

P507

Revizyon No : 12

Yürürlük Tarihi : 24.08.2023

Şikâyet ve İtiraz Prosedürü



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	P507
	Revizyon	12
	Yürürlük Tarihi	24.08.2023
	Sayfa	1 / 15

1. AMAÇ

Bu prosedürün 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 yöntemlerin tanımlanmasıdır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, TÜRKAK'ın akreditasyon faaliyetleri, değerlendirme ve karar süreçleri ile akredite ettiği veya edeceği kuruluşların akreditasyon süreçlerindeki çalışmalarıyla ilgili şikâyet ve itirazların ele alınışı ve çözümü ile ilgili hususları kapsar.

Bu dokümanda tanımlanmamış konulardaki diğer başvuru ve talepler P405 Kurumsal İletişim Prosedürü çerçevesinde ele alınır.

3. KISALTMALAR VE TANIMLAR

TÜRKAK : Türk Akreditasyon Kurumu

UDK : TÜRKAK'tan akredite olan veya akreditasyon başvurusu yapmış Uygunluk Değerlendirme Kuruluşu

ŞİDEK : Şikâyet ve İtirazları Değerlendirme Kurulu

KİM : Kurumsal İletişim Müdürlüğü

DTUM : Denetçi/Teknik Uzman Havuzu Müdürlüğü

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.

Şikâyet : Gerçek veya tüzel kişiler tarafından, TÜRKAK adına gerçekleştirilen akreditasyon 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.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

R10.08 Şikâyet ve İtiraz Rehberi

P405 Kurumsal İletişim Prosedürü

P502 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

P503 Uygunsuzlukların Kontrolü, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

P505 İç Tetkik Prosedürü

F507-001 Şikâyet/İtiraz Bildirim Formu

F507-004 Şikâyet/İtiraz/Bilirkişi Görüş ve Değerlendirme Raporu

F402-001 Komite/Kurul/Çalışma Grubu Üyeleri Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü

P701 Uygunluk Değerlendirme Kuruluşlarının Akreditasyonu Prosedürü

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	P507
	Revizyon	12
	Yürürlük Tarihi	24.08.2023
	Sayfa	2 / 15

5. UYGULAMA

Bu prosedür kapsamındaki her tür şikâyet ve itirazın; 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 alınması esastır.

5.1 Şikâyetler

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.

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. Şikâyet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın veya kimliği doğrulanmadan alınmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriğine bağlı olarak incelemeye alınabilir.

Kuruma gelen tüm şikâyetler öncelikle KİM tarafından bilgi sistemine kaydedilir ve Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi hakkındaki şikâyetler ise Genel Sekretere iletilir. Kalite Yöneticisi, şikâyetin işbu prosedüre uygun olarak yapıp yapılmadığını değerlendirir. Şikâyet işbu prosedüre uygun olarak yapılmadıysa şikâyet reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikâyet sahibine KİM tarafından bildirilir. Şikâyet işbu prosedüre uygun yapılmış ise, Kalite Yöneticisi tarafından ilgili birim başkanına gönderilir. Kalite Yöneticisinin izin, görev vb. sebeplerle Kurumda bulunmadığı zamanlarda işbu prosedürde Kalite Yöneticisi tarafından yapılan işlemler vekalet eden tarafından yerine getirilir ve yapılan işlem hakkında Kalite Yöneticisine bilgi verilir. Eğer şikâyet bir denetçi/teknik uzman (DTU) hakkında ise ek olarak DTUM'a da şikâyet hakkında bilgi verilir. İlgili birim başkanı şikâyet konusuna göre uygun gördüğü birim personelini şikâyeti incelemek üzere görevlendirir. Görevlendirilen ilgili personel şikâyetin prosedüre uygun olarak

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	P507
	Revizyon	12
	Yürürlük Tarihi	24.08.2023
	Sayfa	3 / 15

takibinden ve tanımlı süreler içinde sonuçlandırılmasından doğrudan sorumludur. İlgili personelin belirlenmesinin ardından, şikâyetin değerlendirmeye alındığı, şikâyeti ele alacak kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgileri e-posta veya resmi yazı ile KİM tarafından yedi (7) gün içinde şikâyet sahibine bildirilir. Şikâyeti ele alan kişi öncelikle şikâyetin yeterli bilgi/belge ile desteklenip desteklenmediğini değerlendirir. Şikâyet yeterli bilgi/belge ile desteklenmemiş ise, bilgi/belge eksikliği nedeniyle şikâyetle ilgili işlem yapılamadığına dair cevap yazısı hazırlanır; ilgili birim başkanı ve Kalite Yöneticisinin teyidi alınarak Genel Sekreterin onayına sunulur. Nihai cevap yazısı ilgili personel tarafından şikâyet sahibine en geç 30 (otuz) gün içinde gönderilerek şikâyet sonuçlandırılır. Şikâyetin sonuçlandığı bilgisi takip eden 3 (üç) gün içerisinde ilgili personel tarafından KİM'e bildirilir. Şikâyet yeterli bilgi/belge ile desteklenmişse Bölüm 5.1.1-5.1.4'te belirtildiği üzere süreç ilerletilir.

