

1.0 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, USB Certification'ın tüm sistemini içeren USB-PPS¹'e göre uygulanmakta ve Tekstil ve Geri Dönüşüm Belgelendirme birimi kapsamında olan bütün süreç ve faaliyetler için kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen yazılı veya sözlü gelen şikayet, anlaşmazlık veya itirazların değerlendirme esaslarının, ve USB Certification tarafından akredite olduğu programlarda akreditasyon hizmeti aldığı kurumların akreditasyon kararları ve genel işleyiş hakkında iletmek istediği resmi şikayet ve itirazların iletilme yöntemlerinin belirlenmesidir.

USB-PPS kapsamında aşağıda görülen maddeler yer almaktadır;

- Akreditasyon Kurumları/Program Sahipleri/Yetkilendirilmiş Kuruluşlar tarafından tanımlanmış olan gereklilikler
- Yasal mevzuatlar tarafından tanımlanmış olan uyumluluk kriterleri
- USB Certification'ın kendi oluşturduğu standartlarda, politika, prosedür ve rehberlerinde tanımlanmış olan kalite ve uyumluluk kriterleri

2.0 KAPSAM

Bu prosedür, USB Certification'ın yürütmekte olduğu kontrol faaliyetleri/denetimler ve sertifikasyon kararlarına ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek anlaşmazlıklar, itiraz ve şikayetin gelmesi, dokümanite edilmesi, görüşülmesi gerekli ise düzeltici, önleyici faaliyetin uygulanması ve ilgili tarafların sonuçtan haberdar edilmesi konularını kapsar.

3.0 SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından, şikayetlerin ele alınması ve karar verilmesinden ilgili programdan sorumlu Teknik ve Kalite Müdürü ve gerektiğinde Şikayet Komitesi'dir. Şikayet ve itirazların kaydedilmesi ve işlemler sonrası düzeltici ve önleyici faaliyetlerin takip ve koordinasyonundan Teknik ve Kalite Müdürü sorumludur. İtirazların karara bağlanmasından İtiraz Komitesi sorumludur.

4.0 PROSEDÜR

4.1 Tanımlar

Şikayet: USB Certification'a karşı yapıldığı durumlarda başvurunun alınmasından müteşebbis sertifikasının/sertifikanın verilmesine kadar tüm aşamalarda, özel veya tüzel kişilerden; firmamızın politikası, prosedürleri, faaliyetleri, performansı, personeli, sertifikalı üretici/üretici örgütleri/müteşebbis gibi konular hakkında firmamıza, akreditasyon kurumuna ve yetkili otoritelere (GOTS, Textile Exchange, Better Cotton Initiative, SFA) yapılan yazılı veya sözlü olumsuz geri bildirimleri olarak tanımlanır.

İtiraz: USB Certification'a iletilen itirazlar sertifikasyon kararlarını ilgili tarafların kabul etmeme durumudur. Eğer itiraz akreditasyon kurumuna karşı USB Certification tarafından yapılacaksa, akreditasyon kurumunun bir denetçisi tarafından herhangi bir denetim faaliyeti sırasında USB Certification hakkında verdiği bir uygunsuzluğa veya akreditasyon durumundaki değişikliğe karşı verilen resmi bir anlaşmazlıktır.

4.2 Gelen Şikayet ve İtirazın Ele Alınması

4.2.1 Her türlü şikayet ve itiraz, "*Şikayet ve İtiraz Formu*" ile yazılı veya sözlü olarak, USB Certification web sayfası üzerinden, feedback@usbcertification.com e-posta adresine veya internet sitesinde bulunan telefon numarasına bildirim şeklinde gelebilir.

4.2.2 Şikayetler alınırken, şikayeti yapan kişi/kuruluş ismi de kayıt altına alınır. Meşru temsil kanıtı ile bir topluluk veya işçi örgütü gibi bir grup adına sunulan şikayetler, iletişim bilgileri ve diğer araştırmaları yönetmek için en az bir irtibat kişisine sahip olmalıdır.

¹ USB-PPS: USB Politika ve Prensipler Sistemi

4.2.3 USB Certification, isimsiz şikâyet riski ile ilgili bir değerlendirme yapacaktır, ancak yeterli ön kanıt veya bilgi iletilmediği takdirde şikâyeti araştırma yükümlülüğü altında değildir.

4.2.4 Şikâyetin alınması üzerine, USB Certification şikâyetin kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit eder. Şikâyet belgelendirme faaliyetleriyle ilgiliyse şikâyeti ele alır.

