	<b>REHBER</b>	Doküman No:	AKR-Pr04-Rh-001-Rv01
	<b>Şikâyet ve İtiraz Süreci Usul ve Esasları Rehberi</b>	Yayın Tarihi:	19.11.2019
		Revizyon Tarihi/No:	26.02.2021/Rv01
		Sayfa No:	1/5

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu Rehberin amacı, Helal Uygunluk Değerlendirme Kuruluşu (HUDK) tarafından yapılacak olan itiraz başvuruları ve HUDK'lar ya da üçüncü taraflarca yapılabilecek şikâyet başvurularının Helal Akreditasyon Kurumu (HAK) tarafından nasıl değerlendirileceğini ortaya koymaktır. Rehber; ayrıca şikâyet ve itiraz süreçlerinde HAK tarafından izlenecek prensipler ve yükümlülükler hususlarında HUDK'ları bilgilendirmeyi amaçlamaktadır.

## 2. TERİMLER, TARİFLER VE TANIMLAR

**Denetçi:** HAK tarafından belirli bir helal uygunluk değerlendirme kuruluşunu bireysel olarak veya bir ekibin parçası olarak denetlemek üzere görevlendirilmiş kişidir.

**Denetim:** Bir helal uygunluk değerlendirme kuruluşunun faaliyetlerinin, sistemlerinin ve personelinin helal uygunluk değerlendirme alanında ulusal ve uluslararası kabul görmüş teknik kriterlere, standartlara ve ilgili mevzuata uygun olup olmadığının belirlenmesidir

**Düzeltilici Faaliyet:** Mevcut uygunsuzluk, kusur veya diğer istenmeyen durumların yeniden meydana gelmesini önlemek amacıyla sebeplerin yok edilmesi için alınan önlemlerle ilgili faaliyettir.

**Doğrulama Denetimi:** Şikâyete konu olan HUDK'nın şikâyet konusu durumun mevcudiyetinin yerinde denetlenmesidir.

**İtiraz:** Akreditasyon kararının yeniden değerlendirilmesi talebiyle HUDK'nın yapmış olduğu başvurudur.

**Şikâyet:** Gerçek veya tüzel kişilerin, HAK'ın akreditasyon faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, akredite ettiği bir kurumun akreditasyon kapsamında yaptığı faaliyetler veya HAK etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları cevabı beklenen sözlü veya yazılı memnuniyetsizliği ifade eden, objektif delillere dayalı başvurudur.

**Şikâyet ve İtiraz Komitesi:** Genel Sekreterin veya Genel Sekreter tarafından görevlendirilecek bir HAK personelinin Başkanı olduğu, oybirliği ile karar alan, şikâyet ve itirazları değerlendirip sonuca bağlayan komitedir.


## 3. UYGULAMA

### 3.1. Şikâyet Başvuruları

Şikâyet başvuruları; temel olarak iki (2) sebebe dayalı olarak yapılabilir:

(1) HAK tarafından akredite edilen HUDK'nın helal akredite olduğu kapsama dair uygulamalarıdır. Bu doğrultuda yapılacak şikâyet başvuruları, helal akreditasyon kurallarının HUDK tarafından ihlaline ilişkin olabileceği gibi, HUDK'nın uygunluk değerlendirme hizmeti sunduğu firmaların ilgili kapsamdaki faaliyetlerine dair de olabilir.

Ayrıca, şikâyetlerin konusu HAK'ın (2);

	<b>REHBER</b>	Doküman No:	AKR-Pr04-Rh-001-Rv01
	<b>Şikâyet ve İtiraz Süreci Usul ve Esasları Rehberi</b>	Yayın Tarihi:	19.11.2019
		Revizyon Tarihi/No:	26.02.2021/Rv01
		Sayfa No:	2/5

- Başvuruları ele alışı
- Denetim ve takip uygulamaları
- Helal akreditasyonun süreçlerini yürütürken esas aldığı bağlayıcı süreler
- Gövlendirdiği denetim ekibinin ilgili mevzuata/uluslararası standartlara uygun olmayan hal ve davranışları
- Personelinin hizmet performansının başvuru sahibi veya akredite kurumca yeterli bulunmaması gibi nedenlere de dayanabilir.

### 3.1.1. Şikâyetlerin Ele Alınışında Temel Prensipler

Şikâyetlerin, Bildirim Formu (AKR-Pr04-Fo-001) vasıtasıyla HAK'ın çevrimiçi uygulamaları üzerinden ya da ıslak imzalı olarak resmi yollarla HAK'a gönderilmesi esastır. HAK'a bu yollarla iletilmeyen hiçbir şikâyet resmi işleme alınmaz.

Şikâyetlerde asgari olarak şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır. Dolayısıyla (telefon görüşmesi gibi) sözlü olarak ya da e-posta aracılığıyla yapılan şikâyetler HAK tarafından kayıt altına alınmaz.

HAK, şikâyetlerin değerlendirilmesinde delillere dayalı hareket eder. Bu kapsamda yalnızca 'doğrulaması yapılmış' şikâyetler işleme alınır.

Şikâyet sahibinin yazılı talebi olması halinde değerlendirmenin hangi aşamada olduğuna ilişkin, (şikâyetin neticelenmesine kadar geçen süre içinde iki [2] defayı geçmemek kaydıyla) bilgilendirme yapılır.

Şikâyete ilişkin alınan nihai karar tüm ilgili taraflara bildirilir.


### 3.1.2. HUDK Uygulamalarına Dair Şikâyetlerin Ele Alınışı

HAK tarafından kayıt altına alınan şikâyetler, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından oybirliği ile karara bağlanır. Şikâyet dosyaları, HAK tarafından ihdas edilen Komite toplantısında gündeme alınır. Komite, faaliyetlerini düzenli olarak Yönetim Kurulu'na raporlar.

Komite, gerekli gördüğü takdirde, karara bağlama aşamasından evvel mevzubahis şikâyetle alakalı doğrulama faaliyetinde bulunur. Doğrulamayla ilgili tüm çalışmalar Komite tarafından yapılır.

Şikâyete konu olan durumun yerinde deliller üzerinden doğrulanması için bir saha denetimi gerçekleştirilebilir. Bu denetim, mevcut sürece göre gözetim denetimi kapsamında yapılabileceği gibi, olağan dışı denetim olarak da gerçekleştirilebilir. Doğrulama denetimi yapıp yapmamaya ve bu denetimin hangi usulde gerçekleştirileceğine karar verme yetkisi Komite'ye aittir.

Doğrulama denetimleri helal akreditasyon denetimleri gibi gerçekleştirilir. Doğrulama denetimlerine ilişkin kurallar, Helal Akreditasyon Denetimi Usul ve Esasları Rehberinde (AKR-Pr01-Rh-003) yer aldığı gibidir. Doğrulama denetimleri sonucunda şikâyete konu durumun mevcudiyeti teyit edilirse,

	<b>REHBER</b>	Doküman No:	AKR-Pr04-Rh-001-Rv01
	<b>Şikâyet ve İtiraz Süreci Usul ve Esasları Rehberi</b>	Yayın Tarihi:	19.11.2019
		Revizyon Tarihi/No:	26.02.2021/Rv01
		Sayfa No:	3/5

denetime ait masraflar (herhangi bir gözetim denetimiyle eş zamanlı yürütülmediği hallerde) HUDK'ya fatura edilir. Herhangi bir uygunsuzluk bulunmaması durumunda ise denetim tutarı HUDK'ya fatura edilmez.

Komite, doğrulama denetimi kararı almadan HUDK'ya bildirim yaparak konuya ilişkin açıklama talep edebilir. Bildirim yapıp yapmama kararını Komite verir. Bildirim yapıldığı takdirde Komite, HUDK'dan beş (5) iş günü içerisinde gelecek açıklamayı inceler.

Doğrulama sonuçlarının şikâyetin geçerliliğini destekler nitelikte olması veya HUDK'dan talep edilen açıklamanın şikâyeti sonuçlandırıcı nitelikte olmaması durumunda, HUDK'nın düzeltici faaliyet gerçekleştirmesi istenir.

HUDK, şikâyete yönelik (iç tetkik vb.) yapacağı tüm faaliyetleri, sonuçlarını gösteren delillerle birlikte Komite'ye bildirmekle yükümlüdür. Bu kapsamdaki faaliyetlerin HUDK tarafından ne kadarlık bir süre zarfında yapılıp HAK'a raporlanması gerektiğine Komite karar verir.

HUDK'nın yürüttüğü faaliyetlerin ve aldığı önlemlerin yeterliliği ile ilgili bir kuşku olması halinde HUDK'ya olağan dışı denetim düzenlenebilir. Bu olağandışı denetimler, HUDK'nın helal akreditasyon çevrimindeki yerine göre gözetim uygulamaları ile birleştirilebilir. Bunlara ilişkin kararı Komite verir. Bu kapsamda yapılacak denetimlere ilişkin kurallar Helal Akreditasyon Denetimi Usul ve Esasları Rehberinde (AKR-Pr01-Rh-003) yer aldığı gibidir.

HAK uygulamalarının şikâyet konusu edildiği hallerde ise, Komite tarafından şikâyetin geçerliliğine yönelik bir değerlendirme yapılır. Geçerli olduğu değerlendirilen şikâyetle ilgili HAK bünyesinde yürütülecek faaliyetler Komite tarafından belirlenir.

Şikâyet konusu fark etmeksizin, yapılan faaliyetlere ve onların sonuçlarına ilişkin şikâyet sahibine resmi olarak bilgilendirme yapılır.

Tüm şikâyetlerin işleme alınması ve karara bağlanması, bahse konu şikâyetin HAK tarafından kayda alınmasını takip eden otuz (30) iş günü içinde yapılır. HAK dışındaki kişi ya da kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren şikâyetler, söz konusu bilgi/belge temin edildikten, yerinde doğrulama denetimi gerektiren şikâyetler ise denetim sürecinin tamamlanmasından itibaren otuz (30) iş günü içerisinde sonuçlandırılır.


### 3.2. İtiraz Başvuruları

İtiraz, sadece HAK'ın aldığı HELAL AKREDİTASYON KARARINA yapılabilir.

Bu bağlamda, sadece Yönetim Kurulunca alınan akreditasyon kararları itiraz konusu olabilir.

HAK'ın aldığı helal akreditasyon kararına karşı yapılacak itiraz, İtiraz Bildirim Formunun (AKR-Pr04-Fo-002) doldurulması kaydıyla, karar bildirim tarihinden itibaren otuz (30) iş günü içerisinde yapılır.

Mevzubahis formun ekine, HUDK tarafından ilave dokümanlar eklenebilir.

	<b>REHBER</b>	Doküman No:	AKR-Pr04-Rh-001-Rv01
	<b>Şikâyet ve İtiraz Süreci Usul ve Esasları Rehberi</b>	Yayın Tarihi:	19.11.2019
		Revizyon Tarihi/No:	26.02.2021/Rv01
		Sayfa No:	4/5

Bir itiraz başvurusunun HAK tarafından işleme alınıp karara bağlanması için aşağıdaki bilgileri içermesi gerekir:

- İtiraz konusu helal akreditasyon kararının alındığı tarih ve HAK tarafından verilmiş resmi karar/dosya numarası
- İtirazın gerekçeleri
- Başvuruyu takip edecek/HAK tarafından HUDK adına muhatap alınacak temsilcinin isim ve bilgileri

İtiraz, talebin HAK tarafından kayda alınmasının ardından ihdas edilen Komite toplantısında gündeme alınır.

Komite’de yapılan teknik değerlendirme, Yönetim Kuruluna sunulur. Yönetim Kurulunca Komite’nin değerlendirmelerine göre ilave bir iş/işlem yapılması uygun görüleceği gibi itiraza konu helal akreditasyon kararının tasdik edilmesi de söz konusu olabilir. İtiraza ilişkin Komite değerlendirmeleri ışığında Yönetim Kurulu’nca alınan nihai karar ilgili Proje Koordinatörünce HUDK’ya bildirilir.

HUDK’nın geçersiz olduğu değerlendirilip ilk etapta reddedilen ya da işleme alınıp sonuçlandırılan bir itiraz başvurusuyla ilgili herhangi bir ilave şikâyet/itiraz mekanizması işletilemez. HAK’ın bu yönde aldığı kararlar nihaidir.


İtirazlar, başvurunun yapıldığı tarihten itibaren otuz (30) iş günü içinde karara bağlanır. İtiraz değerlendirme süreci boyunca, HAK dışındaki kişi, kuruluş ya da bilgi kaynaklarından bilgi/belge temini gerekebilir. Bu durumda itiraz dosyası Komite tarafından yürütülecek bu tip ilave bilgi/belge temini faaliyetlerinin tamamlanmasından itibaren otuz (30) gün içerisinde sonuçlandırılır.

### Belge Geçmişi:

Sayfa No:	Revizyon No:	Revizyon Nedeni:
01	01	‘Şikâyet’ ve ‘Şikâyet ve İtiraz Komitesi’ tanımlarında değişiklik yapılmıştır.
03	01	Komitenin HUDK açıklamasını değerlendirme sonucu ortaya çıkabilecek durumlar tanımlanmıştır
03	01	Şikâyetin sonuçlandırılması ve sonuç bildirimiyile alakalı kurallar değiştirilmiştir.
04	01	İtiraz dosyasına ilişkin Komite değerlendirmesi sonucu Yönetim Kurulu tarafından alınabilecek eylemler detaylandırılmıştır.
Genel	01	Komite ihdas edilme kuralı (ad hoc olmama) değiştirilmiş ve diğer HAK uygulama dokümanlarına atıflar yapılmıştır.

**Hazırlayan:** Helal Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

**Onaylayan:** HAK Yönetim Kurulu

	<b>REHBER</b>	Doküman No:	AKR-Pr04-Rh-001-Rv01
	<b>Şikâyet ve İtiraz Süreci Usul ve Esasları Rehberi</b>	Yayın Tarihi:	19.11.2019
		Revizyon Tarihi/No:	26.02.2021/Rv01
		Sayfa No:	5/5

**Ek: Helal Akreditasyon Kurumu Şikâyet Sonuçlandırma Mekanizması**

