



DOKÜMAN ADI

DOKÜMAN NO

ŞİKAYET ve İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

PR.08

REV. NO.

REV. TARİHİ

SAYFA
NO.

01

01.12.2023

2/6

1 AMAÇ, KAPSAM VE SORUMLULAR

1.1. Amaç

Bu prosedür, CTR' nin gerçekleştirmekte olduğu doğrulama faaliyetlerinden kaynaklanabilecek şikayet ve itirazların ortaya çıkması durumunda uygulanacak esasların açıklanması amacıyla hazırlanmıştır.

1.2. Kapsam

Bu prosedür, CTR' nin gerçekleştirmekte olduğu doğrulama faaliyetleri ile ilgili kişi, kuruluş ve ilgili diğer taraflardan gelebilecek her türlü şikayet ve itirazları kapsar.

1.3 Sorumlular

Şikayet ve itirazların alınması ve değerlendirilmesinden yönetim temsilcisi, şikayetin ele alınmasından bölüm müdürü, itirazların değerlendirilmesinden itiraz komitesi, şikayet çözümlerinin paylaşılmasından yönetim temsilcisi, çözümlenemeyen şikayet ve itirazların takibinden genel müdür, dönem boyunca alınan itiraz ve şikayetlerin gözden geçirilmesinden üst yönetim sorumludur.

2 KISALTMA VE TANIMLAR

- 2.1. Şikayet:** Herhangi bir kişi veya kuruluşun, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, CTR' ye faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi (Ref. TS EN ISO/IEC 17000).
- 2.2. İtiraz:** Herhangi bir kişi veya kuruluşun, CTR' nin konu ile ilgili olarak almış olduğu kararı yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi (Ref. TS EN ISO/IEC 17000).

3 REFERANS DOKÜMANLAR

TS EN ISO/IEC 17000

4 ŞİKAYET VE İTİRAZ BAŞVURUSUNUN ALINMASI

4.1 Şikayet ve İtiraz Başvurusunun Kayıt Altına Alınması

CTR tarafından yürütülmekte olan doğrulama faaliyetleri ile ilgili denetimler, doğrulama kararları veya diğer faaliyetlere ilişkin konularla ilgili olarak yapılan her türlü yazılı veya sözlü şikayet veya itirazlar CTR' nin tüm çalışanları tarafından alınabilir. CTR' nin almış olduğu kararlara karşı itirazlar, ilgili kararın bildirim tarihinden en geç **30 gün** içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır.

Yapılan her türlü başvurunun değerlendirmeye alınabilmesi için mutlaka yazılı hale getirilmesi gerekir.

Şikayet ve itiraz başvurusu yapmak isteyen taraflar, **FR.14 ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME FORMU'** nu kullanarak posta, faks ve e-posta yoluyla veya elden ulaştırarak başvuruda bulunurlar.

Sözlü başvuru yapıldığı durumlarda; konu, başvuruyu alan CTR çalışanı tarafından forma kaydedilir veya ilgili form başvuru sahibine gönderilerek doldurulup geri gönderilmesi istenir.

Formun CTR çalışanı tarafından kaydedilmesi durumunda, konunun doğru anlaşıldığına dair başvuru sahibinin yazılı onayının alınması gereklidir. Form dışında herhangi bir formatta yazılı başvuru yapıldığında ise; ilgili şikayet veya itiraz yazıları, form ekine iliştilir.

Yazılı başvuruların alınabilmesi amacıyla, şikayet ve itirazların kaydedilmesini sağlayan araçlar CTR internet sitesinde yayımlanmaktadır ve gerekli olduğunda sözlü başvuru yapan başvuru sahipleri de internet sitesine yönlendirilerek başvuruyu yazılı olarak yapması istenir.

Başvurunun etkin bir şekilde dikkate alınması ve değerlendirilebilmesi için aşağıda belirtilenlerden uygulanabilen bilgilerin mutlaka ilgili başvuruda yer alması gerekir. Başvuruyu alan CTR çalışanı tarafından gerektiğinde bu konular hakkında şikayet veya itiraz sahibine bilgi verilir:

Başvurunun etkin bir şekilde dikkate alınması ve değerlendirilebilmesi için aşağıda belirtilenlerden uygulanabilen bilgilerin mutlaka ilgili başvuruda yer alması gerekir. Başvuruyu alan CTR çalışanı tarafından gerektiğinde bu konular hakkında şikayet veya itiraz sahibine bilgi verilir:

Bu dokümanın CTR Doğrulama ve Sertifikasyon A.Ş.' nin izni olmadan kullanılması, kopyalanması ve üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır. Bu doküman, yazdırıldığında KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



DOKÜMAN ADI	DOKÜMAN NO		
	PR.08		
	REV. NO.	REV. TARİHİ	SAYFA NO.

