

1. AMAÇ

Başvuru sahipleri, adaylar ve belge ile onların işverenlerinden ya da müşterilerinden gelen şikâyetlerin değerlendirilmesine ilişkin esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

BelgeCBS tarafından gerçekleştirilen sınav ve belgelendirme faaliyetleri ile bu faaliyetler sonucu ortaya çıkan hizmet ve ürünleri kapsar.

3. TANIMLAR

Şikâyet: Bir kişinin veya kuruluşun, itiraza konu olanlar dışındaki BelgeCBS veya belge sahiplerinin faaliyetlerine yönelik uygunsuzluk bildiren ve bu uygunsuzluğun giderilmesine yönelik talebidir.

4. UYGULAMA

4.1. Genel

4.1.1. Tüm şikâyetler öncelikli olarak BelgeCBS tarafından değerlendirilir.

4.1.2. Değerlendirme sonucunun şikâyet sahibine bildirilmesinden sonra, aynı konuya ilişkin tekrar şikâyet olması halinde değerlendirmeler, İtiraz Değerlendirme Komisyonu tarafından gerçekleştirilir. Şikâyet sahibi kendisine tebliğ edilen ikinci değerlendirme sonucundan da memnun olmaz ise konunun çözümü için gerekli hukuki yollara başvurabilir.

4.1.3. Şikâyete konu olan soruna davranışları veya kararlarıyla neden olmuş kişiler ile başvuru sahibi veya şikâyete konu olan kişi ile 3. dereceye kadar (3. derece dâhil) altsoy, üstsoy, yansoy ve kayın hısımlığı ilişkisi bulunan kişiler (İtiraz Değerlendirme Komisyonu üyeleri dâhil), söz konusu şikâyet başvurusuyla ilgili kararların verilmesine katılamazlar. Böyle bir durumda, varsa bu kişilerin yerine görevlendirilen personel, üstleri veya yedek üyeler süreçte görev alır.

4.1.4. Aksi başvuru sahibi tarafından talep edilmedikçe, Aday Portalı üzerinden alınan şikâyetlerin değerlendirilmesi sonunda alınan kararlar, başvuru sahibine öncelikli olarak Aday Portalı üzerinden veya eposta ile yazılı şekilde bildirilir.

4.1.5. Değerlendirme sonuçlarından memnun kalmayan şikâyet sahipleri durumu Mesleki Yeterlilik Kurumuna iletebilir.

4.2. Süreler

4.2.1. Şikâyetler, itiraza konu olan faaliyetler dışındaki uygunsuzluklara yönelik gerçekleştirilir. Şikâyetlerde süre sınırlaması yoktur.

4.2.2. Şikâyetler, şikâyetin kayda alındığı tarihten itibaren en geç 15 (onbeş) işgünü içinde çözümlenir ve çözüme kavuşturuldukları tarihten itibaren en geç 3 (üç) işgünü içinde başvuru sahibine bildirilir.

4.3. Başvuruların Alınması

4.3.1. Tüm şikâyetler, öncelikle BelgeCBS'nin faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı yönünden ele alınır.

4.3.2. Şikâyet, BelgeCBS'nin faaliyetleri kapsamında değilse ilgili olduğu birime iç iletişime uygun olarak yönlendirilir ve başvuru sahibine bildirilir.

4.3.3. Şikâyet başvuruları, Aday Portalı ve web sayfası üzerinden, eposta, faks veya şahsen yapılan başvurular ve PBB-FRM-009 İtiraz ve Şikâyet Formu ile alınabilir.

4.3.4. Aday Portalı veya web sayfası üzerinden yapılmayan şikâyet başvuruları Belgelendirme Hizmetleri Yöneticisi tarafından Belgelendirme İşlemleri Portalına kaydedilir.

4.4. Belgelendirme Kararlarına Yönelik Şikayetlerin Değerlendirilmesi

- 4.4.1. Belgelendirme kararlarına yönelik şikayetler öncelikle, şikayete konu olan durum/uygunsuzluk ile ilişkisi bulunmayan ve şikayetin mahiyetine uygun olarak çözüme katkı sağlayacak BelgeCBS personelinden oluşan en az 3 (üç) kişilik komisyon tarafından değerlendirilir.
- 4.4.2. Komisyonunda görev alması uygun olan personel, Belgelendirme Hizmetleri Yöneticisinin önerisi üzerine BelgeCBS Yöneticisi tarafından görevlendirilir.
- 4.4.3. Komisyon, şikayet konusu olan kanıtları veya süreci inceler ve gerekli hallerde ilgili personelin bilgisine başvurur.
- 4.4.4. Edinilen bilgi, kanıtlar ve daha önceki benzer şikayetler için alınan kararlar da dikkate alınarak, şikayetin haklı olup olmadığına ilişkin değerlendirme yapılır. Şikayet değerlendirme sonucu, PBB-FRM- 009 İtiraz ve Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır.
- 4.4.5. Karar oybirliği ile alınır.
- 4.4.6. Başvuru sahibine bildirilen şikayet sonuçlarına süresi içinde yapılan ikinci değerlendirme talebi, İtiraz Değerlendirme Komisyonu tarafından değerlendirilir.

4.5. İtiraz Değerlendirme Komisyonu Değerlendirmeleri

- 4.5.1. Çözüme kavuşturulan şikayetin ikinci kez değerlendirilmesi yönündeki talepler, İtiraz Değerlendirme Komisyonu tarafından yerine getirilir.
- 4.5.2. Komisyon üyelerinin mazeret bildirerek toplantıya katılmaması ve diğer komisyon üyeleri için de uygun olması durumunda komisyon toplantıları en fazla itiraz ve şikâyetlerin çözümü için belirlenen süreleri riske atmayacak şekilde ertelenebilir. Komisyon en az 2/3 çoğunluk ile toplanır.
- 4.5.3. Belgelendirme kararını etkileyecek bir şikayetin olması halinde, İtiraz Değerlendirme Komisyonu, söz konusu kişiyle ilgili olarak belgelendirme kararının verilmesine ilişkin yürütmenin durdurulmasını talep edebilir. Bu durumda, değerlendirme sonuçlanana kadar o kişiyle ilgili belgelendirme kararı verilmez.
- 4.5.4. İtiraz Değerlendirme Komisyonu, şikayetin konusu olan kanıtları ve süreci inceler; gerekli hallerde ilgili personelden ve/veya konunun uzmanlarından bilgi ister. Yapılan değerlendirme sonucunda, şikayete yönelik tavsiye kararı PBB-FRM-009 İtiraz ve Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır.
- 4.5.5. İncelenen kanıt ve dokümanlar Belgelendirme Hizmetleri Yöneticisine teslim edilir.
- 4.5.6. Alınan tavsiye kararı göz önüne alınarak nihai yapılacak uygulamaya yönelik son karar Belgelendirme Hizmetleri Yöneticisi tarafından verilir.
- 4.5.7. Şikayet değerlendirme sonuçları Belgelendirme Hizmetleri Yöneticisi tarafından başvuru sahibine bildirilir.
- 4.5.8. Komisyon kararlarını oybirliği ile alır.