

GÜVENİLİR ARAŞTIRMA BELGESİ (GAB) DENETİM VE BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Revizyonlar :

Revizyon No :

Tarih:

Açıklama

01

10.04.2006

İlk Yayın

02

16.04.2009

Telefon Kontrol Yöntemi revize edildi.

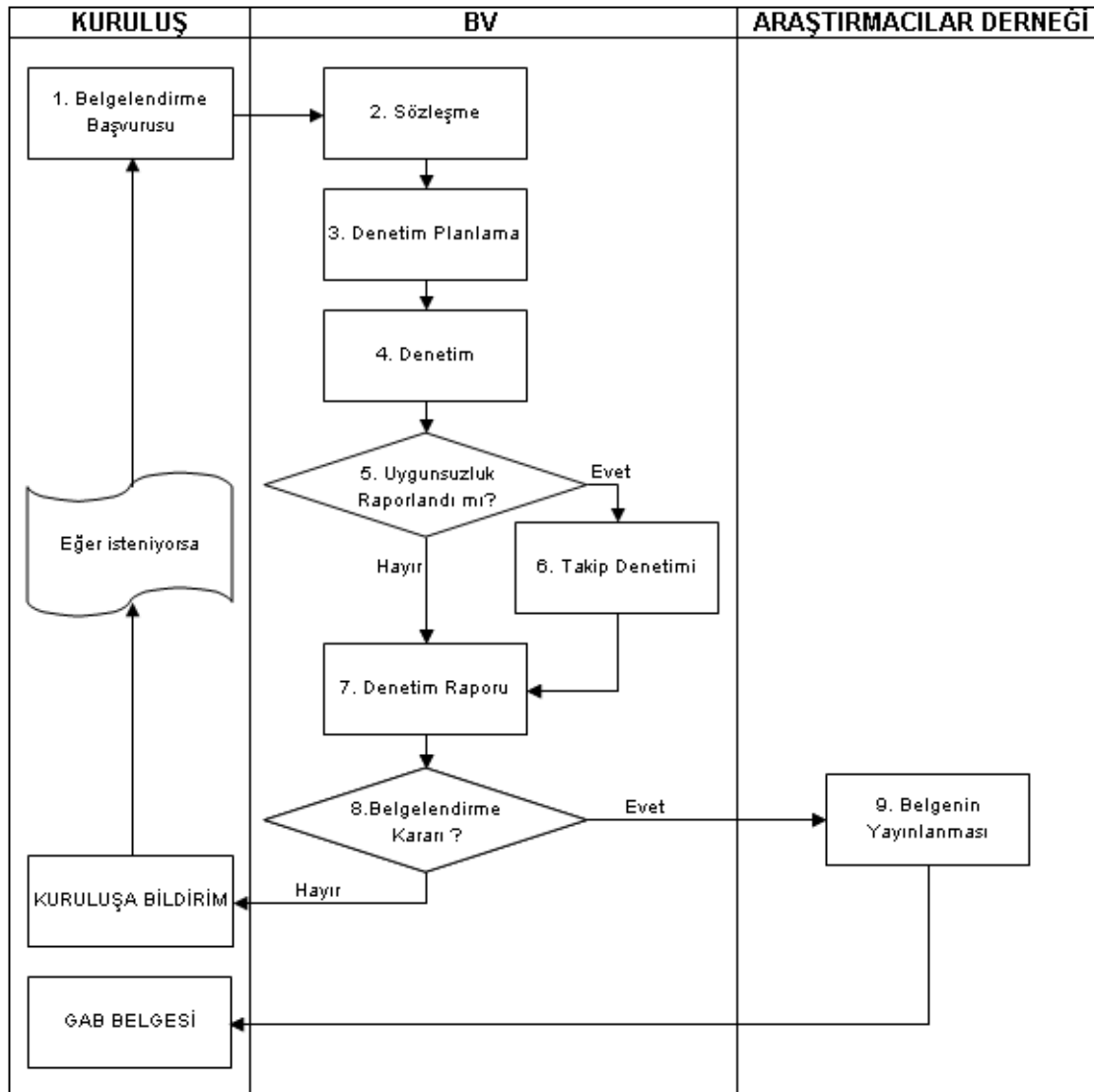
1.AMAÇ

Bu prosedür, GAB (Güvenilir Araştırma Belgesi) denetim ve belgelendirme hizmetinin kapsamını içermektedir. Bu prosedürde, belgelendirme yapılmasını talep eden firma "Kuruluş", Pazarlama ve Kamuoyu Araştırmacıları Derneği "Araştırmacılar Derneği" olarak anılacaktır.

Bu dokümanda, Kuruluş Yönetim Sistemlerinin belgelendirilmesinde izlenen prosedür ve belgelendirme sürecinin tamamlanması için Araştırmacılar Derneği, BV (Bureau Veritas) ve Kuruluşun yapması gereken işler açıklanmaktadır. Bu program uyarınca belgelendirilen bir Kuruluş, GAB Yönetim Sistemi için bir "Onay Belgesi" alır ve uygun GAB Logosunu sergileme ve kullanma hakkını kazanır.

Belgeyi almak ve korumak için, Kuruluş, bu ve diğer destekleyici dokümanlarındaki koşulları yerine getirmeli ve bunun ardından GAB Yönetim Sistemini tatmin edici şekilde işler durumda tutmalıdır.

2.DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ



2.1. Belgelendirme Başvurusu ve Sözleşmesi

Belgelendirme yapılmasını isteyen kuruluş, GAB Yönetim Sistemini kurup, etkin çalışır hale getirdikten sonra, başvuru dosyasını hazırlayarak, BV ile irtibata geçer ve sözleşme yapar.

Başvuru formu, genel olarak şu bilgileri içerir:

- 1.Kuruluşun Unvanı
- 2.Merkez ve varsa şubelerinin adresleri ve iletişim bilgileri
- 3.GAB Sorumlusu adı ve unvanı
- 4.Faaliyet alanları
- 5.Çalışan sayısı
- 6.Kuruluşun Araştırmacılar Derneği Tüzel Kişilik Üye numarası
- 7.Son 3 ayda gerçekleştirilmiş projeleri

Başvuru Dosyası aşağıdakileri içerir :

1. Başvuru Formu
2. Onaylanmış sözleşme
3. Firma yetkilisinin imza sirküleri.
4. Organizasyon şeması
5. Kuruluşun GAB Yönetim Sistemini tanımlayan özet doküman (GAB El Kitabı)

NOT : Belgelendirme denetiminin tamamlanmasından sonra, belge yayınlanmadan önce Araştırmacılar Derneği, kuruluşun üyelik bilgilerini ve Araştırmacılar Derneği Etik ve Disiplin Kurulu tarafından yürütülen bir anlaşmazlık durumunun olup olmadığı inceleyecek, herhangi bir problem olmaması durumunda belgeleri düzenleyecektir. Aksi durumda, problem çözülene kadar belgelendirme gerçekleştirilmeyecektir.

2.2.Denetim Planlama

Sözleşme imzalandıktan sonra BV, denetim planlamasını yaparak kuruluşa yazılı olarak bildirir.

Denetim planlaması şunları içerir:

- 1.Denetim tarihleri
- 2.Denetim ekibi
- 3.Denetim süresi

Kuruluşla teyidleştikten sonra denetim planı kesinleşir.

Kuruluş, şayet varsa, ekipteki denetçilerle ilgili itirazını nedenleriyle birlikte ve yazılı olarak BV'ye yapacaktır. Denetçi ekibi ancak itirazın ve itirazla ilgili objektif kanıtların BV Yönetimi tarafından makul bulunması durumunda değiştirilecektir.

2.3.Denetim

Denetim planı kesinleştikten sonra, başvuru ve denetim dosyası, denetim ekip liderine teslim edilir. Ekip lideri, kuruluşla temasa geçerek diğer hazırlıkları (ulaşım, lojistik, denetim dokümanları vb.) yapar.

