	REHBER	Doküman No:	AKR-Pr04-Rh-001-Rv00
	Şikâyet ve İtiraz Süreci Usul ve Esasları Rehberi	Yayın Tarihi:	19.11.2019
		Revizyon Tarihi/No:	19.11.2019/Rv00
		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 yükümlülükleri 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 olumsuz başvurudur.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi: Genel Sekreterin doğal 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);

- Başvuruları ele alışı

	REHBER	Doküman No:	AKR-Pr04-Rh-001-Rv00
	Şikâyet ve İtiraz Süreci Usul ve Esasları Rehberi	Yayın Tarihi:	19.11.2019
		Revizyon Tarihi/No:	19.11.2019/Rv00
		Sayfa No:	2/5

- Denetim ve takip uygulamaları
- Helal akreditasyonun süreçlerini yürütürken esas aldığı bağlayıcı süreler
- Görevlendirdiği 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, bu rehberin ekindeki Bildirim Formu vasıtasıyla HAK'ın çevrimiçi uygulamaları üzerinden ya da ıslak imzalı olarak resmi yollarla HAK'a gönderilmesi esastır. HAK'a bu yollarla ileilmeyen 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 kayıt altına alınma tarihini izleyen ilk 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. Doğrulama ile 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 uygunluk denetimleri gibi gerçekleştirilir. Doğrulama denetimlerine ilişkin kurallar, "Uygunluk Denetimi Usul ve Esasları Rehberinde" yer aldığı gibidir. Doğrulama denetimleri sonucunda şikâyete konu durumun mevcudiyeti teyit edilirse, denetime ait masraflar (herhangi bir

	REHBER	Doküman No:	AKR-Pr04-Rh-001-Rv00
	Şikâyet ve İtiraz Süreci Usul ve Esasları Rehberi	Yayımlar Tarihi:	19.11.2019
		Revizyon Tarihi/No:	19.11.2019/Rv00
		Sayfa No:	3/5

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 gelecek açıklamayı inceler ve bu açıklamanın şikâyeti sonuçlandırıcı nitelikte olup olmadığına karar verir.

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 Denetimi uygulamaları ile birleştirilebilir. Bunlara ilişkin kararı Komite verir. Bu kapsamda yapılacak denetimlere ilişkin kurallar "Uygunluk Denetimi Usul ve Esasları Rehberinde" 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. HAK tarafından bu doğrultuda gerçekleştirilecek faaliyetlerle alakalı şikâyet sahibi bilgilendirilir.

Tüm şikâyetlerin işleme alınması ve karara bağlanması, otuz (30) iş günü içinde yapılır. Şikâyet konusunun HUDK uygulamaları olduğu hallerde, doğrulama ve HUDK'dan konuyla alakalı açıklama gelmesini takip eden otuz (30) iş günü esas alınır.

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 doldurulması kaydıyla, karar bildirim tarihinden itibaren otuz (30) iş günü içerisinde yapılır.

Mevzubahis formun ekine, HUDK tarafından ilave dokümanlar eklenebilir.

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

	REHBER	Doküman No:	AKR-Pr04-Rh-001-Rv00
	Şikâyet ve İtiraz Süreci Usul ve Esasları Rehberi	Yayın Tarihi:	19.11.2019
		Revizyon Tarihi/No:	19.11.2019/Rv00
		Sayfa No:	4/5


- İtirazın gerekçeleri
- Başvuruyu takip edecek/HAK tarafından HUDK adına muhatap alınacak temsilcinin isim ve bilgileri

İtiraz, talebin HAK'a ulaştığı tarihi takip eden ilk Şikâyet ve İtiraz Komitesi'nde gündeme alınır.

Komite'de yapılan teknik değerlendirme, onay için Yönetim Kuruluna sunulur. Yönetim Kurulunca itiraza ilişkin alınan nihai karar HUDK'ya bildirilir.

İlk 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. Otuz (30) iş günlük tamamlama süresine Genel Sekreterlik gözetiminde Komite tarafından yürütülecek bu tip ilave bilgi/belge temini faaliyetleri dâhil değildir.

	REHBER	Doküman No:	AKR-Pr04-Rh-001-Rv00
	Şikâyet ve İtiraz Süreci Usul ve Esasları Rehberi	Yayın Tarihi:	19.11.2019
		Revizyon Tarihi/No:	19.11.2019/Rv00
		Sayfa No:	5/5

Ek: Helal Akreditasyon Kurumu Şikâyet Sonuçlandırma Mekanizması

