TOBB MEYBEM

PROSEDÜR

DK.PR06

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Revizyon No: 01 Revizyon Tarihi: 22.07.2025

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, TOBB MEYBEM Mesleki Yeterlilik ve Belgelendirme Merkezleri A.Ş. tarafından yürütülmekte olan sera gazı emisyonlarının doğrulanması hizmetiyle ilgili oluşabilecek şikayet ve itirazların; merkeze iletilmesi yöntemleri, şikayet veya itirazların kabulü veya reddedilmesi, kabul edilen şikayet ve itirazın ön değerlendirmesi, ön değerlendirme sonucu çözümlenemeyen şikayet ve itirazların Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komitesi' ne iletilmesi, sonuçlanması ve sonuçların ilgili taraflara iletilmesi yöntemlerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Prosedür, sera gazı emisyonlarını doğrulama faaliyetlerinde, doğrulama müşterileri ve doğrulama hizmetinden etkilenen üçüncü taraflardan alınabilecek şikâyet veya itirazların değerlendirilmesi ve çözülmesi ile ilgili hususları kapsar.

2. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi, Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komitesi ve Genel Müdür'ün görevlendirdiği personel sorumludur.

3. TANIMLAR

İtiraz: Verilmesine ilişkin olarak vermiş olduğu bir kararın yeniden değerlendirilmesi için taleplerdir.

Şikâyet: İtiraz dışında, herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından bir kuruma yönelik memnuniyetsizlik ifadesidir.

4. UYGULAMA

4.1 Genel

Doğrulama faaliyetleri ile ilgili ortaya çıkabilecek her türlü şikâyet ve itiraz, ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** ile yazılı olarak yapılır. Şikâyet ve itiraz sahipleri, ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** nu merkezin web sitesinden erişim sağlayarak temin eder. Ayrıca şikâyet ve itirazların değerlendirilmesine ilişkin hazırlanan bu prosedür de web sitesinde yer almaktadır. Şikâyet ve itiraz sahipleri, ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** nu e-posta veya fiziki olarak TOBB MEYBEM A.Ş' ye ulaştırabilir.

TOBB MEYBEM A.Ş' ye iletilen şikâyet ve itiraz kayıtları, bunların çözümü için yapılan faaliyetler, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları, Tarafsızlık ve Bağımsızlık Komitesi toplantılarında değerlendirilmektedir.

4.2 İtirazların Değerlendirilmesi

İtirazlar, itiraz sahibi tarafından sera gazı emisyonlarını doğrulama raporu ve beyanının işletmeye iletilmesinden en fazla 30 güne kadar ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** ile yapılır. Söz konusu süreden sonra merkeze iletilen itirazlar kabul edilmez. Merkeze iletilen itirazlar, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ön değerlendirmeye tabii tutulur. ***"DK.FR01***

Şikâyet ve İtiraz Formu" nun birinci bölümünde yer alan bilgilerin doldurulmadığı, asılsız/sahte isim ve imza ile yapıldığı tespit edilen itirazlar işleme konulmaz. Kalite Yönetim Temsilcisi, itirazın merkezle ilgili olup olmadığını ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** ile kontrol eder, merkezle ilgili ise söz konusu itiraza itiraz numarası verir, kaydını açar ve Genel Müdür'e gönderir. İtiraz başvurusunun merkeze ulaşmasından itibaren itirazın incelemeye alınıp alınmadığına dair karar, 3 iş günü içerisinde başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir. İtiraz başvurusu kabul edildiyse Genel Müdür, yapılan itirazın değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması için itirazı, itiraza konu olmayan personel görevlendirir.

İtirazı değerlendirmek üzere görevlendirilmiş personel, itirazla ilgili tüm dokümanları, kayıtları inceleyip değerlendirir. İtiraza ilişkin yapılan incelemeler sonucu görevlendirilmiş personelin itiraz hakkındaki görüşleri, Genel Müdür tarafından değerlendirilir. Genel Müdür'ün incelemesiyle nihai değerlendirme sonucuna varılarak ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** vasıtasıyla itiraz sahibine itiraz sonucu bildirilir. İtiraz sahibi tarafından yapılan itirazın haklı bulunması durumunda, ***"DK.PR05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü"*** ne göre düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.

