



## ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

### 1.0. Amaç ve Kapsam

Başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden, onların işverenlerinden ve diğer kesimlerden belgelendirme prosesi ve kriterleri konusunda alınan şikayet ve itirazların çözümlenmesine ilişkin yöntemlerin açıklanmasıdır.

### 2.0. Tanımlar

**Şikayet:** Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından belgelendirme kuruluşuna yapılan, o kuruluşun faaliyetleri veya adaylardan herhangi biri ile ilgili düzeltici faaliyetlere itiraz dışındaki uygunluk değerlendirme takibidir.

**İtiraz:** Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin belgelendirme kuruluşu tarafından uygulanan belgelendirme statüsü ile ilgili olarak alınan bir olumsuz kararın tekrar dikkate alınması doğrultusundaki talebidir.

### 3.0. Uygulama

#### 3.1. Başvuru Yeri, Şekli ve Usulü

İtirazlar başvuru sahibi, aday, belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir. Şikâyetler ise başvuru sahibi, aday, belgelendirilmiş kişiler dışında belgelendirilmiş kişilerin çalıştığı kuruluş, belgelendirilmiş kişiden hizmet alan kişi, kurum ve kuruluşlar, belgelendirilmiş kişinin sunduğu hizmeti doğrudan veya dolaylı olarak kullanan kişi, kurum ve kuruluşlar tarafından yapılabilir.

İtiraz ve Şikayetler, **SESOB MSM** resmi internet adresinden, E-mail, SESOB MSM web sitesine online, posta, kargo, faks ya da şahsen yapılabilir. İtiraz ve Şikayetler PB Koordinatörü, Bilgi İşlem Personeli, PB Sekreteri, Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır ve SESOB MSM Müdürüne iletilir. İtiraz/şikayetlerin alınıp değerlendirilmesinden sorumlu kişiler dışındaki kişi veya kuruluşlarla paylaşılmasını önleyecek şekilde gerekli tedbirleri alır. Bu form başvuran merci tarafından kullanılmamışsa PB Koordinatörü, Bilgi İşlem Personeli ya da Yönetim Temsilcisi tarafından doldurulur. Formdaki bilgiler dikkate alınarak şikâyeti yapanlara bilgi aktarımı sağlanır. **Tüm itiraz ve şikayetler "İtiraz ve Şikayet Formu" ile kayıt altına alınır. İtiraz ve şikayetler kayıt numarası ile itiraz ve şikayetlerin Takip Formu ile takip edilir.**

#### 3.2. Şikayetler/İtirazlar

Başvuru sahibinin, adayın, belgelendirilmiş bir kişinin veya SESOB MSM personelinin belgelendirme süreci ile ilgili olarak alınan bir olumsuz kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebinin veya itiraz/şikayetini yazılı olarak ifade ettiği durumlardır.

**SESOB MSM'ye şikayet / itiraz aşağıdaki konularda olabilir ancak bunlarla da sınırlı değildir.**

Belgelendirme kararlarına itiraz ve şikayet, sınav sonucuna itiraz veya şikayet, başvurunun kabul edilmeme durumuna itiraz, sınav sorularına itiraz ve şikayet, sınav yapanla ilgili itiraz ve şikayet,

HAZIRLAYAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
SESOB MSM MÜDÜRÜ



## ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

adayın belge kapsamı genişletme başvurusunun kabul edilmemesine itiraz, yanlış belge veya logo kullanımına ilişkin şikayet, verilmiş belgenin askıya alınması veya iptaline ilişkin kararlarına itiraz edilebilir.

