



P04-T01->İtiraz/Şikâyet Talimatı

TASLAK TARİHİ:21.07.2016 / YAYIN TARİHİ: 05.09.2016 / REVİZYON:05 / REVİZYON TARİHİ:16.09.2019

İş bu talimat içinde belirtilen hususların yerine getirilmesinden Kalite Yöneticisi, Yönetim Kurulu Başkanı ve İtiraz/Şikâyet Komitesi sorumludur. Bu talimat P04 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürüne bağlıdır.

Uygulama

Organizasyon şemasında belirtilen İtiraz ve Şikâyet Komitesi, Tarafsızlık Komitesi kendi sorumluluk sahalarına giren hususlar ile ilgili çalışmalarını, **fırmamız ile hiçbir maddi/diğer ilişki içerisine girmeden gerçekleştirecek**, tarafsızlık, adil yaklaşım ve katılımcı haklarının korunması hususunda aykırılık tespitlerinde direk olarak **yetki aldığımız kurumlar** (TÜRKAK (TÜRK AKREDİTASYON KURUMU), MYK (MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU)) ile temasa geçebileceklerdir. Bu konu, komite atama yazılarında belirtilmiş ve imza altına alınmıştır.

Bütün komiteleri kapsayan kurallar aşağıda liste halinde verilmiştir.

- * Kararlar ancak oy birliği ile alınabilecek, oy çokluğu karar almak için yeterli görülmeyecektir.
- * Tarafsızlık ilkesinin sürekliliği açısından komite üye sayısının artırılmasına (*komite üye havuzu*) ve toplantılarda dengeli katılım (*komite başlıkları altında dengeli katılım şartları listelenmiştir.*) ve asgari 3 katılımcı şartının sağlanması şartı ile farklı katılımcılar içeren komisyonların oluşturulmasına çalışılacaktır.
- * Komite toplantılarına dair objektif kanıtlar (toplantıya ilişkin resimler, imzalı toplantı katılım listeleri) temin edilecek ve toplantı kaydı içinde muhafazası sağlanacaktır.
- * Oy birliği sağlanmadığı gerekçesi ile, komisyon üyeleri dışlanamaz.

İtiraz/Şikâyet Komitesi itiraz ve şikâyet olmasa bile yılda bir kez toplanacaktır.

İtiraz ve Şikâyet Başvurusunun Alınması, Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

Şikâyetin Alınması ve Değerlendirilmesi

- TRSert Personel Belgelendirmede; aday ve/veya ilgili taraflardan gelen şikâyetlerin(Sınav tarihinden itibaren 1 ayı geçmeyecek sürede)tümü kayıt altına alınır. (Sınav süreci tamamlanmış adayların itiraz ve şikâyet hakları saklı kalacak şekilde en geç 4 gün içinde belge kararları verilir.) Şikâyetler sınav esnasında olduğu takdirde, sınav yapıcı tarafından adaylara şikâyetini yazması için sınav sahasında hazır bulunan İtiraz ve Şikâyet Formu verilir. Aynı zamanda aday ve/veya ilgili taraflardan gelen şikâyetler TRSert Personel Belgelendirme internet sitesinde bulunan İtiraz ve Şikâyet Formu doldurularak da alınabilir. Adaylar sınavlardan sonra Sekreteryaya tarafından aranarak Memnuniyet Anketini yapar. Memnuniyet anketleri her ay Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir ve benzer şikâyetler olduğunda Yönetim Kurulu Başkanı ile toplantı düzenlenerek şikâyetler gündeme alınıp sonuca kavuşturulur.
- Sözlü olarak iletilen itirazlar, Kalite Yöneticisi tarafından İtiraz ve Şikâyet Formu'na yazılır ve kayıt altına alınır.
- Kalite Yöneticisi, doldurulan İtiraz ve Şikâyet Formu'na kayıt numarası verir ve İtiraz ve Şikâyet Takip Listesine kaydeder. Şikâyetin alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) şikâyet sahibine Kalite Yöneticisi İtiraz ve Şikâyet Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon veya mail yolu ile on (10) iş günü içerisinde bildirir.
- Doldurulan İtiraz ve Şikâyet Formu, Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.
- Kalite Yöneticisi, şikâyetin geçerli kılınması için Yönetim Kurulu Başkanı'na iletir.
- Değerlendirme, Yönetim Kurulu Başkanı'nın incelemesinden sonra, şikâyetin konusuna göre gerekli birimlere yönlendirilir. Şikâyete konu faaliyetlerde ilişkisi olmayan personel, gerekli incelemeleri yaptıktan



