

Revizyon Takip Tablosu			
No.	Tarih	Açıklama	Sayfa No
00	27.08.2016	İlk Yayın	-
01	25.01.2017	İtirazların değerlendirilmesi yöntemi açıklanmıştır.	4
02	03.10.2017	5.5 İtiraz ve Şikayet Komitesi ifadesi eklendi.	3
03	14.05.2018	İtiraz ve şikayet süreleri 15 gün olarak değiştirilmiştir. 6. DİĞER HUSUSLAR başlığı altında; itiraz ve şikayet sahibinin, DİYA GRUP Belgelendirme Kuruluşu tarafından sunulan çözümü kabul etmemesi durumunda hakları açıklanmıştır.	3-6-8
04	07.11.2018	5.4 ve 5.5.1 Kuruluş kararlarına ilişkin itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesine ilişkin süreç rehberine göre güncellendi.	3-4

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün oluşturulma amacı; belgelendirme faaliyetleri esnasında oluşabilecek itiraz ve şikâyetlere karşı uygulanacak esasları açıklamaktır.

### 2. KAPSAM

DİYA GRUP "İtiraz ve Şikâyetlerin Alınması, Değerlendirilmesi ve Karar Verilmesi Prosedürü" DİYA GRUP'a Belge için müracaatta bulunan personel ile bünyemizde kadrolu veya sözleşmeli olarak çalışan tüm personeli kapsar.

### 3. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

DİYA GRUP İtiraz ve Şikâyetlerin Alınması, Değerlendirilmesi ve Karar Verilmesi Prosedürünün uygulanmasından İtiraz ve Şikâyet Elemanı, kontrolünden Kalite Yöneticisi sorumludur.

### 4. TANIMLAR

**İtiraz:** Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

**Şikâyet:** İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

#### HAZIRLAYAN

Unvan: Kalite Yöneticisi  
Ad Soyad: V. Anıl AVA



#### ONAYLAYAN

Unvan: Genel Müdür  
Ad Soyad: Enver Seçmen



Dosya Numarası

2

**İtiraz ve Şikayet Komitesi:** Belgelendirme faaliyetlerle ilgili olarak, ihtiyaç duyulması durumunda, şikayet veya itiraz başvurularını ele almak ve görüş bildirmekle görevli komitedir.

## 5. UYGULAMA

### 5.1 Genel Hususlar

DİYA GRUP sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili tüm şikayetler ve itirazlar, DİYA GRUP web sitesi üzerinden ya da ofisimizde şikayet ve itiraz formu doldurularak kabul edilir.

DİYA GRUP sorumluluğu dışında olan şikayet ve itiraz konuları kabul kapsamı dışında kalmaktadır.

DİYA GRUP bünyesinde şikayet ve itirazlar herhangi bir ayrımcılığa neden olmayacak şekilde ve şikayet/itirazda bulunanın kim olduğuna bakılmaksızın değerlendirilir.

Alınan şikayet veya itirazın konusu, ilgili taraflar aksini istemediği sürece hiçbir şekilde ifşa edilmez.

Alınan şikayet ve itirazla ilgili nihai karar gizlilik kurallarına uygun olarak, şikayet veya itiraz sahibine bildirilir.

DİYA GRUP bünyesindeki şikayet ve itirazlar prosedüre uygun olarak yürütülür.

Şikayet veya itirazların değerlendirilmesi ve karar verilmesi sürecinde elde edilen tüm kayıtlar “İPR.003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü”ne göre saklanır.

### 5.2 İtiraz Konuları

İtirazın konusu DİYA GRUP sınav ve belgelendirme süreçlerinde aldığı bir karar ise bu başvuru itiraz olarak kabul görür. İtirazlar başvuru sahibi, aday ve belgelendirilmiş kişi tarafından yapılabilir.