Teyidleşilen tarihte denetim ekibi denetimi gerçekleştirir.

Denetim ISO 19011 standardı ve genel denetim teknikleri ile BV denetim prosedürleri kullanılarak gerçekleştirilir.

Denetim sırasında, denetim ekibi tarafından, firmanın GAB standartları ve sözleşme çerçevesinde hareket ettiğini göstermek üzere, ilgili bütün doküman ve kayıtları, örnekleme yöntemi ile incelenerek, kuruluşun sisteminin uygunluğuna dair kanıtlar toplanır.

Denetim sırasında, kuruluşun son 6 ayda gerçekleştirilmiş (ağırlıklı olarak son 3 ayda gerçekleştirilmiş) veya denetim anında yürümekte olan projelerinden, denetim ekibi tarafından seçilecek en az 4 adedinde, araştırmaya katılan denekler telefonla aranarak kontrol yapılacaktır. Kontrol oranları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir:

KANTİTATİF SAHA ÇALIŞMALARINI VERİ TOPLAMA YÖNTEMLERİ VE KONTROL ORANLARI

Kantitatif Saha Çalışma Yöntemleri	Min. Kontrol Oranları	Açıklama
Serbest Saha Çalışmaları (Hane, İşyeri ve CAPI dahil)	4% *	Saha araştırmacısının bireysel olarak görevlendirildiği tüketici araştırmaları
Minibüslü Çalışmalar (Hane, İşyeri ve CAPI dahil)	3% **	Grup olarak ve süpervizör denetiminde yapılan tüketici araştırmaları
Medikal Çalışmalar (CAPI dahil)	2% ***	Sağlık sektörüne yönelik araştırmalar (Hasta ve Eczacılar dahil)
Nokta Çalışmaları (CAPI dahil)	2% ***	Sabit, belli mekanlarda yapılan araştırmalar (örn: Alışveriş merkezleri içinde yapılan anket çalışmaları)
Telefon İle Anket (CATI Bilgisayar destekli)	2% ***	Telefon ile bilgisayar destekli yapılan araştırmalar (Kontrol genelde uygulama aşamasında dinleme ve izleme şeklinde yapılır. Özellikle datası müşteriden gelen çalışmalarda telefon kontrolü yapılırken dikkat edilmelidir.)
Telefon İle Anket (PATI Kağıt - Kalem)	2% ***	Telefon ile bilgisayar destekli araştırmalar (Kontrol genelde uygulama aşamasında yapılır. Özellikle datası müşteriden gelen çalışmalarda telefon kontrolü yapılırken dikkat edilmelidir.)
Stüdyo Çalışmaları (CAPI dahil)	1%	Deneklerin dışarıdan davet edilmesi yöntemi ile kapalı alanlarda yapılan araştırmalar
B2B - Randevulu Çalışmalar (CAPI dahil)	Telefon İle Kontrol Yapılamaz	Randevu alınarak yapılan tüm araştırmalar
Gözlem / Gizli Müşteri Çalışmaları	Telefon İle Kontrol Yapılamaz	
Cevaplayıcının Kendi Doldurduğu Anket Çalışmaları	Telefon İle Kontrol Yapılamaz	
İnternet Üzerinden Anket çalışmaları	Telefon İle Kontrol Yapılamaz	
Posta İle Anket	Telefon İle Kontrol Yapılamaz	

* Örneklem büyüklüğünün 300'ü geçmesi durumunda aşağıdaki miktarlarda denek seçilerek telefon kontrolü gerçekleştirilmelidir.

300 < Örneklem büyüklüğü ≤ 1000 ise, 15 adet

Örneklem büyüklüğü > 1000 ise, 20 adet

** Örneklem büyüklüğünün 500'ü geçmesi durumunda aşağıdaki miktarlarda denek seçilerek telefon kontrolü gerçekleştirilmelidir.

500 < Örneklem büyüklüğü ≤ 1000 ise, 15 adet

Örneklem büyüklüğü > 1000 ise, 20 adet

*** Örneklem büyüklüğünün 700'ü geçmesi durumunda aşağıdaki miktarlarda denek seçilerek telefon kontrolü gerçekleştirilmelidir.

700 < Örneklem büyüklüğü ≤ 1000 ise, 15 adet

Örneklem büyüklüğü > 1000 ise, 20 adet

Yapılacak telefon görüşmelerinde kabul edilebilir hata oranı max. %10'dur. Hata oranının %10'u geçmesi durumu, uygunsuzluk olarak tanımlanacaktır.

Denetim ekibinin belirleyeceği denekler, kuruluş yetkilileri ve denetçiler birlikte arayarak, yapılmış olan çalışmanın kontrolü gerçekleştirilecektir. Bu nedenle, yapılacak görüşmeleri tüm kuruluş yetkililerinin ve denetim ekibinin duyabilmesi ve şahitlik edebilmesi amacıyla, uygun iletişim düzeni (diyaforonlu telefon vb.) kuruluş tarafından sağlanmalıdır.

Kontrol sırasında, söz konusu çalışmanın eksiksiz bir şekilde gerçekleşip gerçekleşmediği araştırılacaktır.

Kuruluş, Araştırmacılar Derneği tarafından hazırlanan "SES-Sosyo Ekonomik Statü-2006 Araştırması"ni kullanıyorsa, bunun yasal yolla alındığına dair kontrol (Makbuz, fatura vb.) denetim ekibi tarafından yapılacaktır. Aksi durum, bir uygunsuzluk olarak tanımlanacaktır.

Denetimde Kuruluşun şu hususları yerine getirmesi beklenmektedir :

*Denetim ekibine, Kuruluşun GAB Yönetim Sisteminin, "GAB Yönetim Sistemi- Şartlar" ve "Ek Kılavuz"lara uygun şekilde dokümanite edildiği sonucuna varmaları için yeterli bilgiyi sağlamak,

*Denetim ekibinin, Kuruluşun GAB Yönetim Sisteminin kurulduğunu ve yürütüldüğünü doğrulayabilmesi için tesislere, personele, dokümanlara ve kayıtlara rahatça erişebilmesini sağlamak,

*Her türlü uygunsuzluğun çözümlenmesinde tam bir işbirliği yapmak.

*Denetimin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için gereken iletişim ve lojistik imkanları sağlamak.

Denetim sırasında herhangi bir uygunsuzluk tespit edildi ise bu uygunsuzluklar kuruluşa Denetim Raporu ile bildirilir.

Takip denetimi durumunda, BV, kuruluş yetkilileri ile temasa geçerek Takip Denetimi tarihini belirler.

2.4. Takip Denetimi

Denetimde uygunsuzluk raporlanması durumunda, uygunsuzlukların giderilmesine yönelik düzeltici faaliyetlerin, denetim ekibi tarafından kontrolü ve doğrulanması amacı ile takip denetimi gerçekleştirilir. Takip denetiminin süresi, uygunsuzluk sayısı ve içeriği dikkate alınarak, denetim ekibi tarafından belirlenir. Takibin 1 günden az sürmesi durumunda, 1 adam/gün olarak belirlenir.

Takip denetimi süresi, belgelendirme veya ara kontrol denetim süresine dahil değildir ve kuruluşa ayrıca fatura edilir.

Teyidleşilen Takip Denetim tarihinde Denetim Ekibi kuruluşa tekrar ziyaret eder ve takip denetimini gerçekleştirir. Takip denetimi süresi maksimum 90 takvim günüdür.

Bu sürenin doksan günü geçmesi durumunda, sözleşme fesh edilmiş olur ve tüm süreç tekrarlanır. Bu durumda, ilave ziyaretle ilgili masraflar bu tarihte geçerli adam gün fiyatı üzerinden denetimdeki kuruluş tarafından ödenecektir.

Takip denetiminde tüm sistemin denetimi tekrarlanmaz, sadece uygunsuzlukların takibi yapılır.

Kuruluşun Belge Onayı alabilmesi için Belgelendirme Denetimi sırasında yazılan bütün uygunsuzluklarla ilgili Düzeltici Faaliyetlerin tamamlanması ve bu faaliyetlerin yeterliliğinin BV tarafından kontrol ve kabul edilmesi gerekmektedir.

Takip Denetimi sonuçları Denetim Raporunda belirtilir.

2.5.Raporlama

Denetim süreci tamamlandıktan sonra, Denetim Ekibi tarafından Denetim Raporu oluşturulur. Raporun bir kopyası ilgili kuruluşa verilir. Diğer kopyası da Denetim dosyası içerisinde BV'de muhafaza edilir.

Rapor, genel olarak, aşağıdaki bilgileri içerir:

- 1.Kuruluş bilgileri
- 2.Denetim bulguları ve uygunsuzluklar
- 3.Takip Denetimi bilgileri
- 4.Belgelendirmeye önerme kararı

2.6. Belgelendirme Kararı

Denetim sonucunda BV'nin belgelendirmeye uygun gördüğü kuruluş bilgileri, Araştırmacılar Derneği'ne bildirilir. GAB Belgesi, Araştırmacılar Derneği tarafından, gerekli diğer kontroller (madde 2.1/Not) yapıldıktan sonra hazırlanarak yayınlanır ve firmaya Araştırmacılar Derneği tarafından GAB marka taşıma yetisi verilir.

Araştırmacılar Derneği yönetim kurulu, BV'nin görüşünü değiştiremez. Ancak konunun gerekçelerini belirtmek şartıyla konunun yeniden incelenmesini isteyebilir. Bu takdirde BV, ikinci bir inceleme yapar ve görüşünü yeniden bildirir. (Ek denetim gerekli görülürse; ücretini, ilgili şirket ödemekle yükümlüdür.) Bunun sonucundaki görüş Dernek Yönetim Kurulu tarafından

değiştirilmeden uygulanır. Dernek Yönetim Kurulu'nun bir itirazı yoksa BV'nin görüşü doğrultusunda belgelendirme yapılır.

3. BELGE VE LOGOLARIN KULLANIMI

Onay belgesi (belgeleri), aksi belirtilmediği sürece, Belge üzerinde belirtilen tarihten itibaren üç yıllık bir süre için geçerlidir.

Bu program dahilinde yapılan belgelendirme, Kuruluş ürününün veya hizmetinin belgelendirilmesi anlamına gelmez ve dolayısıyla Kuruluşu yasal yükümlülüklerinden muaf kılmaz.

Kuruluşa, Araştırmacılar Derneği tarafından, GAB logolarının çoğaltılması ve kullanımı ile ilgili kuralları içeren kılavuz verilecektir. Kuruluş, Logo kullanımı ile ilgili örnekleri dikkate alarak hareket edecektir.

Bu talimatlara uyum ara kontrol ziyaretlerinde BV tarafından denetlenecek ve uyumsuzluk durumunda uygunsuzluk raporları yazılacaktır. Uygunsuzluklar belgelerin askıya alınma veya iptaline neden olabilir.

BV ve Araştırmacılar Derneği, belgelendirilmiş Kuruluşların ve onların belge kapsamının bir listesini bulundurur. Bu liste kamuya açıktır.

4.ONAYIN SÜRDÜRÜLMESİ

Onayın sürdürülmesi, ilgili standarda uygunluğun devam ettirilmesine bağlıdır. BV, bu uygunluğu, yıllık rutin ara kontrol ziyaretleriyle kontrol edecektir.

BV, yapılması düşünülen rutin ara kontrol ziyaretini önceden Kuruluşa bildirecektir.

Üç yıllık belgelendirme dönemi sonunda yeniden belgelendirme denetimi gerçekleştirilecektir.

5.BELGENİN ASKIYA ALINMASI VEYA İPTALİ

BV ve/veya Araştırmacılar Derneği, Belgelendirme dönemi boyunca herhangi bir anda Onay Belgesini askıya alma, geri alma, iptal etme hakkını saklı tutar. Genel olarak, askıya alma, geri alma veya iptal, şu durumlarda söz konusu olur:

- Kuruluşun üzerinde anlaşılmış süreler içinde düzeltici faaliyetleri yerine getirmemesi;
- Ara Kontrol Denetimlerinin Kuruluş tarafından ertelenmesi;
- GAB Logosunun veya Sertifikanın herhangi bir şekilde kötüye kullanıldığının saptanması;
- BV ve/veya Araştırmacılar Derneği ile yapılan sözleşmelerin mali veya diğer şartlarına uyulmaması;
- Kuruluşun herhangi bir şekilde, BV'nin ve Araştırmacılar Derneğinin itibarını zedeleyecek veya bu yönde bir gelişmeye katkıda bulunabilecek bir harekette bulunması.

Eğer bu tür gereklilik ortaya çıkar ise, BV, Kuruluşun uygun düzeltici faaliyetleri yerine getirmesi için mümkün olan her şeyi yapacak, fakat Kuruluşun bunu makul bir süre içinde yapmaması halinde, onay belgesi askıya alınacak, geri alınacak veya iptal edilecektir.

Böyle bir durumda Kuruluş kendisine bu anlaşma çerçevesinde verilen Onay Belgesini iade edecektir.

BV ve Araştırmacılar Derneği, bir Kuruluşun Onay Belgesinin askıya alınmasını, geri alınmasını veya iptalini arzu ettiği ve uygun gördüğü herhangi bir şekilde kamuoyuna açıklama hakkını saklı tutar.

Belgelendirme dönemi süresince, Kuruluşun Belgelendirmeyi artık devam ettirmemeye karar vermesi veya bunu imkansız bulması halinde, BV ve Araştırmacılar Derneği, böyle bir durumun kendisine bildirilmesiyle Onay Belgesini iptal edecektir.

Denetim, Kuruluş tarafından, ziyaret için saptanan denetim tarihinin ilk gününe iki haftadan daha az süre kalmasına rağmen ertelenirse, BV, ertelenen denetim için fatura edilecek toplam ücretin % 25'ini veya bir adam gün ücretini (hangisi yüksek ise) faturalayacaktır. Bu tutar, daha sonra yapılacak denetim ücretinden düşülmeyecektir.

Sözleşme imzalandıktan sonra Kuruluş tarafından herhangi bir aşamada iptal edilmesi durumunda, BV, sözleşmede belirtilen ücretlerinin faturalanmamış (gerçekleşmemiş) kısmının % 25'ini ve varsa işle ilgili olarak o ana kadar yapılmış tüm masrafları Kuruluşa faturalayacaktır.

6. İTİRAZLAR, ANLAŞMAZLIKLAR VE ŞİKAYETLER

Kuruluş, BV'nin kararlarına karşı itiraz etmek istediğinde veya herhangi bir anlaşmazlığın çözümü için başvuruda bulunmak istediği takdirde, bunu yazılı olarak BV'ye yapacaktır.

Kuruluş, Araştırmacılar Derneği'nin kararlarına karşı itiraz etmek istediğinde veya herhangi bir anlaşmazlığın çözümü için başvuruda bulunmak istediği takdirde, bunu yazılı olarak Araştırmacılar Derneği'ne yapacaktır.

Sözleşmenin imzalanıp yürürlüğe girmesinden sonra tarafların vaad ettikleri yükümlülükleri yerine getirmemesi durumunda Türkiye Cumhuriyeti yasaları çerçevesinde hukuki süreç başlatılacaktır.

Hukuki süreç uygulanma durumunda İstanbul Mahkemeleri yetkili kılınacaktır.

7. GİZLİLİK

Ulusal Yasalar ve ilgili Adli Makamlarının kararlarının gerektirdiği durumlar haricinde, BV, Kuruluş GAB Yönetim Sisteminin Denetlenmesi veya Belgelemesi sırasında çalışanlarının veya temsilcilerinin eline geçen hiçbir bilgiyi, Kuruluşun önceden yazılı izni olmadan hiç bir üçüncü tarafa vermeyecek ve bu bilgileri kesin bir gizlilik ilkesiyle koruyacaktır.