



MESLEKİ EĞİTİM VE
KÜÇÜK SANAYİİ
DESTEKLEME
MEKSA VAKFI

Şikâyet ve İtiraz Prosedürü

Doküman No	Revizyon No	Sayfa No	Yürürlük Tarihi
P07	03	1/4	28.04.2017

©

YAYIN, DEĞİŞİKLİK VE DAĞITIM SAYFASI

Değişen Sayfa	Tarih	Değişiklik	Revizyon No
-	30.04.2012	Yeni yayın	00
-	13.03.2013	Gözlemler sonucu gereken revizyonlar yapılmıştır.	01
-	31.10.2013	Gözlemler sonucu gereken revizyonlar yapılmıştır.	02
-	28.04.2017	Kapsam genişletme faaliyetlerine ilişkin düzeltmeler yapılmıştır.	03

DAĞITIM LİSTESİ (Baskı)

Yönetim Temsilcisi (Orijinal Baskı)
Belgelendirme Müdürü
Şikâyet ve İtiraz Komitesi Üyeleri
Genel Sekreter
Dış İlişkiler Sorumlusu
Mali İşler Sorumlusu
İdari ve Teknik İşler Sorumlusu
Karar Verici
Sekreter

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Adı ve Soyadı	İmza	Adı ve Soyadı	İmza
Yönetim Temsilcisi		Genel Sekreter	

Şikâyet ve İtiraz Prosedürü

Doküman No	Revizyon No	Sayfa No	Yürürlük Tarihi
P07	03	2/4	28.04.2017

1. AMAÇ

MEKSA' nın yürütmekte olduğu belgelendirme faaliyetlerine dair ilgili kuruluş veya taraflardan gelebilecek şikâyet ve/veya itirazların ele alınması esaslarının belirlenmesidir.

2. KAPSAM:

Bu prosedür, MEKSA' nın belgelendirme faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini sağlamak üzere; ilgili kişi, kuruluş veya taraflardan MEKSA' nın personel belgelendirme, karar ve yönetim organları ile ilgili gelebilecek şikâyet ve/veya itirazları kapsar. *MEKSA personelinde gelen öneri, şikâyet ve itirazlarda bu kapsam içerisinde yer alır.*

3. SORUMLULAR:

- 3.1. Yönetim Temsilcisi,
- 3.2. Belgelendirme Müdürü,
- 3.4. Şikâyet ve İtiraz Komitesi Üyeleri,

4. UYGULAMA:

4.1. Genel:

MEKSA tarafından belgelendirilmiş kişiler, sundukları hizmetler ile ilgili müşteri şikâyetlerinin kayıtlarını muhafaza etmek ve istenildiğinde ulaşılabilir durumda bulundurmaları MEKSA' ya karşı sorumludurlar. MEKSA şikâyet ve itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan ve şikâyetleri geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

4.2. Kayıt İşlemi:

Genel anlamda MEKSA' nın faaliyetleri veya sunduğu hizmetlerle ilgili olarak müşteri, kamuoyu ve MEKSA personelinde gelen her türlü öneri, şikâyet ve itiraz Sekreter ya da Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Bunun Öneri, Şikâyet ve itiraz Formu(F11) kullanılır. Bu form, başvuran merci tarafından kullanılmamışsa Sekreter ya da Yönetim Temsilcisi tarafından doldurulur. Formdaki bilgiler dikkate alınarak müşteriye bilgi aktarımı sağlanır. Öneri, Şikâyet ve itiraz Formu(F11) ile öneriler de takip edilebilir.

4.3- Şikâyetler/İtirazlar:

Başvuran müşterinin, başvuru sahibinin, adayın, belgelendirilmiş bir kişinin veya MEKSA personelinin, belgelendirme süreci ile ilgili olarak alınan bir olumsuz kararın tekrar dikkate alınması yönündeki önerisini, talebini veya şikâyetini yazılı olarak ifade ettiği durumlardır. Şikâyetleri/itirazları ele alma prosesi web sayfasında kamuya açıktır. (<http://www.meksavoctest.org/>)

Şikâyet/İtiraz aşağıdaki konularda olabilir; *Ancak bunlarla sınırlı değildir.*

- Belgelendirme kararına itiraz veya şikâyet,
- Sınav sonucuna itiraz veya şikâyet,
- Sınav sorularına itiraz veya şikâyet,
- Sınav yapanla ilgili itiraz veya şikâyet,



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü

Doküman No	Revizyon No	Sayfa No	Yürürlük Tarihi
P07	03	3/4	28.04.2017

- Yanlış belge veya logo kullanımına ilişkin şikâyet,
- Belgelendirme programına ve/veya kapsamına ilişkin itiraz veya şikâyet.