İtiraza konu olabilecek durumlar aşağıda sıralanmıştır;

- Başvuru şartlarına uygunluk,
- Adayın belgenin kapsamını kabul etmemesi,
- Sınavın değerlendirilmesi ve belgelendirme kararları,
- Gözetim ve yeniden belgelendirme sonrasında alınan kararlar,
- Belgenin iptal edilmesi ve askıya alınması ile ilgili alınan kararlar.

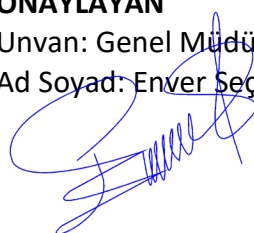
#### HAZIRLAYAN

Unvan: Kalite Yöneticisi  
Ad Soyad: V. Anıl AVA



#### ONAYLAYAN

Unvan: Genel Müdür  
Ad Soyad: Enver Seçmen



Dosya Numarası

2

### 5.3 İtirazların Alınması

DİYA GRUP bünyesinde şikayetler ve itirazlar, şikayet ve itiraz prosedürüne uygun olarak yürütülür. Bu süreç şirket internet adresinde "İtiraz ve şikayet" başlığı altında ve "ilgili dokümanlar" alanında web sayfasında da halka açık hale getirilmiştir.

Sözlü olarak yapılan itirazların itiraz sahibi tarafından yazılı hale getirilmesi esastır. İtirazın alınmasında süre (gün) sınırlaması vardır. Yapılan itiraz başvuruları, sınav ile ilgili itirazlar sınav tarihinden sonra 15 iş günü içerisinde, sınav sonuçları ile ilgili itirazlar sınav sonuçları açıklandıktan sonra 5 iş günü içerisinde yapılmalıdır. İtiraz başvuruları sınav merkezinde Değerlendirici tarafından, DİYA GRUP İtiraz ve Şikayet Elemanı tarafından şikayet ve itiraz formuyla veya itiraz bildirimini içeren dilekçe ile alınır. Ayrıca DİYA GRUP web sitesi üzerinden itiraz başvurusu yapılabilir.

Değerlendirici, adayın sınav süreciyle alakalı yaptığı itirazları değerlendirilmesi için kayıt altına alabilir. DİYA GRUP itiraz edeni itirazın alındığı konusunda bilgilendirir ve ilerleme raporlarını kendisine sunar. İtiraz, isim ve iletişim bilgileri verilmeksizin yapılmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez. Ancak konu içeriği DİYA GRUP sınav ve belgelendirme sürecinin geliştirmesine katkı sağlayacak derecede önem arz ederse incelenip değerlendirmeye alınabilir.

### 5.4 İtirazların Değerlendirilmesi

İtiraz ve Şikayet Formu veya dilekçe ile alınan itirazlar öncelikle itirazın konusu göz önünde bulundurularak İtiraz ve Şikayet Elemanı tarafından değerlendirilir. İtiraz sahibinin itirazına bir çözüm getirilebilmesi için görevli personel gerekli çalışmalarını yerine getirir ve durumu Kalite Yöneticisine iletir. Kalite Yöneticisi tarafından, önce itiraza konu kişinin kararının yeniden gözden geçirilmesi sağlanır, ardından bir akran değerlendirmesine tabi tutularak, iç doğrulayıcı ya da karar vericinin değerlendirmesine sunulur. İtiraz sahibinin sonuçtan tatmin olmaması halinde komisyonun değerlendirmesine sunulur.

İtiraz kaydı açılmamış sınavlar için değerlendirmelerde sonradan değişiklik yapılmaz. İtirazların ele alınması ve sürecin yönetimi itiraza sebep olan konuda görev almamış kişilerden seçilir.

