1- AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, sera gazı doğrulama sürecinde müşteriler ya da diğer taraflardan herhangi bir konuda alınan şikayet ve itirazların nasıl yapılacağı ile AVRASYA'nın şikayet ve itirazları ele alması, değerlendirilmesi, sonuçlarının ilgili taraflara iletilmesi ve sonuçlanamayan şikayet ve itirazların ise Şikayet ve İtiraz Komitesi'ne iletilmesi; ayrıca noksanlığın tekrar ortaya çıkmasını engellemek için yöntemlerinin belirlenmesidir.
Bu prosedür, Sera Gazı Doğrulaması ile ilgili; doğrulama müşterileri ve diğer üçüncü taraflardan alınan şikayetler ile itirazlarının ele alınışı ve çözümü ile ilgili hususları kapsar kapsar.

Bu prosedür, "ISO / IEC 17029:2019 Geçerli Kılma ve Doğrulama Kuruluşları Akreditasyon Standardı" ve SKDM/CBAM kapsamında "Komisyon Delege Edilmiş Yönetmeliği (AB) 2025/2551 " dayandırılarak oluşturulmuştur.

2- SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından baş doğrulayıcılar, kalite yöneticisi, sorumlu müdür ve yönetim kurulu başkanı sorumludur.

3- TANIMLAR

AVRASYA: Avrasya Sera Gazı Doğrulayıcı Kuruluş Mühendislik A.Ş.
ŞİK: Şikayet ve İtiraz Komitesi
Şikayet: Başvurunun alınmasından doğrulamanın tüm aşamalarında; özel veya tüzel kişilerden, kuruluşumuz politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, kadrolu ve anlaşmalı personeli, doğrulama yaptığı kurumlar gibi konular hakkında yazılı ve sözlü olarak yapılan, itiraz konusu dışındaki olumsuz başvurular.
İtiraz: AVRASYA'nın gerçekleştirdiği doğrulama süreçlerinde almış olduğu olumsuz karara karşı, bu kararın yeniden değerlendirilmesi için MÜŞTERİ'ler ya da diğer tarafların yapmış olduğu başvurudur.

4- UYGULAMA

Bu prosedür kapsamındaki her tür şikâyet ve itirazın; tarafsızlık açısından çıkar çatışması doğurabilecek haller, bunların oluşmasını engellemek için alınacak tedbirler ve muhtemel yaptırımlar dahilinde, müşteriler ya da diğer tarafların niteliklerine göre herhangi bir ayrım yapmayacak şekilde ve objektif deliller çerçevesinde AVRASYA tarafından ele alınması esastır.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyeleri, Sorumu Müdür tarafından görevlendirilir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi Görev, Yetki ve Sorumlulukları

- Kuruluş personelinin ve yönetimin çözüme ulaşamadığı durumlarda, başvuru sahibi kişi ve/veya kuruluşlardan gelen itiraz ve şikâyetler konusunda değerlendirme sürecinde bulunmak.
- İtiraz ve şikâyete sebep olan personel ve/ veya süreç hakkında inceleme yapmak.
- İtiraz ve şikâyetin giderilmesi için gerektiği durumlarda itiraz ve şikâyet sahibi ile irtibata geçmek.
- İtiraz ve şikâyetin geçerli kılınmasına yönelik tüm gerekli bilgileri toplanmak ve doğrulamak.
- Pr.07 Şikâyet ve İtiraz Prosedürüne, ilgili standart, TÜRKAK ve Hollanda Akreditasyon Konseyi (RvA) Mevzuatlarına hâkim olmak.
- Pr.16 Bağımsızlık ve Tarafsızlık Prosedürünün gerekliliklerini yerine getirmek.
- Komite kararlarını oy birliği ile almak.
- Uygulanabilir ise uygun düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin uygulanmasının sağlanması için Düzeltici Faaliyet adına görüş bildirmek.
- Daha önceki benzer itiraz ve/veya şikâyet sonuçlarını göz önüne alarak antetli kağıda inceleme sonuç raporunu hazırlamak.

4.1 Şikâyetlerin Ele Alınması, Çözümü ve Sonuç Bildirimi

AVRASYA faaliyetleri hakkında şikâyet konuları genel olarak aşağıdakiler olabilir.

- Verilen Hizmetler
- Saha Ziyaretleri için Belirlenen Programın Uygunluğu
- Saha tetkiki sırasında denetim ekibinin performansının, hal ve hareketlerinin MÜŞTERİ tarafınca uygun bulunmaması,
- AVRASYA personelinin hizmet performansının MÜŞTERİ tarafından yeterli bulunmaması
- Tarafsızlık ve Gizlilik İlkeleri
- Hizmet performansının MÜŞTERİ tarafından yeterli bulunmaması,
- AVRASYA tarafından yapılan saha tetkikleri sonucunda denetim ekibinin bulguları ve düzeltici faaliyet talepleri,
- Doğrulama beyanının yayınlanmasından sonra keşfedilen gerçekler
- AVRASYA'nın Ücretlendirme ve Ödeme Politikası vb.

Şikayetlerin yazılı olarak e-posta ve posta/faks yolu ile AVRASYA'ya gönderilmesi gerekmektedir. Sözlü olarak yapılan şikayetler ise mutlaka şikâyet sahibi tarafından yazılı hale getirilmesi gereklidir.
Müşteri dışında 3. Taraftan gelen şikayetlerde, bir denetime karar verilirse müşteriye, en fazla 1 gün önce şikayete konu durumu değiştirmesine imkan tanınmayacak şekilde haber verilir. Müşterinin bu denetime ve denetim ekibine itiraz hakkı bulunmamaktadır. Gerekli incelemelerden sonra elde edilen bulgulara göre acil ve plansız bir denetim ihtiyacı olmadığı tespit edilirse ve şikâyet karşısında kuruluşun uyguladığı düzeltici faaliyetlerin yeterli

bulunması durumunda kuruluşun doğrulama sürecinde, konu olan müşteri şikâyetine ve tüm şikâyetlere ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

AVRASYA içerisinde oluşturulan şikâyet mekanizması şu şekildedir;

- Avrasya'ya doğrulama süreci kapsamında herhangi bir şikayet olması halinde, Avrasya'nın web sitesinde (www.avrasyaseragazi.com.tr) bulunan "Fr.59 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu" kullanarak yazılı olarak alınır. Şikayet formunda şikayet sahibinin adı, soyadı ve iletişim bilgileri muhakkak yer almalıdır. Şikayet isimsiz ve iletişim bilgileri eklenmeden iletilmiş ise bu prosedürün değerlendirme kapsamında işleme alınmaz ancak şikayetin içeriğine bağlı olarak incelemeye alınabilir.
- AVRASYA'ya gelen şikayetler sisteme **Kalite Yöneticisi** tarafından kalite sistemine kaydedilir. Kalite yöneticisi ya da Planlama Sorumlusu hakkında bir şikayet gelmesi durumunda bu şikayetler sorumlu müdüre iletilir. Öncelikli olarak kalite yöneticisi tarafından şikayetin geçerliliği değerlendirilir ve eğer şikayet geçerli değil ise **Kalite Yöneticisi** tarafından şikayet sahibine bildirilir.
- Geçerli olduğuna karar verilen şikayet sürecinin yürütülmesinden sorumlu kişi yada ŞİK, sorumlu müdür tarafından belirlenir. Şikayet sürecinin yürütülmesinden sorumlu ilgili personelin belirlenmesinin ardından, şikayetin değerlendirmeye alındığı, şikayeti ele alacak kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgileri e-posta ile **Kalite Yöneticisi** tarafından şikayet sahibine 7 takvim günü içinde iletilir.
- ŞİK'e sunulan şikayetler için yapılacak faaliyetlerin kararı dahil olmak üzere, şikayetin takip edilmesi ve kayıt altına alınması, yapılacak uygun düzeltme ve düzeltici faaliyetin sağlanmasının sorumluluğu komite üyelerine aittir.
- Doğrulama sürecinde, işletmeden Şikayet gelmesi durumunda şayet şikayetin çözümünün ŞİK'e iletilecek olması durumunda; Sorumlu Müdür doğrulama ekibinde bulunmayan, hiçbir şekilde bu şikayetin sonucu ile ilgili çıkar ilişkisi içerisinde olmayan çalışanlar tarafından bir ŞİK değerlendirme ekibi oluşturur.
- Sorumlu Müdür kararı ile ŞİK'e sunulmayacak olan şikayetler için gerekli değerlendirmeler Sorumlu Müdür ve kalite yöneticisi tarafından yapılır. Müşteri şikayetinde haklı bulunmuş ise gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır. Müşteri haklı bulunmaz ise durum Sorumlu Müdür tarafından Müşteriye iletilir. Müşteri şikayetinde ısrarcı olursa şikayet, ŞİK'e sunulur.
- Müşteri ile birlikte objektif, yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi hedeflenir. Şikayetler alındıktan sonra 7 takvim günü içerisinde işleme konulur ve firmaya şikayetin AVRASYA'ya ulaştığı, değerlendirmeye alındığı ve sürecin başlatıldığı bildirilir.
- Alınan şikayetin temyiz edenine, şikayetin ele alınma sürecini, bu süreçte görev alan kişilerin isimleri ve talep ettikleri takdirde toplantıya gözlemci olarak katılabilecekleri bildirilir. Şikayet sahibinin, şikayeti ile ilgili karar alacak ŞİK seçimine şikayet ettiği takdirde gerekçesi yazılı olarak bildirmesi istenir, gerekçesinde haklı olduğu

