

1.0 AMAC

Bir müşterinin veya Prosis bünyesinde gerçekleştirilen eğitim katılımcısının PROSİS kararına itiraz etmesi, şikayette bulunması ve anlaşmazlıkların ortaya çıkması halinde yapılacak faaliyetlerin belirlenmesidir.

2.0 KAPSAM

PROSİS'in tüm kayıtlı ve belgeli müşterileri ve eğitim katılımcıları için geçerlidir.

3.0 SORUMLULUK

İş akışı içinde "Sorumluluk" kolonunda belirtilmiştir.

4.0 PROSEDÜR

4.1. Genel

Bu prosedür kapsamında denetim öncesi, denetim sırasında ve/veya denetim sonrasında veya Prosis bünyesinde gerçekleştirilen başdenetçi eğitimleri sırasında ve/veya eğitim sonrasında müşteri ile karşılaşılabilecek itiraz, şikayet ve anlaşmazlıklar ile ilgili tanımlamalar aşağıda verilmektedir.

PROSİS gelen itiraz, şikayet ve anlaşmazlığın belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit eder. Yazılı veya sözlü olarak gelen itiraz, şikayet ve anlaşmazlık başvuruları ilgili Prosis personeli tarafından bu prosedüre göre ele alınarak İtiraz, Şikayet ve Anlaşmazlık Formu (FR-53) ve İtiraz Kayıt Formu (FR-25) formlarına işlenir, Belgelendirme Yöneticisi'ne iletilir. Belgelendirme Yöneticisi başvuruyu niteliği açısından gözden geçirir, geçerli kılınmasını sağlar. Başvuru sahibine başvurunun alındığına dair bilgilendirmeyi yapar. Başvuru belgelendirme faaliyetleri ile ilgili ise Belgelendirme Yöneticisi tarafından itiraz, şikayet ve anlaşmazlık incelenir. Eğer gerekli ise daha fazla kanıt istenerek doküman toplanır.

- Prosis'e gelen itiraz, şikayet ve anlaşmazlık konusu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili ise, Düzeltici, Önleyici Faaliyetler Prosedürü (PR-08)'ne göre düzette, düzeltici faaliyet açılır ve yürütülecek faaliyetlerin sorumluları belirlenir. Sorumlular, itiraz, şikayet ve anlaşmazlığa konu olan hususlara dahil olmayan kişi(ler)den seçilir.
- Prosis bünyesinde Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü (PR-08)'ne göre giderilemeyen itiraz, şikâyet ve anlaşmazlıklar ise İtiraz, Şikayet ve Anlaşmazlık Komisyonu tarafından ele alınır. Bu kapsamdaki itiraz, şikayet ve anlaşmazlıkların gizlilik şartlarına uygun olarak nasıl ele alınacağı İtiraz, Şikayet ve Anlaşmazlık Komisyonu Çalışma Kuralları (ÇD-14)'nda belirtilmiştir.

Prosis, İtiraz, Şikayet ve Anlaşmazlık Prosedürü (PR-14) ve İtiraz, Şikayet ve Anlaşmazlık Formu (FR-53)'nu web sitesinde yayınlarak kamuya duyurmuştur.

Yapılan tüm itiraz, şikayet ve anlaşmazlıklar en geç 30 gün içinde çözümlenerek anlaşmaya varılacaktır.

HAZIRLAYAN: BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN: GENEL MÜDÜR
---	---------------------------

4.2. İtirazların Ele Alınması, Çözümü

4.2.1. İtiraz müşterilerin kendilerini ilgilendiren konularda Prosis'in aldığı kararlara karşı yaptıkları yazılı başvurularıdır. İtiraz için aranılacak şartlar; Prosis'in aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşı olması ve Prosis'in karar bildirim tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde itiraz edilmiş olmasıdır.

4.2.2. Muhtemel itiraz sebepleri aşağıda verilmektedir:

- Prosis tarafından belirlenen hizmet bedelinin, müşteri tarafından kabul edilmemesi,
- Müşteri kuruluşun, denetim ve belgelendirme işlemine devam edilmesini istemesine rağmen Prosis'in devam etmeme kararı vermesi,
- Prosis bünyesinde gerçekleştirilen başdenetçi eğitimlerini başarı ile tamamlanmadığı yönünde alacağı karar,
- Prosis tarafından belgelendirme kapsamının tamamına cevap verilmemesi,
- Önemli eksiklikler gerekçe gösterilerek, belgenin askıya alınması veya geri çekilmesi durumunda, belgelendirilmiş kuruluşun, verilen bu kararın önemli eksikliklerle orantılı olmadığı görüşünde olması.
- Müşterinin, belgelendirme kararını kabul etmemesi.

