

1. AMAÇ

Başvuru sahipleri, adaylar, belge sahipleri ile onların işverenlerinden ya da müşterilerinden gelen itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesine ilişkin esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

EBM tarafından gerçekleştirilen sınav ve belgelendirme faaliyetleri ile bu faaliyetler sonucu ortaya çıkan hizmet ve ürünleri kapsar.

3. SORUMLUSU

Bu prosedürün hazırlanmasından Kalite Sorumlusu, uygulanmasından Başvuru İşlemleri Sorumlusu, Karar Verici, EBM Sorumlusu ve prosedür içerisinde kendilerine görev verilen personel sorumludur.

4. TANIMLAR

4.1. TS EN ISO/IEC 17024 Standardı ve EBM-KEK Kalite El Kitabı'nda verilen tanımlar bu prosedür için geçerlidir.

4.2. İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya belge sahibinin; başvuru koşullarına, sınav soru ve sonuçlarına, belgelendirme prosesine yönelik kararlara (belgelendirme, yeniden belgelendirme, askıya alma, geriye çekme vb.) yönelik yeniden değerlendirme talebidir.

4.3. Şikâyet: Bir kişinin veya kuruluşun, itiraza konu olanlar dışındaki EBM veya belge sahiplerinin faaliyetlerine yönelik uygunsuzluk bildiren ve bu uygunsuzluğun giderilmesine yönelik talebidir.

5. UYGULAMA

5.1. Genel

5.1.1. İtiraz ve şikâyetlerin alınması ve değerlendirilmesine yönelik her türlü bilgi ve uyarı web sayfasında kamuya açık şekilde ilan edilir.

5.1.2. Tüm itiraz ve şikâyetler, öncelikli olarak bu prosedüre uygun olarak EBM tarafından değerlendirilir.

5.1.3. Değerlendirme sonucunun itiraz/şikâyet sahibine bildirilmesinden sonra, aynı konuya ilişkin tekrar itiraz ve şikâyet olması halinde değerlendirmeler, İtiraz Değerlendirme Komisyonu tarafından gerçekleştirilir. İtiraz/şikâyet sahibi kendisine tebliğ edilen ikinci değerlendirme sonucundan da memnun olmaz ise konunun çözümü için gerekli hukuki yollara başvurabilir.

5.1.4. İtiraz veya şikâyet konu olan soruna davranışları veya kararlarıyla neden olmuş kişiler ile başvuru sahibi veya şikâyet konu olan kişi ile 3. dereceye kadar (3. derece dâhil) altsoy, üstsoy, yansoy ve kayın hısımlığı ilişkisi bulunan kişiler (İtiraz Değerlendirme Komisyonu üyeleri dâhil), söz konusu itiraz ve şikâyet başvurusuyla ilgili kararların verilmesine katılamazlar. Böyle bir durumda, varsa bu kişilerin yerine görevlendirilen personel veya üstleri görev alır.

5.1.5. Aksi başvuru sahibi tarafından talep edilmedikçe, sistemden ve web sayfası üzerinden alınan itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi sonunda alınan kararlar, başvuru sahibine öncelikli olarak sistem üzerinden veya e-posta ile yazılı şekilde bildirilir. Yazılı olarak yapılan şikâyet başvurularının değerlendirme sonuçları (kararları) başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

5.1.6. İtirazda/şikâyetle bulunan kişiye ve itirazın/şikâyetin içeriğine ilişkin bilgiler sürecin her aşamasında ve sonuçlandırılıp saklanması boyunca EBM-PRD-015 Gizlilik ve Güvenlik Prosedürü'ne uygun olarak muhafaza edilir.

5.1.7. İtiraz ve şikâyet değerlendirme sürecinde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi amacıyla EBM-PRD-004 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü'ne düzeltici veya önleyici faaliyetler başlatılabilir.

5.1.8. Değerlendirme sonuçlarından memnun kalmayan itiraz ve şikâyet sahipleri durumu MYK'ya iletebilir.

5.1.9. Kayıtlar, EBM-PRD-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre muhafaza edilir.

5.2. Süreler

5.2.1. İtirazlar, EBM'nin belgelendirmeye yönelik kararlarına (belgenin askıya alınması, iptali, belgenin verilmesi vb.), sınav sorularına ve sınav sonuçlarına yönelik olarak aşağıda belirtilen süreler içinde yapılabilir. Süre bitiminde yapılan itirazlar değerlendirmeye alınmaz.

5.2.2. İtiraz süreleri;

- Belgelendirmeye yönelik kararlara yapılacak itirazların süresi, kararın ilgili kişiye sistem üzerinden ve e-posta ile bildirildiği tarihten itibaren 10 (on) işgünüdür.

- Çevrimiçi sınav sorularına yapılacak itirazlar sınav bitiminde yapılır ve itiraz için 5 dk. ek süre verilir.
- Basılı test sınavlarında sınav sorularına yapılacak itirazlar sınav bitiminde EBM-FRM-023 Soru İtiraz Formu ile yapılır ve itiraz için 5 dk. ek süre verilir.
- Kesin sınav sonuçlarına (teorik ve uygulama) yönelik itirazın süresi, sınav sonuçlarının sistemde ilan edildiği tarihten itibaren 5 (beş) işgünüdür.

