

	FIRAT ÜNİVERSİTESİ	İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME KOMİTESİ GÖREV TANIMI	Doküman No	KYS-GRV-114
			Yayın Tarihi	23.12.2021
			Revizyon No	
			Revizyon Tarihi	
			Sayfa No	1 / 2
FIRAT ÜNİVERSİTESİ				

GÖREV UNVANI	İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi Görev Tanımı
BAĞLI OLDUĞU UNVAN	Birim Amiri

YETKİ VE SORUMLULUKLAR

1. Kalite Yönetim Sistemi'nde tanımlı prosedür ve talimatlara uygun çalışmak.
2. Periyodik olarak ve çağrı usulü toplantı yapmak.
3. Kuruluş personelinin ve yönetimin çözüme ulaşamadığı durumlarda, başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden ve onların işverenlerinden ve diğer kesimlerden gelen itiraz ve şikâyetleri adil bir yaklaşımla değerlendirmek.
4. İtiraz/şikâyetin geçerliliğini doğrulamak ve karara bağlamak için gerekli tüm bilgi ve kanıtları toplamak, değerlendirmek
5. Yapılan değerlendirme neticesinde itiraz ve şikâyetin geçerli ve haklı olup olmadığı ile ilgili görüş bildirmek
6. Komite, kendisine ulaşan şikâyet ya da itirazları, en geç 30 gün içerisinde karara bağlar.
7. Komitenin gündeminin hazırlanması, sekretaryası, toplantının organizasyonu, kayıtlarının tutulması ve komite kararlarının ilgililere bildirilmesi, Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.
8. Komitenin toplantı kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından komitenin dosyasında saklanır.
9. Toplantı sonucunda görüşülen konular ve alınan kararlara ait toplantı tutanağı düzenlenir. Toplantı tutanağı katılımcılar tarafından imzalanır.

Komite Yapısı

- Komite, bir hukuk ve her biri ilgili sektörlerden bir işveren temsilcisi ve bir çalışan olmak üzere toplam beş üyeden oluşur.
- Bir kesimin üye sayısı diğerinden daha baskın olamaz.
- Komite üyeleri kurumun bağlı olduğu Firat Üniversitesinden seçilemez.
- Komite üyeleri, Kurum yönetiminde veya Kurum' de başka görevlerde yer almaz.
- Komite üyeliği şahsen oluşur ve üyeye vekâlet sistemi yoktur.
- Komitenin toplanabilmesi 5 üyenin de hazır bulunması gerekir.
- Toplantılarda karar alınabilmesi için üyelerin oybirliği aranır.
- Alınan kararlar Toplantı Formu ile kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanarak onaylanır.
- Komitenin fonksiyonlarını yerine getirebilmesi için ihtiyaç duyulan bütün bilgi, belge ve kayıtlar FÜZEM tarafından Kalite Yöneticisi sorumluluğunda Komiteye sağlanır.

FÜZEM Yönetimi tarafından Komite oluşumunda herhangi bir değişiklik yapılmazsa ve Komite üyelerinin de istifaları gündemde değilse Komite aynı haliyle çalışmalarını sürdürür. Aksi durumda yeniden atama yapılarak Komite üyelikleri ya topluca ya da kısmen yenilenir. Bir yıl içerisinde mazeretsiz olarak ardı sıra 2 toplantıya, mazeretli olarak 2 yıl içinde 4 toplantıya katılmayan Komite üyelerinin üyelikleri FÜZEM Yönetimi tarafından düşürülür ve yeni komite üyesi ataması yapılır.

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME KOMİTESİ GÖREV TANIMI	Doküman No	KYS-GRV-114
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Yayın Tarihi	23.12.2021
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	2 / 2

Komite üyeleri çalışmalar sırasında edindikleri bilgileri üçüncü taraflara karşı gizli tutmakla yükümlüdürler. Bunu garanti altına almak için her bir üye FÜZEM Personel Sözleşmesi Formu ve Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı Formu dokümanlarını imzalamak ve titizlikle uymak zorundadırlar.

KALİTE İLE İLGİLİ GENEL SORUMLULUK

- **Toplam Kalite Yönetimi'**ni hedefleyen kurumumuzda, tüm kurum çalışanları Yönetim Sistemi kapsamındaki prosedür ve talimatlar doğrultusunda kendi yaptıkları işlerin kalitesinden doğrudan sorumludurlar.

GÖREV İÇİN GEREKLİ ÖZELLİKLER

1. İlgili alanda lisans programından mezun olmak.
2. Temsil ettiği kesimde saha tecrübesine sahip olmak.
3. TS EN ISO 17024 Personel Belgelendirmesi Yapan Kuruluşlar İçin Genel Şartlar Standardı hakkında eğitim almak.
4. Sınav yapılacak alanlara ilişkin Ulusal Yeterlilikler hakkında bilgi ve tecrübe sahibi olmak.
5. MYK mevzuatı ve kuralları hakkında bilgi sahibi olmak.
6. Adalet duygusuna ve olaylara tarafsız bakabilme yetisine sahip olmak.