



TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU

NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ TEKNOLOJİ GELİŞTİRME VE NÜKLEER ARAŞTIRMA KOORDİNATÖRLÜĞÜ PERSONEL BELGELENDİRME BİRİMİ

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No/TS
PBB-P-13	04/03/2015	02	01.01.2021	1 / 4

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, Personel Belgelendirme Birimi tarafından yürütülmekte olan tahribatsız muayene sınav ve belgelendirme hizmetleri ile ilgili olarak kişilerden veya kuruluşlardan gelebilecek itiraz ve şikayetlerin alınması ve değerlendirilmesini amaçlar, Personel Belgelendirme Birimi tarafından yürütülen sınav ve belgelendirme hizmetleri ile ilgili olabilecek itiraz ve şikayetlerin alınması ve değerlendirilmesine ilişkin usul ve esasları kapsar.

2. SORUMLULAR

- PBB Sorumlusu
- PBB Kalite Yöneticisi
- Şikayet ve İtiraz Komitesi
- Belgelendirme Komitesi

3. KISALTMALAR VE TANIMLAR

3.1 Kısaltmalar

- **NÜKEN:** *Teknoloji Geliştirme ve Nükleer Araştırma Koordinatörlüğü*
- **PBB:** Personel Belgelendirme Birimi

3.2 Tanımlar

- **Şikayet:** PBB tarafından gerçekleştirilen Personel Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak herhangi bir kişi veya kuruluşun yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi.
- **İtiraz:** PBB tarafından gerçekleştirilen Personel Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak alınan kararların tekrar değerlendirilmesine yönelik talep.
- **Şikayet ve İtiraz Komitesi:** PBB tarafından yürütülen tahribatsız muayene sınavı ve belgelendirme faaliyetleri ile ilgili müşteri ya da diğer taraflardan gelen itirazları tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

4. GEREKLİ CİHAZ VE MALZEMELER

5. YÖNTEM

5.1 Genel

PBB kendisine iletilen şikayet ve itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu doküman *TENMAK* web sitesinde kamunun erişimine açıktır.

Hazırlayan	Revize Eden	Onaylayan
Doç.Dr.Şinasi Ekinci Birim Sorumlusu	Tekin KURTCEBE Kalite Yöneticisi	Doç.Dr. Gürsel KARAHAN Astronom



TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU

NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ TEKNOLOJİ GELİŞTİRME VE NÜKLEER ARAŞTIRMA KOORDİNATÖRLÜĞÜ PERSONEL BELGELENDİRME BİRİMİ

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No/TS
PBB-P-13	04/03/2015	02	01.01.2021	2 / 4

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

İtiraz ve şikayetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikayetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

5.2 Şikayet Kaynakları

- PBB'nin kamuya açıklamış olduğu belgelendirme şartlarına uyulmamasına karşı üst yönetime yapılan şikayetler
- Kişilerin veya firmaların yapmış oldukları başvuruya istinaden PBB'nin almış olduğu belgelendirme kararlarına yapılan şikayetler
- Sınav sonuçlarına ilişkin şikayetler
- Sınavlarda tarafsızlık veya çıkar çatışması ile ilgili şikayetler
- Adaylara tarafsız veya eşit davranılmaması ile ilgili şikayetler

5.3 İtiraz Kaynakları

- PBB'nin kamuya açıklamış olduğu belgelendirme şartlarına uyulmamasına karşı üst yönetime yapılan itirazlar
- Kişilerin veya firmaların yapmış oldukları başvuruya istinaden PBB'nin almış olduğu belgelendirme kararlarına yapılan itirazlar.
- Sınav sonuçlarına ilişkin itirazlar
- Sınavlarda tarafsızlık veya çıkar çatışması ile ilgili itirazlar
- Adaylara tarafsız veya eşit davranılmaması ile ilgili itirazlar

5.4 Şikayetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi

Şikayette bulunan kişi veya kuruluş, belgelendirilmiş kişi veya ilgili taraflar resmi yazıyla veya *TENMAK* web sitesinde Personel Belgelendirme Birimine ait bölümde yayınlanan "Müşteri Şikayeti, İtirazı Ve Değerlendirme Formu" ile şikayetini PBB'ye yapar.

Yapılan şikayet PBB Koordinatörü tarafından kayıt altına alınır. Şikayet PBB Koordinatörü tarafından 2 gün içerisinde ön değerlendirmeye alınır. Şikayetin PBB'in gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır.

Şikayet PBB'nin faaliyetleri ile ilgili değilse şikayet sahibine PBB Koordinatörü tarafından yazılı bilgi verilir.

