

Doküman No	P6
Yayın Tarihi	02.10.2017
Revizyon No	06
Revizyon Tarihi	29.04.2024
Sayfa No	1/5

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, personel belgelendirme kapsamında gerçekleştirilen hizmetler ile ilgili olarak, ilgili taraflardan gelen personel belgelendirme faaliyetine yönelik itiraz ve şikâyetlerinin tarafsız ve adil biçimde kabulü, değerlendirilmesi, karara bağlanması ve cevaplandırılması faaliyetleri ile ilgili usul ve esasların tanımlanmasıdır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, itiraz ve şikâyetin kabulü, değerlendirilmesi, karara bağlanması ve cevaplandırılması faaliyetlerini kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün oluşturulması, güncel halde bulundurulması ve dağıtımından Kalite Yönetim Temsilcisi; yeterlilik açısından onaylanmasından Genel Müdür; uygulanmasından Genel Müdür, Personel Belgelendirme Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi, İtiraz ve Şikâyet Komisyonu ve Personel Belgelendirme Sürecinde yer alan personeller sorumludur.

4. TANIMLAR ve KISALTMALAR

İtiraz: Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebidir.

Şikâyet: İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesidir.

Öneri: Personel belgelendirmesi faaliyetleri kapsamında verilen hizmetlerle ilgili öne sürülen görüş, düşünce, tekliftir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- P6.F1 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu
- P6.L1 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Takip Listesi
- P5 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- P8.F29 Personel Görevlendirme Formu
- P10 Belgelendirme Prosedürü
- P8.F3 Personel Taahhütnamesi
- P11.F109 Komisyon Toplantı Tutanağı

6. UYGULAMA

Genel Hususlar

6.1. Tesko Belgelendirmede, tüm itiraz ve şikâyetlerin yapıcı, tarafsız ve vakitli bir şekilde ele alınması güvence altına alınır. Tesko Belgelendirme, alınan tüm itiraz ve şikâyetlerin geçerli kılınmasına yönelik gerekli tüm bilgileri toplamak, doğrulamak ve itiraz ve şikâyetlerin çözümlenmesi ile ilgili yürütülen prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.

İtiraz ve şikâyetler objektif ve tarafsız bir şekilde değerlendirilir, itirazın yapılması, araştırılması ve itirazla ilgili karar verme aşamaları, itiraz edene karşı ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmaz.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

Doküman No	P6
Yayın Tarihi	02.10.2017
Revizyon No	06
Revizyon Tarihi	29.04.2024
Sayfa No	2/5

Kaynağı ne olursa olsun tüm itiraz ve şikâyetler, tarafsızlık, gizlilik ve güvenlik ilkelerine bağlı olarak ele alınır. İtiraz ve şikâyet sahibi bilgilendirilerek yasal zorunluluklar içerisinde verilen bilgi ve belge dışında hiçbir kişi ve kuruluşa itiraz/şikâyet ile ilgili bilgi ve belge verilmez.

- 6.2.** İtiraz veya şikâyette bulunan kişilere, itirazın veya şikâyetin alınması, çözüm aşamaları hakkında, Kalite Yönetim Temsilcisi veya Planlama Sorumlusu tarafından, yazılı, sözlü, telefon, e-mail veya SMS yöntemlerinden uygun olan herhangi biri ile bilgi verilir. İtiraz ve Şikâyet sonuçları itiraz veya şikâyet sahibine resmi olarak bildirilir.
- 6.3.** Tüm itiraz ve şikâyetler, yönetimin gözden geçirmesi (YGG) toplantıları ve Tarafsızlık Komisyonu toplantılarında incelenir.
- 6.4.** İtiraz ve şikâyetlerin çözülmesi ile ilgili prosedürler ve süreçler, web sitesinde, talep olmaksızın erişilebilir şekilde kamuya açık şekilde bulundurulur.
- 6.5.** İtiraz ve şikâyetlerin çözülmesinde, itiraz ve şikâyete sebep olan konuda görev almamış personel görevlendirilir.
- 6.6.** Başvuru Sahibi, Aday veya Belgelendirilmiş Kişilerin hakları daima korunur. Adayların itiraz/şikâyete konu olan durumlardan kaynaklanan zararlarının tazmin edilmesi için mesleki sorumluluk sigortası yapılır.
- 6.7.** İtirazlar;
- ✓ Sınav Sonuçları,
 - ✓ Belgelendirme kararları, belgelendirme statüsü
 - ✓ Gözetim ve yeniden belgelendirme işlemleri,
 - ✓ Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri, konularında olabilir.
- 6.8.** Şikâyetler tüm belgelendirme faaliyetleri, personel tutum ve davranışları, belgelendirilmiş kişilerin tutumları, belge, logo, marka kullanımı durumları, tarafsızlık, gizlilik ve güvenlik hususları ile olası diğer konularda tüm kişi ve kurumlar tarafından yapılabilir.
- 6.9.** İtiraz, şikâyet ve öneriler, sözlü ve **P6.F1 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu** ile yazılı yapılabileceği gibi, web sayfasındaki online formu doldurarak, posta, e-mail, telefon ve SMS vb. yöntemlerle de iletilebilir.
Tüm itiraz, şikâyet ve öneriler, **P6.L1 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Takip Listesi** ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.

