

## 1.0 AMAC

Bir müşterinin veya *Prosis bünyesinde gerçekleştirilen başdenetçi eğitimleri katılımcısının* PROSIS kararına itiraz etmesi, şikayette bulunması ve anlaşmazlıkların ortaya çıkması halinde yapılacak faaliyetlerin belirlenmesidir.

## 2.0 KAPSAM

PROSIS'in tüm kayıtlı ve belgeli müşterileri ve *başdenetçi eğitimleri 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 karşılaşılacak itiraz, şikayet ve anlaşmazlıklar ile ilgili tanımlamalar aşağıda verilmektedir. İtiraz, şikayet ve anlaşmazlıklar en geç 30 gün içinde çözümlenerek anlaşmaya varılacaktır. Bu prosedürün uygulanmasıyla konuya kabul edilebilir bir çözüm getirilememesi, önerilen prosedürün şikâyet konusu veya taraf olan kesimler için kabul edilebilir olmaması durumunda, aşağıda belirtilen hükümler sağlanacaktır:

- İtiraz sahibine davasını resmen sunma imkânı sağlanacaktır. Belgelendirme müşterisi sözleşme ile ve eğitim katılımcısı eğitimin tanıtım, sunumu esnasında itiraz etme hakkı konusunda bilgilendirilecektir.
- İtiraz prosesinin tarafsız bir anlayışla ele alınması için bir bağımsız unsur (**Danışma Kurulu; itiraza konu olan kararı alanlardan farklı kişilerden seçilecektir.**) veya diğer olanaklar sağlanacaktır.
- Ulaşılan kararların gerekçesi de dâhil, itiraz bulgularının yazılı beyanı itiraz sahibine bildirilecektir.

4.1.1. İtiraz, müşterilerin kendilerini ilgilendiren konularda Prosis'in aldığı kararlara karşı yaptıkları yazılı başvurularıdır. İtiraz için aranılacak tek şart; Prosis'in aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşı olmasıdır.

İtiraz 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,

|   |                           |
|---|---------------------------|
| HAZIRLAYAN:<br>BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ | ONAYLAYAN:<br>GENEL MÜDÜR |
|---|---------------------------|

- 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.
- 4.1.2. Şikayet, Prosis'in belgelendirdiği müşterileri veya eğitim verdiği Prosis bünyesinde gerçekleştirilen başdenetçi eğitimleri katılımcıları ya da müşterilerin faaliyetlerinden etkilenen kişi ve/veya kurum, Prosis'in belgelendirme 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.

Şikayetler aşağıda sıralanan nedenler veya benzer nedenlerle yapılabilir:

