

1. AMAÇ:

Bu prosedür, INSPECCO tarafından yürütülmekte olan personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazlarının değerlendirme esaslarının belirlenmesini amaçlar.

- Şikâyet/İtiraz alma, doğrulama, araştırma prosesi ve daha önceleri benzer itiraz sonuçlarını da göz önüne alarak itiraza karşılık yapılması gereken işlemler için karar verilmesi.
- Çözömlenmeleri için yapılan faaliyetler dâhil itirazların izlenmesi ve kayıt altına alınması
- Eğer uygulanabilir ise düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin yeterli şekilde yapılmasının sağlanması.

2. KAPSAM:

Personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin tüm tüzel veya gerçek şahıslardan gelen itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUKLAR:

Genel Müdür:

- Alınmış olunan şikâyetlerin veya itirazların olumlu kararlara bağlanıldığından emin olmak, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini sağlamak, sağlamak.

Kalite Yöneticisi:

- Şikâyet ve itirazların raporlanmasını sağlamak, üst yönetimi haberdar etmek

Bölüm Müdürü

- Şikâyet ve itirazların giderildiğinden emin olmak, gerekli çalışmaların yürütülmesi için liderlik etmek

4. TANIMLAR:

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın yâda belgelendirilmiş kişinin talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin INSPECCO tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirmesi talebi.

Şikâyet: İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

Şikâyet ve İtiraz Kurulu: INSPECCO tarafından alınan şikâyet ve itirazlara ait alanlardaki belgelendirme faaliyetinin sürecinde görev almamış belgelendirme sorumlusu / sınav yapıcı / değerlendirici ile itiraz eden belgelendirilmiş kişi ile herhangi bir bağlantısı olmayan; itiraza sebep yeterlilik/standart alanlarda belgelendirme prosesi ve ya sektörel tecrübesi olan (alan teknik konusuna hâkim- sınav & soru prosesine hâkim- TS EN ISO/IEC 17024:2012 standardı ve MYK kanunları hakkında temel bilgi seviyesine haiz) yetkilendirilmiş en az 3 kişiden oluşmuş; alınan şikâyet ve itirazları değerlendirip sonuca bağlayan kurul.

5. İLGİLİ DÖKÜMANTASYON

- [PB.F09 Şikâyet ve İtiraz Formu](#)
- [PB.L08 Şikâyet Ve İtiraz Takip Listesi](#)

6. UYGULAMA:

INSPECCO kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı web sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, [itiraz ve şikâyetler](#); [şikâyet / itiraz sahibi tarafından belgelendirme karar tarihinden itibaren 1 ay içinde](#) posta, faks elden veya www.inspecco.com.tr web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikâyetleri alan INSPECCO personeli bu konuyu Kalite Yöneticisine iletir.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

6.1 İtirazların Değerlendirilmesi

PB. F09 Şikâyet İtiraz Formu ile kalite yöneticisi tarafından kayıt altına alınan itirazlar; hem itiraz sahibine "itirazın alındığına dair" yazılı bilgi ile hem de genel müdür ve bölüm müdürüne en geç 5 iş gününde bildirilir. Bildirilen itirazlara istinaden genel müdür; itirazın değerlendirilmesi için şikâyet ve itiraz kurulunu toplanması için görevlendirir.

Şikâyet ve itiraz kurulu itiraz değerlendirmesi: genel müdür tarafından görevlendirilen şikâyet ve itiraz kurulu; önce itiraz kayıt formu ile belirtilen itiraz işlemine ait tüm dokümantasyon verilerini ilgili belgelendirme sorumlusu personel/personellerden alır. Bu dokümantasyon verilerine kamera kayıtları (ilgili ise) da dâhildir. Kurul gerekli olduğunda itiraz sahibi ve ilgili belgelendirme sorumlusu personel ile görüşür, kişi dosyasını inceler ve kararını en geç 10 iş gününde verir. İncelemede daha önce benzer konuda gelen itirazların durumu da göz önüne alınır. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Kurul aldığı karar ve sonuçları PB. F09 Şikâyet İtiraz Formu ile kalite yöneticisine verir; karar yine yazılı olarak kalite yöneticisi tarafından itiraz sahibine iletilir.

Değerlendirme sonucunda haklı ve kabul görülen itirazlar için; ilgili alan belgelendirme sorumluları ile görüşülerek, gerekli düzeltici faaliyetler uygulanmaya (bu, maddi zararları da kapsamayı içerir.) başlatılır. İtiraz sahibine de itirazın kabulüne ve sonraki süreçlerine dair bilgi kalite yöneticisi tarafından yazılı iletilir.

Alınan karara tekrar itiraz olması durumunda Kalite Yöneticisi tarafından kurul ve genel müdür bilgilendirilir; kurulun nihai kararı tekrar itiraz edilme tarihinden sonraki 5 iş gününde verilir ve itiraz sahibine kalite yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

6.2.Şikâyetin Değerlendirilmesi

PB. F09 Şikâyet İtiraz Formu ile kalite yöneticisi tarafından kayıt altına alınan şikâyetler; hem şikâyet sahibine "şikâyetin alındığına dair" yazılı bilgi ile hem de genel müdür ve bölüm müdürüne en geç 5 iş gününde bildirilir. Alınan şikâyetin konusu, belgelendirme programları ile ilişkisi ve önemi hakkında bölüm müdürü ve kalite yöneticisi tarafından değerlendirilen şikâyet, belgelendirme programları ile ilişki derecesine istinaden genel müdüre iletilir; ya da şikâyetin değerlendirilmesi için şikâyet ve itiraz kuruluna bilgi verilir.

Şikâyet ve itiraz kurulu şikâyeti değerlendirmesi: belgelendirme program faaliyetleri ile ilgili şikâyetler için genel müdür tarafından görevlendirilen şikâyet ve itiraz kurulu; önce şikâyet kayıt formu ile belirtilen şikâyet işlemine ait tüm dokümantasyon verilerini ilgili belgelendirme sorumlusu personel/personellerden alır. Bu dokümantasyon verilerine kamera kayıtları (varsa) da dâhildir. Kurul gerekli olduğunda şikâyet sahibi ve ilgili belgelendirme sorumlusu personel ile görüşür, kişi dosyasını inceler ve kararını en geç 10 iş gününde verir. İncelemede daha önce benzer konuda gelen şikâyetlerin durumu da göz önüne alınır. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Kurul aldığı karar ve sonuçları PB. F09 Şikâyet İtiraz Formu ile kalite yöneticisine verir; karar yine yazılı olarak kalite yöneticisi tarafından şikâyet sahibine iletilir.

Değerlendirme sonucunda haklı ve kabul görülen şikâyetler için; ilgili alan belgelendirme sorumluları ile görüşülerek, gerekli düzeltici faaliyetler uygulamaya (bu, maddi zararları da kapsamayı içerir.) başlatılır. Şikâyet sahibine de şikâyet kabulüne ve sonraki süreçlerine dair bilgi kalite yöneticisi tarafından yazılı iletilir.