tespit edilir ise ŞİK ekip üyeleri sorumlu müdür tarafından yeniden belirlenir. Ekip şikâyet tarihinden en geç 5 iş günü içerisinde toplanır.

- Oluşturulan Şikayet ve İtiraz Komitesi, gelen itirazı inceler, bu tip itirazların daha öncede alınıp alınmadığını, alındı ise sonuçların neler olduğunu değerlendirir; gerekli görmesi durumunda doğrulama ekibinden şikayete sebep olan durum hakkında yazılı bilgi alır.
- Şikayet üzerine alınan kararlarda kesinlikle, tarafsız, bağımsız ve objektif bir şekilde ele alınır, şikâyet edene karşı herhangi ayrımcı bir eyleme yol açmaması ile ilgili riskler değerlendirilir.
- ŞİK, yapılan değerlendirmede belirsizlikler varsa bu durum hakkında Bakanlık veya ilgili kurumlara yazılı görüş sorar.
- Toplanan bilgiler ışığında Şikayet ve İtiraz Komitesi geliş tarihi baz alınarak en fazla 30 gün içerisinde karar alınır. Şikayet ve İtiraz Formu doldurularak MÜŞTERİ/3. taraf ve Doğrulama Ekibi ile basılı veya elektronik ortamda paylaşılır.
- Şikayet sonucu alınan karara göre düzeltici faaliyetler yönetim gözden geçirme ve tarafsızlık komitesi toplantılarında girdi olarak kullanılır. Olası bir uygunsuzluğun tekrarlanması önlenir.
- Şikayet doğrulama ekibi üyeleri ile ilgili ise bu kişi müşterinin bundan sonraki doğrulamalarında yer almaz.
- Şikayetlerin yazılı olarak AVRASYA'ya iletilmesinden itibaren 30 gün içinde çözümlenmesi esastır. AVRASYA dışındaki kişi yada kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren şikayetler ilgili bilgi/belge temin edildikten, tekrar denetim gerektiren şikayetler ise denetim sürecinin tamamlanmasından itibaren 30 gün içerisinde sonuçlandırılmalıdır.
- Şikayet ve İtiraz Formu, bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve ilgili toplantı kayıtları AVRASYA'ya ait şikayet ve itirazlar dosyasına kalite yöneticisi tarafından eklenerek kayıt altına alınır. Kalite yöneticisi Şikayet hakkında yapılan tüm faaliyetlerin AVRASYA prosedürleri ile uygunluğunun her adımını izler, şikayet doğrultusunda alınan kararların AVRASYA'nın işletebileceği süreçler içinde olduğu değerlendirilir ve tüm adımlar kayıt altına alınır. Şikayet sahibi MÜŞTERİ ise Doğrulama Dosyası ile birlikte 10 yıl saklanır. Temyiz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikayet sahibi bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır. Müşterilerin talebi durumunda şikayet kayıtlarına erişim izni vardır.
- Faaliyetlerin tamamlanmasına müteakip 3 gün içinde şikayetin sonucuna ilişkin cevap yazısı şikayetle ilgili görevlendirilmesi yapılan personel tarafından hazırlanır; Sorumlu müdür ve Kalite yöneticisinin teyidi alınarak, yönetim kurulu başkanının onayına sunulur. Yöneyim kurulu başkanının onayladığı cevap yazısı personel tarafından şikayet sahibinin talebine bağlı olarak e-posta veya posta ile gizlilik kurallarına uygun bir şekilde

şikayet sahibine varsa diğer ilgili taraflara bildirilerek sonuçlandırılır. Şikayetin sonuçlandırıldığı bilgisi ilgili personel tarafından **Kalite Yöneticisine** bildirilir.