4.2.3. İtirazlarla ilgili faaliyetler atanan sorumlular tarafından yürütülür. İtiraza yönelik faaliyetler Prosis prosedürlerine bütünüyle uygunluğu açısından aşama aşama izlenir ve faaliyetlerin Prosis politikalarını yansıtmadığı değerlendirilir.

Yapılan itiraz Belgelendirme Yöneticisi tarafından incelenir. Gerekli ise; daha fazla kanıt istenerek dokümanlar toplanır. PR-08 Düzeltici, Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre düzeltme ve düzeltici faaliyet açılır ve yürütülecek faaliyetlerin sorumluları belirlenir. Sorumlular, itiraz/anlaşmazlık'a konu olan hususlara dahil olmayan kişi(ler)den oluşur. Gerekliğinde itiraz ve anlaşmazlık sahibine faaliyetin durumu ile ilgili bilgi verilir.

4.3. Şikayetlerin Ele Alınması, Çözümü

4.3.1. Şikayet, Prosis'in belgelendirdiği müşterileri veya Prosis bünyesinde gerçekleştirilen eğitim katılımcıları ya da müşterilerin faaliyetlerinden etkilenen kişi ve/veya kurum, Prosis'in belgelendirme, denetim ve eğitim faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli veya Prosis etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı başvurularıdır. Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi, şikayet vb. Prosis politikası ve tarafsızlık ilkesi çerçevesinde gizli olarak ele alınacaktır.

4.3.2. Muhtemel şikayetler aşağıda sıralanan nedenler veya benzer nedenlerle yapılabilir:

- Bir denetleme sırasında; denetim ekibinin performansının, hal ve davranışının başvuru sahibi tarafından uygun bulunmaması,
- Prosis bünyesinde gerçekleştirilen başdenetçi eğitimleri sırasında; eğitmenin performansının, hal ve davranışının öğrenci tarafından uygun bulunmaması
- Prosis personelinin hizmet performansının başvuru sahibi veya eğitim katılımcısı tarafından yeterli bulunmaması,
- Belgelendirilmiş bir kuruluşun sunduğu bir hizmetten memnun kalınmaması.

HAZIRLAYAN:
BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN:
GENEL MÜDÜR

- 4.3.3. Yapılan şikayet PROSIS belgelendirme faaliyeti, denetçileri ve personeli ile ilgili ise, şikayet Belgelendirme Yöneticisi tarafından incelenir. Eğer gerekli ise daha fazla kanıt istenerek dokümanlar toplanır. Belgelendirme Yöneticisi İtiraz, Şikayet ve Anlaşmazlık Komisyonu'nu oluşturur. Şikayet konusu İtiraz Şikayet Anlaşmazlıklar Komisyonu Çalışma Kuralları (ÇD-14)'e göre ele alınır.
- 4.3.4. Bunun yanı sıra Prosis'ten belgelendirilmiş müşterilere yönelik gelen şikayetler için ilave deliller istenir ve şikayetin doğrulaması yapılır. Belgelendirme Yöneticisi tarafından şikayet konusu ve ilgili nedenler gerekli gizlilik kurallarına uyacak şekilde en fazla 1 hafta içinde müşteri firmaya bildirilir. Kuruluşun kendi şikayet değerlendirme prosedürünü uygulaması ve sonuçlarını Prosis'e bildirmesi istenir. Gerekli olduğunda kuruluşa ait iç tetkik ve yönetim gözden geçirme vb. kayıtları da talep edilir. Müşteri tarafından yürütülen faaliyetler şikayet sahibine gizlilik kuralları dahilinde bildirilir. İlgili düzeltici faaliyetlerini 1 ay içerisinde Prosis'e yazılı olarak bildirmesi istenir. Yapılan faaliyetler Belgelendirme Yöneticisi tarafından kontrol edilir. Tatmin edici bulunmazsa Özel Denetim planlanır ve ilgili prosesler uyarınca gereken işlemler yürütülür.

4.4. Anlaşmazlıkların Ele Alınması, Çözümü

- 4.4.1. Anlaşmazlıklar, Prosis'in belgelendirdiği müşterilerin ya da müşterilerin faaliyetlerinden etkilenen herhangi birinin Prosis ile farklı görüş, anlayış ve yorumlamalarda bulunmalarından dolayı (denetlemede uygun bulunmayan veya eksik bulunan konular gibi) veya Prosis'in düzenlediği eğitime katılan öğrencilerin ilgili gerekçeleri ile birlikte Prosis'e yaptıkları başvurulardır.
- 4.4.2. Aşağıda sıralanan nedenler veya benzer nedenler anlaşmazlık konusu olabilir:
- Başdenetçi veya denetçi tarafından belirlenen eksikliğin başvuru sahibi veya belgelendirme kuruluşu tarafından kabul edilmemesi,
 - Başvuru sahibi kuruluşun, Prosis tarafından tanımlanmış süre boyunca izlenmeye alınmayı kabul etmemesi.
 - Prosis bünyesinde gerçekleştirilen başdenetçi eğitimleri sonucu öğrenciyi yeterli oranda başarılı bulmamasından ve "Başarı ile tamamlamıştır" sertifikası düzenlememesi sonucu müşterinin bundan memnuniyetsiz olması.
 - Prosis tarafından gerçekleştirilen denetim veya genel katılıma açık eğitimlerin ücretlendirilmesi konusunda anlaşmazlık oluşması.
- 4.4.3. Anlaşmazlıkla ilgili faaliyetler atanan sorumlular tarafından yürütülür. Anlaşmazlığa yönelik faaliyetler Prosis prosedürlerine bütünüyle uygunluğu açısından aşama aşama izlenir ve faaliyetlerin Prosis politikalarını yansıtıp yansıtmadığı değerlendirilir. Yapılan anlaşmazlık bildirimleri Belgelendirme Yöneticisi tarafından incelenir. Gerekli ise; daha fazla kanıt istenerek dokümanlar toplanır. PR-08 Düzeltici, Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre düzette ve düzeltici faaliyet açılır ve yürütülecek faaliyetlerin sorumluları belirlenir. Sorumlular, itiraz/anlaşmazlık'a konu olan hususlara dahil olmayan kişi(ler)den oluşur. Gerekli olduğunda itiraz ve anlaşmazlık sahibine faaliyetin durumu ile ilgili bilgi verilir.

HAZIRLAYAN: BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN: GENEL MÜDÜR
---	---------------------------

