

17024 İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

4.UYGULAMA

4.1.Ş İtiraz ve Şikâyetlerin Alınması

4.1.1.Bir itiraz ve şikâyetin, personel belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle/itirazla ilgilenmektedir. Bu durum (itiraz şikâyet talebinin kabul edilmesi veya edilmemesi)müşteriye e mail ya da resmi yolla bildirilmektedir. İtiraz süresi 15 gün, şikâyet süresi için gün kısıtlaması bulunmamaktadır.

4.1.2. Geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

4.1.3.GEV-GTM Mümkün olan her durumda, şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

4.1.4.Sonuçlar, itiraz/şikâyete konu olan personel belgelendirme faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Genellikle, Kalite Sistem Yöneticisi tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

4.2.Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, belgelerin müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti gelirse, şikâyeti alan müşteri Kalite Sistem Yöneticisi' ne yönlendirilir. Kalite Sistem Yöneticisi' ne müşteriye İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Sistem Yöneticisi itiraz veya şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.2.1.Belgelendirme Faaliyetlerinin Kalitesi ile İlgili Müşteri İtiraz ve Şikâyetleri

4.2.1.1. İtiraz konuları; Sınav ve sınav soruçları, aday kabul kriterleri, sınav süre ve sorularına, sınavda kullanılan ekipmana ya da sınav yeri uygunluğu konusunda olabilir. İtiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Kalite Sistem Yöneticisi İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu' nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. **Şikâyet konuları:** Hatalı Belge ve Logo Kullanımı,Personel Belgelendirme prosesinde görev alan personelin olumsuz davranışı,Hatalı yapıldığı düşünülen hizmet ve uygulamalar gibi konularda olabilir.

Kalite Sistem Yöneticisi, İtiraz-Şikâyet-Öneri Takip Formu'na her bir itiraz/şikâyet/öneriyi ve durumunu işler. Tüm süreçler gizlilik esaslı yapılır. Şikâyet sahibinin, bilgisi şikâyete konu olan kişi veya 3. taraflarla paylaşılmaz.

4.2.1.2. Genel Müdür, Personel Belgelendirme Bölüm Başkanı ile itiraz şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin personel belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı ve konunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikâyetin giderildiğine dair kararın alınması ile ilgili sorumlular ve şikâyet değerlendirme konularına karar verir. Şikâyetlerle ilgili her durum İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu ile kayıt altına alınır.

4.2.1.3. Kalite Sistem Yöneticisi tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü" ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, sınav tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir. Müşteri tarafından sonucun uygun bulunmaması durumunda konu itiraz ve şikâyet komitesine aktarılır. Komitenin bir karara varması istenir.

4.2.1.4. Sınavın tekrarı yapılması gerektiğinde “Müşteriye Hizmet Prosedürü” ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Genel Müdür (ihtiyaç duyulması halinde Kalite Sistem Yöneticisi ve/veya Pers. Belg. Böl. Başk. ile) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır.

4.2.1.5. GEV-GTM prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikâyet geri bildirimini ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır. İtiraz alımı ve sonuçlandırılması konusunda ilgili kişi veya kuruluşa e posta veya resmi yolla(yazılı) olarak bilgi verilir.

4.2.2. Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

4.2.2.1.Bu şekilde gelen şikâyetler üst yönetim, Kalite Sistem Yöneticisi ve/veya Personel Belgelendirme Bölüm Başkanı ve Genel Müdür tarafından ele alınır..

4.2.2.2.Kalite Sistem Yöneticisi tarafından İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu ile Madde 4.1.4.’deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak işlem başlatılır. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa e posta veya resmi yolla(yazılı) olarak bilgi verilir.

4.3.Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.3.1. Gelen tüm şikâyetlerin çözümlemesinde gerekirse “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu” açılarak şikâyetin kök nedeninin “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü” ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin her aşaması ve şikâyetin resmi bitimi hakkında müşteri olarak Madde 4.1.4.’deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak mail veya resmi yolla(yazılı) olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Kalite Sistem Yöneticisi tarafından yapılır.

4.3.2.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Kalite Sistem Yöneticisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve “Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü” çerçevesinde değerlendirilir.

4.3.3.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar “Kayıtların Kontrolü Prosedürü” ne göre Kalite Sistem Yöneticisi tarafından saklanır.

4.4. Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosesi

4.4.1.Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet prosesini de içeren bu prosedür www.gediktestmerkezi.com adresinde yayınlanmıştır.