

 TTK AKADEMİ	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO:	PR-11
		DOKÜMAN YAYIN TARİHİ:	05.01.2018
		REVİZYON NO:	06
		REVİZYON TARİHİ:	15.01.2020
		SAYFA NO :	1 / 6

1. AMAÇ

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

2. KAPSAM

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

3. SORUMLULAR

- Belgelendirme Karar Verici: Belgenin askıya alınması, iptal edilmesi (geri çekilmesi), kapsam değişikliği ve sürdürülmesine karar verilmesi,
- Destek Personeli: Süreçlerdeki tüm yazışmaların ve diğer kayıtların hazırlanması, komite kayıtlarının dosyalanması,
- İtiraz ve Şikayet Komitesi: İtiraz ve şikayetleri değerlendirerek teknik görüş oluşturulması,
- Kalite Yönetim Temsilcisi: Dokümanların ve süreçlerin takibi ve gerekli hallerde revizyonu,
- Personel Belgelendirme Şube Müdürü: Gözetim, askı, yenileme süreçlerinde bulunan süreçlerin takip edilmesi, belgeli kişiler ile yapılan yazışmaların imzalanması, yeniden belge basımı süreçlerinin takip edilmesi
- Daire Başkanı: Kurum, kuruluş yazışmalarının imzalanması, belgelerin imzalanması, hukuki işlem gerektiren durumlara karar verilmesi.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17024:2012 Uygunluk Değerlendirmesi – Personel Belgelendirmesi Yapan Kuruluşlar İçin Genel Şartlar
- KEK.00 Kalite El Kitabı
- PR.12 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PR.18 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

5. KAYITLAR

- FR.12.5 Görev Tanımı – İtiraz ve Şikayet Komitesi Üyesi
- FR.13.4 Görevlendirme Formu – İtiraz ve Şikayet Komitesi
- FR.13.5 Görevlendirme Formu – Şikayet Değerlendirme
- FR.21 İtiraz Formu
- FR.44 Şikayet Formu
- FR.49 Toplantı Gündem Formu
- FR.50 Hazırlan Formu

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO:	PR-11
		DOKÜMAN YAYIN TARİHİ:	05.01.2018
		REVİZYON NO:	06
		REVİZYON TARİHİ:	15.01.2020
		SAYFA NO :	2 / 6

- FR.51 Toplantı Karar Formu
- LS.11 İtiraz Takip Listesi
- LS.16 Personel Listesi
- LS.19 Şikayet Takip Listesi
- SZ.02.4 Gizlilik, Tarafsızlık ve Bağımsızlık Taahhütnamesi – Kurul/Komite 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, TTK Akademi tarafından personel belgelendirmeye 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.

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

7. UYGULAMA

7.1 İtiraz ve Şikayet Komitesi

İtiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi amacıyla İtiraz ve Şikayet Komitesi kurulur. İtiraz ve şikayet komitesi üyelerine ilişkin asgari nitelikler ile yetki ve sorumlulukları ilgili görev tanımında belirtilir. Komite en az üç kişiden oluşur, 3 sabit üyesi bulunur. Komite üyesi olabilecek niteliklere sahip personel veya diğer kişiler belirlenerek kaydedilir. Gerekli durumlarda itiraz veya şikayetin niteliğine göre, değerlendirme yapacak uygun komite üyeleri, değerlendirilecek itiraz veya şikayet için görevlendirilir. İtiraz veya şikayet konusuna göre görev alan en az iki komite üyesinin ilgili ulusal yeterlilikte belirlenen değerlendirici kriterlerini karşılaması esastır. Komite üyeleri müdahil oldukları faaliyetlere ilişkin şikayet veya itirazların değerlendirilmesinde de bulunamaz. Üyelerin görev ve sorumlulukları ile atamaları yazılı olarak bildirilir. Görevlendirme yapılırken tarafların temsili dikkate alınır. İlgili kayıtlar;

- FR.12.5 Görev Tanımı – İtiraz ve Şikayet Komitesi Üyesi
- FR.13.4 Görevlendirme Formu – İtiraz ve Şikayet Komitesi
- SZ.02.4 Gizlilik, Tarafsızlık ve Bağımsızlık Taahhütnamesi – Kurul/Komite Üyeleri
- LS.16 Personel Listesi

 TTK AKADEMİ	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO:	PR-11
		DOKÜMAN YAYIN TARİHİ:	05.01.2018
		REVİZYON NO:	06
		REVİZYON TARİHİ:	15.01.2020
		SAYFA NO :	3 / 6

İtiraz ve şikayet 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.

7.2 İtiraz ve Şikayetlerin Alınması

İtiraz ve şikayetler web sitesinden veya yazılı olarak yapılabilir ve TTK Akademi tarafından kayıt altına alınır. İlgili kayıtlar;

- FR.21 İtiraz Formu
- FR.44 Şikayet Formu
- LS.11 İtiraz Takip Listesi
- LS.19 Şikayet Takip Listesi

İtiraz veya şikayet sahibi, itiraz ve şikayet formu doldurulması ile ilgili yardımcı destek personelinden alabilir. İtiraz veya şikayetlerin takibi destek personeli tarafından yapılır. Alınan şikayet ve itirazların TTK Akademi ile ilgisinin bulunup bulunmadığının tespitini Kalite Yönetim Temsilcisi yapar. TTK Akademi ile ilgisi bulunmayan itiraz veya şikayetler, itiraz veya şikayet sahibine, itiraz veya şikayet sahibinin belirlediği iletişim kanalı (e-posta, posta) ile yazılı olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir. TTK Akademi ile ilgili bulunan itiraz veya şikayetler İtiraz ve Şikayet Komitesine sunulur.

