



## İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Kod No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
PRS.14	24.06.2021	-	-	1/2

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, İtiraz ve şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

### 2. TANIMLAR

**İtiraz:** Belgelendirmeye aday veya belgelendirilmiş kişilerin, MEYEM MESLEKİ YETERLİLİK VE BELGELENDİRME MERKEZİ LTD. ŞTİ. 'nin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

**Şikâyet:** Bir kişi veya kuruluşun, MEYEM MESLEKİ YETERLİLİK VE BELGELENDİRME MERKEZİ LTD. ŞTİ. 'ye, faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

### 3. REFERANSLAR ve İLGİLİ DOKÜMANLAR

FRM.37İtiraz ve Şikâyet Formu

### 4. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA

#### 4.1. Genel

**4.1.1.** MEYEM MESLEKİ YETERLİLİK VE BELGELENDİRME MERKEZİ LTD. ŞTİ., itirazve şikâyetlerin ele alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

**4.1.2.** İtiraz ve şikâyetin, sunulan personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olduğu belirlenirse Yönetim Temsilcisi tarafından, en fazla (1) bir ay içerisinde değerlendirilmesi sağlanır.

**4.1.3.** İtiraz ve şikâyetin, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda itiraz ve şikâyet,sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka personel tarafından, takip edilir ve sonuçlandırılır.

#### 4.2. Şikâyetlerin alınması ve geçerli kılınması

**4.2.1.** Şikâyetler, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

**4.2.2.** Şikâyetler, ilgili tarafça, her zaman yapılabilir.

**4.2.3.** Şikâyetler, şikâyetialan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

**4.2.4.** Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan şikâyet, sunulan personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı incelenerek, geçerli kılınır. Geçerli kılınan şikâyetler, değerlendirilerek gerekli kararın alınması amacıyla, İtiraz ve Şikâyet Komitesine bildirilir.

**4.2.5.** Belgelendirmesi tamamlanmış kişiler hakkında yapılan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili kişiye yazılı olarak bildirilir.

**4.2.6.** İlgili kişiden, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (1) bir hafta içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir.

#### 4.3. İtirazların alınması ve geçerli kılınması

**4.3.1.** MEYEM MESLEKİ YETERLİLİK VE BELGELENDİRME MERKEZİ LTD. ŞTİ. tarafından, itirazlar hakkındaki araştırma ve kararın, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmaması, prensip olarak benimsenmiştir.

**4.3.2.** Personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; belgelendirme uygulamaları, belgelendirme personeli vb. hususlarda itirazlar, müşteriler tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

**4.3.3.** İtirazlar, ilgili tarafça, sınav tarihinden itibaren 30 gün içinde yapılmalıdır.

Revizyon Tarihi: -	Revizyon No:-	Hazırlayan	Onaylayan
Revizyon Açıklaması:		Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür



## İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Kod No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
PRS.14	24.06.2021	-	-	2/2

4.3.4. İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

4.3.5. Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan itiraz, sunulan personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı incelenerek, geçerli kılınır. Geçerli kılınan itirazlar, değerlendirilerek gerekli kararın alınması amacıyla, İtiraz ve Şikâyet Komitesine bildirilir.

### 4.4. İtirazların ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

4.4.1. İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi, İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından gerçekleştirilir.

4.4.2. İtiraz ve Şikâyet Komisyonunda görev alan kişiler arasında itiraz ve şikâyete konu kişi/kişiler varsa bu kişi/ kişilerin yerine o İtiraz ve şikâyeti değerlendirmek üzere aynı niteliklere sahip başka kişi/kişiler veya İtiraza konu alanda İtiraz ve Şikâyet Komisyonunda yer alacaktır.

4.4.3. Komite en az biri İslami Konular Uzmanı olmak üzere üç (3) kişiden oluşur. Kararlar, oy birliği ile alınır.

4.4.4. İtiraz ve şikâyeti değerlendiren İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından, ilgili itiraz ve şikâyetin geçerli kılınması ve araştırılması yapılır. Bu amaçla, uygun ve gerekli durumlarda, itiraz ve şikâyetle ilgili gelen/alınan bilgiler değerlendirilir ve yapılacak faaliyete ilişkin karar verilir.

4.4.5. İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirmesinin, en fazla (1) bir ay içerisinde tamamlanması, Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir ve sağlanır.

4.4.6. İtiraz ve Şikâyet Komitesinin kararı, son karardır. Bu şekilde çözüme ulaştırılmadığı düşünülen itiraz ve şikâyetler için, HAK'a başvuru yapılabilir. Aday için bu süreçten sonra yasal yollar açıktır.

### 4.5. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler

4.5.1. Şikâyetler ve itirazların değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

4.5.2. Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

### 4.6. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

4.6.1. MEYEM MESLEKİ YETERLİLİK VE BELGELENDİRME MERKEZİ LTD. ŞTİ., itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını ve ilerlemeye dair bilgileri, itiraz ve şikâyet tarihinden en geç (1) bir hafta sonra, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

4.6.2. MEYEM MESLEKİ YETERLİLİK VE BELGELENDİRME MERKEZİ LTD. ŞTİ., itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin sonucunu, itiraz ve şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay sonra, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

4.6.3. MEYEM MESLEKİ YETERLİLİK VE BELGELENDİRME MERKEZİ LTD. ŞTİ. 'ye ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

4.6.4. Gerek görülmesi durumunda MEYEM MESLEKİ YETERLİLİK VE BELGELENDİRME MERKEZİ LTD. ŞTİ., şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, ilgili kişi ve/veya şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

Revizyon Tarihi: -	Revizyon No:-	Hazırlayan	Onaylayan
Revizyon Açıklaması:		Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür