1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılan itirazların ve şikâyetlerin değerlendirilerek sonuçlandırılması amacıyla yapılacak çalışmalar için usul ve esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki itirazlar, şikâyetler ve bu itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi için yapılan tüm faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

- Belgelendirme Karar Verici; belgenin askıya alınması, iptal edilmesi (geri çekilmesi), kapsam değişikliği ve sürdürülmesine karar verilmesinden,
- Destek Personeli; süreçlerdeki tüm yazışmaların ve diğer kayıtların hazırlanmasından ve komite kayıtlarının dosyalanmasından,
- Yetkili; kurum, kuruluş yazışmalarının imzalanmasından, hukuki işlem gerektiren durumlara karar verilmesinden,
- İtiraz ve Şikâyet Komitesi; itiraz ve şikâyetleri değerlendirerek teknik görüş oluşturulmasından,
- Kalite Yönetim Temsilcisi; dokümanların ve süreçlerin takibinden ve gerekli hallerde revizyonundan,
- Sınav Hizmetleri Sorumlusu; gözetim, askı, yenileme süreçlerinde bulunan sürelerin takip edilmesinden, belgeli kişiler ile yapılan yazışmaların imzalanmasından, yeniden belge basımı süreçlerinin takip edilmesinden sorumludur.

4.İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17024:2012 Uygunluk Değerlendirmesi – Personel Belgelendirmesi Yapan Kuruluşlar İçin Genel Şartlar
- KEK.00 Kalite El Kitabı
- PR.06 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü
- PR.12 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PR.18 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- TM.05 Görev Tanımı Talimatları

5. KAYITLAR

- FR.12 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu
- FR.16 Görevlendirme Formu
- FR.21 İtiraz Formu
- FR.44 Şikâyet Formu
- FR.46 Toplantı Gündem Formu

- FR.47 Toplantı Karar Formu
- FR.48 Toplantı Katılımcı Formu
- LS.06 Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Listesi
- LS.12 İtiraz Takip Listesi
- LS.19 Personel Listesi
- LS.22 Şikâyet Takip Listesi
- SZ.02.03 Gizlilik, Tarafsızlık ve Bağımsızlık Taahhütnamesi – Kurul/Komite/Komisyon Üyeleri

6. TANIMLAR

6.1. Genel

TS EN ISO/IEC 17024:2012 Uygunluk Değerlendirmesi – Personel Belgelendirmesi Yapan Kuruluşlar İçin Genel Şartlar standardı ve Kalite El Kitabında verilen tanımlar bu prosedür için de geçerlidir.

6.2 Diğer Tanımlar

İTİRAZ: Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin, kuruluş tarafından personel belgelendirmeyle ilgili olarak alınan olumsuz bir kararın (belgenin askıya alınması, iptali, gözetime yönelik kararlar, yeniden belgelendirme vb.) tekrar dikkate alınması ya da belgelendirme sınavı soruları ve/veya sınav sonuçlarının yeniden değerlendirilmesi yönündeki talebidir.

ŞİKÂYET: Bir kişi veya kuruluşun, itiraza konu olan kuruluş faaliyetleri haricindeki faaliyetleri veya kuruluş tarafından belgelendirilmiş kişilerin faaliyetlerine yönelik olarak memnuniyetsizliklerini bildiren ve cevaplandırılması gereken talepleridir.

7. UYGULAMA

7.1 İtiraz ve Şikâyet Komitesi

İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi amacıyla İtiraz ve Şikâyet Komitesi kurulur. İtiraz ve Şikâyet Komitesi üyelerine ilişkin asgari nitelikler ile yetki ve sorumlulukları ilgili görev tanımında belirtilir. Komite en az üç kişiden oluşur, tek sayıda üye ile toplanır ve sabit üyesi bulunmaz. Komite üyesi olabilecek niteliklere sahip personel veya diğer kişiler belirlenerek kaydedilir. İtiraz veya şikâyetin niteliğine göre, personel listesinin belirlenen kişiler arasından değerlendirme yapacak uygun komite üyeleri, değerlendirilecek itiraz veya şikâyet için görevlendirilir. Kapsamdaki yeterlilikler ile ilgili gelen itiraz veya şikâyetlerin konusuna göre görev alan en az bir komite üyesinin ilgili ulusal yeterlilikte belirlenen değerlendirici kriterlerini karşılaması esastır. Komite üyeleri müdahil oldukları faaliyetlere ilişkin şikâyet veya itirazların değerlendirilmesinde bulunamaz. Üyelerin görev ve sorumlulukları ile

atamaları yazılı olarak bildirilir. Görevlendirme yapılırken tarafların temsili dikkate alınır. İlgili kayıtlar;

- FR.16 Görevlendirme Formu
- LS.19 Personel Listesi
- SZ.02.03 Gizlilik, Tarafsızlık ve Bağımsızlık Taahhütnamesi – Kurul/Komite/Komisyon Üyeleri

İtiraz ve Şikâyet Komitesinde görevlendirilen kişiler gizlilik ve tarafsızlık konusunda taahhütname imzalamadan görevlerine başlayamazlar. Komite üyeleri için birer takip dosyası oluşturur ve üyelere ilişkin tüm dokümantasyon bu dosyalarda takip edilir. Komite üyeleri değerlendirme yaptıkları hususlarda çıkar çatışması oluştuğunu fark ederlerse durumu beyan ederek değerlendirmeden imtina ederler. Bu durumlarda sadece çıkar çatışmasının oluştuğu konu için geçici bir üye atanarak değerlendirme süreci tamamlanır. İtirazın yapılması, araştırılması ve itirazla ilgili karar verme aşamalarında itiraz edene karşı ayrıcı bir faaliyette bulunulmaz.

Komite yazılı gündem ile toplanır. Toplantı gündemi ve gündemi destekleyici dokümanlar en az 3 gün önceden üyelere iletilir. İlgili kayıtlar;

- FR.46 Toplantı Gündem Formu
- FR.47 Toplantı Karar Formu
- FR.48 Toplantı Katılımcı Formu

7.2 İtiraz ve Şikâyetlerin Alınması

İtiraz ve şikâyetler web sitesinden veya yazılı olarak yapılabilir ve kayıt altına alınır. İlgili kayıtlar;

- FR.21 İtiraz Formu
- FR.44 Şikayet Formu
- LS.12 İtiraz Takip Listesi
- LS.22 Şikayet Takip Listesi

İtiraz veya şikâyet sahibi, itiraz ve şikâyet formu doldurulması ile ilgili yardımı Destek Personelinden alabilir. İtiraz veya şikâyetlerin takibi destek personeli tarafından yapılır. Alınan şikâyet ve itirazların kuruluş ile ilgisinin bulunup bulunmadığının tespitini önceki benzer itiraz sonuçlarını göz önüne alarak Kalite Yönetim Temsilcisi yapar. Kuruluş ile ilgisi bulunmayan itiraz veya şikâyetler, itiraz veya şikâyet sahibine, itiraz veya şikâyet sahibinin belirlediği iletişim kanalı (e-posta, posta) ile yazılı olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir.

İtirazlar, itiraza konu kararın kişiye yazılı veya elektronik posta ile bildiriminden itibaren 10 işgünü içerisinde yapılmalıdır. Şikâyetler için süre sınırlaması bulunmamaktadır. Yapılan itiraz veya şikâyetin kuruluş ile ilgisi bulunmadığı tespit edilirse, kişiye durum bildirilir. Şikâyetler için şikâyet sahibi ve şikâyetin içeriğine ilişkin bilgiler gizli tutulur.

7.3 İtirazların Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

Bir sınav sonucuna, sınav sorusuna ya da belgelendirme kararına yapılan itirazın doğrudan İtiraz ve Şikâyet Komitesine sunulması gerekli değildir. Önce itiraza konu kişinin kararını yeniden gözden geçirmesi sağlanır, ardından bir akran değerlendirmesine tabi tutulur, İç Doğrulayıcı ya da Belgelendirme Karar Vericinin değerlendirmesine sunulur, itiraz sahibinin sonuçtan tatmin olmaması halinde İtiraz ve Şikâyet Komitesinin değerlendirmesine sunulur. İtiraz kaydı açılmamış sınavlar için değerlendirmelerde sonradan değişiklik yapılmaz. İtirazların ele alınması ve sürecin yönetimini yürütecek personel, itiraza sebep olan konuda görev almamış kişilerden seçilir. İlgili kayıtlar;

- FR.16 Görevlendirme Formu
- FR.46 Toplantı Gündem Formu
- FR.48 Toplantı Katılımcı Formu
- LS.12 İtiraz Takip Listesi

İtirazın aynı sınavlarda yer alan diğer kişilerin belgelendirme kararını etkilediğinin anlaşıldığı hallerde komite o sınava ilişkin yürütmenin durdurulmasını talep edebilir. Bu durumda Yetkili tarafından durdurma kararı alınması halinde ilgili sınava ilişkin belgelendirme süreci komitenin değerlendirmesi sonuçlanmadan tamamlanamaz.

İtiraza konu olan değerlendirmeyi yapan Değerlendiriciyle ön değerlendirme yapılır ve itiraza konu kişinin kararını yeniden gözden geçirmesi sağlanır. İtiraz sahibi ilk görüşme sonrasında hala itirazını sürdürürse bir akran değerlendirmesine tabi tutulur ve bu değerlendirme İç Doğrulayıcı ya da Belgelendirme Karar Vericinin değerlendirmesine sunulur. İtiraz sahibinin sonuçtan tatmin olmaması halinde komisyonun değerlendirmesine sunulur.

