



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

COMPLAINT AND OBJECTION PROCEDURE

Doküman kodu Document Code	PR-12
Yayın tarihi Release Date	25.03.2021
Revizyon no Revision Number	00
Revizyon Tarihi Revision Date	-

REVİZYON TABLOSU /REVISION TABLE

Revizyon No Revision Number	Revizyon Tarihi Revision Date	Revizyon Nedeni Reason For Revision
00	25.03.2021	İlk yayın /First Broadcast

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi
/Prepared By: Management Representative

Onaylayan: Genel Müdür
/Approved By: General manager

syf. 1

Elektronik nüshadır. Basılmış hali kontrolsüz kopyadır.
/It is an electronic copy. The printed version is an uncontrolled copy.



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

COMPLAINT AND OBJECTION PROCEDURE

Doküman kodu Document Code	PR-12
Yayın tarihi Release Date	25.03.2021
Revizyon no Revision Number	00
Revizyon Tarihi Revision Date	-

1.0. AMAÇ /PURPOSE

Bu prosedürün amacı; /The purpose of this procedure is;

AVACERT'e yapılmış olan Şikayetler ve itirazların alınması değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için metod oluşturmaktır.

/To create a method for receiving, evaluating and finalizing complaints and objections made to AVACERT.

2.0. KAPSAM VE SORUMLULUK. /SCOPE AND RESPONSIBILITY

Bu prosedür kuruluşumuzun tüm departmanlarını kapsar. İlgili sorumlular prosedür detayındaki faaliyetlerin yürütülmesinden sorumludur.

/This procedure covers all departments of our organization. Relevant responsible persons are responsible for carrying out the activities in the procedure detail.

3.0. TANIMLAR /DEFINITIONS

Şikayet: Başvurunun alınmasından belgelendirme sürecinin sonuna kadar tüm aşamalarda; özel veya tüzel kişilerden, kuruluşumuz politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, kadrolu ve anlaşmalı personeli, belgelendirme yaptığı kurumlar gibi konular hakkında yazılı veya sözlü gelen olumsuzluklar.

/Complaint: At all stages from receipt of the application to the end of the certification process; Negativities received in writing or verbally from private or legal persons about issues such as our organization's policy, procedures, regulations, activities, performance, permanent and contracted personnel, and the institutions it certifies.

İtiraz: Kuruluşumuzun gerçekleştirdiği belgelendirme faaliyetlerinde almış olduğu kararlara karşı ilgili taraflarca yapılan olumsuzluklar.

/Objection: Negativity made by the relevant parties against the decisions taken by our organization in the certification activities carried out.

4.0. UYGULAMA /PRACTICE

Kuruluşumuz şikâyet veya itirazlar ile ilgili olarak komitelerinin almış olduğu tüm kararlardan sorumludur ve bu kararların uygulanması için gerekli faaliyetleri yürüteceğini taahhüt eder. Şikâyet veya itirazların değerlendirilmesi için komitelerini organizasyon el kitabında bildirilen niteliklere uygun olarak kurar ve bu komitelere tarafsızlığı etkileyecek baskılardan uzak durur. Komiteler kararları alanlardan ve tetikleri yapanlardan farklı kişilerden oluşturulur.

/Our organization is responsible for all decisions taken by its committees regarding complaints or objections and undertakes to carry out the necessary activities to implement these decisions. It establishes its committees for the evaluation of complaints or objections in accordance with the qualifications stated in the organization handbook and avoids pressures that would affect the impartiality of these committees. Committees are composed of people who are different from those who make the decisions and those who make the triggers.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi
/Prepared By: Management Representative

Onaylayan: Genel Müdür
/Approved By: General manager

syf. 2

Elektronik nüshadır. Basılmış hali kontrolsüz kopyadır.
/It is an electronic copy. The printed version is an uncontrolled copy.



