

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı ERK' in verdiği belgelendirme hizmeti kapsamında gelen itiraz ve şikâyetlerin nasıl uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2. KAPSAM

ERK' in verdiği belgelendirme hizmetini kapsar.

3. SORUMLULAR

Genel Müdür
Kalite Yönetim Temsilcisi
Personel Belgelendirme Müdürü
İtiraz ve Şikâyet Komitesi
Aday/Başvuru Sahibi

4. TANIMLAR

İtiraz

Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin, ERK 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.

Öneri

Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin, ERK' in hizmet verdiği kapsam dâhilinde görüş ve düşüncelerini ifade etmesi.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi

ERK Genel Müdürü tarafından atanan ve 3 kişiden oluşan komitedir. Personel belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Belgelendirme kararları ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, oybirliği ile alınır. Kararlar, şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

Aday/Başvuru Sahibi

Ulusal yeterliliklere göre belgelendirilmek üzere başvuru yapan ve yeterliliğe giriş şartlarını taşıyan kişiyi,

5. UYGULAMA

ERK tarafından itiraz/şikâyet ve önerilerin alınması, değerlendirilmesi ve kararı, itiraz/şikâyet ve öneri verene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde gerçekleştirilir. ERK, itiraz/şikâyet ve öneri sürecini tanımlayan **PRS.02 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirilmesi Prosedürü** ve **FRM.25 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu** talebe bağlı olmaksızın erişilebilecek şekilde www.erkbelgelendirme.com sitesinden kamuya açık hale getirmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa: 1/4
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR	

ERK, itiraz/şikâyet ve önerileri ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

ERK; itiraz/şikâyet ve önerileri ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, şikâyete/ itiraza konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

Aday/başvuru sahibi/belgeli kişi tarafından ERK' e yapılan itiraz ve şikâyetin sonucunun olumlu ya da olumsuz olması durumunda aynı aday/başvuru sahibi/belgeli kişi tarafından yapılan ilk itiraz ve şikâyet konusunun ikinci kez tekrar edilmesi durumunda ERK aynı itiraz ve şikâyeti kabul etmeyip konu ile ilgili bir çalışma yapmayacaktır. Aday/başvuru sahibi/belgeli kişi tarafından konu olan itiraz ve şikâyet bir üst yetkili kuruma bildirebilir.

5.1. Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi

Personel belgelendirme faaliyetlerine yönelik şikâyetler yazılı ve sözlü olarak yapılabilir. Yazılı başvurular, e-mail, faks ve **FRM.25 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu** doldurularak yapılır. Şikâyet sahibi, ERK internet sitesinden **FRM.25 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formuna** ulaşabileceği gibi aynı zamanda ERK' den da formu talep edebilir. Sözlü olarak yapılan başvurular şikâyeti alan kişi tarafından yazılı hale getirilmesi sağlanır. *CİMER şikâyetlerinin iletilmesi durumunda şikâyet ile ilgili bilgilendirmeyi ve konuya ilişkin açıklamayı içeren belgeler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. CİMER den gelen şikâyetlerde **FRM.25 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu'nun** doldurulmasına gerek yoktur. Gelen şikâyet, varsa delilleri de içeren belgelerle birlikte Kalite Yönetim Temsilcisi, **FRM.25 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu** ilgili kısımlarını doldurur ve Personel Belgelendirme Müdür'üne sunar.*

Şikâyet kaynakları aşağıdaki gibi olabilir;

- ✓ Belgelendirme başvurularının alınmasında
 - Başvuruyu alan personelden kaynaklanan şikâyetler,
 - Başvurunun değerlendirilmesinden kaynaklanan şikâyetler,
 - Ücretlendirmeden kaynaklanan şikâyetler,
- ✓ Belgelendirme çalışmaları esnasında teknik personellerden kaynaklanan şikâyetler,
 - Sınavın gerçekleştirilmesi esnasında oluşan şikâyetler,
 - ERK Personelinin tavır ve davranışlarından kaynaklanan şikâyetler,
 - Personel Belgelendirme kapsamından kaynaklanan şikâyetler,
 - Sınav süresi, metodu, soru ve cevapları, belgelendirme kararları için gelen şikâyetler,
 - Personel Belgelendirme faaliyetleri öncesi ve sonrasında ERK içerisinde gerçekleştirilen operasyonel faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler,
 - ERK uygulamaları hakkında üçüncü taraflardan alınan şikâyetler,
 - 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,
 - Belgelendirilmiş kişiler hakkında yapılan şikâyetler,

Şikâyetler **TLM.08 Komitelerin Çalışma Usul ve Esasları Talimatı'nın** uygun olarak gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

5.2. İtirazların Alınması ve Değerlendirilmesi

Personel belgelendirme faaliyetlerine yönelik itirazlar, yazılı ve sözlü olarak yapılabilir. Yazılı başvurular, e-mail, faks ve **FRM.25 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu** doldurularak yapılır. İtiraz sahibi, ERK internet sitesinden

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR	Sayfa: 2/4

Yayın Tarihi: 10.02.2020 / Rev. No:02 / Rev. Tarihi:19.01.2023

Bu dokümanın güncelliği, elektronik ortamda ERK. Doküman Yönetim Sisteminden takip edilmelidir. Basılmış hali kontrolsüz kopyadır.

