1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, personel belgelendirme kapsamında gerçekleştirilen hizmetler ile ilgili olarak, ilgili taraflardan gelen personel belgelendirme faaliyetine yönelik şikâyet ve itirazların kabulü, değerlendirilmesi, karara bağlanması ve cevaplandırılması ile bunların tarafsız ve adil biçimde gerçekleştirilmesi aşamasındaki gereklilikleri belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, şikâyet ve itirazın kabulü, değerlendirilmesi, karara bağlanması ve cevaplandırılmasında izlenmesi gereken kuralları kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, Personel Belgelendirme Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi, Şikâyet ve İtiraz Komisyonu, Tarafsızlık Komisyonu, Personel Belgelendirme Sürecinde yer alan personeller sorumludur.

İtiraz, şikayet ve öneri için hazırlanmış olan prosedür TESKO tarafından www.tesko-nde.com.tr web sitesinde kamu ile paylaşılır. İtiraz ve şikâyet konu ile ilgili faaliyetlerde görev almamış ve itiraz ve şikayet sahibi ile arasında çıkar ilişkisi veya çatışması olmayan biri tarafından değerlendirilmesi sağlanır. Tüm taraflara tarafsız, adil, eşit, yapıcı, vakitli, gizlilik ve güvenlik şartlarını koruyacak şekilde muamele gösterilir. TESKO itiraz ve şikayetler için vereceği tüm kararlardan sorumludur. İtiraz ve şikayet sahibi, istediği zaman itirazın durumu ile ilgili TESKO'yu arayarak bilgi alma hakkına sahiptir.

4. TANIMLAR ve KISALTMALAR

Şikâyet: Personel belgelendirmesi faaliyetleri kapsamında verilen hizmetlerle ilgili TESKO'nun prosedürleri, politikası, hizmet performansı, kadrolu ya da sözleşmeli personelinin gerçekleştirdiği faaliyetleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı veya sözlü olumsuz başvurulardır.
İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya belge sahibinin TESKO' nun almış olduğu bir kararı yeniden değerlendirilmesi için yazılı veya sözlü beyanda bulunması.
Öneri: Personel belgelendirmesi faaliyetleri kapsamında verilen hizmetlerle ilgili TESKO' nun prosedürleri, politikası, hizmet performansı, kadrolu ya da sözleşmeli personelinin gerçekleştirdiği faaliyetleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin bir sorunu çözmek üzere öne sürülen görüş, düşünce, tekliftir.
Yazılım: Eğitim ve Personel Belgelendirme Faaliyetlerini yürütmek amacı ile kullanılan otomasyon sistemi, Voc-Tester

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- P5. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- P6.F1 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu
- P6.L1 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Takip Listesi
- P8.F1-15 Şikâyet ve İtiraz Komisyonu Görev Tanımı
- P15. Aksiyon Yönetimi Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

"ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR."

6. UYGULAMA

6.1. Şikâyet ve İtiraz Komisyonu

Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi için bir Şikâyet ve İtiraz Komisyonu oluşturulur. Tesko bünyesinde yer alan Tarafsızlık Komisyonu aynı zamanda Şikayet ve İtiraz Komisyonu olarak da görev almaktadır. Komisyon kapsamlarda yer alan sektörleri temsil edecek şekilde ilgili tarafları temsil gücüne sahip (belgelendirilmiş kişi, belgelendirilmiş kişinin hizmetinin kullanıcıları, belgelendirilmiş kişinin iş vereni, tüketici ve resmi makamlar) en az üç kişiden oluşur. Komisyon üyelerinin ataması Genel Müdür tarafından yapılmaktadır. Komisyon üyeleri kendi istekleri ile görevden ayrılabilirler. Ayrılan komisyon üyesinin yerine yeni üye atanır. Şikâyet ve İtiraz Komisyonu üyelerinin sahip olması gereken yetkinlikler ve sorumlulukları P8.F1-15 Şikâyet ve İtiraz Komisyonu Görev Tanımı ve P8.F8 Komisyon/Komite Görev ve Yetkilendirme Tablosu' nda belirtilmiştir.
Şikâyet ve İtiraz Komisyonu üyelerine görev ve sorumlulukları bildirilerek P8.F2 Personel İş Sözleşmesi ve P8.F3 Personel Taahhütnamesi imzalatılır. Komisyon üyelerinin Oryantasyon ve Eğitim süreci Kalite Yönetim Temsilcisi yönetiminde gerçekleştirilir.

Şikâyet ve İtiraz Komisyonu değerlendirme esnasında çıkar çatışması oluşacak bir durum fark eder ise durumu TESKO yönetimine bildirerek değerlendirmede yer almaz.

