



Şikayet, İtiraz ve Uygun Olmayan Hizmet Prosedürü

1. AMAÇ

NBC' in yürütmekte olduğu belgelendirme faaliyetlerine dair ilgili kuruluş veya taraflardan gelebilecek şikayet ve/veya itirazların ele alınması esaslarının belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, NBC' in belgelendirme faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini sağlamak üzere; ilgili kişi, kuruluş veya taraflardan NBC' in personel belgelendirme, karar ve yönetim organları ile ilgili gelebilecek şikayet ve/veya itirazları kapsar.

3. SORUMLULAR

- 3.1. Yönetim Temsilcisi (YT),
- 3.2. Genel Müdür
- 3.3. Şikayet ve İtiraz Kurulu

4. UYGULAMA

4.1. Genel

NBC tarafından belgelendirilmiş kişiler, sundukları hizmetler ile ilgili müşteri şikayetlerinin kayıtlarını muhafaza etmek ve istenildiğinde ulaşılabilir durumda bulundurmakla NBC' e karşı sorumludurlar. NBC, şikayet ve itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan ve şikayetleri geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

4.2. Kayıt İşlemi

Genel anlamda NBC'in faaliyetleri veya sunduğu hizmetlerle ilgili olarak müşteriler ve kamuoyundan gelen her türlü öneri, şikayet ve itiraz yönetim temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Bunun için Müşteri Öneri, Şikayet ve itiraz Formu (F16) kullanılır. Bu form, başvuran merci tarafından kullanılmamışsa Yönetim Temsilcisi tarafından doldurulur. Formdaki bilgiler dikkate alınarak müşteriye bilgi aktarımı sağlanır. Öneri, Şikayet ve itiraz Formu (F16) ile öneriler de takip edilebilir.

4.3. Şikayetler/İtirazlar

Başvuran müşterinin, başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin, NBC 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, NBC tarafından istenilen belgelendirme statüsü ile ilgili olarak alınan bir olumsuz karara ilişkin şikayet/itirazını 10 işgünü içerisinde NBC'e bildirmesi gerekmektedir. Şikayetleri/itirazları ele alma prosesi web sayfasında kamuya açıktır. (www.nbccert.com)

Şikayet / İtiraz aşağıdaki konularda olabilir,

- Belgelendirme kararına itiraz
- Sınav sonucuna itiraz

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
İmza	İmza



Şikayet, İtiraz ve Uygun Olmayan Hizmet Prosedürü

- Sınav sorularına itiraz veya şikayet
- Sınav yapanla ilgili itiraz veya şikayet
- Yanlış belge veya logo kullanımına ilişkin şikayet
- Belgelendirme programına ve/veya kapsamına ilişkin itiraz veya şikayet

NBC'in belgelendirdiği bir müşteri hakkında yapılan şikayet/itiraz ve bu yolla müşteri haricinde bir kaynaktan sağlanan bilgiler, NBC politikası gereği gizli olarak ele alınır. NBC şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından ve bu bilgilerin doğrulanmasından bizzat sorumludur, bu işlemler 15 iş günü geçemez.

Şikâyetlerin/itirazların incelenip sonuçlandırılmasının koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi sorumludur. Şikâyet/itirazlarla ilgili sorumlu/lar problemin çözümü aşamasında görevlendirilmez.

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

Şikâyet/itiraz sahibi mümkün olduğu durumlarda yapılan DÖF aşamaları ve sonucu hakkında bilgilendirilir.

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 Şikayet ve İtiraz Kurulu'na iletilir ve şikayet/itiraz sahibine bilgi verilir.

NBC şikayet/itiraz konusu ve bunun çözümü hakkında, NBC'in belgelendirdiği bir müşterinin belgesinin askıya alınması veya iptalini gerektiriyorsa kamuoyuna bilgi verir.

4.4. Şikâyet ve İtiraz Kurulu

Şikayet/itiraz sahibi NBC nin değerlendirmesi sonucunda verdiği kararı kabul etmez ise şikayet ve itiraz kurulunun toplanmasını talep edebilir. Kurulunun toplanması maliyeti 250 € olup şikayet sahibi ile NBC tarafından yarı yarıya ödendikten sonra toplanır. Kurul bir araya gelir ve tüm çalışmaları değerlendirir.

Şikâyet ve İtiraz kurulunda, şikâyet/itiraza konu olan hususlardan etkilenmeyecek

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
İmza	İmza



Şikayet, İtiraz ve Uygun Olmayan Hizmet Prosedürü

veya bundan çıkar sağlamayacak veya şikayet/itiraz sahibi ile çıkar ilişkisi olmayacak kişilerin bulunması garanti altına alınır. Herhangi bir kurul üyesinin şikayet/itiraz konusu müşteri ile çıkar ilişkisi varsa, o şikayetin/itirazın görüşüldüğü kurul toplantısına katılamaz. Şikâyetin/İtiraz sahibine Şikâyet ve İtiraz Kurulu'nda yer alanların ad, soyad ve görevlerine ait bilgiler bildirilir. Şikâyet/İtiraz sahibi isimlere itiraz edebilir. Başvuru sahibi yedi (7) gün boyunca itiraz etmezse Şikâyet ve İtiraz kurulu personelini kabul etmiş sayılır.

Şikâyet ve İtiraz kurulunu Şikâyet 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. Kurul kararı kesindir.

Ancak Şikâyet ve İtiraz kurulunun kararı tarafları tatmin etmez ise Mesleki Yeterlilik, Sınav, Ölçme, Değerlendirme Yönetmeliğine göre MYK'ya itiraz ve/veya TÜRKA'ya şikâyetle bulunma hakları vardır. Yine itiraz ya da şikayet sahibi alınan kararlardan memnun kalmaz ise yargı yolu açık olup, bunun için Ankara Türkiye Cumhuriyeti mahkemelerine başvuru yapılabilir.

4.5. Şikayet veya itiraz durumunda itiraz veya şikayet sahiplerinin, varılan nihai karar hakkında bilgilendirme işlemi şikayetin veya itirazın alınmasından itibaren mümkün olduğu durumlarda en geç 1 ay içinde yazılı olarak yapılır.

4.6. Madde 4.3 belirtilen Şikayet/itiraza ilişkin açılan DÖF'ler uygun olmayan hizmet olarak değerlendirilir. Ayrıca belgelendirme hizmeti başvuru aşamasında, sırasında ve sonrasında ilgili tüm taraflardan gelen ve NBC'nin yapmış olduğu istatistikler sonucunda uygun olmayan bir konu saplanırsa Düzeltici – Önleyici Faaliyetler ve İstatistiksel Çalışmalar Prosedürüne göre işlemler yapılır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✚ P02 Kayıtlar Prosedürü
- ✚ P03 Yönetim Gözden Geçirmesi Prosedürü
- ✚ P05 Düzeltici – Önleyici Faaliyetler ve İstatistiksel Çalışmalar Prosedürü
- ✚ T26 Şikayet ve İtiraz Kurulu Oluşumu ve Görevleri Talimatı
- ✚ F16 Öneri Şikayet ve İtiraz Formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
İmza	İmza



Şikayet, İtiraz ve Uygun Olmayan Hizmet Prosedürü

REVİZYON KARTI		
Revizyon Özeti	Revizyon No	Revizyon Tarihi
Madde 4.4 değiştirildi	01	27.04.2023

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
İmza	İmza