30.11.2019 tarihli Türkiye Seyahat Acentaları Birliği 24. Olağan Genel Kurulu’nda oy birliği ile kabul edilerek yürürlüğe girmiştir.

**BİRLİK DENETİM BİRİMİ ÇALIŞMA ESASLARI**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Birlik Denetim Birimi Yapısı Görev ve Yetkileri**

 **Denetim Biriminin yapısı**

**MADDE 1-** (1) Birlik Denetim Birimi, faaliyetleri bakımından doğrudan Yönetim Kurulu Başkanına bağlı; Denetim Müdürü, Denetim Bölge Yöneticisi, Denetim Şefi, Denetim Uzmanı ve Denetmenlerden oluşur.

(2) Denetim Biriminde görev yapanlar; özlük hakları ve idari bakımından Genel Sekreter’e, denetim faaliyetleri ile ilgili hususlarda Yönetim Kurulu Başkanına bağlı çalışır.

(3) Denetim Birimi görevlileri, bölgelerdeki faaliyetlerinde Bölge Temsil Kurulu ile işbirliği içinde çalışırlar. Bölge Temsil Kurulu, denetim faaliyetleri ile ilgili denetim taleplerini denetim bölge yöneticisine aktararak takip ederler.

 **Denetim Elemanları**

**MADDE 2-** (1) Denetmen sıfatı, en az lise mezunu olmak, Birlik tarafından verilen eğitimlere katılmak ve eğitim sonucu yapılan sınavı başarmak ile kazanılır. Denetmen sıfatı ile en az 2 (iki) yıl çalışanlar, Denetim Müdürünün önerisi ve Yönetim Kurulunun onayı ile Denetim Uzmanı sıfatını kazanırlar.

(2) Denetim uzmanları, bu sıfatla en az 2 (iki) yıl çalışan ve yapılacak sınavda başarılı olanlar arasından denetim müdürünün onayı ve Yönetim Kurulunun kararıyla Denetim Şefi sıfatını kazanırlar.

(3) Denetim Bölge Yöneticileri, en az yüksekokul mezunu olmak, en az 5 (beş) yıl turizm veya saha tecrübesi olmak koşuluyla, Birlik tarafından verilen eğitimlerde başarılı olanlar arasından Yönetim Kurulunca atanır. Birlik bünyesinde 5 (beş) yıl Denetim Uzmanı veya Denetim Şefi sıfatıyla görev yapanlar, yüksekokul mezunu olmak şartını taşımasa da Denetim Müdürünün önerisi, yönetim kurulunun kararıyla Denetim Bölge Yöneticisi olarak atanabilir.

**Denetim Biriminin görevleri**

**MADDE 3-** (1)Denetim Birimi, 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu ile Seyahat Acentaları Yönetmeliği ve Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliği hükümlerinde Birlik görevleri arasında yer alan tüm hususlarda yapılacak inceleme ve denetimleri Birlik adına ve yönetim kurulu yetkisi ile yapmakla görevlidir.

(2) Denetim Birimi, işletme belgesiz seyahat acentalığı faaliyetlerini tespit ederek idari ve cezai işlemlere esas olacak tutanakları oluşturur, seyahat acentalarının işyerlerinin kuruluş ve adres değişikliği işlemlerinde mevzuata uygunluğunu inceler, seyahat acentalarının faaliyetlerine ilişkin olarak mevzuata uygunluk incelemeleri ile ihtiyaç görülen hususlarda Yönetim Kurulu tarafından verilen incelemeleri yapar.

**Denetim Biriminin yetkileri**

**MADDE 4-** (1) Denetim birimi, mevzuatta Birlik tarafından incelenmesi ve değerlendirilmesi istenen hususlardaki inceleme ve değerlendirmeleri yapmaya, mevzuatta Birliğe tanınan denetim yetkisini kullanmaya yetkilidir.

(2) Denetim faaliyetleri sırasında görevli denetim elemanı Birlik adına işlem yapar. Denetim elemanı, Seyahat Acentaları Yönetmeliği’nin 39’uncu maddesi uyarınca bu işlem ile ilgili her türlü bilgi ve belgeyi talep etmek, incelemek, örnek almak, tutanak tutmak yetkisine sahiptir.

(3) Belgesiz faaliyet denetimleri dışındaki denetim faaliyetleri; Birlik üyelerinin adres ve faaliyet denetimleri Yönetim Kurulu veya Yönetim Kurulu adına Birlik idari organlarının görevlendirmesi ile yapılır. Belgesiz faaliyet denetimi için görev saat ve mahallinde olmak kaydıyla ayrıca yetkilendirilme gerekmez.

(4) Birliğe ait belge, araç tanıtım kartı, plaka gibi unsurların usulsüz veya sahte kullanımı halinde denetim elemanının bu belgelere el koyarak Birlik deposuna teslim yetkisi fiziksel güç kullanmaksızın ifa edilir.