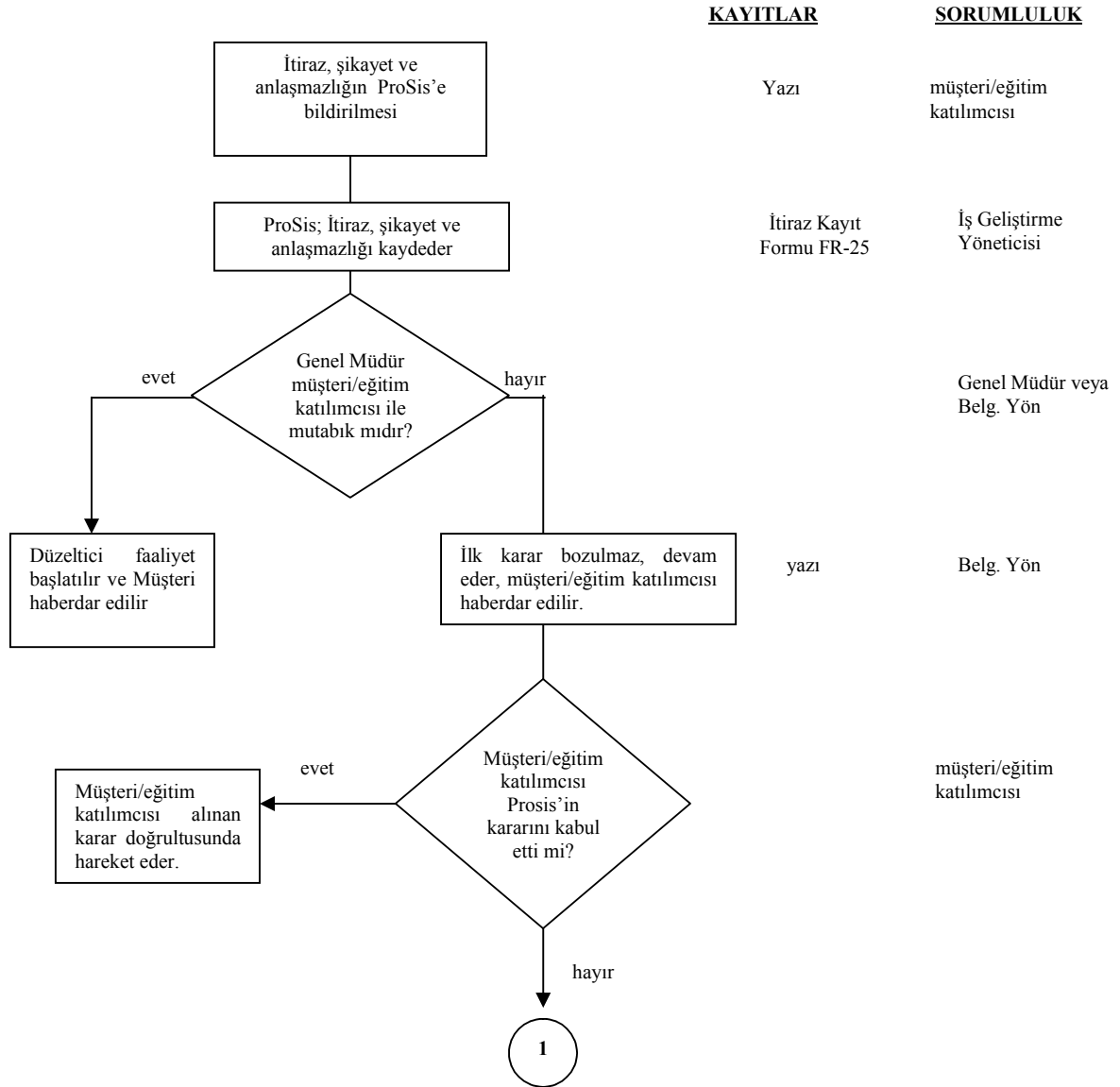
- Bir denetleme sırasında; denetim ekibinin performansının, hal ve davranışının başvuru sahibi tarafından uygun bulunmaması,
  - Prosis bünyesinde gerçekleştirilen başdenetçi eğitimleri sırasında; eğitmenin performansının, hal ve davranışının öğrenci tarafından uygun bulunmaması
  - Prosis personelinin hizmet performansının başvuru sahibi veya eğitim katılımcısı tarafından yeterli bulunmaması,
  - Belgelendirilmiş bir kuruluşun sunduğu bir hizmetten memnun kalınmaması.
- 4.1.3. 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.

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.

|   |                           |
|---|---------------------------|
| HAZIRLAYAN:<br>BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ | ONAYLAYAN:<br>GENEL MÜDÜR |
|---|---------------------------|

