SINIRDA KARBON DÜZENLEMESİ MEKANİZMASI

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ CTR.PR.CBAM.1.4

Ankara Türkiye

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ VE KAPSAM 2

2. TANIMLAR 2

3. GENEL PRENSİPLER 2

4. ŞİKAYET VE İTİRAZ SÜRECİ 2

4.1. Başvuru ve Kayıt 2

4.2. Geçerlilik Değerlendirmesi 2

4.3. İnceleme ve Değerlendirme 3

4.4. Karar ve Bildirim 3

5. CBAM ÖZEL BİLDİRİM YÜKÜMLÜLÜKLERİ 3

6. DÜZELTİCİ FAALİYETLER VE KAYITLAR 3

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, CTR Doğrulama tarafından yürütülen CBAM doğrulama faaliyetlerine ilişkin müşterilerden (işletmeciler), yetkili makamlardan veya ilgili diğer taraflardan gelen şikayet ve itirazların; tarafsız, tutarlı ve ayrımcılık gözetmeksizin alınması, değerlendirilmesi ve karara bağlanması sürecini tanımlamaktır

2. TANIMLAR

Şikayet: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, CTR'nin faaliyetlerine veya personeline ilişkin olarak memnuniyetsizliğini ifade etmesi durumudur (itiraz dışındaki durumlar).

İtiraz: Müşterinin (işletmeci), CTR tarafından kendi talebine (emisyon raporuna) ilişkin verilen bir kararın (örneğin olumsuz doğrulama görüşü) yeniden değerlendirilmesi talebidir

3. GENEL PRENSİPLER

Erişilebilirlik: Şikayet ve itiraz süreci açıklaması kamuya açık olmalı ve talep eden tüm taraflara sunulmalıdır.

Sorumluluk: CTR, şikayet ve itirazların ele alınması sürecindeki tüm kararlardan tam sorumludur.

Tarafsızlık: Şikayet veya itirazın incelenmesi ve karara bağlanması, söz konusu faaliyetin yürütülmesinde yer almamış personel tarafından gerçekleştirilmelidir.

Gizlilik: Şikayetçi ve şikayetin konusu hakkındaki tüm bilgiler "mesleki sır" kapsamında korunmalı ve yasal zorunluluk haricinde paylaşılmamalıdır

4. ŞİKAYET VE İTİRAZ SÜRECİ

4.1. Başvuru ve Kayıt

- Şikayet ve itirazlar, CTR'nin web sitesi, e-posta veya resmi yazı yoluyla yazılı olarak yapılır.
- CTR, şikayet veya itirazın alındığını teyit eder ve durumu ilgili tarafa bildirir.
- Gelen tüm başvurular "CTR.FRM.CBAM.4.14 Şikayet ve İtiraz Takip Formu"na kaydedilir.

4.2. Geçerlilik Değerlendirmesi

- CTR, başvurunun kendi doğrulama faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını belirlemek için gerekli tüm bilgileri toplar.
- Şikayet veya itiraz geçerli bulunursa, değerlendirme süreci başlatılır. Geçersiz başvurular gerekçesiyle birlikte başvuru sahibine bildirilir.

4.3. İnceleme ve Değerlendirme

- Atanan bağımsız personel/komite, tüm kanıtları, iç doğrulama dokümantasyonunu ve ilgili mevzuat gerekliliklerini inceler.
- Değerlendirme sırasında herhangi bir ayrımcı eylemden kaçınılır.
- **Endikatif Zaman Çizelgesi:** Başvurular, alındığı tarihten itibaren en geç **30 takvim günü** içinde sonuçlandırılmalıdır

4.4. Karar ve Bildirim

- İnceleme sonucunda alınan karar, itiraz/şikayet sahibine gerekçeleriyle birlikte yazılı olarak bildirilir.
- Eğer bir hata tespit edilirse, düzeltici faaliyetler derhal başlatılır.

5. CBAM ÖZEL BİLDİRİM YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Yıllık Raporlama: CTR, her yıl 31 Temmuz'a kadar Ulusal Akreditasyon Kuruluşuna (NAB) sunacağı **Yönetim Raporu**'nda, o yıl içinde alınan tüm şikayetleri ve yapılan işlemleri özetlemelidir.

NAB Müdahalesi: Eğer bir şikayet doğrudan yetkili makama veya Komisyona ulaşırsa, NAB bu şikayeti 3 ay içinde değerlendirerek sonuçlandırmakla yükümlüdür; CTR bu süreçte istenen tüm bilgi ve belgeleri sunmak zorundadır.

6. DÜZELTİCİ FAALİYETLER VE KAYITLAR

Şikayet veya itirazdan kaynaklanan tüm uygunsuzlukların nedenleri belirlenmeli, düzeltilmeli ve tekrarı önlenmelidir.

Tüm sürece ilişkin kanıtlar ve kararlar, doğrulama raporunu etkileyen bir durum olup olmadığını değerlendirmek üzere **en az 6 yıl** boyunca güvenli bir şekilde saklanmalıdır.