Şikâyetin ele alınması ve değerlendirilmesi süreçlerinde şikâyet konusu ile ilgili kişilerin yer almamasına dikkat edilir. Gerektiğinde Genel Sekreter veya Kalite Yöneticisi tarafından şikâyet ile ilgili işlemleri yürütmek üzere ilgili birim başkanına havale edilmeksizin herhangi bir Kurum personeli görevlendirilebilir.

5.1.1 UDK'nın Akreditasyon Kapsamındaki Faaliyetleri ile İlgili Yapılan Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Çözümü

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 bildirim



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	P507
	Revizyon	12
	Yürürlük Tarihi	24.08.2023
	Sayfa	4 / 15

teyit edilmesi durumunda denetime ait masraflar UDK'ya fatura edilir. Yapılan denetimde herhangi bir uygunsuzluk bulunmaması halinde denetim teklifi tutarı UDK'ya fatura edilmez.

Gerekli görüldüğü takdirde, Kalite Yöneticisi ve ilgili Birim Başkanı tarafından yapılan değerlendirme sonucunda şikâyet ile ilgili detaylı araştırmayı yapmak için şikâyete konu olan süreçlerden bağımsız kişi/çalışma grubu görevlendirilebilir. Görevlendirilecek kişi(ler)den TÜRKAK ile gizlilik ve tarafsızlık hükümleri içeren bir sözleşme imzalamamış olanlar varsa F401-001 Komite/Kurul/Çalışma Grubu Üyeleri Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü alınır. Ayrıca görevlendirilecek kişi(ler)den konuya ilişkin olarak tarafsızlığını etkileyecek herhangi bir ilişkisinin olmadığına dair teyit alınır. Taahhütler alındıktan sonra şikâyet ile ilgili incelenecek olan dokümanlar ve gerekli bilgiler e-posta ile çalışma grubu üyelerine iletilir veya ilgili UDK'nın dokümantasyonu çalışma grubunun erişimine açılır. Üyelerden şikâyet ile ilgili değerlendirmelerini **(F507-004 Şikâyet/İtiraz/Bilirkişi Görüş ve Değerlendirme Raporunun kullanılması esastır) on dört (14) gün içinde** iletmeleri istenir.

Şikâyetle ilgili detaylı değerlendirmeyi yapacak olan kişi veya çalışma grubu tarafından, şikâyetin geçerliliği değerlendirilir, şikâyete konu olan her türlü faaliyet gözden geçirilerek şikâyetin sebepleri araştırılır.

Görevlendirilen kişi veya çalışma grubunun şikâyet ile ilgili değerlendirmeleri, ilgili birim başkanı, ilgili Genel Sekreter Yardımcısı, Kalite Yöneticisi ve şikâyet için görevlendirilen TÜRKAK personeli tarafından incelenir ve şikâyet ile ilgili yapılan değerlendirme kayıt altına alınır.

Yukarıda bahsi geçen denetimler, türüne göre P701 Uygunluk Değerlendirme Kuruluşlarının Akreditasyonu Prosedürüne göre sonuçlandırılır.

Yukarıdaki işlemlerin yapılmasının ardından şikâyet ile ilgili süreç Bölüm 5.1.4'e göre sonuçlandırılır.

5.1.2 TÜRKAK Faaliyetleri ile İlgili Yapılan Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Çözümü

Alınan şikâyetler genel olarak TÜRKAK uygulamaları (akreditasyon başvurusunun reddi, denetim bulguları ve düzeltici faaliyet talepleri vb. dahil), personeli (denetçi/teknik uzmanlar dahil), prosesleri veya prosedürleri hakkında ise, öncelikle şikâyetin yanlış anlamadan kaynaklanıp kaynaklanmadığı tespit edilir. Yanlış anlamadan kaynaklanıyorsa öncelikli olarak çözümlenir ve yapılan işlemle ilgili açıklamalar Birim Başkanı, Kalite Yöneticisi ve Genel Sekretere raporlanır. Söz konusu açıklama KİM tarafından şikâyet sahibine iletilerek şikâyet sonuçlandırılır.

Gerekli görüldüğü takdirde, Kalite Yöneticisi ve ilgili Birim Başkanı tarafından yapılan değerlendirme sonucunda şikâyet ile ilgili detaylı araştırmayı yapmak için şikâyete konu olan süreçlerden bağımsız kişi/çalışma grubu görevlendirilebilir. Görevlendirilecek kişi(ler)den TÜRKAK ile gizlilik ve tarafsızlık hükümleri içeren bir sözleşme imzalamamış olanlar varsa F401-001 Komite/Kurul/Çalışma Grubu Üyeleri Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü alınır. Ayrıca bu kişilerden konuya ilişkin olarak tarafsızlığını etkileyecek herhangi bir ilişkisinin olmadığına dair yazılı teyit alınır. Taahhütler alındıktan sonra şikâyet ile ilgili incelenecek olan dokümanlar

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	P507
	Revizyon	12
	Yürürlük Tarihi	24.08.2023
	Sayfa	5 / 15

ve gerekli bilgiler e-posta ile çalışma grubu üyelerine iletilir veya ilgili UDK'nın dokümantasyonu çalışma grubunun erişimine açılır. Üyelerden şikâyet ile ilgili değerlendirmelerini **(F507-004 Şikâyet/İtiraz/Bilirkişi Görüş ve Değerlendirme Raporunun kullanılması esastır) on dört (14) gün içinde** iletmeleri istenir.

Şikâyetle ilgili görevlendirilen personel şikâyete sebep olan hususları araştırır, muhtemel düzeltmeleri veya düzeltici/önleyici faaliyetleri belirler. Yapılan sebep analizi sonucunda, uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda P503 'Uygunsuzlukların Kontrolü, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü'ne uygun olarak düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir. Gerekli görülmesi durumunda, P505 'İç Tetkik Prosedürü'ne uygun olarak plan dışı iç tetkikler yapılabilir. Gerekli olduğunda ilgili birimlerle de işbirliği yapılır. Denetçi/teknik uzmanları ilgilendiren şikâyetlerde, şikâyetin incelenmesi ve karara bağlanması aşamalarında DTUM'a da bilgi verilir ve konu ile ilgili DTUM ile istişare yapılarak nihai karar verilmesi sağlanır.

Yukarıdaki işlemlerin yapılmasının ardından şikâyet ile ilgili süreç Bölüm 5.1.4'e göre sonuçlandırılır.

5.1.3 Denetim Teklifi, Denetim Programı veya Denetim Ekibine Yönelik Başvurular

Denetim teklifi, denetim programı veya denetim ekibine yönelik ilgili UDK tarafından konuya ilişkin gerekçeleri de eklenerek TÜRKAK'a iletilen itirazi mahiyetteki başvurular ilgili akreditasyon başkanlığı tarafından denetim tarihi de göz önünde bulundurularak makul süre içerisinde değerlendirilir. Öncelikle başvurunun yanlış anlamadan kaynaklanıp kaynaklanmadığı tespit edilir. Yanlış anlamadan, bilgi eksikliğinden veya maddi hatadan kaynaklanıyorsa öncelikli olarak ilgili akreditasyon başkanlığınca çözümlenir. Varılan mutabakat doğrultusunda gerekiyorsa denetim teklifi/programı güncellenerek başvuru sonuçlandırılır. Bu mutabakat ile sonuçlanan bu tür başvurular şikâyet olarak değerlendirilmez.

UDK ile uzlaşma sağlanamayan durumlarda başvuru şikâyet olarak şikâyet/itiraz takip sistemine kaydedilir ve yukarıdaki ilgili adımlar (5.1, 5.1.2) işletilerek şikâyet sonuçlandırılır.

5.1.4 Şikâyetin Sonucunun Bildirimi

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. Belirtilen süre içerisinde sonuçlandırılmayan şikâyetlerle ilgili geline aşama, ek süre talebiyle birlikte gerekçeleri belirtilerek Genel Sekreter ve ilgili Genel Sekreter Yardımcısına iletilir. Ek süre talebinin uygun görülmediği durumlar ilgili Birim Başkanına bildirilir.

Şikâyet ile ilgili konu hakkında yapılan faaliyetler, TÜRKAK prosedürlerine bütünüyle uygunluğu açısından safha safha izlenir, alınan kararın TÜRKAK politikalarını yansıtmadığı Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir ve her aşamada bilgiler şikâyet/itiraz takip sistemine işlenir. Şikâyetin sonuçlandırılma süresine ve konunun önemine bağlı olarak gerçekleştirilen faaliyetler



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	P507
	Revizyon	12
	Yürürlük Tarihi	24.08.2023
	Sayfa	6 / 15

ilerleme raporu olarak şikâyet sürecini takip etmek üzere görevlendirilen personel tarafından şikâyet sahibine iletilir.

