

## İtiraz ve Şikayetlerin Ele Alınması

### 1. İtiraz

Yeşil Anahtar Ulusal Koordinasyonu, Yeşil Anahtar ödülü ile ilgili kararlara karşı, başvuran tesislerin itiraz başvuruları hakkında karar almak, değerlendirmek ve karar almak için aşağıdaki itiraz prosedürüne sahiptir:

Yeşil Anahtar ödülü ile ilgili kararın temyiz başvurusunu alırken, Yeşil Anahtar Ulusal Koordinatörü (veya Ulusal Koordinatörü olmayan ülkeler için Uluslararası Yeşil Anahtar Koordinasyonu), itirazın temyize götürülmesini iki hafta içinde kabul etmelidir.


- a. Temyiz başvurusunu aldıktan sonra 1 buçuk ay içinde Yeşil Anahtar Ulusal Koordinatörü (veya Uluslararası Yeşil Anahtar Koordinasyonu) temyiz soruşturması yürütmüş olmalı ve gerekli her türlü bilgiyi toplamış olmalıdır. Her şeyden önce, konuyla ilgili açıklık getirmek için “Daha önce denetim yapan” denetçi ile temasa geçilmelidir. “Daha önce denetim yapan” denetçiyle yapılan görüşme itirazı çözmezse, soruşturma yapılmalı ve bağımsız bir kişi tarafından toplanan bilgiler aşağıdaki gibi olmalıdır.
- b. Ulusal Koordinatörü Olan Ülkelerde:
  - i. Ulusal Koordinatör yerinde denetimler için bağımsız denetçiler kullanıyorsa, itiraz başka bir bağımsız denetçi tarafından ele alınmalıdır.
  - ii. Ulusal Koordinatör, yerinde denetimlerden sonra karar için bir Ulusal Jüri kullanıyorsa, itiraz bağımsız bir denetçi tarafından ele alınmalıdır.
- c. Ulusal Koordinatörü Olmayan Ülkelerde:
  - i. Uluslararası Yeşil Anahtar Koordinasyonu, temyiz ile ilgilenmek üzere bağımsız bir denetçi (daha önce denetim yapan denetçi dışında) ile çalışmalıdır.
- d. Temyiz başvurusunu müteakip 1'inci ay içerisinde Yeşil Anahtar Ulusal Koordinatörü (veya Uluslararası Yeşil Anahtar Koordinasyonu), itirazın soruşturmanın sonucuna ve itiraz ile ilgili karara itiraz etmesini sağlamalı ve ortaya çıkabilecek her türlü sorunun çözülmesi için gerekli tüm önlemler almalıdır. Ulusal / Uluslararası Jüri veya bağımsız denetçi, soruşturmanın sonucu hakkında bilgilendirilmelidir.

### 2. Şikayet

Şikayeti aldıktan sonraki 6 hafta içinde, Yeşil Anahtar Ulusal Koordinatörü (veya Uluslararası Yeşil Anahtar Koordinasyonu) şikayetçiye ve ilgili kurucu tesise şikâyetle ilgili soruşturma ve kararın sonucu ve sorunları çözmek için gerekli tüm eylemler hakkında bilgi vermelidir.

Yeşil Anahtar Ulusal Koordinasyonu, Yeşil Anahtar ödüllü tesisler aleyhine yapılan şikâyetlerle ilgili karar alma, değerlendirme ve karar verme konusunda aşağıdaki şikayeti ele almaktadır:



- 
- a. Yeşil Anahtar ödüllü bir tesis hakkında şikayette bulunulduğunda, *Yeşil Anahtar Ulusal Koordinatörü* (veya Ulusal Koordinatörü olmayan ülkelerde tesisler için Uluslararası Yeşil Anahtar Koordinasyonu) 2 hafta içinde şikayetin şikayetçiye ulaştığını teyit etmeli ve şikayetin gerekip gerekmediğini tespit etmelidir. (Yeşil Anahtar kriterlerine uygunluk ve şu anda Yeşil Anahtar tescili ile ilgili v.b.)
  - b. Şikâyeti aldıktan sonraki 1 buçuk aylık süre içerisinde Yeşil Anahtar Ulusal Koordinatörü (veya Uluslararası Yeşil Anahtar Koordinasyonu) şikâyet hakkında bir soruşturma yürütmek ve ilgili bilgileri toplamak için ilgili tesisle temasa geçmelidir.
  - c. Şikayete ilişkin karar, soruşturmadan sonra Ulusal Koordinatör (veya Ulusal Koordinatörü olmayan ülkelerde Uluslararası Jüri) bir dış denetçi veya Ulusal Jüri tarafından alınacaktır.

Yeşil Anahtar Ulusal Koordinasyonu, Yeşil Anahtar'a veya Yeşil Anahtar Ulusal Koordinatörü / Uluslararası Yeşil Anahtar Koordinasyonu aleyhinde yapılan şikâyetlerle ilgili kararların alınması, değerlendirilmesi ve kararlaştırılması için aşağıdaki şikâyetleri ele alma prosedürüne sahiptir:

- a. Genel olarak Yeşil Anahtar veya Yeşil Anahtar Ulusal Koordinatörü / Uluslararası Yeşil Anahtar Koordinasyonu hakkında bir şikâyet alırken, şikayetin alıcısı (Yeşil Anahtar Ulusal Koordinatörü veya Uluslararası Yeşil Anahtar Koordinasyonu ) 2 hafta içinde şikâyette bulunan şikayetin şikayetçiye ulaşmış olup olmadığını teyit etmelidir. (Şikâyet, Yeşil Anahtar Ulusal Koordinatörü / Uluslararası Yeşil Anahtar Koordinasyonu çalışması ile ilgili vb.)
- b. Şikâyeti aldıktan sonra 1 ay içinde Yeşil Anahtar Ulusal Koordinatörü / Uluslararası Yeşil Anahtar Koordinasyonu şikâyetle ilgili bir soruşturma yürütmeli ve gerekli bilgileri toplamalıdır.
- c. Şikâyet ile ilgili karar, Ulusal Jüri (veya Ulusal Jüri olmayan ülkelerde Uluslararası Jüri) bulunan ülkelerde Ulusal Jüri tarafından soruşturma yapılmasından sonra alınacaktır.
- d. Şikâyetin alınmasından itibaren 1 ay içinde Yeşil Anahtar Ulusal Koordinatörü / Uluslararası Yeşil Anahtar Koordinasyonu şikâyetçi hakkında şikâyete ilişkin olarak soruşturma ve kararın sonucu hakkında bilgilendirmeli ve ortaya çıkabilecek her türlü sorunun çözülmesi için gerekli tüm önlemleri almalıdır. Yeşil Anahtar'ın anonim olarak şikâyette bulunmadığını lütfen unutmayın.