



Sosyal Beşeri ve
Temel Bilimler
Akreditasyon ve
Rating Derneği

İTİRAZ ve ŞİKAYET KOMİTESİ YÖNERGESİ

1. Madde: Dayanak, Amaç ve Kapsam

- 1.1. Bu Yönerge, STAR Sosyal Beşeri Temel Bilimler Akreditasyon ve Rating Derneği Çalışma Yönetmeliği gereğince hazırlanmıştır.
- 1.2. Bu yönerge, itiraz ve şikayetlerin kapsamı, komitenin işleyişi ve alınacak kararlarla ilgili usul ve esasları belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.
- 1.3. Bu yönerge, STAR'ın değerlendirme ve akreditasyon süreçleriyle ilgili yapılan tüm itiraz ve şikayetleri kapsar.

2. Madde: Tanımlar

-**İtiraz:** Bir kuruluşun, değerlendirme veya akreditasyon kararlarına karşı resmi olarak yaptığı başvurudur.

-**Şikâyet:** Bir birey veya kuruluşun, hizmet kalitesi veya süreçlerle ilgili memnuniyetsizliğini ifade ettiği bildirimdir.

-**Komite:** İtiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi amacıyla oluşturulan bağımsız çalışma grubudur.

3. Madde: İtiraz ve Şikayetlerin Kapsamı

- 3.1. İtirazlar, değerlendirmeleri, değerlendirme sonuçlarını ve STARAK akreditasyon kararlarını kapsar. İtirazlar, yalnızca STAR'ın bazı bilgi hataları ya da yürürlükte olan ölçüt, yönetmelik veya yönergelere aykırı değerlendirmeler sonucu oluşan bir STARAK akreditasyon kararının uygun olmadığı görüşüne dayandırılabilir.
- 3.2. Şikayetler, hizmet kalitesi, çalışan davranışları, süreçlerdeki aksaklıklar ve benzeri konuları kapsar.

4. Madde: İtiraz ve Şikâyet Süreçleri

- 4.1. STARAK karar tarihinden itibaren 1 ay içinde Lisans Programı adına Rektörlük/Fakülte Yönetimi itirazlarını; İtiraz ve Şikâyet Komitesine hitaben itiraz@star.org.tr elektronik posta adresine göndermelidir.
- 4.2. Paydaşlar şikâyetlerini; İtiraz ve Şikâyet Komitesine hitaben sikayet@star.org.tr elektronik posta adresine göndermelidir.
- 4.3. Tüm itiraz ve şikayetler kayıt altına alınır ve bir referans numarası ile takip edilir.
- 4.4. Komite, başvuruyu aldıktan sonra en geç 7 iş günü içinde toplanır. Başvurular, başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir ve süreç hakkında bilgilendirilir.

5. Madde: İtiraz ve Şikâyetler için Değerlendirme Süreci

- 5.1. Komite, başvuruyu aldıktan sonra gerekli tüm bilgi ve belgeleri toplar ve inceler. Gerekirse, başvuru sahibi veya ilgili diğer kişilerle görüşmeler yapılır.

5.2. Komite, en geç 1 ay içinde itiraz veya şikâyet ile ilgili görüşünü STAR Yönetim Kurulu'na sunar.

5.3. İtiraz sürecinde komite tarafından yapılacak değerlendirmelerin kapsamı şunlardır:

- İtirazın reddedilmesine yönelik görüş
- İtirazın kabul edilmesi ve ilgili kararın yeniden değerlendirilmesine ilişkin görüş
- İlgili süreçlerde düzeltici veya önleyici tedbirlerin alınmasına ilişkin görüş
- Değerlendirme süreçlerinin tekrarlanmasına ilişkin görüş

5.4. İtiraz ve Şikâyet Komitesi, 1 ay içerisinde gelen şikâyetlerin ilgili Kurul, Komite ve Değerlendirme Takımı Üyeleriyle STAR Çalışanları tarafından cevaplanmasını takip eder.

6. Madde: Karar ve Uygulama

6.1. Karar mercii STAR Yönetim Kurulu'dur. Yönetim Kurulu kararları bağlayıcıdır ve ilgili tüm birimler tarafından uygulanır.

6.2. STAR Yönetim Kurulu, Rektörlük veya Fakülte Yönetiminin itirazı ile İtiraz ve Şikâyet Komitesi görüşünü dikkate alarak 1 ay içinde itiraz ile ilgili karar alır.

6.3. Kararlar, alınan önlemler ve yapılan düzeltici/önleyici faaliyetler, ilgili kayıtlarda belgelenir.

6.4. STAR Yönetim Kurulu kararlarına itiraz edilemez.

7. Madde: Çıkar Çatışması Durumunda İzlenecek Yol

7.1. Her komite üyesi, çıkar çatışması potansiyelini göz önünde bulundurarak bağımsız ve tarafsız hareket etmek zorundadır.

7.2. Komite üyeleri, başvurularla ilgili olası çıkar çatışmalarını komiteye derhal bildirmekle yükümlüdür.

7.3. Bildirilen çıkar çatışması durumunda, ilgili Üye başvuruya dair değerlendirme ve karar süreçlerinden çekilir.

7.4. Çekilen Üyenin yerine, yedek üye olarak belirlenen Üye komiteye dahil edilir.

7.5. Çıkar çatışması ile ilgili tüm süreçler, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda kayıt altına alınır ve gerekli durumlarda başvuru sahibi ile paylaşılır.

8. Madde: Gizlilik ve Tarafsızlık

8.1. Komite üyeleri, başvurularla ilgili tüm bilgileri gizli tutmakla yükümlüdür.

8.2. Komite, tüm başvuruları tarafsız ve adil bir şekilde değerlendirmekle sorumludur.

9. Madde: Yürürlük

9.1. Bu Yönerge, STAR Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.