

1. AMAÇ

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

2. TANIMLAR

Şikayet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların QPLUS'ın Belgelendirme faaliyetleri konusundaki performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetler ya da muayene hizmeti sunduğu taraflar için hazırladığı kontrol raporları ile ilgili faaliyetler hakkında ortaya çıkan olumsuzluklardır.

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

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi: QPLUS Genel Müdür'ü tarafından Belgelendirme faaliyetleri için atanan ve toplam 2 kişiden oluşan komitedir. Muayene işlemlerinde ise itiraz ve şikayetler, komite yerine Muayene Sorumlusu tarafından değerlendirilerek, itiraz ve/veya şikayete konu olan kararlar tekrar değerlendirilmektedir.

3. UYGULAMA

QPLUS Kendisine iletilen şikâyet ve itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı www.qplus.cc 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 Şikayeti soruşturacak ekip şikayete ve itiraza sebep olan durumla ilgisi olmayan kişilerden olmalı ve belgelendirme kararı verilenlerden ve tetkik yapanlardan farklı olması sağlanır.

3.1 Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Şikayetler



Şikâyetin alınması üzerine, QPLUS 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. QPLUS şikayetleri ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

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

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

Hazırlayan	Onaylayan
YÖNETİM TEMSİLCİSİ 	GENEL MÜDÜR 

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 müşteriyi alan 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.

3.2 Eğitim alan öğrenci, Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikayetler

Eğitim alan öğrenci ve Belgeli kuruluşlarla ilgili olarak, QPLUS web adresine veya QPLUS 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 yapılmaya dikkat edilir.

Belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikayetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, hakkında yapılan şikayete 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 (2) iki işgünü 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.

Eğitim alan öğrenci eğitim sürecindeki yapılan QPLUS uygulamalarından ve/veya öğrenciden kaynaklanan şikayetler yine Yönetim Temsilcisi tarafından, öğrenciye bildirilerek (1) bir hafta içerisinde bilgi verilmesi istenir.

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

Hazırlayan	Onaylayan
YÖNETİM TEMSİLCİSİ 	GENEL MÜDÜR 

kararların sonuçları hakkında şikayetçi taraflara bildirimler mutlak surette resmi olarak yazılı şekilde yapılır. Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi ve şikayet sonuçlandırıldığında düzeltici faaliyetin kapatılması işlemleri yönetim temsilcisi tarafından yapılır. QPLUS, şikâyetleri ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

3.3 İtirazlar

QPLUS 'ın aldığı kararlara (belgelendirme, iptal, askı, vs.) itiraz olması durumunda, 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 yada öğrenciye iletilir. QPLUS, itirazı aldıktan sonra, itirazın geçerli olması için bütün gerekli bilgiyi toplamakta ve doğrulanmasını yapmaktadır.

Komite, karar aşamalarında gerek gördüğü durumlarda Yönetim Temsilcisi ve/veya Genel Müdür'ün bilgisine başvurabilir. Ayrıca yine gerek gördüğü konularda başdenetçi/ denetçiden teknik destek alabilir. Yönetim Sistemlerinde Müşteri, İtiraz ve Şikayet Komitesinin kararını da kabul etmediği durumlarda hukuksal çözüm merci olarak ilgili mahkemeler adres gösterilir.

3.4 İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

QPLUS 'ye ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, itirazlar/şikâyetler ve sonuçları konusunda hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda, yalnızca QPLUS 'ı 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.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.15 Şikayet Değerlendirme Formu

FR.13 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi Toplantı Gündem ve Kararları

Revizyon Tarihiçesi

Revizyon Numarası	Yürürlük Tarihi	Revizyondan Etkilenen Başlık/Bölümler	Revizyon Açıklaması
00	18.08.2021		İlk Yayın

Hazırlayan	Onaylayan
YÖNETİM TEMSİLCİSİ 	GENEL MÜDÜR 