Faaliyetler tamamlandıktan sonra şikâyetin sonucuna ilişkin cevap yazısı şikâyetle ilgili görevlendirilen personel tarafından hazırlanır; ilgili birim başkanı, ilgili Genel Sekreter Yardımcısı ve Kalite Yöneticisinin teyidi alınarak Genel Sekreterin onayına sunulur. Genel Sekreterin onayladığı nihai cevap yazısı, ilgili personel tarafından (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. Şikâyetin sonuçlandığı bilgisi ilgili personel tarafından izleyen 3 (üç) gün içerisinde KİM'e bildirilir.

Şikâyet ile ilgili kararı son gözden geçiren (Kalite Yöneticisi) veya onaylayan (Genel Sekreter) kişinin bahsi geçen şikâyetin konusu olmaması güvenceye alınır; Genel Sekreter veya Kalite Yöneticisi şikâyete konu olan faaliyete müdahil ise son gözden geçirme ile onay aşaması şikâyete konu olan faaliyete müdahil olmayan diğer kişi tarafından yapılır.

Şikâyetin devam etmesi durumunda madde 5.3'te yer alan süreç yürütülür.

5.2 İtirazların Değerlendirilmesi ve Çözümü

İtiraz başvuruları, Akreditasyon Karar Kurulu'nun almış olduğu akreditasyon kararlarına karşı yapılabilir. İtiraz başvuruları, kararın bildirim tarihinden itibaren otuz (30) gün içerisinde **ekinde objektif deliller bulunmak üzere** yazılı olarak 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.

Kuruma gelen tüm itirazlar öncelikle KİM tarafından bilgi sistemine kaydedilir ve Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi, ilgili birimi ve Genel Sekreteri bilgilendirir. İlgili Birim Başkanı itiraz konusuna göre uygun gördüğü birim personelini itiraz sürecini takip etmek üzere görevlendirir.

İlgili personelin belirlenmesinin ardından KİM tarafından itirazın değerlendirmeye alındığı, itirazı ele alacak kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgileri e-posta veya resmi yazı ile itiraz sahibine bildirilir. Bu bildirim başvurunun alınmasından itibaren yedi (7) gün içinde yapılmalıdır.

Gerekli görüldüğü takdirde, Kalite Yöneticisi ve ilgili Birim Başkanı tarafından yapılan değerlendirme sonucunda itiraz ile ilgili detaylı araştırmayı yapmak için itiraza konu olan süreçten bağımsız kişi/çalışma grubu görevlendirilebilir. Görevlendirilecek kişi(ler)den TÜRKAK ile gizlilik ve tarafsızlık hükümleri içeren bir sözleşme imzalamamış olanlar varsa F401-001 Komite/Kurul/Çalışma Grubu Üyeleri Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü alınır. Ayrıca

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	P507
	Revizyon	12
	Yürürlük Tarihi	24.08.2023
	Sayfa	7 / 15

görevlendirilecek kişi(ler)den konuya ilişkin olarak tarafsızlığını etkileyecek herhangi bir ilişkisinin olmadığına dair teyit alınır. Taahhütler alındıktan sonra itiraz ile ilgili incelenecek olan dokümanlar ve gerekli bilgiler e-posta ile çalışma grubu üyelerine iletilir ve üyelerden itiraz ile ilgili değerlendirmelerini itirazın sonuçlandırılması için gereken azami süre de göz önünde bulundurularak **(F507-004 Şikâyet/İtiraz/Bilirkişi Görüş ve Değerlendirme Raporunun kullanılması esastır)** ivedilikle iletmeleri istenir.

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.

Görevlendirilen kişi veya çalışma grubunun itiraz ile ilgili görüşleri, ilgili Birim Başkanı, ilgili Genel Sekreter Yardımcısı, Kalite Yöneticisi ve itiraz için görevlendirilen personel tarafından değerlendirilir ve itiraz ile ilgili nihai değerlendirme bir toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır.

İtirazla ilgili nihai karar Kalite Yöneticisinin teyidi ve Genel Sekreterin onayı alınarak, itirazla ilgili görevlendirilen personel tarafından hazırlanan resmi yazı ile gizlilik kurallarına uygun şekilde itiraz sahibine ilgili personel tarafından bildirilir. İtirazın sonuçlandığı bilgisi ilgili personel tarafından KİM'e bildirilir. Ancak itiraza konu kararı almış olanlar söz konusu itirazla ilgili nihai karar aşamasında görev alamazlar.

İtirazla ilgili yapılan faaliyetler her aşamada şikâyet/itiraz takip sistemine işlenir. Gerekli durumlarda gerçekleştirilen faaliyetler ilerleme raporu olarak itiraz eden tarafa iletilir.

İtirazlar başvurudan itibaren otuz (30) gün içinde karara bağlanmalıdır. Belirtilen süre içerisinde sonuçlandırılmayan itirazlarla ilgili geline aşama, ek süre talebiyle birlikte gerekçeleri belirtilerek Genel Sekreter ve ilgili Genel Sekreter Yardımcısına iletilir. Ek süre talebinin uygun görülmediği durumlar ilgili Birim Başkanına bildirilir. 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.

