

Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	PR.04	BAKIRCI garageengineering
	Revizyon No	07	
	Yürürlük Tarihi	12.04.2019	
	Sayfa No	1/5	

Yayın, Değişiklik Ve Dağıtım Sayfası

Değişen Sayfa	Tarih	Değişiklik	Revizyon No
–	24/11/2014	Yeni yayın	00
Tümü	01/03/2016	Şikâyet ve İtirazlar birbirinden ayrıldı	01
2	30.12.2016	Sistemden “Sekreter” tanımlaması çıkarılarak “Kalite Yönetim Temsilci Yardımcısı” tanımlaması getirildi.	02
2-3	02.06.2017	4.2 Kayıt İşlemi ve 4.3 İtirazlar maddesi düzenlendi. Kalite Yönetim Temsilci Yardımcısı süreçten çıkarıldı.	03
4	21.06.2017	4.4. Şikâyetler	04
4	28.06.2017	4.4. Şikâyetler	05
Tümü	06.06.2018	Şikâyet ve itirazlar ile ilgili süreçler detaylandırıldı.	06
3-4	12.04.2019	Şikâyet ve İtiraz süreçleri birbirinden ayrıldı.	07

Dağıtım Listesi (Baskı)
Kalite Yönetim Temsilcisi (Orijinal Baskı)
Belgelendirme Müdürü
Sınav Yöneticisi
Şikâyet ve İtiraz Komitesi Üyeleri

Hazırlayan		Onaylayan	
Adı-Soyadı	İmza	Adı-Soyadı	İmza
Kübra Özler		Cihat Bakırcı	

Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	PR.04	BAKIRCI garagineering
	Revizyon No	07	
	Yürürlük Tarihi	12.04.2019	
	Sayfa No	2/7	

1. Amaç

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

2. Kapsam

Bu prosedür, Bakırcı Otomotiv'in belgelendirme faaliyetlerinde, adayların memnuniyetini sağlamak üzere; ilgili kişi, kuruluş veya taraflardan Bakırcı Otomotiv personel belgelendirme, karar ve yönetim organları ile ilgili gelebilecek şikâyet ve/veya itirazları kapsar. Bakırcı Otomotiv personelinin gelen öneri, şikâyet ve itirazlarda bu kapsam içerisinde yer alır.

3. Sorumlular

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

4. Uygulama:

4.1. Genel

Bakırcı Otomotiv sunduğu hizmetler ile ilgili müşteri şikâyetlerinin kayıtlarını muhafaza etmek ve istenildiğinde ulaşılabilir durumda bulundurmakla yükümlüdür. Şikâyet ve itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan ve şikâyetleri geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

Öneri, şikâyet ve itirazlar aşağıda örnek olarak maddelendiği şekilde oluşabilir;

- Başvuruların alınması ile ilgili itiraz veya şikâyet
- Sınav organizasyonları ile ilgili itiraz veya şikâyet
- Belgelendirme programına ve/veya kapsamına ilişkin itiraz veya şikâyet
- Sınav sorularına itiraz veya şikâyet
- Sınav yapıcı ile ilgili itiraz veya şikâyet
- Sınav sonucuna itiraz veya şikâyet
- Hatalı belge ile ilgili şikâyet
- Logo kullanımına ilişkin şikâyet
- Duyurularla ilgili itiraz veya şikâyet
- Bakırcı Otomotiv faaliyetlerine ilişkin şikâyet
- Gezici sınav birimleri veya sınav merkezleri ile ilgili itiraz veya şikâyet
- Diğer

Bakırcı Otomotiv'e herkesin şikâyet ve itiraz da bulunma hakkı vardır ve belgelendirme faaliyetleri ile ilgili tüm şikâyet ve itirazlar değerlendirilmek üzere kabul edilir. Bakırcı Otomotiv web sitesinde yayınlamak suretiyle, ilgili bütün tarafların talep olmaksızın erişebileceği şekilde

Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	PR.04	BAKIRCI garagineering
	Revizyon No	07	
	Yürürlük Tarihi	12.04.2019	
	Sayfa No	3/7	

süreçten haberdar olmasını sağlar. Şikâyetlerin veya itirazların ele alınması ve sonuçlandırılması sürecinde tüm taraflara adil, tarafsız ve eşit davranmaktadır. Şikâyet ve İtiraz süreci; kabulü, değerlendirilmesi, karara bağlanması, sonuca göre uygulanan düzeltme ve düzeltici faaliyetler ve bildirimler dahil olmak üzere kayıt altına alınır.

4.2. Kayıt İşlemi

Şikâyetler veya itirazlar başvuru sahipleri, adaylar, belgelendirilmiş kişiler, belgelendirilmiş kişilerin işverenleri veya üçüncü taraflarca Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu (FR.34) ile yapılabilir. Şikâyetler veya itirazlar sözlü yada yazılı olarak yapılabilir; ancak sözlü olarak yapılan şikâyetler yazılı hale getirilir ve ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikâyet veya itiraz sahibinin onayı alınır. Gelen her türlü öneri, şikâyet veya itiraz Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Bu form, başvuran merci tarafından kullanılmamışsa Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından doldurulur. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından formdaki bilgiler dikkate alınarak itiraz/şikâyet sahibi ile derhal irtibata geçilir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, itiraz/şikâyet sahibi tarafa, talebinin alındığı ve en geç 1 (bir) ay içerisinde ilgili değerlendirmenin yapılarak sonucun yazılı olarak bildirileceği açıklanır. İtiraz/şikâyet sahibinin talebine göre en geç 7 gün içerisinde Şikâyet ve İtiraz Komitesi toplantıya çağırılır. Konu Şikâyet ve İtiraz Komitesi toplantısında görüşülür. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin çalışma kuralları, TL.15 - Şikâyet ve İtiraz Komitesi Oluşumu ve Görevleri Talimatı'nda anlatılmıştır. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin aldığı kararlar toplantı tutanağı ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanır. İtiraz veya şikâyet sahiplerine, varılan nihai karar hakkında bilgilendirme işlemi şikâyetin veya itirazın alınmasından itibaren en geç 1 (bir) ay içinde yazılı olarak yapılır. Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu (FR.34) ile öneriler de takip edilebilir.

4.3. İtirazlar

İtiraz; aday veya belgelendirilmiş kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

İtirazları ele alma süreci web sayfasında kamuya duyurulmaktadır.

(<http://www.bakirci.com/tr/haber/belgelendirme/325/itiraz-ve-sik%C3%A2yetler.aspx>)

- Bakırcı Otomotiv' e yapılacak tüm itirazların süresi, itirazın durumunun olduğu tarihten itibaren 15 (on beş) gündür.

Bakırcı Otomotiv'in faaliyetleri ile ilgili her türlü itiraz başvurusu Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu (FR.34)'nın doldurulması suretiyle yapılır. Mesai saatleri içerisinde ulaşan itiraz hakkında *itirazın iletildiği iş günü, mesai saatleri dışında iletilenler içinse sonraki ilk mesai gününde, itiraz sahibine geri dönülerek süreç hakkında bilgi verilir.* İtiraz başvuruları, Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu ve varsa ekleriyle birlikte Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından alınır ve kaydedilir. İtiraz sahibine başvurunun alındığı, itiraz konusu ve başvuruyu izleyecek Bakırcı Otomotiv personelinin isminin belirtildiği ve itiraz ile ilgili araştırmanın başladığının teyit edildiği imzalanmış Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu verilir.

