

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; TS EN ISO/IEC 17024 Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi faaliyetleri kapsamında İtirazların ve Şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ilişkin yürütülecek faaliyetleri tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Personel belgelendirme faaliyetleri, Sınav, Ölçme, Değerlendirme süreci ve Karar Alıcının Kararlarına ilişkin olarak başvuru sahipleri, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler, işverenler, hizmet alanlar veya ilgili taraflardan gelebilecek itirazları ve şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Genel Müdür, Personel Belgelendirme Müdürü, Kalite Müdürü, İtirazları ve Şikâyetleri değerlendirme komitesi sorumludur.

4. UYGULAMA

Personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş kişiler tarafından, belgelendirme prosesinde verilmiş olan bir karara yapılan düzeltme talebi olan itirazlar, hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve anlaşmazlıklar, kurumumuza yazılı olarak yapılabilmektedir. İtirazlar ve şikâyetlerle ilgili itiraz veya şikâyet sahibi tarafından www.mykyilmaztekin.com adresinden ilgili itiraz ve şikâyet modülünü kullanarak online ortamdan veya e-mail ile yazılı olarak iletilir. Yazılı olarak ulaşılan tüm itirazlar ve şikâyetler, Kalite Müdürü tarafından "İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu" ile kayıt altına alınır ve konu Personel Belgelendirme Müdürü ve Genel Müdüre bildirilir.

İtirazlar başvuru sahibi, aday veya 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.

Adayın sınav sonuçlarına, sınav soru ve cevaplarına yapacağı itirazın süresi sınav sonuçlarının açıklanmasından itibaren 15 (on beş) gündür. Süreleri geçen itirazlar, mücbir sebepler var ise Genel Müdür kararı ile kabul edilebilir. Aksi halde itiraz değerlendirmeye alınmaz.

Şikâyetler için süre sınırlaması bulunmamaktadır.

İtiraza konu olabilecek kararlar belirtilenlerle sınırlı olmamakla birlikte aşağıdakileri içerebilir:

- ❖ Başvuru sırasında alınan ret kararları
- ❖ Sınavın değerlendirme sonuçları
- ❖ Belgelendirme sırasında alınan kararlar
- ❖ Gözetim sırasında alınan kararlar
- ❖ Belge yenileme sırasında alınan kararları
- ❖ Belgeyi askıya alma ile ilgili kararlar
- ❖ Belgeyi geri çekme ile ilgili kararlar

- ❖ Belge kapsamındaki değişiklikler ile ilgili kararları
- ❖ Diğer konular

Şikâyete konu olabilecek hususlar belirtilenlerle sınırlı olmamakla birlikte aşağıdakileri içerebilir:

- ❖ Belgelendirme faaliyetlerine etki eden personelin davranışları,
- ❖ Gizlilik veya güvenliği bozabilecek davranışlar,
- ❖ Belgelendirme süreçleri ile ilgili tüm faaliyetler,
- ❖ Diğer konular

4.1. İtirazlar

YILMAZTEKİN Belgelendirme itirazların tarafsız bir şekilde alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi ve sonuçların itiraz sahibine bildirilmesine yönelik dokümente edilmiş bir süreçte sahip olup itirazların ele alınma prosesi talep olmaksızın erişilebilecek şekilde kamuya açıktır.

(bknz. www.mykylmaztekin.com)

- İtirazı alma, geçerli kılma, araştırma ve benzer itiraz sonuçlarını dikkate alarak itiraza karşı gerçekleştirilebilecek faaliyetleri gözden geçirilmesi,
- Çözümlemesi için gerçekleştirilen faaliyetler dâhil itirazların takip edilmesi ve kayda alınması,
- Uygun Düzeltici ve Önleyici faaliyet tedbirinin alınması

YILMAZTEKİN Belgelendirmede; bir sınav sonucunda, sınav sorusuna ya da belgelendirme kararına ilişkin yapılan itiraz mutlaka kayıt altına alınmaktadır ancak doğrudan İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komisyonu değerlendirmesine sunulmamaktadır. Öncelikle ilgili itiraza ilişkin konu kişinin itirazını yeniden gözden geçirmesi sağlanmaktadır. Sonuç alınmazsa iç doğrulayıcı ya da karar verici değerlendirmesine sunulmakta itiraz sahibi yine sonuçtan tatmin olmazsa komisyon değerlendirmesine sunulmaktadır. Konu itirazın ele alınması ve sürecin yönetimi itiraza konu olan kararda görev almamış kişilerden seçilmektedir. İtiraz kaydı açılmamış sınavlara ilişkin değerlendirmelerde değişiklik yapılmamaktadır.

