

Bir tarafta Kalitesert Uluslararası Belgelendirme Denetim ve Dış Tic. Ltd. Şti. (V.No: Hitit VD. No: 492 025 6252 Adres: Aziziye Mah. Dedekorkut Sokak No:1/5 Çankaya / ANKARA)

diğer tarafta başvuru sahibi ----- (T.C.No:-----
Adres:.....) bir araya gelerek iş bu iş bu itiraz ve/veya şikayet ile ilgili olarak tarafların hak ve yükümlülüklerini imza altına almışlardır.

Kalitesert Sınav ve Belgelendirme Merkezi, başvuru sahibinin sınavını ve/veya aralarında belirledikleri hizmeti gerçekleştirecektir. Tüm itiraz ve şikayet kayıtları bilgisayar aracılığı ile tutulur. İtiraz ve şikayetler merkezimizde Kalite Yöneticisi, sınav yerlerinde Sınav Komisyonu Üyeleri veya Kalitesert Sınav ve Belgelendirme Merkezi web sitesi aracılığı ile alınır. İtiraz veya şikayet sahibi, doldurduğu itiraz ve şikayet formunu merkezimize veya Sınav Komisyonuna elden teslim eder veya web sitesi üzerinden online olarak iletir. İtiraz veya şikayetler, ilk değerlendirmenin yapılması için Kalite Yöneticisine iletilir. İtiraz ve şikayetler, öncelikle Kalite Yöneticisi ve/veya Genel Müdür tarafından en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek, söz konusu itiraz veya şikayete bir çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilir. Teknik hususlar/kusurlardan kaynaklı durumlar söz konusu ise başvuru sahibinin başvurusu değerlendirilerek başvuru sahibinin haklı olması durumunda Kalite Yöneticisi tarafından bu durum düzeltilir. Düzeltilmesi durumunda ise itiraz ve şikayet kaydı kapatılır. Kalite Yöneticisinin görev alanına girmeyen, çözümlenemeyecek bir durum söz konusu ise itiraz ve şikayete tabi konulardan kaynaklı durum söz konusu olması halinde ise Kalite Yöneticisi ve/veya Genel Müdür tarafından, konu en geç 1 hafta içerisinde itiraz ve şikayet değerlendirme komisyonuna havale edilir. Konu ile ilgili tüm bulgu, değerlendirme ve kararlar ilgili formlara işlenir.

İtiraz ve şikayet değerlendirme komisyonu bir itirazı / şikayeti değerlendirmeden önce, başvuru sahibi ile komisyon üyeleri arasında tarafsızlığı gölgeleyebilecek bir ilinti bulunup bulunmadığını değerlendirir. Eğer böyle bir durum tespit edilirse, ilgili komisyon üyesinin katılmadığı başka bir toplantı tertip edilerek, bu başvuru o toplantıda ele alınır.

Komisyon toplantısında konu ile ilgili bulgular ve kayıtlar incelenerek, en geç 15 iş günü içerisinde itiraz veya şikayet bir sonuca bağlanır. Değerlendirme sonucunda itiraz veya şikayet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılabilir. İtiraz ve/veya şikayet sahibine başvuru aşamasında başvuru sahibinin gerek sınav sonucu gerek ise itiraz sonuçlarını kendisinin belirlediği

şekilde (örneğin elektronik posta aracılığı ile, telefona mesaj iletisi şeklinde) Kalitesert Sınav ve Belgelendirme Merkezi tarafından bildirimini sağlar.

İtiraz ve şikayet değerlendirme komisyonu sınav merkezimiz bünyesinde şikayet ve itirazların değerlendirilmesinde son mercidir.

BAŞVURU SAHİBİNE BAŞVURU SAHİBİNİN BELİRLEDİĞİ/İSTEDİĞİ ŞEKİLDE GEREK SINAV SONUÇLARI GEREK İSE İTİRAZ VE/VEYA ŞİKAYET SONUÇLARI BİLDİRİLİR.

BAŞVURU SAHİBİNİN SINAV SONUCUNA İTİRAZI VE/VEYA ŞİKAYETİ GEREKLİ BİLDİRİM ŞEKLİNİN TEBLİĞİNDEN İTİBAREN 7 (YEDİ) GÜNDÜR.

BAŞVURU SAHİBİNİN SÖZ KONUSU BU SÜRE İÇERİSİNDE KARARA İTİRAZ ETMEMESİ HALİNDE KARARIN KESİNLEŞCEĞİNİ BAŞVURU SAHİBİ ŞİMDİDEN KABUL BEYAN VE TAAHHÜT EDER.

İtiraz ve/veya şikayet değerlendirme komisyonu kararlarına firmamız bünyesinde 1 kez daha BAŞVURU SAHİBİ TARAFINDAN itiraz edilebilir. İtiraz ve/veya şikayet değerlendirme komisyon kararının BAŞVURU SAHİBİNE GEREKLİ BİLDİRİM ŞEKLİNİN TEBLİĞİNDEN İTİBAREN 7 (YEDİ) GÜNDÜR. İtiraz ve/veya şikayet değerlendirme komisyon kararına itiraz olması durumunda ise İtiraz ve/veya şikayet değerlendirme komisyon tarafından verilecek bu kararın KESİN KARAR OLDUĞUNU başvuru sahibi şimdiden kabul beyan ve taahhüt etmiştir.

Eğer başvuru sahibi halen itiraz veya şikayetini sürdürüyor ise ilgili mahkemelerine başvuruda bulunabilir.

Ad / Soyad :

Tarih :

İmza :