5.2.3. Şikâyetler, itiraza konu olan faaliyetler dışındaki uygunsuzluklara yönelik gerçekleştirilir. Şikâyetlerde süre sınırlaması yoktur.

5.2.4. Teorik sınav sorularına yapılacak itirazlar en geç 5 (beş) işgünü içerisinde çözümlenerek başvuru sahiplerine bildirilir.

5.2.5. Diğer itirazlar, itirazlar için belirlenen başvuru sürelerinin sona erdiği tarihten itibaren; şikâyetler, şikâyetin kayda alındığı tarihten itibaren en geç 15 (onbeş) işgünü içinde çözümlenir ve çözüme kavuşturuldukları tarihten itibaren en geç 3 (üç) işgünü içinde başvuru sahibine bildirilir.

5.3. Başvuruların Alınması

5.3.1. Tüm itiraz ve şikâyetler, öncelikle EBM'nin faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı yönünden ele alınır.

5.3.2. İtiraz veya şikâyet, EBM'nin faaliyetleri kapsamında değilse ilgili olduğu birime iç iletişime uygun olarak yönlendirilir ve başvuru sahibine bildirilir.

5.3.3. Teorik sınav soruları haricindeki tüm itiraz başvuruları, bu prosedürde belirtilen süreler içinde ilke olarak sistem üzerinden alınır. Sistem haricinde farklı kanallarla yapılan itirazlar, Başvuru İşlemleri Sorumlusu tarafından arşivlenir.

5.3.4. Şikâyet başvuruları, sistem ve web sayfası üzerinden, e-posta veya şahsen yapılan başvurular EBM-FRM-009 İtiraz ve Şikâyet Formu ile alınabilir.

5.3.5. Sınav sorularına ve sonuçlarına yapılan itirazlar Karar Verici tarafından, belgelendirme kararlarına yönelik itirazlar ve şikâyetler İç Doğrulayıcı tarafından değerlendirilir.

5.3.6. Belgelendirme kararlarına ve itirazlara yapılan itirazlar İç Doğrulayıcı tarafından en geç 3 (üç) işgünü içerisinde bu prosedürde belirtilen değerlendirme sürecinin sorumlusuna/sorumlularına iletilir.

5.3.7. Sistem ve web sayfası üzerinden yapılan itiraz ve şikâyetlere sistem üzerinden otomatik takip/kayıt numarası verilir.

5.4. Belgelendirme Kararlarına Yönelik İtirazların ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

5.4.1. Belgelendirme kararlarına yönelik itirazlar veya şikâyetler öncelikle, itiraza ya da şikâyete konu olan durum/uygunsuzluk ile ilişkisi bulunmayan ve itirazın/şikâyetin mahiyetine uygun olarak çözüme katkı sağlayacak EBM personelinden oluşan en az 3 (üç) kişilik komisyon tarafından değerlendirilir.

5.4.2. Komisyonunda görev alması uygun olan personel, İç Doğrulayıcı'nın önerisi üzerine EBM Sorumlusu tarafından görevlendirilir.

5.4.3. Komisyon, itiraz veya şikâyet konusu olan kanıtları veya süreci inceler ve gerekli hallerde ilgili personelin bilgisine başvurur.

5.4.4. Edinilen bilgi, kanıtlar ve daha önceki benzer itiraz ve şikâyetler için alınan kararlar da dikkate alınarak, itiraz veya şikâyetin haklı olup olmadığına ilişkin değerlendirme yapılır. İtiraz/şikâyet değerlendirme sonucu, EBM-FRM-009 İtiraz ve Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır.

5.4.5. Karar oybirliği ile alınır.

5.4.6. Başvuru sahibine bildirilen itiraz veya şikâyet sonuçlarına süresi içinde yapılan ikinci değerlendirme talebi, İtiraz Değerlendirme Komisyonu tarafından değerlendirilir.

5.4.7. Başvuru İşlemleri Sorumlusu, itirazın/şikâyetin alınıp, süresi içerisinde sonuçlandırılması ve itiraz/şikâyet sahibine sistem üzerinden bildirilmesi için gerekli önlemleri alır.

5.5. Sınav Soru ve Sonuçlarına Yönelik İtirazların Değerlendirilmesi

5.5.1. Teorik sınav sorularına ve sonuçlarına gelen itirazlar, Karar Verici tarafından ve gerekli hallerde Karar Verici tarafından geçici olarak görevlendirilen itirazları değerlendirebilecek yetkinlikteki (soru yazarı, değerlendirici, bilgi işlem uzmanı vb.) yardımcı personel tarafından değerlendirilir. Karar Verici, sistem üzerinden sonuçları kayıt altına alır ve Sınav Sorumlusu tarafından başvuru sahiplerine bildirilir.

5.5.2. Sorulara yapılan itirazlarda, soruların iptal edilmesi söz konusu ise, itirazda bulunan soru Karar Verici tarafından EBM-FRM-002 Tutanak Formu ile kayıt altına alınarak iptal edilir. Sınav Sorumlusu'na sorunun iptal edileceği yazılı olarak bildirilir.