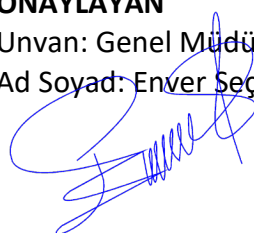
#### HAZIRLAYAN

Unvan: Kalite Yöneticisi  
Ad Soyad: V. Anıl AVA



#### ONAYLAYAN

Unvan: Genel Müdür  
Ad Soyad: Enver Seçmen



Dosya Numarası

2

## 5.5 İtiraz ve Şikayet Komitesi

Personel Belgelendirme veya diğer ilgili herhangi bir konuyla ilgili, dış kaynak kullanımından gelen (taşeron), belgelendirilen kişi veya diğer ilgililerden gelen şikâyet ve itirazların ele alınmasıyla ilgili, değerlendirilmesi, çözümü için politika ve sonuçlandırılmasını, müşteriden, belgelendirilen kişiden ve üçüncü taraftan gelen şikâyet ve itirazları değerlendirmek ve sonuca bağlamak üzere oluşturulmuş bir komitedir. Komite periyodik olarak **yılda bir kez**, yıl içinde alınan tüm itiraz ve şikayetlerin analizinin yapılması için toplantı yapar. Bu toplantı Aralık ayı içerisinde Kalite Yöneticisi tarafından belirlenen tarih ve saatte Komite üyelerine, Belgelendirme Müdürüne ve Genel Müdüre e-posta yoluyla bildirilerek düzenlenir.

### 5.5.1 İtiraz ve Şikayet Komitesi Üyeleri Seçimi ve Çalışması

İtiraz ve Şikayet Komitesi en az 3 kişiden oluşur. Tarafsızlığı tehlikeye sokmayacak şekilde oluşturulmaktadır.

İtirazın içeriğine göre söz konusu itiraz olayına müdahil olmamış kişilerden geçici bir komite oluşturulabilir. Belgelendirme Müdürü, komite de bir avukat bulunacak şekilde komitede görev alacak kişileri belirler ve Genel Müdür'ün onayına sunulur. Onaylanan komite üyelerine İFR.011(Tarafsızlık Taahhütnamesi) ve İFR.012(Gizlilik Taahhütnamesi) imzalatılır.

İtiraz ve Şikayet Komitesi konu ile ilgili kayıtları, bulguları "Belgelendirme Prosedürünü, Sınav Prosedürünü, Değerlendirme Prosedürünü dikkate alarak ve diğer konularda baz aldığı kriterleri belirterek" inceler. Komite oy çokluğuna göre verilen kararı ve görüşlerini rapor halinde bildirir.

İtiraz ve Şikayet Komitesi benzer itirazlarda hazırlanacak raporlarda, daha önce yapılan uygulamaların arşiv kayıtlarına göre kontrolünü yaparak ilgili mevzuat ve prosedürlerde yapılmış olan değişiklikler yansıtılarak değerlendirmeyi sonuçlandırır. Komitenin gündeminin hazırlanması, sekretaryası, toplantının organizasyonu, kayıtlarının tutulması Kalite Yöneticisi tarafından yapılır. Toplantı tutanağı katılımcılar tarafından imzalanır.

İtiraz ve Şikâyet konusuna göre komite, itiraza konu kararda yer alan kişilerden farklı olması sağlanarak Karar Verici bir kişiyi toplantıya davet edebilir. Karar Verici kişinin toplantı kararlarında oy hakkı olmaz.

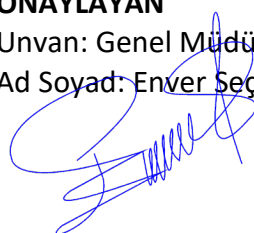
#### HAZIRLAYAN

Unvan: Kalite Yöneticisi  
Ad Soyad: V. Anıl AVA



#### ONAYLAYAN

Unvan: Genel Müdür  
Ad Soyad: Enver Seçmen



Dosya Numarası

2

## 5.6 İtiraz Değerlendirme Raporları

İtiraz ve Şikayet komite raporuna göre Genel Müdür itirazla ilgili nihai kararı verir. İtiraz ve Şikayet Elemanı tarafından itiraz sahibine nihai karar iletilir.

