

1.AMAÇ

Bu prosedür, oluşturulmuş TS EN ISO/IEC 17024 Uygunluk Değerlendirmesi Sistemi'nde, Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği dahilinde, oluşan şikayetlerin değerlendirilmesi ve çözümlenmesi aşamalarını tanımlamak amacıyla hazırlanmıştır.

2. REFERANSLAR

Uygunluk Değerlendirmesi Sistemi, Şikayet Yönetimi oluşturulmasında aşağıdaki standart/şartlar referans alınmıştır:

TS EN ISO/IEC 17024

MYK Kanunu (5544)

Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği

İtiraz ve Şikayetlerin Yapılması ve Değerlendirilmesine ilişkin Usul ve Esaslar

Mesleki Yeterlilik 11UY0023-3 (MYK/Seviye 3)

Mesleki Yeterlilik 12UY0057-3 (A1-A2 Zorunlu birimler)

TURKAK R10.08 Şikayet ve İtirazlar Rehberi

TS EN ISO 9001:2008

TS ISO 10002:2006

Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı

3.KAPSAM

Sistemin herhangi bir prosesi hk. Dyo Akademi Müdürlüğü'ne ulaşmış şikayetleri kapsar. Belgelerin geçerli olduğu süre boyunca ve belgenin geçerliliğinin sona erdiği tarihten sonraki 6 ay içinde yapılmış olan şikayetler bu prosedür kapsamında değerlendirilir. Şikayetler özel ve tüzel kişiler tarafından yapılabilir.

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün, aşağıda açıklanan esaslar doğrultusunda eksiksiz olarak uygulanmasından Sınav Yapıcı ve Değerlendiriciler, Dyo Akademi Belgelendirme Sorumlusu, Müdürü, Şikayet ve İtiraz Komite Üyesi sorumludur.

Prosedürün hazırlanmasından Dyo Akademi Müdürü, Onaylanmasından UDS Yönetim Temsilcisi sorumludur.

5. TANIM VE AÇIKLAMALAR

Şikayet: Herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından DYO'ya yapılan, belgelendirme faaliyetlerine ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı olumsuz başvurulardır.

Uygulama:

DYO, Belgelendirme ile ilgili tüm taraflar ve ilgili kişilerden gelebilecek şikayet için bir Şikayet ve İtiraz komitesi oluşturmuş ve görev tanımlarını tanımlayarak, beyan etmiştir.



DYO BOYA FABRİKALARI SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU : PR-23
YAYIN TARİHİ : 27.08.2013
SAYFA NO : 2/3

Tüm şikayetlerin değerlendirilmesi ve çözümü sürecinde, yapı; adalet, objektiflik ve tarafsızlığı sağlayacak şekilde kurgulanmış ve kurulan Şikayet ve İtiraz Komitesi ile güvence altına alınmıştır. (GT-BEM-003)

Tüm şikayetlerin gizliliği sağlanmaktadır. Gerek görülmesi durumunda Türkak ve MYK yetkilileri tarafından görülmesine izin verilebilir.

Adaylar, sınav esnasında oluşacak şikayetlerini müdürlük tarafından sağlanan FR-BEM-007 Şikayet ve İtiraz Formu'nu doldurarak teslim ederler, sınav öncesi/ sonrasında oluşacak şikayetler için ise www.dyo.com.tr sayfasından DYO AKADEMİ BELGELENDİRME bağlantısından Şikayet/İtiraz/ formu üzerinden, ilgili bölümleri doldurarak, gönder butonuna basarlar ve Müdürlüğe on-line iletirler. Forma hangi gerekçeler ile/ için şikayet edildiği, eden kişinin kimliği ve iletişim adreslerinin açık olarak belirtilmiş olması gerekmektedir.Hedefi belirtilmemiş başvurular dikkate alınmaz.

Web sayfasından gelen şikayetler müdürlüğe ulaştığında, FR-BEM-007 formuna bilgiler aktarılır. Ve sonraki işlemler bu form üzerinden aşağıda açıklandığı şekilde yürütülür.

Dyo Akademi Bölümüne ulaşan Şikayetin; ele alındığı, incelemenin başlatıldığı bilgisi, şikayet sahibine max. 2 gün içinde iletilir. Değerlendirmenin başladığı ve sonucun kendisine yazılı olarak belirtileceği açıklanır. Sürecin uzaması durumunda, ara bilgilendirmeler yapılır.

Belgeli usta ile ilgili şikayet alındığında, şikayete dair ustaya gerekli bilgilendirmeler her aşamada yapılır ve şikayetin gerektirdiği tedbirler alınması sağlanır.

Sınav esnasında oluşacak şikayetler öncelikle, Sınav Yapıcı ve Değerlendiriciler , sonrasında Dyo Akademi Belgelendirme Sorumlusu tarafından ele alınarak çözülmeye çalışılır.Gerekli görüldüğü takdirde DÖF açılır.

Gerek sınav esnasında oluşan, gerekse diğer yollarla ulaşan şikayetlerin 5 işgünü içerisinde değerlendirmesini yapan Dyo Akademi Belgelendirme Sorumlusu, konusuna göre, gerekli görürse çözüm için ilgili kişilere görevlendirme ve/veya işbirliği sağlar.

Şikayet konusu, Dyo Akademi Organizasyonunda yer alan herhangi bir personel kaynaklı ise; Şikayetin tarafsız değerlendirilmemesine bağlı, uygun olmayan belgelendirme, itibar ve yasalar önünde mağduriyet riski oluşabileceğinden, Şikayete konu olan personel, şikayetin değerlendirilmesi ve bildirilmesinde görev almayacaktır.

Çözümüne ulaştırılmadığı takdirde Dyo Akademi Müdürü ve sonrasında Şikayet ve İtiraz Komitesi'ne ulaştırılır. Gerekli görüldüğü takdirde DÖF açılır.



DYO BOYA FABRİKALARI SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU : PR-23
YAYIN TARİHİ : 27.08.2013
SAYFA NO : 3/3

Şikayet sonucu FR-BEM-007 'ye kaydı alınarak, iletişim bilgileri vasıtası ile şikayet eden özel veya tüzel kişilere, inceleme sonuçları yazılı olarak bildirilir. Cevapların – uygulamada olanaklı ise- 30 gün içerisinde ulaştırılması esastır. 30 günü geçen cevaplandırmalarda şikayet sahibine bilgi verilecektir.

Ancak tüm bu aşamalar sonrasında da kişi şikayetinden vazgeçmez ise aynı konu ile ilgili T.C. yasalarına başvurma hakkı saklıdır.

Tüm veriler LS-BEM-009 Şikayet ve İtiraz Kayıt Listesi'ne kaydedilir. İyileştirici ve geliştirici faaliyetlerde kullanılmak üzere Performans Raporu'na veri temin eder. Şikayetler hakkında yapılan bu analizler ve varsa açılmış DÖF ler hakkında bilgiler Performans Raporu'na dahil edilerek Yönetimle paylaşılır. İlgili kararların alınması sağlanır.

DÖF açılması, analizleri ve raporlamalarında (iyileştirici faaliyetler) PR-03 Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve PR-04 Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanmaktadır.