

Yürütölmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet, itiraz veya öneriler posta, faks, elden veya info@altsovocetest.org.tr adresine e-posta yoluyla, merkezde Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu doldurularak veya sözlü, yazılı, e-mail ile Personel Belgelendirme Müdürlüğüne yapılabilir.

- 12-F01 - [Şikayet ve İtiraz Formu](#) (MS Word dosyası)

Şikayet ve İtirazların Alınması

Yürütölmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet, itiraz veya önerileri posta, faks, elden veya e-posta yoluyla, merkezde Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu doldurularak veya sözlü, yazılı, e-mail ile Personel Belgelendirme Müdürlüğüne yapılabilir.

Merkeze iletilen Şikâyet, İtiraz ve Öneri formu Belgelendirme İşlemleri Sorumlusu tarafından kayıt altına alınır. Başvuru sahibine şikayet/itiraz ile ilgili sürecin 30 iş günü içinde tamamlanıp geri bildirim yapılacağı bilgisi verilir. Şikayet/İtiraz, Personel Belgelendirme Müdürü'ne iletilir.

Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi

Merkeze iletilen tüm şikâyet ve itirazlar öncelikle Personel Belgelendirme Müdürü tarafından incelenir. Şikâyetin değerlendirilmesi ve çözüm arayışı sürecinde gerekli inceleme ve görüşmeleri yapar. Bu incelemeler, başvuru evraklarının, sınav kayıtlarının incelenmesi, şikâyet konusu ile ilişkili kişilerle görüşülmesi vb. şeklindedir. Şikayet ve itirazların değerlendirilmesinde daha önceden alınan benzer şikayet ve itirazlar ile ilgili değerlendirmeler ve kararlar göz önünde bulundurulur. Merkez içinde, Personel Belgelendirme Müdürü tarafından çözülemeyen veya doğrudan Personel Belgelendirme Müdürü ile ilgili itiraz ve şikâyetler, Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir. Komite gerekli incelemeleri ve görüşmeleri yapar ve oy çokluğuyla belirler. Personel Belgelendirme Müdürü komitenin görüşünü dikkate alarak şikayet ve itiraz için yapılması gereken faaliyeti belirler. Sonuç Şikayet/itiraz sahibine bildirilir. Bu süreç, şikâyetin

alındığı günden itibaren en fazla 30 gün içinde tamamlanır ve şikayet sahibine bildirilir.

Sınav soru ve sonuçlarına yapılan itirazların değerlendirilmesi sonucu, soruların incelenmesi ve sınav cevap kâğıtlarının yeniden değerlendirilmesi gerektiğinde Program Komitesinden destek alınır. Yapılan inceleme ve değerlendirme mutlaka incelemeyi yapan tarafından kayıt altına alınır. Değerlendirme sonucu alınan kararlar için, Merkez, gerekli görürse düzeltici faaliyet başlatabilir. Karar, söz konusu sınava katılan diğer adayların sonuçlarını da etkileyecekse, diğer adaylar da bu süreç içerisinde bilgilendirilir.

Tüm şikâyet ve itirazlarda bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde Merkeze tekrar sunar. Merkezin almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve sonuçlandırılması için Personel Belgelendirme Müdürü, gerekirse tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak yeniden görüşülmesini sağlar. Görüşme sonucu itiraz sahibine bildirilir ve kayıtları saklanır.

Şikayet ve İtirazların değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması aşamalarında şikayet veya itiraza sebep olan kişi sürece dahil olmaz.

Tüm şikâyet ve itirazlar Şikâyet/İtiraz/Öneri Takip Listesi ile Kayıt altına alınıp takibi yapılır. Periyodik olarak Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında gündeme alınarak üst yönetim tarafından değerlendirilir.