

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Doküman No      | P6         |
| Yayın Tarihi    | 02.10.2017 |
| Revizyon No     | 00         |
| Revizyon Tarihi | 00.00.00   |
| Sayfa No        | 1/3        |

## 1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedür, personel belgelendirme faaliyetleri kapsamında gerçekleştirilen hizmetler ile ilgili olarak müşterilerden veya ilgili şahıslardan TESKO 'ya gelen şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi ve karara bağlanması için uygulamaları ve kuralları belirler.

## 2. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, Belgelendirme Müdürü, Yönetim Temsilcisi, Şikâyet ve İtiraz Komitesi, Değerlendiriciler ve Karar Vericiler sorumludur.

## 3. TANIMLAR ve KISALTMALAR

**Şikâyet:** Müşterilerden veya ilgili şahıslardan, 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 yazılı olumsuz başvurulardır.

**İtiraz:** TESKO 'nun almış olduğu bir kararın yeniden değerlendirilmesi için yazılı veya sözlü beyanda bulunmak.

**Şikâyet ve İtiraz Komitesi:** TESKO 'nun faaliyetleri ile ilgili müşteri ya da diğer taraflardan gelen itirazları tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

## 4. İLGİLİ FORMLAR

- ❖ Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu
- ❖ Şikâyet, İtiraz ve Öneri Takip Listesi
- ❖ Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- ❖ Şikâyet Ve İtiraz Komitesi Taahhütnamesi
- ❖ Şikâyet ve İtiraz Komitesi Görev Tanımı

## 5. UYGULAMA

### 5.1. Şikâyet ve İtiraz Komitesi

Komite üyeleri; Şikâyet ve itirazın konusuna yönelik mesleğinde yetkin kişilerden seçilir.

#### 5.1.1. Atama

Tüm üyeler ilgili tarafları temsilen atama yazıları ile TESKO tarafından görevlendirilir. Komitede yer alacak kişilerin karşılaması gereken şartlar 'Şikâyet ve İtiraz Komitesi Görev Tanımı' nda belirtilmiştir.

#### 5.1.2. Taahhüt

TESKO, ilgili şikâyet veya itirazın incelenmesi için komiteye atanan üyelerinden, prosedüre uygun bir şekilde tüm itirazları ve şikâyetleri gizlilikle, itiraz veya şikâyette bulunan tarafa ayrıcalık tanımadan, kurallara uygun, tarafsız, bağımsız ve adil bir şekilde değerlendireceğini, itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesinde üçüncü şahıslarca yapılabilecek etki ve baskılardan etkilenmeyeceğine, belgelendirme

|                    |             |
|--------------------|-------------|
| HAZIRLAYAN         | ONAYLAYAN   |
| YÖNETİM TEMSİLCİSİ | GENEL MÜDÜR |

ve eğitim sürecinde yer aldığı adaya ilişkin itiraz ve şikâyetin değerlendirilmesi süreçlerinde yer almayacağına dair taahhüt almaktadır.

## 5.2. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin Görevleri

- Şikâyet ve itiraz komitesi TESKO'nun çözüme ulaştıramadığı şikâyet ve itirazların adil ve tarafsız bir şekilde değerlendirmekten sorumludur.
- Şikâyet ve itiraz komitesi itirazı inceler, ilgili kanıtları toplar ve şikâyet ve itiraz sahibinin dosyasını inceleyerek şikâyet ve itirazın doğrulunu değerlendirir,
- Değerlendirme sonucunda gelen şikâyet ve itirazların haklı olup olmadığı konusunda görüş bildirir,
- Şikâyet ve İtiraz komitesi toplantılarında şikâyet ve itirazın değerlendirilmesi aşamasında komite, TESKO çalışanlarından şikâyet ve itirazın konusuna bağlı olarak görüşmek isteyebilir,
- Şikâyet ve itirazın neticesini TESKO ya bildirmek

## 5.3. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin Toplanması

Firma ya da kişiler TESKO'nun belgelendirme sürecinde yapmış olduğu faaliyetler ile ilgili doğan şikâyet ve itirazlarını yazılı olarak TESKO'ya bildirir. Bu bildirim sonrasında Yönetim Temsilcisi başvuruyu değerlendirerek gerekli raporu hazırlayıp Genel Müdür'e sunar. Genel Müdür şikâyeti/itirazı değerlendirir ve düzeltilmesi gereken bir şikâyet ve itiraz ise gerekli çözüme ulaştırılması için düzeltici faaliyet başlatılır. Gerekirse Şikâyet ve itiraz komisyonu toplanır.