İtirazlar / şikayetlerin incelenip sonuçlandırılmasının koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi sorumludur. İtiraz / şikayet ile ilgili sorumlular problemin çözümü aşamasında görevlendirilmez. Sürecin uygulanması doğrultusunda Düzeltici/Önleyici Faaliyet gerçekleştirilmesi için çalışmalar başlatılır. İtiraz /şikayet sahibi yapılan Düzeltici/Önleyici Faaliyet aşamaları ve sonucu hakkında bilgilendirilir. İtirazın/şikayet konusu ve belgelendirme prosedürü ele alınarak itiraz/şikayet ilgililer tarafından başlatılan Düzeltici/Önleyici Faaliyet sonucunda çözüme kavuşturulur. Bu aşamalardan sonra alınan kararlar ve uygulamalar itiraz / şikayet sahibi tarafından yeterli bulunmamışsa konu detayları şikayet / itiraz komisyonuna iletilir ve şikayet / itiraz sahibine bilgi verilir. İtiraz/şikayet konusu ve bunun çözümü SESOB MSM nin belgelendirdiği bir adayın belgesinin askıya alınması veya iptalini gerektiriyorsa, SESOB MSM durumu kamuoyuna web sitesi aracılığıyla duyurur.

### 3.3. Şikayet ve İtiraz Süreleri, Kararın Bildirimi

Adayın sınav sonuçlarına, adayın sınav soru ve cevaplarına yapacağı itirazın süresi sınav sonuçlarının web sitesinden açıklandığının duyurulmasından itibaren 7 iş günüdür. İtirazlar, başvurunun SESOB MSM kayıtlara girdiği tarihten itibaren en geç 30 iş günü içerisinde çözümlenir. Belgelendirme ve diğer konu hususlardaki itirazlar, itirazın resmi olarak yapılmasından itibaren 30 gün içerisinde karara bağlanır. Başka kişi veya kurum veya kuruluşlardan bilgi ve belge istenmesi gerektiğinde itiraz dosyasının kapsamlı bir inceleme ve araştırma gerektirmesi, sonuçlandırmaya imkân vermemesi gibi durumlarda itirazın karara bağlanma süresi en fazla 30 gün uzatılabilir. İtiraz sahiplerine varılan nihai karar hakkında bilgilendirme işlemi itirazın alınmasına itibaren en geç 30 gün içerisinde yapılır. Şikâyetler için süre sınırlaması bulunmamaktadır.

### 3.4. İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi

**SESOB MSM'ye yapılan itiraz ve şikayetler, SESOB MSM Müdürüne iletilir. SESOB MSM Müdürü ön değerlendirme yaparak gerekli çalışmaları 30 gün içerisinde yerine getirir. Yapılan bu çalışmalar sonrasında itiraz veya şikâyetin giderilmesi için oluşturulan çözümün itiraz/şikâyet sahibince uygun görülmesi halinde itiraz/şikâyet kapatılır. Oluşturulan çözüm, itiraz/şikâyet sahibinin itiraz/şikâyetini gidermezse ya da SESOB MSM Müdürünün çözümleyemeyeceği bir itiraz/şikâyet alınmış ise; *İtiraz ve Şikayet Komitesi toplanır, görüşünü bildirir. SESOB MSM gerekli kararı alır ilgili kişiye 30 gün içerisinde bildirir. SESOB MSM Müdürü, kendisi ile ilgili gelen şikâyetleri ise SESOB MSM Başkanı'na iletir.***

### 3.5. İtiraz ve Şikayet Komitesinin Oluşturulması

Şikayet/İtirazlara yönelik yürütülen çalışmaların ilgili taraflarca uygun bulunmadığı durumlarda Şikayet ve İtiraz Komisyonu bir araya gelir ve konuyu değerlendirir. Şikayet ve itiraz komisyonunda, Şikayet/İtiraza konu olan hususlardan etkilenmeyecek ve bundan çıkar sağlamayacak veya şikayet itiraz sahibi ile çıkar ilişkisi olmayacak kişilerin bulunması garanti altına alınır. Herhangi bir kurul üyesinin şikayet itirazı yapan kişiyle çıkar ilişkisi varsa kurul üyesi o şikâyetin itirazın görüşüldüğü

HAZIRLAYAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
SESOB MSM MÜDÜRÜ



## ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

komite toplantısına katılamaz. Şikayet itiraz komitesi, şikayet veya şikayet konusu olan evrak sürecini inceler. Şikayet itiraz konusuna göre ilgili personelden konuyla ilgili bilgi alır. Yapılan değerlendirme neticesinde şikayet veya itirazın haklı olup olmadığı konusunda komisyon görüşünü bildirir.

