



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PB.PR08
Yayın Tarihi	01.08.2016
Rev.No:	
Rev.Tarihi:	
Sayfa No:	1 / 4

TS EN ISO/IEC 17024 – PERSONEL BELGELENDİRME HİZMETLERİ AKREDİTASYON FAALİYETLERİ SİSTEMİ

1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Belgelendirme Kuruluşu'nda TS EN ISO/IEC 17024 Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak müşterilerden/adaylardan, kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itirazların ve şikayetlerin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi tüm ilgili birimlerini ve dokümanlarını kapsar.

2.UYGULAMA DETAYI:

İTİRAZ: Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayan müşterinin/adayın, uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden değerlendirmesine yönelik talebi.

ŞİKÂYET: Herhangi bir kişi veya kurumdan, itirazdan farklı olarak bir cevap beklediğinde, bir uygunluk değerlendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna uygunluk değerlendirme kuruluşunun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesine ilişkin talebi.

İTİRAZ VE ŞİKÂYET KOMİTESİ: Şikayete sebep olan durumlarla ilgisi olmayan, şikayeti değerlendirecek olan bağımsız kişilerden oluşan ekip üyeleri.

Belgelendirme Kuruluşu'nun kendisine iletilen itiraz ve şikayetleri nasıl ele alacağını aşağıdaki tanımlamalarda açıkça anlatmış ve web aracılığı ile kamunun erişimine sunmuştur.

2.1 İtirazların Değerlendirilmesi:

İtirazlar ancak Belgelendirme Kuruluşu yönetimi, ofisi, sınavı yapan, sınavı değerlendiren ve karar vericilerin almış oldukları kararlar veya yapmış oldukları uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda ve bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir.

Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular bu prosedür içinde Şikayetlerin değerlendirilmesi bölümünde ele alınır ve çözümlenir.

İtiraz Belgelendirme Kuruluşu faaliyetlerinin veya kararlarının her hangi birisi ile ilgili veya her hangi bir durumda oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapılma yöntemi genel olarak web sitesinde ve özel olarak da ilgili taraflar ile yapılan yazışmalarda (askıya alma, belge iptali, sınav sonuç iptali, sınav yapan, değerlendiren, karar verici, komiteler, Belgelendirme Kuruluşu personeli vb..) özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde itiraz ve şikayetle ilgili form hazırlanmış ve uygulanmaktadır.

Gelen tüm itirazlar PB.FR20 İtiraz ve Şikayet Talep Formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte birbirine iliştilerle muhafaza edilir. Kayıt altına alınan itiraz; PB.FR21 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu ile değerlendirildikten sonra PB.FR22 İtiraz ve Şikayet Takip Formu ile takip edilir.

2.2 Sınavı Yapan, Sınavı Değerlendiren, Karar Vericiler ve Diğer Personele Yapılan İtirazlar:

Müşteri/aday ve dış kuruluş/kurum Sınavı yapan, Sınavı değerlendiren, Karar vericiler ve Belgelendirme Kuruluşu bünyesinde çalışan diğer personelden birine veya birden çoğuna itiraz etme hakkı vardır. Bu şekilde gelen itirazlar Belgelendirme Müdürü tarafından ele alınır ve çözümlenir. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilip sonuca göre hareket edilir.

2.3 Müşterinin/Adayın mutlaka haklı olduğu durumlar:

Sınavı yapan, Sınavı değerlendiren, Karar vericiler ve Belgelendirme Kuruluşu bünyesinde çalışan diğer personelden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması, (aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan anlaşmazlık vb..durumlar gibi) aynı Sınavı yapan, Sınavı değerlendiren, Karar vericiler ve Belgelendirme Kuruluşu bünyesinde çalışan diğer personel ile daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı ve kuruluşun haklı çıktığı anlaşmazlıklar.

Belgelendirme Müdürü değerlendirmesini yaptıktan sonra kararını verir ve ilgili kuruluşa iletir. İtirazın devamı durumunda konu itiraz ve şikâyet komitesi gündemine getirilir ve oradan çıkacak karara göre hareket edilir.

