

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, itiraz ve şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesi, İtiraz ve Şikâyet Komitesini görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma esaslarını açıklamaktır.

TANIMLAR VE KISALTMALARI

İtiraz: Belgelendirmeye aday veya belgelendirilmiş kişilerin, INTERTEST'den, vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

Şikâyet: Bir kişi veya kuruluşun, INTERTEST'e, faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

2. SORUMLULUK VE YETKİ

3.2. Kalite Yöneticisi

3.3. Belgelendirme Müdürü

3.4. Birim Sorumluları

3. UYGULAMA

3.1. Genel

3.1.1. INTERTEST, itiraz ve şikâyetlerin ele alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

3.1.2. İtiraz ve şikâyetin, sunulan personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olduğu belirlenirse Kalite Yöneticisi tarafından, en fazla (1) bir ay içerisinde değerlendirilmesi sağlanır.

3.1.3. İtiraz ve şikâyetin, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda itiraz ve şikâyet, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka personel tarafından, takip edilir ve sonuçlandırılır.

3.2. Şikâyetlerin alınması ve geçerli kılınması

3.2.1. Müşteri ile iletişim, belgelerin ulaştırılması gibi konularda şikâyetler, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

3.2.2. Şikâyetler, ilgili tarafça, her zaman yapılabilir. Şikâyetler; MYK, TÜRKAK ve diğer ilgili taraflar vasıtası ile de gelebilir.

3.2.3. Şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından, **FR.39 İtiraz ve Şikâyet Formu**'na kaydedilir ve Kalite Yöneticisine iletilir.

3.2.4. Kalite Yöneticisi tarafından, alınan şikâyet, sunulan personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı incelenerek, geçerli kılınır. Geçerli kılınan şikâyetler, değerlendirilerek gerekli kararın alınması amacıyla, İtiraz ve Şikâyet Komitesine bildirilir.

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Şirket Müdürü

3.3. İtirazların alınması ve geçerli kılması

3.3.1. INTERTEST tarafından, itirazlar hakkındaki araştırma ve kararın, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmaması, prensip olarak benimsenmiştir.

3.3.2. Personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; belgelendirme uygulamaları, belgelendirme personeli vb. hususlarda itirazlar, müşteriler tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

3.3.3. İtirazlar, ilgili tarafça, sınav tarihinden itibaren 30 gün içinde yapılmalıdır.

3.3.4. İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, **FR.39 İtiraz ve Şikâyet Formu**'na kaydedilir ve Kalite Yöneticisine iletilir.

3.3.5. Kalite Yöneticisi tarafından, alınan itiraz, sunulan personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı incelenerek, geçerli kılır. Geçerli kılınan şikâyetler, değerlendirilerek gerekli kararın alınması amacıyla, İtiraz ve Şikâyet Komitesine bildirilir.

3.4. İtirazların ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

3.4.1. İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi, İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından gerçekleştirilir.

3.4.2. İtiraz ve şikâyeti değerlendiren İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından, ilgili itiraz ve şikâyetin geçerli kılması ve araştırılması yapılır.

3.4.3. INTERTEST' in faaliyetleri ve personeli ile ilgili itiraz ve şikâyetler, itiraz ve şikâyete sebep olan/konu olan personelden bilgi ve gerekli durumlarda kayıt ve dokümanlar istenerek değerlendirilir.

3.4.4. Belgelendirmesi tamamlanmış kişiler hakkında ve bunların belgelendirilmesi ile ilgili yapılan şikâyetler, Kalite Yöneticisi tarafından, ilgili kişiye yazılı olarak bildirilir.

3.4.5. İlgili kişiden, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacakları hakkında en fazla (1) bir hafta içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir.

3.4.6. INTERTEST' in faaliyetleri ve personeli ile belgelendirmesi tamamlanmış kişiler ile ilgili olan ve geçerli kılınan itiraz ve şikâyetle ilgili gelen/alınan tüm bilgi, kayıt ve dokümanlar değerlendirilir ve yapılacak faaliyete ilişkin olarak, Kalite Yöneticisi ve Belgelendirme Müdürü tarafından karar verilir.

3.4.7. İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirmesinin, en fazla (1) bir ay içerisinde tamamlanması, Kalite Yöneticisi tarafından takip edilir ve sağlanır.

