1. **AMAÇ**

Bu prosedürün amacı Tüm Atık ve Geri Kazanım Sanayicileri Derneği (TAGED) İktisadi İşletmesi personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili başvuru sahipleri, adaylar, belgelendirilmiş kişiler, işverenler, hizmet alanlar veya ilgili diğer kesimlerden alınan itiraz ve şikâyetlerin kabulü, değerlendirilmesi ve cevaplandırılmasına ve aday memnuniyet ölçüsüne ilişkin ilgili bir yöntem belirlemektir.

1. **KAPSAM**

TAGED İktisadi İşletmesi personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili başvuru sahipleri, adaylar, belgelendirilmiş kişiler, işverenler, hizmet alanlar veya ilgili diğer kesimlerden alınan itiraz ve şikayetlerin kabulü, değerlendirilmesi, cevaplandırılmasına ve aday memnuniyet ölçüsü ile ilgili faaliyetleri kapsar.

1. **TANIMLAR**

**Şikâyet:** Başvuru sahiplerinin, adayların, Belge sahiplerinin, kurum veya kuruluşların belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi

**İtiraz**: Başvuru Sahibi veya Belgelendirilmiş bir kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi

**İtiraz ve Şikayet Ekibi :** İşletme Müdürü tarafından belirlenen üç kişiden oluşan ekiptir. Ekip; yapılan şikâyet ve itirazları değerlendirerek karara bağlamaya yetkili organ

**YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

1. **UYGULAMA**

**4.1 İtiraz ve Şikayet Ekibi :**

İtiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi amacıyla İktisadi İşletme Müdürü tarafından bir İtiraz ve Şikayet Ekibi kurulur. Ekip en az üç kişiden ve personel listesinde yer alan kişilerden ikiz görevlendirme yapılmak suretiyle oluşur. Ekip üyelerinin en az birisi, değerlendirici kriterlerini taşımak zorundadır. Ekip üyelerinin kendi istekleri ile çekilmeleri halinde veya mücbir sebeplerle bu süre sona ermeden yeni üye görevlendirilebilir. İtiraz ve şikayet ekibi üyelerine ilişkin asgari nitelikler ve yetki ve sorumlulukları Görev Tanımında belirtilir.

Hali hazırda belgelendirme faaliyeti içerisinde görev almaları nedeniyle İtiraz ve Şikayet Ekibi üyelerinden ikinci bir Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhütnamesi alınmaz.

Ekip üyeleri değerlendirme yaptıkları hususlarda çıkar çatışması oluştuğunu fark ederlerse durumu beyan ederek değerlendirmeden imtina ederler. Ekip üyeleri müdahil oldukları faaliyetlere ilişkin şikayet veya itirazların değerlendirilmesinde de bulunamaz. Bu durumlarda sadece çıkar çatışmasının oluştuğu konu için geçici bir üye görevlendirilir.

**4.2. İtirazların incelenmesi, izlenmesi ve sonuçlandırılması**

İtirazda bulunmak isteyenler TAGED İktisadi İşletmesi web sayfasında (www.tagedbelgelendirme.com) yer alan itiraz/şikayet formunu indirip doldurarak elden ya da kargo yoluyla itirazlarını olay tarihinden itibaren 3 (üç) gün içinde TAGED İktisadi İşletmesi ’ne iletebilirler. Yapılan her bir İtiraz, İtiraz Başvuru ve Değerlendirme Formuna kaydedilerek değerlendirme için kaynak oluşturulur. Takibini sağlamak amacıyla İtiraz Takip Listesine eklenir. İtirazlar;

* Başvuru şartlarına uygunluk,
* Sınav soruları
* Sınavın değerlendirilmesi,
* Belgelendirme kararları,
* Yeniden belgelendirme kararları,
* Belge iptali, askıya alınması, kapsamın genişletilmesi veya daraltılması işlemleri/kararları konuları için yapılabilir.

Kabul edilen başvurular Belgelendirme Müdürü tarafından itiraz niteliği taşıyıp taşımama durumuna göre değerlendirilir. İtiraz niteliği taşıyor ise; ön inceleme yapmak üzere Karar Vericiye iletir. Değerlendirme makamı olan Karar Verici TAGED İktisadi İşletmesi prosedürlerine göre 5 (beş) gün içerisinde incelemeyi yaparak çözüm üretir. Üretilen çözüm itiraz sahibinin talebini karşılaması durumunda, öngörülen çözüm uygulanarak, itiraz kaydı kapatılır. 5 (beş) günlük süre dahilin de çözüm üretilemez ise konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Ekibine iletilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Ekibi, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, itirazın ekibe iletilmesinden itibaren en geç 10 (on) gün içerisinde itirazı değerlendirir. Değerlendirme sonucu Karar Vericiye iletilir ve Karar Verici ekibin kararı doğrultusunda itirazı sonuca bağlar. İtiraz sahibinin isteğinin olumlu bulunması halinde, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır. İtiraza konu olan adayın sınavına ilişkin değerlendirme, itirazın neticesine göre yapılır.