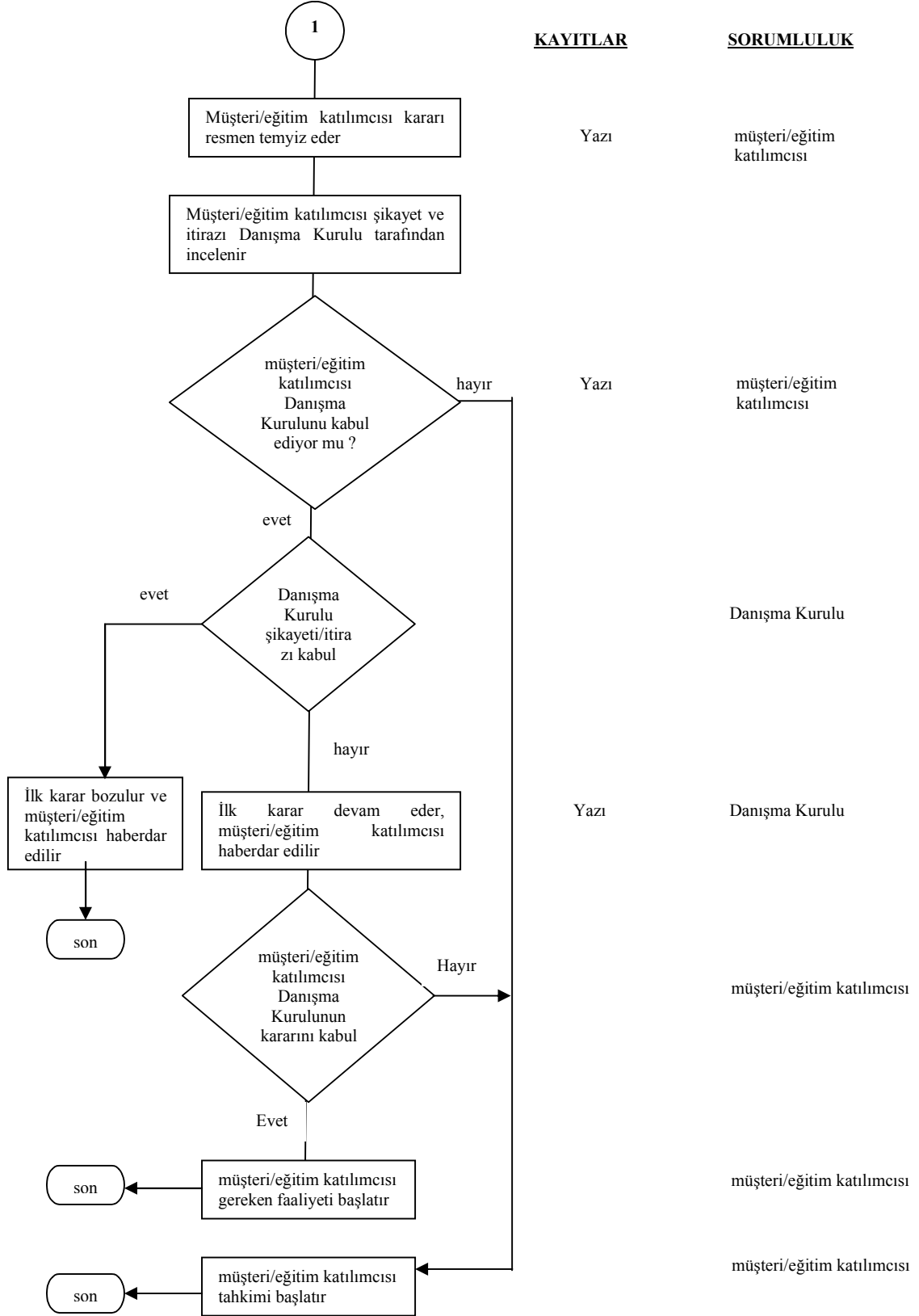
# İTİRAZ, ŞİKAYET VE ANLAŞMAZLIKLAR PROSEDÜRÜ



HAZIRLAYAN:  
BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN:  
GENEL MÜDÜR

# İTİRAZ, ŞİKAYET VE ANLAŞMAZLIKLAR PROSEDÜRÜ



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

|   |                           |
|---|---------------------------|
| HAZIRLAYAN:<br>BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ | ONAYLAYAN:<br>GENEL MÜDÜR |
|---|---------------------------|

## 5.0 KAYITLAR

İş akışı içinde “Kayıtlar” kolonunda belirtilmiştir.

## 6.0 REVİZYONLAR

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

4.1 maddesine; “İtiraz, şikâyet 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:

- İtiraz sahibine davasını resmen sunma imkânı sağlanacaktır.
- İtiraz prosesinin tarafsız bir anlayışla ele alınması için bir bağımsız unsur veya diğer olanaklar sağlanacaktır.
- 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. Düzenlemeler altı çizili ve italik olarak gösterilmiştir.

**03 Revizyon :** 4.1.b.’ye “Danışma Kurulu; itiraza konu olan kararı alanlardan farklı kişilerden seçilecektir” ibaresini eklendi.

4.1.1’e “Müşterinin, belgelendirme kararını kabul etmemesi “ ibaresini eklendi.

4.1.2 maddesine “Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi, şikâyet vb. PROSIS politikası ve tarafsızlık ilkesi çerçevesinde gizli olarak ele alınacaktır.” İbaresini eklendi.

1 ile başlayan akışa “şikâyet” ibaresini eklendi.

|   |                           |
|---|---------------------------|
| HAZIRLAYAN:<br>BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ | ONAYLAYAN:<br>GENEL MÜDÜR |
|---|---------------------------|