

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	2
2. KAPSAM	2
3. TANIMLAR	2
4. REFERANS DOKÜMANLAR.....	2
4.1. Formlar.....	2
4.2. Diğer Dokümanlar.....	2
5. UYGULAMA	2
5.1. İtirazlar.....	2
5.2. Şikayetler.....	3
5.2.1. Üçüncü Taraflardan Alınan Şikayetler;	4
5.2.2. SERA DOĞRULAMA Müşterilerinden Alınan Şikayetler.....	4
5.3. Şikayet/İtiraz Kararları.....	5
5.4. Müşterilerin Hakları	5
5.5. Gizlilik.....	5
5.6. Yönetim Temsilcisi İle ilgili şikayetler	6
6. REVİZYON İZLEME SAYFASI.....	7

Dok. No	PR.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	13.12.2019		
Revizyon Tarihi	20.08.2024		
Revizyon No	02		
Sayfa No/Toplam Sayfa	1/7		

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı Sera Gazı Doğrulama müşterileri tarafından firmamız tavsiyelerine karşı yapılan itirazlarla nasıl ilgileneceği ve kararın verileceğini belirlemek, ilgili tarafların şikayetlerinin incelenmesi ve çözülmesi ayrıca noksanlığın tekrar ortaya çıkmasını engellemek için gerekli önlemleri almak için bir yöntem belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür Sera Gazı Doğrulama ile ilgili ilgili müşteri itirazları ve firmamız müşterileri ve diğer üçüncü taraflardan alınan şikayetleri kapsar.

3. TANIMLAR

Şikâyet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların firmamızın doğrulama faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, doğrulama yaptığı firma ile ilgili doğrulama kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu olumsuz başvurulardır.

İtiraz: Firmamızın müşteri veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden mütalaa edilmesine yönelik talepler.

4. REFERANS DOKÜMANLAR

4.1. Formlar

- Müşteri Şikayet / İtiraz Formu PR.04/F01

4.2. Diğer Dokümanlar

5. UYGULAMA

5.1. İtirazlar

Müşteri tarafından itirazın sebebi Müşteri İtiraz / Şikayet Formu kullanılarak açıkça belirlenerek yapılır. Yönetim Temsilcisi kendisine iletilen itirazlar ile ilgili öncelikle müşteri ile temasa geçerek tüm ayrıntıları temin eder.

İtiraz toplantısı yapılabilmesi için Yönetim Temsilcisi, itirazın kendisine ulaşmasından en geç 2 iş günü içerisinde Genel Müdür' ü bilgilendirir. Yönetim Temsilcisi itirazlarla ilgili bilgileri (e-postalar, mektuplar, destekleyici veri, sera gazı faaliyet verileri, izleme planı vs.) toplayarak tartışılması amacıyla Genel Müdür' e sunar.

Dok. No	PR.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	13.12.2019		
Revizyon Tarihi	20.08.2024		
Revizyon No	02		
Sayfa No/Toplam Sayfa	2/7		

Genel Müdür itirazı değerlendirmek ve sonuçlandırmak için İtirazın değerlendirilmesinde teknik bilgilere mevzuat bilgisine hakimiyet gerekeceği öngörülerekten konu olan itirazlara ilişkin Sera idari ve teknik personellerinden itiraza konu olan işlemde yer almamış olan kişilerden komisyon kurar ve toplantıya çağırır. Üyelerin hiçbir şekilde bu itirazın sonucu ile ilgili çıkar ilişkisi içinde olmamasına dikkat eder. Gerekli durumlarda Mali ve Hukuki bilgisi yeterli teknik uzmanlar ve müşteri prosesi ile ilgili teknik uzmanlar komisyon davet edilebilir. İtiraz sahibine, konunun görüşüleceği tarih, komisyon kişilerin isimleri teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya gözlemci olarak katılabilecekleri bildirilir. İtiraz sahibinin, itirazı ile ilgili karar alacak komisyon üyelerinin seçimine itiraz ettiği takdirde gerekçesi yazılı olarak bildirmesi istenir, gerekçesinde haklı olduğu tespit edilir ise komisyon üyeleri genel müdür tarafından yeniden belirlenir.

