

1. AMAÇ

TCS Personel Belgelendirme (TCS) firmasında; şikayet ve itirazlar için uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2. TANIMLAR**İtiraz**

Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin, TCS tarafından alınan herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

Şikâyet

İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

3. UYGULAMA

TCS tarafından şikayet/itirazların alınması, değerlendirilmesi ve kararı, şikayet/itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde gerçekleştirilir. TCS, şikayet/itiraz sürecini tanımlayan **PR.04 Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürünü** ve **FRM.137 Şikayet ve İtiraz Formunu** talebe bağlı olmaksızın erişilebilecek şekilde www.tcpspersonel.com sitesinden kamuya açık hale getirmiştir.

TCS, itirazları/şikayetleri ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

TCS; itirazları/şikayetleri ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, itiraza/şikayete konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

3.1. Şikayet ve İtiraz Komitesi

Personel Belgelendirme Müdürü, şikâyet/itiraza konu olmayan ve şikayet/itiraz sahibi firma/kişi ile çıkar ilişkisi bulunmayan 3 kişiden oluşan bir Şikâyet ve İtiraz Komitesi belirler. TCS çalışanları, Şikâyet ve İtiraz Komitesinde görevlendirilebilir.

Personel belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Belgelendirme kararları ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, oybirliği ile alınır. Kararlar, şikâyet konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

Komite üyeleri aşağıdaki taraflar arasından seçilebilir.

- 17024 Kalite Yöneticisi
- Personel Belgelendirme Müdürü
- Sektör temsilcisi (Sektörde İşveren veya Yönetici)
- Üniversiteler veya MEB'e bağlı eğitim kurumlarında eğitimci
- Avukat
- İtiraz ise; itiraza konu olan yeterlilik kapsamında değerlendirici kriterlerini taşıyan kişi

Şikayet ve İtiraz Komitesinin yeterlilikleri, görev, yetki ve sorumlulukları **GT.04 Şikayet ve İtiraz Komitesi Görev Tanımında** tanımlanmıştır.

3.2. İtirazlar

Personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak itirazlar, ilgili kişi tarafından karar açıklandıktan **10 iş günü** içerisinde, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, **FRM.137 Şikayet ve İtiraz Formuna** kaydedilir ve Personel Belgelendirme Müdürüne iletilir. *Personel Belgelendirme Müdürü itirazı FRM.138 Şikayet İtiraz ve Öneri Takip Formuna işler.* Personel Belgelendirme Müdürü, **7 iş günü** içerisinde teknik bölümden ilgili süreçte görev almayan bir kişiyi görevlendirir. Görevlendirilen kişi **10 iş günü** içerisinde dosyayı inceler ve Personel Belgelendirme Müdürüne kararı bildirir. Gerekli durumlarda **FRM.134 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu** ile düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Personel Belgelendirme Müdürü itiraz tarihinden en geç **1 ay** içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

İtiraz sahibinin itirazının devam etmesi durumunda konu Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından görüşülür. Gerekli durumlarda **FRM.134 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu** ile düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır. Personel Belgelendirme Müdürü Komite karar tarihinden en geç **1 ay** içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.04
		Yayın Tarihi	08.11.2016
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	26.07.2025
		Sayfa No	2/2

3.3. Şikayetler

Şikayetler, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

Şikayetler, şikâyet alan personel tarafından, **FRM.137 Şikayet ve İtiraz Formuna** kaydedilir ve Personel Belgelendirme Müdürüne iletilir. *Personel Belgelendirme Müdürü şikayeti, FRM.138 Şikayet İtiraz ve Öneri Takip Formuna* işler. Şikâyetin alınması üzerine, Personel Belgelendirme Müdürü, şikayetin belgelendirme faaliyetleri veya belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgili olmasına bakarak yapılacak işlemleri belirler.

3.3.1. Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Şikayetler

Personel Belgelendirme Müdürü, **7 iş günü** içerisinde teknik bölümden ilgili süreçte görev almayan bir kişiyi görevlendirir. Görevlendirilen kişi **10 iş günü** içerisinde dosyayı inceler ve Personel Belgelendirme Müdürüne kararı bildirir.

Personel Belgelendirme Müdürü şikayet tarihinden en geç **1 ay** içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, şikayet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirir.

Şikâyet sahibinin şikayetin devam etmesi durumunda konu Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından görüşülür. Gerekli durumlarda **FRM.134 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu** ile düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Personel Belgelendirme Müdürü Komite karar tarihinden en geç **1 ay** içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

3.3.2. Belgelendirilmiş Kişiler Hakkında Yapılan Şikâyetler

Belgelendirilmiş kişilerle ilgili olarak; sınav kayıtları, içeriği vb hususlarda şikayetler, ilgili kişiler tarafından yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

Şikayetler, şikayeti alan personel tarafından, **FRM.137 Şikayet ve İtiraz Formuna** kaydedilir ve Personel Belgelendirme Müdürüne iletilir.

Şikayet için, Personel Belgelendirme Müdürü tarafından, **7 iş günü** içerisinde teknik bölümden ilgili süreçte görev almayan biri görevlendirilir. **10 iş günü** içerisinde dosyayı inceler ve Personel Belgelendirme Müdürüne kararı bildirir. Personel Belgelendirme Müdürü şikayet tarihinden en geç **1 ay** içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, şikayet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirir.

Şikâyet sahibinin şikayetin devam etmesi durumunda konu Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından görüşülür. Gerekli durumlarda **FRM.134 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu** ile düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Personel Belgelendirme Müdürü Komite karar tarihinden en geç **1 ay** içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

3.4. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

TCS, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikayetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz/şikayet sahibine bildirmelidir.

TCS'ye ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda TCS, şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirler.

3.5. Şikayet/itiraz sürecinde tutulan kayıtlar, Kalite Yöneticisi tarafından **PR.09 Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak saklanır.

3.6. Şikayet/İtirazlar, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında değerlendirilir.