



Sosyal Beşeri ve
Temel Bilimler
Akreditasyon ve
Rating Derneği

İTİRAZ ve ŞİKAYET KOMİTESİ YÖNERGESİ

1. Madde: Amaç

Bu yönerge, değerlendirme ve akreditasyon faaliyetleri kapsamında itiraz ve şikâyet komitesinin oluşturulması, itiraz ve şikâyetlerin kapsamı, komitenin işleyişi ve alınacak kararlarla ilgili usul ve esasları belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

2. Madde: Kapsam

Bu yönerge, STAR'ın değerlendirme ve akreditasyon süreçleriyle ilgili yapılan tüm itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3. Madde: Tanımlar

İtiraz: Bir kuruluşun, değerlendirme veya akreditasyon kararlarına karşı resmi olarak yaptığı başvuru.

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

Komite: İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi amacıyla oluşturulan bağımsız bir gruptur.

4. Madde: Komisyonun Oluşumu

4.1. Komite, üç öğretim üyesi ve bir öğrenci üyeden olmak koşuluyla aşağıdaki üyelerden oluşur:

- Komite Başkanı (Öğretim Üyesi)
- İki Öğretim Üyesi (İç ve dış paydaşlardan seçilebilir)
- Bir Yedek Öğretim Üyesi (Çıkar çatışması olması durumunda)
- Bir Öğrenci Üye

4.2. Üyeler, görevlerini bağımsız ve tarafsız bir şekilde yerine getirmekle yükümlüdür.

5. Madde: İtiraz ve Şikâyetlerin Kapsamı

5.1. İtirazlar, akreditasyon kararları, denetim sonuçları ve değerlendirmelerle ilgili olabilir.

5.2. Şikâyetler, hizmet kalitesi, çalışan davranışları, süreçlerdeki aksaklıklar ve benzeri konularla ilgili olabilir.

6. Madde: İtiraz ve Şikâyet Süreçleri

6.1 Lisans Programı adına Rektörlük/Fakülte Yönetimi itirazlarını; İtiraz ve Şikâyet Komitesine hitaben itiraz@star.org.tr elektronik posta adresine göndermelidir.

6.2. Paydaşlar şikâyetlerini; İtiraz ve Şikâyet Komitesine hitaben sikayet@star.org.tr elektronik posta adresine göndermelidir.

6.3. Tüm itiraz ve şikâyetler kayıt altına alınır ve bir referans numarası ile takip edilir.

6.4. Komite, başvuruyu aldıktan sonra en geç 7 iş günü içinde toplanır.

6.5. Başvurular, başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir ve süreç hakkında bilgilendirilir.

7. Madde: Komite Değerlendirme Süreci

7.1. Komite, başvuruyu aldıktan sonra gerekli tüm bilgi ve belgeleri toplar ve inceler.

7.2. Gerekirse, başvuru sahibi veya ilgili diğer kişilerle görüşmeler yapılır.

7.3. Komite, en geç 30 gün içinde itiraz veya şikâyet ile ilgili bir karar alır.

7.4. Alınan karar, başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

7.5. Alınan karara ilişkin tutanaklar ayrıca STAR'a da gönderilir.

7.6. İtiraz sürecinde komite tarafından verilebilecek kararlar şunlar olabilir:

- İtirazın reddedilmesi.
- İtirazın kabul edilmesi ve ilgili kararın yeniden değerlendirilmesi.
- İlgili süreçlerde düzeltici veya önleyici tedbirlerin alınması.
- Denetim veya değerlendirme süreçlerinin tekrarlanması.

8. Madde: Karar ve Uygulama

8.1. Komite kararları bağlayıcıdır ve ilgili tüm birimler tarafından uygulanır.

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

8.3. Başvuru sahibinin kararı kabul etmemesi durumunda, başvuru sahibi üst mercilere başvurma hakkına sahiptir. Bir üst merci STAR Yönetim Kuruludur. Yönetim Kurulunun verdiği karara itiraz edilemez.

9. Madde: Çıkar Çatışması Durumunda İzlenecek Yol

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

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

9.3. Bildirilen çıkar çatışması durumunda, ilgili üye başvuruya dair değerlendirme ve karar süreçlerinden çekilir.

9.4. Çekilen üyenin yerine, yedek üye olarak belirlenen bir diğer bağımsız üye komiteye dahil edilir.

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

10. Madde: Gizlilik ve Tarafsızlık

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

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

11. Madde: Yürürlük

Bu yönerge, STAR Yönetim Kurulu tarafından onaylandıktan sonra yürürlüğe girer.

12. Madde: Yürütme

Bu yönerge hükümleri STAR Yönetim Kurulu tarafından yürütülür.