



İTİRAZ PROSEDÜRÜ

1. Amaç

Bu prosedür, İMKON A.Ş.'de belgelendirme faaliyetlerine yönelik, özel ve tüzel kişilerin yapmış olduğu itirazların değerlendirilmesi, değerlendirmelerin onaylanması ve cevaplanmasında yapılan çalışmaların tanımlanmasını amaçlar.

2. Kapsam

Bu prosedür, İMKON A.Ş. belgelendirme faaliyetlerine yönelik her türlü itirazı kapsar.

3. Tanımlılar

3.1. İtiraz: İMKON A.Ş. belgelendirme faaliyetlerinden hizmet alan özel ve tüzel kişiler tarafından iletilen, İMKON A.Ş. çerçevesinde kendileriyle ilgili verilen personel belgelendirme hizmetinin herhangi bir aşamasını veya sonuçlarını tamamen veya kısmen kabul etmediğini belirten değerlendirmeler.

3.2. İtiraz ve Şikâyet Komitesi: İMKON A.Ş. personel belgelendirme faaliyetlerine yönelik yapılan itiraz ve şikâyetleri değerlendirerek bunlarla ilgili karar alan komitedir.

4. Sorumluluklar

- 4.1. Genel Müdür
- 4.2. Kalite Yöneticisi
- 4.3. İtiraz ve Şikâyet Komitesi
- 4.4. İdari Sorumlu

5. Uygulama

5.1. İtiraz Başvurusu

İMKON A.Ş. belgelendirme faaliyetlerine yönelik, özel ve tüzel kişilerin itirazlarının olması halinde, firmamızın internet sitesinde bulunan **İtiraz ve Şikâyet Formunu**, doldurarak yazılı veya sözlü olarak başvurabilirler. Sınav esnasında adaylar **İtiraz ve Şikâyet Formu** doldurulmadan yapılan yazılı başvurularda ve/veya sözlü başvurular da bulunabilirler. Sınav esnasında Gözetmen/Sınav Yapıcı ve sınav haricinde İdari Sorumlu tarafından **İtiraz ve Şikâyet Formuna** kaydedilir. Bütün itirazlar Kalite Yöneticisi kontrolünde İdari Sorumlu tarafından **İtiraz ve Şikâyet İzleme Formunun** ilgili kısımları doldurularak eklenir ve Genel Müdür tarafından onaylanır.

İdari Sorumlu tarafından itirazda bulunan kişi/kişilere 5 (beş) iş günü içerisinde itirazın durumu ile ilgili bilgilendirme (e-mail, telefon vb.) yapılır.

Adaylar girmiş oldukları sınavların sonuçlarının açıklanmasından itibaren 5 (beş) iş günü içerisinde sınav ile ilgili itirazda bulunabilirler. Bu süre sonucunda yapılan itirazlar İMKON A.Ş. tarafından ele alınmaz.



İTİRAZ PROSEDÜRÜ

5.2. İtiraz Değerlendirilmesi

Aday/adaylar tarafından yapılan itiraz(lar)ın değerlendirmesi, Genel Müdür tarafından gerçekleştirilir ve işlemler mümkün olan en kısa sürede kayıt altına alınarak giderilir.

Yapılan faaliyetler sonucu alınan kararlar ve/veya yapılan uygulamalar, gerçekleşmesi öngörülen çözümler aday/adaylar tarafından yeterli bulunmamışsa konu detayları “Şikâyet ve İtiraz Komitesine” iletilir ve itiraz sahibine bilgi verilir.

Aday/adaylar tarafından yapılan itiraz(lar) teknik bir konu ile ilgili ise “Şikâyet ve İtiraz Komitesine” itiraza konu olan teknik personel dışında, itiraz sahibinin sınav, belgelendirme vb. sürecinde yer almamış bir teknik uzman davet edilir ve konuyu teknik açıdan incelemek üzere bilgisine başvurulur.

