

## PERSONEL BELGELENDİRME KALİTE POLİTİKAMIZ

Mesleki Sınav ve Belgelendirme faaliyetlerinde, uluslararası kalite ilkeleri ve standartları çerçevesinde işgücünün yetkinliğini ulusal yeterlilikler doğrultusunda ölçmek, belgelendirmek ve işgücünün istihdam edilebilirliğine katkı sağlamak için TEDAŞ;

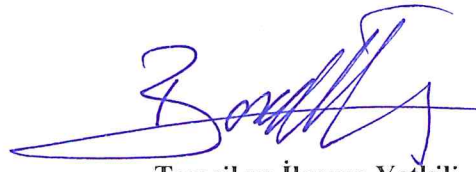
- Bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkelerinden ödün vermeden talepleri zamanında karşılamayı,
- Hizmet odaklı anlayışıyla uyulması gereken yasal mevzuatlardan ödün vermeden hizmet alanlarının memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmayı,
- Belgelendirme hizmetini, her zaman uygun şartlarda, ulusal mevzuatlara ve Mesleki standartlara ve Ulusal yeterliliklere uygun olarak vermeyi,
- Tüm çalışanlar tarafından kaliteli hizmet bilincinin benimsenmesini ve kaliteli hizmetin sürekliliğini ve gelişimini sağlamak için faaliyetlerde bulunmayı,
- TS EN ISO/IEC 17024 Standardının gerekliliklerini karşılamayı ve iyi bir mesleki ve teknik uygulama ile artan kalitede hizmet vermeyi,
- Alanında uzmanlaşmış personel ile zamanında ve hatasız hizmet vermeyi,
- Ölçme ve değerlendirmeye yönelik;
  - Ulusal yeterliliklerin ölçme ve değerlendirme prosedürlerinin açık, adil ve önyargıdan uzak olmasının sağlanmasını,
  - Ulusal yeterliliklerin ölçme ve değerlendirme kayıtlarının doğru ve ayrıntılı şekilde kayıt altına alınmasının sağlanmasını,
  - Değerlendirme kararlarının tarafsız, geçerli ve güvenilir olmasının sağlanmasını,
  - Görevin kötüye kullanılması veya yanlış uygulamaların olması ihtimalini en aza indirecek ölçme ve değerlendirme prosedürlerinin geliştirilmesini,
  - Değerlendirme kararlarının doğru ve ayrıntılı şekilde kayıt altına alınmasının sağlanmasını,

- Ölçme ve değerlendirmenin mevzuata göre doğru ve uygun şekilde yapılmasını sağlamak için gereken tüm kaynakların temin edilmesini,
- Fırsat eşitliğine yönelik;
  - Ayrımcılığın önlenmesine ilişkin gerekli tedbirlerin alınmasını,
  - Herkes için ölçme ve değerlendirilme imkânına erişim sağlanmasını,
  - Özel gereksinimleri bulunan adayların ihtiyaçlarının dikkate alınmasını,
  - Ulusal yeterliliklerin ölçme ve değerlendirmesinin geçerli ve güvenilir olmasının ve herhangi bir kişinin veya grubun diğerlerinden daha avantajlı veya dezavantajlı hale getirilmemesinin sağlanmasını,
  - Belgelendirmenin; aşırı mali şartlar veya bir birlik veya gruba üye olunması gibi diğer sınırlayıcı şartlara dayandırılarak kısıtlanmamasını,
  - Başvuru sahipleri ve adayların erişimini haksız olarak zorlaştırıcı veya engelleyici prosedürlerin takip edilmemesini,
- Kalite güvencesinin sağlanmasına yönelik;
  - Akreditasyon ve yetkilendirme kuralları çerçevesinde yüksek kalitede, etkin ve sürdürülebilir hizmet sunulmasının sağlanmasını,
  - Yetki kapsamındaki ulusal yeterliliklerin ve yeterlilik birimlerinin ölçme ve değerlendirmesindeki kalite standardının sürdürülmesi için kurumsal düzeyde kontrollerin sağlanmasını,
- İç doğrulamaya yönelik;
  - Değerlendiriciler arasında tutarlılığı sağlamak ve sadece hak eden bireylerin belgelere ulaşabilmesini teminat altına almak için iç doğrulama faaliyetlerinin yürütülmesini,
  - İç doğrulamanın geçerli ve güvenilir olmasını ve tüm değerlendiriciler ile tüm ulusal yeterlilik faaliyetlerini kapsamının sağlanmasını,
  - İç doğrulama prosedürünün açık, adil ve önyargıdan uzak olmasının sağlanmasını,
  - İç doğrulama kararlarının doğru ve ayrıntılı şekilde kayıt altına alınmasının sağlanmasını,

- İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesine yönelik:
  - Ulusal yeterliliklerin ölçme ve değerlendirme kararlarını bir adayın sorgulayabilmesinin veya bu kararlara itiraz edebilmesinin sağlanması,
  - Belgelendirme kuruluşunun sunduğu hizmetlere ilişkin şikâyetlerin dikkate alınmasının sağlanması,
  - Tüm adayların itiraz/şikâyet politikası ve prosedürüne ilişkin olarak bilgilendirilmesini,
  - Öncelikli olarak itirazda bulunan aday ve ilgili değerlendiricinin uzlaşmaya varmalarının sağlanması,
  - Aşamalı bir temyiz prosedürünün işletilmesini,
  - Açıklık ve adillığın sağlanması için her itiraz/şikâyetin standardize edilmesi ve kayıt altına alınmasını,
  - Kurum tarafından istendiğinde araştırılabilmesi için her itiraz/şikâyet kaydının saklanması,
- İş sağlığı ve güvenliği ve risk yönetimine yönelik:
  - Tüm faaliyetlerde iş sağlığı ve güvenliği hususlarına yeterince dikkat edilmesinin sağlanması,
  - Personelin, adayların, ziyaretçilerin, denetçilerin, yüklenicilerin ve diğer personelin hem kendilerine hem de birbirlerine karşı iş sağlığı ve güvenliği açısından yasal yükümlülükleri bulunduğunun belirtilmesi,
  - İş sağlığı ve güvenliği kontrol önlemleri ve acil durum prosedürlerinin yürürlükte ve etkili olmasının, gerektiği şekilde kullanılmasının, izlenmesinin ve sürdürülmesinin sağlanması amacıyla yıllık denetimler gerçekleştirilmesi,
  - Potansiyel tehlikelerin tanımlanması ve en aza indirgenmesi amacıyla yıllık iş sağlığı ve güvenliği risk değerlendirmelerinde bulunulması,
  - Tüm kişilerin ilgili risklerden haberdar olmalarını ve gereken eylemleri yerine getirmelerini veya bunların yerine getirilmesine nezaret etmelerinin sağlanması amacıyla bilgi, talimat, eğitim sağlanması ve gözetimde bulunulması,