2.4 Sınav, Sınav Sonuçları ve kararı veya Başka Konular İle İlgili Gelen İtirazlar:

Bu tip itirazların ele alınmasında sürekli olarak takip edilecek birinci temel kural itiraz sahibi kişi/kuruluş ve itiraz konusu ile ilgisi olmayan birisi tarafından ele alınıyor olmasıdır. Belgelendirme ve Sınav hizmetleri ile ilgili itirazlar gelen kuruluş/müşteri/aday/başvuru sahibi veya konuya bağlı olarak bağımsızlık ilkesine uyabilecek şekilde Belgelendirme Müdürü tarafından ele alınır.

Gelen itirazlar ve eki olan dokümanlar incelendikten, itirazın nedenleri anlaşıldıktan sonra karar verilir. Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır. İtirazın devam etmesi durumunda konu itiraz ve şikâyet komitesinin gündemine getirilir ve burada verilecek karara göre hareket edilir.

2.5 İtirazlar İle İlgili Yapılacak İşlemler:

Alınan tüm itirazlar kayıt altında ve itirazlar dosyasında saklı tutulacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da ilgili dosyasına iliştilirip saklı durumda olacaktır.

İtirazlar ve itiraz yapan müşteri/aday/başvuru sahibi veya kuruluşların haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile itirazlar bu prosedür içinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınacak, itiraz ile ilgili işlemler itiraz sahibine diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınacaktır.

Herhangi bir itiraz sahibinin devam eden işlemleri itiraz sonuçlanıncaya kadar itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmayacak ve itirazın sonuçlandırılmasından sonra ilgili müşteri/aday/başvuru sahibi veya kuruluşun haklı çıktığı itiraz ile ilgili faaliyet bir daha itiraza konu olan personel tarafından gerçekleştirilmeyecektir.

İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacak ve gözden geçirilecektir.

İtirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak itiraz sahibine bildirilecektir. İtiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılacaktır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Belgelendirme Müdüründe olacaktır.

Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb.. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.

İtiraz ile ilgili alınan karar itirazın alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, kararlaştırılması ile ilgili tüm taraflara ve itirazın değerlendirilmesi sonucunda etkilenecek olan tüm taraflara yazılı olarak bildirilecektir.

İtiraz ve Şikâyet komitesine giden itirazlar ile ilgili alınan kararlar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilecektir.

2.6 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi:



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PB.PR08
Yayın Tarihi	01.08.2016
Rev.No:	
Rev.Tarihi:	
Sayfa No:	3 / 4

TS EN ISO/IEC 17024 – PERSONEL BELGELENDİRME HİZMETLERİ AKREDİTASYON FAALİYETLERİ SİSTEMİ

Belgelendirme Kuruluşu'na gelen şikayetler; Sınav faaliyetleri, Kapsam da belirlenen Mesleki Yeterlilik belgesi verilen müşteriler/adaylar ve herhangi başka bir konu ile ilgili olabilir.

Belgelendirme Kuruluşu'na ulaşan şikayetleri alan personel PB.FR20 İtiraz ve Şikayet Talep Formunu doldurarak Belgelendirme Müdürü veya Kalite Yöneticisine iletir. Belgelendirme Müdürü veya Kalite Yöneticisi gelen şikayeti incelediğinde Belgelendirme Kuruluşu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit ederek ele alır.

