

1. Amaç ve kapsam

Bu prosedür TS EN ISO 17024:2012 Standardı ve MYK şartları kapsamında, TİAD MTM'nin belgelendirme faaliyetlerinde başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden, işverenlerden, hizmet alanlardan veya ilgili diğer kesimlerden alınan itiraz ve şikayetlerin çözülmesi amacıyla uygulanacak faaliyetleri ve sorumlulukları kapsar.

2. Tanımlar

Şikayet : Merkezimizin faaliyetleri, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler hakkında uygunluk değerlendirilmesi amacıyla yapılan bilgilendirme.

İtiraz : Merkezimizin faaliyetleri sırasında alınan olumlu veya olumsuz alınan belgelendirme kararların tekrar değerlendirilmesi yönündeki talep.

3. Yetki ve sorumluluklar

İtiraz ve şikayetlerin kabul edilmesinden KYT / MTM İdari Koordinatörü sorumludur. Sınav süreçlerinde ise değerlendiriciler itirazları kabul edebilirler. İtirazların değerlendirilmesi, gerektiğinde İtiraz Ve Şikayet Komitesine havale edilmesi, değerlendirme sonucu alınan kararların uygulanması Genel koordinatörün sorumluluğundadır. Başvuru sahibine gerekli yanıtların iletilmesi ve kayıtların gerekli şekilde kapatılıp kapatılmadığının kontrolü İdari Koordinatör ve Kalite Yönetim temsilcisi tarafından gerçekleştirilir.

Komite toplantılarına, komite üyeleri Genel Koordinatör tarafından konu ile ilgili bilgilendirmeyi de içeren telefon görüşmesi ve e-posta gönderimi ile toplantı tarihinden en az bir hafta önce davet edilir. Kalite Yönetim Temsilcisi veya Belgelendirme Müdürü, Komite Toplantılarında sekreteryaya görevi yürütür.

4. Uygulama

İtiraz ve şikayetlerin değerlendirme prosesi TİAD MTM web sayfasında kamuya açık hale getirilmiş olup, herkesin ulaşabilmesi sağlanmıştır. Oluşturulan proses tüm taraflara adil ve eşit bir yaklaşım içinde tarafsız ve bağımsız bir biçimde oluşturulmuştur.

İtiraz ve Şikayet Komitesi belgelendirme süreçlerinden kaynaklanmış olan tüm itiraz ve şikayetleri yılda en az 1 defa gözden geçirir. Çözüme kavuşturulamayan durumlarda da komite toplanır. Toplantının gerçekleşmesi için salt çoğunluğun katılımı gereklidir. Kararlar oy birliği ile alınır. İtiraz ve Şikayet komitesi; takım tezgahları satış ve satış sonrası hizmetler sektöründe faaliyet gösteren firmaların yöneticisi, sektörde fiilen çalışan ve ilgili mesleklerde belge almaya haiz personel ve takım tezgahları satış ve satış sonrası hizmetler sektöründe servis yöneticiliği yapan bölüm sorumlusu olmak üzere en az 3 kişiden oluşur.

İtiraz ve Şikayet Komitesinin sabit kişilerden oluşması gerekmez. Komite üyeleri itiraz ve şikayete konu süreçlerde yer almayan kişilerden belirlenir ve gerektiğinde itiraz ve şikayet konusuna uygun niteliklerde kişi/kişiler görevlendirilir

İtirazlar, sınava giren adaylar veya belgelendirilmiş kişiler tarafından sınav sonucunun kişiye bildirilmesini takip eden 30 iş günü içerisinde yapılabilir. **Şikayetler** ise, başvuru sahibi, adaylar ve belgelendirilmiş kişilerin yanı sıra, işverenler, hizmet alanlar veya ilgili diğer kesimler tarafından her zaman yapılabilir.

İtiraza konu olabilecek durumlar şunlardır.

- Başvuru şartları,
- Sınav sorularındaki uygunsuzluklar
- Sınavların gerçekleştirilmesi,
- Belgelendirme kararları,
- Belge yenileme işlemleri,
- Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri.

Şikayete konu olabilecek durumlar ise şunlardır.

- Merkez personelinin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları,
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri,
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları
- Sınav yapılan yerin şartlara uygunluğu
- Uygulamalı sınav alet/ekipmanların şartlara uygunluğu
- Değerlendiricinin belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları,

Yukarıda belirtilen İtiraz ve Şikayete konu olabilecek durumlar en az yılda bir gerçekleştirilen toplantıların gündemini oluşturur.

