



1. AMAÇ VE KAPSAM

İGÜN-GTM personel belgelendirme faaliyetleri kapsamında müşteriden gelen itiraz ve şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

İtiraz: Belgelendirme sonucuna ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun GTM'nin faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak bildirdirilen, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

Anlaşmazlık: Uygulamalarında mutabakat sağlanamaması durumudur.

Öneri: Bir sorunu çözmek üzere öne sürülen görüştür.

Bildirim: Her türlü şikâyet, itiraz, öneri.

GTM: Gedik Test Merkezi

3. SORUMLULUK VE YETKİ

Genel Müdür

Kalite Sistem Yöneticisi

Personel Belgelendirme Bölüm Başkanı

Personel Belgelendirme Karar Sorumluları

Sınav Planlama Sorumluları

Sınav Yapıcılar

4. UYGULAMA

4.1. Şikâyetlerin Alınması

4.1.1. Bir itiraz ve şikâyetin, personel belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle/itirazla ilgilenmektedir. Bu durum (itiraz şikâyet talebinin kabul edilmesi veya edilmemesi)müşteriye e mail ya da resmi yolla bildirilmektedir. İtiraz süresi 15 gün, şikâyet süresi

için gün kısıtlaması bulunmamaktadır.

4.1.2. Geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

4.1.3.İGÜN-GTM Mümkün olan her durumda, şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

4.1.4.Sonuçlar, itiraz/şikâyete konu olan personel belgelendirme faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Genellikle, Kalite Sistem Yöneticisi tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

4.2.Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, belgelerin müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti gelirse, şikâyeti alan müşteri Kalite Sistem Yöneticisi' ne yönlendirilir. Kalite Sistem Yöneticisi' ne müşteriye İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Sistem Yöneticisi itiraz veya şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.2.1.Belgelendirme Faaliyetlerinin Kalitesi ile İlgili Müşteri İtiraz ve Şikâyetleri

4.2.1.1. İtiraz konuları; Sınav ve sınav soruları, aday kabul kriterleri, sınav süre ve sorularına, sınavda kullanılan ekipmana ya da sınav yeri uygunluğu konusunda olabilir. İtiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Kalite Sistem Yöneticisi İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu' nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. **Şikâyet konuları:** Hatalı Belge ve Logo Kullanımı,Personel Belgelendirme prosesinde görev alan personelin olumsuz davranışı,Hatalı yapıldığı düşünülen hizmet ve uygulamalar gibi konularda olabilir.

Kalite Sistem Yöneticisi, İtiraz-Şikâyet-Öneri Takip Formu'na her bir itiraz/şikâyet/öneriyi ve durumunu işler. Tüm süreçler gizlilik esaslı yapılıır. Şikâyet sahibinin, bilgisi şikâyete konu olan kişi veya 3. taraflarla paylaşılmaz.

4.2.1.2. Genel Müdür, Personel Belgelendirme Bölüm Başkanı ile itiraz şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin personel belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı ve konunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikâyetin giderildiğine dair kararın alınması ile ilgili sorumlular ve şikâyet değerlendirme konularına karar verir. Şikâyetlerle ilgili her durum İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu ile kayıt altına alınır.

4.2.1.3. Kalite Sistem Yöneticisi tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü" ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, sınav tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir. Müşteri tarafından sonucun uygun bulunmaması durumunda konu itiraz ve şikâyet komitesine



aktarılır. Komitenin bir karara varması istenir.

4.2.1.4. Sınavın tekrarı yapılması gerektiğinde “Müşteriye Hizmet Prosedürü” ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Genel Müdür (ihtiyaç duyulması halinde Kalite Sistem Yöneticisi ve/veya Pers. Belg. Böl. Başk. ile) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır.

4.2.1.5. İGÜN-GTM prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikâyet geri bildirim ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır. İtiraz alımı ve sonuçlandırılması konusunda ilgili kişi veya kuruluşa e posta veya resmi yolla(yazılı) olarak bilgi verilir.

4.2.2. Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

4.2.2.1.Bu şekilde gelen şikâyetler üst yönetim, Kalite Sistem Yöneticisi ve/veya Personel Belgelendirme Bölüm Başkanı ve Genel Müdür tarafından ele alınır..

4.2.2.2.Kalite Sistem Yöneticisi tarafından İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu ile Madde 4.1.4.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak işlem başlatılır. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa e posta veya resmi yolla(yazılı) olarak bilgi verilir.

4.3.Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.3.1. Gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu” açılarak şikâyetin kök nedeninin “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü” ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin her aşaması ve şikâyetin resmi bitimi hakkında müşteri olarak Madde 4.1.4.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak mail veya resmi yolla(yazılı) olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Kalite Sistem Yöneticisi tarafından yapılır.

4.3.2.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Kalite Sistem Yöneticisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve “Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü” çerçevesinde değerlendirilir.

4.3.3.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar “Kayıtların Kontrolü Prosedürü” ne göre Kalite Sistem Yöneticisi tarafından saklanır.

4.4. Şikâyetlerin Çözülmesi Prosesi

4.4.1.Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet



prosesini de içeren bu prosedür www.gediktestmerkezi.com adresinde yayınlanmıştır.

5. KAYITLAR

F 2144 İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu

F 2145 İtiraz-Şikâyet-Öneri Takip Formu

F 2151 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu

6. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

KP 2021 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

KP 2024 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

KP 2027 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

KP 2025 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

KP 2032 Müşteriye Hizmet Prosedürü

7. REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
15	10.01.2020	Doküman Formatı Değişti.
16	09.09.2022	Sınav sorumlusu ve karar sorumlusu terimleri, sınav yapıcı ve karar verici olarak değiştirildi.
17	12.10.2023	İGÜN Geçiş revizyonu yapılmıştır.