İTİRAZ VE ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

5.5.3. Sınav Sorumlusu iptal edilen sorunun tüm adaylar tarafından doğru yapılmış olduğunu kabul ederek teorik sınav sonuçlarının yeniden hesaplanmasını sağlar. Sınav Sorumlusu, sistem üzerinden itiraz sahiplerine sorunun iptal edildiğine yönelik gerekli bilgilendirmeyi yapar. Ayrıca tüm adaylar sistem aracılığı ile iptal edilen soru ve yeniden değerlendirilen sonuçlar hakkında bilgilendirilir.

5.5.4. Karar Verici tarafından sistemdeki Soru Bankası üzerinden iptal edilen soru için gerekli iptal/düzeltilme işlemi yapılır.

5.5.5. Uygulama sınav sonuçlarına gelen itirazlar, öncelikle Karar Verici tarafından ve gerekli hallerde Karar Verici tarafından görevlendirilecek itiraz sahibinin sınavlarına katılmamış değerlendiriciler tarafından değerlendirilir.

5.5.6. Karar Verici, uygulama sınav sonuçlarına itirazları değerlendirecek değerlendiricileri belirleyerek yazılı olarak veya e-posta yoluyla görevlendirilmelerini sağlar.

5.5.7. Bir değerlendirici, sınavına katılmadığı birden fazla adayın uygulama sınav itirazlarını değerlendirebilir. Her bir itiraza ait kayıtlar (kamera görüntüleri), 1 (bir) değerlendirici tarafından kendisine bildirilen mekân ve ortamda yeniden incelenir; EBM-FRM-013 Sınav Kontrol Formu-CBSOperatörü4 ve EBM-FRM-014 Sınav Kontrol Formu-CBSUzmanı6 ile vasıtasıyla değerlendirilir.

5.5.8. Yeni değerlendirme sonucunda itiraz sahibinin aldığı not geçerli not kabul edilerek ilan edilir.

5.6. İtiraz Değerlendirme Komisyonu Değerlendirmeleri

5.6.1. Çözüme kavuşturulan itiraz/şikâyetlerin ikinci kez değerlendirilmesi yönündeki talepler, İtiraz Değerlendirme Komisyonu tarafından yerine getirilir.

5.6.2. Bu tarz itiraz ve şikâyetlerin bulunması durumunda, Karar Verici, EBM-FRM-009 İtiraz ve Şikâyet Formu ve diğer yardımcı dokümanların hazırlanarak İtiraz Değerlendirme Komisyonu üyelerine gönderilmesini ve değerlendirme toplantısının yapılmasını sağlar.

5.6.3. Komisyon üyelerinin mazeret bildirerek toplantıya katılamaması ve diğer komisyon üyeleri için de uygun olması durumunda komisyon toplantıları en fazla itiraz ve şikâyetlerin çözümü için belirlenen süreleri riske atmayacak şekilde ertelenebilir. Komisyon en az 2/3 çoğunluk ile toplanır.

5.6.4. Belgelendirme kararını etkileyecek bir itirazın/şikâyetin olması halinde, İtiraz Değerlendirme Komisyonu, söz konusu kişiyle ilgili olarak belgelendirme kararının verilmesine ilişkin yürütmenin durdurulmasını talep edebilir. Bu durumda, değerlendirme sonuçlanana kadar o kişiyle ilgili belgelendirme kararı verilmez.

5.6.5. İtiraz Değerlendirme Komisyonu, itiraz veya şikâyetin konusu olan kanıtları ve süreci inceler; gerekli hallerde ilgili personelden ve/veya konunun uzmanlarından bilgi ister. Yapılan değerlendirme sonucunda, itiraz veya şikâyeteye yönelik tavsiye kararı EBM-FRM-009 İtiraz ve Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır.

5.6.6. İncelenen kanıt ve dokümanlar Karar Vericiye teslim edilir.

5.6.7. Alınan tavsiye kararı göz önüne alınarak nihai yapılacak uygulamaya yönelik son karar Karar Verici tarafından verilir.

5.6.8. İtiraz ve şikâyet değerlendirme sonuçları Sınav Sorumlusu tarafından başvuru sahibine bildirilir.

5.6.9. Komisyon kararlarını oybirliği ile alır.

6. REFERANSLAR

EBM-FRM-002 Tutanak Formu

EBM-FRM-009 İtiraz ve Şikâyet Formu

EBM-FRM-013 Sınav Kontrol Formu

EBM-FRM-023 Soru İtiraz Formu

EBM-PRD-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

EBM-PRD-004 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

EBM-PRD-015 Gizlilik ve Güvenlik Prosedürü

Belge Geçmişi

Revizyon No	Tarih	Notlar
00	26/06/2023	İlk Yayın



İTİRAZ VE ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

01

02/11/2023

Logo değişikliği yapıldı. Personel Belgelendirme Kuruluşu (PBK) ismi değiştirilerek Eğitim Belgelendirme Merkezi (EBM) oldu.