İtiraz veya şikayet sahibi, doldurduğu “TM-F-01-06 İtiraz ve Şikayet Formunu TİAD MTM’ye, sınav anında ise değerlendiricilere elden teslim edebilir veya web sitesi üzerinden online olarak iletilebilir. Telefon ile gelen itirazlar kabul edilemez, itiraz sahibinden form veya yazılı olarak bildirim yapması istenir. Telefon ile gelen şikayetlerde konu ile ilgili form doldurulur her durumda konu ile ilgili DÖF başlatılır.

Bir sınav sonucuna, sınav sorusuna ya da belgelendirme kararına yapılan itiraz kayıtlarının doğrudan itiraz değerlendirme komisyonunun değerlendirmesine sunulması gerekli değildir. Önce itiraza konu kişinin kararını yeniden gözden geçirmesi sağlanır. Ardından bir akran değerlendirmesine tabi tutulur, iç doğrulayıcı ya da karar vericinin değerlendirmesine sunulur. İtiraz sahibinin sonuçtan tatmin olmaması halinde komisyonun değerlendirmesine sunulur. İtiraz kaydı açılmamış sınavlar için değerlendirmelerde sonradan değişiklik yapılmaz. İtirazların ele alınması ve sürecin yönetimi itiraza sebep olan konuda görev almamış kişilerden seçilir.

İtiraz ve şikayetlere cevap vermeden önce itiraz ve şikayet konusu somut belgelendirme kayıtlarından inceleme yapılır. Daha önceki benzer itiraz ve şikayet sonuçlarını da göz önüne alarak itiraza veya şikayete karşılık gerçekleştirilecek faaliyetler ilişkin karar verilir.

Yukarıda belirtilen konular dışında gelen itiraz ve şikayetler, öncelikle Genel Koordinatör tarafından değerlendirilir. İtiraz veya şikayete bir çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilir. Eğer 15 iş günü içerisinde bir çözüm üretilebilir ve üretilen bu çözüm itiraz veya şikayet sahibi tarafından uygun görülür ise, öngörülen çözüm uygulanarak, itiraz veya şikayet kaydı kapatılır.

Öngörülen çözüm, itiraz veya şikayet sahibinin itirazını veya şikayetini gideremez veya Genel Koordinatör tarafından çözümlenemeyecek bir durum söz konusu ise veya 15 iş günü içerisinde itiraz veya şikayet çözülemiyorsa konu İtiraz Ve Şikayet Komitesine havale edilir. Konu ile ilgili tüm bulgu, değerlendirme ve kararlar kayıt altına alınır.

İtiraz ve şikayet komitesi, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, itiraz veya şikayeti bir sonuca bağlar. İtiraz ve şikayetin sonlandırılması toplamda 30 iş gününü aşamaz. Değerlendirme sonucunda itiraz veya şikayet sahibinin

talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılabilir.

İtiraz ve şikayet komitesi, TIAD MTM bünyesinde bağımsız olarak oluşturulmuş şikayet ve itirazların değerlendirilmesinde son mercidir. İtiraz veya şikayet sahibi TIAD MTM'ye yaptığı itiraz veya şikayetten ötürü ayrımcı bir faaliyete tabi tutulamaz. Tüm süreç tarafsızlık, gizlilik ve eşitlik çerçevesinde ele alınır. İtiraz ve şikayet edene bildirilecek olan karar, şikayete konu faaliyetlerde önceden yer almamış olan personel tarafından verilir ve onaylanır.

İtiraz ve şikayet kararları, Genel Koordinatör tarafından onaylanır. İtiraz veya şikayet sahibine süreç hakkında bilgilendirme, Kalite Yönetim Temsilcisi veya İdari Koordinatör tarafından elektronik posta ile bilgilendirme yapılır.

İtirazının veya şikayetinin doğru değerlendirilmediğini düşünen kişiler öncelikli olarak MYK daha sonrasında ise yasal yollara başvurabilir.

İtiraz ve Şikayet Komitesinin aldığı kararlar, daha önce gelen ve çözüme kavuşturulan itiraz ve şikayetler Tarafsızlık Komitesi tarafından periyodik toplantılarda incelenir.

4.1. Kayıtlar

Bu prosedür kapsamında elde edilen tüm kayıtlar YN-P-02-01 Kayıt Kontrolü Prosedürüne göre saklanır. İtiraz ve şikayet kayıtları İtiraz ve Şikayet Komitesi toplantısında incelenir. Alınan kararların tarafsızlığı Tarafsızlık Komitesi toplantısında değerlendirilir.

5. İlgili dokümanlar

TM-F-01-06	İtiraz ve Şikayet Formu
------------	-------------------------