İtiraz ve Şikâyet Başvurusu

- 6.10.** İtirazlar, sınav sonuçlarının ilanından ya da itiraza konu olan olayın gerçekleşmesinden itibaren en geç 15 gün içerisinde yapılmalıdır. Sürenin aşılması durumunda itiraz işleme alınmaz. Sınav uygulamaları ile ilgili kamera kaydının izlenmesini gerektiren şikâyetler, sınavla ilgili kamera kayıtlarının saklama süresi olan 1 yıl içerisinde alınır. Kamera kayıtlarının silinmesinden sonra sınav uygulamaları için yapılan şikâyetler dikkate alınmaz. Sınav uygulamaları dışındaki video kaydının izlenmesine gerek olmayan şikâyetlerin ve önerilerin süresi yoktur ve her zaman değerlendirmeye alınır.
- 6.11.** İtiraz, şikâyetler ve öneriler tüm personel tarafından alınabilir. Alınan her türlü itiraz, şikâyet ve öneriler öncelikle Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **P6.F1 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formunun** doldurulması sağlanır. İtiraz, şikâyet ve önerilerin Alo 171 aracılığı veya doğrudan TÜRKAK veya MYK' ya iletilmesi durumunda **P6.F1 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu** doldurulmaz. Tüm itiraz, şikâyet ve öneriler, **P6.L1 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Takip Listesi** ile kayıt altına alınır ve takibi bu form aracılığı ile yapılır. Kalite Yönetim

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

Doküman No	P6
Yayın Tarihi	02.10.2017
Revizyon No	06
Revizyon Tarihi	29.04.2024
Sayfa No	3/5

Temsilcisi veya Planlama Sorumlusu tarafından itiraz, şikâyet veya öneri sahibine itiraz, şikâyet ve önerisinin kabulü hakkında telefon/SMS/e-posta/posta yoluyla bilgi verilir.

İtiraz ve Şikâyetlerin Ön Değerlendirilmesi

- 6.12.** İtiraz, şikâyet veya öneri ile ilgili Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi, Personel Belgelendirme Müdürü tarafından ön inceleme yapılır. Öncelikle itiraz veya şikâyetin Tesko Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Ön değerlendirme sonrasında itiraz veya şikâyetin Tesko Belgelendirme ile ilgili olduğu tespit edilir ise Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **P5 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne** göre faaliyet başlatılır ve İtiraz ve şikâyete konu olan durum komisyona iletilmeden önce çözümlenmeye çalışılır. Daha önceden yapılmış benzer itiraz ve şikâyet sonuçları incelenir. Ön inceleme sırasında gerekir ise itiraz ve şikâyetin durumuna göre itiraz ve şikâyete konu olmayan Karar Verici veya İç Doğrulayıcı ya da diğer teknik personellerin görüşlerine başvurulur.
- 6.13.** İtiraz ve şikâyetin konusuna göre gerekli ise durumun araştırılması için, itiraz/şikâyete konu olmamış, itiraz ve şikâyet edenin eğitiminde görev almamış ve herhangi bir çıkar ilişkisi bulunmayan kişiler arasından, **P8.F29 Personel Görevlendirme Formu** ile Genel Müdür tarafından personel görevlendirmesi yapılır.
- 6.14.** Sınav sonuçları ile ilgili itiraz veya şikâyetlerde, itiraz veya şikâyetin durumuna göre, önce itiraz veya şikâyete konu olan kişinin (Sınav Değerlendirici, Karar Verici) kararını yeniden gözden geçirmesi sağlanır. Gerekli görülür ise durum bir akran değerlendirmesine tabi tutulur veya İç Doğrulayıcı ya da Karar Vericinin değerlendirmesine sunulur. Ön değerlendirme sonucu hakkında, itiraz veya şikâyet sahibine telefon ile aranarak bilgi verilir. İtiraz veya şikâyet sahibinin sonuçtan memnun olmaması itiraz veya şikâyetinin devam ettiğini belirtmesi halinde komisyonun değerlendirmesine sunulur.
- 6.15.** Belgelendirilmiş bir kişi hakkında şikâyet olduğunda, Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Personel Belgelendirme Müdürü tarafından yapılan ön incelemenin ardından doğrulanan şikâyet hakkında aynı gün içerisinde; şikâyetçi hakkındaki bilgiler gizli kalmak şartı ile şikâyetin konusu hakkında ilgili kişiye bilgi verilir ve şikâyete konu olan uygunsuzluğu gidermesi istenir. Durum Personel Belgelendirme Müdürü tarafından takip edilir. Şikâyete konu olan uygunsuzluğu 15 gün içerisinde gidermeyen kişinin belgesi askıya alınır ve **P10 Belgelendirme Prosedürüne** göre işlem yapılır.

