

R10.08

Revizyon No : 07

Yürürlük Tarihi : 28.08.2023

Şikayet ve İtiraz Rehberi

Hazırlayan:

Gökçen GÜRSOY
İhsan Emre BİLİCİ

Kontrol:

Ahmet GÖZÜKÜÇÜK

Onay:

G. Banu MÜDERRİSOĞLU



TÜRK AKREDİTASYON KURUMU

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu Rehberin amacı, gerçek veya tüzel kişilerin akreditasyon süreçleri ile ilgili şikâyetlerinin ve akreditasyon kararına ilişkin itirazlarının nasıl yapılacağı ile TÜRKAK'ın şikâyet ve itirazları ele alması ve çözüme ulaştırması konularında uygulayacağı yöntemleri açıklamaktadır.

Bu rehberde tanımlanmamış konulardaki diğer başvuru ve talepler ilgili mevzuat ve TÜRKAK düzenlemeleri çerçevesinde ele alınır.

2. TANIMLAR

2.1. Şikâyet

Gerçek veya tüzel kişiler tarafından, TÜRKAK adına gerçekleştirilen akreditasyon denetimi süreci ve TÜRKAK adına görev yapan bilirkişiler ile UDK'ların faaliyetleri ile ilgili, herhangi bir konuya ilişkin TÜRKAK'a yapılan, itiraz konusu dışındaki memnuniyetsizlik içeren başvurulardır.

2.2. İtiraz

İtiraz, UDK'nın akreditasyon sürecine ilişkin başvurunun reddi, akreditasyonun askıya alınması ya da iptali kararı gibi olumsuz kararların çıkması halinde, bu akreditasyon kararının yeniden değerlendirilmesi için TÜRKAK'a yapmış olduğu başvurudur.

3. ŞİKAYETLERİN YAPILMASI

TÜRKAK faaliyetleri hakkındaki şikâyetler genel olarak;

- Akreditasyon başvurularının ele alınışı,
- Akreditasyon denetimin yapılması,
- Akreditasyon kararının alınması için geçen süre,
- TÜRKAK personelinin veya denetim sırasında denetçi ekibinin yeterliliğinin, tutum ve davranışının TÜRKAK dokümanlarına veya etik kurallara uygun olmaması
- Akreditasyon başvurusunun TÜRKAK tarafından kısmen veya tamamen reddedilmesi,
- TÜRKAK tarafından yapılan denetim teklifinde yer alan kapsam, gün ve denetçiler,
- TÜRKAK adına gerçekleştirilen akreditasyon denetimi sonucunda denetim ekibinin bulguları ve düzeltici faaliyet talepleri vb.

ile ilgili olabilir. Ayrıca akredite edilmiş kuruluşların akredite edildikleri kapsamla ilgili yaptıkları işlemler ve verdikleri hizmetlerle ilgili de şikâyetler olabilir.

Şikâyetler, akredite kuruluşlar, akredite edilmiş hizmetlerin kullanıcıları veya üçüncü taraflarca yapılabilir.

Her tür şikâyet ve itiraz; tarafsızlık açısından çıkar çatışması doğurabilecek haller, bunların oluşmasını engellemek için alınacak tedbirler ve muhtemel yaptırımlar dahilinde, gerçek ve tüzel kişiler ile UDK'ların niteliklerine göre herhangi bir ayırım yapmayacak şekilde ve objektif deliller çerçevesinde TÜRKAK tarafından ele alınmaktadır.



TÜRK AKREDİTASYON KURUMU

Şikâyetlerin yazılı olarak (**F507-01 Şikâyet/İtiraz Bildirim Formu kullanılabilir**) posta veya e-posta yoluyla TÜRKAK'a gönderilmesi esastır. Sözlü yapılan şikâyetler de mutlaka şikâyet sahibi tarafından yazılı hale getirilmelidir. Şikâyetlerde asgari olarak şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır. TÜRKAK gerekli durumlarda şikâyetçinin kimliğini doğrulamak amacıyla araştırma yapabilir.

Şikâyetin geçerliliğine dair yapılan değerlendirme sonrasında söz konusu şikâyetin geçerli olduğu sonucuna ulaşırsa şikâyetin değerlendirmeye alındığı, şikâyeti ele alacak kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgileri e-posta veya resmi yazı ile şikâyet sahibine bildirilir.

UDK'larla ilgili şikâyetlerin öncelikle şikâyetle doğrudan ilgili kuruluşa yapılması gerekmektedir. Bu yöntem ile şikâyetin sonucunun elde edilememesi durumunda TÜRKAK'a şikâyette bulunulabilir. Ancak UDK'nın konu hakkında bilgilendirilmesinin uygun görülmediği ve kuruluşun akreditasyon kurallarını kasıtlı olarak ihlal ettiğine ilişkin şikâyetler doğrudan TÜRKAK'a iletilebilir.

Şikâyete konu olan faaliyetle ilgili geçerli belgelerin olması ve bu belgelerin UDK'nın akredite olduğu/akreditasyon başvurusunda bulunduğu faaliyet ile ilgili olması esastır. Sağlanan bilgilerin doğrulanamaması durumunda herhangi bir işlem yapılmaz.