**İKİNCİ BÖLÜM**

**Denetim Faaliyetleri Yöntem ve Esasları**

**Denetim Faaliyetleri Genel Esasları**

**MADDE 5-** (1) Denetim faaliyetleri adreste, sahada ve uzaktan gerçekleştirilir. Adreste ve sahada yapılan denetimlerde en az 2 (iki) denetim elemanı görevlendirilir. Denetim Müdürü yetkisi ile Uzman Denetmenler tek başlarına denetim faaliyetini gerçekleştirebilir.

(2) Birlik üyelerinin faaliyet veya adreslerinde gerçekleştirilecek denetimlerde, denetim elemanlarından en az birinin uzman Denetmen olması zorunludur.

(3) Kamu personeli ile birlikte gerçekleştirilen denetim faaliyetlerinde Uzman Denetmen olması kaydıyla denetim elemanı tek kişi olarak yer alabilir.

(4) Denetim elamanları, denetim faaliyeti sırasında personel kimlik kartlarını dışarıdan kolayca görülebilecek şekilde taşımak ve TÜRSAB Denetim Elemanı olduğunu gösterir ayırt edici giysi ya da aksesuar kullanmaya özen gösterilir.

(5) Denetim faaliyetleri Denetim Birimi Davranış Esasları Talimatı’na uygun olarak gerçekleştirilir. Denetim sırasında denetimin amacı, yetkinin kaynağı ve gerekirse TÜRSAB ile ilgili bilgilendirme yapmak ve denetim sonucunda Birlik erişim ve iletişim bilgilerini içeren kartı denetlenen kişiye vermek zorundadır.

**Seyahat Acentası Uygunluk Denetimi**

**MADDE 6-** (1)Seyahat acentalarının kuruluşlarında ve adres değişikliklerinde Seyahat Acentaları Yönetmeliği’nin 16’ncı maddesi uyarınca, 17’nci maddede belirtilen nitelikleri taşıyıp taşımadığı, Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliği’nin 5’inci maddesinin 1’inci fıkrasının (b), (ç) ve (f) bentlerine uygunluğu ile ilgili denetimler Birlik adına Denetim Birimi tarafından gerçekleştirilir.

(2) Yapılan denetimde; denetimi yapılan yeni kuruluşlarda başvuru sahibi, adres değişikliğinde üye seyahat acentası yetkililerine yapılan işlemin nedeni ve dayanağı hakkında bilgi ile denetim elemanının kimlik bilgileri verilir.

(3) Denetim sırasında denetleme formunu içeren tutanak eksiksiz olarak doldurulur ve mevcut durum mümkünse fotoğraflanır.

(4) Kuruluş ve adres değişikliği ile ilgili denetimlerde adresin konumu, yakınında bulunan seyahat acentaları ile fiziki yakınlığı, denetlenen yerin faaliyete geçmesi ile mevcut duruma olası etkilerine ilişkin olgular ayrıca tespit edilerek tutanağa işlenir.

**Seyahat Acentası Faaliyet Denetimi**

**MADDE 7-** (1)Seyahat acentalarının faaliyetleri gerek adreslerinde gerekse faaliyet esnasında sahada Seyahat Acentaları Yönetmeliği’nin 55’inci maddesi ile Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliği’nin 5’inci maddesinin 1’inci fıkrasının (ç), (f) ve (m) bentleri kapsamında Birlik tarafından denetlenir.

(2) Seyahat acentasının faaliyetlerinin denetimi sırasında seyahat acentası personeli veya müşterilerinin rahatsız olmamasına özen gösterilir.

(3) İncelenen belgeler tutanağa geçirilir, eksiklik veya mevzuata aykırılık içeren hususlara ilişkin belgelerin birer sureti alınarak tutanağa eklenir. Tutanak, denetim elemanlarınca imzalanır, denetim sırasında tamamlanarak denetim sırasında seyahat acentasını temsil eden en yetkili kişiye de imzalatılarak bir sureti verilir.

**Özel Denetim ve Soruşturma**

**MADDE 8-** (1) Birlik Yönetim Kurulu tarafından talep edilen hususlarla ilgili olarak seyahat acentalarının adres veya faaliyet denetimlerinde denetim talimatına ilişkin hususlar incelenir. Denetim sırasında denetimin özel sebebi veya Yönetim Kurulu talimatı, denetlenen seyahat acentası ile paylaşılmaz.

(2) Denetim elemanının bir Soruşturma Kurulu üyesi olarak atandığı hallerde denetimin uygulanmasına ilişkin talimat verme yetkisi Soruşturma Kurulunun, Yönetim Kurulu tarafından atanan başkanına aittir.

**Belgesiz Seyahat Acentası Faaliyeti Denetimi**

**MADDE 9-** (1) Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliği’nin 5’inci maddesinin 1’inci fıkrasının (d) bendi uyarınca kişi ve kuruluşların seyahat acentası işletme belgesi olmaksızın seyahat acentalığı faaliyetinde bulunmasını önlemek Birliğin asli görevi olup, Denetim Biriminin esas çalışma alanını oluşturur.

