

**1. AMAÇ****1. PURPOSE**

Bu prosedürün amacı; INVICTA'nın yönetim sistemi belgelendirme faaliyetleri, belgelendirme kararları, personeli ve belgelendirdiği kuruluşlar hakkında iletilen şikâyet ve itirazların alınması, geçerliliğinin doğrulanması, tarafsız biçimde incelenmesi, karara bağlanması, ilgililere bildirilmesi ve kapatılması için uygulanacak yöntemi belirlemektir.

The purpose of this procedure is to define the method for receiving, validating, impartially investigating, deciding, communicating and closing complaints and appeals concerning INVICTA's management-system certification activities, certification decisions, personnel and certified organizations.

2. KAPSAM**2. SCOPE**

Bu prosedür; başvuru, denetim, teknik inceleme, belgelendirme kararı, sertifikanın sürdürülmesi, kapsam değişikliği, askıya alma, geri çekme ve diğer belgelendirme faaliyetleri ile INVICTA personeli, dış kaynaklı kişiler ve belgeli müşteriler hakkında yapılan şikâyetleri ve belgelendirme kararlarına yönelik itirazları kapsar.

This procedure covers complaints relating to application, audit, technical review, certification decision, maintenance, scope change, suspension, withdrawal and other certification activities, as well as complaints about INVICTA personnel, outsourced persons and certified clients, and appeals against certification decisions.

3. TANIMLAR**3. DEFINITIONS**

Türkçe / Turkish	English / İngilizce
Şikâyet: Bir kişi veya kuruluşun, itiraz dışında, INVICTA'nın veya belgeli bir müşterinin faaliyetleri hakkında cevap ya da işlem bekleyen memnuniyetsizlik ifadesidir.	Complaint: An expression of dissatisfaction, other than an appeal, by a person or organization concerning the activities of INVICTA or a certified client, where a response or action is expected.
İtiraz: Başvuru sahibinin veya belgeli müşterinin, INVICTA tarafından kendisi hakkında verilen bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebidir.	Appeal: A request by an applicant or certified client for reconsideration of a decision made by INVICTA concerning that party.
Şikâyet/İtiraz Sahibi: Şikâyeti veya itirazı ileten kişi ya da kuruluştur.	Complainant/Appellant: The person or organization submitting the complaint or appeal.
Bağımsız Değerlendirici/Komite: Şikâyet veya itiraza konu faaliyet ve kararda yer almamış, tarafsızlık ve yetkinlik şartlarını karşılayan kişi veya kişilerden oluşan değerlendirme yapısıdır.	Independent Reviewer/Committee: The review arrangement comprising person(s) who meet impartiality and competence requirements and have not participated in the activity or decision that is the subject of the complaint or appeal.
Geçerli Başvuru: Konusu, tarafları ve dayanakları belirlenebilir olan ve INVICTA'nın sorumluluk alanına giren şikâyet veya itirazdır.	Valid Submission: A complaint or appeal whose subject, parties and basis can be identified and which falls within INVICTA's area of responsibility.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE REFERANSLAR**4. RELATED DOCUMENTS AND REFERENCES**

Doküman / Document	Reference / Referans
F.15 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu	F.15 Complaint and Appeal Evaluation Form
P.01 Belgelendirme Prosedürü	P.01 Certification Procedure
Düzeltilici faaliyet prosedürü ve ilgili kayıtlar	Corrective-action procedure and related records
Kayıtların kontrolü ve saklanması ilişkin prosedürler	Procedures for control and retention of records
ISO/IEC 17021-1'in şikâyet ve itirazlara ilişkin güncel hükümleri	Current complaint and appeal provisions of ISO/IEC 17021-1
Uygulanabilir akreditasyon kuralları, sözleşmeler ve yasal şartlar	Applicable accreditation rules, contracts and legal requirements

5. SORUMLULUKLAR**5. RESPONSIBILITIES**

Türkçe / Turkish	English / İngilizce
Genel Müdür; tarafsız ve yetkin değerlendirme yapısının atanması, gerekli kaynakların sağlanması ve prosedürün onayından sorumludur.	The General Manager is responsible for appointing an impartial and competent review arrangement, providing necessary resources and approving this procedure.
Kalite Yöneticisi; başvurunun kaydı, ön değerlendirme, taraflarla iletişim, dosyanın oluşturulması, düzeltici faaliyetlerin takibi, kayıtların muhafazası ve eğilim analizinden sorumludur.	The Quality Manager is responsible for registration, preliminary review, communication with parties, creation of the case file, follow-up of corrective actions, retention of records and trend analysis.
Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi/Bağımsız Değerlendirici; kanıtları tarafsız biçimde incelemek, gerekli bilgileri doğrulamak ve gerekçeli karar vermekten sorumludur.	The Complaint and Appeal Evaluation Committee/Independent Reviewer is responsible for impartially reviewing evidence, verifying necessary information and issuing a reasoned decision.

Türkçe / Turkish	English / İngilizce
Belgelendirme Müdürü ve Operasyon Müdürü; talep edilen kayıtları sağlamak, alınan kararları uygulamak ve kendi faaliyetlerine ilişkin dosyalarda karar sürecine katılmamaktan sorumludur.	The Certification Manager and Operations Manager are responsible for providing requested records, implementing decisions and not participating in the decision process for cases relating to their own activities.
Tüm personel; gizliliği korumak, çıkar çatışmasını bildirmek ve inceleme için gerekli bilgi ve kayıtları sağlamakla yükümlüdür.	All personnel shall protect confidentiality, disclose conflicts of interest and provide information and records required for the review.

6. GENEL İLKELER

6. GENERAL PRINCIPLES

Türkçe / Turkish	English / İngilizce
Şikâyet ve itirazların iletilmesi, incelenmesi ve karara bağlanmasına ilişkin süreç kamuya açık şekilde yayımlanır.	The process for submission, investigation and decision of complaints and appeals is made publicly accessible.
Şikâyet veya itirazda bulunulması, başvuru sahibi ya da müşteri aleyhine ayrımcı bir uygulamaya yol açmaz.	Submitting a complaint or appeal shall not result in discriminatory action against the applicant or client.
INVICTA, şikâyet ve itirazların ele alınmasının bütün seviyelerindeki kararlardan sorumludur.	INVICTA is responsible for decisions at all levels of the complaint and appeal handling process.
Karar; konu edilen denetim, teknik inceleme veya belgelendirme kararında yer almamış kişi veya kişiler tarafından verilir. İlgili müşteriye son iki yıl içinde yönetim sistemi danışmanlığı sağlamış kişiler değerlendirilmez.	The decision is made by person(s) who were not involved in the audit, technical review or certification decision concerned. Persons who provided management-system consultancy to the client within the previous two years are not assigned to the review.
Şikâyet ve itirazın alınması doğrulanır; süreç boyunca ilerleme bilgisi verilir ve sonuç resmî olarak bildirilir.	Receipt of the complaint or appeal is acknowledged; progress information is provided during the process and the outcome is formally communicated.
İddialar, karar verilmeden önce yeterli ve doğrulanabilir bilgiyle desteklenir; geçmişteki benzer olayların sonuçları da dikkate alınır.	Allegations are supported by sufficient and verifiable information before a decision is made; results of previous similar cases are also considered.

7. ŞİKÂyetLERİN ALINMASI VE ELE ALINMASI

7. RECEIPT AND HANDLING OF COMPLAINTS

Şikâyetler internet sitesi, e-posta, posta, telefon, toplantı veya diğer iletişim kanallarıyla alınabilir. Sözlü şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından yazılı hâle getirilir ve mümkün olduğunda şikâyet sahibine teyit ettirilir. Tüm şikâyetler F.15 üzerine kaydedilerek Kalite Yöneticisine iletilir.

Complaints may be received through the website, e-mail, post, telephone, meetings or other communication channels. Verbal complaints are documented by the receiving personnel and, where practicable, confirmed by the complainant. All complaints are recorded on F.15 and forwarded to the Quality Manager.

Türkçe / Turkish	English / İngilizce
1. Kayıt ve alındı teyidi: Şikâyet derhâl kaydedilir ve normal olarak en geç iki iş günü içinde alındığı şikâyet sahibine bildirilir.	1. Registration and acknowledgement: The complaint is registered without delay and receipt is normally acknowledged to the complainant within two working days.
2. Geçerlilik ve sorumluluk kontrolü: Konunun INVICTA'nın sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı belirlenir. Gerekirse ek bilgi istenir.	2. Validity and responsibility check: It is determined whether the matter relates to certification activities for which INVICTA is responsible. Additional information is requested where needed.
3. Bağımsız görevlendirme: Şikâyete konu faaliyet veya personelle ilişkisi bulunmayan yetkin kişi veya komite görevlendirilir.	3. Independent assignment: A competent person or committee with no involvement in the activity or personnel concerned is assigned.
4. İnceleme: İlgili kayıtlar, sözleşmeler, raporlar, yazışmalar, yasal ve akreditasyon şartları incelenir; ilgili taraflardan açıklama ve kanıt alınır.	4. Investigation: Relevant records, contracts, reports, correspondence, legal and accreditation requirements are reviewed, and explanations and evidence are obtained from relevant parties.
5. Karar ve faaliyet: Şikâyetin geçerli olup olmadığı, gerekli düzeltme/düzeltilici faaliyet, özel denetim, personel işlemi veya diğer tedbirler gerekçesiyle birlikte belirlenir.	5. Decision and action: The validity of the complaint and any necessary correction/corrective action, special audit, personnel action or other measure are determined with reasons.
6. Bildirim ve kapatma: Sonuç şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir; faaliyetler doğrulandıktan sonra dosya kapatılır.	6. Communication and closure: The outcome is communicated to the complainant in writing and the case is closed after verification of the actions.

