

	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR-006
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2021
		Revizyon Tarihi	20.04.2022
		Revizyon No	01

## 1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedür, Sağlık-Der Mesleki Belgelendirme Merkezi faaliyetlerine yönelik, özel ve tüzel kişilerin yapmış olduğu itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi, değerlendirme sonuçlarının ilgili tarafa bildirilmesi ve yapılan çalışmaların adil ve tarafsız olarak cevaplanması için yapılacak olan çalışmaları belirlemek için hazırlanmıştır.

Sağlık-Der Mesleki Belgelendirme Merkezinin her türlü faaliyetine yönelik yapılacak itiraz ve şikâyetleri kapsar.

## 2. TANIMLAR

**İtiraz:** Sağlık-Der Mesleki Belgelendirme Merkezi tarafından gerçekleştirilen belgelendirme faaliyetleri sonu alınan kararların, yeniden değerlendirilmesine yönelik başvuru sahibi, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler tarafından gelen taleplerdir.

**Şikâyet:** Herhangi bir kuruluş veya kişinin, memnuniyetsizliğini bildirmek için yapmış olduğu sözlü ya da yazılı başvurudur.

**İtiraz ve Şikâyet Komisyonu:** Belgelendirme faaliyetlerine yönelik yapılan itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi için Sağlık-Der Mesleki Belgelendirme Merkezi dışındaki kişilerden oluşturulmuş komisyondur.

## 3. SORUMLULAR

Genel Müdür  
Kalite Yöneticisi  
İtiraz ve Şikâyet *Komisyonu*  
Karar Verici  
Sınav Yapıcı  
Sekreter

## 4. UYGULAMA

Sağlık-Der Mesleki Belgelendirme Merkezine herhangi bir şikâyet veya itirazda bulunmak isteyen ilgili kişiler için İtiraz ve Şikâyet Formu web sitemizde kamuoyuna açık şekilde yayınlanmıştır. İtiraz ve şikâyetler bu formu kullanmak suretiyle yapılır. Formu kullanmadan sözlü yada mail yolu ile yapılan itiraz ve şikâyetler sekreter tarafından İtiraz ve Şikâyet Formuna aktarılır. Sınav

Hazırlayan	Onaylayan
------------	-----------

Doküman No	PR-006
İlk Yayın Tarihi	01.10.2021
Revizyon Tarihi	20.04.2022
Revizyon No	01

sonuçlarına yapılacak olan itirazlar, sınav sonuçlarının açıklanmasını takip eden 7 (yedi) gün içerisinde yapılır. Diğer süreçlerle ilgili yapılacak itiraz ve şikayetler, itiraza yada şikayete konu olmuş olayın gerçekleştiği tarihi takip eden 30 (otuz) gün içerisinde yapılır.

İtiraza konu olabilecek durumlar:

- Başvuru şartlarına uygunluk
- Sınavın değerlendirilmesi
- Belgelendirme kararları
- Gözetim işlemleri
- Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri

Şikayete konu olabilecek durumlar:

- Merkez personelinin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları

Tarafımıza gelen İtiraz ve Şikayet Formlarına Kalite Yöneticisi tarafından numara verilerek kayıt altına alınır. Sekreter, (tarafımıza ibraz edilmiş formlarda yada bildirimlerde belirtilen mail yada telefon yoluyla) itiraz/şikayet sahibine taleplerinin ulaştığına dair 5 (beş) iş günü içerisinde bilgi verir. Kalite Yöneticisi itiraz ve şikayetlerin geçerli kılınması için ilgili formu Genel Müdüre iletir ve gerekli incelemelere başlanır.