İtirazların değerlendirilmesinden asıl sorumlu kişiler “İtiraz ve Şikâyet Komitesi” üyeleridir. “İtiraz ve Şikâyet Komitesi” üyelerinin atama işlemleri İMKON A.Ş. tarafından gerçekleştirilir, üyeler, **İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görevleri Talimatına**, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uygun davranacaklarını beyan etmek üzere **Komitesi Üyeleri Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhünamesi** imzalarlar.

İtirazların incelenip sonuçlandırılmasının koordinasyonundan Kalite Yöneticisi sorumludur. İtirazlar ile ilgili sorumlu(lar) problemin çözümü aşamasında görevlendirilmez.

İlgili veya sorumlu İMKON A.Ş. personelinin Düzeltici/Önleyici Faaliyet gerçekleştirilmesi için çalışmalar başlatılır.

İdari Sorumlu tarafından mümkün olduğu durumlarda yapılan Düzeltici/Önleyici Faaliyet aşamaları ve sonucu hakkında itiraz sahibi bilgilendirilir.

İtirazın konusu ve personel belgelendirme prosesi dikkate alınarak itiraz, ilgililer tarafından başlatılan Düzeltici/Önleyici Faaliyet sonucunda çözüme kavuşturulur.

Sınav esnasında aday/adaylar tarafından yapılan itiraz(lar)ın değerlendirmesi, sınavda görevli personel tarafından gerçekleştirilir ve sınavın aksamaması için mümkün olan en kısa sürede itiraz kayıt altına alınarak giderilir. Ancak sınav esnasında yapılan itirazların sonuca bağlanamaması durumunda itiraz, sınavdan sonra proseslere uygun olarak çözüme kavuşturulur.

Bu aşamalardan sonra alınan kararlar ve yapılan uygulamalar, gerçekleşmesi öngörülen çözümler aday/müşteri tarafından yeterli bulunmamışsa konu detayları “Şikâyet ve İtiraz Komitesine” iletilir ve itiraz sahibine bilgi verilir.

Genel Müdür, “İtiraz ve Şikâyet Komitesi” toplantılarına katılır, ancak oy hakkı yoktur. Adayların başvuru bilgilerini ve itirazlarını komiteye sunmak ve komite kararlarını uygulamak Kalite Yöneticisinin sorumluluğundadır. İtirazların gecikmeksizin sonuçlandırılması temel prensiptir. “İtiraz



İTİRAZ PROSEDÜRÜ

ve Şikâyet Komitesinin” kararları nihai kararlardır ve itiraz aşamasından son karar aşamasına kadar Kalite Yöneticisi tarafından en geç 30 (otuz) gün içerisinde bu işlemler uygulanır.

Herhangi bir itiraz sonucunda “İtiraz ve Şikâyet Komitesi” kararları, **İtiraz ve Şikâyet İzleme Formuna** kaydedilir ve Komite üyelerinin imzası alınarak onaylanır. Alınan karar ve yapılan uygulama, itiraz sahibine, İdari Sorumlu tarafından bilgilendirme (e-mail, telefon vb.) yapılır. İtiraz ile ilgili tüm kayıtlar, İdari Sorumlu tarafından **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre muhafaza edilir. Ancak itiraz sonucunda İtiraz ve Şikâyet Komitesinin kararı tarafları tatmin etmezse yargı yolu açık olup, bunun için itiraz sahibi ya da firma tarafından Türkiye Cumhuriyeti Ankara mahkemelerine başvuru yapılabilir.

6. İlgili Dokümanlar

- 6.1. İMF-023 - İtiraz ve Şikâyet Formu
- 6.2. İMF-024 - İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu
- 6.3. İMT-006 - İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görevleri Talimatı
- 6.4. İMF-005 - Komite Üyeleri Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhütnamesi
- 6.5. İMP-002 - Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7. Revizyon Bölümü

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
00	16.03.2015	İlk Yayın
01	26.05.2015	İtiraz değerlendirmesi bölümü revize edilmiştir.
02	01.10.2015	İtiraz değerlendirmesi bölümü revize edilmiştir.
03	07.12.2016	İtiraz değerlendirmesi bölümü revize edilmiştir.