6.2. İtirazların Ele Alınması, Değerlendirilmesi ve Cevaplanması

İtiraz konuları aşağıdakileri kapsamaktadır:

- Sınav sonuçları
- Belgelendirmeye ilişkin kararlar (belgenin askıya alınması, geri çekilmesi, kapsamın daraltılması, iptal edilmesi)
- Gözetim, belge yenileme ve yeniden belgelendirme işlemleri

İtirazların bildirilme süresi belgelendirme kararının bildirilmesinden itibaren 15 iş günüdür. Bu süre içerisinde başvuru yapılmaması durumunda itirazlar değerlendirmeye alınmamaktadır. Sürenin aşılması durumunda itiraz, şikâyet kapsamında değerlendirilir.

Aday itirazını, herhangi bir TESKO personeline TESKO web sitesinde de yer alan P6.F1 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu ile elektronik ortamda yapabileceği gibi mail, posta, telefon, faks, voc-tester(yazılım) ile de sözlü veya yazılı olarak yapabilir. İtirazın iletildiği personel tarafından itiraz P6.F1 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu ile kayıt altına alınır. İtiraz firmaya ulaştığı anda İtirazı alan ilgili personel tarafından Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi itirazın alındığına dair itiraz sahibini ve Genel Müdürü en geç 2 iş günü içerisinde yazılı olarak (Tesko'ya ait Mail veya SMS sistemi üzerinden) bilgilendirir ve itirazın değerlendirilmesinin tarafsızlığı ve gizliliği koruyacak bir şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla aşağıda belirtilen süreçleri işletir.

Alınan itiraz ile ilgili Kalite Yönetim Temsilcisi yazılım üzerinden "Kalite Yönetimi =>Aksiyon Yönetimi =>Aksiyon Oluştur" adımlarını takip ederek aksiyon oluşturur. İtirazlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Personel Belgelendirme Müdürü'ne iletilir. İtiraza konu alan kişinin Personel Belgelendirme Müdürü olması durumunda itiraz ilgili alanda yetkin başka bir personele iletilir. İtiraza konu olan kişi itirazla ilgili hiçbir süreçte (değerlendirme, karar verme vb.) görevlendirilmez.

Personel Belgelendirme Müdürü itirazın araştırılması, düzeltici faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması için itirazın konusuna göre itiraza konu olan kişi/kişiler dışında itirazı değerlendirme yetkinliğine sahip kişi/kişiler arasından görevlendirme yapar.

Personel Belgelendirme Müdürü önce itiraza konu kişinin kararını yeniden gözden geçirmesini talep eder. Ardından itirazın akran değerlendirmesine tabi tutulması için görevlendirilen iç doğrulayıcı ya da karar vericinin değerlendirmesine sunulur. Görevlendirilen kişi/kişiler değerlendirme sonrasında Personel Belgelendirme Müdürü'ne gerekli bilgiyi sunarlar. Personel Belgelendirme Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi'ne değerlendirme sonucu hakkında bilgi verir.

Kalite Yönetim Temsilcisi itirazın kabul edildiğini veya kabul edilmediğini itiraz sahibine ve Genel Müdüre gerekçeleri ile birlikte 7 iş günü içerisinde yazılı(Tesko'ya ait Mail veya SMS sistemi üzerinden) olarak bildirir.

Değerlendirme sonucunda itiraz sahibinin itirazı haklı bulunursa Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz sahibinin mağduriyeti, Personel Belgelendirme Müdürü önderliğinde yapılan değerlendirmeler varsa önceki benzer itiraz sonuçlarını da göz önünde bulundurarak P5. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre faaliyetler planlanır ve gerçekleştirilir. Personel Belgelendirme Müdürü tarafından gerekli iyileştirmelere ve/veya işlemlere başlanması için yapılacak faaliyetler yazılım üzerinden belirtilerek aksiyon alınması sağlanır.

İtirazlar en geç 30 gün içerisinde sonuca bağlanır ve itirazda bulunan kişi ile Genel Müdüre Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından resmi olarak ıslak imzalı yazı ile sonuç bildirilir.

İtiraz sahibinin sonuçtan tatmin olmaması halinde itiraz, şikâyet ve itiraz komisyonun değerlendirmesine sunulur. İtirazın Komisyona iletildiği, itiraz sahibine ve Genel Müdüre en geç 2 iş günü içerisinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından iletilir. Komisyon toplantısı üyelerin ve gerek görülürse Personel Belgelendirme Müdürü'nün katılımı ile gerçekleştirilir. Eğer bir sınavda itiraz kaydı açılmamış ise o sınavlar için değerlendirmelerde sonradan değişiklik yapılmamalıdır.
Şikâyet ve İtiraz Komisyonu itirazı tarafsız bir şekilde inceler ve görüş bildirir. Personel Belgelendirme Müdürü, Şikâyet ve İtiraz Komisyonunun görüşünü dikkate alarak karar verir. Karar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz sahibine ve Genel Müdüre 7 iş günü içerisinde yazılı (Tesko'ya ait Mail veya SMS sistemi üzerinden) olarak bildirilir. Komisyona iletilen itirazlar en geç 30 gün içerisinde sonuca bağlanır ve itirazda bulunan kişi ile Genel Müdüre Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından resmi olarak ıslak imzalı yazı ile sonuç bildirilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

"ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR."