- Şikayet ile ilgili karar çıktısını son gözden geçiren (Kalite yöneticisi ve/veya Sorumlu müdür) ve onaylayan (Yönetim kurulu başkanı) kişilerin şikayetin konusu içinde yer almaması gerekmektedir. Eğer şikayet Yönetim kurulu başkanı, kalite yöneticisi şikayetin konusuna müdahil ise son gözden geçirme ile onay aşaması şikayetin konusuna müdahil olmayan tek bir kişi tarafından yapılır.
- Talep üzerine, şikayetleri ele alma sürecinin bir açıklaması Avrasya'nın web sitesinden (www.avrasyaseragazi.com.tr) kamuya duyurulur. Şikayet sonucunun kamuya açılıp açılmayacağı ve açılacaksa ne boyutta açılacağı da yine şikayet sahibi şahıslar ve ya şikayete konu müşteri ile ortak kararlaştırılır.

4.2. İtirazların Ele Alınması, Çözümü ve Sonuç Bildirimi

İtiraz başvuruları, aşağıdaki konular olabilir.

- Hizmet bedeline yapılanlar
- Kuruluşumuzun doğrulama işlemine devam etmeme kararı alması durumuna yapılanlar
- Doğrulama kapsamına yapılanlar
- Tarafsızlığı bozacak unsurların önlenmesine yapılanlar
- Başvuru esnasında yapılması gereken durumlar ile ilgili yapılanlar
- Doğrulama sürecinde ortaya çıkan uygunsuzluklar, hatalı bildirimler ve mevzuata aykırı durumlara ilişkin yapılanlar
- Doğrulama kararları ile ilgili yapılanlar
- Stratejik analiz sonucu alınan kararlara ilişkin yapılanlar, v.b.

AVRASYA içerisinde oluşturulan itiraz mekanizması şu şekildedir;

- Avrasya'ya doğrulama süreci kapsamında herhangi bir konuda itiraz olması halinde, Avrasya'nın web sitesinde (www.avrasyaseragazi.com.tr) bulunan "Fr.59 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu" kullanarak yazılı veya sözlü olarak alınır. İtirazın oluşmasından itibaren en fazla 60 iş günü içinde tamamlanarak, sonuçlandırılır.
- AVRASYA'ya gelen tüm itirazlar sisteme **Kalite Yöneticisi** tarafından kalite sistemine kaydedilir. Kalite yöneticisi, sorumlu müdürü ve yönetim kurulu başkanını bilgilendirir. Yönetim kurulu başkanı yapılan itiraz için ilgili kişiyi yada ŞİK'i itiraz sürecini takip etmesi için görevlendirir. Yönetim kurulu başkanı gerekli ise itiraz için itiraza konu süreçten bağımsız çalışma grubu da görevlendirebilir. İtiraz sürecinden sorumlu olan kişi ya da ŞİK tarafsızlık bağımsızlık ve gizliliğe dair "Fr.33 Gizlilik Bağımsızlık ve Tarafsızlık Beyanı (Genel)" taahhüt alınır. Ayrıca itirazın tarafsız olarak değerlendirilmesine sebep olacak bir durumun personeller tarafından olmadığına dair yazılı teyit alınır.

