

1.0 AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; İpek Belgelendirme tarafından yürütülen personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin başvuru sahipleri, adaylar, belgelendirilmiş kişiler ve diğer ilgili taraflar tarafından iletilen itiraz ve şikâyetlerin tarafsız, bağımsız, gizlilik ilkesi gözetilerek, etkin, izlenebilir ve zamanında değerlendirilmesine yönelik usul ve esasları belirlemektir.

2.0 KAPSAM:

Bu prosedür; personel belgelendirme faaliyetleri kapsamında gerçek ve tüzel kişiler ile diğer ilgili taraflar tarafından iletilen tüm itiraz ve şikâyetlerin alınması, kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve izlenmesine ilişkin faaliyetleri kapsar.

3.0 SORUMLULAR:

Genel Müdür

- İtiraz ve Şikâyet Komitesi üyelerini belirlemek ve görevlendirmek.
- Komitenin tarafsızlık ve bağımsızlık ilkeleri doğrultusunda faaliyet göstermesini sağlamak.

Personel Belgelendirme Müdürü

- İtiraz ve şikâyet süreçlerinin bu prosedüre uygun olarak yürütülmesini sağlamak.
- Gerekli inceleme, değerlendirme ve iyileştirme faaliyetlerini koordine etmek.
- Alınan kararların uygulanmasını ve sonuçlandırılmasını takip etmek.

Kalite Yöneticisi

- İtiraz ve şikâyet kayıtlarının oluşturulmasını, raporlanmasını ve izlenmesini sağlamak.
- Personel Belgelendirme Müdürünü süreç hakkında bilgilendirmek.
- Gerekli kayıtların muhafazasını ve güncelliğini sağlamak.

İlgili Birim Sorumlusu

- Kendisine iletilen itiraz veya şikâyete ilişkin inceleme faaliyetlerini yürütmek.
- Gerekli görülmesi halinde düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını ve uygulanmasını sağlamak.
- Talep edilen bilgi ve kayıtları değerlendirme sürecine sunmak.

4.0 TANIMLAR:

İtiraz: Başvuran, aday veya belgelendirilmiş kişinin, belgelendirme süreci kapsamında İpek Belgelendirme tarafından alınan herhangi bir kararın yeniden gözden geçirilmesi talebidir.

Şikâyet: Gerçek veya tüzel kişiler ile diğer ilgili tarafların, İpek Belgelendirme'nin personel belgelendirme faaliyetleri veya hizmetlerinin yürütülmesine ilişkin memnuniyetsizliklerini, cevaplandırılması beklentisiyle kuruluşa bildirmeleridir.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi: İtiraz ve şikâyetlerin tarafsız, bağımsız ve objektif şekilde değerlendirilmesi amacıyla oluşturulan karar organıdır.

5.0 İLGİLİ DÖKÜMANTASYON:

- PB.F.25 Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu
- PB.L.06 Şikâyet/İtiraz/Öneri Takip Listesi
- PB.L.07 Onaylı İtiraz/Şikâyet Komitesi Listesi

6.0 UYGULAMA:

Personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin her türlü itiraz, şikâyet veya öneri; yazılı veya sözlü olarak İpek Belgelendirme'ye iletilir. Başvurular; elektronik posta, telefon, kısa mesaj, kuruluş tarafından kullanılan yazılım sistemi, www.ipekbelgelendirme.com internet sitesi veya İpek Belgelendirme Merkez Ofisine şahsen başvurulması suretiyle gerçekleştirilebilir.

İtiraz, şikâyet ve önerilerin kayıt altına alınması amacıyla **PB.F.25 Şikâyet / İtiraz / Öneri Formu** kullanılır. Kuruluşa farklı iletişim kanalları aracılığıyla ulaşan bildirimler de aynı form üzerinden kayıt altına alınarak değerlendirme sürecine dâhil edilir. Başvurular, başvuru sahibinin kimliği, başvurunun konusu ve varsa destekleyici bilgi ve belgeler dikkate alınarak değerlendirilmek üzere ilgili sürece yönlendirilir.