İtiraza konu TESKO Personeli hiçbir şekilde adayın itiraz değerlendirilme sürecinde yer alamaz.

İtiraz değerlendirme sürecinde yer alan TESKO personeli, P8.F3 Personel Taahhütnamesi gereği itiraz sahibi kişi/kişilere karşı tarafsız ve adil davranmakla ve sürecin gizliliğini korumakla yükümlüdür. 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. İtiraz ile ilgili hiçbir aşama itiraz edene karşı pozitif veya negatif bir ayrımcılık yapılmasına sebebiyet vermez.

İtiraz sonuçları; P6.L1 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Takip Listesi ile kayıt altına alınır.

6.3. Şikâyetlerin Ele Alınması, Değerlendirilmesi ve Cevaplanması

Şikâyet konuları aşağıdakileri kapsamaktadır:

- İtiraz konusu olabilecek alanlar dışındaki TESKO faaliyetleri ve eylemleri,
- TESKO tarafından belgelendirilmiş kişilerin yaptıkları işler ve sundukları hizmetleri; belge ve logo kullanımına ilişkin yükümlülüklere aykırı tutum ve eylemleri; mesleki yeterlilik kurumu mevzuatlarına aykırı tutum ve eylemleri, yeterlilikte belirlenmiş meslek etik kurallarına aykırı davranışları ile ilgili olarak herhangi bir zamanda yapılabilir.

Aday şikayetini, herhangi bir TESKO personeline TESKO web sitesinde de yer alan P6.F1 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu ile elektronik ortamda yapabileceği gibi mail, posta, telefon, faks, voc-tester(yazılım) ile de sözlü veya yazılı olarak yapabilir. Şikayetin iletildiği personel tarafından şikayet P6.F1 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu ile kayıt altına alınır. Şikayet firmaya ulaştığı anda şikayeti alan ilgili personel tarafından Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi şikayeti alındığına dair şikayet sahibini ve Genel Müdürü en geç 2 iş günü içerisinde yazılı olarak (Tesko'ya ait Mail veya SMS sistemi üzerinden) bilgilendirir ve şikayetin değerlendirilmesinin tarafsızlığı ve gizliliği koruyacak bir şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla aşağıda belirtilen süreçleri işletir.

Belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikâyetler için şikâyete konu faaliyet kapsamında geçerli bir belgenin olması esastır. Belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikâyetler için doğrulayıcı bilgi/kanıt talep edilir. Doğrulanamamış bilgilere dayanan şikâyetlere dayanarak belgelendirilmiş kişi hakkında bir işlem (belgenin askıya alınması, iptali…) yapılmaz.

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından "Kalite Yönetimi =>Aksiyon Yönetimi =>Aksiyon Oluştur" kayıt altına alınan şikâyetler Personel Belgelendirme Müdürü'ne iletilir. Şikayete konu alan kişinin Personel Belgelendirme Müdürü olması durumunda şikayet ilgili alanda yetkin başka bir personele iletilir. Şikayete konu olan kişi şikayet ile ilgili hiçbir süreçte (değerlendirme, karar verme vb.) görevlendirilmez.

Personel Belgelendirme Müdürü şikâyetin araştırılması, düzeltici faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması için şikâyetin konusuna göre şikâyete konu olan kişi/kişiler dışında şikâyeti değerlendirme yetkinliğine sahip

kişi/kişiler arasından görevlendirme yapar. Değerlendirme sonrasında Personel Belgelendirme Müdürü'ne gerekli bilgiyi yazılım üzerinden sunarlar.

Personel Belgelendirme Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisine değerlendirme sonucu hakkında bilgi verir. Kalite Yönetim Temsilcisi bu bilgi doğrultusunda şikayet sahibine ve Genel Müdüre gerekli bilgilendirmeyi 7 iş günü içerisinde yazılı(Tesko'ya ait Mail veya SMS sistemi üzerinden) olarak yapar.

Şikâyet sahibinin haklı bulunması durumunda Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet sahibinin mağduriyeti, Personel Belgelendirme Müdürü önderliğinde yapılan değerlendirmeler varsa önceki benzer şikayet sonuçlarını da göz önünde bulundurarak P5. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre faaliyetler planlanır ve gerçekleştirilir. Personel Belgelendirme Müdürü gerekli iyileştirmelere ve/veya işlemlere başlanması için yapılacak faaliyetler yazılım üzerinden belirtilerek aksiyon alınması sağlanır.

