
	ŞİKAYET, İTİRAZ VE UYGUN OLMAYAN HİZMET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR07
		YAYIN TARİHİ	03.05.2021
		REV. NO	02
		REV. TARİHİ	23.03.2023
SAYFA NO	1 / 7		

TÜRKİYE LOKANTACILAR KEBAPÇILAR PASTACILAR VE TATLICILAR ESNAF VE
SANATKARLARI FEDERASYONU İKTİSADİ İŞLETMESİ

ŞİKAYET, İTİRAZ VE UYGUN OLMAYAN HİZMET PROSEDÜRÜ


TS EN ISO/IEC 17024

Uygunluk Değerlendirmesi – Personel Belgelendiren Kuruluşlar için Genel Şartlar

	ŞİKAYET, İTİRAZ VE UYGUN OLMAYAN HİZMET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR07
		YAYIN TARİHİ	03.05.2021
		REV. NO	02
		REV. TARİHİ	23.03.2023
		SAYFA NO	2 / 7

İçindekiler

AMAÇ	3
KAPSAM	3
SORUMLULAR	3
TANIMLAR VE KISALTMALAR.....	3
UYGULAMA.....	4
Genel.....	4
Şikayet/İtiraz Kayıt İşlemi:.....	4
Şikayetler/İtirazlar	4
Şikayet ve İtiraz Komitesi:	6
İLGİLİ DOKÜMANLAR	6

	ŞİKAYET, İTİRAZ VE UYGUN OLMAYAN HİZMET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR07
		YAYIN TARİHİ	03.05.2021
		REV. NO	02
		REV. TARİHİ	23.03.2023
		SAYFA NO	3 / 7

AMAÇ

Bu prosedürün amacı TÜRKİYE LOKANTACILAR KEBAPÇILAR PASTACILAR VE TATLICILAR ESNAF VE SANATKARLARI FEDERASYONU İKTİSADİ İŞLETMESİ' nin TSE EN ISO/IEC 17024 Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi kapsamında yürütmekte olduğu belgelendirme faaliyetlerine dair ilgili kişi, kuruluş veya taraflardan gelebilecek şikayet ve/veya itirazların ele alınması esaslarının belirlenmesidir.

KAPSAM

Bu prosedür, TÜRKİYE LOKANTACILAR KEBAPÇILAR PASTACILAR VE TATLICILAR ESNAF VE SANATKARLARI FEDERASYONU İKTİSADİ İŞLETMESİ' nin TSE EN ISO/IEC 17024 Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi kapsamında yapılan belgelendirme faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini ile ilgili kişi, kuruluş veya taraflardan gelebilecek şikayet ve/veya itirazları kapsar.

SORUMLULAR

Bu prosedür, TÜRKİYE LOKANTACILAR KEBAPÇILAR PASTACILAR VE TATLICILAR ESNAF VE SANATKARLARI FEDERASYONU İKTİSADİ İŞLETMESİ' nin TSE EN ISO/IEC 17024 Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi'nde görev alan birim yöneticileri ile Kalite Yönetim Temsilcisi ve Şirket Müdürü sorumludur.

TANIMLAR VE KISALTMALAR

YBK: Yönetim Kurulu Başkanı


ŞM: Şirket Müdürü

KYT: Yönetim Temsilcisi

PBYS: Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi

LOKPAS MYM: Türkiye Lokantacılar Kebapçılar Pastacılar Ve Tatlıcılar Esnaf ve Sanatkarları Federasyon İktisadi İşletmesi

Web Sitesi: www.lokpasmym.com

	ŞİKAYET, İTİRAZ VE UYGUN OLMAYAN HİZMET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR07
		YAYIN TARİHİ	03.05.2021
		REV. NO	02
		REV. TARİHİ	23.03.2023
		SAYFA NO	4 / 7

UYGULAMA

Genel

LOKPAS MYM, şikayet ve itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan ve şikayetleri geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

Şikayet/İtiraz Kayıt İşlemi:

Genel anlamda LOKPAS MYM' nin faaliyetleri veya sunduğu hizmetlerle ilgili olarak müşteriler ve kamuoyundan gelen her türlü öneri, şikâyet ve itiraz KYT tarafından kayıt altına alınır. Bunun için **Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu** kullanılır. Bu form, başvuran merci tarafından kullanılmamışsa KYT tarafından doldurulur. Formdaki bilgiler dikkate alınarak müşteriye bilgi aktarımı sağlanır. **Öneri, Şikayet ve itiraz Formu** ile öneriler de takip edilebilir. Formu dolduran kişi, iletişim bilgisi bölümünün tamamını doldurmak zorundadır. Şikâyet veya itiraz konusunu seçerek, şikâyetinin açıklamasını açıklama bölümüne yazması gerekmektedir. İmzaların alınmasından sonra, şikâyet/itirazla ilgili **GERÇEKLEŞTİRİLEN FAALİYET, SONUÇ** yazılarak ŞM tarafından YKB' nin onayına sunulur. Gerçekleşen faaliyet YBK' nin onayından geçtikten sonra, ilgili müşteriye bilgilendirme yapılır.


