

	ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.08
		Yayın Tarihi	05.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	

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 Değerlendirme Komitesi Görev Tanımı
- 4.2.** FR.24 Şikâyet İtiraz Öneri Değerlendirme Formu
- 4.3.** FR.33 Personel Gizlilik Tarafsızlık Dürüstlük Taahhütnamesi
- 4.4.** FR.59 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Üyelik Sözleşmesi
- 4.5.** 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 yapılır. Sözlü olarak yapılan başvuruların şikâyeti alan kişi tarafından yazılı hale getirilmesi sağlanır. Gelen şikâyet, varsa delilleri de içeren belgelerle birlikte Planlayıcı 'ya ulaşır. Planlayıcı evrakları düzenler ve Koordinatöre sunar.

Şikâyetlerin değerlendirilmesinden İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi sorumlu olmakla birlikte şikâyetler söz konusu komiteye 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 taktirde şikâyet eden kişiye gönderilmek suretiyle bilgilendirme yapılır. Bu bildirimde şikâyete neden olan konunun doğru sebebi (kök neden), alınacak önlem ve tekrarlanmaması için yapılacak çalışmalar, bu faaliyete başlama ve öngörülen bitiş tarihleri belirtilir. Bu bilgilendirme için aşağıdaki faktörleri inceler:

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Koordinatör

Kontrollü Kopya kaşesi bulunmayan dokümanlar Kontrolsüz Kopyadır.

	ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.08
		Yayın Tarihi	05.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	

- 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 kişinin kararını yeniden gözden geçirmesi sağlanır. Ardından bir akran değerlendirmesine tabi tutulur, iç doğrulayıcı ya da karar vericinin teknik açıdan değerlendirmesi ister, itiraz sahibinin sonuçtan tatmin olmaması halinde komitesin değerlendirmesine sunar. İtiraz kaydı açılmamış sınavlar için değerlendirmelerde sonradan değişiklik yapılmaz. İtirazların ele alınması ve sürecin yönetimi itiraza sebep olan konuda görev almamış kişilerden seçilir.

FR.92 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu üzerinde yapılan değerlendirme sonucuna göre gerekiyorsa Koordinatör şikâyetin çözümü için İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi'ni toplantıya çağırır. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi üyeleri, belgelendirme sürecinin hiçbir aşamasında yer almamış kişilerden oluşmaktadır. Komite üyeleri, **GT.11 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Görev Tanımına** ve gizlilik, tarafsızlık, bağımsızlık ilkesine uygun davranacaklarını beyan etmek üzere **FR.59 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Üyelik Sözleşmesi** ve **FR.33 Personel Gizlilik Tarafsızlık Dürüstlük Taahhütnamesi** imzalarlar.

Şikâyetler, komite üyeleri tarafından değerlendirilerek 10 gün içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Koordinatör, şikâyet sahibini değerlendirme ile ilgili yazılı olarak bilgilendirir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi, belgenin verilmesi, askıya alınması, geri çekilmesi veya iptali ile ilgili herhangi bir şekilde belgelendirme sonucunu etkileyecek karar alamaz. Ancak yapılan şikâyet ile ilgili olarak İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinin verdiği kararın belgelendirme sonucunu etkileyecek nitelikte olması halinde, karar, Karar Verici tarafından değerlendirilir. Belgelendirme kararı sonucunda değişiklik yapılmasına yetkili tek merci Karar Vericidir.

Şikâyetler ile ilgili faaliyetler, 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 Koordinatör sorumludur. Şikâyetler, gizlilik ve tarafsızlık ilkesine uygun olarak değerlendirilir ve karara bağlanır. Şikâyet ile ilgili bütün kayıtlar Kalite Yöneticisi'ne iletilir ve Kalite Yöneticisi tarafından **PR.05 Kayıtların Kontrolü ve Saklanması Prosedürüne** uygun olarak muhafaza edilir. Gelen şikâyetler, yıllık olarak Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında görüşülür.

5.2. İtirazların Alınması ve Değerlendirilmesi

Personel belgelendirme faaliyetlerine yönelik şikâyetler TURİYD VOC TEST MERKEZİ web sitesi üzerinden yazılı olarak yapılır. Sözlü olarak yapılan başvuruların şikâyeti alan kişi tarafından yazılı hale getirilmesi

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Koordinatör

Kontrollü Kopya kaşesi bulunmayan dokümanlar Kontrolsüz Kopyadır.

	ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.08
		Yayın Tarihi	05.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	

sağlanır. Gelen şikâyet, varsa delilleri de içeren belgelerle birlikte Planlayıcı 'ya ulaşır. Planlayıcı 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. İtirazların değerlendirilmesinden İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi sorumlu olmakla birlikte itirazlar söz konusu komiteye 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 taktirde itiraz eden kişiye gönderilmek suretiyle 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.

FR.92 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu üzerinde yapılan değerlendirme sonucuna göre gerekiyorsa Koordinatör itirazın çözümü için İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi'ni toplantıya çağırır. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi üyeleri, belgelendirme sürecinin hiçbir aşamasında yer almamış kişilerden oluşmaktadır. Komite üyeleri, **GT.11 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Görev Tanımına** ve gizlilik, tarafsızlık, bağımsızlık ilkesine uygun davranacaklarını beyan etmek üzere **FR.59 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Üyelik Sözleşmesi** ve **FR.33 Personel Gizlilik Tarafsızlık Dürüstlük Taahhütnamesi** imzalarlar.

İtirazlar, komite üyeleri tarafından değerlendirilerek 10 gün içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Planlayıcı, şikâyet sahibini değerlendirme ile ilgili yazılı olarak bilgilendirir. Değerlendirme, ilgili personel ile görüşülerek ve kayıtlar incelenerek gerçekleştirilir.

İtirazlar, 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 kararlardan 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.

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Koordinatör

Kontrollü Kopya kaşesi bulunmayan dokümanlar Kontrolsüz Kopyadır.

	ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.08
		Yayın Tarihi	05.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	

5.3. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

TURYİD VOC TEST MERKEZİ, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda 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 verilir 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.

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Koordinatör

Kontrollü Kopya kaşesi bulunmayan dokümanlar Kontrolsüz Kopyadır.

Revizyon Takip Tablosu

No	Tarih	Açıklama	Sayfa No

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Koordinatör