4.2.5 Şikâyet, belgelendirilmiş bir firma ile ilgiliyse, şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş ürün veya yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır.

4.2.6 Araştırılma yükümlülüğü altında olan şikâyetler, USB Certification Teknik ve Kalite Müdürü tarafından ele alınacaktır. Şikâyetler, Teknik ve Kalite Müdürü veya ilgili program sorumlusu tarafından sözü edilen belgelendirilmiş firmaya ivedi bir şekilde yönlendirilir.

4.2.7 Akreditasyon Kuruluşlarına veya Program Sahiplerine yapılan şikâyetlerin araştırılması veya takibi amacıyla USB Certification'a iletilmesi durumunda, şikâyet ve itiraz süreci bu prosedürde belirtilen şekilde uygulanır.

4.2.8 Gelen tüm şikâyet ve itirazlar kaydedilip Teknik ve Kalite Müdürü'ne iletilir ve USB Pruva sisteminde Şikâyet Yönetim Modülü'ne aktararak kayıt altına alınır ve izlenir.

4.2.9 Teknik ve Kalite Müdürü; Şikâyet Yönetim Modülü ile şikâyet sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Şikâyet yazılı gelmiş ise firma yazısı da bu forma eklenir.

4.2.10 Teknik ve Kalite Müdürü alınan şikâyet ve itirazı Kurucu/CEO'ya bildirir. Şikâyetler için Teknik ve Kalite Müdürü gerektiği durumlarda şikâyet ile ilgili Şikâyet Komitesi atamasını gerçekleştirir. İtirazlar Teknik ve Kalite Müdürü tarafından İtiraz Komitesi'ne aktararak İtiraz Komitesi'nin yaptığı toplantı ile karar alınır.

4.2.11 Söz konusu şikâyetlerin veya itirazların değerlendirilmesi veya karar bağlanmasında yer alacak Şikâyet Komitesi veya İtiraz Komitesi yetkilileri, şikâyete konu olan belgelendirme sürecinin faaliyetlerinde yer almayan kişilerden oluşacaktır. Ayrıca bu kişiler şikâyet veya itiraz konu olan sertifikalı kuruluşa son iki herhangi bir danışmanlık hizmetinde bulunmamış ve bu şirket tarafından istihdam edilmemiş olmalıdır.

4.2.12 Teknik ve Kalite Müdürü; şikâyetle ilgili taraflarla (denetçiler, sertifikeler ve karar vericiler dahil) ve uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür. Netice ve gerekiyorsa şikâyetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikâyet sahibine yazılı veya yazılı iletişim kanallarına erişimi olmayan ya da erişmekte güçlük yaşayan şikâyet sahibine sözlü olarak bilgi verilmesini sağlar.

4.2.13 Ayrıca, şikâyet ve itiraz ile ilgili tarafların denetim ve sertifikasyon aşamalarını geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri olarak kullanılmasını sağlar.

4.2.14 USB Certification'a iletilen şikâyetlerin ve itirazların kabulü/reddi, soruşturması ve kararı, şikâyet veya itiraz sahibine karşı tehdit, misilleme, yıldırma, taciz veya ayrımcılığa dayalı olarak yürütülemez.

4.2.15 Şikâyet/itiraz sahibinin kadınlar veya göçmen işçiler gibi hassas gruplar ve/veya dil engeli, fiziksel engeli ya da okuma güçlüğü gibi engelleri olması durumunda şikâyet/itiraz sürecinin devam edebilmesi için kolaylaştırıcı düzenlemeler yapılmalıdır.

4.2.16 Şikâyet sahibi, USB Certification veya program sahibine bilgileri paylaşma yetkisi vermedikçe veya şikâyet bu bilgileri kamuya açık olarak paylaşmadıkça USB Certification şikâyet sahibinin gizliliğini sağlar.

4.2.17 Şikâyet veya itirazın yürütülmesi, sonucu ve güncel durumu hakkında bilgilendirmeler şikâyet/itiraz sahibine USB Certification tarafından her adımda sağlanmalıdır.

4.3 Gelen Şikâyetin Değerlendirilmesi ve Karar Verilmesi

4.3.1 Teknik ve Kalite Müdürü şikâyet nedenlerini ve ilişkili konu ve olayları tam olarak öğrendikten sonra şikâyetin çözümü ile ilgili faaliyet planı belirler.

