

	Şikayet ve İtiraz Komitesi Görev Tanımı <i>Complaint and Appeal Committee Job Description</i>	Dokuman No <i>Documantation No</i>	NVA-QMS-GT-06
		Yayın Tarihi <i>Issue Date</i>	01.03.2020
		Revizyon No <i>Revision No</i>	01
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	17.08.2020

1. UNVAN/ TITLE

İTİRAZ VE ŞİKAYET KOMİTESİ / *APPEAL AND COMPLAINTS COMMITTEE*

2. YAPISI/ STRUCTURE

Başkan ve asıl üyeden oluşur. / *It consists of the president and the principal member.*

3. SORUMLULUKLARI VE YETKİLERİ/ RESPONSIBILITIES AND AUTHORITIES

- Herhangi bir itiraz sürecinde tarafsız olarak değerlendirip karar vermektir. / *To evaluate and decide objectively in any objection process*
- Herhangi bir şikayet durumunda tarafsızlığı temin etmek. / *Ensuring neutrality in case of any complaint.*
- Son toplantıdan bu yana gelen şikayet ve itirazların özetini değerlendirmek. / *Evaluating the summary of complaints and objections since the last meeting.*
- Sistem belgelendirme ile ilgili yapılan şikayetleri değerlendirerek karara bağlamaktan sorumludur. / *Responsible for evaluating and deciding on complaints about system certification.*
- "NVA-TR-PR-16 Gizlilik Tarafsızlık ve Operasyonel Risk Yönetimi Prosedürü" ne riayet etmek. / *To comply with "NVA-TR-PR-16 Privacy Neutrality and Operational Risk Management Procedure".*
- İtiraz ve/veya şikayetler ile ilgili düzeltici faaliyetlerin takibinden sorumludur. / *Responsible for follow-up of corrective actions regarding appeals and / or complaints*
- İtiraz ve/veya Şikayet olması durumlarda Genel Müdürün tavsiyesi ile toplanır. / *In cases of objections and / or complaints, it meets with the recommendation of the General Manager.*
- Bütün kararlar oybirliği ile alınır. / *All decisions are taken unanimously*
- NVA' un belgelendirme hizmetinin tutarlı objektifliğini sağlama şartını engelleyici ticari veya diğer hususlara izin veren eğilimlerin olması durumunda bunların engellenmesini sağlamak. / *To ensure that there are trends that allow for commercial or other issues that prevent NVA's requirement to ensure consistent objectivity of the certification service.*
- İlgili yerlerle görüş alışverişinde bulunmak. / *To exchange views with relevant places.*

5. ARANAN NİTELİKLER /REQUIRED QUALITIES

- Üniversitelerin mühendislik fakültelerinden mezun / *Graduated from engineering faculties of universities*
- ISO 9001 veya ISO 13485 belgelendirme sistem süreçlerine hakimiyet / *ISO 9001 or ISO 13485 certification system processes*
- Kalite belgelendirme ve denetim çalışmalarında bulunması / *Carrying out quality certification and inspection studies*
- Laboratuvar sistemleri yönetimi konusunda tecrübeli / *Experienced in the management of laboratory systems*
- İyi derecede Ms Office programları kullanabilen / *Good ability to use Ms Office programs*
- Yurt içi ve yurt dışı seyahat engeli bulunmayan / *No restriction for domestic and international travel*

6. Arzulanan Kişisel Davranışlar / Desired Personal Behaviors

- Ahlaklı / *Ethical*
- Açık fikirli / *Open minded*
- Diplomatik / *Diplomatic*
- Gözlemci / *Observer*
- Kavrayışlı / *Insightful*

	Şikayet ve İtiraz Komitesi Görev Tanımı <i>Complaint and Appeal Committee Job Description</i>	Dokuman No <i>Documentation No</i>	NVA-QMS-GT-06
		Yayın Tarihi <i>Issue Date</i>	01.03.2020
		Revizyon No <i>Revision No</i>	01
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	17.08.2020

- Çok yönlü / *Multidirectional*
- Azimli / *Plucky*
- Kararlı / *Decided*
- Kendine güvenen / *Confident*
- Metanetli hareket eden / *Acting steadfastly*
- Gelişmeye açık / *Open to improvement*
- Kültürel olarak duyarlı / *Culturally sensitive*
- İşbirliğine açık / *Open to cooperation*

7. Bilgi ve Beceri / *Knowledge and Skills*

Minimum düzeyde aşağıdaki özelliklere sahip olması beklenir / *It is expected to have the following at a minimum level;*

- İş yönetim uygulamalarının bilgisi / *Knowledge of business management practices*
- Tetkik prensip, uygulama ve tekniklerinin bilgisi / *Knowledge of audit principles, applications and techniques*
- Belirli yönetim sistem standartları/hüküm ifade eden dokümanların bilgisi / *Knowledge of specific management system standards / regulatory documents*
- Belgelendirme kuruluşunun proseslerinin bilgisi / *Knowledge of the certification body's processes*
- Müşterinin yaptığı iş sektörü Bilgisi / *Information on the client's business sector*
- Müşterinin ürün, proses ve kuruluşunun bilgisi / *Knowledge of the customer's product, process and organization*
- Müşteri kuruluşundaki bütün seviyelerde uygun lisan becerileri / *Appropriate language skills at all levels in the client organization*
- Not alma ve rapor yazma Becerileri / *Note taking and report writing skills*
- Sunum becerileri / *Presentation skills*
- Görüşme becerileri / *Interview skills*
- Tetkik yönetim becerileri / *Audit management skills*

Şikayet ve İtiraz Komitesi / *Complaint and Appeal Committee:*

Atama Tarihi / *Assignment Date:*

Oryantasyon Eğitim Tarihi / *Orientation Training Date:*

Hazırlayan / <i>Prepared by:</i> Melis Özkan (İnsan Kaynakları Sorumlusu / <i>Human Resources Responsibility</i>)	Onaylayan / <i>Approved by:</i> Pelin Öge (Belgelendirme Müdürü / <i>Certification Manager</i>)
	