MEKSA' nın belgelendirdiği bir müşteri hakkında yapılan şikâyet/itiraz ve bu yolla müşteri haricinde bir kaynaktan sağlanan bilgiler, MEKSA politikası gereği gizli olarak ele alınır. Belgelendirilmiş müşteri hakkında MEKSA' ya yapılan şikâyetler/itirazlar MEKSA tarafından belgelendirilmiş müşteriye zamanında yönlendirilir. MEKSA şikâyeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından ve bu bilgilerin doğrulanmasından bizzat sorumludur.

Şikâyetlerin/itirazların incelenip sonuçlandırılmasının koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi sorumludur. Şikâyet/itirazlar ile ilgili sorumlu(lar) problemin çözümü aşamasında görevlendirilmez.

İlgili veya sorumlu MEKSA personelinin Düzeltici/Önleyici Faaliyet gerçekleştirme için çalışmalar başlatılır.

Şikâyet/itiraz sahibi, mümkün olduğu durumlarda, yapılan Düzeltici/Önleyici Faaliyet aşamaları ve sonucu hakkında bilgilendirilir.

Şikâyetin/itirazın konusu ve personel belgelendirme prosesi dikkate alınarak şikâyet/itiraz ilgililer tarafından başlatılan Düzeltici/Önleyici Faaliyet sonucunda çözüme kavuşturulur. Şikâyeti/itirazı yapanın kimliği kendisi istemediği müddetçe ilgili taraflara verilmez.

Bu aşamalardan sonra alınan kararlar ve yapılan uygulamalar müşteri tarafından yeterli bulunmamışsa konu detayları Şikâyet ve İtiraz Komitesi' ne iletilir ve şikâyet/itiraz sahibine bilgi verilir.

Şikâyet/itiraz konusu ve bunun çözümü, MEKSA' nın belgelendirdiği bir adayın belgesinin askıya alınması veya iptalini gerektiriyorsa, MEKSA durumu kamuoyuna web sitesi aracılığıyla bilgilendirir.

4.4- Şikâyet ve İtiraz Komitesi:

Şikâyet/itirazlara yönelik yürütülen çalışmaların ilgili taraflarca uygun bulunmadığı durumlarda Şikâyet ve İtiraz Komitesi bir araya gelir ve konuyu değerlendirir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesinde, şikâyet/itiraza konu olan hususlardan etkilenmeyecek veya bundan çıkar sağlamayacak veya şikâyet/itiraz sahibi ile çıkar ilişkisi olmayacak kişilerin bulunması garanti altına alınır. *Herhangi bir kurul üyesinin şikâyet/itirazı yapan kişi ile çıkar ilişkisi varsa, kurul üyesi o şikâyetin/itirazın görüşüldüğü komite toplantısına katılamaz.* Şikâyetin/İtirazın sahibine, Şikâyet ve İtiraz Komitesinde yer alanların ad, soyad ve görevlerine ait bilgiler verilir. Şikâyet/İtiraz sahibi isimlere itiraz edebilir. *Şikâyet/İtiraz sahibi 7 (yedi) gün boyunca Şikâyet ve İtiraz Komitesinin kararına itiraz etmezse, karar kabul etmiş sayılır.*



MESLEKİ EĞİTİM VE
KÜÇÜK SANAYİİ
DESTEKLEME
MEKSA VAKFI

Şikâyet ve İtiraz Prosedürü

Doküman No	Revizyon No	Sayfa No	Yürürlük Tarihi
P07	03	4/4	28.04.2017

Şikâyet ve İtiraz Komitesi, şikâyet veya şikâyet konusu olan evrak ve/veya süreci inceler. Şikâyet/itiraz konusuna göre ilgili personelden konuyla ilgili bilgi alır. Yapılan değerlendirme neticesinde şikâyet veya itirazın haklı olup olmadığına karar verir.

İtirazın ulaşmasından sonuçlanmasına kadar olan süreçteki ilerleme durumu, durum değerlendirmesinin ne kadar süreceğine bağlı olarak belirlenen periyotlarla itiraz sahibine bildirilir. Komite kararı kesindir.

Ancak Şikâyet ve İtiraz Komitesinin kararında tarafları tatmin etmediği durumlarda yargı yolu açıktır.

4.5- Şikayet ve İtiraz Kararının Bildirimi

İtiraz veya şikayet sahiplerine, varılan nihai karar hakkında bilgilendirme işlemi şikayetin veya itirazın alınmasından itibaren en geç 1 (bir) ay içinde yazılı olarak yapılır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- P02 - Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- P05 - Düzeltici-Önleyici Faaliyetlerin Prosedürü
- P09 - Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- T05 - Şikayet ve İtiraz Komitesi Oluşumu ve Görevleri Talimatı
- F11 - Öneri, Şikayet ve İtiraz Formu