

Green Key'in Şikayet ve İtiraz Politikası

1. GİRİŞ

Şikayet ve itirazların ele alınmasına ilişkin bu Green Key Politikası, 1 Ekim 2026 tarihinde yürürlüğe girer ve Green Key kapsamında şikayet ve itirazların ele alınmasına ilişkin tüm eski politikaların yerini alır. Bu politika, sertifikasyonla ilgili şikayet ve itirazların yanı sıra yönetim ve tarafsızlıkla ilgili şikayet ve itirazların ele alınmasına da uygulanır.

2. GENEL İLKELER

Tüm şikayetler/itirazlar:

- Green Key web sitesinde yer alan şikayet/itirazlar için standart form kullanılarak gönderilmelidir
- on (10) iş günü içinde yazılı olarak teyit edilmelidir
- tarafsız ve ayrımcılık yapılmaksızın ele alınmalıdır
- şikayet veya itiraz konusu ile ilgisi olmayan kişiler tarafından incelenmek
- belgelenmeli ve kaydedilmelidir
- gizlilik içinde ele alınır (şikayet/itiraz belirli bir kişiye yönelikse, şikayetçi/itiraz sahibi isimsiz kalmayı tercih edebilir)
- misilleme veya ayrımcı eylemlerle sonuçlanmamalıdır.

Tüm şikayet ve itirazların nihai sonucu:

- kayıt altına alınmalı
- kararın gerekçesini belirtmeli
- yazılı olarak bildirilmeli
- alınan düzeltici veya önleyici tedbirleri belirtmeli.

Green Key (uluslararası ofis ve gerektiğinde ulusal ofis), şikâyet/itirazın alınması ve sonuç hakkında bilgi verilmesi konusunda iletişim kanalı olarak görev yapacaktır; ancak şikâyet/itirazın türüne bağlı olarak, değerlendirme ve karar verme sorumluluğu tamamen Sertifikasyon Kurulu veya Tarafsızlık Komitesine aittir. Green Key, kararı değiştirmeyecek, özetlemeyecek, yeniden yorumlamayacak veya ekleme yapmayacaktır.

Yazılı kararda, kararı veren kurum (Sertifikasyon Kurumu veya Tarafsızlık Komitesi) açıkça belirtilmelidir. İlk şikâyet/itiraz, (Sertifikasyon Kurumu veya Tarafsızlık Komitesi tarafından) verilen karar ve şikâyetçiye/itiraz sahibine iletilen yazışmalar dahil olmak üzere tüm yazışmalar, geçerli kayıt saklama prosedürlerine uygun olarak belgelenmeli ve saklanmalıdır.

3. SERTİFİKASYONLA İLGİLİ ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN İŞLENMESİ

3.1 Sorumluluk

Sertifikasyon faaliyetleriyle ilgili şikâyetler ve itirazlar, Sertifikasyon Kuruluşu'nun görevlendirilmiş personeli tarafından işleme alınır; bu personel:

- ilk denetim, değerlendirme veya sertifikasyon kararında yer almamış olanlar
- çıkar çatışması bulunmamalıdır
- ilgili sertifikasyon kapsamında yetkinlik sahibidir

3.2 İlgili vakaların artması

Sertifikasyon süreciyle ilgili şikâyet ve itirazların geçerli olduğu durumlar şunlardır:

a. Sertifikalı bir tesiste Green Key gerekliliklerine uyulmadığı iddiasıyla ilgili şikâyetler

Bu tür bir şikâyet, Yeşil Anahtar sertifikalı bir tesiste bir veya daha fazla şartın yerine getirilmediğini ortaya koymak amacıyla sunulan resmi bir soruşturmadır.

Şikâyetler, Green Key web sitesinde yer alan standart şikâyet/itiraz formu kullanılarak sunulmalıdır. Diğer kanallardan gönderilen şikâyetler, standart form aracılığıyla yeniden sunulmaları için yönlendirilecektir. Gerekliliklere uyulmadığını kanıtlayan her türlü belge (örneğin fotoğraflar) ekte sunulmalıdır.

Green Key, iletilen şikâyeti alır ve on (10) iş günü içinde Sertifikasyon Kuruluşu ile paylaşır. Sertifikasyon Kuruluşu, bu politikanın 3.1. paragrafında belirtilen kriterlere göre görevlendirilmiş personel atar.

Atanan Sertifikasyon Kuruluşu irtibat kişisi, şikâyeti aldıktan sonra on (10) iş günü içinde şikâyetin incelenmesine başlamalıdır. Şikâyetin halihazırda Green Key sertifikasına sahip bir işletmeyle ilgili olduğunu ve Green Key sertifikalı işletmenin kapsamına giren gereklilikleri ilgilendirdiğini teyit ettikten sonra, Sertifikasyon Kuruluşu yirmi (20) iş günü içinde Green Key sertifikalı işletmeyle iletişime geçerek, şikâyet konusu gerekliliklere uygunluğu teyit eden uygun belgeleri talep edecektir.

Sertifikasyon Kuruluşu'ndan gelen geri bildirimde Green Key gerekliliklerine uygunluk tespit edilirse, Green Key şikayetçiye ve sertifikalı işletmeye soruşturmanın sonucunu bildirir. İşletmenin sertifikası askıya alınmaz.

Sertifikasyon Kurumundan gelen geri bildirimde Green Key gerekliliklerine uyumsuzluk tespit edilirse, Sertifikasyon Kurumu, Askıya Alma ve İptal Politikası uyarınca uygun önlemleri belirleyecektir. Green Key, soruşturmanın sonucunu şikayetçiye ve sertifikalı işletmeye bildirecektir.

b. Denetim sonuçları ve/veya sertifikasyon kararlarıyla ilgili itirazlar

Bu tür bir itiraz, başvuru sahibi kuruluşun, yerinde sertifika denetiminin sonucundan ve/veya Sertifikasyon Kuruluşu'nun sertifikasyonla ilgili kararından duyduğu memnuniyetsizliği belirtmek amacıyla Green Key'e gönderdiği resmi bir talebidir.

İtiraz, Green Key web sitesinde yer alan şikayet/itirazlar için standart form kullanılarak sunulmalıdır. Diğer kanallardan gönderilen itirazlar, standart form aracılığıyla yeniden sunulmaları için yönlendirilecektir. İtirazı destekleyen tüm belgeler ekte sunulmalıdır.

Green Key, sunulan itirazı alır ve on (10) iş günü içinde Sertifikasyon Kuruluşu ile paylaşır. Sertifikasyon Kuruluşu, bu politikanın 3.1. paragrafında belirtilen kriterlere göre görevlendirilmiş personel atar.

Atanan Sertifikasyon Kuruluşu'nun irtibat kişisi, itirazı ve ilgili belgeleri incelemeli ve itirazın alınmasından itibaren yirmi (20) iş günü içinde bir karar vermelidir.

Sertifikasyon Kuruluşu, işletmenin Green Key gerekliliklerine uygun olduğuna karar verirse, Green Key, Sertifikasyon Kuruluşu'nun geri bildirimlerini başvuru sahibiyle paylaşır ve Sertifikasyon Kuruluşu sertifikayı düzenler.

Sertifikasyon Kurumu, işletmenin Green Key gerekliliklerine ilişkin bir veya daha fazla uygunsuzluk içerdiğine karar verirse, Green Key bu geri bildirimini başvuru sahibiyle paylaşır ve Sertifikasyon Kurumu, uygunsuzluklar giderildikten sonra (Sertifikasyon Süreci El Kitabı'nda açıklanan standart prosedüre uygun olarak) sertifikayı düzenler.

c. Denetçi, Sertifikasyon Kuruluşu personeli ve/veya Green Key yönetim kadrosunun genel performansı ile ilgili şikayetler

Bu tür şikayetler, denetçinin, Sertifikasyon Kuruluşunun ve/veya Green Key yönetim kadrosunun performansı ile ilgili konularda memnuniyetsizliği belirtmek amacıyla Green Key'e gönderilen resmi bir soruşturmadır. Bu tür şikayetler, yetkinlik, davranış, performans veya mesleki davranış eksikliği ile ilgilidir; ancak tarafsızlık konularını kapsamaz (tarafsızlık konularıyla ilgili şikayetler için aşağıdaki 4. Bölüme bakınız).

Şikayetler, Green Key web sitesinde yer alan standart şikayet/itiraz formu kullanılarak sunulmalıdır. Diğer kanallardan gönderilen şikayetler, standart form aracılığıyla yeniden sunulmaları için yönlendirilecektir.

Green Key, iletilen şikayeti alır ve bunu Sertifikasyon Kuruluşu ile paylaşır; Sertifikasyon Kuruluşu ise bu politikanın 3.1. paragrafında belirtilen kriterlere göre görevlendirilmiş personeli atar.

Atanan Sertifikasyon Kuruluşu personeli, şikayeti yirmi (20) iş günü içinde incelemeli ve ilgili denetçi, Sertifikasyon Kuruluşu personeli veya Green Key yönetim kadrosuyla iletişime geçerek gerekli geri bildirim veya belgeleri talep etmelidir.

Soruşturma sonucunda şikâyetin haklı olduğu tespit edilirse, ilgili kişiye durum bildirilecek ve performansını düzeltmesi sağlanacaktır. Green Key, nihai geri bildirim şikâyet sahibiyle paylaşacaktır.

Sertifikasyon Kurumu, şikâyetin haklı bulunmadığını tespit ederse, Green Key nihai geri bildirim şikâyet sahibiyle paylaşır. Şikâyet sahibi, kararın tarafsız olmadığını düşünürse, karar Tarafsızlık Komitesi tarafından yeniden incelenebilir (aşağıdaki 4. Bölüm'e bakınız).

4. TARAFSIZLIK RİSKLERİ İLE İLGİLİ ŞİKAYETLERİN/İTİRAZLARIN ELE ALINMASI

4.1 Sorumluluk

Şikayet/itiraz aşağıdakilerle ilgili olabilir:

- Green Key yönetiminden sorumlu bir veya daha fazla kişi, denetçi/denetim şirketi ve/veya Sertifikasyon Kuruluşu personeli tarafından sergilenen tarafsızlık, objektiflik, gizlilik, ayrımcılık yapmama, rüşvetle mücadele ve yolsuzlukla mücadele ile ilgili sorunlar
- Yeşil Anahtar sertifikasyon sisteminin yapısına ilişkin genel yapısal endişeler
- genel performansla ilgili karara itiraz (bkz. Bölüm 3.2 c)

Bu tür şikayetler/itirazlar, aşağıdaki görevleri yerine getirecek olan Tarafsızlık Komitesi'ne iletilmeli ve bu komite tarafından ele alınmalıdır:

- şikayeti/itirazı bağımsız olarak incelemek
- tarafsızlık, objektiflik, gizlilik, ayrımcılık yapmama, rüşvetle mücadele ve/veya yolsuzlukla mücadele konularındaki riskleri değerlendirmek
- yapısal sorunlarla ilgili riskleri değerlendirmek

- genel performansla ilgili riskleri değerlendirmek
- belgelenmiş bir karar sunmak

Bu tür şikayetlerin ele alınmasında görev alan Tarafsızlık Komitesi üyeleri:

- Çıkar çatışması olmamalıdır
- İncelenen konuyla hiçbir şekilde ilgisi olmamış olmak
- Sertifikasyon Kuruluşu yönetimi, Denetçi/Denetim Şirketi ve Program Sahibi'nden bağımsız hareket etmek

4.2 İlgili vakaların üst mercilere iletilmesi

Tarafsızlık, objektiflik, gizlilik, ayrımcılık yapmama, rüşvetle mücadele ve/veya yolsuzlukla mücadele ile ilgili konular ya da genel yapısal endişelerle ilgili şikayetler/itirazlar, Green Key web sitesinde yer alan standart şikayet formu kullanılarak iletilmelidir. Diğer kanallardan iletilen bir şikayet/itiraz, standart form aracılığıyla yeniden iletilmesi için yönlendirilecektir. Şikayet/itirazı destekleyen tüm belgeler ek olarak sunulmalıdır.

Bu tür bir şikayet veya itiraz alındığında, Green Key bunu Tarafsızlık Komitesine iletecek ve Komite, şikayet veya itirazı ve ilgili belgeleri aldıktan sonra yirmi (20) iş günü içinde incelemekle yükümlüdür.

Tarafsızlık Komitesi, Green Key yönetiminden sorumlu kişi, denetçi/denetim şirketi ve/veya Sertifikasyon Kuruluşu personeli olsun, şikayet veya itiraz konusu olan ilgili kişiyle iletişime geçerek tarafsızlık, objektiflik, gizlilik, ayrımcılık yapmama, rüşvetle mücadele ve/veya yolsuzlukla mücadele ile ilgili konuları netleştirecektir. Şikayet/itiraz genel bir yapısal sorunla ilgiliyse, Tarafsızlık Komitesi açıklama almak üzere Sertifikasyon Kuruluşu ve/veya Program Sahibi olan FEE ile iletişime geçecektir. Şikayet/itiraz genel performansla ilgili bir karara itirazla ilgiliyse, Tarafsızlık Komitesi açıklama almak üzere Sertifikasyon Kuruluşu ile iletişime geçecektir.

Tarafsızlık Komitesi, şikayetin/itirazın haklı olduğuna karar verirse, ilgili kurum (FEE/Green Key yönetimi, denetçi/denetim şirketi veya Sertifikasyon Kuruluşu) konuyla ilgili gerekli önlemleri alması için bilgilendirilecektir. Şikayetçi, Tarafsızlık Komitesi'nin kararı hakkında bilgilendirilecektir.

Tarafsızlık Komitesi, şikayetin haklı olmadığına karar verirse, şikayetçiye bu karar bildirilecektir.