

	ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.08
		Yayın Tarihi	05.01.2022
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	08.01.2024
		Sayfa No	Sayfa 1 / 5

1. Amaç

Bu prosedürün amacı TURYİD VOC TEST MERKEZİ'nin verdiği belgelendirme hizmeti kapsamında gelen şikâyet ve itirazların nasıl ele alınacağını tarif etmektir.

2. Uygulama Alanı – Kapsam

TURYİD VOC TEST MERKEZİ belgelendirme kuruluşunun verdiği belgelendirme hizmetini kapsar.

3. Tanımlar

- 3.1. Şikâyet:** Herhangi bir kişi/kurumdan belgelendirme kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesidir.
- 3.2. İtiraz:** Müşterinin, belgelendirilmesine dair herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için belgelendirme kuruluşuna itirazı ifade eder.

4. İlgili Dokümanlar

- 4.1. GT.11 İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu Görev Tanımı
- 4.2. FR.24 Şikâyet İtiraz Öneri Değerlendirme Formu
- 4.3. FR.33 Personel Gizlilik Tarafsızlık Dürüstlük Taahhütnamesi
- 4.4. PR.05 Kayıtların Kontrolü ve Saklanması Prosedürü

5. Uygulama Şekli

5.1. Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi

Personel belgelendirme faaliyetlerine yönelik şikâyetler TURYİD VOC TEST MERKEZİ web sitesi üzerinden yazılı olarak veya **FR.24 Şikâyet İtiraz Öneri Değerlendirme Formu** üzerinden şikâyete konu olayın gerçekleşme tarihinden en geç 1 hafta sonrasına kadar yapılır. Sözlü olarak yapılan başvuruların şikâyeti alan kişi tarafından yazılı hale getirilmesi sağlanır. Gelen şikâyet, varsa delilleri de içeren belgelerle birlikte İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu 'ya ulaşır. İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu evrakları düzenler ve Koordinatöre sunar.

Şikâyetlerin değerlendirilmesinden İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu sorumlu olmakla birlikte şikâyetler Yönetim Kurulu'na sunulmadan önce şikâyet edilen hususlar Koordinatör tarafından incelenir. Belgelendirilmiş kişi ya da aday şikâyeti olduğu takdirde Koordinatör tarafından **PR.02 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü** 'ne göre düzeltici ve/veya önleyici faaliyet başlatılır. Başlatılan düzeltici ve/veya önleyici faaliyetler için Kalite Yöneticisi tarafından **FR.92 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu** doldurulur ve bu form istenildiği ya da gerekli görüldüğü takdirde şikâyet eden kişiye gönderilmek suretiyle

Doküman No	PR.08
Yayın Tarihi	05.01.2022
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	08.01.2024
Sayfa No	Sayfa 2 / 5

bilgilendirme yapılır. Bu bildirimde şikâyete neden olan konunun doğuş sebebi (kök neden), alınacak önlem ve tekrarlanmaması için yapılacak çalışmalar, bu faaliyete başlama ve öngörülen bitiş tarihleri belirtilir. Bu bilgilendirme için aşağıdaki faktörleri inceler:

- İnsan/personel faktörü
- Mevzuat faktörü
- Altyapı (tesis, kullanılan ekipmanlar) faktörü
- Kullanılan metot/mekanizma faktörü
- Çalışma ortamı faktörü
- Sınav ortamı faktörü
- İnceleme sonucunda itiraz veya şikâyetin nedeni veya nedenleri belirlenir.

Koordinatör tarafından önce şikâyete konu kişinin kararını yeniden gözden geçirmesi sağlanır. Ardından bir akran değerlendirmesine tabi tutulur, iç doğrulayıcı ya da karar vericinin teknik açıdan değerlendirmesi ister, şikâyet sahibinin sonuçtan tatmin olmaması halinde Yönetim Kurulunun değerlendirmesine sunar.

İhtiyaç duyulması halinde Koordinatör Yönetim Kurulu'na şikâyetlerin nihai değerlendirmesini yapmak üzere geçici bir İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komisyonu kurulması için talepte bulunabilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komisyonu üyeleri, belgelendirme sürecinin hiçbir aşamasında yer almamış en az 3 kişiden oluşmalıdır. Ayrıca gerektiğinde komisyona uygun niteliklerde diğer uzman kişilerde görevlendirilebilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komisyonu üyeleri, gizlilik, tarafsızlık, bağımsızlık ilkesine uygun davranacaklarını beyan etmek üzere **FR.35C Üyelik Sözleşmesi** ve **FR.33 Personel Gizlilik Tarafsızlık Dürüstlük Taahhünamesi** imzalarlar.