İtirazın devam etmesi durumunda madde 5.3'te yer alan süreç yürütülür.

5.3 Şikâyet / İtirazın Devam Etmesi Durumu ve Şikâyet ve İtirazları Değerlendirme Kurulu (ŞİDEK)

Şikâyetin / itirazın devam etmesi veya şikâyetin / itirazın çözümünün hukuki bir değerlendirme gerektirmesi durumlarında ya da Genel Sekreter tarafından gerekli görülen durumlarda konu, Hukuk Müşaviri vasıtası ile ŞİDEK'e sunulur.

ŞİDEK görüşü, şikâyet / itiraz ile ilgili bütün yorumlar, analizler, değerlendirmeler, önerilen düzeltici/önleyici faaliyetler ve ilgili diğer bilgiler Genel Sekreterliğe sunulur. ŞİDEK görüşünün Kurum görüşü ile aynı olmaması halinde, konuya ilişkin Genel Sekreter ve Genel Sekreter Yardımcılarından oluşan bir heyet tarafından karar verilir. Ancak itiraza konu kararı almış olanlar söz konusu itirazla ilgili nihai karar aşamasında görev alamazlar.



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	P507
	Revizyon	12
	Yürürlük Tarihi	24.08.2023
	Sayfa	8 / 15

Şikâyet / İtiraz ile ilgili nihai karar, resmi yazı ile gizlilik kurallarına da uygun olarak, şikâyet sahibine ve gerekli olduğu durumlarda ilgili taraflara ilgili personel tarafından bildirilir. Sonuçlandırıldığı bilgisi ilgili personel tarafından izleyen 3 (üç) gün içerisinde KİM'e e-posta ile bildirilir.

ŞİDEK 4 üyeden oluşur. Bunlar;

- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'nden (TOBB) 1 temsilci,
- Ticaret Bakanlığı'ndan 1 temsilci,
- Ankara'da bulunan devlet veya vakıf üniversitelerinden 1 temsilci,
- TÜRKAK Hukuk Müşaviridir.

Hukuk Müşaviri ŞİDEK'in doğal üyesidir. Diğer ŞİDEK üyelerinin görev süresi 3 yıldır. Görevi sona eren üyeler en fazla iki dönem daha tekrar görevlendirilebilir.

Kurul'un sekretaryası TÜRKAK Hukuk Müşaviri tarafından yapılır. Geri kalan 3 üye yapacakları ilk toplantı başında kendi aralarından bir başkan ve başkan yardımcısını 3 yıl için seçer. Herhangi bir sebeple başkan ve/veya başkan yardımcısı üyenin değişmesi halinde başkan ve/veya başkan yardımcısı yeniden seçilir. Kurul tarafından gerekli görüldüğü takdirde bilirkişi görüşüne başvurulabilir. TÜRKAK Hukuk Müşaviri yapılan oylamalara iştirak etmez.

5.3.1 Kurul'un Faaliyetleri

Kurul, şikâyet ile itirazlarla ilgili kendilerine ulaşan olayda kararın gerekçelerini ve Kalite Yöneticisi tarafından yapılan faaliyetlerle ilgili raporu objektif bir şekilde inceler, gerekli gördüğü takdirde teknik hususlarda görevlendirdiği bilirkişilerin raporlarını alır. Tüm bu bilgiler ışığında Kurul tarafsızlığı, bağımsızlığı ve bütünlüğü sağlayacak şekilde kararını alır. Kurul toplantıda birden fazla konuyu ele alabilir. Alınan kararlar Hukuk Müşaviri tarafından izleyen 3 (üç) gün içinde Genel Sekreter'e sunulur.

5.3.2 Toplantı ve Karar Yeter Sayısı

Toplantının yapılabilmesi için tüm Kurul üyelerinin hazır bulunması gereklidir. Aksi takdirde toplantı yapılmaz. Toplantı esnasında Kurul aldığı kararlarda oybirliği esastır, oy çokluğu ile karar alınması halinde çoğunluğun görüşüne katılmayan üye görüşünü yazılı olarak bildirir ve bu görüş kararın ekinde yer alır.

TÜRKAK Hukuk Müşaviri dışında Şikâyet ve İtirazları Değerlendirme Kurulu üyelerine yaptıkları hizmet karşılığı TÜRKAK Bilirkişilerine ödenen günlük tutarında ödeme yapılır.