Şikayetler/İtirazlar

Başvuran müşterinin, başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin, LOKPAS MYM tarafından istenilen belgelendirme statüsü ile ilgili olarak alınan bir olumsuz kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebini veya şikayetini sözlü veya yazılı olarak ifade ettiği durumlardır. Başvuran müşterinin, başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin, LOKPAS MYM tarafından istenilen belgelendirme statüsü ile ilgili olarak alınan bir olumsuz karara ilişkin şikâyet/itirazını 10 işgünü içerisinde LOKPAS MYM' e bildirmesi gerekmektedir. Şikayetleri/itirazları ele alma prosesi web sayfasında kamuya açıktır.

Şikâyet / İtiraz aşağıdaki konularda olabilir,

- Aday başvuru sürecine itiraz
- Sınav sürecine itiraz (sınav soruları, sınav salonu, sınav yeri vb.)
- Sınav belgelendirme sonuçlarına itiraz

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	ŞİKAYET, İTİRAZ VE UYGUN OLMAYAN HİZMET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR07
		YAYIN TARİHİ	03.05.2021
		REV. NO	02
		REV. TARİHİ	23.03.2023
		SAYFA NO	5 / 7

- Sınavda kullanılan teçhizat ve malzemeye itiraz
- Sınav yapan personele itiraz (çıkartılması bulunması vb.)
- Personel belgelendirme sürecinde görev alan personel ile ilgili şikâyet
- Hatalı yapıldığı düşünülen hizmet ve uygulamalar ile ilgili şikâyet
- İletişim kurulan personel ile ilgili şikâyet
- Belge teslim süresini şikâyet
- Diğer (bu konular dışında kalan şikâyet/itirazlar)

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


Şikâyetlerin/İtirazların incelenip sonuçlandırılmasının koordinasyonundan KYT sorumludur. Şikâyet/itirazlarla ilgili sorumlu/lar problemin çözümü aşamasında görevlendirilmez.

Şikâyet/itiraz sonucu şikâyet/itiraz eden kişinin şikâyet konusunda haklı olduğu anlaşılırsa, ilgili veya sorumlu LOKPAS MYM personeli bu durumu uygun olmayan hizmet olarak değerlendirir ve **DÖF** gerçekleştirmesi için çalışmalar başlatılır. .

Şikâyetin/itirazın konusu ve personel belgelendirme prosesi dikkate alınarak şikâyet/itiraz ilgililer tarafından başlatılan **DÖF** 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.

LOKPAS MYM şikâyet/itiraz konusu ve bunun çözümü hakkında, LOKPAS MYM' nin belgelendirdiği bir müşterinin belgesinin askıya alınması veya iptalini gerektiriyorsa kamuoyuna bilgi verir.

	ŞİKAYET, İTİRAZ VE UYGUN OLMAYAN HİZMET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR07
		YAYIN TARİHİ	03.05.2021
		REV. NO	02
		REV. TARİHİ	23.03.2023
		SAYFA NO	6 / 7

Şikâyet ve İtiraz Ekibi:

Çözülmemeyen şikâyet/itirazlar, Şikâyet ve İtiraz Ekibi tarafından değerlendirir. Şikâyet ve itiraz komitesinin oluşumu ve görevleri **Şikâyet ve İtiraz Ekibi Oluşumu ve Görevleri Talimatında** açıklanmıştır.

Şikâyet ve İtiraz ekibinde, 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 ekip üyesinin şikâyet/itiraz konusu müşteri ile çıkar ilişkisi varsa, o şikâyetin/itirazın görüşüldüğü ekip toplantısına katılamaz.

Şikâyet ve İtiraz ekibi şikâyeti 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 ekip kararı kesindir.

Ancak Şikâyet ve İtiraz ekibinin kararı tarafları tatmin etmez ise yargı yolu açık olup, bunun için **Ankara** Türkiye Cumhuriyeti mahkemelerine başvuru yapılabilir.

Şikâyet veya itiraz durumunda itiraz veya şikâyet sahiplerinin, varılan nihai karar hakkında bilgilendirme işlemi şikâyetin veya itirazın alınmasından itibaren mümkün olduğu durumlarda en geç 1 ay içinde yazılı olarak yapılır.


Yapılan şikâyet, itiraz ve öneriler Yönetim Gözden Geçirmesi Prosedürüne göre toplantı gözden geçirme girdilerine dahil edilmelidir.

Şikâyet itirazlar **Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak kayıt altına alınarak arşivlenmelidir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Düzeltici – Önleyici Faaliyet Prosedürü

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	ŞİKAYET, İTİRAZ VE UYGUN OLMAYAN HİZMET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR07
		YAYIN TARİHİ	03.05.2021
		REV. NO	02
		REV. TARİHİ	23.03.2023
		SAYFA NO	7 / 7

- İstatistiksel Çalışmalar Prosedürü
- Yönetim Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Şikâyet ve İtiraz Ekibi Oluşumu ve Görevleri Talimatı
- Öneri Şikâyet ve İtiraz Formu

REVİZYON TABLOSU				
REV. NO	REV. TARİHİ	AÇIKLAMA	HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
00	-	İlk Yayın	Şükrü Önder SAĞBAŞ	Sayit KARABAĞLI
01	13.04.2022	Revizyon kartı dokümanın sonunda konumlandırılmış ve Hazırlayan, Onaylayan Revizyon Kartına eklenmiştir. Alt bilgiye “ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.” İbaresini eklenmiştir.	Tuğçe Nur EYŞ	Sayit KARABAĞLI
02	23.03.2023	İçerikte düzenlemeler yapılmıştır	Merve BOLAT	Sayit KARABAĞLI

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.