UDK'nın genel uygulamaları veya hizmet sunduğu tarafların faaliyetlerine dair konulara ilişkin şikâyetlerin ilgili UDK tarafından doğrudan çözümlenmediği veya TÜRKAK'ın gerekli gördüğü durumlarda UDK'dan kendi şikâyet değerlendirme prosedürünü uygulaması ve sonuçlarını TÜRKAK'a bildirmesi istenir. UDK şikâyetle ilgili yaptığı tüm faaliyetleri (yeniden değerlendirme, düzeltici ve önleyici faaliyetler, iç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi, vb.) en kısa sürede TÜRKAK'a bildirmelidir.

UDK tarafından şikâyet değerlendirme prosedürünün uygulanması sonucunda şikâyetin devam etmesi, kuruluş tarafından alınan önlemlerin yeterliliği ile ilgili bir kuşku olması veya kuruluşun TÜRKAK akreditasyon kriterlerine uygunluğunun incelenmesinin gerekli görüldüğü hallerde olağan dışı denetim gerçekleştirilebilir.

Şikâyet konusu, UDK'nın tarafsızlığı ve/veya yeterliliğinin ortadan kalkmasına dair kritik hususlara ilişkin ise, gizlilik kuralları çerçevesinde gerekli doğrulamaların yapılmasının ardından TÜRKAK UDK'yı şikâyetin konusu ve muhteviyatı hakkında bilgilendirmeksizin şikâyetle ilgili kendisine sunulan kanıtları yerinde doğrulamak üzere olağan dışı bir denetim gerçekleştirebilir. Bu durumda UDK TÜRKAK'a denetimin emniyetli bir şekilde yapılabilmesi için her türlü imkânı sağlamakla yükümlüdür. Bu denetimler sonucunda UDK ile ilgili iletilen şikâyet veya bildirimden teyit edilmesi durumunda denetime ait masraflar UDK'ya fatura edilir. Yapılan denetimde herhangi bir uygunsuzluk bulunmaması halinde denetim teklifi tutarı UDK'ya fatura edilmez.

Şikâyetin sonuçlandırılma süresine ve şikâyetle ilgili gerçekleştirilen faaliyetlere bağlı olarak ara raporlama mahiyetinde şikâyet sahibine ilerleme raporu iletilebilir.



TÜRK AKREDİTASYON KURUMU

Şikâyetin ele alınması ve değerlendirilmesi sonucunda nihai cevap yazısı, (şikâyet sahibinin talebine bağlı olarak) e-posta veya resmi yazı ile gizlilik kurallarına uygun olarak şikâyet sahibine ve gerekli durumlarda ilgili diğer taraflara gönderilerek şikâyet sonuçlandırılır.

TÜRKAK politikasına göre -uygulamada olanaklı ise- şikâyetlerin yazılı olarak TÜRKAK'a iletilmesinden itibaren -otuz (30) gün içinde çözümlenmesi esastır. TÜRKAK dışındaki kişi ya da kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren şikâyetler söz konusu bilgi/belge temin edildikten, denetim gerektiren şikâyetler ise denetim sürecinin tamamlanmasından itibaren otuz (30) gün içerisinde sonuçlandırılmalıdır.

4. İTİRAZLARIN YAPILMASI

İtiraz başvuruları, Akreditasyon Karar Kurulu'nun almış olduğu akreditasyon kararlarına karşı yapılabilir. İtiraz başvuruları; akreditasyon kararının bildirim tarihinden itibaren otuz (30) gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır.

İtiraz başvurusu, ekinde objektif delillerin bulunduğu bir yazı ile yapılmalıdır. **Bu amaçla F507-01 Şikâyet/İtiraz Bildirim Formu kullanılabilir.**

İtiraz başvurusu aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- İtiraz konusu kararın tarih ve numarası (varsa),
- İtirazın nedenleri veya gerekçeleri,
- Başvuruyu yapan kuruluş ve kişinin ismi,
- Konu ile ilgili kişi ve iletişim bilgileri.

İtirazın değerlendirmeye alındığı, itirazı ele alacak kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgileri e-posta veya resmi yazı ile itiraz sahibine bildirilir.

İtirazı değerlendirecek olan kişi veya çalışma grubu tarafından, itirazın geçerliliği değerlendirilir, itiraz konusu olan hususla ilgili yapılan her türlü faaliyet gözden geçirilerek itirazın sebepleri araştırılır.

İtirazla ilgili değerlendirmeler itiraza konu kararda bulunanlar yer almayacak şekilde tarafsızlık güvenceye alınarak sonuçlandırılır.

İtirazla ilgili nihai karar gizlilik kurallarına uygun şekilde itiraz sahibine bildirilir.

Gerekli durumlarda itirazla ilgili gerçekleştirilen faaliyetler ilerleme raporu olarak itiraz eden tarafa iletilir.

İtirazlar başvurudan itibaren otuz (30) gün içinde karara bağlanmalıdır. TÜRKAK dışındaki kişi ya da kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren itirazlar söz konusu bilgi/belge temin edildikten, denetim gerektiren itirazlar ise denetimin tamamlanmasından itibaren on beş (15) gün içerisinde sonuçlandırılmalıdır.