İtirazın konusu ne olursa olsun önemli olan hızlı ve doğru şekilde işlem görmesi ve sonuçlanmasıdır. Genellikle itiraza neden olan konu 30 iş günü içerisinde sonuçlanır ve İtiraz ve Şikayet Elemanı itiraz sahibine nihai sonucu bildirir. Değerlendirilmesi 30 iş günden uzun sürecek olan itirazlar için 30 günde bir ara değerlendirme raporları itiraz sahibine gönderilir. İtiraz konusu tamamen kapandığında nihai karar itiraz sahibine gizlilik kurallarına uygun şekilde yazılı olarak bildirilir.

DİYA GRUP itirazın ele alınması sürecinin tüm aşamalarında alınan kararlardan sorumludur.

Değerlendirici, adayın sınav süreciyle alakalı yaptığı itirazları sınav sonunda tutanakla kayıt altına alınmasını sağlar. Sınav evrakları ekinde Belgelendirme Müdürü tarafından teslim alınan tutanak, İtiraz ve Şikayet formuna işlenmesi için İtiraz ve Şikayet Elemanı tarafından verilir ve tutanak ekinde muhafaza edilir.

Alınan itirazlarda, itiraz sahibi istemediği sürece itiraz sahibinin bilgileri veya itiraz konusu ifşa edilmez.

Yapılan İtirazı değerlendiren personel veya komite itiraz sahibini itirazında haklı görürse, benzer itirazlar ve bunların sonuçları da göz önüne alınarak, **“İPR.006 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne”** göre gerekli faaliyet başlatılır.

İtirazın değerlendirme sonrasında verilen nihai karar yazılı olarak adaya iletilindiğinde; aday tarafından itiraz devam ettirilse sınav numunesinin ölçme ve değerlendirilmesinin bir kuruluş tarafından yapılması gerektiği durumlarda adaya MFR.094 Sınav Numunesi Test İşlemi Taahhüdü formu imzalatılır. Sınav parçası MFR.093 Test Numunesi Gönderme formu ile ilgili kuruluşa gönderilir. Testi yapan kuruluşun hazırladığı rapor sonucu adaya bildirilir ve MFR.094 taahhüdüne göre işlem yapılır. İtirazın değerlendirilmesi sonrasında aday itirazında haklı bulunursa ve itiraz konusu olay sınav sonucunu etkileyecek yapıda ise aday tekrar sınava alınabilir.

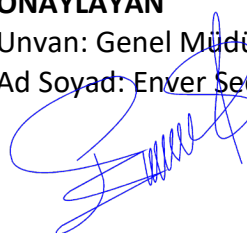
### HAZIRLAYAN

Unvan: Kalite Yöneticisi  
Ad Soyad: V. Anıl AVA



### ONAYLAYAN

Unvan: Genel Müdür  
Ad Soyad: Enver Seçmen



Dosya Numarası

2

## 5.7 Şikayetler

Şikayetler başvuru sahibi, aday, belgelendirilmiş kişiler dışında belgelendirilmiş kişilerin çalıştığı kuruluş, belgelendirilmiş kişiden hizmet alan kişi, kurum ve kuruluşlar, belgelendirilmiş kişinin sunduğu hizmeti doğrudan veya dolaylı olarak kullanan kişi, kurum ve kuruluşlar tarafından yapılabilir. Şikayete konu olabilecek durumlar aşağıda sıralanmıştır;

- DİYA GRUP personelinin belgelendirme prosedürü esnasındaki (başvuru alma, sınav yapma vb.) aday veya müşterilerde rahatsızlık uyandıran davranışları,
- Gizlilik ve güvenlik ile ilgili olumsuzluklar,
- Belgelendirilmiş kişinin sunduğu hizmetlerle ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan bildirilen olumsuzluklar,
- Gezici sınav birimleri veya sınav merkezleri ile ilgili şikayetler,
- Başvuruların ele alınması ile ilgili şikayetler,
- Sınav organizasyonu ile ilgili şikayetler.

## 5.8 Şikayetin Alınması

DİYA GRUP bünyesinde şikayetler, şikayet ve itiraz prosesine uygun olarak yürütülür. Bu süreç şirket internet adresinde "İtiraz ve Şikayet" başlığı altında ve "ilgili dokümanlar" alanında web sayfasında da halka açık hale getirilmiştir.