Süreç hakkında itiraz sahibine elektronik posta aracılığı veya posta yolu ile yazılı olarak ya da durumun aciliyetine göre telefon yoluyla da bilgilendirme yapılır.

Tüm itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kalite kaydı olarak itirazlar ve şikâyetler dosyasında muhafaza edilir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Ekibi, itirazların son değerlendirme organı olup, ekibinin değerlendirmesine göre Karar Verici işlem yapar.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme sonucunda alınan kararlara itiraz yolu Türk Hukuk sistemi içinde açıktır.

**4.3. Şikayetlerin incelenmesi, izlenmesi ve sonuçlandırılması**

Şikâyette bulunmak isteyenler TAGED İktisadi İşletmesi web sayfasında (www.tagedbelgelendirme.com) yer alan İtiraz/Şikayet/Öneri Formu indirilip doldurularak şikayetlerini TAGED İktisadi İşletmesi’ ne iletebilirler. Yapılan her bir şikâyet, Şikayet Başvuru ve Değerlendirme Formuna kaydedilerek değerlendirme için kaynak oluşturulur. Takibini sağlamak amacıyla Şikâyet Takip Listesine eklenir. Şikayetler;

* İşletme personelinin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışlar,
* İşletmenin belgelendirme faaliyetleri,
* Gizlilik ve güvenlik ile ilgili uygunsuzluklar,
* Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışlar konularını kapsayabilir.

Şikâyet başvurularını Belgelendirme Müdürü şikâyet olup olmama durumuna göre değerlendirir. Değerlendirmesi neticesinde söz konusu başvuru şikâyet niteliğini taşıyorsa 10 gün içinde ilk inceleme ve değerlendirme yapması için İşletme Müdürüne iletilir. İşletme Müdürü şikâyeti kuruluşun prosedürleri dahilinde ön incelemeye tabi tutarak çözüm üretir. Üretilen çözüm şikâyet sahibinin talebini karşılaması halinde şikâyet sonuçlandırılarak kapatılır. 10 gün içerisinde çözüm üretilemezse veya üretilen çözümler şikâyet sahibi tarafından kabul görmez ve şikayetini devam ettirirse konu İşletme Müdürü İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Ekibine iletilir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Ekibi, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, itiraz ve şikâyetin ekibe iletilmesinden itibaren en geç 15 iş günü içerisinde şikâyeti, Şikâyet Başvuru ve Değerlendirme Formu ve ekleri ile birlikte değerlendirir. Değerlendirme sonucunda şikâyet sahibinin isteği olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

Süreç hakkında şikâyet sahibine web sitesi ve elektronik posta aracılığı veya posta yolu ile yazılı olarak ya da durumun aciliyetine göre telefon yoluyla da bilgilendirme yapılır.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Ekibi, itirazların son değerlendirme organı olup, ekibin değerlendirmesine göre İşletme Müdürü işlem yapar.

Tüm şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kalite kaydı olarak itiraz ve şikâyetler dosyasında muhafaza edilir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme sonucunda alınan kararlara itiraz yolu Türk hukuk sistemi içinde açıktır.

* 1. **Memnuniyet ölçümü**

TAGED İktisadi İşletmesi personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak adaylara sınavlardan sonra Sınav Görevlisi tarafından Memnuniyet Anketi verilerek doldurması talep edilir.

İlgili üçüncü taraflar ise; öneri ya da memnuniyetlerine ilişkin bilgilendirmeleri yapabilmeleri amacıyla TAGED İktisadi İşletmesi web sayfası www.tagedbelgelendirme.com adresi üzerinden Hizmet Değerlendirme Anket Formuna erişebilirler.

Memnuniyet ile ilgili yapılan tüm değerlendirmeler sonucunda Düzeltici/Önleyici Faaliyet başlatılabilir.

TAGED İktisadi İşletmesi faaliyetlerine yönelik doldurulan ilgili tüm anketler ile takibi yapılan ve sonuca varılan şikâyet başvuru ve değerlendirme formların istatistiksel teknikler kullanmak suretiyle değerlendirilmesi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir. YGG toplantılarında Üst Yönetime raporlanır ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne göre işlem yapılır.

1. **İLGİLİ DOKÜMANLAR**

FR.03 İtiraz Başvuru ve Değerlendirme Formu

LS.09 İtiraz Takip Listesi

FR.10 Şikayet Başvuru ve Değerlendirme Formu

LS.10 Şikayet Takip Listesi

FR.11 Aday Memnuniyet Anketi

FR.12 Hizmet Değerlendirme Anket Formu

PR.02 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **REVİZYON TARİHÇESİ VE DOKÜMAN HAZIRLAYAN&ONAY** | | | | |
| **REV. NO** | **REV. TARİHİ** | **AÇIKLAMA** | **HAZIRLAYAN** | **ONAYLAYAN** |
| 00 | 01.02.2022 | İlk Yayın | Ece Saka | Betül Aydın Küçükay |
| 01 |  |  |  |  |
| 02 |  |  |  |  |