Söz konusu şikâyet komite üyelerinden herhangi birinin faaliyeti ile ilgili ise bu kişi veya kişiler komiteye katılamaz. Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikâyet/itiraz konusu faaliyetlerde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

## 5.4.Şikâyet ve İtirazların Ele Alınması

- Şikâyet veya itirazların zaman aşım süresi 15 gündür. Bu süre içerisinde yazılı olarak başvuru yapılmaması durumunda şikâyet ve itirazlar değerlendirmeye alınmayacaktır.
- TESKO belgelendirme süreci ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen öneri ve şikâyetler, web sitesinde ulaşılabilir olan 'Şikâyet, İtiraz Ve Öneri Formu' ile elektronik ortamda ya da Yönetim Temsilcisi veya ilgili bölüm yöneticisi veya sınav yapıcı tarafından 'Şikâyet, İtiraz Ve Öneri Formu' ile kayıt altına alınır.
- Şikâyet alındıktan sonra yönetim temsilcisi, şikâyetin TESKO'nun gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır.
- Şikâyet TESKO faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir.
- Eğer şikâyet TESKO faaliyetleri ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi ilgili bölüm yöneticileri ile şikâyeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve şikâyet sahibine 'Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu' ile 7 gün içerisinde bilgi verir. Şikâyet, İtiraz ve Öneri Takip Listesine kayıt yapılır.

HAZIRLAYAN

YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN

GENEL MÜDÜR

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Doküman No      | P6         |
| Yayın Tarihi    | 02.10.2017 |
| Revizyon No     | 00         |
| Revizyon Tarihi | 00.00.00   |
| Sayfa No        | 3/3        |

- Şikâyeti ele alan TESKO, şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur. Yapılacak uygun düzeltme ve düzeltici faaliyet başlatılır. Yapılan tüm çalışmalar ve şikâyet/itirazın ilerlenme durumu, değerlendirme sonucu alınan, karar şikâyet / itirazı yapan tarafa yazılı olarak bildirilir.
- İlgili tarafın şikâyet / itirazının devam etmesi ve şikâyet / itirazın giderilememesi durumunda konu şikâyet ve itiraz komitesine aktarılır. Komite şikâyet / itirazı değerlendirir ve kararın uygulanması için Genel Müdüre bilgi verir. Komitenin aldığı kararlar, kuruluşun nihai kararlarıdır.
- Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi sürecinde görev alan TESKO personeli ve 'Şikâyet ve İtiraz Komitesi' üyeleri imzalamış oldukları 'Personel Taahhütnamesi' gereği şikâyet sahibi, şikâyet konusu gibi firmaya özel bilgilerin gizliliğini korumakla yükümlüdür.

#### 4.2. Şikâyet Ve İtiraz Komitesinin Seçimi

TESKO Şikâyet ve itiraz komitesi en az 3 kişiden oluşur, üyeler belirlerken aşağıdaki kriterler göz önünde bulundurulur;

- En az 5 yıllık iş tecrübesi olması
- Üyelerden en az birinin kapsam konusu ile ilgili teknik bilgi sahibi olması
- Üyelerden en az birinin şikâyet ve itirazı değerlendirebilecek hukuki bilgiye sahip olması
- Mali baskılardan uzak, profesyonel karar verebilme yeteneğine sahip olması

Komite üyeleri Genel Müdür tarafından yukarıdaki kriterlere göre atanır.

|                    |             |
|--------------------|-------------|
| HAZIRLAYAN         | ONAYLAYAN   |
| YÖNETİM TEMSİLCİSİ | GENEL MÜDÜR |