Bakırcı Otomotiv'e yapılan itirazlar, için öncelikle olarak itirazı yapan kişinin kararını tekrar gözden geçirmesi istenir. Kişi itirazından vazgeçmez ise sınavı yapan bir değerlendirici ile akran başka bir değerlendiricinin itirazı değerlendirir. Son olarak İç doğrulayıcı yada karar vericinin değerlendirilmesine sunulur. İtirazı yapan kişi sonuçtan tatmin olmaz ise itiraz Şikâyet ve İtiraz Komitesinin değerlendirilmesine sunulur ve Şikâyet ve İtiraz Komitesi karar verir. Karar, Belgelendirme Müdürünün onayının ardından, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından söz konusu

Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	PR.04	BAKIRCI garagineering
	Revizyon No	07	
	Yürürlük Tarihi	12.04.2019	
	Sayfa No	4/7	

İtirazı yapana bildirilir. İtirazlar, itirazın resmi olarak yapılmasından itibaren 30 (otuz) gün içerisinde karara bağlanır ve itiraz edene bildirilir. Şikâyet ve itiraz Komitesinin çalışma biçimi TL.15 - Şikâyet ve İtiraz Komitesi Oluşumu ve Görevleri Talimatı'nda detaylandırılmıştır.

İtirazın, sınav ve belgelendirme sonucunu etkileyecek boyutta olması (örn; teorik, performansla dayalı sınavlardan alınan puanlar, uygulamanın içeriği, süresi, uygulayan kişi, sınav koşullarındaki uygunsuzluk vb.) durumunda itirazın çözümüne yönelik gerekli araştırmalar yapılır ve araştırmalar doğrultusunda itiraz gerekçesi haklı bulunursa gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler PR.04 Şikâyet ve İtiraz Prosedürü'ne uygun bir şekilde planlanarak gerçekleştirilir. İtirazın çözüme kavuşturulması durumunda Bakırcı Otomotiv tarafından itiraz sahibine telefon, sms yada e-posta yoluyla nihai bilgilendirme yapılacaktır.

Teorik sınav soru ve sonuçlarına yapılan itirazlar, itiraza konu olan soruların alan uzmanlarıyla incelenmesi, teorik sınav cevap kağıtlarının veya sayısal verilerinin yeniden değerlendirilmesi yoluyla gerçekleştirilir. İptal edilen soruların olması durumunda söz konusu sorunun tüm adaylar tarafından doğru yapıldığı kabul edilerek teorik sınav sonuçları yeniden değerlendirilir ve yeni sonuçlar adaylara duyurulur.

Uygulama sınav sonuçlarına yapılan itirazlar, itiraz sahibinin sınavında görev almamış yeni değerlendiricilerin ilgili sınav kayıtlarını inceleyerek yeniden puan vermesi yoluyla gerçekleştirilir. Yeni puanın, itiraz öncesindeki puanın altında olması durumunda eski puan geçerli kabul edilir ve ilan edilen notta herhangi bir değişiklik yapılmaz.

Bakırcı Otomotiv belgelendirdiği bir kişi hakkında yapılan itiraz ve bu yolla katılımcı haricinde bir kaynaktan sağlanan bilgiler, Bakırcı Otomotiv kalite politikası gereği gizli olarak ele alınır.

İtirazların incelenip sonuçlandırılmasının koordinasyonundan Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. İtiraz ile ilgili sorumlu(lar), problemin çözümü aşamasında görevlendirilmez.

İlgili veya sorumlu Bakırcı Otomotiv personelinin düzeltici/önleyici faaliyet gerçekleştirmesi için çalışmalar başlatılır.

İtiraz sahibi, İtirazın konusu ve personel belgelendirme süreci dikkate alınarak ilgililer tarafından başlatılan düzeltici/önleyici faaliyet sonucunda itiraz çözüme kavuşturulur. İtirazı yapanın kimliği, kendisi istemediği müddetçe ilgili taraflara verilmez.

Bu aşamalardan sonra alınan kararlar ve yapılan uygulamalar itiraz sahibi tarafından yeterli bulunmazsa konu detayları Şikâyet ve İtiraz Komitesi'ne iletilir ve itiraz sahibine bilgi verilir.