(2) Seyahat Acentası İşletme Belgesi olmaksızın seyahat acentalığı faaliyetleri; bu faaliyetlerin yapıldığı adresler, tur geçiş noktaları, ören yerleri, hareket ve varış noktaları ile konaklama ve ağırlama tesisleri gibi yerlerde denetlenir. Denetimler, mümkün olduğu takdirde kamu görevlileri ile birlikte gerçekleştirilir. Kamu görevlisinin olmaması halinde denetlenenin rızası ile denetim gerçekleştirilir. Denetlenenin rızası olmaması halinde ise mevcut durum mümkün olan yöntemlerle; fotoğraf, tanıklık, üçünü şahıslara ait belgeler kapsamında tutanağa işlenir.

(3) Denetim esnasında belgesiz faaliyete katılan yolcular denetimin amacı, TÜRSAB’ın görev ve yetkileri ile faaliyetin kanuna aykırılığı konusunda bilgilendirilir.

(4) Denetimin amacına ulaşmasının temini için Denetim Bölge Yöneticisi veya Denetim Müdürünün yetkisi ile belgesiz seyahat acentalığı faaliyeti gösteren kişi ve kuruluşlardan tüketici gibi rezervasyon yapma veya satın alma işlemi gerçekleştirilebilir.

**Bilişim Ortam ve Araçları ile Yapılan Faaliyet Denetimi**

**MADDE 9-** (1) Denetim faaliyeti; internet, çağrı merkezi, sosyal medya gibi bilişim ortam ve araçları ile yapılan tanıtım, pazarlama, satış faaliyetleri kapsamında da gerçekleştirilir.

(2) Denetim Müdürü tarafından görevlendirilmiş denetim elemanı, ihbar, başvuru veya taramalarda tespit ettiği işletme belgesiz faaliyetler ile seyahat acentalarının mevzuata aykırı faaliyetlerini ekran fotoğrafı, bellek kaydı gibi yöntemlerle kayıt altına alarak tutanak oluşturur.

(3) Bilişim araç ve ortamlarının denetiminde değerlendirme ve adli veya idari işlemlere dayanak olacak her türlü unsur; sahibini gösterir kayıt, IP adresi, web adresi, web adresinin sahipliği, iletişim bilgileri, satış ifade ve araçlarına ilişkin bilgiler kayıt altına alınır, mümkün ise örnek çıkarılır.

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

**Denetim Sonuçları**

**Denetim Tutanağı**

**MADDE 10-** (1) Her türlü denetim faaliyeti sonucunda tutanak oluşturulur. Tutanak, Denetim Birimi tarafından oluşturulmuş formun doldurulması şeklinde olabileceği gibi, özel durumlarda doğrudan yazılarak da oluşturulabilir. Tutanakta değerlendirme ve adli veya idari işlemlere dayanak olacak her türlü unsur; kimlik bilgileri, adres bilgileri, tanıklar, iletişim bilgileri, satış belgeleri ve araç kayıt ve belgelerine ilişkin bilgilere yer verilir.

(2) Denetim bir adreste yapıldıysa düzenlenen tutanak ilgili adreste iken tamamlanır, imza altına alınarak bir sureti denetlenen adreste bulunan kişilerden birine imza karşılığında teslim edilir. Denetim yapılan yerin seyahat acentası olması durumunda, tutanak seyahat acentası temsil ve ilzama yetkili kişisine, o kişinin o anda adreste bulunmaması halinde bulunmama gerekçesi belirtilerek, adreste bulunan enformasyon memuruna imza karşılığında teslim edilir.

(3) Belgesiz faaliyet denetimleri dışındaki denetimler sonucunda düzenlenen tutanakta “olumlu” ya da “olumsuz” biçiminde bir kanaat veya değerlendirme sonucuna yer verilmez.

**Denetim Raporu**

**MADDE 11-** (1) Denetimi gerçekleştiren elemanlar, denetimi takiben mümkünse aynı gün, değilse en geç 2 (iki) iş günü içinde denetim sonucuna ilişkin ayrıca bir “Denetim Raporu” düzenler.

(2) Denetim Raporunda, denetim sonucu oluşan kanaat gerekçeleri ve dayanakları ile açıkça belirtilir. Denetim raporu, Denetim Bölge Yöneticisi veya Denetim Müdürü imzası ile ilgili makama sunulur.

(3) Denetim elemanının değerlendirmelerini içeren rapor, Birlik idari işlemlerini gerçekleştiren birimleri veya yönetim makamlarına görüş verme amacını taşır. Denetim raporları gizli nitelikli belge olarak işlem görür, sadece görevlendiren makam ve Yönetim Kurulu Başkanlığı ile paylaşılır, denetim elemanlarınca hiçbir surette başkalarıyla paylaşılmaz, suret alınamaz.

(4) Denetim Birimi faaliyetleri için ayrı bir denetim kayıt defteri tutulur. Her tutanak bu defterde ayrıca numaralandırılır.