5.4 Gizlilik ve Tarafsızlık

TÜRKAK Yönetimi, şikâyet veya itirazların incelenmesi ile ilgili edinilen bilgilerin gizliliğinin sağlanması için gerekli bütün önlemleri alır. Bir şikâyetle ilgili olarak iddiada veya suçlamada bulunanların, açıklanması veya gizli tutulmasına ilişkin yaptığı yasal istekler dikkate alınır. Şikâyet ve itirazlar ile ilgili olarak TÜRKAK dışından görevlendirilen kişiler ve ŞİDEK üyeleri

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	P507
	Revizyon	12
	Yürürlük Tarihi	24.08.2023
	Sayfa	9 / 15

tarafsızlık ve gizliliğe ilişkin F401-001 Komite/Kurul/Çalışma Grubu Üyeleri Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdünü görevlendirildikleri tarihte imzalarlar. Şikâyet ve itirazla ilgili, bir kişi veya üçüncü bir taraf ile yapılacak yazışmalarda gizlilikle ilgili önlemler alınır; gerektiğinde yazışmalar gizlilik dereceli yazışma kurallarına uygun olarak yapılır.

Üyelerden biri, şikâyet / itiraza konu kuruluş ile çıkar ilişkisinin olması halinde ilgili toplantıda sebebini belirterek yer almaz. Bu durumda, oybirliğinin sağlanamaması halinde, Başkanın veya Başkan toplantıda yer almazsa Başkan Yardımcısının oyu iki oy sayılır. Bu durumda karar oy çokluğu ile alınır.

5.5 İstatistiki Kayıtların Tutulması

KİM tüm şikâyet ve itirazları kaydederek cevaplanmasını izlemek ve konuya ilişkin istatistiksel veriler oluşturmak için gerekli çalışmaları yürütür. Şikâyeti araştırmakla görevli kişiler, şikâyete ilişkin tüm bilgileri her aşamada bilgi sistemine kaydeder. Şikâyet ve itirazlarla ilgili istatistiksel bilgiler her YGG öncesinde Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilerek sonuçları performans raporuna eklenir ve YGG gündemine alınır.



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	P507
	Revizyon	12
	Yürürlük Tarihi	24.08.2023
	Sayfa	10 / 15

6. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

FAALİYETLER	GS	ŞİDEK	HM	KY	AB	KİM	DTUM	ÇG	TP
1 Şikâyetlerin alınması	B			B	B	İ/U			U
2 Şikâyetlerin kayıt edilmesi	B			B		U			İ
3 Şikâyet sahibinin bilgilendirilmesi	B			B	B	U			İ
4 TÜRKAK'la ilgili şikâyetlerin incelenmesi	B	U	U	U/İ	İ/U	B	B	U	U/İ
5 Şikâyetle ilgili kanıtların toplanması	İ			İ	İ	B	B	İ	U/İ
6 Toplanan kanıtların TÜRKAK'ın politikalarına uygunluğunun denetlenmesi	U/İ	U	U	U/İ	U/İ	B	B	İ	İ
7 Şikâyetle ilgili yapılan faaliyetlerin raporlanması	B	İ	U	İ	İ/U	B	B	İ	U
8 Raporun değerlendirilip onaylanması	K	İ	İ	İ	İ	B	İ		İ
9 TÜRKAK'la ilgili şikâyetlerin karara bağlanması	K			İ	İ	B	İ		İ
10 UDK'larla ilgili şikâyetlerin incelenmesi	B	U	U	İ	U	B		U	İ
11 UDK'ların şikâyetle ilgili yaptığı çalışmaların değerlendirilmesi	İ/U	U	U	İ	İ/U	B		U	U
12 UDK'larla ilgili raporun hazırlanması	B	U	U	İ	İ	B		U	U
13 UDK'larla ilgili şikâyetlerin karara bağlanması	K			B	B	B			B
14 İtirazların alınması	B			B	B	İ/U			U
15 İtirazların değerlendirilmesi	İ	U	U	İ	İ/U	B		U	U/İ
16 İtirazlarla ilgili yapılan faaliyetlerin raporlanması	B	İ	U	İ	İ/U	B		U	İ/U
17 İtirazlarla ilgili nihai kararın alınması	K			B	B	B			B
18 Şikâyet ve itirazlarla ilgili cevabi yazının hazırlanması	K			İ	İ	B	İ		U
19 Şikâyet ve itirazlarla ilgili alınan kararların şikâyet/itiraz sahibine bildirilmesi	B			B	B	B	B		U

GS: Genel Sekreterlik	U: Uygulama
ŞİDEK: Şikâyet ve İtirazları Değerlendirme Kurulu	İ: İş birliği
HM: Hukuk Müşaviri	B: Bilgi
KY: Kalite Yöneticisi	K: Karar
AB: Akreditasyon Başkanları	
KİM: Kurumsal İletişim Müdürlüğü	
ÇG: Çalışma Grubu	
TP: İlgili TÜRKAK Personeli	
DTUM: Denetçi/Teknik Uzman Havuzu Müdürlüğü	

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	P507
	Revizyon	12
	Yürürlük Tarihi	24.08.2023
	Sayfa	11 / 15

7. ARŞİV VE KAYITLAR

Kayıt altına alınan her şikâyet/itiraz için aşağıda yer alan tüm kayıtlar, P502 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak ilgili başkanlık/birim tarafından muhafaza edilir.

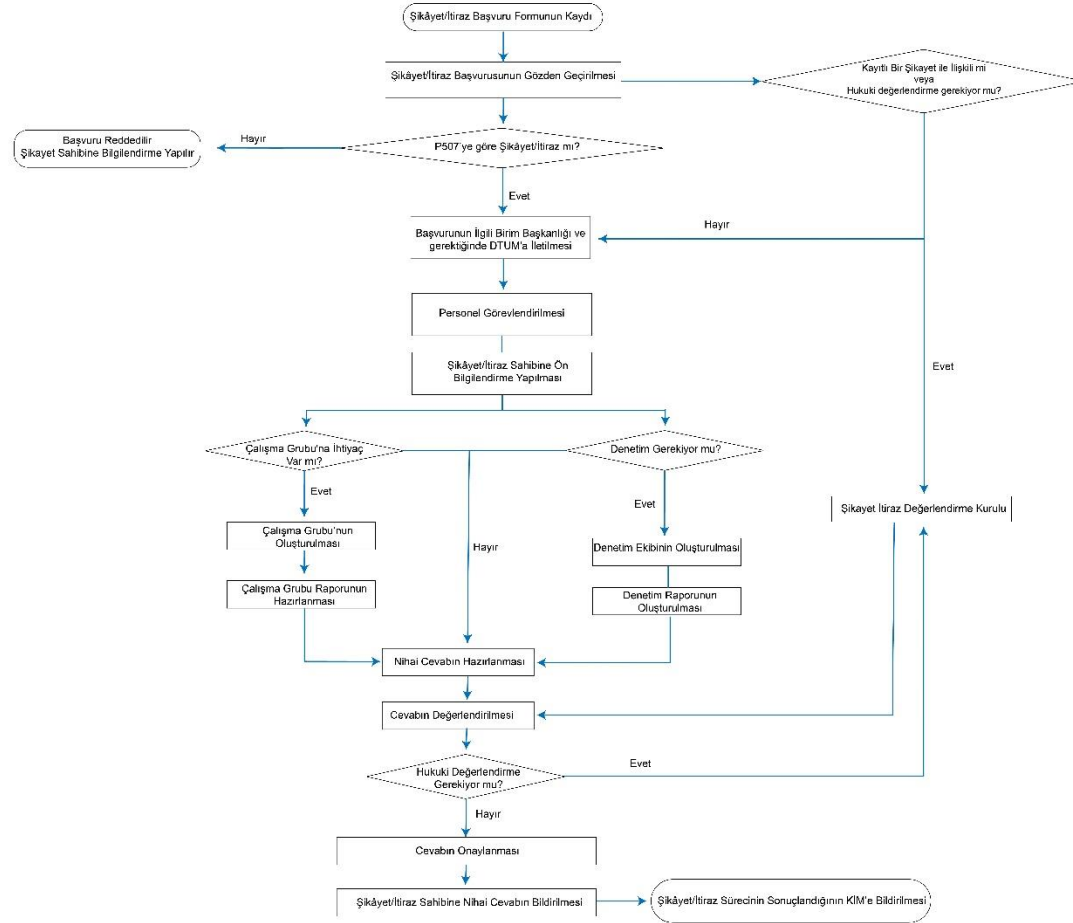
- Toplantı tutanakları ve ıslak imzalı gelen kayıtlar ilgili başkanlık/birim sekreteryasına teslim edilir.
- F507-001 Şikâyet/İtiraz Bildirim Formu, Şikâyet/İtiraz Sahibine iletilen nihai cevap yazısı ve ayrıca var ise Hukuk Müşavirliği Görüşü kayıtları, F507-004 Şikâyet/İtiraz/Bilirkişi Görüş ve Değerlendirme Raporu, Denetim Raporları, F402-001 Komite/Kurul/Çalışma Grubu Üyeleri Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü ile diğer ilgili tüm kayıtlar ilgili portale yüklenir ve Kurumsal İletişim Müdürlüğü'ne sürecin tamamlandığı bilgisi iletilir.



