

İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

| | |
|-----------------|------------|
| Doküman No | P007 |
| Tarih | 05.01.2022 |
| Revizyon Tarihi | 04.08.2023 |
| Revizyon No | 01 |
| Sayfa | 1/4 |

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; INTER START tarafından yürütülmekte olan Sistem belgelendirme faaliyetlerine yönelik itiraz ve şikayetler ile belgeli kuruluşlar hakkında yapılan itiraz ve şikayetlerde INTER START tarafından uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2. TANIMLAR

Şikayet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların INTER START' ın Belgelendirme faaliyetleri konusundaki performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında ortaya çıkan olumsuzluklardır.

İtiraz: INTER START' ın herhangi bir kuruluş veya kişi ile ilgili almış olduğu kararlara ilişkin (belgelendirme, askı, iptal vs.) ilgili tarafın INTER START' ın kararını tekrar mütalaa edilmesi talebidir.

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi: INTER START Genel Müdür'ü tarafından Belgelendirme faaliyetleri için atanan ve toplam 2 kişiden oluşan komitedir.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

F043 Şikayet Değerlendirme Formu

F075 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu

F091 İtiraz Değerlendirme Formu

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi Toplantı Gündem ve Kararları

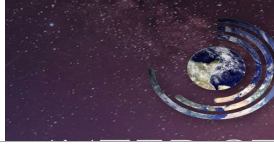
4. UYGULAMA

INTER START Kendisine iletilen şikâyet ve itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı www.INTER-START.com web sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır. İtiraz ve şikâyetin ele alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürenin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadır ve itiraz ve şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadır. İtiraz ve Şikâyeti soruşturacak ekip şikâyete ve itiraza sebep olan durumla ilgisi olmayan kişilerden olmalı ve belgelendirme kararı verilenlerden ve tetkik yapanlardan farklı olması sağlanır.

4.1. Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Şikayetler

Şikâyetin alınması üzerine, INTER START şikâyetin kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını, teyit etmektedir. Şikâyet, belgelendirme faaliyetleriyle ilgiliyse şikâyeti ele almaktadır. Şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteri kuruluşla ilgiliyse, şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınmaktadır. INTER START şikâyetleri ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

Sistem belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim raporları, denetim ekipleri, denetimin içeriği v.b. hususlarda şikâyetler, ilgili kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir. İlgili geçerli şikâyetler, şikâyetleri alan personel tarafından, Şikayet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir. Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyete konu olan bölüm için düzeltici faaliyet başlatılır.



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

| | |
|-----------------|------------|
| Doküman No | P007 |
| Tarih | 05.01.2022 |
| Revizyon Tarihi | 04.08.2023 |
| Revizyon No | 01 |
| Sayfa | 2/4 |

Yönetim Temsilcisi, Şikayet Değerlendirme Formunda ve düzeltici faaliyet formunda, şikayete konu olan bölümün yöneticisi ile görüşerek şikayet ile ilgili verileri en fazla (2) iki iş günü içinde toplar. Şikayet ile ilgili toplanmış olan tüm veriler İtiraz ve Şikayet Komitesi üyelerine ön bilgi mahiyetinde gönderir. Şikayetçi tarafa sözlü veya yazılı olarak şikayete konu işlemin hangi aşamada olduğu ve sonraki aşamalar konusunda bilgilendirir. Komite üyeleri ile mutabakata vararak, maksimum (2) iki işgünü içinde komitenin toplanmasını, şikayet konusunu detaylı incelemesini ve karara varmasını sağlar. İtiraz ve Şikayet Komitesi üyeleri ile aynı anda Genel Müdür'e de konu ile ilgili bilgilendirme yapılır.

Şikayetin mahiyetine göre komite tarafından yapılan değerlendirme esnasında komite üyeleri Bölüm Sorumlusu, Yönetim Temsilcisi ve/veya Genel Müdür'den bilgi talebinde bulunabilir. Komite tarafından alınan kararlar doğrultusunda, Yönetim Temsilcisi düzeltici faaliyet formunun "gerçekleştirilecek faaliyet" bölümünü doldurur ve müşteriye alınan karar ve uygulama aşamaları konusunda bilgilendirir. Şikayet tarihinden itibaren maksimum (1) bir ay içerisinde, faaliyet sonuçlandırılır. Şikayet sonucu, şikayet sahibi tarafa yazılı olarak bildirilir. Başlatılmış olan düzeltici faaliyet yönetim temsilcisi tarafından kapatılır.

4.2. Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikayetler

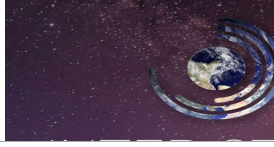
Belgeli kuruluşlarla ilgili olarak, INTER START web adresine veya INTER START şirket merkezine yazılı veya sözlü yapılan şikayetler, şikayetleri alan personel tarafından, Şikayet Değerlendirme Formuna ve Düzeltici Faaliyet Formuna kaydedildikten sonra Yönetim Temsilcisine iletilir. Yönetim temsilcisi tarafından öncelikle, şikayetine yönelik yapılacak işlemler konusunda müşteri bilgilendirilir. Bilgilendirme konusunda özellikle müşterinin talep ettiği bir yöntem varsa buna göre bilgilendirme yapmaya dikkat edilir.

Belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikayetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, hakkında yapılan şikayetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında (1) bir hafta içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

Gelen bilgiler ve şikayet konusunda toplanan tüm veriler, Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz ve Şikayet komitesi üyelerine ön bilgi mahiyetinde gönderilir. Şikayetçi tarafa sözlü veya yazılı olarak şikayete konu işlemin hangi aşamada olduğu ve sonraki aşamalar konusunda bilgilendirir. Komite üyeleri ile mutabakata vararak maksimum 15 gün içinde komitenin toplanarak şikayet konusunu detaylı incelemesini ve karara varmasını sağlar. İtiraz ve Şikayet Komitesi üyeleri ile aynı anda Genel Müdür'e de konu ile ilgili bilgilendirme yapılır.

Şikayetin mahiyetine göre komite tarafından yapılan değerlendirme esnasında komite üyeleri belgeli kuruluştan ekstra bilgi talebinde bulunabilir. Ayrıca belgeli kuruluşa ait operasyonel işlemleri takip eden bölümden, belgeli kuruluşun denetimini gerçekleştiren denetim ekibi üyelerinden, işleyişteki prosedür, yasal gereklilik ve akreditasyon kurallarına uygunluğun irdelenmesi adına Yönetim Temsilcisi ve/veya Genel Müdür'den bilgi talebinde bulunabilir.

Komite tarafından şikayetin önemi esas alınarak, kuruluştan yeniden denetim gerçekleştirilmesine karar verebilir veya normal denetim tarihinde kuruluştan yapılan denetimde, yapılan şikayete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir. Tüm veriler ışığında komite tarafından alınmış olan karar uygulamaya alınır. Komite kararı sonrası müşteri tekrar bilgilendirilir.



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

| | |
|-----------------|------------|
| Doküman No | P007 |
| Tarih | 05.01.2022 |
| Revizyon Tarihi | 04.08.2023 |
| Revizyon No | 01 |
| Sayfa | 3/4 |

Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından belgeli kuruluşlardaki işleyişe uygun şekilde komiteye aktarılır. Komite tarafından değerlendirme yapılarak şikayetin önemine göre, öğrencinin eğitim sertifikası iptal edilebilir veya askıya alınabilir.

Gerek belgeli kuruluşlar için, gerekse eğitim alan öğrenci için komite tarafından değerlendirilerek, uygulanan kararların sonuçları hakkında şikayetçi taraflara bildirimler mutlak surette resmi olarak yazılı şekilde yapılır. Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi ve şikayet sonuçlandığında düzeltici faaliyetin kapatılması işlemleri yönetim temsilcisi tarafından yapılır. INTER START, şikâyetleri ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

4.3. İtirazlar

INTER START 'nin aldığı kararlara (belgelendirme, iptal, askı, vs.) itirazlar yazılı olarak alınır.

İtirazı alan personel tarafından İtiraz Değerlendirme Formu ile Yönetim Temsilcisi bilgilendirilir.

Yönetim Temsilcisi bu aşamadan sonra Belgelendirme Müdürü'nü bilgilendirerek takibini yapar.

Sözlü olarak alınan itirazlar ise Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz Değerlendirme Formuna kayıt altına alınır.

Bildirimler telefon, mail ya da posta yolu ile gelmektedir.

Her ne şekilde gelirse gelsin kayıt altına alınarak, itirazın alınma tarihi ve nosu ile İtiraz Değerlendirme Formuna kayıt altına Yönetim Temsilcisi tarafından alınır.

İtirazı yapan müşteri vb. kişi ya da kuruluş izlenecek yöntem hakkında Yönetim Temsilcisi tarafından aynı gün bilgilendirilir.

İtiraz konusunda müşteri vb. kişi ya da kuruluş izlenecek yöntem hakkında bir talebi olur ise Yönetim Temsilcisi tarafından dikkate alınarak yöntemi netleştirir.

İtirazla ilgili olarak Yönetim Temsilcisi Belgelendirme Müdürü ile gerek istişareleri yapar. İtiraz hakkında gereken tüm bilgiler toplanır. Gerekli olması durumunda müşteri vb. kişi ya da kuruluştan ek bilgi talep edebilir. Bu ek bilgileri ilgili kişilerin 1 hafta içerisinde göndermeleri konusunda bilgilendirilir.

Gelen bilgiler ve itiraz konusunda toplanan tüm veriler, Yönetim Temsilcisi tarafından Belgelendirme Müdürüne iletilir. Belgelendirme müdürü İtiraz ve Şikayet komitesi üyeleri ile irtibat kurar ve gelen itiraz bilgilerini elden yada mail ile iletir. Bu aşamada ilgili itiraz eden taraflar durum hakkında telefon, posta yada mail ile bilgilendirilir.