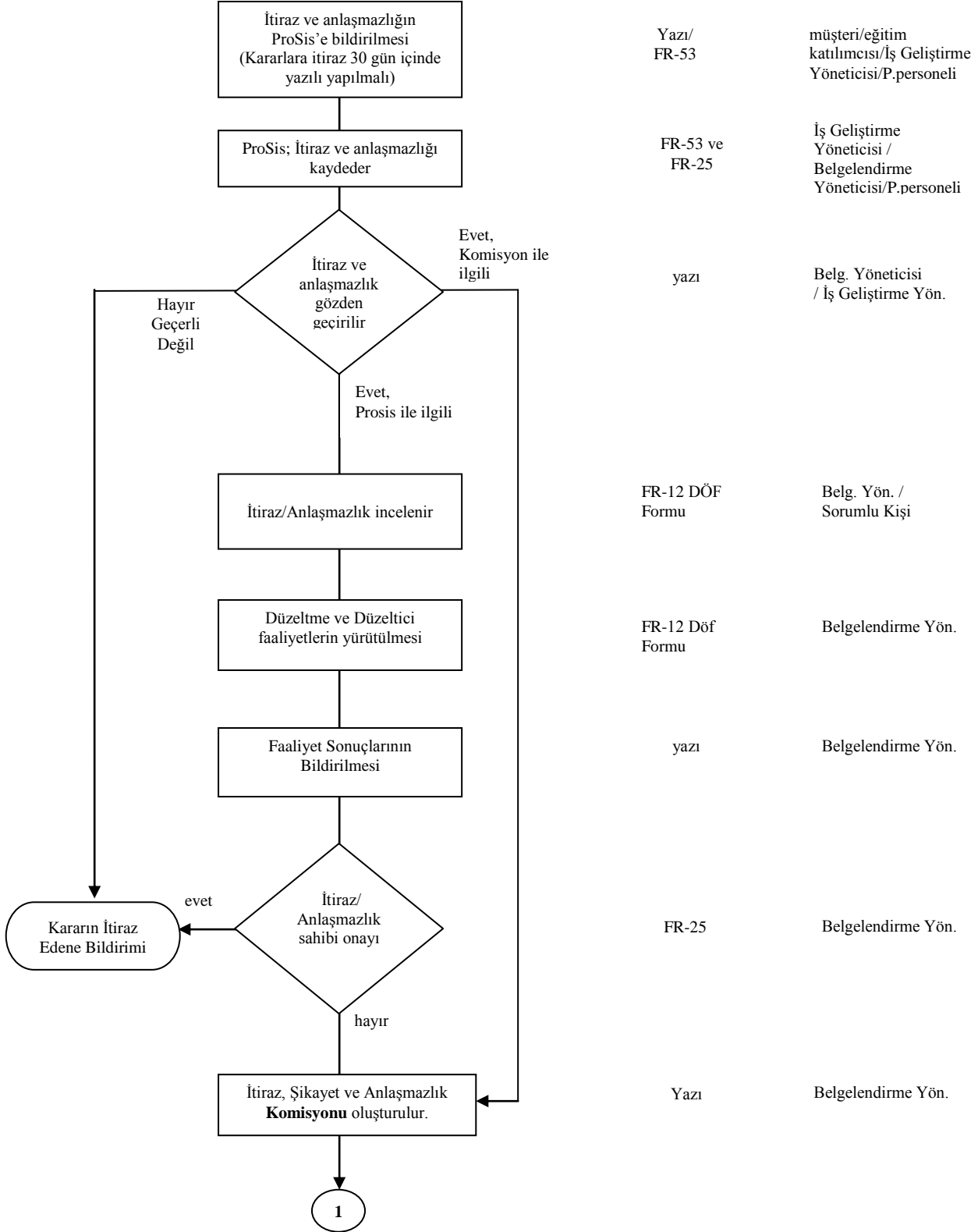
İTİRAZ, ŞİKAYET VE ANLAŞMAZLIKLAR PROSEDÜRÜ