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	P507
	Revizyon	12
	Yürürlük Tarihi	24.08.2023
	Sayfa	0 / 15

EK: ŞİKAYET/İTİRAZ SÜRECİ AKIŞ ŞEMASI (BİLGİ AMAÇLIDIR)

SORUMLU
KY
KY GS
KY
AB
KİM
TP
ŞİDEK
ÇG DE
TP
AB,KY, GSY,GS
AB,KY, GSY,GS
TP



DOKÜMAN
F507-001
F507 - 004 F701 - 020 F701 - 025 F701 - 068 F701 - 076

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman No	P507
	Revizyon	12
	Yürürlük Tarihi	24.08.2023
	Sayfa	15 / 15

Revizyon Tarihçe:

Sayfa No:	Revizyon No:	Revizyon Nedeni:
9,1	1	İtirazların değerlendirilmesi ve çözümü ile ilgili düzenleme yeniden yapıldı ve ŞİDEK'in fonksiyonları yeniden tanımlandı
8,9	1	Akredite kuruluşların faaliyetleri ile ilgili şikâyetlerin çözümüne yönelik düzenlemeler ve ŞİDEK'in fonksiyonları yeniden tanımlandı
8	1	Akredite kuruluşlarla ilgili şikâyetlerin öncelikle direkt olarak akredite kuruluşa yapılması ve şikâyetin sonucunun elde edilememesi durumunda TÜRKAK'a şikâyette bulunulması ile ilgili düzenleme eklendi.
3,4	1	TÜRKAK'ın faaliyetleri ile ilgili şikâyetlerin çözümüne yönelik düzenlemeler ve ŞİDEK'in fonksiyonları yeniden tanımlandı
3	1	Şikâyetlerin Kalite Yöneticisi tarafından kaydedileceği eklendi.
Tüm	1	Sayfa formatı değişti
2-6	2	"5 Uygulama" maddesinin tümü revize edildi.
2	2	"3. Tanımlar" maddesindeki tanımlar T501-04 talimatına aktarıldı
7	3	"Madde 6 yetki ve sorumluluklar" 9, 13 ve 17nci maddeler yeniden düzenlendi.
6	3	"Madde 5.2" 9 ve 10ncu paragraflar yeniden düzenlendi.
5	3	"Madde 5.1.2" 13ncü paragraf yeniden düzenlendi.
3	3	"Madde 5.1.1" 8 ve 9ncu paragraflar yeniden düzenlendi.
Tüm	4	Prosedürün formatı değişti ve sadeleştirildi.
6	5	Madde 5.3 Dış Ticaret Müsteşarlığı yerine Ekonomi Bakanlığı yazılmıştır.
6	5	Madde 5.3.2 son paragraf eklenmiştir.
Tüm	6	Prosedürün formatı değişti ve tümü yeniden düzenlendi.
Tüm	7	Doküman içeriği ISO/IEC 17011:2017'ye göre revize edildi. R10.08 Şikâyet ve İtiraz Rehberi geri çekilerek içeriği bu prosedürle birleştirildi.
7	8	ŞİDEK üyelerinin görev süreleri yeniden tanımlandı ve değişen Bakanlık ismi düzeltildi.
8	8	5.4 maddesinin başlığı gizlilik ve tarafsızlık olarak değiştirildi, madde içeriğine ŞİDEK üyelerinin şikâyet / itiraza konu kuruluş ile çıkar ilişkisi bulunması durumu tanımlandı.
Genel	9	Daha önce organizasyonda tanımlı olan ancak yeniden yapılandırılan organizasyonda yer almayan Eğitim, Tanıtım ve Bilgilendirme Müdürlüğü (ETBM) tanımlamaları kaldırıldı. Yeni yapıda tanımlanan Kurumsal İletişim Müdürlüğü (KİM) birimi, daha önce ETBM'nin görevlendirildiği -şikâyet/itiraz sonucunun bildirilmesi- konusu dışındaki kısımlarda tanımlandı.
Genel	9	Şikâyet/itiraz sonucunun bildirilmesinin (5.1.2 hâric) ilgili TÜRKAK personeli tarafından yapılması yönünde değişiklik yapıldı. Sonucun ise yine ilgili personel tarafından KİM'e bildirilmesi süreci eklendi.
Genel	10	Şikâyet /itiraz süreçlerinde DTUM'un rolü tanımlandı.
Genel	11	Dokümandaki tanımlar gözden geçirilip revize edildi ve sürelerde revizyon yapıldı.
Genel	12	"2. Kapsam" maddesi yeniden düzenlendi. "4. İlgili Dokümanlar" maddesi yeniden düzenlendi. "5.1 Şikâyetler" maddesi yeniden düzenlendi. "5.2 İtirazların Değerlendirilmesi ve Çözümü" maddesi yeniden düzenlendi. "7. Arşiv ve Kayıtlar" maddesi yeniden düzenlendi. "EK: ŞİKAYET/İTİRAZ SÜRECİ AKIŞ ŞEMASI" eklendi