Sözlü olarak yapılan şikayetlerin, şikayet sahibi tarafından yazılı hale getirilmesi esastır. Şikayete neden olan konunun gerçekleşmesine müteakip 15 iş günü içinde şikayet sahibi tarafından şikayetin bildirilmesi gerekir.

Şikayet başvuruları sınav merkezinde Değerlendirici tarafından, DİYA GRUP İtiraz ve Şikayet Elemanı tarafından şikayet ve itiraz formuyla veya şikayet bildirimini içeren dilekçe ile alınır. Ayrıca DİYA GRUP web sitesi üzerinden şikayet başvurusu yapılabilir.

DİYA GRUP, şikayet edeni şikayetin alındığı konusunda bilgilendirir ve ilerleme raporlarını kendisine sunar.

### HAZIRLAYAN

Unvan: Kalite Yöneticisi  
Ad Soyad: V. Anıl AVA



### ONAYLAYAN

Unvan: Genel Müdür  
Ad Soyad: Enver Seçmen



Dosya Numarası

2

DİYA GRUP belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikayetler olduğunda, doğrulanmayan bilgilere dayanarak herhangi bir işlem yapmaz.

Şikayet isim ve iletişim bilgileri verilmeksizin yapılmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez. Ancak konu içeriği DİYA GRUP'un gelişmesine katkı sağlayacak derecede önem arz ederse incelenip değerlendirmeye alınabilir.

### 5.9 Şikayetin Değerlendirilmesi ve Raporlanması

Şikayet ve itiraz Formu ile alınan şikayetler öncelikle İtiraz ve Şikayet Elemanı tarafından değerlendirilir. Görevli personel şikayetin DİYA GRUP'un sorumluluğundaki belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını belirler. Şikayet DİYA GRUP sorumluluğundaki faaliyetlerle ilgili ise değerlendirmeye alınır. Görevli personel gerekli çalışmalarını yerine getirir ve durumu Kalite Yöneticisine iletir. Kalite Yöneticisi tarafından, önce şikayet konusuna göre konunun gözden geçirilmesi sağlanır, ardından bir akran değerlendirmesine tabi tutularak değerlendirilir. Şikayet sahibinin sonuçtan tatmin olmaması halinde İtiraz ve Şikayet komitesinin değerlendirmesine sunulur. Alınan şikayetin geçerli kılınması için gerekli bilgileri toplamak ve bilgileri doğrulamak DİYA GRUP sorumluluğundadır.

İtiraz ve Şikayet Komitesi konu ile ilgili kayıtları, bulguları "Belgelendirme Prosedürünü, Sınav Prosedürünü, Değerlendirme Prosedürünü dikkate alarak ve diğer konularda baz aldığı kriterleri belirterek" inceler. Komite oy çokluğuna göre verilen kararı ve görüşlerini rapor halinde bildirir.

İtiraz ve Şikayet Komitesi benzer şikayetlerde hazırlanacak raporlarda, daha önce yapılan uygulamaların arşiv kayıtlarına göre kontrolünü yaparak ilgili mevzuat ve prosedürlerde yapılmış olan değişiklikler yansıtılarak değerlendirmeyi sonuçlandırır.

İtiraz ve Şikayet komite raporuna göre Genel Müdür şikayete ilgili nihai kararı verir. İtiraz ve Şikayet Elemanı tarafından şikayet sahibine nihai karar 30 gün içerisinde yazılı olarak bilgilendirilir.

Şikayetin konusu ne olursa olsun önemli olan hızlı ve doğru şekilde işlem görmesi ve sonuçlanmasıdır. Genellikle Şikayete neden olan konu 30 iş günü içerisinde sonuçlanır ve İtiraz ve Şikayet Elemanı şikayet sahibine nihai sonucu bildirir.

