**İçindekiler**

[**1.** **AMAÇ ve KAPSAM** 1](#_Toc204583011)

[**2.** **TERİMLER VE TANIMLAR** 1](#_Toc204583012)

[**3.** **PRENSİPLER** 3](#_Toc204583013)

[**3.1 Genel** 3](#_Toc204583014)

[**3.2 Tarafsızlık** 4](#_Toc204583015)

[**4.** **DOĞRULAMANIN AŞAMALARI** 5](#_Toc204583016)

[**4.1** **Sözleşme Öncesi İnceleme** 5](#_Toc204583017)

[**4.2 Sözleşme** 6](#_Toc204583018)

[**4.3. Planlama** 6](#_Toc204583019)

[**4.4. Doğrulama Sürecini Yönetme** 7](#_Toc204583020)

[**4.8.1 İtirazlar** 11](#_Toc204583021)

[**4.8.2 Şikayetler** 11](#_Toc204583022)

[**4.8.3 Şikayet/İtiraz Kararları** 12](#_Toc204583023)

[**4.8.4 Müşterilerin Hakları** 12](#_Toc204583024)

[**4.8.5 İtiraz veya Şikayette Gizlilik** 13](#_Toc204583025)

[**5.** **REVİZYON İZLEME** 13](#_Toc204583026)

1. **AMAÇ ve KAPSAM**

Bu el kitabı doğrulama faaliyeti gerçekleştirmek amacıyla C.A.C’ a başvuruda bulunan müşterilerin ve kamuoyunun, doğrulama ve doğrulama sonrası aşamalar hakkında bilgilendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Bu el kitabı EN ISO/IEC 17029 standardının ve standardın sektörel uygulaması olan ISO 14064-3 ve ISO 14065 standardının gerekliliklerine göre hazırlanmıştır.

1. **TERİMLER VE TANIMLAR**
	1. **İddia**

Müşteri tarafından deklare edilen bilgi.

Not 1: İddia, **~~geçerli kılma~~** (3.2) veya doğrulama (3.3) yoluyla uygunluk değerlendirmesinin amacıdır.

Not 2: İddia, belirli bir zamanda bir durumu temsil edebilir veya belirli bir süreyi kapsayabilir.

Not 3: İddia açıkça tanımlanabilir olmalı ve bir geçerli kılıcı kuruluş (3.4) veya doğrulama kuruluşu (3.5) tarafından belirtilen gerekliliklere göre tutarlı bir şekilde değerlendirilebilir veya ölçülebilir olmalıdır.

Not 4: İddia, rapor, bildiri, beyan, proje planı veya konsolide veriler şeklinde sağlanabilir.

* 1. **~~Geçerli kılma~~**

Nesnel kanıtların sağlanması yoluyla belli bir amaçla, gelecekte kullanım veya uygulama için gerekliliklerin yerine getirildiğine dair bir iddianın (3.1.) teyidi.

Not 1: Nesnel kanıtlar gerçek veya simüle edilmiş kaynaklardan gelebilir.

Not 2: **~~Geçerli kılma~~**, gelecekteki faaliyetlerin sonucu hakkında bir iddiayı destekleyen varsayımların, sınırlamaların ve yöntemlerin makullüğünü değerlendirmek için bir süreç olarak kabul edilir.

Not 3: **~~Geçerli kılma~~**, öngörülen bilgilere dayanarak gelecekteki kullanım amacına ilişkin iddialara uygulanır (inandırıcılığın teyidi).

* 1. **Doğrulama**

Belirtilen şartların yerine getirildiğine dair nesnel kanıt sağlanması yoluyla bir iddianın (3.1.) teyidi.

Not 1: Doğrulama, iddianın maddi olarak doğru olup olmadığını ve belirtilen gerekliliklere uygun olup olmadığını belirlemek için geçmiş verilere ve bilgilere dayalı bir iddiayı değerlendirme süreci olarak kabul edilir.

Not 2: Doğrulama, daha önce meydana gelen olaylar veya daha önce elde edilen sonuçlarla ilgili iddialara uygulanır (doğruluğun teyidi).

* 1. **~~Geçerli kılma~~ Kuruluşu**

**~~Geçerli kılma~~** işlemini gerçekleştiren kuruluş. (3.2.)

Not 1: **~~Geçerli kılma~~** kuruluşu bir kuruluş veya bir kuruluşun bir parçası olabilir.

* 1. **Doğrulayıcı Kuruluş**

 Doğrulama işlemini gerçekleştiren kuruluş. (3.3.)

Not 1: Doğrulama kuruluşu bir kuruluş veya bir kuruluşun bir parçası olabilir.

* 1. **~~Geçerli kılma~~ Beyanı**

**~~Geçerli kılma~~** (3.2) sürecinin sonucunun **~~geçerli kılma~~** kuruluşu (3.4) tarafından beyanı

Not 1: **~~Geçerli kılma~~** beyanları, "kararlar", "görüşler" veya "raporlar" gibi belirli program terminolojisi kullanılarak ifade edilebilir.

Not 2: **~~Geçerli kılma~~** beyanı, yalnızca verildiği andaki durumu yansıtır.

Not 3: **~~Geçerli kılma~~** beyanı, program gereksinimlerine göre yorumlu veya yorumsuz olarak iddiayı (3.1) teyit edebilir veya teyit etmeyebilir.

* 1. **Doğrulama Beyanı**

Doğrulayıcı kuruluş (3.5) tarafından doğrulama (3.3) işleminin sonucunun beyanı

Not 1: Doğrulama beyanları, "kararlar", "görüşler" veya "raporlar" gibi belirli program terminolojisi kullanılarak ifade edilebilir.

Not 2: Doğrulama beyanı, yalnızca verildiği andaki durumu yansıtır.

Not 3: Doğrulama beyanı, program gereksinimlerine göre yorumlu veya yorumsuz olarak iddiayı (3.1) teyit edebilir veya teyit etmeyebilir.

* 1. **~~Geçerli kılma~~ Programı**

Belirli bir sektörde **~~geçerli kılma~~** (3.2) faaliyetlerinin yürütülmesine ilişkin kurallar, prosedürler ve yönetim

Not 1: Doğrulama programları uluslararası, bölgesel, ulusal, bölgesel veya sektöre özel düzeyde yürütülebilir.

Not 2: Bu program aynı zamanda “şema” olarak da adlandırılabilir.

Not 3: Bu belgenin tüm gerekliliklerini karşılayabilecek bir dizi standart bir program görevi görebilir.

* 1. **Doğrulama Programı**

Belirli bir sektörde doğrulama (3.3) faaliyetlerinin yürütülmesine ilişkin kurallar, prosedürler ve yönetim

Not 1: Doğrulama programları uluslararası, bölgesel, ulusal, bölgesel veya sektöre özel düzeyde yürütülebilir.

Not 2: Bu program aynı zamanda “şema” olarak da adlandırılabilir.

Not 3: Bu belgenin tüm gerekliliklerini karşılayabilecek bir dizi standart bir program görevi görebilir.

* 1. **Program Sahibi**

Belirli bir **~~geçerli kılma~~** programı (3.8) veya doğrulama programı (3.9) geliştirmekten ve sürdürmekten sorumlu kişi veya kuruluş

Not 1: Program sahibi; **~~Geçerli kılma~~** kuruluşu (3.4) veya doğrulayıcı kuruluşun (3.5) kendisi, bir devlet kurumu, bir ticaret birliği, bir grup **~~Geçerli kılma~~** kuruluşu, doğrulayıcı kuruluş, bir dış program sahibi veya diğerleri olabilir.

* 1. **~~Geçerli kılma~~/ Doğrulamanın Amacı**

Amaç;

- iddianın (3.1), iddianın sınırları dahil olmak üzere, **~~geçerli kılma~~** (3.2) veya doğrulamanın (3.3) konusu olması,

 - uygulanabilir **~~geçerli kılma~~** programı (3.8) / doğrulama programı (3.9) ve

- yayın tarihleri de dahil olmak üzere standartlar ve diğer normatif belgelerin geçerli kılınması veya doğrulanmasıdır.