Şikâyetler, İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu tarafından değerlendirilerek 10 gün içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında Koordinatöre iletilir. Koordinatör, şikâyet sahibini değerlendirme süreci ile ilgili yazılı olarak bilgilendirir.

Koordinatör, belgenin verilmesi, askıya alınması, geri çekilmesi veya iptali ile ilgili herhangi bir şekilde belgelendirme sonucunu etkileyecek karar alamaz. Yapılan şikâyet ile ilgili olarak değerlendirmeler Karar Verici tarafından gerçekleştirilir. Belgelendirme kararı sonucunda değişiklik yapılmasına yetkili tek merci Karar Vericidir.

Şikâyetler ile ilgili faaliyetler, şikâyetin alınma tarihinden itibaren **en geç bir ay içerisinde** sonuçlandırılarak, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibine Koordinatör veya Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

Şikâyet sonucu, Koordinatör veya Kalite Yöneticisi tarafından **PR.05 Kayıtların Kontrolü ve Saklanması Prosedürüne** göre kaydedilir.

Şikâyetlerin ele alınmasındaki tüm kararlardan İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu ile Koordinatör sorumludur. Şikâyetler, gizlilik ve tarafsızlık ilkesine uygun olarak değerlendirilir ve karara bağlanır. Şikâyet ile ilgili

Doküman No	PR.08
Yayın Tarihi	05.01.2022
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	08.01.2024
Sayfa No	Sayfa 3 / 5

bütün kayıtlar Kalite Yöneticisi 'ne iletilir ve Kalite Yöneticisi tarafından **PR.05 Kayıtların Kontrolü ve Saklanması Prosedürüne** uygun olarak muhafaza edilir. Gelen şikayetler, yıllık olarak Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında görüşülür.

5.2. İtirazların Alınması ve Değerlendirilmesi

Personel belgelendirme faaliyetlerine yönelik itirazlar TURYİD VOC TEST MERKEZİ web sitesi üzerinden veya **FR.24 Şikâyet İtiraz Öneri Değerlendirme Formu** ile şahsen itiraza konu sınav sonuçlarının açıklanma tarihinden en geç 1 hafta sonrasına kadar yazılı olarak yapılır. Sözlü olarak yapılan başvuruların itirazı alan kişi tarafından yazılı hale getirilmesi sağlanır. Gelen itiraz, varsa delilleri de içeren belgelerle birlikte İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu 'na ulaşır. İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu evrakları düzenler ve Koordinatöre sunar.

Adaylar gerçekleşen sınavların sonuçları için yapacakları itirazları, TURYİD VOC TEST MERKEZİ'ne en geç sınav sonuçlarının açıklanmasından bir hafta sonrasına kadar iletmelidir. Bu tarihten sonra gerçekleşecek itirazlar dikkate alınmaz. İtiraz kaydı açılmamış sınavlar için değerlendirmelerde sonradan değişiklik yapılmaz. İtirazların ele alınması ve sürecin yönetimi itiraza sebep olan konuda görev almamış kişilerden seçilir.

İtirazların değerlendirilmesinden İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu sorumlu olmakla birlikte itirazlar Yönetim Kurulu'na sunulmadan önce itiraz edilen hususlar Koordinatör tarafından incelenir. Belgelendirilmiş kişi ya da aday itirazı olduğu takdirde Koordinatör tarafından **PR.02 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü** 'ne göre düzeltici ve/veya önleyici faaliyet başlatılır. Başlatılan düzeltici ve/veya önleyici faaliyetler için Kalite Yöneticisi tarafından **FR.92 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu** doldurulur ve bu form istenildiği ya da gerekli görüldüğü takdirde itiraz eden kişiye gönderilmek suretiyle bilgilendirme yapılır. Bu bildirimde itiraza neden olan konunun doğuş sebebi (kök neden), alınacak önlem ve tekrarlanmaması için yapılacak çalışmalar, bu faaliyete başlama ve öngörülen bitiş tarihleri belirtilir. Bu bilgilendirme için aşağıdaki faktörleri inceler:

- İnsan/personel faktörü
- Mevzuat faktörü
- Altyapı (tesis, kullanılan ekipmanlar) faktörü
- Kullanılan metot/mekanizma faktörü
- Çalışma ortamı faktörü
- Sınav ortamı faktörü
- İnceleme sonucunda itiraz veya şikâyetin nedeni veya nedenleri belirlenir.