- Açık bir şekilde yazılmış nedenler ve tarihler,
- Konu ile ilgili CTR çalışanlarının isimleri,
- İtiraz ile ilgili kararın tarihi,
- Kanıt niteliğindeki ek dokümanlar (doğrulanamayan bilgilerle herhangi bir işlem başlatılmaz),
- Daha fazla bilgi alınabilecek kişiler ve bu kişilere ait iletişim bilgileri.

CTR, şikayet ve itirazların ele alınması sürecinin tüm aşamalarından ve alınan tüm kararlardan sorumludur. CTR politikasına göre eğer uygulamada olanaklı ise, yapılan şikayet ve itirazların başvuru tarihinden itibaren **1 ay** içerisinde çözülmesi esastır.

Şikayet ve itirazların değerlendirilmesi ve karara bağlanması süreci içerisinde, gerekli olduğunda şikayet ve itiraza taraf olan kişilere, şikayet ve itirazların ilerleme durumu hakkında, gizlilik ilkelerine bağlı kalarak gerekli çıktılar ve bilgiler sağlanabilir. Bunun için yazılı başvuru yapılması gereklidir. CTR' ye ulaşan tüm şikayetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda yalnızca CTR' yi akredite eden veya doğrulama için yasal yetki veren kurumlar tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar (müşteri vb.) mutlaka haberdar edilir.

4.2 Şikayet ve İtiraz Başvurusunun Gözden Geçirilmesi

Bildirim türüne göre aşağıda belirtilen değerlendirmeler yapılır:

- Şikayet başvurusuna ilişkin tüm bilgiler incelenir ve değerlendirmeye alınabilmesi için yeterliliği ve uygunluğu kontrol edilir. Başvurunun yeterliliğinin ve uygunluğunun teyit edilmesi aşamasında, şikayetin sorumlu olunan doğrulama faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı doğrulanır. Bununla birlikte, objektif delillerin incelenmesi yolu ile (kimi zaman objektif delillerin doğrulanması amacıyla başka bir araştırmanın başlatılması gerekli olabilir) şikayetlerin kabulü gerçekleştirilir. Bu aşamada, şikayetlerin geçerli kılınması amacıyla, daha fazla bilgi ve delile olan ihtiyaç da değerlendirilir. Eğer şikayetler sorumlu olunan doğrulama faaliyetleriyle ilgili, yeterli veya geçerli değilse değerlendirmeye alınmaz.
- İtiraz başvurusuna ilişkin tüm bilgiler incelenir ve değerlendirmeye alınabilmesi için yeterliliği ve uygunluğu kontrol edilir. Uygunluğun teyidi için, CTR tarafından verilen ve itiraz edilen ilgili kararlar gözden geçirilir ve itiraz geçerli kılınır.

Başvuru değerlendirme sonuçları, başvuru sahiplerine en geç **7 gün** içerisinde yazılı olarak bildirilir. Herhangi bir sorun tespit edilmemişse, başvurunun alındığı ve başvuru ile ilgili araştırmaların başlatıldığının teyit edildiği bir yazı, eğer başvuru yeterli veya uygun değilse bununla ilgili nedenlerin ve hangi düzeltmelerle başvurunun değerlendirmeye alınabileceğini açıklayan bir yazı gönderilir.

5 DEĞERLENDİRME

5.1 Şikayetlerin Değerlendirilmesi

5.1.1 CTR'nin Doğrulama Faaliyetleri Hakkındaki Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Şikayetle ilgili en geç **7 gün** içerisinde bir değerlendirme yapılır ve düzeltme ve düzeltici faaliyet başlatılır. Bu aşamada faaliyetin yürütülmesinden sorumlu olan kişi(ler) belirlenir. Faaliyeti yürütecek kişi(ler) aynı zamanda şikayet sahibine iletilecek olan kararı verecek kişi(ler)dir. Şikayetle ilgili karar alacak ve faaliyeti yürütecek olan sorumluların, şikayete konu olan hususlara önceden dahil olmayan (şikayete konu olan doğrulama faaliyetlerinde yer almayan), aynı zamanda başvuru sahibi ile bir ilişkisi (yakınlık, akrabalık vb. ve son **2 yıl** içerisinde herhangi bir ticari vb. faaliyet içerisinde

Bu dokümanın CTR Doğrulama ve Sertifikasyon A.Ş.' nin izni olmadan kullanılması, kopyalanması ve üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır. Bu doküman, yazdırıldığında KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



DOKÜMAN ADI

DOKÜMAN NO

ŞİKAYET ve İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

PR.08

REV. NO.