İtiraz sonucu, Bakırcı Otomotiv belgelendirdiği bir adayın belgesinin askıya alınmasını veya iptalini gerektiriyorsa Bakırcı Otomotiv bu durumu kamuoyuna web sitesi aracılığıyla duyurur. (<http://www.bakirci.com/tr/haber/belgelendirme/325/itiraz-ve-sik%C3%A2yetler.aspx>)

4.4. Şikâyetler

Şikâyet; İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi, beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	PR.04	BAKIRCI garagineering
	Revizyon No	07	
	Yürürlük Tarihi	12.04.2019	
	Sayfa No	5/7	

Bakırcı Otomotiv, herhangi bir şikâyet aldıktan sonra bu şikâyetin kendi sorumluluğundaki belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını belirler ve uygun bir şekilde cevap verir.

Bakırcı Otomotiv'e yapılan şikâyet ve bu yolla katılımcı haricinde bir kaynaktan sağlanan bilgiler, Bakırcı Otomotiv kalite politikası gereği gizli olarak ele alınır. Bakırcı Otomotiv şikâyeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından ve bu bilgilerin doğrulanmasından bizzat sorumludur.

Şikayetler, Bakırcı Otomotiv personelinin yapabileceği uygunsuz davranışlar ile ilgili, prosedür ve süreç içerisinde yaşanan memnuniyetsizlikler ile ilgili, başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş kişinin bilgilerinin gizli tutulmasına ilişkin gözlemlenen uygunsuzluklar ile ilgili olabilir.

Şikayet sahibi Bakırcı Otomotiv personelinden veya Bakırcı Otomotiv web sayfasından temin edebileceği Öneri, Şikâyet ve itiraz Formu (FR.34)'nu doldurarak veya dilekçe veya e-posta ile şikayetini yazılı olarak Bakırcı Otomotiv'e ulaştırır.

- Bakırcı Otomotiv' e yapılacak tüm şikayetlerin süresi, şikayet durumunun olduğu tarihten itibaren 15 (on beş) gündür.

Şikayetler, Öneri, Şikâyet ve itiraz Formu (FR.34) kullanılarak yapılır. Bu form, başvuran merci tarafından kullanılmamışsa Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından doldurulur ve varsa ekleri temin edilir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından formdaki bilgiler dikkate alınarak şikâyet sahibi ile derhal irtibata geçilir. Şikâyet sahibi tarafa, talebinin alındığı ve en geç 1 (bir) ay içerisinde ilgili değerlendirmenin yapılarak sonucun yazılı olarak bildirileceği açıklanır. Şikayet konusu ile ilgili tüm bilgi ve belgeler toplanarak Belgelendirme Müdürüne sunulur. Belgelendirme Müdürü, kendisine sunulan bilgi ve belgeleri ön incelemeye tabi tutar.

Belgelendirme Müdürü şikâyetin geçerliliğini tespit etmek için; gerekli görür ise şikâyet sahibi ile iletişime geçerek konunun ayrıntılı olarak kapsamını belirler ve şikâyet sahibinden kanıt talep eder, ilgili personelden konu ile ilgili bilgi alır, şikâyet konu olan personel ve belgelendirilmiş kişiden savunma talep eder, diğer ihtiyaç duyulan bilgi ve belgeleri toplar ve tüm bu bilgi ve belgeleri Şikâyet ve İtiraz Komitesi'ne sunar. En geç 7 gün içerisinde Şikâyet ve İtiraz Komitesi toplantıya çağırılır. Konu Şikâyet ve İtiraz Komitesi toplantısında görüşülür. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin çalışma kuralları, TL.15 - Şikâyet ve İtiraz Komitesi Oluşumu ve Görevleri Talimatı'nda anlatılmıştır. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin aldığı kararlar toplantı tutanağı ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanır. İtiraz veya şikâyet sahiplerine, varılan nihai karar hakkında bilgilendirme işlemi şikâyetin alınmasından itibaren en geç 1 (bir) ay içinde telefon, sms yada e-posta yolu ile yapılır. Öneri, Şikâyet ve itiraz Formu (FR.34) ile öneriler de takip edilebilir.