İTİRAZ / ANLAŞMAZLIK

KAYITLAR

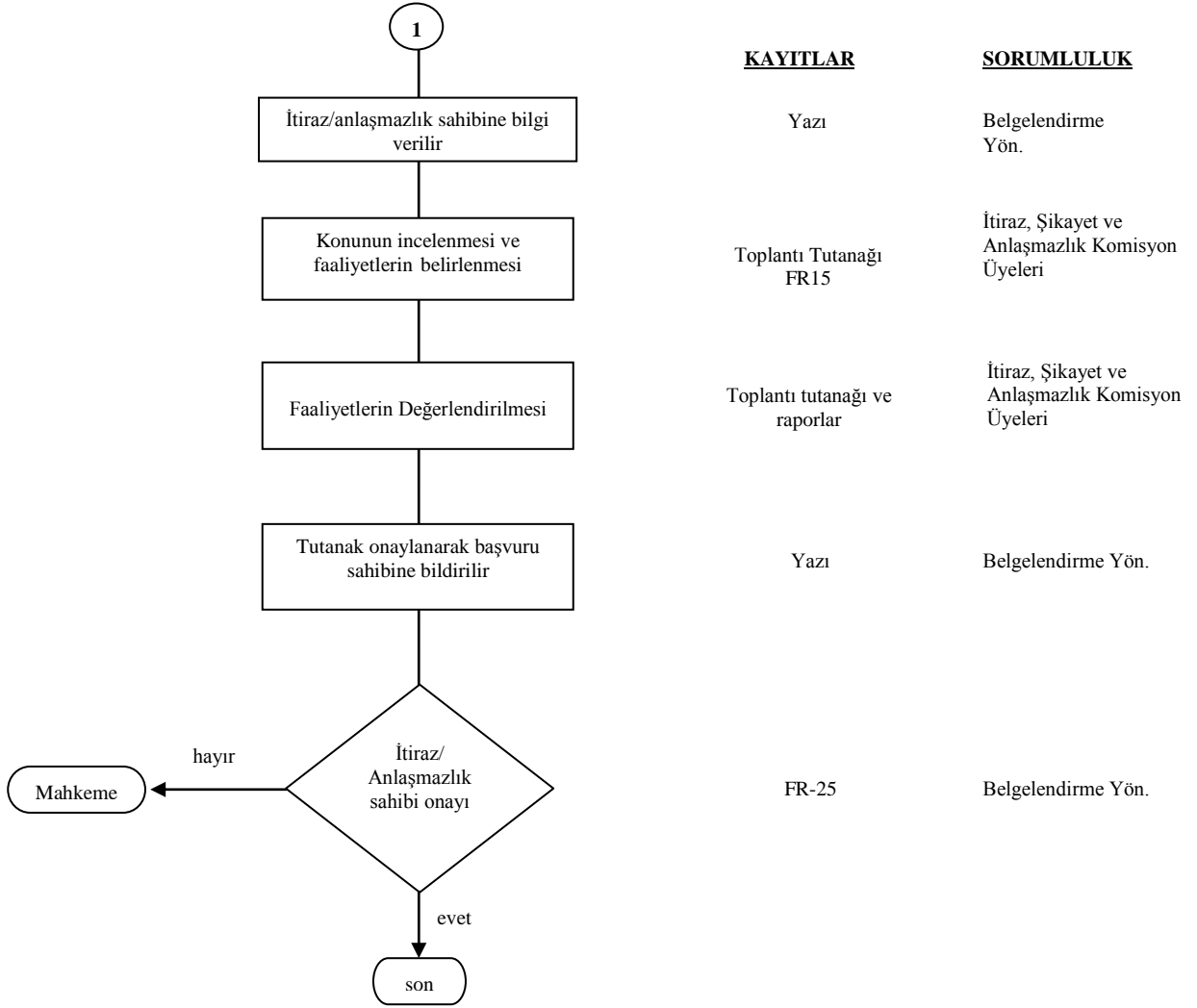
SORUMLULUK



HAZIRLAYAN:
BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN:
GENEL MÜDÜR

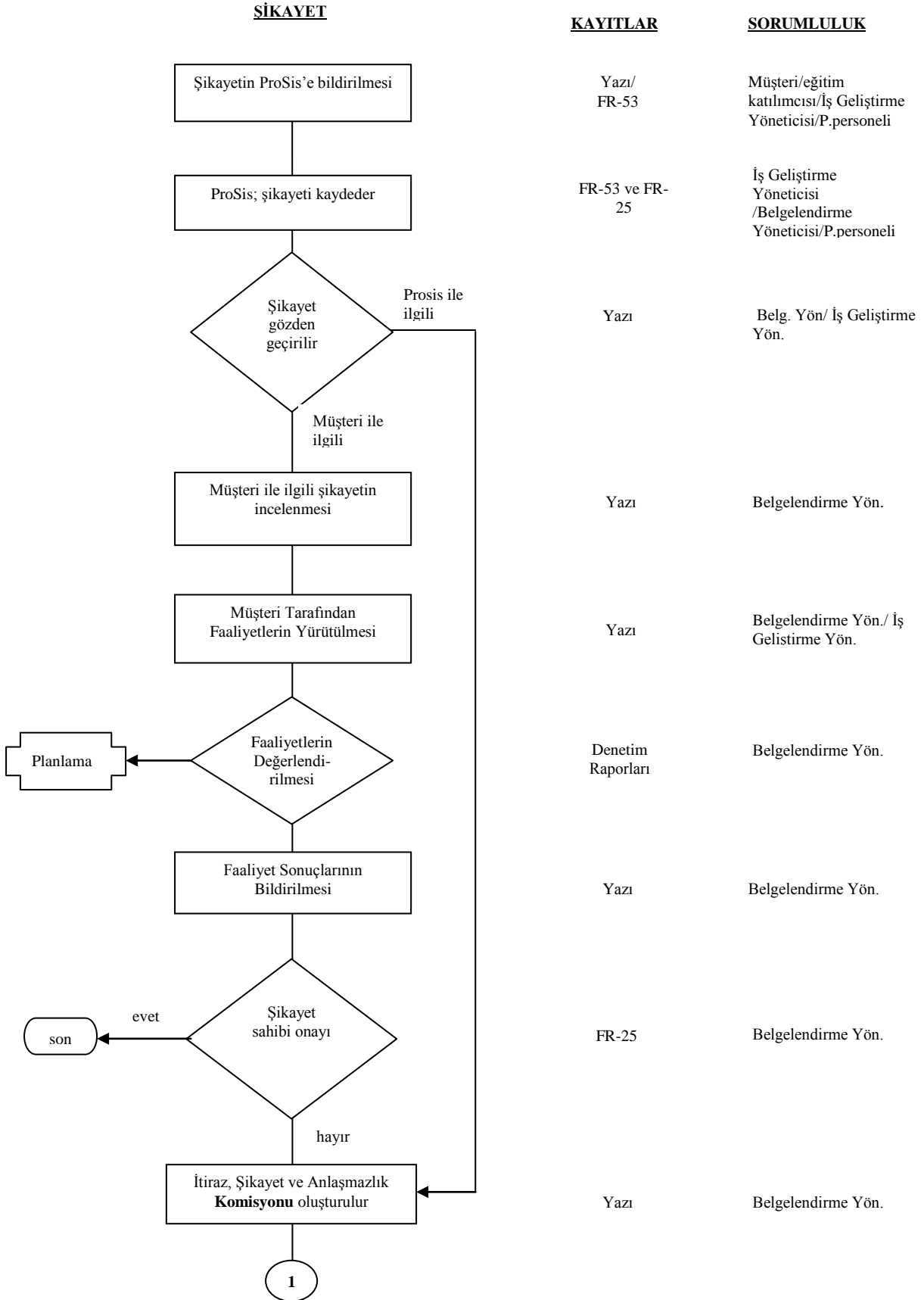
İTİRAZ, ŞİKAYET VE ANLAŞMAZLIKLAR PROSEDÜRÜ