Komisyon itiraz tarihinden en geç 7 iş günü içerisinde toplanır.

İtiraz hakkındaki bütün bilgiler, itiraz oturumunda incelenir, ayrıca üyeler bu tip itirazların daha önce de alınıp alınmadığını, alındı ise sonuçların neler olduğunu değerlendirir.

İtiraz değerlendirme prosesi boyunca, itiraz sahibine karşı ayrımcı eylemlere asla sebep olunmaz. Bu amaçla, itiraza sebep olan yani denetimi / doğrulamayı yapan denetçi / doğrulayıcı tekrar bu müşterinin denetim / doğrulama safhasında yer alamaz.

İtiraz sonucu alınan karara göre düzeltici ve önleyici faaliyetler yönetim gözden geçirme ve tarafsızlık komitesi toplantılarında girdi olarak kullanılır.

İtiraz alımı ve çözümlemesi için geçen periyotta yapılan tüm faaliyetler (itirazın kabulü, tanımı, kök nedeninin araştırılması, düzeltici ve önleyici faaliyetler) ayrıntılı şekilde Müşteri Şikayet / İtiraz Formu ile kayıt altına alınır ve ilerleme raporları itiraz sahibine iletilir. İtirazın sonucu, itiraz sahibine resmi olarak da bildirilir.

İtiraz ve/veya şikayet talep sahibine, itiraz tarihini takip eden 30 (otuz) iş günü içerisinde karar yazılı olarak bildirilir. İtiraz ve/veya şikayetin kapsamı açısından (itiraz ve/veya şikayetin nedeninin kritikliği vb.) ve Sera'nın farklı faaliyetlerinin önem dereceleri göz önünde bulundurularak, sürekliliğinin sağlanması gereken herhangi bir faaliyetin olması halinde, karar süresinin başlaması ve geçen süre yeniden belirlenebilir.

İtiraz sonucu komisyonun aldığı karar SERA DOĞRULAMA için bağlayıcıdır ve itirazı ele alma sürecinin tüm seviyelerindeki tüm kararlar için SERA DOĞRULAMA sorumluluğu almaktadır.

İtiraz doğrulama ekibi üyeleri ile ilgili ise bu kişi müşterinin bundan sonraki doğrulamalarında yer almaz.

5.2. Şikayetler

Doğrulama hizmetleri veya uygulamalarıyla ilgili olarak SERA DOĞRULAMA'ya ulaşan sözlü veya yazılı şikâyetler, kayıt altına alınması ve değerlendirilmesi için Yönetim Temsilcisine iletilir. Bu aşamada Yönetim Temsilcisi şikayet sahibi ile bizzat iletişime geçerek şikayetin temel sebebini, ne durumda

Dok. No	PR.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	13.12.2019		
Revizyon Tarihi	20.08.2024		
Revizyon No	02		
Sayfa No/Toplam Sayfa	3/7		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

ortaya çıktığını teyit eder. SERA DOĞRULAMA, şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden bizzat sorumludur.

5.2.1. Üçüncü Taraflardan Alınan Şikayetler;

Şikayet, üçüncü bir tarafın SERA DOĞRULAMA müşterilerinin faaliyetleri hakkındaysa Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz/Şikayet Formu ile kayıt altına alınır. Yönetim Temsilcisi Doğrulama Müdürü ile müşterinin dosyasına ve tetkik/doğrulama raporlarındaki bulgulara bakar ve ciddi bir durumla karşılaşıldığında Genel Müdür'ü bilgilendirir. Genel Müdürün incelemesi ardından şikayete konu olan firma ile şikayet hakkında iletişime geçilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Şikayetçi tarafın onayı halinde şikayetçi tarafın ismi de şikayete konu olan firmaya bildirilebilir. Genel Müdürün kararına göre müşteriye kısa süreli denetim yapılabilir. Böyle 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 normal gözetim denetimi tarihinde kuruluşun denetlenmesi esnasında konu olan müşteri şikâyetine ve tüm şikâyetlere ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Şikayeti değerlendiren kişilerin şikayete konu olan süreçlerde yer almamış olması gerekmektedir