Komite kararları çoğunlukla alınır. Komitenin aldığı kararlar tavsiye niteliğindedir. Komite değerlendirmesini tamamlayarak sonucu Sınav Hizmetleri Sorumlusuna iletir. İtirazın ele alınmasında ve karar verilmesinde görev alan personel şikâyete konu kararda yer alan personelden farklı kişilerden seçilir. Sınav Hizmetleri Sorumlusu, komite kararı uyarınca gerekli tedbiri alır. Konunun belgelendirme kararını etkilemesi halinde, husus Belgelendirme Karar Vericiye iletilerek gerekli tedbir alınır. İlgili kayıtlar;

- FR.47 Toplantı Karar Formu

İtirazlar alındığında; itiraz edene itirazın alındığı ve itiraz ile ilgili ilerleme raporları, itiraz sahibine başvuru sırasında belirttiği talebine uygun olarak, yazılı veya elektronik posta ile bildirilir. İtirazlar kayıt tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde sonuçlandırılır ve kişinin talebine uygun olarak yazılı veya elektronik posta ile resmi yazı ile itiraz sahibine bilgilendirme yapılır. Tüm süreçler işlenerek kaydedilir. İlgili kayıtlar;

- LS.11 İtiraz Takip Listesi

İtirazlara ilişkin tüm dokümantasyon ayrıca dosyalanır ve değerlendirilmek üzere ilgili dönem için Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısında gündeme alınır. İlgili kayıtlar;

- FR.46 Toplantı Gündem Formu

7.4 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

İtiraza konu olamayacak her türlü başvuru şikâyet olarak kaydedilir. Şikâyet sahibi ve şikâyetin konusu gizlilik şartlarına tabidir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyetin belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığına karar verilir. Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olan şikâyetler için Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerekli soruşturma yapılır, gerekli hallerde inceleme yapmak üzere Yetkili tarafından şikâyeti incelemek üzere bir personel görevlendirilebilir. Kuruluş şikâyetin geçerli kılınmasına yönelik tüm gerekli bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur. Teknik değerlendirme gereken şikâyetlerde dokümanlar İtiraz ve Şikâyet Komitesine sunulur. İlgili kayıtlar;

- FR.16 Görevlendirme Formu
- LS.22 Şikâyet Takip Listesi

Şikâyetin belgelendirme kararını etkileyebileceği hallerde, şikâyet İtiraz ve Şikayet Komitesine sunulur ve Sınav Hizmetleri Sorumlusundan yürütmenin durdurulması talep edilir. Bu durumda şikâyetin ilgili olduğu sınava ilişkin belgelendirme süreci komitenin değerlendirmesi sonuçlanmadan tamamlanamaz. Komite gerekli hallerde alt komisyon kurulmasını veya inceleme yapmak üzere bir kişinin görevlendirilmesini talep edebilir. Bu durumda gerekli görevlendirme yapılır. İlgili kayıtlar;

- FR.16 Görevlendirme Formu

Şikâyete ilişkin incelemeler sonucunda hazırlanan dosya (komite değerlendirmesi yapılan hallerde komite kayıtlarını da içerir) Yetkili ne sunulur, Yetkili tarafından gerekli tedbirin alınması için ilgili personel talimatlandırılır. Belge kararını etkileyen durumlarda dosya Belgelendirme Karar Vericisine iletilerek gerekli tedbiri alması istenir.

Şikâyetler alındığında; şikayet edene şikayetin alındığı ve şikayet ile ilgili ilerleme raporları, şikayet sahibine başvuru sırasında belirttiği talebine uygun olarak, yazılı veya elektronik posta ile bildirilir. Şikâyetlerin kayıt tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde sonuçlandırılması

esastır. Mücbir sebeplerle süre uzatımı gereken haller ortaya çıkarsa şikâyet sahibine bu konuda bilgilendirme yapılır. Şikâyet sonuçları, şikâyet sahibinin talebine uygun ve resmi olarak, yazılı veya eposta olarak ilgili kişiye bildirilir. Belgelendirilmiş bir kişi hakkındaki kanıtlanmış her türlü şikâyet, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından 30 gün içinde söz konusu kişiye bildirilir.

Tüm süreçler uygun şekilde kaydedilir. Şikâyet konusunda daha önce benzer bir şikayet olup olmadığı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından tespit edilir. Şikâyetlere ilişkin tüm dokümantasyon dosyalanır ve değerlendirilmek üzere ilgili dönem için Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısında gündeme alınır. İlgili kayıtlar;

- FR.46 Toplantı Gündem Formu
- LS.22 Şikâyet Takip Listesi

7.5 Haklı Bulunan İtiraz ve Şikâyetler

Değerlendirme sonucunda uygun bulunan şikâyet ve itirazlar için sistemde düzeltme gerekmesi halinde düzeltici/önleyici faaliyet açılarak Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü çerçevesinde işlemler takip edilir. İlgili kayıtlar;

- FR.12 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu
- LS.06 Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Listesi

REVİZYON TAKİP TABLOSU				
Rev. No	Tarih	Değişiklik Konusu	Değişikliğin Nedeni	Değişiklik Talep Eden Bölüm
00	03.07.2023	İlk Yayın	İlk Yayın	-