4.3.2 Olabilecek şikayet nedenleri, bu şikayetleri sonuçlandırma süreleri ve yöntemleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

SN	Şikayet Nedeni	Karar
1	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; - İlgili kişilere ulaşamaması, - Teklif süresinin geç olması, - Firma'nın bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşamaz olması, - Sertifikanın düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması vb.	Şikayetin alındığına teyit bir (1) işgünü içerisinde şikayet sahibine bildirilir. En fazla beş (5) işgünü içinde sonuçlandırılır ve şikayet sahibine bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
2	Denetimin ve belgelendirmenin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; - Denetim ekibinin tavır ve davranışı, - Denetim ekibinin etik olmayan davranışı, - Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık - Denetimde uygun metot kullanılmaması, - Denetim planına uymama, - Denetimin katma değer sağlamaması, vb. gibi	Şikayetin alındığına teyit bir (1) işgünü içerisinde şikayet sahibine bildirilir. En fazla beş (5) işgünü içinde sonuçlandırılır ve şikayet sahibine bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.

4.3.3 Akreditasyon kuruluşları veya program sahipleri tarafından şikayetlerin nasıl ve ne kadar süre içerisinde ele alınacağı belirtilmesi durumunda USB Certification bu yönlendirmeleri takip eder. Ancak herhangi bir yönlendirmede bulunmayan program sahibi veya akreditasyon kuruluşlarından gelen şikayetler için 4.3.4.2'de bulunan yönlendirme takip edilir.

4.3.4 Akreditasyon kuruluşları veya program sahipleri tarafından iletilen şikayet olması durumunda aşağıdaki gereklilikler karşılanmalıdır.

4.3.4.1 Textile Exchange: Şikayetin alınmasını takip eden 14 takvim günü içinde Textile Exchange'e bir ilk yanıt verilir. USB Certification kendi incelemesini/soruşturmasını yürütecek ve çözümü 30 takvim günü içinde Textile Exchange'e sunacaktır. Textile Exchange, USB Certification'dan ek bilgi (örneğin denetim raporları, verilen bir taşıma sertifikası için destekleyici belgeler) veya konunun durumu ile ilgili bilgi talep ettiği takdirde bu bilgiler sağlanmalıdır.

4.3.4.2 Global Standard: Şikayetin alındığı tarihten itibaren, 5 gün içerisinde şikayetin alındığını teyit edilmeli, 10 gün içerisinde şikayetin parçası olarak yürütülen soruşturma ile ilgili bilgi verilmelidir. Eğer 10 gün içerisinde soruşturma ile bilgi verilemiyorsa gerçekçi bir zaman planı Global Standard'a sunulmalıdır.

4.3.4.3 Diğer: Şikayetin alındığı tarihten itibaren, 1 iş günü içerisinde şikayetin alındığını teyit edilmelidir. Bu teyit ile birlikte şikayet hakkında geri bildirim verilebilecek veya şikayetin çözülmesi için gerekli olacak süre belirtilir.

4.3.5 Bu tarz şikayetlerin değerlendirilmesi amacıyla Teknik ve Kalite Müdürü tarafından bir toplantı düzenlenir ve ilgili personelin katılımıyla süreç karara bağlanır. Alınan kararlar şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir.

4.3.6 Karara ait sonuçların, ilgili taraflarca yeterli bulunmadığı durumlarda şikayet konusu, Teknik ve Kalite Müdürü tarafından Şikayet Komitesi'ne iletilir.

4.3.7 Sertifikalı kuruluş ile ilgili şikayetler; sertifika ve logoların kullanım kurallarına uyulmaması ile ilgili olabilir. Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ilan şekli ve detayı, USB Certification'ın sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır.

4.3.8 Sertifikalı kuruluş, sertifikasyon kapsamındaki ürünlerle ilgili şikayet gelmesi durumunda; şikayet içeriğini ve sebebini USB Certification'a ıbraz etmek durumundadır. Sertifikalı kuruluşun önerdiği düzeltici faaliyetin içerisinde ve şikayetin nedenini ve çözümünü ele alan kişilerin içerisinde, şikayet ile doğrudan alakalı olan kişilerin bulunmaması talep edilir. Sertifikalı kuruluş; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetlerle ilgili mevzuat gereği ilgili makamların bilgilendirilmesini, uygunluğun sağlanmasını ve bu şikayetin tekrarının önlenmesini sağlamalıdır.

4.3.9 Sertifikalı kuruluş ile ilgili şikayetlerin soruşturulmasına yönelik USB Certification sertifikalı kuruluşu denetleme kararı alabilir. Denetim raporunda, şikayete konu olan maddenin incelenmesine yönelik bulgular açıkça belirtilmelidir.