FRM.25 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu'na ulaşabileceği gibi aynı zamanda ERK' den da formu talep edebilir. Sözlü olarak yapılan başvurular itirazı alan kişi tarafından yazılı hale getirilmesi sağlanır. *CİMER şikâyetlerinin iletilmesi durumunda itirazlar ile ilgili bilgilendirmeyi ve konuya ilişkin açıklamayı içeren belgeler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. CİMER den gelen itirazlarda FRM.25 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu'nun doldurulmasına gerek yoktur.* Gelen itiraz, varsa delilleri de içeren belgelerle birlikte Personel Belgelendirme Müdür'üne iletilir ve Kalite Yönetim Temsilcisi, **FRM.25 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu** ilgili kısımlarını doldurur ve Personel Belgelendirme Müdür'üne sunar. Şikâyetler **TLM.08 Komitelerin Çalışma Usul ve Esasları Talimatı'nın** uygun olarak gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

İtiraz kaynakları aşağıdaki gibi olabilir;

- Kişilerin yapmış olduğu başvurular için ERK tarafından alınmış olan kararlara itiraz,
- Sınav esnasında görevlendirilen Sınav Yapıcıya itiraz,
- Personel Belgelendirme Değerlendirme sonuçlarına itiraz, (Teknik personel bulgu ve kararı vb.)
- ERK' e bildirilen bir şikâyet sonucunda alınan karara itiraz,
- Belgelendirme kararları,
- Gözetim ve yenileme işlemleri,
- Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri.

Gelen itiraz Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Personel Belgelendirme Müdürü' ne iletilir. Personel belgelendirme Müdürü ve ilgili kapsamda uygun yeterlilikteki Karar Verici tarafından itiraz ve sebebi incelenir. İncelemeler yapılırken;

- İlgili sınav başvurusunun ne zaman alındığı
- Karar Vericinin dosyayı ne zaman incelediği
- Sınavda, Sınav Yapıcı ve Gözetmen olarak kimlerin görev aldığı
- Sınavı etkileyebilecek farklı kişilerin sınav alanında olup olmadığı
- Sınav değerlendirme tutanaklarının ve video kayıtlarının uygunluğu
- Sınav ve Aday evraklarında tarafsızlığa ilişkin verilerin olup olmadığı durumlar incelenir.

İtirazlar **TLM.08 Komitelerin Çalışma Usul ve Esasları Talimatı'nın** uygun olarak gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

5.5. Öneri

ERK' e yapılan öneriler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **FRM.25 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır ve Genel Müdür'e toplantılar da bu öneriler sunulup değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır. Öneri sahibine teşekkür yazısı ve durum/sonuç bildirimini **1 ay** içinde yazılı olarak yapılır.

5.6. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

TLM.08 Komitelerin Çalışma Usul ve Esasları Talimatı'na göre bilgilendirmeler gerçekleştirilmektedir.

5.7. Aday/ Başvuru Sahiplerinin İtiraz/ Şikâyet Süresi

- *Sınava dair itiraz ve şikâyet olması durumunda aday sınav bittikten sonra 7 (yedi) gün içerisinde ERK web sitesinden ya da sözlü olarak ERK personeline bildirebilir. Şikâyet ve İtiraz dâhilinde gerekli işlemler ERK personeli tarafından alınır ve işlem başlatılır. 7 (yedi) gün sonra bildirilen itiraz ve şikâyetler dikkate alınmaz.*
- *Sınav sonucuna dair itiraz ve şikâyet olması durumunda aday sınav sonucu bildirildikten sonra 7 (yedi) gün içerisinde ERK web sitesinden ya da sözlü olarak ERK personeline bildirebilir. Şikâyet ve İtiraz dâhilinde gerekli*

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR	Sayfa: 3/4

işlemler ERK personeli tarafından alınır ve işlem başlatılır. 7 (yedi) gün sonra bildirilen itiraz ve şikâyetler dikkate alınmaz.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PRS.02 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirilmesi Prosedürü
FRM.25 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu
TLM.08 Komitelerin Çalışma Usul ve Esasları Talimatı

7. REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
30.12.2022	01	5.Madde	5.1 ve 5.2 maddelerine CİMER ile ilgili ekleme yapılması
19.01.2023	02	5.7 Maddesi	Aday/ Başvuru Sahiplerinin İtiraz/ Şikâyet Süresi maddesi eklenmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR	Sayfa: 4/4

Yayın Tarihi: 10.02.2020 / Rev. No:02 / Rev. Tarihi:19.01.2023

Bu dokümanın güncelliği, elektronik ortamda ERK. Doküman Yönetim Sisteminden takip edilmelidir. Basılmış hali kontrolsüz kopyadır.