- İşyerinde sağlık ve güvenliği sağlamaya yönelik mevzuat ve Kurum'un ilaveten talep ettiği tüm hususlara uyacak şekilde yeterli ve uygun bina, ekipman ve tesis sağlanması,
- İş sağlığı ve güvenliğini etkileyen hususlara ilişkin olarak personele ve adaylara danışılması,
- Güvenli çalışma sistemlerin uygulanması ve risk teşkil eden durumların kontrol altında tutulması,
- İş sağlığı ve güvenliğine ilişkin iyi uygulamaların güncel olarak uygulanması ve tüm ilgili mevzuat ve yol gösterici nitelikteki idari yönlendirmelere uyulmasının sağlanmasını,
- Personel Eğitimi ve Geliştirmeye yönelik;
  - Tüm personelin, tam potansiyellerini ortaya çıkaracak şekilde, görev tanımları ile tutarlı olarak, yüksek standartta çalışmasını sağlayacak bilgi, beceri ve uzmanlık sahibi olmasının sağlanmasını,
  - Tüm personelin eğitim ve gelişim ihtiyaçlarının bu politika doğrultusunda değerlendirilmesinin ve karşılanmasının sağlanmasını,
  - Tüm yeni personelin, ekibe katıldığında uygun uyum eğitimini almasının sağlanmasını, bu uyum eğitiminin uygun eğitim ve gelişim ihtiyaçlarının tanımlanmasını da içermesini,
  - İstihdam edilen tüm personele işe başlamalarından önce uygun iş sağlığı ve güvenliği eğitimi verilmesi ve bu eğitimin acil durum prosedürlerini de kapsamasını,
  - Tüm personele eğitim ve gelişim fırsatlarının sağlanmasında eşit olarak yaklaşılması ve tüm personel ihtiyaçları doğrultusunda eğitim ve gelişim fırsatlarına eşitlik içerisinde erişim sağlanmasını
- Belgelerin kötüye kullanımını engellemeye yönelik;
  - Belgelerin personel veya adaylar tarafından kötüye kullanma riskini tanımlayarak en aza indirgenmesini,
  - Öne sürülen her kötüye kullanma iddiasına hızlı ve tarafsız olarak yanıt verilmesini,
  - Açıklık ve adillik sağlamak için her kötüye kullanma soruşturmasının standardize edilmesi ve kayıt altına alınmasını,
  - Kötüye kullanma durumunun (veya teşebbüslerinin) kanıtlandığı olaylarda mevzuata ve sözleşmelere uygun yaptırımlarda bulunulmasını,
- Uygun olmayan faaliyetlere yönelik;

- Dokümente edilmiş prosedürlere, politikalara ve hedeflere uygun olmayan faaliyetlerin tespiti için denetim ve kontrol faaliyetlerinin gerçekleştirilmesini,
  - Uygun olmadığı tespit edilen faaliyetlerin giderilmesi ve tekrarlanmaması için düzeltici ve önleyici faaliyetler gerçekleştirilmesinin sağlanmasını;
  - Tarafsızlığın sağlanması ve her türlü çıkar çatışmasının önlenmesine yönelik;
    - Hissedarlar, yöneticiler, çalışanlar, dışarıdan hizmet sağlayanlar ve hizmet sunulanlar arasında gerçekleşme ihtimali bulunan olası her türlü çıkar veya ilgi çatışmasına yönelik tedbirlerin alınması ve prosedürlerin bu doğrultuda işletilmesini,
    - Öngörülemeyen çıkar çatışması durumlarının ortaya çıkması halinde tarafsızlığı güvence altına alacak şekilde harekete geçilmesi ve ilgili durumların şeffaf bir şekilde kayıt altına alınmasını,
    - Çalışanlara aşırı iş yüklenmesi nedeni ile asli vazifelerine, yapacakları inceleme ve değerlendirmelere yeteri kadar zaman ayıramamalarından kaynaklanan zaman çatışması durumunun en aza indirgenmesini,
    - Sınav görevlilerinin kan bağı ya da yakın ilişkisi olan kişilerin sınavlarını yapmaları halinde adayı sınava alırken bu ilişkiyi kamera kaydı altında beyan edip, sınav boyunca tarafsızlığa engel hiçbir durumun oluşmayacağını,
    - Çalışanların disiplin ve tutum davranışlarından kaynaklı olarak ölçme değerlendirme faaliyetleri ile belgelendirme kararlarının etkilenmemesine yönelik tedbir alınmasını,
    - Finansal çıkarların, gelir ve kar beklentilerinin hiçbir belgelendirme kararını etkilememesini,
- taahhüt eder.**



**Temsil ve İlzama Yetkili**

**Bora ÜLKER**

**Genel Müdür Yardımcısı**