İtiraz ve Şikâyet Komisyonunun Oluşturulması

- 6.16.** Tesko Belgelendirmede itiraz ve şikâyetlerle ilgili sabit üyelerden oluşan hazır bir komisyon bulundurulmaz. İtiraz ve şikâyetin durumuna ve konusuna göre;
- ✓ Eğitimci,
 - ✓ Hukukçu,
 - ✓ Mali Müşavir,
 - ✓ İşveren,
 - ✓ Çalışan,
 - ✓ Mesleğinde teknik uzman,
 - ✓ Personel Belgelendirme Müdürü şartlarını taşıyan kişi,
 - ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi şartlarını taşıyan kişi,
 - ✓ Sınav Değerlendirici şartlarını taşıyan, itiraz veya şikâyete konu olmayan kişiler arasından İtiraz ve Şikâyet Komisyonu kurulur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

Doküman No	P6
Yayın Tarihi	02.10.2017
Revizyon No	06
Revizyon Tarihi	29.04.2024
Sayfa No	4/5

İhtiyaç olması halinde başka meslek gruplarından da komisyon üyeliği için yetkin kişiler arasından görevlendirme yapılabilir. Komisyon, itiraz veya şikâyete konu olmamış Sınav Değerlendirici, Karar Verici veya Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu üyelerinden teknik bilgi alabilir. Komisyon gerektiğinde ilgili tüm taraflarla, Planlama Sorumlusu veya Personel Belgelendirme Müdürü aracılığı ile irtibata geçer.

Komisyon itiraz ve şikâyetin konusuna göre Genel Müdür tarafından 5 gün içerisinde oluşturulur.

- 6.17.** Komisyon üyeleri ile Tesko Belgelendirme yönetimi ve çalışanları arasında çıkar ilişkisi bulunmaz. İtiraz veya şikâyetin konusuna göre kurulacak olan komisyon üyelerinden **P8.F3 Personel Taahhütnamesi** ile taahhütte bulunmaları istenir.

Komisyon, çalışmalarını Tesko Belgelendirmenin hizmetlerinin tarafsız ve adil bir şekilde sunulduğunu garanti altına almak üzere değerlendirmeler yapar ve ilgili tarafların görüşlerini alır.

Komisyon Toplantısı

- 6.18.** Toplantı gündemi, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından üyelere e-mail veya telefon ile bildirilir ve toplantı günü ile ilgili komisyon üyelerinden sözlü teyit alınır. Tüm üyelerin katılımının sağlanacağı bir gün ve saat belirlenir.

- 6.19.** Toplantı Gündemi:

- ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, TS EN ISO/IEC 17024 standardının ve MYK Belgelendirme Kuruluşları İçin Yetkilendirme Kriterleri ve Rehberinin ilgili maddeleri, Mesleki yeterlilik sistemi, Adayların ve Tesko Belgelendirmenin hak ve yükümlülükleri, İtiraz ve Şikâyet Prosedürü ile diğer mevzuatların ilgili ve gerekli maddeleri hakkında ön bilgilendirmenin yapılması,
- ✓ İtiraz/şikâyet kayıtlarının incelenmesi,
- ✓ İtiraz/şikâyet ile ilgili Komisyona gelmeden önce varsa yapılan çalışmaların incelenmesi,
- ✓ İtiraz/şikâyetin, konu ile ilgili prosedürlerin ve dokümanların incelenmesi,
- ✓ Gerçekleştirilecek faaliyetlerin belirlenmesi,
- ✓ Gerekli ise taraflarla görüşülmesi,
- ✓ Gerekli ise uzman kişilerle görüşülmesi,
- ✓ Kararın verilmesi ve Genel Müdürün onayına sunulması,
- ✓ İtiraz/şikâyet sahiplerine geri dönüşlerin sağlanması,

- 6.20.** Kurulacak komisyon, en az 3 üyenin hazır bulunmasıyla toplanır.

