

 Meyebel	ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.07
		Yayın Tarihi	26.08.2015
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	27.01.2018
		Sayfa No	2/3

1.0. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; MEYEBEL tarafından yürütülmekte olan personel belgelendirme faaliyetlerine yönelik yapılan itiraz ve şikâyetlerde MEYEBEL tarafından uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2.0. KAPSAM

Bu prosedür, Meyebel' in yürütmekte olduğu personel belgelendirme/sertifikalandırma hizmeti ve belgelendirme komitesi kararlarına ilişkin müşterilerden, diğer kesimlerden veya ilgili taraflardan gelebilecek itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından İtiraz ve Şikâyet Komitesi, Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4.0. TANIMLAR

Şikâyet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların MEYEBEL 'in belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği kişi ile ilgili belge kapsamında ortaya çıkan olumsuzluklardır.

İtiraz: MEYEBEL tarafından herhangi bir kişi hakkında almış olduğu bir kararın, kabul edilmeme durumu.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi: MEYEBEL Genel Müdürü tarafından üç yıl için atanan ve toplam 2 veya 3 kişiden oluşan komitedir.

5.0. UYGULAMA

5.1. İtiraz ve Şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesine yönelik uygulamaların anlatıldığı, **PR.07 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Prosedürü**, müşteri ve ilgili tarafların bilgilendirilmesi amacıyla www.meyebel.com.tr adresinde kamuya açık tutulmaktadır.

5.1.1. MEYEBEL' e ulaşan tüm itiraz/şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda, yalnızca Akreditasyon Kurumu ve MYK yetkilileri tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri haberdar edilir.

5.1.2. MEYEBEL, tarafından yürütülmekte olan personel belgelendirme hizmeti, sınav yapımcılar ve karar verici tarafından alınan kararlarla ilgili olarak olabilecek her türlü itiraz/şikâyet; Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Şikâyeti veya itirazı alan MEYEBEL, geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
---	---------------------------------

 Meyebel	ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.07
		Yayın Tarihi	26.08.2015
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	27.01.2018
		Sayfa No	3/3

5.1.3. İtiraz/şikâyet Yönetim Temsilcisi tarafından alınır, eğer itiraz bildirimini, herhangi bir MEYEBEL çalışanı tarafından alındı ise Yönetim Temsilcisine aktarılır. Yönetim Temsilcisi gelen itiraz/şikâyeti değerlendirmek üzere **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna** kaydeder ve itiraz/şikâyet sahibi ile derhal irtibata geçer. Yönetim Temsilcisi tarafından, itiraz/şikâyet sahibi tarafa, talebinin alındığı ve en geç 30 gün içerisinde ilgili değerlendirmenin yapılarak sonucun yazılı olarak bildirileceği açıklanır.

5.1.4. İtiraz/şikâyet sahibinin talebine göre en geç 7 gün içerisinde İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi toplantıya çağrılır. Konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi toplantısında görüşülür.

5.1.5. Şikâyet konusu teknik bilgi gerektiren bir husus ise komitede konu ile alakalı bir teknik uzman (şirket içinden veya şirket dışından, şikâyet veya itiraz konusuna müdahil olmamış) görevlendirilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinin çalışma kuralları, **TL.04 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Çalışma Talimatında** anlatılmıştır.

5.1.6. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinin aldığı kararlar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanır. Alınan karar ilgili tarafa en geç 3 gün içerisinde yazılı olarak gönderilir.

5.2. İtiraz ve Şikâyet süresi, söz konusu itiraza/şikâyete konu olan uygulamanın (Sınav vb.) gerçekleşme tarihinden itibaren 15 gündür.

5.2.1. Çözüme kavuşturulamayan şikâyet ve itirazlar yukarıda yazılan değerlendirme şartları (5.1. Maddesinin tamamı) uygulanmak üzere kayıt altına alınır.

6. KAYITLAR/İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.19 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

TL.04 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Çalışma Talimatı

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
---	---------------------------------