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

COMPLAINT AND OBJECTION PROCEDURE

Doküman kodu Document Code	PR-12
Yayın tarihi Release Date	25.03.2021
Revizyon no Revision Number	00
Revizyon Tarihi Revision Date	-

Şikâyet veya itiraz başvuruları kuruluşumuza sözlü veya yazılı olarak yapılabilir. Sözlü olarak yapılan şikâyet veya itirazlar mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Şikâyet ve İtiraz Formu web sitemizde yayınlanmaktadır. Kuruluşumuza şikâyet veya itiraz ulaşması durumunda şikâyet veya itirazın alındığı ve değerlendirilmeye başlandığı, otuz iş günü içinde çözüme ulaştırılacağı bilgisi şikâyet ve itirazın alınmasından sonraki beş gün içinde şikâyet veya itiraz başvurusunda bulunan yazılı olarak bildirilir. Şikâyet veya itirazların ilerleyen aşamalarında da yönetim temsilcisi tarafından başvuruda bulunanlar bildirilir.

/Complaints or objection applications can be made to our organization verbally or in writing. Complaints or objections made verbally must be put in writing. Complaint and Objection Form is published on our website. If a complaint or objection is received by our organization, the applicant for the complaint or objection is notified in writing within five days after the complaint or objection is received, that the complaint or objection has been received and started to be evaluated, and that it will be resolved within thirty business days. In the later stages of complaints or objections, the applicants are notified by the management representative.

Şikâyet veya itirazların değerlendirmesi kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler gizli olup, gerektiğinde kuruluşumuzu akredite eden kuruluşlar hariç, hiç bir koşulda üçüncü taraflara bildirilmez. Yasalar gereği üçüncü taraflara bilgi verilmesi zorunlu olduğunda başvuru sahibi bu durumdan haberdar edilir. Kuruluşumuz, şikâyet sahibi ve belgeli firma şikâyetin konusu ve çözümünün kamuoyuna açık hale getirilip getirilmeyeceğine ve getirilecekse bunun hangi mertebeye olacağına birlikte karar verir.

/Information regarding the activities carried out within the scope of the evaluation of complaints or objections is confidential and will not be disclosed to third parties under any circumstances, except for the organizations that accredit our organization when necessary. When it is required by law to provide information to third parties, the applicant is informed of this situation. Our organization, the complainant and the certified company decide together whether the subject of the complaint and its solution will be made public and, if so, to what extent.

Kuruluşumuzun faaliyetleri ile ilgili şikâyet ve itirazları sürekli iyileştirme aracıdır ve alınan şikâyet veya itiraz için Düzeltici Faaliyet Formu düzenlenerek olası bir uygunsuzluğun tekrarlanması önlenir.

/Complaints and objections regarding our organization's activities are a tool for continuous improvement, and a Corrective Action Form is prepared for the complaint or objection received to prevent the recurrence of a possible nonconformity.

Şikâyet veya İtiraz başvuru esnasında, Şikâyet ve İtiraz konusunun içerik, tarih ve varsa numarası, Başvuruyu yapan özel ya da tüzel kişinin adı, Şikâyet veya İtiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan personellerin adları, Kararın kabul edilmeme nedenleri, Gerektiğinde detay bilgi alınabilecek kişi/kişilerin iletişim bilgilerini sağlanması gereklidir. Bu bilgilerin eksik olması durumunda Yönetim Temsilcisi başvuruda bulunanlar ile irtibata geçerek gerekli bilgilerin alınmasını sağlar.

/During the Complaint or Objection application, the content, date and number, if any, of the subject of the Complaint or Objection, the name of the natural or legal person making the application, the names of the personnel involved in the activity within the scope of the Complaint or Objection, the reasons for not accepting the decision, the person(s) from whom detailed information can be obtained when necessary. Contact information must be provided. If this information is missing, the Management Representative contacts the applicants and ensures that the necessary information is obtained.

4.1 ŞİKÂyetLER /COMPLAINTS

Şikâyet başvuruları; Kuruluşumuz yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetleri kapsamında, belgelendirme başvurularının değerlendirilmesi, belgelendirme, takip, kapsam genişletme vb. denetimlerinin yapılması, belgelendirme kararının alınması için geçen süre veya benzer konularla ilgili aşağıdaki konularda olabilir.

/Complaint applications; Within the scope of our organization's management systems certification activities, evaluation of certification applications, certification, follow-up, scope expansion, etc. It may be about the following issues regarding the conduct of audits, the time taken to take the certification decision or similar issues.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi
/Prepared By: Management Representative

Onaylayan: Genel Müdür
/Approved By: General manager

syf. 3

Elektronik nüshadır. Basılmış hali kontrolsüz kopyadır.
/It is an electronic copy. The printed version is an uncontrolled copy.