Komite üyelerine toplantının gündem maddeleri, yeri, zamanı, süresi en az 2 gün önce yazılı veya sözlü olarak bildirilir. Komite üyelerinin varsa eklemek istedikleri gündem maddeleri de dikkate alınarak gündeme eklemeler yapılabilir.

İtiraz/Şikayet Komitesi Toplantısına mazeret bildirmeksizin katılmayan komite üyesi, SESOB MSM Müdürü kararı ile Komite üyeliğinden çıkartılır

İtiraz/Şikayet Komitesinin üyelerinin görev süreleri 4 yıldır. Süresi biten üyeler tekrar SESOB MSM tarafından görevlendirilebilir. Süresi dolmadan ayrılan ya da boşalan üyelerin yerine yenileri görevlendirilir

İtiraz/Şikayet Komitesi görev tanımında yer alan görev, yetki ve sorumluluklarına ilişkin faaliyetlerin tümünde gizlilik, tarafsızlık ve bağımsızlık ilkesine uygun hareket edeceğini içeren Tarafsız Hizmet ve Gizlilik Beyanı alınır

İtiraz ve Şikayet Komitesi **SESOB MSM** Müdürü tarafından aşağıdaki dağılım göz önünde bulundurularak atanır. İtiraz ve şikayet komitesinde;

- Avukat
- İlgili sektörde çalışmakta olan bir kişi
- Sınav yapıcı (adayın eğitim ve sınavında yer almamış)

kişilerden oluşur.

Şikayet ve İtiraz prosedürü, İtiraz ve Şikayet Formu SESOB MSM web sayfasında kamuya açıktır.

### 4.0. İlgili Doküman

İtiraz ve Şikayet Formu	PBFr.05
İtiraz ve Şikayet Takip Formu	PBFr.132
Şikayet/İtiraz Komitesi Görev Tanımı	PBGT.14



## ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

### İtiraz / Şikayet Sahibinin Bilgileri

Adı Soyadı		TC Kimlik Numarası	
İletişim Adresi			
İletişim e-Posta Adresi		İletişim Telefonu	

### İtiraz / Şikayet Konusu Olan Olay ve İşlemler

--

### İtiraz / Şikayetin Nedeni ve Açıklamalar

--

SESOB MSM TARAFINDAN DOLDURULACAK BÖLÜM

Kayıt Tarihi	Kayıt No	Kayıt Türü	İtiraz/Şikayeti Teslim Alan ve İmza
		<input type="checkbox"/> İtiraz <input type="checkbox"/> Şikayet	

Ön Değerlendirme Tarihi	Ön Değerlendirme Açıklaması

Ön Değerlendirme Sonucu
<input type="checkbox"/> İşleme Gerek Görülmedi <input type="checkbox"/> İtiraz / Şikayet Giderildi <input type="checkbox"/> Düzeltici Önleyici Faaliyet Başlatıldı <input type="checkbox"/> Komisyona Havale Edildi
Komisyona Sunulan Bulgular

Komisyon İnceleme Tarihi	Komisyon Kararı
	<input type="checkbox"/> İşleme Gerek Görülmedi <input type="checkbox"/> İtiraz / Şikayet Giderildi <input type="checkbox"/> Düzeltici Önleyici Faaliyet Başlatıldı

KOMİSYONUN GÖRÜŞÜ

Şikayet/itirazınız 30 gün içerisinde karara bağlanarak tarafınıza iletilecektir.

HAZIRLAYAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
SESOB MSM MÜDÜRÜ