Başvuru sahibinin itiraz talebinde ısrarcı olduğu, itirazı incelemek üzere görevlendirilen personelin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı itirazlar, Genel Müdür tarafından görevlendirilen Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komitesi tarafından değerlendirilmeye tabii tutulur. Komite, itiraza konu olmayan ve doğrulama süreçlerinde yer almamış kişilerden oluşturulur. Kalite Yönetim Temsilcisi, itiraza ilişkin kayıtları toplayarak komiteye sunmaktadır. Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komitesi tarafından toplantıda alınan kararlar ***"DK.FR03 Toplantı Tutanağı Formu"*** na kaydedilir ve toplantı sekreteryası Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yürütülür. Görüşler doğrultusunda komite tarafından alınan karar, Genel Müdür'ün de incelemesiyle birlikte Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz sahibine ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** vasıtasıyla yazılı olarak bildirilir. İtiraz sahibi tarafından yapılan itirazın komite tarafından haklı bulunması durumunda, merkez ***"DK.PR05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü"*** ne göre düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatır. İtirazın çözümü için yeniden doğrulama yapılması gerekirse yapılacak olan doğrulamaya ilişkin işlemlerden ücret alınmaz. Yeniden yapılacak doğrulamanın ekibi, bir önceki doğrulamada yer almayan personel arasından seçilir.

İtiraz, incelemeye alındığı tarihten itibaren eğer yeni bir doğrulama denetiminin gerçekleştirilmeyeceği durumlarda 45 iş günü içerisinde çözümlenir. Ancak itirazın çözümlenmesi için yeni bir doğrulama denetiminin yapılmasının gerekli olduğu durumlarda doğrulama denetimi söz konusu işletme ile mutabık kalınan tarihlerde gerçekleştirilir.
İtiraz sahibinin komite tarafından alınan kararı da kabul etmemesi durumunda yasal hakkı saklıdır.

İtirazın çözümü kapsamında Komite tarafından, itiraza konu doğrulamanın yeniden incelenmesinin gerekli olduğuna karar verilmesi veya Ulusal Sera Gazı Mevzuatı kapsamında

TOBB MEYBEM A.Ş. tarafından verilen doğrulama raporunun olumsuz doğrulama görüşü ile sonuçlanması durumunda; işletmenin bu sonucu Bakanlığa ve/veya TÜRKAK' a iletmesi ve Bakanlık ve/veya TÜRKAK tarafından işletmenin haklı bulunması halinde, doğrulama raporunun revize edilmesi gerekliliği ortaya çıkarsa; TOBB MEYBEM A.Ş. Sera Gazı Doğrulama Birimi söz konusu dosya için, önceki doğrulama ekibinde yer almayan baş doğrulayıcı, doğrulayıcı(lar) ve bağımsız gözden geçiricilerden oluşan yeni bir doğrulama ekibi oluşturur.

Yeni ekip, gerekli görülmesi halinde doğrulama faaliyetini stratejik analiz de dahil olmak üzere masa başı incelemeler ve/veya saha ziyaretlerini kapsayacak şekilde kısmen veya tamamen yeniden gerçekleştirebilir.

TS EN ISO 14064-1 standardı kapsamında doğrulama raporu ve beyanında hata tespit edilmesi halinde, işletmeden ıslak imzalı orijinal nüshalar talep edilerek yenileri tanzim edilir. Yeni doğrulama raporu ve beyanına versiyon numarası eklenir. Sera gazı doğrulama raporu ve beyanındaki değişiklikler, *"**DK.PR01 Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü**"* ne uygun olarak yapılır. Ulusal Sera Gazı Mevzuatı kapsamında verilen doğrulama raporunda herhangi bir değişiklik yapılması gerekiyorsa EÇBS üzerinden revize edilir.

Doğrulama ekibi hatasından kaynaklı bir durum söz konusu ise, yapılacak yeni doğrulama faaliyetinin masrafları TOBB MEYBEM A.Ş. tarafından karşılanır. Yapılan doğrulama sonucu, yeni bir doğrulama ekibi tarafından bir önceki doğrulama faaliyetlerinin sonuçlarını destekliyor olursa veya bir önceki doğrulama raporunda herhangi bir hata olmadığı sonucuna ulaşılırsa yeni yapılan doğrulama ücreti söz konusu işletmeden tahsil edilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından itirazların takibi, ***"DK.LS06 Şikâyet ve İtirazların Takibi Listesi"*** ne kaydedilerek yapılır. İtirazlara ilişkin tüm kayıtlar, "***DK.PR01 Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü"*** ne uygun olarak saklanır.

4.3 Şikayetlerin Değerlendirilmesi

4.3.1 Doğrulama Hizmeti Verilen İşletmelerden Gelen Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Şikayetler, ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** ile merkeze iletilir. Merkeze iletilen şikayetler, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ön değerlendirmeye tabii tutulur. ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** nun birinci bölümünde yer alan bilgilerin doldurulmadığı, asılsız/sahte isim ve imza ile yapıldığı tespit edilen şikayetler işleme konulmaz. Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyetin merkezle ilgili olup olmadığını ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** ile kontrol eder, merkezle ilgili ise söz konusu şikâyete, şikâyet numarası verir, kaydını açar ve Genel Müdür'e gönderir. Başvurunun merkeze ulaşmasından itibaren şikâyetin incelemeye alınıp alınmadığına dair karar, 3 iş günü içerisinde başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir. Şikâyet başvurusu kabul edildiyse Genel Müdür, yapılan şikâyetin değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması için şikâyeti, şikâyete konu olmayan personele gönderir.

Şikâyeti değerlendirmek üzere görevlendirilmiş personel varsa şikayetle ilgili tüm dokümanları, doğrulama sürecine ilişkin tüm kayıtları ve yapılan tüm faaliyetleri inceleyip değerlendirir. Şikâyete ilişkin yapılan incelemeler sonucu görevlendirilmiş personelin, şikâyet hakkındaki görüşleri, Genel Müdür tarafından değerlendirilir. Genel Müdür'ün incelemesiyle nihai değerlendirme sonucuna varılarak ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** vasıtasıyla şikâyet sahibine şikâyet sonucu bildirilir. Şikâyet sahibi tarafından yapılan şikâyetin haklı bulunması durumunda, ***"DK.PR05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü"*** ne göre düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.

Başvuru sahibinin şikâyet talebinde ısrarcı olduğu, şikâyeti incelemek üzere görevlendirilen personelin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı şikayetler, Genel Müdür tarafından görevlendirilen Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komitesi tarafından değerlendirilmeye tabii tutulur. Komite, şikâyete konu olmayan doğrulama süreçlerinde yer almamış kişilerden oluşturulur. Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyete ilişkin bilgi, belge, e-posta, sera gazı faaliyet verileri vb. kayıtları toplayarak komiteye sunmaktadır. Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komitesi tarafından toplantıda alınan kararlar, ***"DK.FR03 Toplantı Tutanağı Formu"*** na kaydedilir ve toplantı sekreteryası Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yürütülür. Görüşler doğrultusunda komite tarafından alınan karar, Genel Müdür'ün de incelemesiyle birlikte Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** vasıtasıyla yazılı olarak bildirilir. Şikâyet sahibi tarafından yapılan şikâyetin komite tarafından haklı bulunması durumunda, ***"DK.PR05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü"*** ne göre düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.

Şikâyet, incelemeye alındığı tarihten itibaren eğer yeni bir doğrulama denetiminin gerçekleştirilmeyeceği durumlarda 45 iş günü içerisinde değerlendirilir. Ancak şikâyete konu husus sonucunda yeni bir doğrulama denetimi yapılması gerekliyse doğrulama denetimi söz konusu işletme ile mutabık kalınan tarihlerde gerçekleştirilir. Şikâyet sahibinin komite tarafından alınan kararı da kabul etmemesi durumunda yasal hakkı saklıdır.

Şikâyetin çözümü olarak Komite tarafından şikâyete konu doğrulamanın tekrar gözden geçirilmesinin gerekli olduğu kararı alındıysa doğrulama faaliyetlerinde görev almamış bir bağımsız gözden geçirici tarafından sera gazı doğrulama raporu ve beyanı tekrar gözden geçirilir. Doğrulama raporu ve beyanında hata varsa işletmeden ıslak imzalı orijinal nüsha doğrulama raporu ve beyanı talep edilerek yenisi tanzim edilir. Yeni doğrulama rapor ve beyanına versiyon numarası eklenir. Sera gazı doğrulama raporu ve beyanının değişikliği ***"DK.PR01 Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü"*** ne göre yapılmaktadır.