#### HAZIRLAYAN

Unvan: Kalite Yöneticisi  
Ad Soyad: V. Anıl AVA



#### ONAYLAYAN

Unvan: Genel Müdür  
Ad Soyad: Enver Seçmen



Dosya Numarası

2

Değerlendirilmesi 30 iş gününden uzun sürecek olan şikayetler için 30 günde bir ara değerlendirme raporları İtiraz ve Şikayet Elemanı tarafından şikayet sahibine gönderilir. Şikayet konusu tamamen kapandığında nihai karar şikayet sahibine İtiraz ve Şikayet Elemanı tarafından gizlilik kurallarına uygun şekilde yazılı olarak bildirilir.

DİYA GRUP tarafından belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikayetler için, şikayete konu olan faaliyetle ilgili geçerli belgelerin olması gerekir. Aynı zamanda bu belgelerin belgelendirilmiş kişinin belgelendirildiği kapsamla ilgili olması esastır.

Şikayet konusu, belgelendirilmiş kişinin yeterliliğinin ortadan kalkmasına dair kritik hususlara ilişkin ise gizlilik kuralları çerçevesinde gerekli doğrulamaların yapılmasının ardından DİYA GRUP belgelendirilmiş kişiyi şikayetin konusu ve muhteviyatı hakkında bilgilendirmeksizin şikayete ilgili kendisine sunulan kanıtları yerinde doğrulamak üzere baskın denetim gerçekleştirilebilir.

Alınan şikayetlerde şikayet sahibi istemediği sürece şikayet sahibinin bilgileri veya şikayet konusu ifşa edilmez.

Şikayetin konusu belgelendirilmiş kişi kaynaklı olduğunda (kanıtlanmış şikayet), belgelendirilmiş kişi şikayet konusu hakkında 15 gün içerisinde bilgilendirilmelidir.

Yapılan şikayeti değerlendiren bağımsız personel şikayet sahibini haklı görürse, benzer şikayetler ve bunların sonuçları da göz önüne alınarak, **“İPR.006 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne”** göre gerekli faaliyet başlatılır.

Yapılacak çalışmaların masrafları müşteriden talep edilmez.

## 6. DİĞER HUSUSLAR

İtiraz ve Şikayet Elemanı tarafından; İtiraz ve şikayet konusu nihai karar, itiraz sahibine gizlilik kurallarına uygun şekilde yazılı olarak bildiriminde; İtiraz ve şikayet sahibinin DİYA GRUP Belgelendirme Kuruluşu tarafından sunulan çözümü kabul etmemesi durumunda: itiraz ve şikayetini MYK, TURKAK Kuruluşlarına bildirebileceği veya yasal yollara başvurabileceği bilgisi verilir.

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan dokümanlar “İPR.003 Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü”ne göre muhafaza edilir.

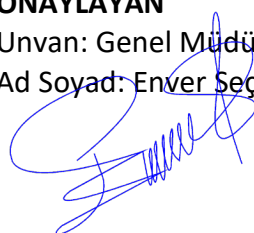
### HAZIRLAYAN

Unvan: Kalite Yöneticisi  
Ad Soyad: V. Anıl AVA



### ONAYLAYAN

Unvan: Genel Müdür  
Ad Soyad: Enver Seçmen



Dosya Numarası

2



## 7. REFERANS DÖKÜMANLAR

7.1 İPR.006 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

7.2 İFR.003 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Formu

7.3 İFR.007 İtiraz ve Şikayet Formu

7.4 İFR.016 İtiraz ve Şikayet Komitesi Toplantı Tutanağı

### HAZIRLAYAN

Unvan: Kalite Yöneticisi

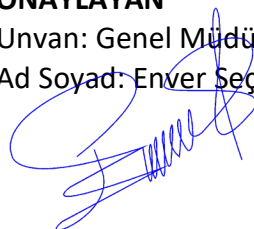
Ad Soyad: V. Anıl AVA



### ONAYLAYAN

Unvan: Genel Müdür

Ad Soyad: Enver Seçmen



Dosya Numarası

2