YILMAZTEKİN Belgelendirme tüm itirazların yapıcı, tarafsız ve zamanında ele alındığını güvence altına almaktadır. İtirazın yapılması, araştırılması ve itirazla ilgili karar verme aşamaları, itiraz edene karşı ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar doğurmayacak şekilde oluşturulmuştur.

YILMAZTEKİN Belgelendirme itiraz edeni itirazın alındığı konusunda bilgilendirmekte ve ilerleme raporunu ve sürecini itiraz edene bildirmekte olup ilgili sürecin bitiminde itiraz edene resmi olarak bildirmektedir.

4.2 Şikâyetler

YILMAZTEKİN Belgelendirme şikâyetlerin tarafsız bir şekilde alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi ve sonuçların şikâyet sahibine bildirilmesine yönelik dokümente edilmiş bir süreçte sahip olup şikâyetlerin ele alınma süreci talep olmaksızın erişilebilecek şekilde kamuya açık şekilde düzenlenmiş olup tüm taraflara adil ve eşit uygulanmaktadır.

(bkz. www.mykylmaztekin.com)

YILMAZTEKİN Belgelendirme, faaliyetlerine ilişkin kuruluş içinden, adaylardan ya da adayların işverenleri gibi üçüncü şahıslardan şikâyetleri alabilmektedir.

a) Şikâyeti alma, geçerli kılma, araştırma ve benzer itiraz sonuçlarını dikkate alarak şikâyete karşı gerçekleştirilebilecek faaliyetlerin gözden geçirilmesi,

b) Çözümlemesi için gerçekleştirilen faaliyetler dâhil şikâyetlerin takip edilmesi ve kayda alınması,

c) Uygun Düzeltici ve Önleyici faaliyet tedbirinin alınması

YILMAZTEKİN Belgelendirme tüm şikâyetlerin yapıcı, tarafsız ve zamanında ele alındığını güvence altına almaktadır. Şikâyetin araştırılması ve şikâyet ile ilgili karar verme aşamaları, şikâyet edene karşı ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar doğurmayacak şekilde oluşturulmuştur.

YILMAZTEKİN Belgelendirme bir şikâyet aldığı anda, bu şikâyetin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit etmekte ve eğer ilgili ise bu doğrultuda harekete geçmektedir.

YILMAZTEKİN Belgelendirme şikâyet edeni şikâyetin alındığı konusunda bilgilendirmekte ve ilerleme raporlarını kendisine sunmaktadır.

Belgelendirilmiş bir kişi ile ilgili kanıtlanmış her türlü şikâyet YILMAZTEKİN Belgelendirme tarafından makul süre içinde şikâyete konu olan kişiye iletilmektedir.

YILMAZTEKİN Belgelendirme' de şikâyet sahibi ve şikâyet konusu gizlilik şartlarına tabidir.

Şikâyet edene bildirilecek olan karar, şikâyete konu faaliyetlerde önceden yer almamış personel tarafından verilmekte, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

İtirazın veya şikâyetin alındığına dair bilgi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) itiraz veya şikâyet sahibine mail yolu ile (7) yedi iş günü içerisinde bildirilir ve "İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu" na bildirim işlenir. Kayıt numarası verilerek kayıt altına alınan "İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu" ile şikâyet neticelenene kadar takip edilir.

Personel Belgelendirme Müdürü itiraza veya şikâyete konu olan kişi veya kişiler dışında itiraz veya şikâyet ile ilgili mesleki bilgi sahibi olan bir personeli konu ile ilgili aynı forma kaydederek atamasını yapar. İlgili konuda atanan personel gerekli değerlendirmeyi yapar ve sonuçlarını "İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu" na kaydederek Personel Belgelendirme Müdürüne teslim eder. Yapılan bu değerlendirmeler toplamda şikâyet veya itiraz talebinin gelmesinden 30 iş gününü geçmeyecek şekilde itiraz veya şikâyet sahibine e-mail ile ilgili kanıtları ve değerlendirme kayıtları ile birlikte iletilir.