İtirazlar, itiraza konu kararın kişiye yazılı veya elektronik posta ile bildiriminden itibaren en geç 10 işgünü içerisinde yapılır. Şikayetler için süre sınırlaması bulunmamaktadır. Şikayetler için şikayet sahibi ve şikayetin içeriğine ilişkin bilgiler gizli tutulur.

7.3 İtirazların Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

Sınav değerlendirme sonucuna itiraz olması halinde, itiraz İtiraz ve Şikayet Komitesine sunulur. İlgili kayıtlar;

- FR.49 Toplantı Gündem Formu
- FR.50 Hazırlan Formu
- LS.11 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 Daire Başkanı tarafından durdurma kararı alınması halinde ilgili sınava ilişkin belgelendirme süreci komitenin değerlendirmesi sonuçlanmadan tamamlanamaz.

 TTK AKADEMİ	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO:	PR-11
		DOKÜMAN YAYIN TARİHİ:	05.01.2018
		REVİZYON NO:	06
		REVİZYON TARİHİ:	15.01.2020
		SAYFA NO :	4 / 6

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 iç doğrulayıcı ya da karar vericinin değerlendirmesine sunulur. İtiraz sahibinin sonuçtan tatmin olmaması halinde komisyonun değerlendirmesine sunulur.

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

Komite kararları çoğunlukla alınır. Komitenin aldığı kararlar tavsiye niteliğindedir. İtirazın değerlendirilmesinde her seviyedeki tüm kararlardan TTK Akademi sorumludur. Komite değerlendirmesini tamamlayarak sonucu Personel Belgelendirme Şube Müdürüne iletir. İtirazın ele alınmasında ve karar verilmesinde görev alan personel şikâyetle konu kararda yer alan personelden farklı kişilerden seçilir. Personel Belgelendirme Şube Müdürü komite kararı uyarınca gerekli tedbiri alır. Konunun belgelendirme kararını etkilemesi halinde, husus Belge Karar Vericisine iletilerek gerekli tedbir alınır. İlgili kayıtlar;

- FR.51 Toplantı Karar Formu

İtirazlar alındığında itiraz edene itirazın alındığı ve itiraz ile ilgili ilerleme raporları itiraz sahibine kişinin talebine uygun olarak yazılı veya elektronik posta ile bildirir. 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 dokümantasyonun bir kopyası ayrıca dosyalanır ve değerlendirilmek üzere ilgili dönem için Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısında gündeme alınır. İlgili kayıtlar;

- FR.49 Toplantı Gündem Formu

7.4 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

İtiraza konu olamayacak her türlü başvuru şikayet olarak kaydedilir. KYT tarafından şikayetin belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığına karar verilir. Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olan şikayetler için KYT tarafından gerekli soruşturma yapılır, gerekli hallerde inceleme yapmak üzere Daire Başkanı tarafından şikayeti incelemek üzere bir personel görevlendirilebilir. TTK Akademi şikayetin geçerli kılınmasına yönelik tüm gerekli bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

 TTK AKADEMİ	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO:	PR-11
		DOKÜMAN YAYIN TARİHİ:	05.01.2018
		REVİZYON NO:	06
		REVİZYON TARİHİ:	15.01.2020
		SAYFA NO :	5 / 6

Şikayet sahibinin özlük bilgileri ve şikayet konusu, PR.03 Bilginin Gizliliği ve Güvenlik Prosedürü'ne uygun olarak muhafaza edilir ve gizliliği sağlanır.

Teknik değerlendirme gereken şikayetlerde dokümanlar İtiraz ve Şikayet Komitesine sunulur. İlgili kayıtlar;

- FR.13.5 Görevlendirme Formu – Şikayet Değerlendirme
- LS.19 Şikayet Takip Listesi

Şikayetin belgelendirme kararını etkileyebileceği hallerde, şikayet İtiraz ve Şikayet Komitesine sunulur ve Personel Belgelendirme Şube Müdüründen yürütmenin durdurulması talep edilir. Bu durumda şikayetin 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.13.5 Görevlendirme Formu – Şikayet Değerlendirme

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

Şikayetler alındığında şikayet edene şikayetin alındığı ve şikayet ile ilgili ilerleme raporları şikayet sahibine Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kişinin talebine uygun olarak yazılı veya elektronik posta ile bildirir. Şikayetlerin kayıt tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde sonuçlandırılması esastır. Mücbir sebeplerle süre uzatımı gereken haller ortaya çıkarsa şikayet sahibine bu konuda bilgilendirme yapılır. Şikayet sonuçları, şikayet 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. Şikayet konusunda daha önce benzer bir şikayet olup olmadığı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından tespit edilir. Şikayetlere ilişkin tüm dokümantasyonun bir kopyası ayrıca dosyalanır ve değerlendirilmek üzere ilgili dönem için Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısında gündeme alınır.

- FR.49 Toplantı Gündem Formu
- LS.19 Şikayet Takip Listesi

 TTK AKADEMİ	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO:	PR-11
		DOKÜMAN YAYIN TARİHİ:	05.01.2018
		REVİZYON NO:	06
		REVİZYON TARİHİ:	15.01.2020
		SAYFA NO :	6 / 6

7.5 Haklı Bulunan İtiraz ve Şikayetler

Değerlendirme sonucunda uygun bulunan şikayet ve itirazlar için sistemde düzeltme gerekmesi halinde Düzeltici/Önleyici Faaliyet açılarak Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü çerçevesinde işlemler takip edilir.