4.3.10 Şikayetin sahibine veya türüne göre USB Certification'ın sertifikalı kuruluş ile yürüteceği faaliyetler aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

1	Logonun ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise bir ay sertifikanın askıya alınması, yine olumsuz ise sertifikanın iptaline karar verilir. (Akreditasyon kurumunun/program sahibinin ilgili duruma ilişkin kuralları var ise bu kurallar baz alınır. Detaylar ilgili dış kaynaklı dokümanda görülebilir.)
2	Akreditasyon kurumunun/program sahibinin logosunun yanlış kullanılması	
3	Sertifikalı kuruluşla bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikayetler / geri bildirimler	
4	Sertifikalı kuruluşta çalışan veya sertifikalı kuruluş ile bağlantısı olan şahıslardan gelen şikayetler / geri bildirimler	
5	Sertifikalı kuruluşun ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler/geri beslemeler	Haklı şikayet ise, şikayeti yapan taraf memnuniyetinin devamı esas alınarak; - Bir ay içerisinde habersiz denetim yapılması, - En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise bir ay sertifikanın askıya alınması, yine olumsuz ise sertifikanın iptali - Bir sonraki kontrolde/denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınması
6	Akreditasyon kurumu ve standart sahiplerinden gelen şikayetler	En fazla 10 gün içerisinde gerekli incelemeler yapıp düzeltici faaliyet planı ilgili tarafa bildirilir.

	(Akreditasyon kurumunun/program sahibinin ilgili duruma ilişkin kuralları var ise bu kurallar baz alınır. Detaylar ilgili dış kaynaklı dokümanda görülebilir.)
--	--

4.4 Şikayetlerin Yürütülmesine Yönelik Destek Talepleri

4.4.1 İletilen şikayetlerin çözülebilmesi için akreditasyon kuruluşları ve program sahipleri tarafından USB Certification'dan talep edilen bilgi/araştırma/denetim gibi konulardaki gerekli destek aşağıdaki belgelere göre sağlanmaktadır.

- BCI ile ilgili olarak, "General Certification Requirements for Certification Bodies"
- Global Standard ile ilgili olarak, "Approval Procedure and Requirements for Certification Bodies"
- Textile Exchange ile ilgili olarak, "Accreditation Certification Procedures for Textile Exchange- Standards" ve "Şikayet Politikası"
- IOAS ile ilgili olarak "Complaints Against Accredited Certification Bodies"
- SFA ile ilgili olarak "CAB Oversight Manual".

4.5 Gelen İtirazın Değerlendirilmesi ve Karar Verilmesi

4.5.1 USB Certification aşağıda belirtilen tüm itirazların etkin bir şekilde değerlendirilmesi için İtiraz Komitesi oluşturmuştur. İtiraz Komitesi, itirazın konusu ile ilgili bilgi sahibi olan Tarafsızlık Komitesi üyelerinden oluşur. Komitenin üye koşulları ve çalışma esasları "*Komitelerin Çalışma Esasları Prosedürü*"'nde belirtilmiştir.

SN	İtiraz	Karar
1	Kontrol/denetim sonucuna veya Şikâyet sonucu verilen kararlara itiraz	Teknik ve Kalite Müdürü öncelikle USB Pruva Şikayet Yönetim Modülü'nde İtiraz için formun doldurulmasını ve form ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa itirazı yapan taraf bu konudaki yazısı da forma eklenir. Kalite Müdürü, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır. İtiraz Komitesi beş (5) işgünü içinde toplanarak kararını verir. Kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili yönetmelik, standart veya prosedüre atıfta bulunarak, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, USB Pruva Şikayet Yönetim Modülü'nde kayıt altına alınır. Değerlendirme sonucunda USB Certification'dan kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, ilgili Bölüm/Birim Müdürü düzeltici faaliyetleri gerçekleştirilmesinden, Teknik ve Kalite Müdürü de düzeltici faaliyetlerin yapılması ve takibinden sorumludur.
2	Kontrol/denetim sonucunda kontrolörlerin/denetçilerin yazdığı uygunsuzluk/gözlem kararına itiraz	Bu durumda kontrolör/denetçi, itirazı yapan tarafa; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu ve kontrol edilenin/denetlenenin imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenden/denetlenenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek taraflı olarak imzalanır. Durum Teknik ve Kalite Müdürü'ne iletilir. Kalite Müdürü itirazın incelenmesi için gerekli çalışmaları başlatır ve kararın beş (5) işgünü içinde alınması için İtiraz Komitesi'ne bilgi verir. Karar Kalite Müdürü tarafından ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletilir. Değerlendirme neticesinde şu tarz kararlar alabilir, • Kontrolör/denetçi tavsiye kararının onayına,

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

SN	İtiraz	Karar
		Kontrolörlerin/denetçilerin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen kontrolün/denetimin yapılmasına, İtirazı yapan taraf, verilen karara da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda tabloda yer alan Madde 1'e göre değerlendirme gerçekleştirilir.
3	Kontrolü/denetimi yapacak kontrolörlere/denetçiye itiraz	Kontrolü/denetimi gerçekleştirmek üzere atanan kontrolörlerin/denetçilerin öz geçmişleri kontrolden/denetimden önce kontrol edilecek/denetlenecek tarafa iletilir. Kontrol edilecek/denetlenecek tarafın kontrolörlere/denetçilere itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı olarak Teknik ve Kalite Müdürü'ne iletir. Teknik ve Kalite Kalite Müdürü, itirazın değerlendirilmesi için gerekli çalışmaları başlatır. Karar için kontrol/denetim prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapılır. İtirazın haklı bulunması durumunda kontrolörler/denetçiler değiştirilerek yeni atanan kontrolörlerin/denetçilerin bilgileri teyit için kontrol edilecek/denetlenecek tarafa gönderilir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum kontrol edilecek/denetlenecek tarafa yazılı olarak iletilir ve kontrole/denetimle ilgili tekrar teyit istenir.
4	Sertifikasyon kararına itiraz	Kontrol edilen/denetlenen tarafın sertifikasyon kararına itiraz etme hakkı vardır. İtiraz gerekçesi ile birlikte yazılı olarak Teknik ve Kalite Müdürü'ne iletilir. Teknik ve Kalite Müdürü itirazın değerlendirilmesi ile ilgili İtiraz Komitesi'ne bilgilendirme yapar. Komite beş (5) işgünü içinde kararını verir. Kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili yönetmelik, standart veya prosedüre atıfta bulunarak, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, Şikayet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınır.

4.5.2 BCI için alınan bir itiraz 30 takvim günü içerisinde sonlandırılmalıdır. Eğer bu mümkün değilse, yazılı bir açıklama ve düzeltilmiş zaman planı itiraz sahibi ile paylaşılmalıdır.

4.6 Gelen Şikayet ve İtirazlar ile İlgili Yapılacak İşlemler

4.6.1 Alınan tüm şikayet ve itirazlar kayıt altına alınır ve USB Pruva sistemi Şikayet Yönetim modülünde saklanır. Kayıtlar ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilererek saklanır.

4.6.2 Şikayet ve itirazı yapan taraf haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile şikayet ve itirazlar kendi prosedürü içerisinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınır, şikayet ve itiraz ile ilgili işlemler firmaya diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınır.

4.6.3 Bu bağlamda herhangi bir şikayet ve itiraz sahibinin devam eden işlemleri şikayet ve itiraz sonuçlanıncaya kadar şikayet ve itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmaz. Son 2 yıl içerisinde şikayet ve itiraz eden firmada çalışmış kişi şikayet ve itirazın değerlendirmesinde yer almaz.

4.6.4 Şikayet ve itirazlar değerlendirilirken şikayet ve itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan şikayet ve itirazlar dikkate alınır, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulur. Şikayet ve itirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak şikayet ve itiraz sahibine bildirilir.

4.6.5 Şikayet ve itiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle şikayet ve itirazın haklı olduğu durumlarda) şikayet ve itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Teknik ve Kalite Müdüründedir. Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilir.

4.6.6 Teknik ve Kalite Müdürü, gelen şikayet ve itirazlar ile ilgili bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

4.6.7 USB Certification’a gelen şikayet veya itiraz sonucunda Şikayet Komitesi ve İtiraz Komitesinin ve/veya USB Certification’ın aldığı karara itirazın devam etmesi durumunda itiraz sahibine, bir üst merciye (akreditasyon kuruluşu, program sahibi, vb.) itiraz edebilecekleri bildirilir. İtirazın bir üst merci ile çözülememesi durumunda itiraz devam ettiriliyorsa konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

4.6.8 Şikayet ve itiraz sahibinin zarara uğramış olması ve şikayet ve itirazında haklı bulunması durumunda mesleki sorumluluk sigortası devreye girer.