7.1. INVICTA FAALİYETLERİ HAKKINDAKİ ŞİKÂyetLER

7.1. COMPLAINTS ABOUT INVICTA ACTIVITIES

Denetim ekibi, denetim davranışı, rapor, planlama, iletişim, sertifika, logo kullanımı, gizlilik veya diğer belgelendirme uygulamalarına ilişkin şikâyetlerde ilgili süreç ve kayıtlar incelenir. Şikâyetin haklı bulunması hâlinde gerekli düzeltme ve düzeltici faaliyet başlatılır; kararın uygulanması ve etkinliği Kalite Yöneticisi tarafından izlenir.

For complaints concerning the audit team, audit conduct, report, planning, communication, certificate, use of marks, confidentiality or other certification practices, the relevant process and records are reviewed. Where the complaint is substantiated, necessary correction and corrective action are initiated, and implementation and effectiveness are monitored by the Quality Manager.

Hazırlayan / Prepared By Kalite Yöneticisi / Quality Manager	Onay / Approved By Genel Müdür / General Manager
---	---



7.2. BELGELİ KURULUŞLAR HAKKINDAKİ ŞİKÂyetLER

7.2. COMPLAINTS ABOUT CERTIFIED ORGANIZATIONS

Şikâyet belgeli bir müşteriyle ilgiliyse, incelemede belgeli yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır. Müşteri, gizlilik ve şikâyet sahibinin korunması şartları gözetilerek konu hakkında bilgilendirilir ve normal olarak yedi gün içinde açıklama ve kanıt sunması istenir. Şikâyetin önemi ve riski; masa başı inceleme, takip kaydı, yaklaşan denetimde doğrulama veya özel denetim seçeneklerinden hangisinin uygulanacağını belirler. Sonuçlar belgelendirme statüsünün gözden geçirilmesini gerektirebilir.

Where the complaint concerns a certified client, the effectiveness of the certified management system is considered during the investigation. The client is informed subject to confidentiality and protection of the complainant, and is normally requested to provide an explanation and evidence within seven days. The significance and risk of the complaint determine whether desk review, follow-up record, verification at the next audit or a special audit is required. The results may require review of the certification status.

8. İTİRAZLARIN ALINMASI VE ELE ALINMASI

8. RECEIPT AND HANDLING OF APPEALS

Başvurunun reddi, denetim sonucu veya uygunsuzluk değerlendirmesi, kapsam kararı, belgelendirme kararı, askıya alma, kapsam daraltma, geri çekme veya diğer resmî kararlara karşı yapılan yeniden değerlendirme talepleri itiraz olarak ele alınır. İtirazın alınması, ilgili kararın uygulanmasını kendiliğinden durdurmaz; farklı bir karar alınmadıkça mevcut karar yürürlükte kalır.

Requests for reconsideration concerning application rejection, audit result or nonconformity assessment, scope decision, certification decision, suspension, scope reduction, withdrawal or other formal decisions are handled as appeals. Receipt of an appeal does not automatically suspend implementation of the relevant decision; the existing decision remains in force unless otherwise decided.

Türkçe / Turkish	English / İngilizce
İtiraz F.15 üzerine kaydedilir ve normal olarak iki iş günü içinde alındı teyidi verilir.	The appeal is recorded on F.15 and receipt is normally acknowledged within two working days.
İtirazın dayanakları, ilgili karar dosyası, uygulanabilir standart, sözleşme ve akreditasyon şartları ile önceki benzer itirazlar incelenir.	The grounds for appeal, the relevant decision file, applicable standard, contract and accreditation requirements, and previous similar appeals are reviewed.
İtirazı inceleyen ve karara bağlayan kişiler, itiraz edilen denetim veya kararda yer almadığı olmalıdır.	Persons reviewing and deciding the appeal shall not have participated in the audit or decision being appealed.
Gerekli görülürse taraflardan ilave belge, teknik görüş veya açıklama istenir; ancak nihai karar bağımsız değerlendirme yapısı tarafından verilir.	Additional documents, technical opinion or explanations may be requested from the parties where necessary; however, the final decision is made by the independent review arrangement.
Karar, gerekçesi ve uygulanacak faaliyetlerle birlikte itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.	The decision, reasons and actions to be taken are communicated to the appellant in writing.
İtiraz sahibinin iç süreç sonucunu kabul etmemesi hâlinde, uygulanabilir akreditasyon kurumu veya yasal mercilere başvuru hakkı bulunduğu bildirilir.	Where the appellant does not accept the outcome of the internal process, the right to contact the applicable accreditation body or legal authorities is communicated.

9. KARAR, SÜRELER, BİLDİRİM VE KAPATMA

9. DECISION, TIMEFRAMES, COMMUNICATION AND CLOSURE

Türkçe / Turkish	English / İngilizce
Geçerli şikâyet veya itiraz için bağımsız değerlendirme en kısa sürede başlatılır. Komite toplantısı veya bağımsız inceleme normal olarak ön değerlendirmenin tamamlanmasını izleyen iki iş günü içinde planlanır.	Independent review of a valid complaint or appeal is initiated as soon as possible. The committee meeting or independent review is normally scheduled within two working days after completion of the preliminary review.
Dosyanın, başvuru tarihinden itibaren en geç otuz takvim günü içinde sonuçlandırılması hedeflenir. Bu sürede sonuçlandırılmayan dosyalarda gecikme nedeni, mevcut durum ve yeni hedef tarih ilgili tarafa yazılı olarak bildirilir.	The case is targeted for completion within thirty calendar days from the submission date. Where this is not possible, the reason for delay, current status and revised target date are communicated to the relevant party in writing.
Karar; olayın özeti, incelenen kanıtlar, uygulanabilir şartlar, sonuç, gerekli faaliyetler, sorumlular ve terminleri içerecek şekilde kayıt altına alınır.	The decision is recorded to include a summary of the matter, evidence reviewed, applicable requirements, conclusion, required actions, responsibilities and due dates.
Düzeltilme ve düzeltici faaliyetlerin tamamlanması ve etkinliği doğrulanmadan dosya kapatılmaz.	The case is not closed until completion and effectiveness of corrections and corrective actions have been verified.
Nihai bildirim, yetkili kişi tarafından onaylanır ve şikâyet/itiraz sahibine izlenebilir bir yöntemle gönderilir.	The final communication is approved by an authorized person and sent to the complainant/appellant by a traceable method.



10. GİZLİLİK VE KAMUYA AÇIKLAMA

10. CONFIDENTIALITY AND PUBLIC DISCLOSURE

Şikâyet ve itiraz dosyaları gizli tutulur. Şikâyet sahibinin kimliği, açık rızası olmadıkça belgeli müşteriye veya üçüncü taraflara açıklanmaz; ancak iddianın incelenmesi için gerekli bilgiler kontrollü biçimde paylaşılabilir. Yasal makamlar veya akreditasyon kurumu tarafından bilgi talep edilmesi hâlinde, mevzuatça yasaklanmadıkça ilgili taraf önceden bilgilendirilir. Şikâyetin konusu ve sonucunun kamuya açıklanıp açıklanmayacağı ve açıklamanın kapsamı, şikâyet sahibi ve belgeli müşteriyle birlikte değerlendirilerek karara bağlanır.

Complaint and appeal files are kept confidential. The identity of the complainant is not disclosed to the certified client or third parties without explicit consent; however, information necessary to investigate the allegation may be shared in a controlled manner. Where information is requested by legal authorities or the accreditation body, the relevant party is informed in advance unless prohibited by law. Whether the subject and outcome of a complaint will be made public, and the extent of such disclosure, are decided in consultation with the complainant and the certified client.

11. KAYITLAR, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

11. RECORDS, ANALYSIS AND IMPROVEMENT

F.15, başvuru ve alındı teyidi, yazışmalar, kanıtlar, toplantı tutanakları, tarafsızlık kontrolleri, karar, bildirim, düzeltme/düzeltilici faaliyet ve kapanış kayıtları kontrollü olarak muhafaza edilir. Şikâyet ve itirazlar; tekrar eden konular, süreç/personel eğilimleri, süre performansı ve sistemik nedenler bakımından periyodik olarak analiz edilir. Sonuçlar iç tetkik, yönetimin gözden geçirmesi, personel performans değerlendirmesi ve iyileştirme faaliyetlerine girdi sağlar.

F.15, the submission and acknowledgement, correspondence, evidence, meeting minutes, impartiality checks, decision, communication, correction/corrective action and closure records are retained under controlled conditions. Complaints and appeals are periodically analysed for recurring subjects, process/personnel trends, timeframe performance and systemic causes. Results provide input to internal audit, management review, personnel performance evaluation and improvement activities.

12. REVİZYON BİLGİLERİ

12. REVISION INFORMATION

Rev. No	Revizyon Tarihi / Revision Date	Revizyon Açıklaması / Revision Description
0	26.07.2026	Dokümanın yeniden yayımlanması. / Reissue of the document.