5.2.2. SERA DOĞRULAMA Müşterilerinden Alınan Şikayetler

SERA DOĞRULAMA' ya yalnızca yazılı olarak ulaşan ve SERA DOĞRULAMA' ın sorumlu olduğu doğrulama faaliyetleri ile ilgili olan şikâyetler işleme konulur. İlk etapta "Müşteri Şikayet / İtiraz Formu" Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak konusuna göre şikayet Doğrulama Müdürüne veya direkt Genel Müdüre iletilir. Müşteri ile birlikte objektif, yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi hedeflenir. Şikayetler alındıktan sonra aynı gün içerisinde işleme konulur ve firmaya şikayetin SERA DOĞRULAMA' ya ulaştığı, değerlendirmeye alındığı ve sürecin başlatıldığı bildirilir.

Şikâyetleri ele alınma prosesleri aşağıdakileri maddeleri içerir;

- Ne tür faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini (komisyon kurulmaya ihtiyaç olup olmadığı gibi)
- Şikayet için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere şikayetin takip edilmesini ve kayıt altına alınmasını,
- Şikâyeti alma yöntemi, geçerli kılınması (doğrulanması), soruşturulması için prosesin ana hatlarının çizilmesini,
- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını

a- Komisyon oluşturulmayacak Şikayetler

Dok. No	PR.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	13.12.2019		
Revizyon Tarihi	20.08.2024		
Revizyon No	02		
Sayfa No/Toplam Sayfa	4/7		

Genel Müdür kararı ile komisyon oluşturulmayacak olan şikayetler için gerekli değerlendirmeler Yönetim Temsilcisi ve şikayet ile ilgili birimler tarafından yapılır. Müşteri şikayetinde haklı bulunmuş ise gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır. Müşteri haklı bulunmaz ise durum Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteriye iletilir. Müşteri şikayetinde ısrarcı olursa şikayetin tekrar değerlendirilmesi için Komisyon oluşturulur.

b- Komisyon kurulacak olan Şikayetler

Genel Müdür kararı ile komisyon kurulacak olan şikayetler bu prosedürün 5.1 maddesine göre yürütülen itiraz sürecinin aynısı şikayet için yürütülür. Genel Müdür ve Doğrulama Müdürü ile ilgili tüm şikayetler için komisyon oluşturulur. Genel Müdür şikayeti değerlendirmek ve sonuçlandırmak için şikayetin değerlendirilmesinde teknik bilgilere mevzuat bilgisine hakimiyet gerekeceği öngörülerekten konu olan şikayete ilişkin Sera idari ve teknik personellerinden şikayete konu olan işlemde yer almamış olan kişilerden komisyon kurar ve toplantıya çağırır.

5.3. Şikayet/İtiraz Kararları

Sera Gazı Doğrulama ile ilgili itiraz ve şikayetlerde değerlendirme sonuca göre gerekirse müşteri sahasında tekrar bir inceleme ve doğrulama yapılabilir. Şikayet/İtiraz doğrulanmış bir rapor ile ilgili ve doğrulama beyanının revizyonu gerekiyor ise Sera Gazı Doğrulama Program Sahibi (Ör : Çevre ve Şehircilik Bakanlığı) konu hakkında müşteri tarafından bilgilendirilir. Sera Gazı Doğrulama Program Sahibi kararına göre gerekli düzeltme işlemleri yapılır. İtiraz ve/veya şikayet talep sahibine, itiraz tarihini takip eden 30 (otuz) iş günü içerisinde karar yazılı olarak bildirilir. İtiraz ve/veya şikayetin kapsamı açısından (itiraz ve/veya şikayetin nedeninin kritikliği vb.) ve Sera'nın farklı faaliyetlerinin önem dereceleri göz önünde bulundurularak, sürekliliğinin sağlanması gereken herhangi bir faaliyetin olması halinde, karar süresinin başlaması ve geçen süre yeniden belirlenebilir