Koordinatör tarafından önce itiraza konu değerlendirmenin kararını yeniden gözden geçirmesi sağlanır. Ardından bir akran değerlendirmesine tabi tutulur, iç doğrulayıcı ya da karar vericinin teknik açıdan değerlendirmesi istenir, itiraz sahibinin sonuçtan tatmin olmaması halinde Yönetim Kurulunun değerlendirmesine sunar.

İhtiyaç duyulması halinde Koordinatör Yönetim Kurulu'na itirazların nihai değerlendirmesini yapmak üzere geçici bir İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komisyonu kurulması için talepte bulunabilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komisyonu üyeleri, belgelendirme sürecinin hiçbir aşamasında yer almamış en

Doküman No	PR.08
Yayın Tarihi	05.01.2022
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	08.01.2024
Sayfa No	Sayfa 4 / 5

az 3 kişiden oluşmalıdır. Ayrıca gerektiğinde komisyona uygun niteliklerde diğer uzman kişilerde görevlendirilebilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komisyonu üyeleri, gizlilik, tarafsızlık, bağımsızlık ilkesine uygun davranacaklarını beyan etmek üzere **FR.35C Üyelik Sözleşmesi** ve **FR.33 Personel Gizlilik Tarafsızlık Dürüstlük Taahhünamesi** imzalarlar.

İtirazlar, İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu tarafından değerlendirilerek 10 gün içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında Koordinatöre iletilir. Koordinatör, itiraz sahibini değerlendirme süreci ile ilgili yazılı olarak bilgilendirir. Değerlendirme, ilgili sınav yapıcı personel ve Karar Verici ile görüşülerek ve kayıtlar incelenerek gerçekleştirilir.

Koordinatör, belgenin verilmesi, askıya alınması, geri çekilmesi veya iptali ile ilgili herhangi bir şekilde belgelendirme sonucunu etkileyecek karar alamaz. Yapılan itiraz ile ilgili olarak değerlendirmeler Karar Verici tarafından gerçekleştirilir. Belgelendirme kararı sonucunda değişiklik yapılmasına yetkili tek merci Karar Vericidir.

İtirazlar, itirazın alınma tarihinden itibaren en geç bir ay içinde karara bağlanır. Alınan kararlar, itiraz sahibine gizlilik ilkesine uygun olarak Koordinatör veya Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir. İtiraza verilen cevap yeterli görülmez ise itiraz sahibi yasal süreci başlatabilir.

İtirazların ele alınmasındaki tüm süreçlerden İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu ile Koordinatör sorumludur. İtirazlar, gizlilik ve tarafsızlık ilkesine uygun olarak değerlendirilir ve karara bağlanır.

İtiraz ile ilgili bütün kayıtlar Kalite Yöneticisine iletilir. Kayıtlar, Kalite Yöneticisi tarafından **PR.05 Kayıtların Kontrolü ve Saklanması Prosedürüne** uygun olarak muhafaza edilir. Gelen itirazlar, yıllık olarak Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında görüşülür.

5.3. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

TURYİD VOC TEST MERKEZİ, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda itiraz veya şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikâyet sahibine bildirmelidir.

TURYİD VOC TEST MERKEZİ'ne ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda TURYİD VOC TEST MERKEZİ, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

TURYİD VOC TEST MERKEZİ, kendisine iletilen şikâyet ve itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı web sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler, tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadır ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

Revizyon Takip Tablosu

No	Tarih	Açıklama	Sayfa No
00	05.01.2022	İLK YAYIN	
01	12.09.2022	İtiraz ve Şikâyet Komitesi yerine İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu olarak bir personelin görevlendirilmesi şeklinde değişiklik yapıldı.	Tümü
02	30.01.2023	MYK Belgelendirme Kuruluşları için Yetkilendirme Kriterleri ve Uygulama Rehberi'ne uyumlu düzenlemeler	Tüm Sayfalar
03	08.01.2024	İtiraz ve Şikâyet Komitesi üyelerinin kriterlerinden "ulusal yeterliliklerde aranan değerlendirici niteliklerine sahip" kısmı çıkarılmıştır.	2