Şikayet PBB'nin faaliyetleri ile ilgili ise, PBB Koordinatörü şikayetin incelenmesi için "Şikayet ve İtiraz Komitesi"ni toplantıya çağırır ve şikayet sahibine yazılı bilgi verir.

"Şikayet ve İtiraz Komitesi" bir hafta içinde toplanarak şikayeti inceler. Komite, incelemesini en geç bir hafta içerisinde tamamlayarak değerlendirme raporunu PBB Koordinatörüne sunar.

Hazırlayan	Revize Eden	Onaylayan
Doç.Dr.Şinasi Ekinci Birim Sorumlusu	Tekin KURTCEBE Kalite Yöneticisi	Doç.Dr. Gürsel KARAHAHAN Astronom



TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU

NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ TEKNOLOJİ GELİŞTİRME VE NÜKLEER ARAŞTIRMA KOORDİNATÖRLÜĞÜ PERSONEL BELGELENDİRME BİRİMİ

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No/TS
PBB-P-13	04/03/2015	02	01.01.2021	3 / 4

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Yapılacak olan faaliyetle ilgili PBB Koordinatörü tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi “Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü”ne göre yapılır.

Düzeltilici Faaliyet gerçekleştirildikten sonra şikayet sahibine PBB Koordinatörü tarafından 3 gün içinde yazılı bilgi verilir.

Şikayet hakkında gerçekleştirilen faaliyet kayıt altına alınır.

Şikayet sahibi yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu PBB Koordinatörü tarafından ikinci kez “Şikayet ve İtiraz Komitesi”ne bildirilir ve şikayet sahibine bilgi verilir.

Şikayet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikayet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır.

5.5 İtirazların Alınması ve Değerlendirilmesi

İtirazda bulunan kişi veya kuruluş, belgelendirilmiş kişi veya ilgili taraflar resmi yazıyla veya TAEK web sitesinde Personel Belgelendirme Birimine ait bölümde yayınlanan “Müşteri Şikayeti, İtirazı ve Değerlendirme Formu ” ile itirazını PBB’ye yapar.

Yapılan itiraz PBB Koordinatörü tarafından kayıt altına alınır. İtiraz PBB Koordinatörü tarafından 2 gün içerisinde ön değerlendirmeye alınır. İtirazın PBB’in gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır.

İtiraz PBB’nin faaliyetleri ile ilgili değilse itiraz sahibine PBB Koordinatörü tarafından yazılı bilgi verilir.

İtiraz PBB’nin faaliyetleri ile ilgili ise, PBB Koordinatörü itirazın incelenmesi için “Şikayet ve İtiraz Komitesi”ni toplantıya çağırır ve itiraz sahibine yazılı bilgi verir.

Şikayet ve İtiraz Komitesi bir hafta içinde toplanarak itirazı inceler. Komite, incelemesini en geç bir hafta içerisinde tamamlayarak değerlendirme raporunu PBB Koordinatörüne sunar.

Yapılacak olan faaliyetle ilgili PBB Koordinatörü tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü” ve/veya “Önleyici Faaliyet Prosedürü”ne göre yapılır.

Düzeltilici Faaliyet gerçekleştirildikten sonra itiraz sahibine PBB Koordinatörü tarafından 3 gün içinde yazılı bilgi verilir ve geribildirim istenir.

Şikayet ve İtiraz Komitesinin aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa itiraz sahibi yasal yollara başvurabileceği gibi TURKAK Ürün ve Hizmet Akreditasyon Başkanlığına ve İlgili Bakanlığa başvurulabilir.

Hazırlayan	Revize Eden	Onaylayan
Doç.Dr.Şinasi Ekinci Birim Sorumlusu	Tekin KURTCEBE Kalite Yöneticisi	Doç.Dr. Gürsel KARAHAN Astronom



**TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA
KURUMU**

**NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ
TEKNOLOJİ GELİŞTİRME VE NÜKLEER ARAŞTIRMA KOORDİNATÖRLÜĞÜ
PERSONEL BELGELENDİRME BİRİMİ**

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No/TS
PBB-P-13	04/03/2015	02	01.01.2021	4 / 4

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

6. KAYITLAR

- Müşteri Şikayeti, İtirazı ve Değerlendirme Formu

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Hazırlayan	Revize Eden	Onaylayan
Doç.Dr.Şinasi Ekinci Birim Sorumlusu	Tekin KURTCEBE Kalite Yöneticisi	Doç.Dr. Gürsel KARAHAN Astronom