6.1 Şikâyet / İtirazların Değerlendirilmesi

İtirazlar; başvuranlar, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir. Şikâyetler ise başvuranlar, adaylar, belgelendirilmiş kişiler ile işverenler, hizmet alanlar ve personel belgelendirme faaliyetlerinden etkilenen diğer ilgili taraflar tarafından iletilir.

İtirazlar aşağıdaki konulara ilişkin olabilir:

- Başvuru şartları ve başvuru değerlendirme sonuçları,
- Sınav planlaması ve organizasyonu,
- Sınav uygulamaları,
- Sınav soruları ve değerlendirme yöntemleri,
- Sınav sonuçları,
- Sınav ortamı, ekipman ve altyapısı,
- Belgelendirme kararları,
- Gözetim, belge yenileme ve yeniden belgelendirme işlemleri,
- Belgenin askıya alınması, iptali, kapsamının genişletilmesi veya daraltılmasına ilişkin kararlar.

Şikâyetler ise aşağıdaki konuları kapsayabilir:

- İpek Belgelendirme personelinin davranış ve uygulamaları,
- Belgelendirme faaliyetlerinin tarafsızlık, gizlilik ve güvenilirlik ilkelerine aykırı yürütüldüğüne ilişkin bildirimler,
- Belgelendirilmiş kişilerin belgelendirme kurallarına veya belgelendirme sözleşmesine aykırı davranışları,
- Personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin diğer tüm memnuniyetsizlikler.

İtiraz, şikâyet ve öneriler; elektronik posta, telefon, kısa mesaj, kuruluşun kullandığı yazılım sistemi, internet sitesi veya yazılı başvuru yoluyla iletilir. Tüm başvurular **PB.F.25 Şikâyet / İtiraz / Öneri Formu** kullanılarak kayıt altına alınır.

Kuruluşa ulaşan başvurular Belgelendirme Asistanı tarafından kayıt altına alınarak Personel Belgelendirme Müdürüne iletilir. İnternet sitesi üzerinden yapılan başvurular ise yazılım sistemi tarafından otomatik olarak kayıt altına alınır ve ilgili kayıtlar Personel Belgelendirme Müdürü, Genel Müdür ve Kalite Yöneticisine iletilir.

Personel Belgelendirme Müdürü, başvurunun personel belgelendirme faaliyetleri kapsamında değerlendirmeye uygun olup olmadığını inceler. Başvurunun kapsam dışında olduğunun veya değerlendirmeye alınmasını gerektirecek yeterli bilgi içermediğinin tespit edilmesi halinde gerekçeli karar başvuru sahibine yazılı veya sözlü iletişim araçları kullanılarak bildirilir ve süreç kayıt altına alınır.

Değerlendirmeye alınmasına karar verilen itiraz veya şikâyetler için başvuru sahibine başvurunun kabul edildiği, inceleme sürecinin başlatıldığı ve sonuçlandırma sürecine ilişkin bilgi yazılı olarak iletilir. Sınav uygulamalarına ilişkin şikâyetler, sınav tarihinden itibaren **10 (on) gün** içerisinde yapılmalıdır.

İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi, başvurunun kabul tarihinden itibaren en geç **15 (on beş) gün** içerisinde tamamlanır. İncelemenin kapsamı, bilgi ve belge temin süreci veya mücbir nedenlerden kaynaklanan gecikmelerin oluşması halinde bu süre en fazla **60 (altmış) gün** olarak uygulanabilir. Süre uzatımına ilişkin gerekçe başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

İnceleme ve değerlendirme faaliyetleri Personel Belgelendirme Müdürü tarafından yürütülür. İtiraz veya şikâyete konu olan faaliyetlerde görev almış veya alınan kararda yer almış personel, ilgili itiraz veya şikâyetin değerlendirilmesi ve karar sürecinde görev alamaz.

İnceleme sonucunda uygunsuzluk tespit edilmesi halinde gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır ve **PB.PR.03 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü** doğrultusunda takip edilerek sonuçlandırılır.

İnceleme tamamlandıktan sonra alınan karar ve varsa gerçekleştirilen faaliyetler başvuru sahibine elektronik posta, kısa mesaj, telefon veya uygun görülen diğer iletişim yöntemleri ile bildirilir. Başvuru sahibinin internet sitesi üzerinden çevrimiçi başvuru yapmış olması halinde süreç durumu ve sonuç bilgileri ayrıca kullanıcı hesabı üzerinden de takip edilebilir.

Personel Belgelendirme Müdürü tarafından önerilen çözümün başvuru sahibi tarafından kabul edilmemesi veya değerlendirmenin tarafsızlığını etkileyebilecek özel bir durumun bulunması halinde konu, **PB.L.07 Onaylı İtiraz ve Şikâyet Komitesi** Listesinde yer alan üyelerden oluşturulan İtiraz ve Şikâyet Komitesine sevk edilir.

Komite, kendisine iletilen bilgi, belge ve kayıtları bağımsız ve tarafsız şekilde değerlendirerek en geç **15 (on beş) iş günü** içerisinde kararını oluşturur. Komitenin değerlendirmesi tavsiye niteliğinde olup nihai karar Personel Belgelendirme Müdürü tarafından verilir.

İtiraz veya şikâyetin haklı bulunması halinde, başvuru sahibinin haklarının korunmasına yönelik gerekli düzenlemeler yapılır ve gerekli görülen durumlarda düzeltici faaliyetler başlatılarak etkinliği doğrulanır.

Sürecin her aşamasında başvuru sahibi, başvurusunun durumu ve sonuçları hakkında elektronik posta, internet sitesi veya gerektiğinde telefon aracılığıyla bilgilendirilir.

6.2 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Yapısı ve Atanması

İtiraz ve Şikâyet Komitesi, en az **5 (beş)** üyeden veya **3'ten büyük tek sayıda** üyeden oluşturulur. Komitenin yapısı, değerlendirilecek konuların teknik, hukuki ve sektörel açıdan objektif şekilde incelenmesini sağlayacak nitelikte oluşturulur.

Komitede asgari olarak aşağıdaki alanları temsil eden üyeler bulunur:

- En az bir hukuk alanında uzman üye,
- En az bir mali işler alanında uzman üye,
- En az bir ticaret sektöründe orta veya üst düzey yönetici ya da uzman,
- En az bir metal sektöründe orta veya üst düzey yönetici ya da uzman,
- En az bir makine sektöründe orta veya üst düzey yönetici ya da uzman,
- En az bir ulaştırma, haberleşme ve lojistik sektöründe orta veya üst düzey yönetici ya da uzman.

Komite toplantılarında, değerlendirilecek itiraz veya şikâyetin konusu dikkate alınarak ilgili sektörü temsil eden üye veya üyelerin katılımı sağlanır.

Komite üyeleri kuruluş dışındaki bağımsız kişiler arasından görevlendirilir. Üyelerin tarafsızlık ve bağımsızlık şartlarını sürdürmeleri, **Tarafsızlığın Yönetimi Prosedürü** kapsamında periyodik olarak değerlendirilir.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi üyeleri Genel Müdür tarafından görevlendirilir ve görev değişiklikleri aynı usulle gerçekleştirilir.

7.0 Revizyon Kapsamı

Revizyon Numarası	Revizyon Tarihi	Açıklama
-------------------	-----------------	----------

01	06.07.2026	Anlam ve ifade bütünlüğü aynı kalacak şekilde daha kurumsal bir dille ve anlam karmaşaları giderilerek düzeltildi.