P04-T01->İtiraz/Şikâyet Talimatı

TASLAK TARİHİ:21.07.2016 / YAYIN TARİHİ: 05.09.2016 / REVİZYON:05 / REVİZYON TARİHİ:16.09.2019

sonra, inceleme sonuç raporu Yönetim Kurulu Başkanı'na iletilir. Yönetim Kurulu Başkanı'nın incelemesi sonucunda rapor onaylanır ve şikâyet sahibine iletilmek üzere Kalite Yöneticisine verilir. Kalite Yöneticisi tarafından inceleme sonucu şikâyet sahibine iletilir. Şikâyet sahibi, sonuçtan tatmin olmaz ise, TRSert Personel Belgelendirme'ye şikâyetini yeniden yazarak tarafımıza iletir ve şikâyeti, İtiraz ve Şikâyet Komitesine sunulur. Komite, **İtiraz/Şikâyet Komitesi Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhünamesini** imzalamış kişilerden oluşturulur. İtiraz ve Şikâyet Komitesine ulaşan şikâyeti incelemek için, birim üyeleri tarafından bir bilirkişi atanır. Bu kişi, şikâyete konu olmamış ve bu süreçte yer almamış kişi olmalıdır. Bilirkişi incelemelerini, daha önce yapılmış inceleme sonuç raporundan bağımsız yapmalıdır ve kendinden önceki inceleme sürecinden habersiz olmalıdır. Bilirkişi gerekli incelemeleri yaptıktan sonra, inceleme sonuç raporunu İtiraz ve Şikâyet Komitesine iletir.

- Şikâyet ilk inceleme sonuç raporu ile itiraz ve şikâyet komitesinin kararı aynı ise konu olan şikâyetle ilgili uygulamalara değişiklik yapılmaksızın devam edilir. Ama sonuç raporları arasında çatışma var ise İtiraz ve Şikâyet Komitesinin sonucu şikâyet sahibini haklı çıkarıyorsa, nihai kararı Yönetim Kurulu Başkanına vererek uygunsuzluğun giderilmesi için çalışmalar başlatılır, uygulanacak faaliyetler niteliğine göre en geç 1 ay içerisinde Kalite Yöneticisi ve Yönetim Kurulu Başkanı tarafından uygulanır.
- Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, P04 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.
- Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yöneticisi, şikâyet sahibini gerekli açıklamaları yazarak bilgilendirir. Şikâyet sahibi belirlenen çözüm yollarının hiç birini kabul etmezse adli yolu açıktır.
- TRSert Personel Belgelendirme, şikâyeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından (önceki benzer şikâyet sonuçlarını da temel alarak), doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.
- Şikâyete konu olan çalışan bu şikâyet/itirazın herhangi bir sürecinde ve değerlendirilmesinde kesinlikle yer alamaz.