Şikayetler en geç 30 gün içerisinde sonuca bağlanır ve şikayette bulunan kişi ile Genel Müdüre Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından resmi olarak ıslak imzalı yazı ile sonuç bildirilir.

Şikâyet sahibinin yapılan düzeltici faaliyeti yeterli bulmaması durumunda konu Şikâyet ve İtiraz Komisyonuna iletilir. Şikayetin komisyona iletildiği bilgisi şikayet sahibine ve Genel Müdüre Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından en geç 2 iş günü içerisinde yazılı olarak(Tesko'ya ait Mail veya SMS sistemi üzerinden) bildirilir. Komisyon toplantısı komisyon üyelerinin ve gerek görülürse Personel Belgelendirme Müdürü'nün katılımı ile gerçekleştirilir.
Komisyon üyeleri toplantıya yazılım üzerinden davet edilir. Toplantı günü ve saati üyelere duyurulur. Şikâyet ve İtiraz Komisyonu şikâyeti tarafsız bir şekilde inceler ve görüş bildirir. Personel Belgelendirme Müdürü, Şikâyet ve İtiraz Komisyonunun görüşünü dikkate alarak karar verir.

Karar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet sahibine ve Genel Müdüre 7 iş günü içerisinde yazılı olarak(Tesko'ya ait Mail veya SMS sistemi üzerinden) bildirilir. Komisyona iletilen şikayetler en geç 30 gün içerisinde sonuca bağlanır ve şikayette bulunan kişi ile Genel Müdüre Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak resmi olarak ıslak imzalı yazı ile sonuç bildirilir.

Şikayet değerlendirme sürecinde yer alan TESKO personeli, P8.F3 Personel Taahhütnamesi gereği şikayet sahibi kişi/kişilere karşı tarafsız, eşit ve adil davranmakla ve sürecin gizliliğini korumakla yükümlüdür. Sınav gereçlerinin gizliliği nedeniyle şikayette bulunan adayların ilgili sınav gereçlerini yalnızca fiziki olarak incelemesine izin verilir herhangi bir gerekçe ile dışarıya çıkarılmasına ve elektronik ortama taşınmasına izin verilmez. Şikayet ile ilgili hiçbir aşama şikayet edene karşı pozitif veya negatif bir ayrımcılık yapılmasına sebebiyet vermez.

Şikayet sonuçları; P6.L1 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Takip Listesi ile kayıt altına alınır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

"ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR."

6.4. Önerilerin Ele Alınması, Değerlendirilmesi ve Cevaplanması

Aday önerisini, herhangi bir TESKO personeline TESKO web sitesinde de yer alan P6.F1 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu ile elektronik ortamda yapabileceği gibi mail, posta, telefon, faks, voc-tester(yazılım) ile de sözlü veya yazılı olarak yapabilir. Önerinin iletildiği personel tarafından itiraz P6.F1 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu ile kayıt altına alınır. Öneri firmaya ulaştığı anda şikayeti alan ilgili personel tarafından Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilir.

TESKO' ya yapılan öneriler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından P6.L1 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Takip Listesi ile kayıt altına alınır, 30 gün içerisinde değerlendirilir/değerlendirilmesi sağlanır ve öneri sahibine teşekkür yazısı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı (Tesko'ya ait Mail veya SMS sistemi üzerinden) olarak gönderilir.

6.5 İtiraz ve Şikayet Süreci

	İTİRAZ	ŞİKAYET
Kabul Süresi	Belgelendirme kararının ilanından itibaren en geç 15 iş günü içerisinde	Her zaman
Nasıl Yapılır	web sitesi, mail, posta, telefon, faks ile sözlü veya yazılı	
Kime İletilir	TESKO personeline	
Süreç Sorumluları	Kalite Yönetim Temsilcisi-Personel Belgelendirme Müdürü	
Alındı Bildirimi	En geç 2 iş günü içerisinde yazılı bildirim ile	
Karar Bildirimi	En geç 7 iş günü içerisinde yazılı bildirim ile(Alındı bildiriminden itibaren)	
Sonuç Bildirimi	En geç 30 gün içerisinde yazılı bildirim ile(Alındı bildiriminden itibaren)	

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** Şikayetin 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 Şikayet Süreci** eklendi.	**01.11.2022**
5	Yazım hataları düzeltildi, tekrar eden tanımlar gözden geçirilerek prosedür bütünlüğüne dokunulmadan sadeleştirilmiştir.	**14.06.2023**
5	İtiraz ve Şikayet 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**

HAZIRLAYAN	**ONAYLAYAN**

“ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.”