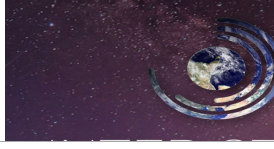
INTER START çözüm yeri olarak İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi çalıştırılır. Yönetim Sistemleri için yapılan itirazlarda, İtiraz sahibinin talebi en geç 1 gün içerisinde itiraz komitesi ne bildirilir ve komite toplantıya çağrılır. Konu İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi toplantısında görüşülür. Sonucunda karar sonucu yazılı olarak müşteriye ya da ilgili taraflara iletilir. INTER START, itirazı aldıktan sonra, itirazın geçerli olması için bütün gerekli bilgiyi toplamakta ve doğrulanmasını yapmakla yükümlüdür.

Belgelendirme Müdürü, Komite üyeleri ile irtibat kurar ve mutabakata vararak maksimum 1 ay içinde komitenin toplanarak itiraz konusunu detaylı incelemesini ve karara varmasını sağlar. İtiraz ve Şikayet Komitesi üyeleri ile aynı anda Genel Müdür'e de konu ile ilgili bilgilendirme yapılır.

Komite, karar aşamalarında gerek gördüğü durumlarda Yönetim Temsilcisi ve/veya Belgelendirme Müdürü'nün bilgisine başvurabilir.

Ayrıca İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi teknik açıdan eksik kalması ve gerekli gördüğü durumlarda INTER START denetim ekibi üyelerinden teknik destek alabilir.

İtirazın mahiyetine göre komite tarafından yapılan değerlendirme esnasında komite üyeleri ilgili



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

| | |
|-----------------|------------|
| Doküman No | P007 |
| Tarih | 05.01.2022 |
| Revizyon Tarihi | 04.08.2023 |
| Revizyon No | 01 |
| Sayfa | 4/4 |

tarafından ekstra bilgi talebinde bulunabilir.

Ayrıca belgeli kuruluşa ait operasyonel işlemleri takip eden bölümden, belgeli kuruluşun denetimini gerçekleştiren denetim ekibi üyelerinden, akreditasyon kurumundan, ilgili kuruluş yada kurumlardan, işleyişteki prosedür, yasal gereklilik ve akreditasyon kurallarına uygunluğun irdelenmesi adına Belgelendirme Müdüründen bilgi talebinde bulunabilir.

Komite tarafından itirazın önemi esas alınarak, kuruluşta yeniden denetim gerçekleştirilmesine karar verebilir veya normal denetim tarihinde kuruluşta yapılan denetimde, yapılan itiraza ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilebilir. Tüm veriler ışığında komite tarafından alınmış olan karar uygulamaya alınır. Komite kararı sonrası müşteri yada ilgili taraf tekrar bilgilendirilir.

Komite tarafından değerlendirme yapılarak itirazın önemine göre, itirazı kabul ya da red edebilir.

Kabul edilir ise itirazın niteliğine göre Belgelendirme Müdürü Komite tarafından toplantı tutanağı ile bilgilendirilir.

Sonuç ne olursa olsun Belgelendirme Müdürü Yönetim Temsilcisine gereken bilgileri aktarır ve alması gereken aksiyon konusunda bilgilendirir. Yönetim temsilcisi her iki durumda da müşteri yada ilgili tarafları yazılı olarak mail yada posta yolu ile bilgilendirerek alınan kararı iletir.

Aynı zamanda itiraz kabulü durumunda Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır.

Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi düzeltici faaliyetin kapatılmasına kadar işlemleri Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

INTER START, itirazlarla ilgili alınan kararların bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

Yönetim Sistemlerinde Müşteri ya da ilgili taraflar, İtiraz ve Şikayet Komitesinin kararını da kabul etmediği durumlarda hukuksal çözüm merci olarak ilgili mahkemeler adres gösterilir.

4.4. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

INTER START 'a ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, itirazlar/şikâyetler ve sonuçları konusunda hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda, yalnızca INTER START 'a akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir.

Komitenin kararlarına itiraz veya şikayet sahibi tarafından kabul/memnun edilmemesi durumunda ve komitenin şikayeti çözümlene süresinin aşılması durumunda, itiraz ve şikayet sahibi ilgili akreditasyon kurumunu bilgilendirip başvuruda bulunabilir.

| REVİZYON BİLGİLERİ | | |
|--------------------|-----------------|-------------------------------|
| Rev. No | Revizyon Tarihi | Revizyon Açıklaması |
| 0 | 01.11.2007 | İlk yayın. |
| 1 | 04.08.2023 | Madde 4.3' eklemeler yapıldı. |
| | | |
| | | |

| | |
|-------------------|-------------|
| HAZIRLAYAN | ONAY |
|-------------------|-------------|

YÖNETİM TEMSİLCİSİ

GENEL MÜDÜR