4.7 Akreditasyon Kurumu ve Program Sahipleri ile İlgili Şikayet ve İtirazların Yönetilmesi

4.7.1 Akreditasyon kurumları için çalışan veya akreditasyon kurumlarına alt yüklenici olarak hizmet veren kişilerin mesleki davranışları ya da akreditasyon kurumlarının akreditasyon kararları haricindeki işleyişleri ile ilgili şikayetler akreditasyon kurumları tarafından sağlanan politika ve prosedürlere göre yapılır.

4.7.2 Akreditasyon kurumlarına ve program sahiplerine bildirilecek şikayet ve itirazların yöntemleri, süreleri ve süreçleri aşağıdaki tabloda tanımlanmıştır.

SN	Akreditasyon Kurumu / Program Sahibi	İlgili Doküman	Şikayet/İtiraz Konusu ve Bildirim Yöntemi
1	IOAS	Policy for Handling Complaints against IOAS	• Şikayet gerekçeleri IOAS kontrolündeki konularla ilgili olmalıdır ve bunlarla sınırlı olmamak üzere keyfi kararları, profesyonel olmayan davranışları, finansal yönetim hatalarını, ayrımcılığı, etik olmayan davranışları, verilen sürelere uymamayı, çıkar çatışmalarının ihlalini ve gizliliğin ihlalini de içerir. • Şikayetler IOAS’a yazılı olarak yapılır. Uygun olan her yerde şikayetle birlikte ilgili kanıtlar da sunulur. • IOAS ile ilgili şikayetler Murahhas Üye’ye bildirilir. Murahhas üye ile ilgili şikayetler IOAS Başkanına bildirilir.
2	Textile Exchange	Complaints and Feedback Policy	• Sertifikalı kuruluşlar, diğer sertifikasyon kuruluşları ve diğer ilgili taraflarla ilgili şikayetlerin bildirimi assurance@textileexchange.org e-posta adresine Textile Exchange Şikâyet Formu ile yazılı olarak ilgili kanıtlarla birlikte yapılır.

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

SN	Akreditasyon Kurumu / Program Sahibi	İlgili Doküman	Şikayet/İtiraz Konusu ve Bildirim Yöntemi
3	GOTS	Complaint Procedure	- GOTS logosunun ya da GOTS ile ilgili iddiaların yanlış veya yanıltıcı kullanımı, GOTS sertifikasyon prosedürlerine yönelik hatalar veya eksiklikler, GOTS kalite güvencesini ya da işaret sistemini suistimal edecek durumlarda mail@global-standard.org adresine e-posta atılır. - Şikayetler aşağıdaki bilgileri içermelidir: - Şikayet edenin adı ve iletişim bilgileri - Şikayet edilen tarafın adı ve iletişim bilgileri - Şikayetin konusu, tanımı ve dayanakları - Diğer ilgili tüm bilgiler
4	BCI	Sertifikasyon Kuruluşları için Genel Sertifikasyon Gereklilikleri - GCR	- USB Sertifikasyonu, Better Cotton ile ilgili veya Better Cotton'u etkileyebilecek herhangi bir güvenlik olayı hakkında 48 saat içinde safeguarding@bettercotton.org adresine bildirimde bulunacaktır. - Uygun olduğu durumlarda, CB, ihbar olayları hakkındaki bilgileri whistleblowing@bettercotton.org adresine e-posta ile Better Cotton ile paylaşacaktır. - CB, bir çıkar çatışması veya algılanan çıkar çatışması tespit ederse, Better Cotton web sitesinde bulunan Better Cotton Çıkar Çatışması Beyanını doldurarak Compliance@bettercotton.org adresine gönderecektir.
5	SFA	Complaints & Disputes Resolution Procedure	USB Certification, SFA ile ilgili veya SFA'yı etkileyebilecek herhangi bir olayı SFA Open Feedback Portal aracılığı ile iletecektir.

5.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR

Doküman No	Başlık veya açıklama
UQMS-F-TR-2070	Şikayet ve İtiraz Formu
UQMS-P-TR-2070	Komitelerin Çalışma Esasları Prosedürü
PL0504	Objections and Appeals Policy
PL0511a	Policy for Handling Complaints against IOAS
PL0511b	Complaints Against Accredited Certification Bodies
ASR-110	Complaints and Feedback Policy
GOTS	Complaint Procedure
BCI	General Certification Requirements for Certification Bodies
SFA	CAB Oversight Manual
SFA	Complaints & Disputes Resolution Procedure