

ŞİKÂyet/İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ/KAPSAM

Personel Belgelendirme faaliyetleri kapsamında başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden, hizmet alanlar ile diğer kuruluş veya taraflardan gelen şikâyet ve itirazların yapıcı, tarafsız, objektif bir şekilde değerlendirilme esaslarının belirlenmesidir. Tüm tüzel veya gerçek şahıslardan gelen şikâyet ve itirazları kapsar.

2. TANIMLAR

2.1. İtiraz

- Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yenide değerlendirilmesi talebi.

2.2. Şikâyet

- İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

2.3. İtirazları ve Şikâyetleri değerlendirme Komitesi

- Genel Müdür tarafından atanan ve 3 kişiden oluşan, personel belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan kararlar ve şikâyetlere ilişkin yapılan faaliyetlere devam eden itirazları değerlendirilerek 'Tercih Belgelendirme' de son kararın verildiği komitedir.

3. SORUMLULAR

3.1 Genel Müdür

- İtiraz ve Şikâyet Komitesi üyelerini atamak
- Şikâyet ve İtiraz komitesinin değerlendirme sonucunu karara bağlamak

3.2 Kalite Yöneticisi

- Şikâyet veya itirazı hangi personelin yürüteceğine karar vermek ve Genel Müdürün onayına sunmak
- Tüm şikâyet ve itiraz süreçlerini takip etmek
- Gerekli durumlarda Şikâyet ve İtiraz komitesini toplantıya çağırarak
- Şikâyet veya itiraza konu olan tüm kayıtları değerlendirmeleri için komiteye sunmak

3.3 Şikâyet ve İtiraz Komitesi

- Genel Müdür hakkındaki şikâyet veya itirazlarda değerlendirme
- Yapılan değerlendirmelerde; tarafsız, adil, objektif, yapıcı, gizlilik korunarak ve daha önce benzer şikâyet ve itiraza verilen cevaplarda göz ardı edilmeden değerlendirme yapmak

3.4 Şikâyet ve itiraza konu olan başvuru süreci ile ilgili personel

- Başvurunun değerlendirilmesi için tüm bilgileri toplamak
- İtiraz veya şikâyet sahibine, e-posta veya faksla ile yazılı olarak ve ihtiyaca göre telefon yoluyla bilgilendirme yapmak

ŞİKÂyet/İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

4. UYGULAMALAR

- İtirazların ve şikâyetlerin kabulü, soruşturulması ve kararı, itiraz ve şikâyet edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde faaliyetlerin yürütülmesi Tercih Belgelendirmenin prensipleri arasındadır.
- İtirazlar; Başvuru sahibi, aday, belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir.
- Şikâyetler; Başvuru sahibi, aday, belgelendirilmiş kişiler dışında belgelendirilmiş kişilerin çalıştığı kuruluş, belgelendirilmiş kişiden hizmet alan kişi, kurum ve kuruluşlar, belgelendirilmiş kişinin sunduğu hizmeti doğrudan veya dolaylı olarak kullanan kişi, kurum ve kuruluşlar tarafından yapılabilir.

4.1. Şikâyet / İtiraz Başvuruların Alınması

- İtirazlar başvuru sahibi, aday, belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir. Şikâyetler ise başvuru sahibi, aday, belgelendirilmiş kişiler dışında belgelendirilmiş kişilerin çalıştığı kuruluş, belgelendirilmiş kişiden hizmet alan kişi, kurum ve kuruluşlar, belgelendirilmiş kişinin sunduğu hizmeti doğrudan veya dolaylı olarak kullanan kişi, kurum ve kuruluşlar tarafından yapılabilir.
- Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet ve itirazlar posta, faks, e-posta vb. iletişim kanalları ile ulaşabileceği gibi sözlü olarak telefonla veya yüz yüze de iletilebilir. Yazılı veya sözlü olarak ulaşan tüm itirazlar ve şikâyetler, Kalite Yöneticisi tarafından PB.F.18 Şikâyet İtiraz Formu ile kayıt altına alınır ve konu Genel Müdüre bildirilir.
- Kamuya açık <http://www.tercihbelgelendirme.com> adresli web sayfası üzerinden, Şikâyet/İtiraz Formu doldurmak suretiyle gerçekleştirilebilir.
- Web sitesi üzerinden alınan, şikâyet/itirazlar yazılım programı üzerinden takip edilmektedir.
- Sınav sonuçlarına ilişkin itirazlar, sonuçların açıklanmasını takiben 7 (yedi) iş gün içinde yapılması gerekir. Süreleri geçen itirazlar, mücbir sebepler var ise Genel Müdür kararı ile kabul edilebilir. Aksi halde itiraz değerlendirmeye alınmaz.
- Şikâyetler de ise herhangi bir zaman kısıtlaması bulunmamaktadır.

4.2. Şikâyet / İtirazların Değerlendirilmesi

- Şikâyetler, öncelikle Tercih Belgelendirmenin sorumlu olduğu ulusal yeterlilikler kapsamı ile ilgili olup olmadığını teyit ederek değerlendirilir ve eğer ilgili ise bu doğrultuda harekete geçilmektedir.
- Şikâyet ve İtiraz değerlendirmelerinde alınan tüm kararlardan, Tercih Belgelendirme sorumludur.
- İtirazı ele alma prosesinde görevli olan personelin, belgelendirme kararını alan personelden farklı olmasını sağlayacak şekilde görevlendirme yapılır.
- Genel Müdür hakkındaki şikâyet veya itirazlarda ise değerlendirme; Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından yapılır.
- Yapılan değerlendirmelerde; tarafsız, adil, objektif, yapıcı, gizlilik korunarak ve daha önce benzer şikâyet ve itiraza verilen cevaplarda göz ardı edilmeden değerlendirme yapılır.

İtiraza konu olabilecek durumlar:

- Başvuru sırasında alınan ret kararları
- Sınavın değerlendirme sonuçları
- Belgelendirme sırasında alınan kararlar
- Gözetim ve yeniden belgelendirme sırasında alınan kararlar
- Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması ile ilgili kararlar
- Belge kapsamındaki değişiklikler ile ilgili kararları

ŞİKÂyet/İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Şikâyetle konu olabilecek durumlar:

- Firma personelinin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları
- Sınav yapılan yerin şartlara uygunluğu
- Uygulamalı sınav alet/ekipmanların şartlara uygunluğu
- Belgelendirme süreçleri ile ilgili diğer faaliyetler
- Diğer konular

- Tüm şikâyet ve itiraz süreçleri, Kalite Yöneticisi tarafından numara verilerek Şikâyet/İtiraz Formu ve Şikâyet/İtiraz Takip Listesi ile kayıt altına alınır ve Genel Müdür bilgisine sunulur.
- Başvuru sahibine şikâyet veya itirazın alındı bilgisi e-posta veya faksla bildirilir.
- Kalite Yöneticisi, şikâyet veya itirazı hangi personelin yürüteceğine karar verir ve Genel Müdürün onayına sunar.
- Kalite Yöneticisi itiraza veya şikâyetle konu olan kişi veya kişiler dışında itiraz veya şikâyet ile ilgili mesleki bilgi sahibi olan bir personeli konu ile ilgili Şikâyet/İtiraz Formuna kaydederek görevlendirmesini yapar. İlgili konuda görevlendirilen personel gerekli değerlendirmeyi yapar ve sonuçlarını Şikâyet/İtiraz Formuna kaydederek Kalite Yöneticisine teslim eder.
- Şikâyet veya itirazın ele alınması sürecinde, personelin objektif çözüm üretebilmesi için; Tercih Belgelendirme ilgili şikâyet veya itiraz konusunda görev almamış bir kişiyi görevlendirir. İlgili personel başvurunun değerlendirilmesi için tüm bilgileri toplar.
- Şikâyet veya itirazın alınmasından itibaren 30 (otuz) iş günü içerisinde kişiye yapılan uygulamalar ve sonuç yazılı olarak e-posta veya faksla bildirilir.
- Şikâyet veya itirazın değerlendirme süreci 30 (otuz) iş gününü aşarsa; başvuru sahibine ilerleme raporu e-posta veya faksla bildirilerek, yazılı olarak ek süre talep edilir.
- Değerlendirme sonucuna göre; Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanır. Başvuru sahibine e-posta veya faksla bilgi verilir.
- Tercih Belgelendirme tarafından üretilen bu çözüm başvuru sahibi tarafından uygun görülür ise öngörülen çözüm uygulanır ve itiraz veya şikâyet kaydı kapatılır.
- Çözümün şikâyet ve itiraz sahibi tarafından uygun bulunmaması ve bunu tekrardan firmamıza iletmesi durumunda, Kalite Yöneticisi, Şikâyet ve İtiraz komitesini toplantıya çağırır ve ilgili geriye dönük tüm kayıtları ile birlikte değerlendirmeleri için teslim eder. Toplam değerlendirme ve başvuru sahibine bildirim süresi bu aşamada 15 gündür.
- Değerlendirme sonucunda şikâyet ve itiraz sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanır.
- Şikâyet ve İtiraz Komitesi, firmamız bünyesinde şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinde tavsiye kararlarını verirler nihai karar Genel Müdüredir. Şikâyet ve İtiraz Komitesi kararlarına itiraz yolu açıktır; ancak bu itirazlar yine aynı komite tarafından değerlendirilerek Genel Müdür tarafından karara bağlanır.
- Süreç hakkında itiraz veya şikâyet sahibine, e-posta veya faksla ile yazılı olarak ve ihtiyaca göre telefon yoluyla bilgilendirme yapılır.
- Tüm sonuçlar Genel Müdüre bildirilir. Genel Müdür onayı ile başvuru sahibine sonuç iletilir.
- Şikâyet ve İtiraz Komitesinin değerlendirme sonucunun başvuru sahibini tatmin etmemesi durumunda; kişi yargıya başvuru hakkına sahiptir.
- Şikâyet ve İtiraz değerlendirme sürecinde başvuru sahibine ait kimlik ve bilgileri gizli tutulur. Bu bilgiler yasal düzenlemeler hariç 3. Şahıslarla paylaşılmaz.

4.3. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin Yapısı ve Atanması

- Şikâyet ve İtiraz Komitesinin kurulmasının amacı, Belgelendirme faaliyetlerinde ve faaliyetlerin akabinde belgelendirme kararına gelecek itirazların değerlendirilmesi ve şikâyetlerin çözülmesidir.

ŞİKÂyet/İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

- Komitenin yapısı en az üç kişiden oluşur:
 - En az bir hukukçu
 - En az bir kişi **eğitimi temsilen**
 - En az ilgili sektörde uzman orta düzey ya da üst düzey yönetici veya çalışan olarak belirlenmiştir.
- Şikâyet ve İtiraz Komitesinin toplantı yeri merkez ofisimizdir, Aksi bir durum olursa Kalite Yöneticisi tarafından yeri komite üyelerine bildirilir.
- Komite üyeleri kararlarını oy birliği ile alır. Oy birliği alınamayan konularda ilgili üyeler şerh koyarlar. Şerh koyulan maddeler ile ilgili kararları Genel Müdür onayına sunulur.
- Komiteyi oluşturan kişiler Tercih Belgelendirme dışından olup değerlendirmeleri tarafsızlık komitesi tarafından Tarafsızlık Yönetim Prosedürüne göre periyodik olarak değerlendirilir.
- Komitenin atamasını Genel Müdür yapar.
- Şikâyet ve İtiraz Komitesinin görev yetki ve sorumlulukları, Şikâyet İtiraz Komite Üyesi Görev tanımında anlatılmıştır. Komite üyelerine görev yetki ve sorumlulukları yazılı olarak ibraz edilmiştir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Şikâyet/İtiraz Formu
- Şikâyet/İtiraz Takip Listesi
- Onaylı Şikâyet/İtiraz Komite Listesi

6. REVİZYON KAPSAMI

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Açıklama
Revizyon 01	01.06.2017	4.uygulma maddelerinin tamamında değişiklikler oluştu
Revizyon 01	01.06.2017	1. Maddede tanımlama değişiklikleri yapıldı
Revizyon 02	12.10.2017	Web sitesi üzerinden alınan, şikâyet/itirazlar yazılım programı üzerinden takip edildiği tanımlandı.
Revizyon 03	19.02.2018	İç tetkik uygunsuzluklarının kapatılması için prosedür içeriğinde değişiklikler yapılmıştır. Tanımlar bölümüne ekleme yapılmıştır.
Revizyon 04	22.11.2018	4.1. -4.3 maddelerine eklemeler yapılmıştır. Şikâyet ve İtiraz komitesi çalışma usul ve esasları detaylandırılmıştır.
Revizyon 05	28.06.2019	Komite yapısında değişiklik yapılmıştır.