Şikâyetlerin incelenip sonuçlandırılmasının koordinasyonundan Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Şikâyet ile ilgili sorumlu(lar), problemin çözümü aşamasında görevlendirilmez.

İlgili veya sorumlu Bakırcı Otomotiv personelinin düzeltici/önleyici faaliyet gerçekleştirmesi için çalışmalar başlatılır.

Şikâyet sahibi, yapılan düzeltici/önleyici faaliyet aşamaları ve sonucu hakkında bilgilendirilir.

Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	PR.04	BAKIRCI garagineering
	Revizyon No	07	
	Yürürlük Tarihi	12.04.2019	
	Sayfa No	6/7	

Şikâyetin konusu ve personel belgelendirme süreci dikkate alınarak ilgililer tarafından başlatılan düzeltici/önleyici faaliyet sonucunda şikâyet çözüme kavuşturulur. Şikâyeti yapanın kimliği, kendisi istemediği müddetçe ilgili taraflara verilmez.

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

Şikâyetleri ele alma süreci web sayfasında kamuya duyurulmaktadır.

(<http://www.bakirci.com/tr/haber/belgelendirme/325/itiraz-ve-sik%C3%A2yetler.aspx>)

Şikâyetin konusu ve bunun çözümü, Bakırcı Otomotiv'in belgelendirdiği bir kişinin belgesinin askıya alınmasını veya iptalini gerektiriyorsa Bakırcı Otomotiv bu durumu kamuoyuna web sitesi aracılığıyla duyurur.

(<http://www.bakirci.com/tr/haber/belgelendirme/325/itiraz-ve-sik%C3%A2yetler.aspx>)

4.5. Şikâyet ve İtiraz Komitesi:

Şikâyetlere ya da itirazlara yönelik yürütülen çalışmaların Şikâyet/İtiraz sahibi tarafından uygun bulunmadığı durumlarda Şikâyet ve İtiraz Komitesi bir araya gelir ve konuyu değerlendirir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesinde, şikâyete, itiraza konu olan hususlardan etkilenmeyecek, bundan çıkar sağlamayacak veya şikâyet/itiraz sahibi ile çıkar ilişkisi olmayacak kişilerin bulunması garanti altına alınır. Herhangi bir komite üyesinin şikâyeti/itirazı yapan kişi ile çıkar ilişkisi varsa, komite 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 ve İtiraz Komitesi, şikâyet veya şikâyet konusu/itiraz veya itiraz 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 olmadığını değerlendirir. Değerlendirme sonucunu Bakırcı Otomotiv'e bildirir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi kararının tarafları tatmin etmediği durumlarda yargı yolu açıktır.

4.6. Şikâyet ve İtiraz Kararının Bildirimi

İtiraz veya şikâyet sahiplerine, varılan nihai karar hakkında bilgilendirme işlemi şikâyetin veya itirazın alınmasından itibaren en geç 1 (bir) ay içinde yazılı olarak yapılır. İtiraz veya şikâyet sahibi, alınan karara 5 (beş) iş günü boyunca itiraz etmezse kararı kabul etmiş sayılır.

5. İlgili Dokümanlar

- PR.02 - Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PR.06 - Düzeltici-Önleyici Faaliyetlerin Prosedürü
- TL.15 - Şikâyet ve İtiraz Komitesi Oluşumu ve Görevleri Talimatı

Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	PR.04	BAKIRCI garagineering
	Revizyon No	07	
	Yürürlük Tarihi	12.04.2019	
	Sayfa No	7/7	

- FR.34 - Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu

ELEKTRONİK NÜSHADIR.BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.