HAZIRLAYAN:
BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ

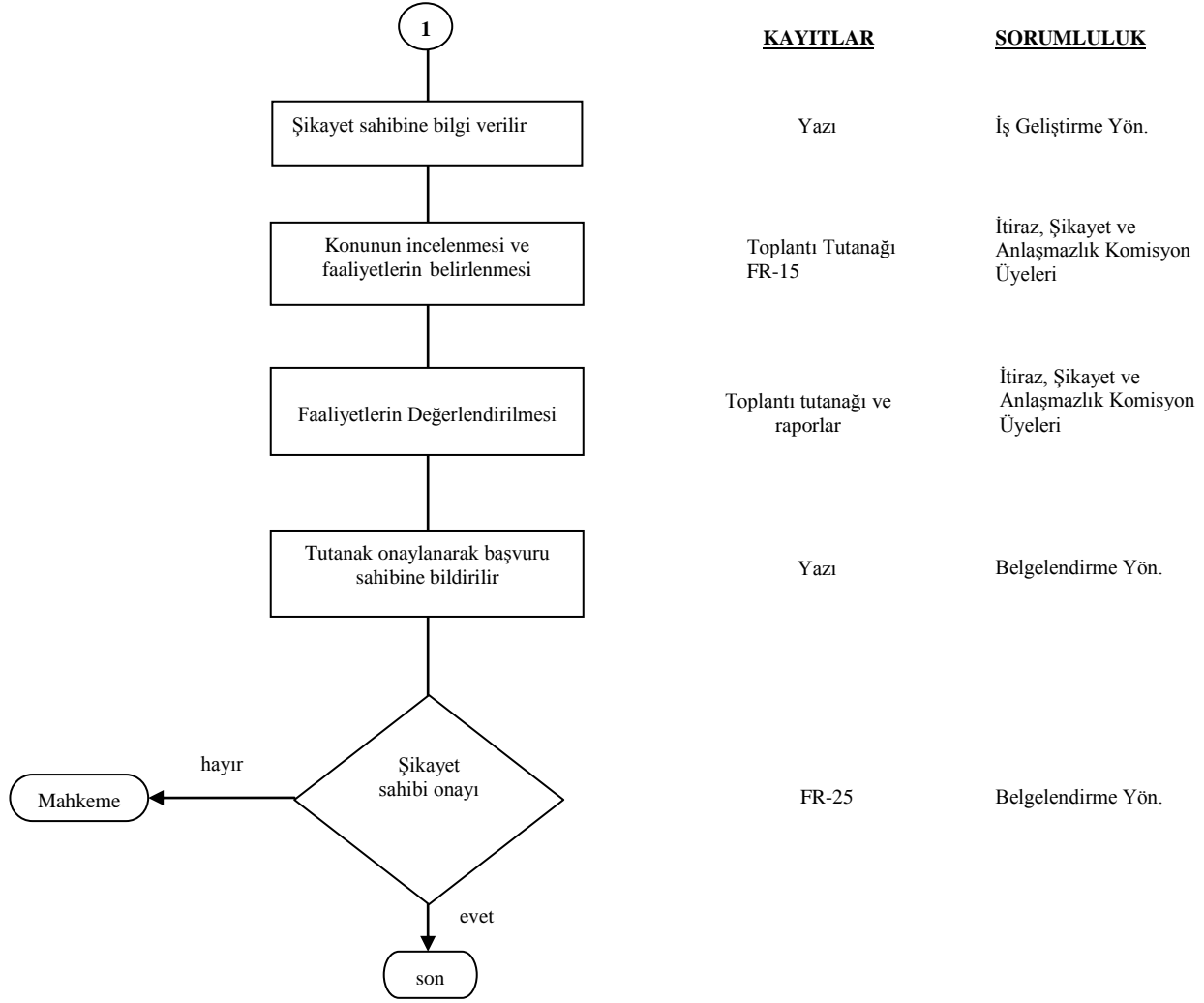
ONAYLAYAN:
GENEL MÜDÜR

İTİRAZ, ŞİKAYET VE ANLAŞMAZLIKLAR PROSEDÜRÜ



HAZIRLAYAN:
BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN:
GENEL MÜDÜR



Not: Temyizler, masrafları müşteriye ait olmak üzere belgelendirme hususunda TÜRK AKREDİTASYON KURUMU TÜRKAK'a, eğitim hususunda RABQSA International'a yapılır.

5.0 KAYITLAR

İş akışı içinde "Kayıtlar" kolonunda belirtilmiştir.

HAZIRLAYAN: BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN: GENEL MÜDÜR
---	---------------------------

6.0 REVİZYONLAR

01 Revizyon: TÜRKAK akreditasyon denetimi sonucu tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi amacıyla;

4.1 maddesine; “İtiraz, şikayet ve anlaşmazlıklar en geç 30 gün içinde çözümlenerek anlaşmaya varılacaktır. Bu prosedürün uygulanmasıyla konuya kabul edilebilir bir çözüm getirilememesi veya önerilen prosedürün şikâyet konusu veya konuya taraf olan kesimler için kabul edilebilir olmaması durumunda, aşağıda belirtilen hükümler sağlanacaktır:

a) İtiraz sahibine davasını resmen sunma imkânı sağlanacaktır.

b) İtiraz prosesinin tarafsız bir anlayışla ele alınması için bir bağımsız unsur veya diğer olanaklar sağlanacaktır.

c) Ulaşılan kararların gerekçesi de dâhil, itiraz bulgularının yazılı beyanı itiraz sahibine bildirilecektir.”

İbaresini eklendi. İş akışına da müşterinin danışma kurulunu kabul edip etmeme durumu eklendi.

02 Revizyon: 17024 Standardı gereği ilgili maddelere eğitim ile ilgili eklemeler yapılmıştır.

03 Revizyon: 4.1.b.’ye “Danışma Kurulu; itiraza konu olan kararı alanlardan farklı kişilerden seçilecektir” ibaresi eklendi. 4.1.1’e “Müşterinin, belgelendirme kararını kabul etmemesi “ ibaresi eklendi. 4.1.2 maddesine “Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi, şikayet vb. PROSİS politikası ve tarafsızlık ilkesi çerçevesinde gizli olarak ele alınacaktır.” İbaresini eklendi. 1 ile başlayan akışa “şikayet” ibaresi eklendi.

04 Revizyon: 4.1 maddesine 01 revizyonu ile eklenen kısım çıkartıldı yerine 4.2 maddesine kadar olan paragraflar eklendi. 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3 olan madde başlıkları değiştirilerek, 4.1den sonraya, 4.2, 4.3, 4.4 madde başlıkları eklendi. 4.1.1 olan madde, 4.2.1 yapıldı ve madde imlerinin başına 4.2.2 yazıldı. 4.2.3 maddesi eklendi. 4.1.2 olan madde, 4.3.1 yapıldı ve madde imlerinin başına 4.3.2 yazıldı. 4.3.3 ve 4.3.4 maddesi eklendi. 4.1.3 olan madde, 4.4.1 yapıldı ve madde imlerinin başına 4.4.2 yazıldı. 4.4.3 maddesi eklendi. İş akışı tamamen değiştirildi.

HAZIRLAYAN:
BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN:
GENEL MÜDÜR