

# YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE KURULU

## İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNERGESİ

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

##### Amaç ve kapsam

**MADDE 1 - (1)** Bu Yönergenin amacı, Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun yürüttüğü dış değerlendirme programları ile akreditasyon kuruluşlarının tanınması ve yetkilendirilmesi kararlarına yönelik itiraz ile Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından yürütülen hizmetlere yönelik şikayet süreçlerine ilişkin ilke ve esasları düzenlemektir.

##### Dayanak

**MADDE 2 - (1)** Bu ilke ve esaslar, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliğinin Kurulun görev ve yetkileri başlıklı 6'ncı maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### Tanımlar

**MADDE 3 - (1)** Bu Yönergede geçen;

- a) Akreditasyon kuruluşu: Yurt içinde veya yurt dışında program akreditasyonu faaliyetleri gösteren kurum ve kuruluşları,
- b) İzleme Programı: Kurul tarafından daha önce Kurumsal Dış Değerlendirme Programı yada Kurumsal Akreditasyon Programı kapsamında değerlendirilen yükseköğretim kurumlarının gelişimlerinin izlendiği dış değerlendirme programını,
- c) Komisyon: İtiraz ve Şikayet Komisyonu'nu,
- ç) Kurul: Yükseköğretim Kalite Kurulu'nu,
- d) Kurumsal Akreditasyon Programı: Kurul tarafından yürütülen ve neticesinde yükseköğretim kurumlarına yönelik akreditasyon kararının verildiği dış değerlendirme programını,
- e) Kurumsal Dış Değerlendirme Programı: Kurul tarafından yürütülen ve neticesinde yükseköğretim kurumu hakkında Kurumsal Geri Bildirim Raporunun hazırlandığı dış değerlendirme programını

ifade eder.

### İKİNCİ BÖLÜMÜ

#### İtiraz ve Şikayet Komisyonunun Teşkili, Görev ve Sorumlulukları

##### Komisyonun teşkili

**MADDE 4 - (1)** Komisyon biri yedek olmak üzere toplam dört üyeden oluşur.

(2) Komisyon üyeleri Kurul tarafından aşağıdaki hususlar dikkate alınarak belirlenir:

- a) Komisyon üyelerinden biri önceki Kurul üyelerinden olmalıdır,
- b) Komisyon üyelerinden biri değerlendirme deneyimine sahip olmalıdır
- c) Komisyon üyelerinden biri akreditasyon kuruluşlarında yönetici deneyimine sahip olmalıdır
- ç) Mevcut Kurul üyeleri Komisyon üyesi olamaz.

(3) Komisyon üyelerinin görev süresi üç yıldır. İki dönemden fazla komisyon üyeliği yapılamaz.

(4) Komisyon sekreataryasını Kurul personeli yürütür.

### **Komisyonun görev ve sorumlulukları**

**MADDE 5 - Komisyonun görev ve sorumlulukları;**

- a) Kurul tarafından yürütülen Kurumsal Akreditasyon Programı kapsamında verilen kararlara ilişkin yapılacak itirazları değerlendirmek ve değerlendirme sonuçlarını Kurula sunmak,
- b) Kurul tarafından yürütülen Kurumsal Dış Değerlendirme Programı kapsamında yayımlanan Kurumsal Geri Bildirim Raporuna yapılacak itirazları değerlendirmek ve değerlendirme sonuçlarını Kurula sunmak,
- c) Kurul tarafından yürütülen İzleme Programı kapsamında yayımlanan İzleme Raporuna yapılacak itirazları değerlendirmek ve değerlendirme sonuçlarını Kurula sunmak,
- ç) Ulusal akreditasyon kuruluşlarının yetkilendirilmesi ve uluslararası akreditasyon kuruluşlarının tanınması kapsamında verilen kararlara ilişkin yapılacak itirazları değerlendirmek ve değerlendirme sonuçlarını Kurula sunmak,
- d) Kurul tarafından yürütülen hizmetlere ilişkin şikayetleri değerlendirmek ve değerlendirme sonuçlarını Kurula sunmak

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **İtiraz ve Şikayet Süreci**

#### **İtiraz**

**MADDE 6 -** (1) Kurumsal Akreditasyon Programı kararına yönelik kararın tebliğinden itibaren altmış gün içinde; Kurumsal Geri Bildirim Raporu ve İzleme Raporuna ise raporun yayım tarihinden itibaren altmış gün içinde itiraz edilebilir. Ulusal akreditasyon kuruluşlarının yetkilendirilmesi ve uluslararası akreditasyon kuruluşlarının tanınmasına ilişkin kararlara kararın tebliğinden itibaren otuz gün içinde itiraz edilebilir.

(2) İtirazlar uygun gerekçe ve kanıtlarla yazılı veya elektronik olarak gerçekleştirilir.

(3) İtirazlar, Komisyon sekreataryası tarafından yedi gün içerisinde ön incelemeden geçirilir. Ön inceleme neticesinde uygun gerekçe ve kanıtlar sunulmadan yapılan itirazlar reddedilir.

(4) Reddedilmeyen itirazlar ön incelemeyi takip eden yedi gün içerisinde Komisyona iletilir.

(5) Komisyona iletilen itirazlar en geç otuz gün içerisinde değerlendirilerek Kurula sunulur. Komisyon gerekli gördüğü durumlarda taraflar ile görüşebilir. Komisyon itiraz değerlendirmelerinde itirazın kabulü veya reddine ilişkin tavsiye görüşüne yer verir.

(6) İtirazlara ilişkin nihai karar Komisyonun tavsiye görüşü dikkate alınarak Kurul tarafından verilir.

(7) Nihai karar otuz gün içerisinde itirazı yapan kişi veya kuruma yazılı olarak bildirilir.

(8) İtiraza ilişkin kararlar kesindir.

### **Şikayet**

**MADDE 7 -** (1) Kurul tarafından yürütülen hizmetlerden memnun olmayan kişiler söz konusu memnun olmama durumunun ortaya çıkmasından itibaren onbeş gün içerisinde uygun gerekçe ve kanıtlar ile yazılı veya elektronik olarak şikayette bulunabilir.

(2) Şikayetler Komisyon sekretaryası tarafından yedi gün içerisinde ön incelemeden geçirilir. Ön inceleme neticesinde uygun gerekçe ve kanıtlar sunulmadan yapılan şikayetler reddedilir.

(3) Reddedilmeyen şikayetler ön incelemeyi takip eden yedi gün içerisinde Komisyona iletilir.

(4) Komisyona iletilen şikayetler en geç otuz gün içerisinde değerlendirilerek Kurula sunulur. Komisyon gerekli gördüğü durumlarda taraflar ile görüşebilir. Komisyon şikayet değerlendirmelerinde şikayetin kabulüne veya reddine ilişkin tavsiye görüşüne yer verir.

(5) Şikayetlere ilişkin nihai karar Komisyonun tavsiye görüşü dikkate alınarak Kurul tarafından verilir.

(6) Nihai karar otuz gün içerisinde şikayeti yapan kişi veya kuruma yazılı olarak bildirilir.

(7) Şikayete ilişkin karar kesindir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çeşitli Hükümler**

#### **Yürürlük**

**MADDE 8 -** (1) Bu ilke ve esaslar, Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından kabul edildiği tarihte yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 9 -** (1) Bu ilke ve esaslar, Yükseköğretim Kalite Kurulu Başkanı tarafından yürütülür.