



## Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

Doküman No	Revizyon No	Sayfa No	Yürürlük Tarihi
P03	02	1/3	08/10/2018

### YAYIN, DEĞİŞİKLİK VE DAĞITIM SAYFASI

Değişen Sayfa	Tarih	Değişiklik	Revizyon No
-	24.02.2014	Yeni yayın	00
1-4	01.03.2016	Gözden geçirme sonucu gerekli revizyonlar yapıldı.	01
1-3	08.10.2018	Yönetim temsilcisi unvan değişikliği yapıldı.	02

### DAĞITIM LİSTESİ (Baskı)

Kalite Yönetim Temsilcisi (Orijinal Baskı)
Belgelendirme Müdürü
Sınav Yöneticisi

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Adı ve Soyadı	İmza	Adı ve Soyadı	İmza
Elif Şefika AYDEMİR		Barış ERDOĞAN	



Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü			
Doküman No	Revizyon No	Sayfa No	Yürürlük Tarihi
P03	02	2/3	08/10/2018

## 1. AMAÇ

Bu prosedür hizmet amacı, Personel Belgelendirme Sisteminin şartlarının yerine getirilmesi sırasında, hizmet operasyonları sırasında ortaya çıkabilecek uygun olmayan hizmetin tanımlanması, dokümanite edilmesi, değerlendirilmesi, ayrıştırılmasına yönelik kontrollü şartları oluşturmak için yetki, sorumluluk ve yöntemleri belirlemektir.

## 2. KAPSAM

Hizmet prosesleri sırasında ortaya çıkan uygun olmayan hizmetin kontrolünü kapsar.

## 3. SORUMLULAR

- 3.1. Belgelendirme Müdürü,
- 3.2. Kalite yönetim temsilcisi,
- 3.3. Sınav Yöneticisi

## 4. UYGULAMA

### 4.1. Başvurunun Alınması ve Değerlendirilmesi Aşamasında Saptanan Uygunsuzluklar

Belgelendirilecek olan personelin almak istediği belge kapsamında sınava girebilmesi için, ilgili **“Belgelendirme prosedüründe”**ki kanıtların sahte, eksik veya geçersiz olduğu ayrıca başvuru formunda beyan ettiği bilgilerin yanlış olduğu saptandığında başvuru kabul edilemez veya iptal edilir. Başvuru için yeterli ve gerekli şartlar **Belgelendirme Prosedürü”** nde ve **“Başvuru Formu”** nda tanımlanmıştır. Başvuru değerlendirme sonuçları **“Başvuru Formu”** ile kayıt altına alınır.

Başvurunun alınması ve değerlendirilmesi sırasında belgelendirme personelinin kaynaklanan, **“Belgelendirme Prosedürü”** ne ve Personel belgelendirme standardı temel prensip ve ilkelerine aykırı kayıt oluşturulur ise, davranış ve tutumlarda uygun olmayan hizmet olarak kabul edilir ve gerekli düzeltici faaliyetler başlatılarak sonuçlandırılır.

Adayın, başvuru şartlarında istenen belgelerden bazılarının eksik veya yanlış olduğunun sonradan saptanması durumunda düzeltici faaliyet başlatılır ve eksiklikler giderilir.



Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü			
Doküman No	Revizyon No	Sayfa No	Yürürlük Tarihi
P03	02	3/3	08/10/2018

#### 4.2. Sınav Sırasında veya Sınav Sonuçlarının Değerlendirilmesi Aşamasında Saptanan Uygunsuzluklar

Sınav sırasında “**Sınav Yapma Talimatı**”na aykırı bir faaliyet saptanması durumunda uygunsuzluk yerinde giderilir. Sorumluluk ilgili sınav görevlilerindedir ve konu ile ilgili düzeltici faaliyet başlatarak sınav akabinde Kalite yönetim temsilcisine kayıtları iletir. Sınav görevliliklerinin kişi bazlı veya sınav bazlı alabileceği karar erteleme veya iptal şeklinde olur ve bu şartlar “**Sınav Yapma Talimatı**”nda tanımlanmıştır. Sınav sonuçlarının değerlendirilmesi aşamasında saptanabilecek uygunsuzluklar ve yapılacak düzeltici faaliyetler:

- Herhangi bir adayın sınav sonucunun yanlış değerlendirilmesi durumunda; ilgili sınav sonucu değerlendirilmesi için DÖF başlatılarak hata düzeltilir. Belgenin verilmesine başka bir engel durum yoksa belge onayına yönlendirilir. Eğer sınav sonucunun yanlış değerlendirilmesi, sonuçların adaya bildiriminden sonra tespit edilirse DÖF başlatılır ve uygunsuzluk giderilir.
- Herhangi bir sınav seviyesinde genel bir hata (zorunlu birimlerin karışması, tüm adayların sonuçlarının yanlış değerlendirilmesi vb.) oluşması halinde; Sınav Yöneticisi ivedi olarak düzeltici faaliyet başlatır. Hatanın kök nedenine göre gerekiyorsa program komitesini toplar gerekli tedbirleri alır. Alınan tedbirlerin uygulaması adaylar veya belgelenmiş personeli etkiliyorsa bu durum yazılı olarak adaylara veya belgelenmiş personele bildirilir

#### 4.3. Belgelendirme, Belgenin Gözetimi ve Yeniden Belgelendirme Aşamasında Saptanan Uygunsuzluklar

Belgelendirme, belgenin gözetimi ve yeniden belgelendirme aşamasında “**Belgelendirme Prosedürü**”nde tanımlanmış faaliyetlere uymayan bir durum ile karşılaşıldığında gerekli düzeltici faaliyet başlatılır. Bu faaliyet belgelendirilecek personel ile alakalı yapılacak faaliyetleri de kapsıyorsa personele yazılı olarak faaliyet bildirilir ve eksikliğin giderilmesi sağlanır.

#### 5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- P05 - Düzeltici/Önleyici Faaliyetlerin Prosedürü
- F29 - Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu
- T12 - Sınav yapma Talimatı