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

COMPLAINT AND OBJECTION PROCEDURE

Doküman kodu Document Code	PR-12
Yayın tarihi Release Date	25.03.2021
Revizyon no Revision Number	00
Revizyon Tarihi Revision Date	-

Denetim ekibi veya denetçilerin tutum ve davranışları,
/Attitudes and behaviors of the audit team or auditors

Denetim programına uyum,
/Compliance with the audit program,

Kuruluşumuz belgelendirme faaliyetinde görev alan personelin performansı,
/The performance of the personnel involved in our organization's certification activities,

Belgelendirilmiş kuruluş hakkında hizmet veya ürün kullanıcısı olan tarafların şikâyeti,
/Complaint of parties who are service or product users about the certified organization,

Akreditasyon kuruluşunun belgeli firmaların logo ve akreditasyon işareti yanlış kullanımı başvurusu vb.
/Incorrect use of logos and accreditation marks of certified companies by the accreditation body, etc.

Kuruluşumuzun gerçekleştirdiği faaliyetin hizmet bedelinin başvuran kuruluşça kabul edilmemesi vb.
/The service fee for the activity carried out by our organization is not accepted by the applicant organization, etc.

Hizmet veya ürün kullanıcısı ya da üçüncü taraflarca belgelendirilen kuruluşlar hakkında yapılacak şikâyetlerin öncelikle belgelendirilen kuruluşlara doğrudan yapılması ve şikâyet sonucunun tatmin edici olmaması durumunda kuruluşumuza şikâyet başvurusu yapması gerekmektedir. Bu durumda olmayan şikâyetler değerlendirmeye alınmaz.
/Complaints about service or product users or organizations certified by third parties must first be made directly to the certified organizations, and if the result of the complaint is not satisfactory, a complaint must be made to our organization. Complaints that are not in this situation are not taken into consideration.

Şikâyete esas konuda başvuran tarafın geçerli belgeye sahip olması ve bu belgelerin kuruluşumuz tarafından düzenlenen belge kapsamında yürütülen faaliyetler içinde yer alması gerekmektedir. Geçerliliği doğrulanamayan şikâyetler işleme alınmaz.

/The party applying for the basis of the complaint must have a valid document and these documents must be included in the activities carried out within the scope of the document issued by our organization. Complaints whose validity cannot be verified are not processed.

Şikâyet konusu belgelendirilen kuruluş olması durumunda kuruluşumuz belgelendirilen kuruluştan şikâyet konusu ile ilgili kendi şikâyet değerlendirme prosedür' ünü uygulamasını ve gerekli düzeltici faaliyeti gerçekleştirerek kuruluşumuza yanıt vermesini isteyecektir. Bu şekilde ki şikâyetlerde belgelendirilmiş kuruluşun belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği de değerlendirilir.

/If the subject of the complaint is a certified organization, our organization will ask the certified organization to apply its own complaint evaluation procedure regarding the complaint and to respond to our organization by taking the necessary corrective action. In such complaints, the effectiveness of the certified management system of the certified organization is also evaluated.

Şikâyet işlemi; Şikâyet Bildirim Formuna konu ile ilgili belge ve dokümanlar eklenip, kayıt edilerek başlatılır. Şikâyet başvurusu kayıt işleminden sonra Yönetim Temsilcisine iletilir. Şikâyetin işleme alındığı ve değerlendirilmenin tamamlanarak en geç otuz gün içerisinde sürecin sonuçlandırılacağına dair başvuru sahibine beş iş günü içerisinde bilgi yazısı yazılır.

/Complaint process; It is started by adding documents and documents related to the subject to the Complaint Notification Form and recording it. The complaint application is forwarded to the Management Representative after the registration process. An information letter is written to the applicant within five business days stating that the complaint has been processed and the evaluation will be completed and the process will be concluded within thirty days at the latest.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi
/Prepared By: Management Representative

Onaylayan: Genel Müdür
/Approved By: General manager

syf. 4

Elektronik nüshadır. Basılmış hali kontrolsüz kopyadır.
/It is an electronic copy. The printed version is an uncontrolled copy.



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

COMPLAINT AND OBJECTION PROCEDURE

Doküman kodu Document Code	PR-12
Yayın tarihi Release Date	25.03.2021
Revizyon no Revision Number	00
Revizyon Tarihi Revision Date	-

Şikayetlerle ilgili ibraz etme, araştırma ve karar, şikayet sahibine karşı herhangi bir ayrımcılık içermemelidir.

Ve Ayrıca şikayete taraf olan kişiler kararı inceleyen & bildirim yapan bir tarafta bulunmamalıdır.

Belgelendirilmiş müşteri hakkındaki geçerli herhangi bir şikayet, kuruluşumuz tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye zamanında yönlendirilmelidir.

/The submission, investigation and decision regarding complaints must not involve any discrimination against the complainant.

And also, the parties to the complaint should not be a party to review & notify the decision.

Any valid complaint about a certified customer must be directed by our organization to said certified customer in a timely manner.

Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyetle esas konunun çözüme kavuşturulması amacı ile Şikâyet Komitesinin toplanması sağlanarak, şikâyet başvuru tarihinden itibaren 30 gün içerisinde tamamlanarak gizlilik esaslarına uygun olarak yazılı olarak başvuru sahibine yanıt verilir. Şayet gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet daha uzun bir zaman gerektiriyorsa ve bu durum önceden biliniyorsa şikâyetle bulunana bilgi aktarımı yapılır. Bu süre zarfında başvuru sahibi yapılan işlemler hakkında bilgi sahibi olmak üzere kuruluşumuzu arayabilir.

/The Management Representative convenes the Complaint Committee in order to resolve the issue underlying the complaint, and the complaint is completed within 30 days from the application date and the applicant is responded to in writing in accordance with confidentiality principles. If the corrective action to be taken requires a longer period of time and this situation is known in advance, information is transferred to the complainant. During this period, the applicant can call our organization to get information about the transactions carried out.

Şikâyetle esas konunun çözümlenmesi amacı ile düzeltici faaliyet başlatılır. Gerekmesi durumunda ilgili bölüm/süreçte olağan dışı iç denetim gerçekleştirilebilir. Şikâyet kuruluşumuzdan belgeli bir firmaya ait ise, şikâyet firmaya yönlendirilir ve gerektiğinde ilgili firmada olağan dışı denetim gerçekleştirilebilir.

/Corrective action is initiated to resolve the issue underlying the complaint. If necessary, extraordinary internal audit can be carried out in the relevant department/process. If the complaint belongs to a company certified by our organization, the complaint is directed to the company and, when necessary, an extraordinary audit can be carried out in the relevant company.

Şayet gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet daha uzun bir zaman gerektiriyorsa ve bu durum önceden biliniyorsa şikâyetle bulunana bilgi aktarımı yapılır. Bu süre zarfında başvuru sahibi yapılan işlemler hakkında bilgi sahibi olmak üzere kuruluşumuzu arayabilir.

/If the corrective action to be taken requires a longer period of time and this situation is known in advance, information is transferred to the complainant. During this period, the applicant can call our organization to get information about the transactions carried out.

Kuruluşumuz yukarıdakilerin dışında genel olarak yapılan diğer şikâyetlerin (telefona cevap, yanlış fatura kesimi, iletişimsizliklerden kaynaklanan vb.) değerlendirmesini şikâyet komitesine göndermeden Yönetim Temsilcisi tarafından form doldurularak takip eder.

/Apart from the above, our organization follows up the evaluation of other complaints made in general (response to the phone, incorrect invoicing, resulting from lack of communication, etc.) by filling out a form by the Management Representative, without sending it to the complaint committee.

4.2.İTİRAZLAR /OBJECTIONS

İtiraz başvuruları; Kuruluşumuzun Yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak aldığı karara karşı aşağıdaki konularda olabilir.

/Objection applications; The following issues may arise against the decision taken by our organization regarding management systems certification activities.

- Hizmet bedeline yapılanlar /Objections to service fee
- Kuruluşumuzun denetleme işlemine devam etmeme kararı almasına yapılanlar /Objections to our organization's decision not to continue the audit process
- Belgelendirme kapsamına yapılanlar /Objections to the scope of certification
- Tarafsızlığı bozacak unsurların önlenmesine yapılanlar /Objections to the prevention of elements that disrupt impartiality
- Başvuru esnasında yapılması gerekenlerle ilgili yapılanlar /Objections regarding what needs to be done during the application

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi
/Prepared By: Management Representative

Onaylayan: Genel Müdür
/Approved By: General manager

syf. 5

Elektronik nüshadır. Basılmış hali kontrolsüz kopyadır.
/It is an electronic copy. The printed version is an uncontrolled copy.