Komisyonunda kararlar oy çokluğu ile alınır.

Komisyon, aldığı kararların uygulanmadığını tespit etmesi, itiraz ve şikâyetlerle ilgili Tesko Belgelendirmede çözüm bulunamaması veya üyelerinin gerek görmeleri halinde, MYK, TÜRKAK vb. kurumlara bildirimde bulunma hakkına sahiptir.

Yapılan toplantılar **P11.F109 Komisyon Toplantı Tutanağı** ile kayıt altına alınır. Komisyon kararları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, **P2 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre saklanır.

- 6.21.** Komisyonun verdiği kararlar Genel Müdürün onayına sunulur

6.22. İTİRAZLAR ve ŞİKÂYETLER İLE İLGİLİ UYGULAMA SÜRELERİ:

- ✓ İtiraz ve şikâyetin kayıt altına alınıp ön değerlendirmesinin yapılması: aynı gün içerisinde,
- ✓ İtiraz ve şikâyete konu olan kişinin kararını yeniden gözden geçirmesinin sağlanması: 5 gün içerisinde,
- ✓ İtiraz ve şikâyete konu olan durumun akran değerlendirilmesine tabi tutulması ve karar verilmesi: 5 gün içerisinde,
- ✓ İtiraz ve şikâyetin Komisyona iletilmesi: 1 gün içerisinde,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

Doküman No	P6
Yayın Tarihi	02.10.2017
Revizyon No	06
Revizyon Tarihi	29.04.2024
Sayfa No	5/5

- ✓ Komisyonun toplanması: 5 gün içerisinde,
- ✓ Komisyonun durumu değerlendirip karar alması: 14 gün içerisinde,
- ✓ Sonuçların ilgili kişilere bildirilmesi: aynı gün içerisinde,
- ✓ İtirazlar ve şikâyetler 30 gün içerisinde sonuçlandırılıp, sonuçlar itiraz ve şikâyet sahibine iletilir.
- ✓ 30 gün içerisinde sonuçlandırılmayacak boyutta olan itiraz ve şikâyetlerle ilgili durum ve süreç hakkında, itiraz ve şikâyet sahibine, gerekçesi ile birlikte bilgi verilir. İlgili itiraz ve şikâyet sonuçlandırıldığında, itiraz ve şikâyet sahibine sonuç hakkında resmi yazı ile bilgi verilir. Yazışmalarda kanunlar izin verdiği ölçüde elektronik imza kullanılabilir.

Rev. No	Revizyon Detayı	Revizyon Tarihi
4	Revizyon tablosu eklendi.	01.11.2022
4	1.AMAÇ kısmına "tarafsız ve adil biçimde" ibaresi eklendi.	01.11.2022
	3. SORUMLULUKLAR bölümü revize edildi.	01.11.2022
4	5.İlgili Dokümanlar P8.F1-12 Tarafsızlık Komisyonu Görev Tanımı çıkarıldı.	01.11.2022
4	6.1.Şikâyet ve İtiraz Komisyonu Komisyon üyelerinin özellikleri değiştirildi.	01.11.2022
4	6.2.İtirazların Ele Alınması, Değerlendirilmesi ve Cevaplanması İtiraza konu olabilecek kapsamlar, İtirazın ele alınması, değerlendirilmesi ve karara bağlanması ile ilgili hususlar güncellendi. İlgililer ve aksiyon süreleri detaylandırıldı.	01.11.2022
4	6.3.Şikâyetlerin Ele Alınması, Değerlendirilmesi ve Cevaplanması Şikâyetin ele alınması, değerlendirilmesi ve karara bağlanması ile ilgili hususlar güncellendi. İlgililer ve aksiyon süreleri detaylandırıldı.	01.11.2022
4	6.4.Önerilerin Ele Alınması, Değerlendirilmesi ve Cevaplanması süreci revize edilerek uygulama değiştirildi.	01.11.2022
4	6.5 İtiraz ve Şikâyet Süreci eklendi.	01.11.2022
5	Yazım hataları düzeltildi, tekrar eden tanımlar gözden geçirilerek prosedür bütünlüğüne dokunulmadan sadeleştirilmiştir.	14.06.2023
5	İtiraz ve Şikâyet değerlendirme süreçlerine "Sınav gereçlerinin gizliliği nedeniyle itirazda bulunan adayların ilgili sınav gereçlerini yalnızca fiziki olarak incelemesine izin verilir herhangi bir gerekçe ile dışarıya çıkarılmasına ve elektronik ortama taşınmasına izin verilmez." Yazısı Eklenmiştir.	14.06.2023
6	Genel Düzenleme Yapıldı	29.04.2024

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN