



Genel

GAZİSEM tarafından belgelendirilmiş kişiler, sundukları hizmetler ile ilgili katılımcıların şikâyetlerinin kayıtlarını muhafaza etmek ve istenildiğinde ulaşılabilir durumda bulundurmakla GAZİSEM'e karşı sorumludurlar. GAZİSEM, şikâyet(ler)i ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan ve şikâyetleri geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

GAZİSEM, şikâyetlerin ele alınması ve sonuçlandırılması sürecinde tüm taraflara adil ve eşit davranmaktadır.

Kayıt İşlemi

Genel anlamda GAZİSEM'in faaliyetleri veya sunduğu hizmetlerle ilgili olarak katılımcı, kamuoyu ve GAZİSEM personelinin gelen her türlü şikâyet sekreter tarafından kayıt altına alınır. Yapılan işlemler için Şikâyet Bildirim Formu (F88) kullanılır. Bu form, başvuran merci tarafından kullanılmamışsa sekreter tarafından doldurulur. Formdaki bilgiler dikkate alınarak katılımcıya bilgi aktarımı sağlanır.

Şikâyetler

Şikâyet; GAZİSEM tarafından gerçekleştirilen Personel Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak herhangi bir kişi veya kuruluşun yaptığı memnuniyetsizlik ifadesini gösteren durumlardır.

GAZİSEM'in belgelendirdiği bir katılımcı hakkında yapılan şikâyet ve bu yolla katılımcı haricinde bir kaynaktan sağlanan bilgiler, GAZİSEM politikası gereği gizli olarak ele alınır. Belgelendirilmiş katılımcı hakkında GAZİSEM'e yapılan şikâyetler GAZİSEM tarafından belgelendirilmiş katılımcıya zamanında yönlendirilir. GAZİSEM şikâyeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından ve bu bilgilerin doğrulanmasından bizzat sorumludur.

Şikâyetlerin incelenip sonuçlandırılmasının koordinasyonundan Sınavlardan Sorumlu Müdür Yardımcısı sorumludur. Şikâyet ile ilgili sorumlu(lar), problemin çözümü aşamasında görevlendirilmez.

İlgili veya sorumlu GAZİSEM personelinin düzeltici/önleyici faaliyet gerçekleştirmesi için çalışmalar başlatılır.

Şikâyet sahibi, mümkün olduğu durumlarda, yapılan düzeltici/önleyici faaliyet aşamaları ve sonucu hakkında bilgilendirilir.



Şikâyetin konusu ve personel belgelendirme süreci dikkate alınarak ilgililer tarafından başlatılan düzeltici/önleyici faaliyet sonucunda şikâyet çözüme kavuşturulur. Şikâyeti yapanın kimliği, kendisi istemediği müddetçe ilgili taraflara verilmez.

Bu aşamalardan sonra alınan kararlar ve yapılan uygulamalar şikâyetin sahibi tarafından yeterli bulunmamişsa konu detayları İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesine iletilir ve şikâyet sahibine bilgi verilir.

Şikâyetleri ele alma süreci web sayfasında kamuya duyurulmaktadır. (<http://gazisem.gazi.edu.tr/>)

Şikâyetin konusu ve bunun çözümü, GAZİSEM' in belgelendirdiği bir adayın belgesinin askıya alınmasını veya iptalini gerektiriyorsa GAZİSEM bu durumu kamuoyuna web sitesi aracılığıyla duyurur. (<http://gazisem.gazi.edu.tr/>)

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi

Şikâyet(ler)e yönelik yürütülen çalışmaların ilgili taraflarca uygun bulunmadığı durumlarda İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi bir araya gelir ve konuyu değerlendirir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde, şikâyete konu olan hususlardan etkilenmeyecek, bundan çıkar sağlamayacak ve şikâyet sahibi ile çıkar ilişkisi olmayacak kişilerin bulunması garanti altına alınır. Herhangi bir komite üyesinin şikâyet yapan kişi ile çıkar ilişkisi varsa komite üyesi o şikâyetin görüşüldüğü komite toplantısına katılamaz. Şikâyetin sahibine, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde yer alanların ad, soyad ve görevlerine ait bilgiler verilir. Şikâyet sahibi bu isimlere itiraz edebilir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi, şikâyet veya şikâyet konusu olan evrak ve/veya süreci inceler. Şikâyetin konusuna göre ilgili personelden konuyla ilgili bilgi alır. Yapılan değerlendirme neticesinde şikâyetin haklı olup olmadığını değerlendirir. Değerlendirme sonucunu GAZİSEM' e bildirir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi kararının da tarafları tatmin etmediği durumlarda yargı yolu açıktır.

Şikâyet Kararının Bildirimi

Şikâyet sahibine varılan nihai karar hakkında bilgilendirme işlemi, şikâyetin alınmasından itibaren en geç 1 (bir) ay içinde yazılı olarak yapılır. Şikâyet sahibi, alınan karara 5 (beş) iş günü boyunca itiraz etmezse kararı kabul etmiş sayılır.