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

COMPLAINT AND OBJECTION PROCEDURE

Doküman kodu Document Code	PR-12
Yayın tarihi Release Date	25.03.2021
Revizyon no Revision Number	00
Revizyon Tarihi Revision Date	-

- Denetlenen müşterinin yönetim sistemini etkin olarak uygulamadaki ve standarda uygunluk konusundaki objektif kanıtlara dayandırılarak rapor edilen uygunsuzluklar ile ilgili (majör, minör) yapılanlar /Objections regarding reported nonconformities (major, minor) based on objective evidence of the audited client's effective implementation of the management system and compliance with the standard
- Belgelendirme kararları ile ilgili (belge vermemek, belgeyi askıya almak, geri çekmek, vb) yapılanlar /Objections regarding certification decisions (not issuing a document, suspending the document, withdrawing it, etc.)
- Aşama-1 denetimi sonucu alınan kararlara yapılanlar /Actions taken on the decisions taken as a result of the Stage-1 audit
- Denetim programı düzenleme ve kararlara yapılanlar / (denetçiler, sahalar, işletmeler..vb) /Objections to audit program arrangements and decisions (inspectors, sites, businesses, etc.)
- Kararlarımızın müşterinin isteklerine aykırı olması durumunda yapılanlar /Objections made if our decisions contradict the customer's wishes

Kuruluşumuz tarafından alınan karara itiraz, karar bildirim tarihinden itibaren otuz gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır.

/Objection to the decision taken by our organization must be made in writing within thirty days from the date of decision notification.

İtiraz başvurusu Yönetim Temsilcisi tarafından alınır. İtiraz başvurusunun işleme alındığı ve değerlendirmenin tamamlanarak en geç otuz gün içerisinde sürecin sonuçlandırılacağına dair başvuru sahibine beş iş günü içerisinde bilgi yazısı yazılır. Yönetim Temsilcisinin koordinasyonunda İtiraz Komitesinin toplanması sağlanarak değerlendirme yapılır. İtiraz Komitesi tarafından oluşturulan görüş, Genel 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. İtiraz komitesi tarafından alınan kararlara başvuru sahibinin tekrar itiraz etmesi durumunda hukuki yöntemlere başvurulur. İtiraz Komitesi tarafından çözülemeyen itirazlar Tarafsızlık Komitesi tarafından da değerlendirilebilir.

/The objection application is received by the Management Representative. An information letter is written to the applicant within five business days stating that the objection application has been processed and that the evaluation will be completed and the process will be concluded within thirty days at the latest. The evaluation is made by convening the Objection Committee under the coordination of the Management Representative. The opinion formed by the Objection Committee is evaluated by the General Manager. When deemed necessary, the opinions of lawyers are also taken. The decision taken in line with the opinions is notified to the applicant in writing by the Management Representative, complying with the confidentiality conditions. If the objection finalization process takes longer, the applicant will be informed again about the developments. If the applicant objects again to the decisions taken by the objection committee, legal methods are used. Objections that cannot be resolved by the Objection Committee may also be evaluated by the Impartiality Committee.

Kuruluşumuz, itirazı geçerli kılmak için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur. İtirazı ve şikayeti ele alma sürecine dahil olan kişilerin denetimleri gerçekleştiren ve belgelendirme kararlarını veren kişilerden farklı olmalıdır.

/Our organization is responsible for collecting and verifying all information necessary to validate the objection. The people involved in the objection and complaint handling process should be different from those who perform inspections and make certification decisions.

5.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR /RELATED DOCUMENTS

FRB-12 Şikayet ve itiraz Formu /FRB-12 Complaint and appeal Form

TL-12 Komitelerin Belirlenmesi ve Çalışması Talimatı /TL-12 Determination and Working Instruction of Committees

FRS-09 Toplantı Raporu /FRS-09 Meeting Report

FRS-17 Dış İletişim Formu /FRS-17 External Communication Form

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi
/Prepared By: Management Representative

Onaylayan: Genel Müdür
/Approved By: General manager

syf. 6

Elektronik nüshadır. Basılmış hali kontrolsüz kopyadır.
/It is an electronic copy. The printed version is an uncontrolled copy.