REV. TARİHİ

SAYFA
NO.

01

01.12.2023

4/6

bulunmuş) bulunmayan kişi(ler) olması sağlanır. Şikayet değerlendirmesinde ortaya çıkabilecek potansiyel çıkar çatışmalarının engellenmesi ve gerektiğinde kontrol altına alınması amacıyla **LS.03 ÇIKAR ÇATIŞMASI İÇİN RİSK ANALİZİ LİSTESİ**'nin ilgili bütün kriterleri kontrol edilir ve gözden geçirilir. Şikayetle ilgili faaliyetler, CTR prosedürlerine bütünüyle uygunluğu açısından aşama aşama izlenir ve faaliyetlerin CTR politikalarını yansıtıp yansıtmadığı değerlendirilir. Şikayet sahibine, gerçekleştirilen tüm faaliyetlerin sonuçları ve alınan karar, gizlilik kuralları çerçevesinde en geç **1 ay** içerisinde yazılı olarak bildirilir.

5.1.2 CTR'nin Müşterisi Hakkındaki Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Doğrulama faaliyet hizmeti verilmiş müşteriler hakkında üçüncü taraflarca yapılan şikayetler, herhangi bir gecikme olmaksızın en geç **7 gün** içerisinde, gerekli gizlilik kurallarına uyacak şekilde doğrulama faaliyet hizmeti verilmiş müşteriye yazılı olarak bildirilir. Müşteriden şikayetin giderilmesini sağlayacak faaliyetleri uygulaması (şikayet sebeplerinin belirlenmesi de dahil) ve sonuçları hakkında en geç **15 gün** içerisinde yazılı bilgi vermesi talep edilir. Doğrulama faaliyet hizmeti verilmiş müşterilerden gelen bilgiler değerlendirilir.

Öncelikle doğrulama faaliyet hizmeti verilmiş müşteriden gelen bilgilerin değerlendirilmesinden sorumlu olan kişiler belirlenir. Şikayetle ilgili karar alacak ve değerlendirmeyi yürütecek olan sorumluların, şikayete konu olan hususlara önceden dahil olmayan, aynı zamanda müşteri ile bir ilişkisi bulunmayan kişiler olması gereklidir. Şikayet değerlendirmesini yapacak sorumluların belirlenmesi aşamasında ortaya çıkabilecek potansiyel çıkar çatışmalarının engellenmesi ve gerektiğinde kontrol altına alınması amacıyla **LS.03 ÇIKAR ÇATIŞMASI İÇİN RİSK ANALİZİ LİSTESİ**'nin ilgili bütün kriterleri kontrol edilir ve gözden geçirilir.

Doğrulama faaliyet hizmeti verilmiş müşterilerden gelen bilgiler, belirlenen sorumlular tarafından değerlendirilir. Müşteri hakkındaki şikayetlerin sorgulanmasında doğrulama faaliyet hizmeti verilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır. Bu aşamada müşterinin iyileştirici/düzeltilici faaliyetleri geliştirmek için araştırmalar yaptığından emin olunmalıdır.

Değerlendirme sonucu, şikayetin önemi de esas alınarak müşterilerin gerekli faaliyetleri yürütmesi konusunda önemli şüphelerin olması veya yapılan şikayetlerin daha detaylı araştırılması gerekli olduğu durumlarda, kısa süreli denetim kararı alınabilir. Bu denetimlerde müşteriler tarafından şikayetlere ilişkin kayıtların düzenli tutulup tutulmadığı, gerekli faaliyetlerin başlatılıp başlatılmadığı ve etkin olarak değerlendirilip değerlendirilmediği kontrol edilir. Eğer denetim kararı alınmazsa bahsi geçen konu ve şikayetlere ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı, yapılacak planlı denetimlerde kontrol edilir.

Şikayet sahibine, gerçekleştirilen tüm faaliyetlerin sonuçları ve alınan karar, gizlilik kuralları çerçevesinde en geç **1 ay** içerisinde yazılı olarak bildirilir.

5.1.3 Şikayetin Çözülmesiyle İlgili Takip

Bildirimi takiben en geç **1 ay** sonra, sonuçların şikayet sahibi açısından tatmin edici olup olmadığının takibini, şikayetle ilgili bölümün müdürü yapar. Şikayet sahibinin şikayeti ile ilgili herhangi bir değişme yoksa ve yürütülen faaliyetler yeterli bulunmadıysa veya şikayetin çözümü hukuki bir düzenleme gerektiriyorsa, bir üst merciye (mahkeme vb.) başvuruda bulunabilecekleri bildirilir.

5.1.4 Şikayetin ve Çözümünün Kamuoyu ile Paylaşılması

Şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilmeyeceği, verilecekse kapsamı konusundaki kararlar, müşteri ve başvuru sahipleri ile birlikte verilir. Bu açıklama, ancak tüm tarafların hemfikir olduğu durumlarda yapılabilir. Bu konuda herhangi bir açıklama yapılması gerekli



DOKÜMAN ADI	DOKÜMAN NO		
ŞİKAYET ve İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	PR.08		
	REV. NO.	REV. TARİHİ	SAYFA NO.
	01	01.12.2023	5/6

olduğu durumlarda, hazırlanan tutanak tüm taraflarca onaylanmalıdır. Açıklamalar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından CTR internet sitesi yoluyla tüm ilgili taraflara duyurulur.

5.2 İtirazların Değerlendirilmesi

İlgili itiraz, **İtiraz Komitesi'** ne yönlendirilmeden önce itirazın kaynağı olan bölümün müdürü tarafından ilk değerlendirmesi yapılarak çözümlenmesi için çaba gösterilir. Bu durum özellikle sehven yapılan hatalara karşı (denetim sonuçlarının değerlendirilmesi vb.) veya denetim ekibine yapılan itirazlar için gereksiz komite faaliyetlerini önlemek için önem kazanır. Denetim sonuçlarının değerlendirilmesi vb. gibi yapılan itirazlar için, itiraz sahibinin itirazı hakkında değişiklik olmadığı sürece, kademeli olarak ve her bir kademe için en geç **7 gün** içinde tamamlanmak şartıyla, önce itiraza konu kişi, sonrasında itiraza konu kişi ile aynı yeterlilik şartlarına tabi başka bir kişi ve daha sonra ilgili doğrulama programında karar verici yeterlilik şartlarını sağlayan başka bir kişi tarafından değerlendirilir. İtiraz haklı bulunursa doğrulama karar alma mekanizmasının onayı ile gerekli düzeltme yapılır. Sonuç hakkında itiraz sahibine yazılı bilgi verilir.

Denetim ekibine yapılan itirazlarda, en geç **7 gün** içinde yapılan değerlendirme sonucu, itiraz haklı bulunursa ilgili değişiklik gerçekleştirilir. Sonuç hakkında itiraz sahibine yazılı bilgi verilir. İtiraz sahibinin başvurusu hakkında bir değişiklik yoksa itirazın **İtiraz Komitesi** tarafından değerlendirilmesi için gereken süreç başlatılır.

5.2.1 İtiraz Komitesi Toplantısı

İtirazlar ile ilgili değerlendirme, karar alma ve düzeltici faaliyetler gibi tedbirler ve işlemlere, itiraz konusuyla daha önce ilgili olan (itiraza konu olan doğrulama faaliyetlerinde yer alan) ve başvuru sahibi ile bir ilişkisi (yakınlık, akrabalık vb. ve son **2 yıl** içerisinde herhangi bir ticari vb. faaliyet içerisinde bulunmuş) bulunan kişiler katılamazlar. Ayrıca, itirazların ele alınmasında doğrulama kararını veren ve denetimi yapanların da katılımı söz konusu değildir. İtiraz komitesinin oluşturulması ve çalışması ile ilgili detaylar **TL.10 R01 İTİRAZ KOMİTESİ OLUŞTURMA VE ÇALIŞMA TALİMATI'nda** anlatılmıştır.

İtiraz Komitesi üyeleri, başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir. Başvuru sahibinin, komite üyelerine itiraz hakkı bulunmaktadır. Bu itiraz, üyelerin bildirim tarihinden itibaren **5 gün** içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır, aksi takdirde üyeler onaylanmış sayılır. Eğer haklı gerekçelerle itiraz edilirse üye değişikliği yapılır.

Komite tarafından, konu ile ilgili değerlendirmeler yapılır ve itirazla ilgili karar alınır. İtirazların çözümlenmesi konusunda, değerlendirme ve karar almada ayrımcı bir uygulamanın yapılmaması ve kararların tutarlı alınması sağlanır. Bu amaçla, itirazların değerlendirilmesi ve karar alınması süreçlerinde, geçmişte benzer başvurulara ilişkin yapılan bütün değerlendirme ve kararlar gözden geçirilir.