- İlgili personelin belirlenmesinden sonra **Kalite Yöneticisi** tarafından itirazın değerlendirilmeye alındığı, itirazın değerlendirilmesini ele alacak kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgilerini e-posta ile itiraz sahibine iletir.
- İtiraz sürecinden sorumlu kişi veya ŞİK alınan taahhütler sonrasında itiraz ile ilgili tüm dokümanlar ve gerekli bilgiler e-posta ile ekip üyelerine iletilir. İtiraz ile ilgili değerlendirmelerin ekip tarafından azami süre göz önünde bulundurularak ivedilikle iletilmesi istenir.
- İtirazı değerlendirecek olan kişi veya ŞİK tarafından, itirazın geçerliliği değerlendirilir, itiraz konusu olan hususla ilgili yapılan her türlü faaliyet incelenip değerlendirilerek itirazın sebepleri araştırılır.
- Görevlendirilen kişi veya ŞİK tarafından yapılan değerlendirme ve çalışmalar sonucunda itiraz ile ilgili görüşleri, ilgili yönetim kurulu başkanı, ilgili kalite yöneticisi tarafından düzenlenen bir toplantıda nihai değerlendirme sonucuna varılarak kayıt altına alınır. Nihai değerlendirme sonucu ve toplantı tutanağı, itiraz kararı toplantısında yer alan kişiler tarafından imzalanır.
- ŞİK tarafından oluşturulan görüş, Sorumlu Müdür tarafından değerlendirilir. Gerekli görüldüğü durumlarda hukukçuların görüşleri de alınır.
- Görüşler doğrultusunda alınan karar, Yönetim Temsilcisi tarafından başvuru sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek yazılı olarak bildirilir.
- İtirazın sonuçlandırma sürecinin uzaması durumunda, başvuru sahibine tekrar yazılarak gelişmeler hakkında bilgi verilir.
- ŞİK tarafından çözülemeyen itirazlar, Tarafsızlık Komitesi tarafından da değerlendirilebilir. Tarafsızlık Komitesi tarafından alınan kararlara, başvuru sahibinin tekrar itiraz etmesi durumunda hukuki yöntemlere başvurulur.

4.3. Gizlilik ve Tarafsızlık

AVRASYA, şikayet ve itirazların değerlendirilmesi, incelenmesi ile ilgili bilgilerin gizliliğinin sağlanmasından sorumludur ve gerekli önlemleri alır. Bir şikayetle ilgili olarak iddiada veya suçlamada bulunanların, açıklanması veya gizli tutulmasına ilişkin yaptığı yasal istekler dikkate alınır. Şikayet ve itiraz süreçlerinde, görev alan tüm personelden tarafsızlık bağımsızlık ve gizliliğe dair "Fr.33 Gizlilik Bağımsızlık ve Tarafsızlık Beyanı (Genel)" taahhüt alınır. Taahhüdün alınma zamanı itiraz ve şikayet sürecinde görevlendirildiği tarih olmalıdır.
ŞİK yer alan üyelerden biri kişinin şikayet/ itiraza konu kuruluş ile çıkar ilişkisinin olması halinde ilgili şikayet/itiraz süreçlerinde sebebini açıkça yazılı olarak belirterek yer almaz.

5. KAYITLARIN TUTULMASI

AVRASYA'ya gelen tüm şikayet ve itirazlar kalite yönetim sisteminde bulunan Şikayetler, kalite yönetim sistemi içinde yer alan Şikayet ve İtirazlar klasöründe Müşteri veya Diğer

taraflara ilişkin şikayetlerin konu başlığı Ş-1.Şikayetin Konusu olarak kaydedilir. Şikayet hakkında tüm dokümanlar bu klasörde saklanır. Şikayet sahibi AVRASYA müşterisi ise MÜŞTERİ'ye ait doğrulama dosyası içinde ilgili şikayete ait bilgiler 10 yıl süre ile saklanırken şikayet ve itiraz klasöründe yer alan dosyada MÜŞTERİ'ye ait doğrulama bilgileri saklanır. İtirazlar, kalite yönetim sistemi içinde yer alan Şikayet ve İtirazlar klasöründe Müşteri'ye ilişkin itirazların konu başlığı İ-1.İtirazın Konusu olarak kaydedilir. İtiraz hakkında tüm dokümanlar bu klasörde saklanır. İtirazın sahibi MÜŞTERİ'ye ait doğrulama dosyası içinde ilgili itiraza ait bilgiler 10 yıl süre ile saklanırken şikayet ve itiraz klasöründe yer alan dosyada MÜŞTERİ'ye ait doğrulama bilgileri saklanır.

Tüm şikayet ve itiraz süreci kayıtları Pr.07 Şikayet ve İtiraz Prosedürüne uygun olarak kalite yöneticisi tarafından saklanır.

5-İLGİLİ DOKÜMANLAR	Fr.44	Sera Gazı Doğrulama Emisyonu Hizmeti Fiyat Teklifi-Sözleşmesi
	Fr.59	Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu
	Pr.20	Tarafsızlığı Koruma Komitesi Çalışma Prosedürü
	Fr.33	Gizlilik Bağımsızlık ve Tarafsızlık Beyanı (Genel)"