P04-T01->İtiraz/Şikâyet Talimatı

TASLAK TARİHİ:21.07.2016 / YAYIN TARİHİ: 05.09.2016 / REVİZYON:05 / REVİZYON TARİHİ:16.09.2019

İtirazın Alınması ve Değerlendirilmesi

- TRSert Personel Belgelendirmede; müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, (Sınav tarihinden itibaren 1 ayı geçmeyecek sürede), telefon, mail veya web sitemizde ulaşılabilir olan İtiraz ve Şikâyet Formu aracılığı ile alınır. Gelen itirazların tümü kayıt altına alınır. İtiraz sınav esnasında olduğu takdirde, sınav alanında hazır bulunan İtiraz ve Şikâyet Formu Sınav Yapıcı tarafından adaya verilir ve itirazını yazması istenilir. Doldurulan form Kalite Yöneticisine ulaştırılır.
- Sözlü olarak iletilen itirazlar, Kalite Yöneticisi tarafından İtiraz ve Şikâyet Formuna yazılır ve kayıt altına alınır.
- Kalite Yöneticisi, doldurulan İtiraz ve Şikâyet Formuna kayıt numarası verir ve İtiraz ve Şikâyet Takip Listesine kaydeder. Kalite Yöneticisi, itirazın alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) itiraz sahibine İtiraz ve Şikâyet Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon veya mail yolu ile beş (5) iş günü içerisinde bildirir.
- Doldurulan İtiraz ve Şikâyet Formu, Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.
- Kalite Yöneticisi, itirazın geçerli kılınması için Yönetim Kurulu Başkanı'na iletir.
- Değerlendirme, Kalite Yöneticisinin incelemesinden sonra, itirazın konusuna göre gerekli birimlere yönlendirilir. İtiraza konu faaliyetlerde ilişkisi olmayan personel, gerekli incelemeleri yaptıktan sonra, inceleme sonuç raporunu yazarak Yönetim Kurulu Başkanı'na iletir. Yönetim Kurulu Başkanının incelemesi sonucunda rapor onaylanır ve itiraz sahibine iletilmek üzere Kalite Yöneticisine verir. Kalite Yöneticisi tarafından inceleme sonucu itiraz sahibine iletir. İtiraz sahibi, sonuçtan tatmin olmaz ise, itirazını yeniden yazarak tarafımıza iletir ve itirazı, İtiraz ve Şikâyet Komitesine sunulur. Komite, İtiraz Şikâyet Komitesi Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhünamesini imzalamış kişilerden oluşturulur. İtiraz ve Şikâyet Komitesine ulaşan itirazı incelemek için, birim üyeleri tarafından bir bilirkişi atanır. Bu kişi, itiraza konu olmamış ve bu süreçte yer almamış kişi olmalıdır. Bilirkişi incelemelerini, daha önce yapılmış inceleme sonuç raporundan bağımsız yapmalıdır ve kendinden önceki inceleme sürecinden habersiz olmalıdır. Bilirkişi gerekli incelemeleri yaptıktan sonra, inceleme sonuç raporunu yazarak İtiraz ve Şikâyet Komitesi'ne iletir.
- Şayet ilk inceleme sonuç raporu ile itiraz ve şikâyet biriminin kararı aynı ise konu olan itirazla ilgili uygulamalara değişiklik yapılmaksızın devam edilir. Ama sonuç raporları arasında çatışma var ise nihai karar Yönetim Kurulu Başkanı'na aittir. Sonuç itiraz sahibini haklı çıkarıyorsa, uygunsuzluğun giderilmesi için çalışmalar başlatılır, uygulanacak faaliyetler niteliğine göre en geç 1 ay içerisinde Kalite Yöneticisi ve Yönetim Kurulu Başkanı tarafından uygulanır.
- Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, P04 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.
- İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yöneticisi, itiraz sahibini yazılı olarak bilgilendirir.
- TRSert Personel Belgelendirme itirazı geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından (önceki benzer şikâyet sonuçlarını da baz alarak), doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.
- Şikâyete konu olan çalışan bu şikâyet/itirazın herhangi bir sürecinde ve değerlendirilmesinde kesinlikle yer alamaz.

Revizyon Listesi

No : 01
Yapan : Münire Demir
Tarih : 30.06.2018

TRSert®

ÜST YÖNETİM İZİNİ ALINMADAN İŞ BU DOKÜMANIN TAMAMI
BİR BÖLÜMÜ İKTİBAS EDİLEMEZ, ÇOĞALTILAMAZ !!!!!!!!!!!!!



P04-T01->İtiraz/Şikayet Talimatı

TASLAK TARİHİ:21.07.2016 / YAYIN TARİHİ: 05.09.2016 / REVİZYON:05 / REVİZYON TARİHİ:16.09.2019

Gereke : “Şikayet sahibi ve şikayetin ne olduğu konularındaki kalite yöneticisi ve İtiraz/şikayet komitesi dışında kimseye bilgi verilmeyecek ve gizliliği sağlanacaktır. Bir şikayet/öneri/itiraz olduğunda, o şikayetin Personel Belgelendirme Faaliyetleriyle ilgisi olup olmadığını tespit ettikten sonra, buna göre çözüm üretecektir. Alınan şikayetin geçerli kılınmasına yönelik tüm gerekli bilgiler toplandıktan sonra kamera kayıtları, sınav evrakları, sınav yapıcıların ve sınav gözetmenleri aracılığıyla doğrulaması yapılacaktır.”(Sayfa 1)

“Şikayet ve İtiraz edenlerin şikayetlerinin alındığı ve sürecin ilerleme raporları gsm/mail yoluyla iletilecektir.”(Sayfa 5) Şeklindeki ifadeler Türkak Denetim raporunda 9.9.4,9.9.5, 9.9.6, 9.9.9,maddelerinde yer alan ifadeler olup, P04-T01 İtiraz/Şikayet Talimatına eklenmiştir.

No : 02

Yapan : Münire Demir

Tarih : 03.10.2018

Gereke :”İtiraz /şikayete konu olan çalışan bu şikayet/itirazın herhangi bir sürecinde ve değerlendirilmesinde kesinlikle yer alamaz.” ibaresi eklenmiştir.

No : 03

Yapan : Münire Demir

Tarih : 04.03.2019

Gereke : “Sınav süreci tamamlanmış adayların itiraz ve şikayet hakları saklı kalacak şekilde en geç 10 gün içinde belge kararları verilir.” ibaresi eklenmiştir.

No : 04

Yapan : Münire Demir

Tarih : 12.09.2019

Gereke : Gereksiz formlar görseller ve açıklamalar çıkarılarak sadeleşme yapılmıştır.

No : 05

Yapan : Münire Demir

Tarih : 16.09.2019

Gereke : İtiraz ve şikayet kısmı ayrılarak detaylandırılmıştır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Yönetim Kurulu Başkanı