Komite tarafından alınan kararlar değerlendirilir ve gerektiğinde düzeltme ve/veya düzeltici faaliyetler başlatılır. Bu değerlendirme sonucu komite tarafından alınan karar "güçlü tavsiye" olarak esas alınır ve çoğunlukla aynı şekilde itiraz sahibine bildirilir. Ancak itiraz ile ilgili alınacak kararın ciddi sonuçlara yol açma potansiyeli olduğu durumlarda (örneğin ciddi maddi sonuçlar) veya komite tarafından oybirliği sağlanamadığı durumlarda alınan kararlar üst yönetim tarafından gözden geçirilir. Üst yönetim tarafından bir toplantı yapılarak itiraz gözden geçirilir ve kayıt altına alınır. Bu noktada "doğrulama kuruluşu, doğrulamaya ilişkin kararlarından sorumlu olmalı ve bunlar için yetkiyi elinde tutmalı" şartından hareketle komite tarafından alınan karar, üst yönetim gözden geçirmesinde farklı bir şekilde uygulanabilir veya tamamen değiştirilebilir. Kararın üst yönetim tarafından farklı bir şekilde uygulanması veya değiştirilmesi (komite girdilerine uyulamaması) durumunda, bu durumun dayanaklarının ve gerekçelerinin; varsa kanıtlarıyla birlikte dokümanite edilmesi esastır. Böyle bir

Bu dokümanın CTR Doğrulama ve Sertifikasyon A.Ş.' nin izni olmadan kullanılması, kopyalanması ve üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır. Bu doküman, yazdırıldığında KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



DOKÜMAN ADI

DOKÜMAN NO

ŞİKAYET ve İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

PR.08

REV. NO.

REV. TARİHİ

SAYFA
NO.

01

01.12.2023

6/6

durumda itiraz komitesi üyeleri bilgilendirilir. Komite, gerektiğinde bağımsız harekete geçme yetkisine sahiptir ancak bu yetkinin kullanımı için, CTR yönetiminin işletim prosedürlerine veya diğer zorunlu şartlarla çelişen girdilere uymaması gerekmektedir.

5.2.2 İtiraz Sahibine Bildirim ve Sonuçların Takibi

İtiraz sahibine, alınan karar en geç **1 ay** içerisinde yazılı olarak bildirilir. Bildirimi takiben en geç **1 ay** sonra, sonuçların itiraz sahibi açısından tatmin edici olup olmadığının takibi yapılır. İtiraz sahibinin itirazı ile ilgili herhangi bir değişme yok ise ve bir uzlaşma sağlanamıyorsa, bir üst merciye (mahkeme vb.) başvuruda bulunabilecekleri bildirilir.

Her türlü çözüme ulaşmamış konuda, başvuru sahipleri, durumu CTR bünyesinde oluşturulan ve organize edilen komite vb. dışına (mahkemeler vb.) taşıyabilirler.

5.3.Şikayet Sonrası Özel Doğrulama Faaliyetleri

CTR' in, doğrulama beyanından sonra ortaya çıkan gerçekler veya şikâyetlere cevap olarak, önceden doğrulanmış veya geçerli kılınmış bir sera gazı beyanının doğrulamasını gerçekleştirmesinin gerekli olduğu durumlarda, CTR kısa sürede;

- CTR bünyesinde ilgili doğrulama faaliyetinde görev almamış en az iki kişiden oluşan bir bağımsız gözden geçirme komisyonu oluşturulur. Bu komisyondan çıkan karara bağlı olarak varsa doğrulama raporundaki hatalar düzeltilir ya da doğrulama faaliyeti yeni bir doğrulama takımı ile yeniden gerçekleştirilebilir. CTR doğrulama takımının hatasından kaynaklanan bir durum söz konusu ise yapılacak yeni doğrulama faaliyetinin masrafları CTR tarafından karşılanır.
- CTR Yürütülecek özel doğrulama koşulları hakkında müşteriye, sorumlu tarafa veya her ikisine önceden bildirimde bulunur.
- Eğer sorumlu tarafın itiraz için fırsatı yoksa doğrulama takımının üyeleri görevlendirilirken ilave özen gösterir.
- İtiraz ve Şikayet komitesinin ISO 17029 kapsamında vardığı sonuçlara ilişkin nihai karar CTR' e aittir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR.14 ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME FORMU
- LS.03 ÇIKAR ÇATIŞMASI İÇİN RİSK ANALİZİ LİSTESİ
- TL.10 R01 İTİRAZ KOMİTESİ OLUŞTURMA VE ÇALIŞMA TALİMATI