Bu faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa 5 gün içerisinde geri dönüş yaparak itirazının yeniden değerlendirilmesini talep etmesi durumunda şikâyet veya itiraz konusu, Personel Belgelendirme Müdürü tarafından İtirazları ve Şikâyetleri değerlendirme Komitesi gündemine alınır. İtirazları ve Şikâyetleri Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli ise düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Değerlendirilecek itirazlar ve şikâyetler hakkında faaliyetin başlatıldığı e-mail ile ilgili itiraz veya şikâyet sahibine veya ilgili tarafa bildirilir.

İtirazları ve Şikâyetleri değerlendirme Komitesi tarafından Kalite Müdürünün konuyla ilgili tuttuğu kayıtlar, detaylı, objektif bir şekilde incelenir. Değerlendirme sonunda komite tarafsızlığı, bağımsızlığı ve bütünlüğü sağlayacak şekilde görüşünü verir.

Komite görüşü, değerlendirmeler, önerilen düzeltici-önleyici faaliyetler ile ilgili bilgiler Genel Müdüre sunulur. Genel Müdür' ün onayıyla, ilgili tarafa veya şikâyet sahibine şikâyet tarihinden sonra en geç 15 gün içinde "İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu" ile bildirilir. Sonuçlanan şikâyet ve itirazlara ait kayıtlar Kalite Müdürü tarafından ilgili dosyalarda muhafaza edilir ve İtiraz ve Şikâyet durumları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı öncesi Genel Müdüre gönderilir.

İtirazlar veya Şikâyetler neticesinde tüm faaliyetleri içeren ortak bir uygulama gerekiyorsa, Kalite Müdürü tarafından gereken faaliyet başlatılır. Bu faaliyet İç Tetkik Prosedürüne göre plan dışı iç tetkik gerçekleştirme olabilir.

Personel Belgelendirme Müdürü ile ilgili şikâyet veya itirazın olması durumunda Kalite Müdürü gerekli bilgilendirmeyi Genel Müdür'e yapar ve Genel Müdür tarafından gerekli atama gerçekleştirilir. Genel Müdür hakkındaki şikâyet ve itirazlar ise Tarafsızlık Komitesince değerlendirilir. Süreç yukarıda anlatılan yöntemler ile farklılık göstermez.

4.3 İtiraz ve Şikâyeti Değerlendirme Komisyonu

YILMAZTEKİN Belgelendirme' de İtirazların ve şikâyetlerin nihai değerlendirmesini yapmak üzere 3 kişinin görev aldığı İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komisyonu kurulmuştur.

İtiraz/şikâyet içeriğine göre söz konusu itiraz/şikâyette müdahil olmamış kişilerden Genel Müdür tarafından belirlenir. Komite "Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı" imzalayarak göreve başlar.

İtiraz ve Şikâyetleri Değerlendirme komitesinin kurulmasının amacı, Belgelendirme faaliyetlerinde ve faaliyetlerin akabinde belgelendirme kararına gelecek itirazların/şikâyetlerin değerlendirilmesi ve çözümlenmesidir.

İtiraz ve Şikâyetleri değerlendirme komitesinin toplantı yeri merkez ofisimizdir, Aksi bir durum olursa Kalite Müdürü tarafından yeri komite üyelerine bildirilir.

İtirazları ve Şikâyetleri Değerlendirme Komitesi Görev Tanımında anlatılmıştır. Komite üyelerinin araştırılması ve seçilmesi ve atanması Personel Yönetim Prosedürü gereğince yapılmaktadır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

DD.07 İtiraz ve Şikâyet Komite Üyesi Hizmet Sözleşmesi

DD.12 İtiraz ve Şikâyetleri Değerlendirme Komite Üyesi Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı

FR.06 Toplantı Tutanağı Formu

FR.17 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu