



## ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

### 1. Amaç

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

### 2. Kapsam

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

### 3. Tanımlar

**3.1. Şikâyet:** İMKON A.Ş. belgelendirme faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilişkili olan özel ve tüzel kişiler tarafından iletilen, İMKON A.Ş. ile ilgili olarak gerçekleştirilen personel belgelendirme hizmetlerinin performansını, sistemini, politikalarını tamamen veya kısmen kabul etmediğini belirten değerlendirmeler veya İMKON A.Ş. çerçevesinde belgelendirilen kişilerin çalışmalarına yönelik olumsuz değerlendirmeler.

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

### 4. Sorumlular

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

### 5. Uygulama

#### 5.1. Şikâyet Başvurusu

İMKON A.Ş. belgelendirme faaliyetlerine yönelik, özel ve tüzel kişilerin şikâyetlerinin olması halinde, firmamızın internet sitesinde bulunan **İtiraz ve Şikâyet Formu**'nu, doldurarak yazılı veya sözlü olarak başvurabilirler. **İtiraz ve Şikâyet Formu** doldurulmadan yapılan yazılı başvurular ve/veya sözlü başvurular İdari Sorumlu tarafından **İtiraz ve Şikâyet Formuna** kaydedilir. Bütün şikâyetler Kalite Yöneticisi kontrolünde İdari Sorumlu tarafından **İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu**'nun ilgili kısımları doldurularak eklenir ve Genel Müdür tarafından onaylanır.

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

#### 5.2. Şikâyet Değerlendirilmesi

Aday/adaylar tarafından yapılan şikâyetlerin 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 şikâyet sahibine bilgi verilir.



## ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

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

Şikâyetlerin değerlendirilmesinden asıl sorumlu kişiler “İtiraz ve Şikâyet Komitesi” üyeleridir.. “İtiraz ve Şikâyet Komitesi” üyelerinin atama işlemleri İMKON A.Ş. tarafından gerçekleştirilmesinin ardından **İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görevleri Talimatı’na**, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uygun davranacaklarını beyan etmek üzere **Komitesi Üyeleri Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhütnamesi** imzalarlar.

Şikâyetlerin incelenip sonuçlandırılmasının koordinasyonundan Kalite Yöneticisi sorumludur. Şikâyetler 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 şikâyet sahibi mümkün olduğunca yapılan Düzeltici/Önleyici Faaliyet aşamaları ve sonucu hakkında bilgilendirilir.

Şikâyetin konusu ve personel belgelendirme prosedürü dikkate alınarak şikâyet, ilgililer tarafından başlatılan Düzeltici/Önleyici Faaliyet sonucunda çözüme kavuşturulur. Şikâyeti yapanın kimliği kendisi istemediği müddetçe ilgili taraflara verilmaz.

Sınav esnasında aday/adaylar tarafından yapılan şikâyet(ler)in değerlendirmesi, sınavda görevli personel tarafından gerçekleştirilir ve sınavın aksamaması için mümkün olan en kısa sürede şikâyet kayıt altına alınarak giderilir. Ancak sınav esnasında yapılan şikâyetlerin sonuca bağlanamaması durumunda şikâyet, sınavdan sonra prosedürlere 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 şikâyet sahibine bilgi verilir.

Genel Müdür, “İtiraz ve Şikâyet Komitesi” toplantılarına katılır, ancak oy hakkı yoktur. Adayların başvuru bilgilerini ve şikâyetlerini komiteye sunmak ve komite kararlarını uygulamak Kalite Yöneticisinin sorumluluğundadır. Şikâyetlerin gecikmeksizin sonuçlandırılması temel prensiptir. “İtiraz ve Şikâyet Komitesinin” kararları nihai kararlardır ve şikâyet aşamasından son karar aşamasına kadar Kalite Yöneticisi tarafından en geç 30 (otuz) gün içerisinde bu işlemler uygulanır.

Herhangi bir şikâyet sonucunda “İtiraz ve Şikâyet Komitesi” kararları, **İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu’na** kaydedilir ve Komite üyelerinin imzası alınarak onaylanır. Alınan karar ve yapılan



## ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

uygulama, şikâyet sahibine, İdari Sorumlu tarafından bilgilendirme (e-mail, telefon vb.) yapılır. Şikâyet ile ilgili tüm kayıtlar, İdari Sorumlu tarafından **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre muhafaza edilir.

Ancak şikâyet sonucunda İtiraz ve Şikâyet Komitesinin kararı tarafları tatmin etmezse yargı yolu açık olup, bunun için şikâyet sahibi ya da firma tarafından Türkiye Cumhuriyeti Ankara mahkemelerine başvuru yapılabilir.

### 6. Referans 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	Şikâyet değerlendirmesi bölümü revize edilmiştir.
02	01.10.2015	Şikâyet değerlendirmesi bölümü revize edilmiştir.
03	07.12.2016	Şikâyet değerlendirmesi bölümü revize edilmiştir.