Doğrulama faaliyetinin yeni bir doğrulama ekibi ile tekrarlanması gerekiyorsa doğrulama süreci yeniden yürütülür. Doğrulama ekibi hatasından kaynaklı bir durum söz konusu ise, yapılacak yeni doğrulama faaliyetinin masrafları merkez tarafından karşılanır. Böyle bir durumun oluşması halinde merkez, işletmeye önceden bilgilendirme yapar. Yapılan şikâyete ilişkin tekrarlanan doğrulama, yeni bir doğrulama ekibi tarafından bir önceki doğrulama

faaliyetlerinin sonuçlarını destekliyor olursa veya bir önceki doğrulama raporunda herhangi bir hata olmadığı sonucuna ulaşılırsa yeni yapılan doğrulama ücreti söz konusu işletmeden tahsil edilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikayetlerin takibi, ***"DK.LS06 Şikâyet ve İtirazların Takibi Listesi"*** ne kaydedilerek yapılır. Şikayetlere ilişkin tüm kayıtlar, "***DK.PR01 Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü"*** ne uygun olarak saklanır.

4.3.2 TOBB MEYBEM AŞ'den Doğrulama Hizmeti Alan İşletmelerin Hizmetini Kullanan veya Etkilenen Üçüncü Taraflardan Gelen Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Doğrulama hizmeti verilen işletmelerin hizmetinden faydalanan veya kullanan üçüncü tarafların şikayetlerine ilişkin başvuru, ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** ile yapılmaktadır. ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** nun birinci bölümünde yer alan bilgilerin doldurulmadığı, asılsız/sahte isim ve imza ile iletildiği tespit edilen şikayetler işleme konulmaz. Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyetin merkez veya işletmeyle ilgili olup olmadığını ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** ile kontrol eder, merkez veya işletme ile ilgili ise söz konusu şikâyete, şikâyet numarası verir, kaydını açar. Merkeze iletilen şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığını kontrol etmek için şikâyet kapsamına ait ek bilgi, belge, rapor vb. dokümanlar talep edilerek şikâyet, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ön değerlendirmeye tabii tutulur ve Genel Müdür'e gönderilir. Başvurunun merkeze ulaşmasından itibaren şikâyetin incelemeye alınıp alınmadığına dair karar, 3 iş günü içerisinde başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir. Şikâyet başvurusu kabul edildiyse Genel Müdür, merkeze iletilen şikâyetin değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması için şikâyete konu olmayan personel görevlendirir.

Şikâyeti çözmek üzere personel, şikâyete konu işletme ile ilgili yapılan tüm kayıt ve faaliyetleri inceleyerek şikâyeti haklı bulması durumunda Genel Müdür'ü bilgilendirir. Genel Müdür'ün değerlendirmesi ardından şikâyete konu olan işletme ile şikâyet hakkında iletişime geçilir. Gizlilik prensibi gereği şikâyet sahibinin bilgileri ancak şikâyet sahibinin yazılı onayı doğrultusunda verilebilir. İşletmede hakkında yapılan şikayetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Genel Müdür'ün kararı ile müşteriye kısa sürede doğrulama denetimi yapılabilir. Böyle bir denetime karar verilirse işletmeye en fazla 1 gün önce şikâyete konu durumu değiştirmesine imkân tanınmayacak şekilde haber verilir. İşletmenin bu denetime ve doğrulama ekibine itiraz hakkı bulunmamaktadır.

Yapılan incelemeler sonucu elde edilen bulgulara göre acil ve plansız bir denetim ihtiyacı olmadığı tespit edilirse veya şikâyet ile ilgili müşterinin uyguladığı düzeltici faaliyetler yeterli ise işletmenin bir sonraki doğrulama sürecinde, şikâyete ilişkin kayıtlarını düzenli olarak tutup tutmadığı kontrol edilir.

Değerlendirme sonucunda şikâyet ile ilgili yapılan işlemler, şikâyet sahibine ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** ile yazılı olarak bildirilir.

Başvuru sahibinin şikâyet talebinde ısrarcı olduğu, şikâyeti incelemek üzere personelin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı şikayetler, Genel Müdür tarafından görevlendirilen Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komitesi tarafından değerlendirilmeye tabii tutulur. Komite, şikâyete konu olmayan doğrulama süreçlerinde yer almamış kişilerden oluşturulur. Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyete ilişkin bilgi, belge, e-posta, sera gazı faaliyet verileri vb. kayıtları toplayarak komiteye sunmaktadır. Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komitesi tarafından toplantıda alınan kararlar, ***"DK.FR03 Toplantı Tutanağı Formu"*** na kaydedilir ve toplantı sekreteryası Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yürütülür. Görüşler doğrultusunda komite tarafından alınan karar, Genel Müdür'ün de incelemesiyle birlikte Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine ***"DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu"*** vasıtasıyla yazılı olarak bildirilir. Şikâyet sahibi tarafından yapılan şikâyetin komite tarafından haklı bulunması durumunda, ***"DK.PR05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü"*** ne göre düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.

Şikâyet, incelemeye alındığı tarihten itibaren eğer yeni bir doğrulama denetiminin gerçekleştirilmeyeceği durumlarda 45 iş günü içerisinde değerlendirilir. Ancak şikâyete konu husus sonucunda yeni bir doğrulama denetimi yapılması gerekliyse doğrulama denetimi söz konusu işletme ile mutabık kalınan tarihlerde gerçekleştirilir.

Şikâyet sahibinin komite tarafından alınan kararı da kabul etmemesi durumunda yasal hakkı saklıdır.

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikayetlerin takibi, ***"DK.LS06 Şikâyet ve İtirazların Takibi Listesi"*** ne kaydedilerek yapılır. Şikayetlere ilişkin tüm kayıtlar, "***DK.PR01 Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü"*** ne uygun olarak saklanır.

4.4 Gizlilik ve Tarafsızlık

TOBB MEYBEM Mesleki Yeterlilik ve Belgelendirme Merkezleri A.Ş., şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi sürecinde elde edilen bilgi, belge, kayıtları hiçbir şekilde üçüncü kişilerle paylaşmaz. Ancak yasal gerekliliklerden ötürü üçüncü taraflara bilgi vermek zorunda olduğunda, işletmeye vereceği bilgi hakkında bilgilendirir.

Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komitesi'nde yer alan üyenin şikâyet ve itiraza yönelik çıkar ilişkisinin olması durumunda ilgili üye, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi süreçlerinde sebebini açıkça yazılı belirterek süreçlerde ve komitede yer almaz.

Bu prosedür kapsamındaki her türlü şikâyet ve itirazın, tarafsızlık açısından çıkar ilişkisi doğuracak haller ve bunları engellemek için alınacak önlemler ve yaptırımlar dahil, işletmeler veya üçüncü taraflara herhangi bir ayrımcılığa yol açmayacak ve objektif delillere dayanacak şekilde ele alınmaktadır. Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi ve çözümlenmesi süreçlerinde tarafsızlığı tehlikeye atabilecek eylemlerden kaçınılır.

4.5 Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komitesinin İşleyişi

Çözülemeyen şikâyet ve itirazlar için Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komitesi kurulmuştur. Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komitesi Üyeleri, Genel Müdür oluru ile atanır. Komite, 3 üyeden oluşur. Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komitesi, merkeze iletilen şikâyet ve itirazların görevlendirilen personel tarafından çözümlenememesi durumunda Genel Müdür çağrısı ile toplanır. Her şikâyet ve itiraz için Komite toplanmaz. Komitenin görevi yetki, sorumlulukları ***"DK.GR04 Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komitesi Görev Tanımı"*** nda belirtilmiştir. Söz konusu komite, itiraz ve şikâyetin ön değerlendirme sonuçları, şikâyete konu doğrulama raporu, bilgi, belge vb. dokümanları Kalite Yönetim Temsilcisi'nden talep ederek dokümanlar doğrultusunda şikâyet ve itirazın çözümü için oy birliği ile karar alır. Şikâyet ve itirazın, kaydının açıldığı tarihten itibaren herhangi bir doğrulama denetimi gerekliliği olmadığı hallerde 45 gün içerisinde çözümlenmesi esastır. Bu nedenle komite gündemine sunulun şikâyet ve itirazlar, komite üyeleri tarafından şikâyet veya itiraz kaydının açıldığı tarih kontrol edilerek ivedilikle toplanıp çözümlenir. Komite tarafından alınacak her türlü karardan TOBB MEYBEM A.Ş sorumludur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- DK.LS06 Şikâyet ve İtirazların Takibi Listesi
- DK.FR01 Şikâyet ve İtiraz Formu
- DK.FR03 Toplantı Tutanağı Formu
- DK.PR05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- DK.TH02 Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhütnamesi
- DK.GR04 Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komitesi Görev Tanımı
- DK.PR01 Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

6. REVİZYON KAPSAMI

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	AÇIKLAMA
00	07.03.2023	İlk yayın
01	22.07.2025	TÜRKAK ve/veya Bakanlık tarafından işletmenin haklı bulunması durumunda uygulanacak yöntemler tanımlandı.

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.
Dokümanın güncelliğini Sera Gazı Doğrulama Birimi ile iletişime geçerek teyit edebilirsiniz.