İtiraz/Şikayet sonucu ve alınan düzeltici ve önleyici faaliyetler yönetim gözden geçirme ve tarafsızlık komitesi toplantılarında girdi olarak kullanılır.

5.4. Müşterilerin Hakları

SERA DOĞRULAMA, şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında bilgiyi web adresinden kamuoyuna duyurmaktadır.

İtiraz / Şikayet sonucunun kamuya açılıp açılmayacağı ve açılacaksa ne boyutta açılacağı da yine itiraz/şikayet sahibi ve itiraz/şikayete konu müşteri ile ortak kararlaştırılır.

Şikâyet sonuçlandırıldıktan sonra yapılan işlemlerin sonucu firmaya Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir.

5.5. Gizlilik

- SERA DOĞRULAMA' ya ulaşan tüm şikayet ve itiraz başvuruları gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Dok. No	PR.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	13.12.2019		
Revizyon Tarihi	20.08.2024		
Revizyon No	02		
Sayfa No/Toplam Sayfa	5/7		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

- Gerek görülmesi durumunda yalnızca SERA DOĞRULAMA' yı akredite eden kurum / Sera Gazı Doğrulama Program Sahibi tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.
- Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve ilgili toplantı kayıtları, Yönetim Temsilcisinin şikayet dosyasında saklanır. Temyiz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet sahibi bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.
- Müşterilerin talebi durumunda şikâyet kayıtlarına erişim izni vardır.

5.6. Yönetim Temsilcisi İle ilgili şikayetler

Alınan şikayetin Yönetim Temsilcisi ile ilgili olması durumunda şikayet Genel Müdür tarafından değerlendirilir ve prosedürde Yönetim Temsilcisi ile ilgili olan tüm faaliyetler Genel Müdür tarafından yürütülür.

Dok. No	PR.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	13.12.2019		
Revizyon Tarihi	20.08.2024		
Revizyon No	02		
Sayfa No/Toplam Sayfa	6/7		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

6. REVİZYON İZLEME SAYFASI

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması
1	05.08.2022	Şikayet ve itiraz ele alma sürecinin yeniden değerlendirilmesi 'İtirazın değerlendirilmesinde teknik bilgilere mevzuat bilgisine hakimiyet gerekeceği öngörülerekten konu olan itirazlara ilişkin Sera idari ve teknik personellerinden itiraza konu olan işlemde yer almamış olan kişilerden komisyon kurulacağı' ve 'Şikayeti değerlendiren kişilerin şikayete konu olan süreçlerde yer almamış olması' ifadelerinin açık bir şekilde eklenmesi 'İtiraz ve/veya şikayet talep sahibine, itiraz tarihini takip eden 30 (otuz) iş günü içerisinde karar yazılı olarak bildirilir. İtiraz ve/veya şikayetin kapsamı açısından (itiraz ve/veya şikayetin nedeninin kritikliği vb.) ve Sera'nın farklı faaliyetlerinin önem dereceleri göz önünde bulundurularak, sürekliliğinin sağlanması gereken herhangi bir faaliyetin olması halinde, karar süresinin başlaması ve geçen süre yeniden belirlenebilir' itiraz ve şikayetin çözümlenme süresinin eklenmesi
2	20.08.2024	YT ile ilgili şikayetlerin takibi eklendi.

Dok. No	PR.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	13.12.2019		
Revizyon Tarihi	20.08.2024		
Revizyon No	02		
Sayfa No/Toplam Sayfa	7/7		