**3.12. Tarafsızlık**

Nesnelliğin varlığı.

Not 1: Nesnellik, çıkar çatışmalarının var olmadığı kuruluşunun (3.4) veya doğrulayıcı kuruluşun (3.5) faaliyetlerini olumsuz etkilemeyecek şekilde çözüldüğü anlamına gelir.

Not 2: Tarafsızlık unsurunun aktarılmasında faydalı olan diğer terimler arasında “bağımsızlık”, “çıkar çatışmasından uzak durmak”, “önyargısızlık”, “tarafsızlık”, “adalet”, “açık fikirlilik”, “eşitlik”, “objektiflik” ve “denge” terimleri de yer almaktadır.

* 1. **Müşteri**

**~~Geçerli kılma~~** (3.2.) veya doğrulama (3.3.) isteyen kişi veya kuruluş.

* 1. **Danışmanlık**

**~~Geçerli kılma~~** (3.2.) veya doğrulamanın (3.3.) konusu olan iddianın (3.1.) oluşturulmasına katılım.

Not 1: "Danışmanlık" terimi, **~~geçerli kılma~~** kuruluşu (3.4) veya doğrulayıcı kuruluş (3.5), ve bunların personelleri ve **~~geçerli kılma~~** kuruluşu veya doğrulayıcı kuruluşlarla ilgili veya bunlarla bağlantılı kuruluşların faaliyetleri ile ilgili olarak kullanılır.

Not 2: İddianın oluşturulmasına katılım, iddiaya yol açan nesnenin tasarımına katılımı veya iddianın hazırlanmasını destekleyen nesneye özgü uzmanlık sağlamayı da içerir.

Not 3: Eğitim düzenlenmesi ve eğitmen olarak katılım, kursun **~~geçerli kılma~~**/doğrulamanın amacı olacak iddiayla ilgili olduğu durumlarda, genel bilgilerin sağlanmasıyla sınırlı olması koşuluyla danışmanlık olarak kabul edilmez; yani eğitmenler müşteriye (3.13.) özel çözümler sunmamalıdır.

Not 4: **~~Geçerli kılma~~**/doğrulamanın konusu olacak iddiayı oluşturmak için müşteriye özel çözümlerin değil de genel bilgilerin sağlanması danışmanlık olarak kabul edilmez. Bu tür bilgiler şunları içerebilir:

* **~~Geçerli kılma~~**/doğrulama gereksinimlerinin anlamını ve amacını açıklamak;
* İlişkili teorileri, metodolojileri, teknikleri veya araçları açıklamak;
* İlgili en iyi uygulamalar hakkında gizli olmayan bilgilerin paylaşılması.
	1. **Güven Seviyesi**

İddiaya (3.1.) olan güvenin seviyesi.

Not 1: Güven seviyesi ve bunları gerçekleştirme koşulları programda tanımlanabilir (örnek- mutlak, makul, sınırlı).

* 1. **Maddesellik**

Kullanıcılar için amaçlanan önem.

Not 1: Maddesellik, tek tek veya toplu olarak yapılan yanlış tanımlamaların, iddianın (3.1) güvenilirliğini veya amaçlanan kullanıcı tarafından alınan kararları etkileyebileceği kavramıdır.

Not 2: Maddesellik, nitel ya da nicel olabilir.

1. **PRENSİPLER**

**3.1 Genel**

**3.1.1** Bu maddede açıklanan ilkeler, bu dokümanda belirtilen gereksinimler için temel sağlar. Bu ilkeler, bazen beklenmedik durumlar için alınması gereken kararlar için yol gösterici olarak uygulanır. İlkeler gereksinimler değildir.

**3.1.2** Doğrulama süreçlerinin ana amacı; müşteri tarafından oluşturulan iddianın, tüm yasal gereklilikler sağladığına dair tüm taraflara güven vermektir. Bu güven, yapılacak doğrulamalarda; tarafsızlık, yetkinlik, gizlilik, şeffaflık ve sorumluluk ilkeleri ile geçekleştirilecek risk yaklaşımı uygulamaları ile sağlanacaktır.

**3.1.3** Doğrulama/doğrulamada çıkarı olan taraflar şunları içerir, ancak bunlarla sınırlı değildir:

a) doğrulama/doğrulama kuruluşlarının müşterileri

b) program sahipleri

c) doğrulanmış /doğrulanmış iddiaların kullanıcıları

d) düzenleyici otoriteler

**3.2 Tarafsızlık**

**3.2.1** Karar vermede kanıta dayalı yaklaşım

Süreç, güvenilir ve tekrarlanabilir geçerlilik/doğrulama sonuçlarına ulaşmak için bir yöntem kullanır ve yeterli ve uygun nesnel kanıtlara dayanır. Doğrulama/doğrulama beyanı, iddianın nesnel bir doğrulaması/doğrulanması yoluyla toplanan kanıtlara dayandırılır.

**3.2.2 Dokümantasyon**

Doğrulama/doğrulama süreci tüm aşamaları belgelenir ve iddianın belirtilen gerekliliklere uygunluğuna ilişkin sonuç ve karar için temel oluşturur.

**3.2.3 Adil sunum**

Doğrulama/doğrulama faaliyetleri, bulgular, sonuçlar ve açıklamalar, süreç sırasında karşılaşılan önemli engellerin yanı sıra çözümlenmemiş, doğrulama arasında farklı görüşler de dahil olmak üzere/doğrulama kuruluşu ve müşteri gerçeği tam olarak ve doğru bir şekilde yansıtılır.

**3.3 Doğrulama/doğrulama kuruluşları için ilkeler**

**3.3.1 Tarafsızlık**

Kararlar, doğrulama/doğrulama süreci yoluyla elde edilen nesnel kanıtlara dayanır ve diğer çıkarlardan veya taraflardan etkilenmez.

Tarafsızlığa yönelik tehditler aşağıdakileri içerebilir ancak bunlarla sınırlı değildir.

a) Kişisel çıkar: kendi çıkarları doğrultusunda hareket eden bir kişi veya kuruluştan kaynaklanan tehditler. Tarafsızlığa bir tehdit olarak doğrulama/doğrulama ile ilgili bir endişe, finansal çıkarlardır.

b) Kendi kendini gözden geçirme: Bir kişi veya kuruluşun kendi yaptıkları işi gözden geçirmesinden kaynaklanan tehditler.

c) Aşinalık (veya güven): doğrulama/doğrulama için kanıt aramak yerine başka bir kişiye çok aşina olan veya ona güvenen bir kişi veya organdan kaynaklanan tehditler

d) Gözdağı verme: Açıkça veya gizlice zorlandığı algısına sahip bir kişi veya organdan kaynaklanan, örneğin değiştirilmesi veya bir amirine rapor edilmesi gibi tehditler.

**3.3.2 Yeterlilik**

Personel, doğrulama/doğrulama faaliyetlerini etkin bir şekilde yerine getirebilmek için gerekli bilgi, beceri, deneyim, eğitim, destekleyici altyapı ve kapasiteye sahiptir.

**3.3.3 Gizlilik**

Doğrulama/doğrulama faaliyetleri sırasında elde edilen veya oluşturulan gizli bilgiler korunur ve uygunsuz bir şekilde ifşa edilmez.

**3.3.4 Şeffaflık**

C.A.C doğrulama durumu hakkında zamanlı bilgi erişilebilir veya hedef kullanıcılara, müşteriye veya sorumlu tarafa uygun şekilde açıklanabilir şekildedir. C.A.C doğrulama süreçlerinde aldığı bilgileri şeffaf bir şekilde incelenmesinden, değerlendirilmesinden ve saklanmasından sorumludur.

**3.3.5 Sorumluluk**

C.A.C bir doğrulama beyanının yeterli ve nesnel kanıtlara dayandırma sorumluluğuna sahiptir.

**3.3.6 Şikayetlere duyarlılık**

Tüm müşteriler şikayette bulunma fırsatına sahiptir. Bu şikayetler uygun şekilde yönetilir ve çözülür. C.A.C’ da;

* Şikâyetleri, yönetmek, değerlendirmek, gerekli düzeltici faaliyeti yapmak, kararlar vermek için yazılı hale getirilmiş bir sürece sahiptir.
* Talep üzerine, şikayetleri ele alma sürecinin bir açıklamasını kamuya sunacaktır.
* Şikayetleri ele alma sürecinin bütün aşamalarındaki bütün kararlardan sorumludur.
* Şikayet edeni ve şikâyet konusunun gizliliğini korumayacaktır.
* Alınan bir şikâyet üzerine, şikayetten doğrulama kuruluşunun sorumlu olduğu doğrulama faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını doğrulamayacaktır.
* Şikayetin ele alınması sürecinde, şikayetçi olanlarla ilişkisi olmayan kişileri kullanılacaktır.
* Alınan şikayetin temyiz edenine, şikayetin ele alınma sürecini, bu süreçte görev alan kişileri bildirilecektir. Raporları ve mümkün olduğunda sonucun resmi duyurusunu sağlanacaktır.

**3.3.7 Riske dayalı yaklaşım**

C.A.C yetkin, tutarlı ve tarafsız bir doğrulama ile ilgili riskleri değerlendirmiştir. Riskler aşağıdakileri içerebilir, ancak bunlarla sınırlı değildir:

a) Doğrulama/doğrulamanın amaçları ve program gereksinimleri,

b) Yetkinlik, tutarlılık ve gerçek olduğu kadar algılanan tarafsızlık,

c) Yasal, düzenleyici ve yükümlülük konuları,

d) Doğrulama/doğrulamanın gerçekleştirildiği müşteri kuruluşu ve yönetimi sistem, çalışma ortamı, coğrafi konum, vb.

e) Uygulanmış bir kontrol sistemi olsa bile, iddiada yer alan herhangi bir parametrenin bir malzeme değerlendirmesi oluşturma duyarlılığı,

f) Ulaşılacak güvence düzeyi ve uygulamada kullanılan ilgili kanıt toplama doğrulama/veri doğrulama süreci,

g) İlgili tarafların algısı,

h) Müşteri tarafından markaların kullanılmasına yol açan iddialar veya markalar,

i) Risk kontrolü ve iyileştirme fırsatları,

* 1. **Muhafazakarlık**

**C.A.C** karşılaştırılabilir alternatifleri değerlendirirken, dikkatli bir şekilde ılımlı olan alternatifi tercih eder.

**3.5 Profesyonel şüphecilik**

**C.A.C** emisyon beyanında önemli yanlışlıklara neden olabilecek potansiyel koşulların tanınmasına dayalı bir tutum sergiler.

NOT: TS ISO 14066, Ek A, kanıta ve mesleki şüphecilik uygulamasına ilişkin rehberlik sağlar. Bu ek, tüm çevresel bilgilerin doğrulanması ve doğrulanması için eşit derecede geçerlidir.

## **DOĞRULAMANIN AŞAMALARI**

C.A.C, aşağıdaki adımlara göre doğrulama ve onaylama faaliyetlerini ISO 17029 standardının gereklilikleriyle tutarlı olan ve bunları hariç tutmayan programlara uygular.

C.A.C doğrulama veya süreci aşağıda yer alan adımları kapsamaktadır.

Sözleşme öncesi inceleme

* Sözleşme
* Planlama
* Doğrulama sürecini yürütme
* Gözden geçirme
* Doğrulama beyanının kararı ve yayınlanması
* Doğrulama beyanının yayınlanmasından sonra keşfedilen gerçekler
* İtirazların ve şikayetlerin ele alınması

### **Sözleşme Öncesi İnceleme**

C.A.C, müşteriden, en azından aşağıdakileri içeren, sözleşme öncesi inceleme gerçekleştirmek için yeterli bilgi sağlamasını talep eder:

a) Doğrulamanın amaçları ve kapsamı,

b) Doğrulama programı ve doğrulama için gerekli bilgiler,

c) Müşterinin faaliyetlerinin yürütüldüğü yerler,

d) Müşteri adı ve doğrulanması için istenilen beyan,

e) Raporlar, veriler ve diğer ilgili bilgiler,

f) Bu aşamada biliniyorsa ve uygulanabiliyorsa, önemlilik ve güvence düzeyi,

g) Doğrulama programının gerektirdiği diğer bilgiler.

C.A.C, aşağıdakileri sağlamak için müşteriden alınan bilgilerin gözden geçirilmesini sağlar:

a) Uygulanabilir bir programın mevcut olması veya bir programın oluşturulacağı,

b) Beyanın anlaşılması (örneğin; bağlam, içerik ve karmaşıklık),

c) Doğrulamanın amaçları ve kapsamın müşteri ile kararlaştırılacağı,

d) Beyanın doğrulanması için belirtilen gerekliliklerin uygun şekilde tanımlanması,

e) Uygulanabilir olduğunda, önemlilik ve güvence düzeyi üzerinde anlaşmaya varılması,

f) Doğrulama faaliyetleri sürecinin gerçekleştirilmesi (örneğin; kanıt toplama faaliyetleri, toplanan kanıtların değerlendirilmesi),

g) Doğrulama süresi tahmin edilebilirliği,

h) C.A.C, doğrulama gerçekleştirmek için gerekli olan kaynakları ve yetkinlikleri belirlemiştir ve bunlara erişime sahiptir,

i) Planlanan doğrulama süresi çerçevesi önerilebilir.

Müşteri tarafından sunulan bilgilerin görev öncesi incelemesinin ardından, C.A.C doğrulama gerçekleştirmeyi kabul eder veya reddeder.

## **4.2 Sözleşme**

C.A.C, doğrulama faaliyetlerini ISO 17029 standardının ilgili gereklilikleri ve doğrulama programında belirtilen gereklilikler uyarınca gerçekleştirmek üzere her müşteriyle bir sözleşme yapar:

a) İkinci ve üçüncü taraf doğrulama faaliyetleri için yasal olarak uygulanabilir bir anlaşma (örneğin bir sözleşme),

b) Hizmet seviyesi sözleşmesi, dahili sözleşme, iş beyanı veya diğer geçerli dahili anlaşmalar gibi birinci taraf doğrulama faaliyetlerine yönelik dahili bir anlaşma.

C.A.C, sözleşmeyi, müşterinin azami düzeyde aşağıda yer alan maddelere uymasını gerektirdiğinden emin olacak şekilde düzenler:

a) Doğrulama gereklilikleri,

b) Belgelerin incelenmesi ve tüm ilgili süreçlere, alanlara, kayıtlara ve personele erişime ilişkin hükümler de dahil olmak üzere, doğrulamanın yürütülmesi için gerekli tüm düzenlemeleri yapmak,

c) Uygulanabilir olduğu taktirde, gözlemcilere yer verecek hükümler koymak,

d) Onaylama/doğrulama veya markaların kullanımına ilişkin referanslar için doğrulama kuruluşunun şartlarına uygunluk.

Sözleşme, müşterinin aşağıdakilerin belirtilmesi de dahil olmak üzere doğrulama faaliyetlerini yürütmek için C.A.C’ ı görevlendirdiğini onaylar:

a) 5.2’ de listelenen öğeler.

b) Bir program veya standart tarafından belirlenen herhangi bir ek ilgili gereklilik dahil olmak üzere, doğrulama faaliyeti için özel gereksinimler.

c) C.A.C, müşteri veya diğer harici taraflarca oluşturulanlar da dahil olmak üzere, doğrulama faaliyetlerinin bir parçası olarak dikkate almayı kabul ettiği tüm girdilerin sorumluluğunu üstlenir.

Müşteri tarafından kabul edilen teklifte belirtilen koşulların hala geçerli olup olmadığı ve doğrulamayı gerçekleştirmek için gerekli kaynakların hala mevcut olup olmadığı incelenir.

## **4.3. Planlama****/Doğrulamanın Programlanması**

C.A.C ile uyumlu olan ve bu belgenin gerekliliklerini karşılayacak şeklide bir Doğrulama programını/programlarını uygulamaktadır.

Program geliştirilirken C.A.C tarafından aşağıda verilen unsurlar dikkate alınmıştır;

• Tarafsızlık izleme işlevinin gerekliliği (5.3),

• Doğrulama konusunda danışmanlık hizmeti veren personelin, önceki katılımlarıyla ilgili olarak doğrulama faaliyetlerini gerçekleştirmemesi gereken süre (7.2),

• Personelin doğrulama süreçleri, gereklilikler, metodolojiler, faaliyetler ve diğer ilgili doğrulama programı gereklilikleri ile ilgili eğitim ihtiyaçları (7.3),

• Personelin performans takibine ilişkin gereklilikler (7.3),

• Personel, tesis, ekipman, sistem ve destek hizmetlerine ilişkin gereklilikler (7.1),

• Doğrulama faaliyetlerinde dış kaynak kullanabilirse ve hangi koşullar altında kullanabilirliği (7.4),

• Örnekleme, önemlilik kriterleri, kalite parametreleri, zaman dilimleri, ücretler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere sözleşme öncesi aşama için ek parametreler (9.2),

• Doğrulama sözleşmesi gereklilikleri (9.3),

• Doğrulama faaliyetini üstlenmeden önce, kurumun üstleneceği planlama ve hazırlık faaliyetleri (9.4.),

• Doğrulama beyanının yayımlanmasından sonra, doğrulama beyanını maddi olarak etkileyebilecek gerçeklerin bulunması halinde yapılacak düzenlemeler (9.6),

• Özel gizlilik gereklilikleri (7.2),

• Doğrulama kuruluşu veya müşterileri tarafından Belge, logo ve marka kullanılması da dahil olmak üzere doğrulamaya ilişkin her türlü referansı düzenleyen kurallar,

• Sözleşme öncesinde oluşturulan veya müşteri tarafından sağlanan uygunluk değerlendirme sonuçları gibi doğrulama faaliyetlerinin bir parçası olarak dikkate alınan girdilerin kabul edilme sorumluluğunu düzenleyen kurallar.

Bu kapsamda program gereklilikleri aşağıda açıklanmaktadır.

Doğrulama Programı Gereklilikleri

Müşterinin doğrulama talebinin amacı, talebin türü Başvuru Formu ile alınmaktadır. Söz konusu form ile iletilen başvuru Sözleşme Öncesi Değerlendirme Formu ile değerlendirilmektedir. İşletme makul güven seviyesinde başvuru yaptıysa %5 maddesellik uygulanmaktadır. İşletmenin farklı bir sera gazı programı ile başvuru yapması durumunda program gereklilikleri başvuru sırasında değerlendirilir. Ancak C.A.C kapsamları haricinde iletilen başvurularda akredite bir doğrulama rapor ve beyanı verilmez.

C.A.C, doğrulama başvurusunu Doğrulama Başvuru Değerlendirme Formu ile değerlendirmektedir. Başvurular değerlendirilirken C.A.C üst yönetiminden, diğer faaliyetlerinden kaynaklı riskler ele alınmaktadır. İşletmenin doğrulama faaliyetlerinde görevlendirilecek ekibin tarafsızlık değerlendirmeleri de ilgili form aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Daha önce işletmenin danışmanlık faaliyetlerini yürüten personel söz konusu işletmenin doğrulama faaliyetlerinin hiçbir adımında görevlendirilmemektedir.

Sera Gazı Doğrulama Ücretlendirme Talimatı aracılıyla tesis değerlendirmesi yaptıktan sonra işletmenin doğrulama faaliyetlerine üstlenip üstlenmeyeceğine karar vermektedir.

İşletmenin doğrulama faaliyetlerinde görevlendirilecek doğrulama ekibinin yetkinlik kriterleri tanımlanmıştır. Doğrulama ekibinin yetkinliklerine ek olarak faaliyet gösterilecek sektöre özel sektörel yetkinlikler de tanımlanmıştır. Doğrulama ekibi oluşturulurken ekibin yetkinlikleri Doğrulama Planında değerlendirilmekte ve işletmenin faaliyet kapsamına uygun ekipler görevlendirilmektedir.

İşletmenin başvurduğu sera gazı programı fark etmeksizin doğrulama faaliyetlerinin yürütülmesi asgari olarak; sözleşme öncesi, sözleşme, planlama, doğrulamanın gerçekleştirilmesi, bağımsız gözden geçirme, doğrulama beyanının kararı ve yayınlanması, doğrulama beyanının yayınlanmasından sonra keşfedilen gerçekler, itiraz ve şikayetlerin ele alınması, kayıtların tutulması süreçlerini kapsamaktadır.

İşletmenin başvuruda talep ettiği güven seviyesi ve talep edilen maddesellik değerlendirildikten sonra sözleşme aşamasında da işletme ile teyit edilmektedir. Doğrulama Sözleşmesinde talep edilen güven seviyesi ve maddesellik ayrıca yer almaktadır.

İşletmenin başvurusuna ek olarak gönderdiği emisyon raporu, emisyon beyanı, sera gazı hesaplama yöntemlerine ilişkin prosedür, talimat ve formları stratejik analiz aşamasında değerlendirilir. Bunun dışında analitik prosedürlerin ve tahmin testleri stratejik analiz ile değerlendirilir ve Stratejik Analiz Raporu ile kayıt altına alınır. Stratejik analiz aşaması sonrasında saha doğrulama faaliyetlerinden önce Veri Risk Analizi ve Örnekleme Planı ile kanıt toplama planını oluşturmakta ve ilgili dosya baş doğrulayıcısı tarafından doğrulama ekibine iletilmektedir.

İşletmenin doğrulama faaliyetlerinin saha ve masa başı çalışmalarının tamamlanmasından sonra doğrulama görüşünün oluşturulması için yeterli kanıtlar elde edildiyse; baş doğrulayıcı tarafından Doğrulama Raporu oluşturulmaktadır. C.A.C, doğrulama görüşü için yeterli kanıt elde edilememesi halinde görüş vermekten vazgeçme hakkına sahiptir.

Baş doğrulayıcı tarafından işletmenin doğrulama faaliyetleri ile ilgili elde edilen tüm kanıt ve kayıtlar dosyanın Bağımsız Gözden Geçiricisine iletilir. Bağımsız Gözden Geçirici, Bağımsız Gözden Geçirme Formu kullanarak doğrulama görüşü kararını sunar.

Bağımsız gözden geçirme süreçlerinin tamamlanmasının ardından C.A.C. kurumsalı olarak karar alınarak, Sera Gazı Doğrulama Beyanının orijinal imzalı nüshası Doğrulama Raporu ile birlikte işletmeye teslim edilmektedir.

C.A.C, makul güven seviyesindeki maddeselliğin aşılması, tespit edilen uygunsuzlukların işletme tarafından düzeltilmemesi halinde doğrulanmamış bir görüş de verebilir. Doğrulama görüşü, doğrulanmamıştır şeklinde verilen kararlarda, işletmeye sadece Doğrulama Raporu iletmektedir. Rapor içeriğinde doğrulama faaliyetlerinde tespit edilen uygunsuzluklar yer almaktadır.

Doğrulama görüşleri üç farklı şekilde verilmektedir:

• Makul güven seviyesinde tatmin edici doğrulanmıştır. (Değiştirilmemiş)

• Makul güven seviyesinde yorumlarla doğrulanmıştır. (Değiştirilmiş)

• Doğrulanmamıştır.

C.A.C, gerçekleştirdiği doğrulama faaliyetleri ile tutarlı doğrulama görüşünü verir. Alınan kararlara müşterilerin itiraz etme hakkı her zaman için vardır. Bunun için web sitesinde bulunan İtiraz Ve Şikayet Formu veya her türlü iletişim aracı ile itiraz alınır ve İtiraz Ve Şikayetlerin Ele Alınması Talimatı ile adil bir şekilde çözüme kavuşturularak müşteri haberdar edilir.

C.A.C, işletmenin doğrulama faaliyetleri sırasında elde ettiği kanıtların tamamını arşivler. Elektronik ortamda ve fiziki olarak saklanan kayıtların güvenliği sağlanır. C.A.C, hem doğrulama sırasında hem de sonrasında müşterisinin her türlü gizliliğini korur ve muhafaza eder. Bunun için ayrıca süreçlerini oluşturmuştur.

C.A.C doğrulama görüşü ile ilgili ortaya çıkabilecek şikâyet ve itirazlar başta olmak üzere olası durumlara karşın doğrulama görüşünü destekleyecek tüm kayıtları arşivler.

C.A.C, doğrulama rapor ve beyanına ilişkin kullanımına ilişkin Doğrulama İşaretlerinin Kullanım Talimatı oluşturmuştur. Talimat işletme ile imzalanan sözleşmenin eki olarak işletme ile paylaşılır. Ayrıca web sitesinde kamuoyu erişimine açıktır.

Doğrulama beyanından sonra keşfedilen gerçekler kapsamında doğrulama görüşünü etkileyen durumlar için Doğrulama Prosedürüne uygun düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir. İşletme tarafından sözleşme gereklilikleri kapsamında doğrulama görüşünü etkileyen her türlü durumu C.A.C’ a bildirir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda doğrulamanın tekrarlanması gerekiyorsa orijinal nüsha Doğrulama raporu ve Sera Gazı Doğrulama Beyanı işletmeden geri çekilir. Gerektiğinde hedef kullanıcılara yazılı olarak bildirim yapılmaktadır. Doğrulamanın tekrarlanması sonucu yenileri tanzim edilir.

### **4.4. Doğrulama Sürecini Yönetme**

C.A.C, doğrulama planına uygun olarak doğrulama sürecini yönetme faaliyetlerini gerçekleştirir.

Doğrulama planı, doğrulama sürecini yönetme faaliyetleri sırasında gerektiğinde yenilenir.

Doğrulama ve adımları temel olarak aşağıda yer alan adımlardan oluşur:

**4.4.1. Stratejik Analiz:** C.A.C, işletmenin, projenin veya ürünün faaliyetlerini ve karmaşıklığını anlamak ve doğrulama faaliyetlerinin niteliğini ve kapsamını belirlemek için stratejik analiz gerçekleştirir. Stratejik analizin sonuçları risk değerlendirmesinde kullanılır.

**4.4.2. Risk Analizi:** Risk analizinin amaçlarından biri, kuruluşumuzun doğrulama işlemleri esnasında sarf edeceği çaba ve sürenin yönetimini yapmaktır. Risk analizinin bir diğer amacıysa emisyon raporunun önemli hatalı bildirim içerme ihtimalinin değerlendirilmesidir.

Risk türleri; yapısal riskler, kontrol riskleri ve tespit riskleri, sera gazı beyanı için tanımlanır ve değerlendirilir. Aşağıdaki riskler tanımlanır:

**a) Salımlar Ve Uzaklaştırmalar İçin:** Meydana gelme, tamlık, doğruluk, kesme ve sınıflandırma.

**b) Depolama İçin**: Mevcudiyet, haklar ve yükümlülükler, eksiksizlik ve doğruluk ve tahsis.

**4.4.3. Proses Analizi:** Orijinal veriler/bilgiler hakkında yeterli nesnel kanıtın toplanması, veri/bilgi yönetimi süreci, herhangi bir başka analiz ve hesaplama yoluyla izlenebilirliğinin sağlanması, yanlışlıkların belirlenmesi ve önemliliklerinin değerlendirilmesi, doğrulama programını dikkate alarak, belirtilen gerekliliklere uygunluğun değerlendirilmesi için proses analizi yapılır.

**a) Saha Ziyaretleri:** Saha ziyaretleri, doğrulama riskini azaltmak ve kanıt toplama faaliyetlerinin tasarımına yardımcı olmak için gereken bilgileri toplamak için uygun şekilde planlanır ve gerçekleştirilir. C.A.C, aşağıdaki durumlardan herhangi biri altında bir saha veya tesis ziyareti gerçekleştirir:

a) İlk doğrulama,

b) Doğrulayıcının önceki doğrulama faaliyetleri ve sonuçları hakkında bilgi sahibi olmadığı müteakip doğrulama,

c) Bir sahanın veya tesisin mülkiyetinin değiştiği ve saha veya tesisin salımlarının, uzaklaştırılmasının ve depolanmasının sera gazı beyanı için önemli olduğu durumlarda bir doğrulama,

d) Doğrulama sırasında bir sahayı veya tesisi ziyaret etme ihtiyacını gösteren yanlışlıklar tespit edildiğinde,

e) Önceki doğrulanmış sera gazı beyanından bu yana salımlarda, uzaklaştırmalarda ve depolamada açıklanamayan malzeme değişiklikleri olduğunda,

f) Sera gazı beyanı için önemli olan sera gazı kalite yönetim dokümanlarının bir sahasının veya tesisinin eklenmesi,

g) Raporlamanın kapsamı veya sınırındaki önemli değişiklikler,

h) Belirli saha veya tesisi içeren veri yönetiminde önemli değişiklikler.

**b) Kanıt Toplama:** Doğrulama ekibi, sonucun dayandırılacağı yeterli ve uygun kanıtları toplamak için kanıt toplama faaliyetlerini saha ve ofis çalışmalarında gerçekleştirir. Yanlış beyan riski ne kadar yüksekse, o kadar ikna edici kanıt elde edilir. Kanıt toplama faaliyetleri gerçekleştirilirken yapısal risk ve tespit riskini dikkate alınır. Tanımlanan risklerden bağımsız olarak, her bir malzeme salımı veya uzaklaştırma türü için analitik prosedürler ve sınamalar uygulanır.

**c) Sera Gazı Bilgi Sistemi ve Kontroller:** Sera gazı bilgi sistemi ve kontrolü değerlendirmesinin kapsamı, risk değerlendirmesinin sonuçlarına bağlıdır. Sera gazı bilgi sistemi ve kontrollerinin tasarımını ve etkinliğini değerlendiren kanıt toplama faaliyetleri aşağıdakileri dikkate alınır:

* Sera gazı veri ve bilgilerinin seçimi ve yönetimi,
* Sera gazı verilerini ve bilgilerini toplama, işleme, birleştirme ve raporlama süreçleri,
* Sera gazı veri ve bilgilerinin geçerliliğini ve doğruluğunu sağlayan sistemler ve süreçler,
* Sera gazı bilgi sisteminin tasarımı ve bakımı
* Veri kalitesini sağlamaya yönelik faaliyetler de dahil olmak üzere sera gazı bilgi sistemini destekleyen sistemler, süreçler ve personel,
* Aygıt bakımı ve kalibrasyonunun sonuçları,
* Mevcut ve uygunsa, önceki doğrulamaların sonuçları.

**d) Veri Akış Faaliyetleri:** Veri akış faaliyetleri, birincil verilerden başlayıp işletmenin emisyon raporunun hazırlanmasına kadar gereken tüm adım ve faaliyetleri içerir. Veri akış faaliyetlerini başlıca; veri analizi, ölçüm, kayıtların tutulması, analizler için laboratuvara örneklerin gönderilmesi ve emisyon raporundaki verilerin bir araya toplanması gibi faaliyetler oluşturur.

**e) Analitik Prosedürler:** Analitik prosedürler; ilgili diğer bilgilerle tutarlı olmayan, tahmin edilen miktarlardan sapma gösteren değerlerin analizini de içerecek şekilde verilerdeki dalgalanmaların ve eğilimlerin analizini ifade eder.

**f) Kontrol Sınamaları:** Doğrulama ekibi, kontrollerin işleyiş etkinliğini sınamak için kanıt toplama faaliyetlerini uygular. Sapmalar tespit edilirse, doğrulayıcı, sapmaların bu kontrollere güvenme kabiliyetini etkileyip etkilemediğini, ek kontrol sınamasının gerekli olup olmadığını ve başka tür kanıt toplama faaliyetlerinin uygulanmasının gerekip gerekmediğini değerlendirir.

**g) Tahmin Sınamaları:** Risk değerlendirmesi, genel sera gazı beyanı üzerinde önemli etkiye sahip olacak tahmini yaklaşımı belirlediyse, doğrulama ekibi şunları değerlendirir:

* Tahmin metodolojisinin uygunluğunu,
* Tahmindeki varsayımların uygulanabilirliğini,
* Tahminde kullanılan verilerin kalitesini.

Doğrulayıcı, tahminin geliştirilmesini yöneten kontrollerin işleyiş etkinliğini sınayan kanıt toplama faaliyetleri geliştirir. Doğrulayıcı, sorumlu tarafın tahminini değerlendirmek için kendi tahminini veya aralığını geliştirir.

**h) Örnekleme:** Numune alma kullanılıyorsa, doğrulayıcı, örneği tasarlarken kanıt toplama faaliyetlerinin amacını ve numunenin alınacağı popülasyonun özelliklerini Örnekleme Planı kullanarak dikkate alır.

**i) Mülkiyetin Değerlendirilmesi:** Doğrulayıcı, sorumlu tarafın sera gazı beyanında belirtilen salım azaltımları veya uzaklaştırma iyileştirmelerine sahip olup olmadığını veya hak iddia etme hakkına sahip olup olmadığını değerlendirir.

**j) Veri Doğrulama:** Raporlanan verilerin yanında raporun temelini oluşturan veriler de kontrol edilir. En önemli faaliyet, verinin doğruluğunun ve güvenilirliğinin kontrol edilmesi ve elde edilen verilerin birincil kaynak verisiyle uyumunun kontrolünün gerçekleştirilmesidir.

**k) Belirsizlik Değerlendirme:** Belirsizlik tek bir kaynaktan veya birden fazla kaynaktan doğuyor olabilir. Hesaplama temelli yöntemde faaliyet verisi işletmenin kontrolü altındaki ölçüm sistemleriyle belirleniyorsa belirsizlik çeşitli yöntemler ile belirlenebilir.

**l) Hatalı Bildirimler:** Doğrulama ekibi doğrulama işlemlerini yürütürken hatalı bildirimler veya uygunsuzluklar tespit ettiğinde, işletmeyi ivedilikle e posta yolu ile bilgilendirir, gerekli düzeltmelerin ve gerekiyorsa sera gazı beyanının düzeltilmesini talep eder. İşletme, kendisine bildirilen hatalı bildirimleri veya uygunsuzlukları İşletme uygunsuzluğun bildiriminden sonra 15 gün içerisinde düzeltmekle mükelleftir. 15 gün içerisinde cevaplanmayan uygunsuzluklar için e-posta atılarak işletme uyarılır ve ilave 15 gün süre verilir. Tüm uygunsuzlukların kapatılması için maksimum süre proses analizi saha ziyaretinden sonra 90 gündür.

**m) Ofis Çalışması:** Doğrulama ekibi saha ziyareti sonrası müşteri ile sürekli iletişim halinde olur. Doğrulama yazılımı aracılığı ile müşteriden gelen bilgi/belge ve uygunsuzluk kapamalarını değerlendirir. Doğrulama sürecinde elde edilen faaliyet verileri ışığında doğrulama ekibi tarafından toplam emisyon miktarı hesaplanır.

**n) Sera Gazı Beyanının Değerlendirilmesi:**

* ***Değişikliklerin Değerlendirilmesi:*** Doğrulayıcı, doğrulama süreci boyunca meydana gelmiş olabilecek riskler ve maddilik eşiğindeki değişiklikleri değerlendirir. Doğrulayıcı, uygulanan herhangi bir üst düzey analitik prosedürün temsili ve uygun olup olmadığını değerlendirir.
* ***Kanıtların Yeterliliğinin ve Uygunluğunun Değerlendirilmesi:*** Doğrulayıcı, toplanan kanıtların bir sonuca varmak için yeterli ve uygun olup olmadığını belirler. Doğrulayıcı, yetersiz veya uygunsuz kanıt olduğunu belirlerse, doğrulayıcı ek kanıt toplama faaliyetleri geliştirir.
* ***Maddi Yanlış Beyanların Değerlendirilmesi:*** Doğrulayıcı, maddi yanlış beyanları değerlendirir ve belgeler.
* ***Kriterlere Uygunluğun Değerlendirilmesi:*** Doğrulayıcı, kriterlere herhangi bir uygunsuzluğu değerlendirir. Projeler için, uygunluğu değerlendirirken, doğrulayıcı aşağıdakileri dikkate almalıdır:
* Teknolojinin, donanımın ve ölçüm donanımının kurulumunun eksiksizliği de dahil olmak üzere projenin uygulanmasının kapsamını,
* Kriterlerdeki sınırlamalar ve varsayımlarla karşılaştırıldığında işletme özellikleri de dahil olmak üzere projenin işleyişini,
* Kriterlerdeki herhangi bir gerek dahil, izleme planı ve metodolojisini,
* İzleme planındaki, kurulu donanımdaki veya mevcut durumdaki değişikliklerini,
* Sera gazı beyanı üzerinde önemli etkisi olan muhafazakarlık kararlarını,
* Herhangi bir doğrulamanın sonuçlarını.
* ***Önceki Dönemlerdeki Değişikliklerin Değerlendirilmesi:*** Doğrulayıcı, önceki dönemlerdeki dönemleri kıyaslanamaz kılan herhangi bir değişikliğin sorumlu tarafça uygun şekilde açıklanıp açıklanmadığını belirler.
* ***Sonuç ve Taslak Görüş:*** Doğrulayıcı, toplanan kanıtlara dayanarak bir sonuca varır ve bir doğrulama görüşü hazırlar. C.A.C doğrulama faaliyetlerinde makul güven seviyesini (tespit riskinin düşük olduğu durum) uygular. Ancak eğer uygulanan özel sera gazı emisyon programı (TÜRKAK, DAKKS tarafından kabul edilmiş ve uluslararası geçerliliği bulunan; GHG Protocol, vs.) limitli güven seviyesinin (tespit riskinin yüksek olduğu durum) uygulanmasını öngörüyorsa, bu durumda programdaki şartlara uygun olarak bu güven seviyesi kullanılabilir.

Önemlilik seviyesi, uygulanan sera gazı emisyon programında aksi belirtilmedikçe veya herhangi bir özel sera gazı emisyon programının dikkate alınmadığı durumda en fazla %5 olarak uygulanır.

**o) Doğrulama Raporu:** Baş Doğrulayıcı doğrulama raporunu oluşturup işletmeye teslim etmeden önce, işletme emisyon raporunun ve hesaplamaların son halini kuruluşumuza teslim etmelidir. Doğrulama sürecinde gerçekleşen değişiklikler sonucunda işletme emisyon raporunu iç kontrolden geçirir ve raporun nihai hali olduğunu onaylayarak kuruluşumuza teslim eder. Doğrulama bulguları da nihai emisyon raporu temel alınarak müşteri kayıtları ve kapanmamış geri bildirimler dikkate alınarak sonuçlandırılır. Doğrulamaya ilişkin kararların tamamı nesnel kanıtlara dayalı olup bulgular bu kanıtlar ışığında sonuçlandırılır.

Doğrulama sonucunda asgaride aşağıdaki dokümanlar hazırlanır.

- Faaliyetlerin sonucuna ilişkin bir sonuç

- Bir taslak doğrulama/doğrulama beyanı

- Doğrulama raporu

***NOT:*** Rapor ayrı bir belge olabilir veya taslak doğrulama beyanını içeren bir belgeye dahil edilebilir.

**4.5. Gözden Geçirme**

Gözden geçirme, doğrulama uygulamasına dahil olmayan kişiler tarafından yapılır.

Aşağıdakilerle sınırlı olmamakla birlikte bağımsız gözden geçirme kontrollerinin amacı aşağıdaki hususları içerir:

* Yürütülen faaliyetlerin kalitesinin gözden geçirilmesi ve teknik hata veya ihmal mevcudiyetinin kontrol edilmesi,
* Uygun profesyonel özen ve değerlendirmenin uygulanıp uygulanmadığının son kez yeniden kontrol edilmesi (faaliyetin kapsamının işletmede yürütülen faaliyetlerle tutarlılığının, makul güven seviyesine erişiminin kontrolü gibi),
* Doğrulama ekibinin faaliyetleri mevzuat çerçevesinde gerçekleştirdiğinin ve doğrulamaya yönelik prosedürlerin uygun şekilde yerine getirildiğinin teyit edilmesi,
* Doğrulama görüşünü desteklemek için toplanan kanıtların yeterliliğinin değerlendirilmesi,
* Son bir genel gözden geçirme yapılması (küçük hataların düzeltilmesi, yazım hatalarının düzeltilmesi gibi).

**NOT:** Bir program ilave sınırlamalar belirleyebilir, örneğin, gözden geçirmenin belirli doğrulama planlama faaliyetlerinde yer almamış kişiler tarafından yapılmasını gerektirebilir.

İnceleme şunları teyit eder:

* Tüm doğrulama faaliyetlerinin anlaşmaya ve programa uygun olarak tamamlandığını,
* Kararı desteklemek için kanıtların yeterliliği ve uygunluğu,
* Önemli bulguların belirlenip belirlenmediği, çözülüp çözülmediği ve belgelenip belgelenmediği,
* İncelemeyi yapan kişi, açıklama ihtiyacı ortaya çıktığında doğrulama ekibi ile iletişim kurar.

**4.6. Doğrulama Beyanının Kararı ve Yayınlanması**

**4.6.1. Karar**

Doğrulama incelemesinin tamamlanmasının ardından karar, doğrulama sürecinde yer almayan kişiler (Planlama, Baş Doğrulayıcı, Doğrulayıcı, Teknik Uzman, Bağımsız Gözden Geçirici) tarafından verilir.

C.A.C bir doğrulama beyanı yayınlamadığında, müşteriyi bilgilendirir.

Bu karar doğrultusunda, program gereksinimlerine göre bir doğrulama beyanı düzenlenir veya verilmez.

**4.6.2. Doğrulama Beyanının Yayınlanması**

C.A.C bir doğrulama beyanı düzenlediğinde, beyan:

a) Müşterinin adını belirtir.

b) Doğrulama beyanı mı yoksa beyanı mı olduğunu belirtir.

c) Beyanın kapsadığı tarih veya dönem de dahil olmak üzere beyana atıfta bulunur.

d) Söz konusu beyanla ilgili olarak doğrulama kuruluşunun türünü içerir (yani birinci taraf, ikinci taraf veya üçüncü taraf).

e) C.A.C adını ve adresini içerir (örneğin, akreditasyon sembolü gibi semboller dahil edilmişse, bunlar yanıltıcı veya belirsiz olmamalıdır).

f) Doğrulamanın amaçlarını ve kapsamını tanımlar.

g) Beyanı destekleyen veri ve bilgilerin varsayımsal, tahmini ve/veya doğası gereği tarihsel olup olmadığını açıklar.

h) Doğrulama programına ve ilgili belirtilen gerekliliklere bir referans içerir.

i) Programla ilgili gereksinimlerin (örneğin önemlilik veya güvence düzeyi) yerine getirilmesi de dahil olmak üzere beyan hakkında verilen kararı içerir.

j) Beyannamenin tarihini ve benzersiz kimliğini belirtir.

k) Program tarafından isteniyorsa, doğrulama beyanının yayınlanmasından önce ele alınmamış herhangi bir bulguyu dahil eder.

**4.7. Doğrulama Beyanının Yayınlanmasından Sonra Keşfedilen Gerçekler**

Doğrulanmış raporda aşağıdaki nedenlerle hatalar tespit edilebilir.

* Kurum içi yapılan iç tetkikler sonrası
* Dış tetkik sonuçları sonrası
* Müşteriden gelen ek bilgi ışığında
* Müşteri ile ilgili C.A.C’ a gelen şikayetler sonrası
* Bir sonraki yıl yapılan doğrulama sonuçları doğrultusunda
* Bakanlık tarafından yapılan kontroller sonrası
* Diğer sebeplerde.

Doğrulama beyanını önemli ölçüde etkileyebilecek yeni gerçekler veya bilgiler, yayım tarihinden sonra keşfedilirse aşağıdaki faaliyetler gerçekleştirilir:

a) Konuyu mümkün olan en kısa sürede müşteriye ve gerekirse program sahibine iletmek,

b) Aşağıdakiler dahil uygun önlemleri almak:

* Konuyu müşteriyle tartışmak,
* Doğrulama beyanının revizyon veya geri çekme gerektirip gerektirmediğini değerlendirmek.

Doğrulama beyanının revizyon gerektirmesi halinde, C.A.C, revizyon nedenlerinin belirtilmesini de içeren yeni bir beyan yayınlamak için süreçler uygular. Bunlar, doğrulama sürecinin ilgili adımlarının tekrarlanmasını içerebilir.

C.A.C, yeni gerçekler veya bilgiler göz önüne alındığında, orijinal ifadenin güvenilirliğinin artık tehlikeye atılabileceği gerçeğini diğer ilgili taraflara da iletebilir.

**4.8. İtirazların ve Şikayetlerin Ele Alınması**

**4.8.1 İtirazlar**

Müşteri tarafından itirazın sebebi **İtiraz ve Şikayet Formu** kullanılarak açıkça belirlenerek yapılır. Yönetim Temsilcisi kendisine iletilen itirazlar ile ilgili öncelikle müşteri ile temasa geçerek tüm ayrıntıları temin eder.

İtiraz toplantısı yapılabilmesi için Yönetim Temsilcisi, itirazın kendisine ulaşmasından en geç 2 iş günü içerisinde Genel Müdür’ ü bilgilendirir. Yönetim Temsilcisi itirazlarla ilgili bilgileri (e-postalar, mektuplar, destekleyici veri, sera gazı faaliyet verileri, izleme planı vs.) toplayarak tartışılması amacıyla Genel Müdür’ e sunar.

Genel Müdür itirazı değerlendirmek ve sonuçlandırmak için İtirazın değerlendirilmesinde teknik bilgilere mevzuat bilgisine hakimiyet gerekeceği öngörülerekten konu olan itirazlara ilişkin idari ve teknik personellerinden itiraza konu olan işlemde yer almamış olan kişilerden komisyon kurar ve toplantıya çağırır. Üyelerin hiçbir şekilde bu itirazın sonucu ile ilgili çıkar ilişkisi içinde olmamasına dikkat eder. Gerekli durumlarda Mali ve Hukuki bilgisi yeterli teknik uzmanlar ve müşteri prosesi ile ilgili teknik uzmanlar komisyon davet edilebilir. İtiraz sahibine, konunun görüşüleceği tarih, komisyon kişilerin isimleri teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya gözlemci olarak katılabilecekleri bildirilir. İtiraz sahibinin, itirazı ile ilgili karar alacak komisyon üyelerinin seçimine itiraz ettiği takdirde gerekçesi yazılı olarak bildirmesi istenir, gerekçesinde haklı olduğu tespit edilir ise komisyon üyeleri genel müdür tarafından yeniden belirlenir.

Komisyon itiraz tarihinden en geç 7 iş günü içerisinde toplanır. İtiraz hakkındaki bütün bilgiler, itiraz oturumunda incelenir, ayrıca üyeler bu tip itirazların daha önce de alınıp alınmadığını, alındı ise sonuçların neler olduğunu değerlendirir. İtiraz değerlendirme prosesi boyunca, itiraz sahibine karşı ayrımcı eylemlere asla sebep olunmaz. Bu amaçla, itiraza sebep olan yani denetimi / doğrulamayı yapan denetçi / doğrulayıcı tekrar bu müşterinin denetim / doğrulama safhasında yer alamaz. İtiraz sonucu alınan karara göre, karar; düzeltici ve önleyici faaliyetler, yönetim gözden geçirme ve tarafsızlık komitesi toplantılarında girdi olarak kullanılır.

İtiraz alımı ve çözümlemesi için geçen periyotta yapılan tüm faaliyetler (itirazın kabulü, tanımı, kök nedeninin araştırılması, düzeltici ve önleyici faaliyetler) ayrıntılı şekilde müşteri **İtiraz ve Şikayet Formu** ile kayıt altına alınır ve ilerleme raporları itiraz sahibine iletilir. İtirazın sonucu, itiraz sahibine resmi olarak da bildirilir.

İtiraz ve/veya şikayet talep sahibine, itiraz tarihini takip eden 30 (otuz) iş günü içerisinde karar yazılı olarak bildirilir. İtiraz ve/veya şikayetin kapsamı açısından (itiraz ve/veya şikayetin nedeninin kritikliği vb.) ve C.A.C’ nin farklı faaliyetlerinin önem dereceleri göz önünde bulundurularak, sürekliliğinin sağlanması gereken herhangi bir faaliyetin olması halinde, karar süresinin başlaması ve geçen süre yeniden belirlenebilir

İtiraz sonucu komisyonun aldığı karar C.A.C için bağlayıcıdır ve itirazı ele alma sürecinin tüm seviyelerindeki tüm kararlar için C.A.C sorumluluğu almaktadır.

İtiraz doğrulama ekibi üyeleri ile ilgili ise bu kişi müşterinin bundan sonraki doğrulamalarında yer almaz.

**4.8.2 Şikayetler**

Doğrulama hizmetleri veya uygulamalarıyla ilgili olarak ulaşan sözlü veya yazılı şikâyetler, kayıt altına alınması ve değerlendirilmesi için Yönetim Temsilcisine iletilir. Bu aşamada Yönetim Temsilcisi şikayet sahibi ile bizzat iletişime geçerek şikayetin temel sebebini, ne durumda ortaya çıktığını teyit eder. C.A.C ve kritik lokasyonu PCA Sertifikasyon, şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden bizzat sorumludur.

Üçüncü Taraflardan Alınan Şikayetler;

Şikayet, üçüncü bir tarafın C.A.C müşterilerinin faaliyetleri hakkındaysa Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz **v**e Şikayet Formu ile kayıt altına alınır. Yönetim Temsilcisi, Doğrulama Müdürü ile müşterinin dosyasına ve doğrulama raporlarındaki bulgulara bakar ve ciddi bir durumla karşılaşıldığında Genel Müdürü bilgilendirir. Genel Müdürün incelemesi ardından şikayete konu olan firma ile şikayet hakkında iletişime geçilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Şikayetçi tarafın onayı halinde şikayetçi tarafın ismi de şikayete konu olan firmaya bildirilebilir. Genel Müdürün kararına göre müşteriye kısa süreli denetim yapılabilir. Böyle bir denetime karar verilirse müşteriye, en fazla 1 gün önce şikayete konu durumu değiştirmesine imkan tanınmayacak şekilde haber verilir. Müşterinin bu denetime ve denetim ekibine itiraz hakkı bulunmamaktadır.

Gerekli incelemelerden sonra elde edilen bulgulara göre acil ve plansız bir denetim ihtiyacı olmadığı tespit edilirse ve şikâyet karşısında kuruluşun uyguladığı düzeltici faaliyetlerin yeterli bulunması durumunda kuruluşun normal gözetim denetimi tarihinde kuruluşun denetlenmesi esnasında konu olan müşteri şikâyetine ve tüm şikâyetlere ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Şikayeti değerlendiren kişilerin şikayete konu olan süreçlerde yer almamış olması gerekmektedir

C.A.C Müşterilerinden Alınan Şikayetler

C.A.C yalnızca yazılı olarak ulaşan ve C.A.C’ ın sorumlu olduğu doğrulama faaliyetleri ile ilgili olan şikâyetler işleme konulur. İlk etapta “İtiraz **v**e Şikayet Formu” Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak konusuna göre şikayet Doğrulama Müdürüne veya direkt Genel Müdüre iletilir. Müşteri ile birlikte objektif, yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi hedeflenir. Şikayetler alındıktan sonra aynı gün içerisinde işleme konulur ve firmaya şikayetin C.A.C’ a ulaştığı, değerlendirmeye alındığı ve sürecin başlatıldığı bildirilir.

Şikâyetleri ele alınma prosesleri aşağıdakileri maddeleri içerir;

* Ne tür faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini (komisyon kurulmaya ihtiyaç olup olmadığı gibi)
* Şikayet için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere şikayetin takip edilmesini ve kayıt altına alınmasını,
* Şikâyeti alma yöntemi, geçerli kılınması (doğrulanması), soruşturulması için prosesin ana hatlarının çizilmesini,
* Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını

Müşteri şikayetinde haklı bulunmuş ise gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır. Müşteri haklı bulunmaz ise durum Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteriye iletilir. Müşteri şikayetinde ısrarcı olursa şikayetin tekrar değerlendirilmesi için bir Komisyon oluşturulur. Genel Müdür ve Doğrulama Müdürü ile bu yöndeki tüm şikayetler için komisyon oluşturulur. Komisyon gene tarafsızlığı sağlanmış üyelerden oluşur.

**4.8.3 Şikayet/İtiraz Kararları**

Sera Gazı Doğrulama ile ilgili itiraz ve şikayetlerde değerlendirme sonuca göre gerekirse müşteri sahasında tekrar bir inceleme ve doğrulama yapılabilir. Şikayet/İtiraz doğrulanmış bir rapor ile ilgili ve doğrulama beyanının revizyonu gerekiyor ise müşteri bilgilendirilir. İtiraz ve/veya şikayet talep sahibine, itiraz tarihini takip eden 30 (otuz) iş günü içerisinde karar yazılı olarak bildirilir. İtiraz ve/veya şikayetin kapsamı açısından (itiraz ve/veya şikayetin nedeninin kritikliği vb.) ve C.A.C farklı faaliyetlerinin önem dereceleri göz önünde bulundurularak, sürekliliğinin sağlanması gereken herhangi bir faaliyetin olması halinde, karar süresinin başlaması ve geçen süre yeniden belirlenebilir

İtiraz/Şikayet sonucu ve alınan düzeltici ve önleyici faaliyetler yönetim gözden geçirme ve tarafsızlık komitesi toplantılarında girdi olarak kullanılır.

**4.8.4 Müşterilerin Hakları**

C.A.C, şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında bilgiyi web adresinden kamuoyuna duyurmaktadır.

İtiraz / Şikayet sonucunun kamuya açılıp açılmayacağı ve açılacaksa ne boyutta açılacağı da yine itiraz/şikayet sahibi ve itiraz/şikayete konu müşteri ile ortak kararlaştırılır.

Şikâyet sonuçlandırıldıktan sonra yapılan işlemlerin sonucu firmaya Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir.

**4.8.5 İtiraz veya Şikayette Gizlilik**

* C.A.C’ a ulaşan tüm şikayet ve itiraz başvuruları gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.
* Gerek görülmesi durumunda yalnızca C.A.C’ ı akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.
* Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve ilgili toplantı kayıtları, Yönetim Temsilcisinin şikayet dosyasında saklanır. Temyiz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet sahibi bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.
* Müşterilerin talebi durumunda şikâyet kayıtlarına erişim izni vardır.
1. **REVİZYON İZLEME**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rev. No** | **Rev. Tarihi** | **Revizyon Açıklaması** |
| 00 | 05.06.2025 | İlk Yayım |