Tarafımıza gelen itirazlar için Genel Müdür öncelikli olarak ilgili sınav evraklarını ve görüntülerini sınavla ilgisi olmayan başka bir teknik personele inceletir ve inceleyen personelden Antetli Kağıda yazılmış bir rapor ister. Atanmış teknik personel ve sınav sonucunu değerlendiren Karar Vericinin sonuçları karşılaştırılır ve İtiraz ve Şikayet Formuna gerekli değerlendirme sonucu yazılarak itiraz sahibine iletir. İtiraz sahibinin kendisine iletilen değerlendirme sonucuna yeni bir itirazı olmaması durumunda itiraz Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılmasına gerek kalmadan kapatılır. Ancak İtiraz sahibi değerlendirme sonucundan memnun olmaz ve itirazını yenilerse Yönetim Kurulunun talimatı ile Genel Müdür tarafından İtiraz ve Şikayet *Komisyonu* oluşturulur. İlgili komisyon Sağlık-Der Mesleki Belgelendirme Merkezi dışındaki kişiler tarafında toplandığı için her bir komisyon üyesine Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü imzalatılır, görev talimatları verilir ve özlük dosyaları için gerekli evrakları tamamlanır. Bu komisyon sürekli bir komisyon olmadığından her itiraz ve şikayet için ayrı ayrı kişilerden oluşturulabilir. *Komisyon* itirazı

Hazırlayan

Onaylayan

Doküman No	PR-006
İlk Yayın Tarihi	01.10.2021
Revizyon Tarihi	20.04.2022
Revizyon No	01

değerlendirip görüş bildirmesi için 15 (onbeş) gün süre verilir. Verilen sürenin yeterli olmaması durumunda komisyon üyeleri Genel Müdürdan ek süre isteyebilirler. Verilen süre sonunda komisyon görüşü Antetli Kağıda yazılarak Genel Müdüre sunulur. Nihai karar Genel Müdür tarafından verilir ve itiraz sahibine iletilir. Bir itirazın değerlendirilmesi için öngörülen süre 30 (otuz) gündür. İtiraz sahibi sonuçtan yine tatmin olmaz ise gerekli mercilere gerekli başvuruları yapabilir.

Tarafımıza gelen şikayetler Genel Müdür tarafından değerlendirilir ve İtiraz ve Şikayet Formuna gerekli değerlendirme sonucu yazılarak şikayet sahibine iletilir. Şikayet sahibinin kendisine iletilen değerlendirme sonucuna yeni bir itirazı olmaması durumunda şikayet Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılmasına gerek kalınmadan kapatılır. Ancak şikayet sahibi değerlendirme sonucundan memnun olmaz ve şikayetini yenilerse Yönetim Kurulunun talimatı ile Genel Müdür tarafından İtiraz ve Şikayet *Komisyonu* oluşturulur. İlgili komisyon Sağlık-Der Mesleki Belgelendirme Merkezi dışındaki kişiler tarafında toplandığı için her bir komisyon üyesine Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü imzalatılır, görev talimatları verilir ve özlük dosyaları için gerekli evrakları tamamlanır. Bu komisyon sürekli bir komisyon olmadığından her itiraz ve şikayet için ayrı ayrı kişilerden oluşturulabilir. *Komisyon*a şikayeti değerlendirip görüş bildirmesi için 15 (onbeş) gün süre verilir. Verilen sürenin yeterli olmaması durumunda komisyon üyeleri Genel Müdürdan ek süre isteyebilirler. Verilen süre sonunda komisyon görüşü Antetli Kağıda yazılarak Genel Müdüre sunulur. Nihai karar Genel Müdür tarafından verilir ve şikayet sahibine iletilir. Bir şikayetin değerlendirilmesi için öngörülen süre 30 (otuz) gündür. Şikayet sahibi sonuçtan yine tatmin olmaz ise gerekli mercilere gerekli başvuruları yapabilir.

İtiraz ve şikayetlerde itiraz/şikayet sahibi haklı bulunursa Kalite Yöneticisi tarafından Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanır.

### 5. Atf Yapılan Dokümanlar

İtiraz ve Şikayet Formu

Antetli Kağıt

Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü

Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

### 6. REVİZYON DURMU

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
00	01.10.2021	İlk Yayın
01	20.04.2022	Komite ibareleri komisyon olarak düzeltildi

Hazırlayan

Onaylayan