3.4.8. İtiraz ve Şikâyet Komitesinin kararı, son karardır. Bu şekilde çözüme ulaştırılmadığı düşünülen itiraz ve şikâyetler için yasal yollar açıktır.

3.5. İtiraz ve Şikâyet Komitesi

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Şirket Müdürü

- 3.5.1.** Şikâyet ve İtiraz Komitesinin temel görevi, personel belgelendirme hizmetlerine ilişkin itiraz ve şikâyetlerin, bağımsız ve tarafsız şekilde değerlendirilmesidir.
- 3.5.2.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyeleri Şirket Müdürü tarafından atanır ve üyelikleri Şirket Müdürü tarafından düşürülür.
- 3.5.3.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi, INTERTEST'e iletilen ve geçerli kılınan her itiraz ve şikâyet için toplanır.
- 3.5.4.** Şikâyet ve İtiraz Komitesinin sekretaryası, toplantının organizasyonu, kayıtlarının tutulması ve komite kararlarının ilgililere yazılı olarak bildirilmesi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.
- 3.5.5.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi, Şikâyetler ve itirazlar ile ilgili her türlü bilgi, belge veya kayıtlara erişim hakkına sahiptir. Komite kayıtları ve bilgileri inceler, gerekirse ilgili tarafları dinler ve kendi kanaatini oluşturur.
- 3.5.6.** Komitenin ilk toplantısında Komite üyelerinin oy çokluğuyla Komite Başkanı seçilir.
- 3.5.7.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi, kendisine ulaşan itiraz ve şikâyetleri, en geç 15 gün içerisinde karara bağlar.
- 3.5.8.** Şikâyet ve İtiraz Komitesinin kararı, son karardır.
- 3.5.9.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi kararları oy birliği ile alınır.
- 3.5.10.** Toplantı sonucunda görüşülen konular ve alınan kararlara ait toplantı tutanağı tanzim edilir. Toplantı tutanağı katılımcılar tarafından imzalanır.
- 3.5.11.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyelerinin yerine vekâlet sistemi uygulanmaz.
- 3.5.12.** Gerekli görülmesi durumunda komite üyelerine teknik konuda destek olması amacıyla, şikâyet/itiraza konu ulusal yeterlilik/standard/faaliyet ile ilgili teknik bir kişi destek olabilir.
- 3.5.13.** İtiraz veya şikâyetin, Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyelerinden biri hakkında olması ya da ilgilinin bulunması durumunda, şikâyet/itiraza konu üye toplantıya ve değerlendirmeye katılmaz.
- 3.5.14.** Komite toplantılarına arka arkaya 2 kez katılmayan üyenin üyeliği düşer. Komite üyesinin istifası, ölümü, hastalık vb. durumlarda, Komite Başkanının önerisi ve Şirket Müdürü'nün onayı ile yeni bir üyenin ataması yapılır.
- 3.5.16.** Komite üyesi, bir sebeple (sağlık sorunu, tatil vb.) komite toplantılarına katılmayacağını INTERTEST'e önceden haber vermekle yükümlüdür.

3.6. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Şirket Müdürü

3.6.1. Şikâyetler ve itirazların değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

3.6.2. Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.

3.7. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

3.7.1. INTERTEST, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını ve ilerlemeye dair bilgileri, itiraz ve şikâyet tarihinden en geç (1) bir hafta sonra, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

3.7.2. INTERTEST, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin sonucunu, itiraz ve şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay sonra, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

3.7.3. INTERTEST'e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

3.7.4. Gerek görülmesi durumunda INTERTEST, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, ilgili kişi ve/veya şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

4. KAYITLAR

5.1. FR.39 İtiraz ve Şikâyet Formu

5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

-

6. REVİZYON TARİHÇESİ

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.
1	31.03.2017	Prosedürün INTERTEST' e özgülüğünün sağlanması, Şikayet ve İtiraz Komitesi Eklenmesi ve genel gözden geçirme sonucu, format ve içerikte değişiklik yapılması nedeniyle prosedür revize edildi.
2	26.06.2017	Prosedür genel gözden geçirme sonucu, revize edildi.
3	08.07.2017	Prosedür genel gözden geçirme sonucu, revize edildi.

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Şirket Müdürü