Belgelendirme Müdürü veya Kalite Yöneticisi, Şikayetin konu ve önemini dikkate alarak düzeltici önleyici faaliyeti başlatır. Şikayet konusunun önemine göre Genel Müdürü konudan haberdar eder. Şikayet konusunun önemine göre çözümü için bir ekip oluşturabilir. Gelen şikayeti soruşturacak ekip üyeleri konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. Şikayeti değerlendirecek olan ekip üyeleri şikayete sebep olan durumlarla ilgisi olmayan kişiler, belge kararı veren kişiler ve sınavı değerlendiren kişilerden tamamen bağımsız kişilerden seçilir. Şikayet sahibine bildirilecek kararın; şikayet konusu belgelendirme faaliyetinde yer almamış personel tarafından değerlendirilerek verilmesi ve imzalanıp ilgiliye bildirilmesi sağlanır. Burada dikkat gerektiren husus, ilgili kişiye şikayetine dair gönderilen karar yazısında, şikayet edilen Belgelendirme Kuruluşu personelinin imzası olmamasıdır. Şikayet ekip üyelerinin değerlendirme sonucu ortaklaşa vereceği karar doğrultusunda gerçekleştirilecek düzeltici ve önleyici faaliyeti Belgelendirme Müdürü veya Kalite Yöneticisine bildirir. Şikayetlerin kabulü, soruşturulması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya mahal vermeyecek şekilde ele alınır.

Şikayetlerin ele alınması sürecinde şikayetçinin kimlik bilgileri ve şikayetin ne olduğu gizli tutulur. Yasal düzenlemeler haricinde üçüncü taraflar ile paylaşılmaz.

Şikayet süreci tamamlandığında, “Bu sürecin tamamlandığı” şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir.

2.7 Şikâyet İle İlgili Yapılacak İşlemler:

Şikayet ile ilgili gerçekleştirilecek faaliyet ve ilgili sorumlular, Belgelendirme Müdürü veya Kalite Yöneticisi tarafından şikayet sahibine PB.FR21 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu ile yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirir. Şikayetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde uygulanan faaliyetlerin sonuçları şikayet sahibine yazılı olarak Belgelendirme Müdürü veya Kalite Yöneticisi tarafından bildirilir.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli düzeltici veya önleyici faaliyetin başlatılması, takibi, kapatılması, uygulama sonuçları vb.gibi aşamalarla ilgili faaliyetlerin takibi Belgelendirme Müdürü veya Kalite Yöneticisi tarafından gerçekleştirilir.

Şikayet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmediği durumda şikayet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre hareket edilir.

İtiraz ve Şikayet doğrulanması ve incelenmesi, yapılırken önceki benzer itiraz ve şikayetlerin sonuçları göz önünde bulundurulur.

Belgelendirme Kuruluşu Şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirler.

Müşteri veya şikayet sahibi haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri/aday/başvuru sahibi hakkındaki bilgi (şikayet sahipleri, düzenleyiciler) Belgelendirme Kuruluşu'nun politikasıyla tutarlı şekilde gizlilik ilkesi içerisinde ele alınır.

Özel bir müşteri/aday/başvuru sahibi veya şikayet sahibi kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri/aday/başvuru sahibi veya şikayet sahibi kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. Belgelendirme



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PB.PR08
Yayın Tarihi	01.08.2016
Rev.No:	
Rev.Tarihi:	
Sayfa No:	4 / 4

TS EN ISO/IEC 17024 – PERSONEL BELGELENDİRME HİZMETLERİ AKREDİTASYON FAALİYETLERİ SİSTEMİ

Kuruluşu'ndan üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri/aday/başvuru sahibi veya şikayet sahibi kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

Alınan Şikayet ve İtirazların takibi PB.FR22 İtiraz ve Şikayet Takip Formu ile periyodik olarak gerçekleştirilir.

Alınan Şikayet ve İtirazlarla ilgili uygulanacak olan düzeltici veya önleyici faaliyetler PB.FR06 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talep Formu ile kayıt altına alınır.

3.İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- PB.PR02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PB.PR03 İç Tetkik Prosedürü
- PB.FR20 İtiraz ve Şikayet Talep Formu
- PB.FR21 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu
- PB.FR22 İtiraz ve Şikayet Takip Formu
- PB.FR06 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talep Formu

REVİZYON BİLGİLERİ:

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	01.08.2016	İlk Yayın.