ŞİKAYET İTİRAZ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

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

2. TANIMLAR

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

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

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi: Sigmacert Global Genel Müdür'ü tarafından Belgelendirme faaliyetleri için atanan ve en az 2 kişiden oluşan komitedir.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

F.15 Şikayet İtiraz Değerlendirme Formu

4. UYGULAMA

Sigmacert Global kendisine iletilen şikâyet ve itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı www.sigmacert.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 Şikayeti soruşturacak ekip şikayete 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, Sigmacert Global 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. Sigmacert Global şikayetleri ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

Sistem belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim raporları, denetim ekipleri, denetimin içeriği vb. 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 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 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, Sigmacert Global web adresine veya Sigmacert Global 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 (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, kuruluşta yeniden denetim gerçekleştirilmesine karar verebilir veya normal denetim tarihinde kuruluşta 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.

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. Sigmacert Global, şikâyetleri ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

4.3. İtirazlar

Sigmacert Global' in 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 şikayet itiraz komitesine bildirilir ve komite toplantıya çağrılır. Konu İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi toplantısında görüşülür. Sonucunda karar sonucu yazılı olarak müşteriye iletilir. Sigmacert Global, 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.

4.4. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

Sigmacert Global 'e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, itirazlar/şikâyetler ve sonuçları konusunda hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda, yalnızca Sigmacert Global' i 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 çözümleme süresinin aşılması durumunda, itiraz ve şikayet sahibi ilgili akreditasyon kurumunu bilgilendirip başvuruda bulunabilir.

REVİZYON BİLGİLERİ

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	01.11.2007	İlk yayın.
1	20.08.2008	İtira bölümünün detaylandırılması sebebiyle prosedür yeniden yayınlanmıştır.
2	05.01.2011	IRCA Eğitim sistemi için yapılan değişiklikler
3	12.02.2011	Tüm prosedür muayene faaliyetlerinide içerecek şekilde revize edildi.
4	01.11.2013	Muayene işlemleri için yapılan itirazlar konusunda eklemeler yapıldı.
5	04.08.2014	4.4 İlgili tarafların bilgilendirilmesi maddesine Komitenin kararlarına itiraz veya şikayet sahibi tarafından kabul/memnun edilmemesi durumunda ve komitenin şikayeti çözümleme süresinin aşılması durumunda ,itiraz ve şikayet sahibi ilgili akreditasyon kurumuna başvurabildiği bilgisi eklendi.
6	02.03.2015	Muayene Sorumlusu tarafından yapılan muayene işlemlerine ilişkin şikâyet değerlendirmelerinin başka bir Muayene Sorumlusu veya muayene elemanı tarafından yapılacağı ve müşterinin muayene sonuçlarına tekrar (ikinci bir defa) itiraz etmesi halinde itirazın değerlendirilmesi için başka bir ekibin C tarafından firmaya yönlendireceği ve Firmanın istediği takdirde akreditasyon kurumuna başvuru yapma ihtimali olduğu belirtildi. Müşterinin haklı olması ve talepte bulunması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti kuruluşumuz tarafından karşılanacağı belirtildi.
7	10.05.2016	4.1 Maddesine Şikâyetin alınması üzerine, C 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.
8	01.11.2016	4.3 Maddesine, C, itirazı aldıktan sonra, itirazın geçerli olması için bütün gerekli bilgiyi toplamakta ve doğrulanmasını yapmaktadır. Bilgisi eklendi
9	01.12.2017	İtiraz Değerlendirme Komitesi yazan yerler itiraz ve şikayet değerlendirme komitesi olarak değiştirildi.
10	22.05.2022	Aktif olmayan faaliyetlerin gözden geçirilmesi neticesinde düzenleme yapılmıştır.
11	12.09.2022	Şirket ünvanı değişikliği nedeni ile revize edilmiştir.
12	10.04.2026	Dokümanlardan FQ ifadelerinin çıkarılması