

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; itiraz ve şikayetler için uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2. TANIMLAR

İtiraz: Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişi ya da kuruluşun, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kurum tarafından belgelendirme kuruluşu ya da akreditasyon kurumuna yapılan memnuniyetsizlik beyanı.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi: INSPERLA Yönetim Kurulu tarafından atanan ve 3 kişiden oluşan komitedir. Personel belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Belgelendirme kararları ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, oybirliği ile alınır. Kararlar, şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.2006 İtiraz ve Şikâyet Etme / Değerlendirme Formu

FR.2007 İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu

4. UYGULAMA

4.1. İtirazlar

INSPERLA tarafından itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir. INSPERLA İtirazları ele alma prosesinin tanımını, talep olmaksızın web sitesi üzerinden (www.insperla.com) erişilebilecek şekilde kamuya açık tutmuştur.

INSPERLA, itirazları ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. INSPERLA; itirazları ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, itiraza konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

Yürürlük Tarihi: 05.09.2022	Revizyon No: 00	Revizyon Tarihi:	Sayfa: 1/4
Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.			

Personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; sınav kayıtları, içeriği v.b. hususlarda itirazlar, ilgili kişi tarafından karar açıklandıktan (10) iş günü içerisinde, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, FR.2006 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

İtirazlar, Personel Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, teknik bölümden ilgili süreçte görev almayan biri görevlendirilir. (10) iş günü içerisinde dosyayı incelenir. Personel Belgelendirme Müdürü itiraz tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirir.

İtiraz sahibinin itirazının devam etmesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından görüşülür.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli durumlarda düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Personel Belgelendirme Müdürü Komite karar tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

INSPERLA, itirazları ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

4.2. Şikayetler

Şikayetler, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Şikayetler, şikâyet alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

Şikâyetin alınması üzerine, Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyetin belgelendirme faaliyetleri veya belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgili olmasına bakarak yapılacak işlemleri belirler.

4.2.1. Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Şikayetler

Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; sınav kayıtları, içeriği v.b. hususlarda şikayetler, ilgili kişiler tarafından yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

Yürürlük Tarihi: 05.09.2022	Revizyon No: 00	Revizyon Tarihi:	Sayfa: 2/4
Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.			

Şikayetler, Personel Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, teknik bölümden ilgili süreçte görev almayan biri görevlendirilir. (10) iş günü içerisinde dosyayı incelenir. Personel Belgelendirme Müdürü şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirir.

Şikâyet sahibinin şikayetinin devam etmesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından görüşülür.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli durumlarda düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Personel Belgelendirme Müdürü Komite karar tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

4.2.2.Belgelendirilmiş Kişiler Hakkında Yapılan Şikâyetler

Belgelendirilmiş kişilerle ilgili olarak; sınav kayıtları, içeriği v.b. hususlarda şikayetler, ilgili kişiler tarafından yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Şikayetler, şikâyeti alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

Şikayetler, Personel Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, teknik bölümden ilgili süreçte görev almayan biri görevlendirilir. (10) iş günü içerisinde dosyayı incelenir. Personel Belgelendirme Müdürü şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirir.

Şikâyet sahibinin şikayetinin devam etmesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından görüşülür.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli durumlarda düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Personel Belgelendirme Müdürü Komite karar tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

INSPERLA, şikayetleri ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

Yürürlük Tarihi: 05.09.2022	Revizyon No: 00	Revizyon Tarihi:	Sayfa: 3/4
Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.			

4.3. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

INSPERLA, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikâyet sahibine bildirmelidir. (INSPERLA antetli format ile)

INSPERLA'ya ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda INSPERLA, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	İlk Yayın / Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	05.09.2022	İlk yayın yapıldı.

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
--	-----------------------------------