

ŞİKAYET VE İTİRAZ

YÖKAK ŞİKAYET ve İTİRAZ POLİTİKASI

Kurum olarak açık ve sorumlu şekilde kamuoyu yararını gözeterek en iyi hizmeti sunmak için çalışmaktayız. Hizmetimizi geliştirmeye devam etmemiz için ihtiyaç duyduğumuz hususlardan birisi; değerlendiriciler, kalite komisyonları, akreditasyon ajansları ve üniversiteler gibi tüm paydaşlarımızın görüşlerini ve geri dönütlerini almaktır. Bu amaçla YÖKAK olarak itiraz ve şikayet durumunda benimsediğimiz politikamız şöyledir;

- Tüm paydaşların itirazlarını ve şikayetlerini kolayca ve güvenilir şekilde iletmesini sağlayacak sistemler ve ortamlar sağlamak
- İletilen tüm itiraz ve şikayetleri dikkate alarak, tarafsız şekilde değerlendirilmesini güvence altına almak
- İtiraz eden veya şikayette bulunan tarafların sonuçlarla ilgili bilgilendirilmesini ve farkındalığını sağlamak
- İtirazlardan ve şikayetlerden hareketle süreçlerde ve hizmetlerde gerekli iyileştirmeleri gerçekleştirmek

Eğer hizmetimizden memnun değilseniz veya alınan kararlara itirazınız varsa, bize bildirmenizi rica etmekteyiz.

YÖKAK ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

İlk olarak kurumdaki ilgili olduğunuz görevliyle iletişime geçmeli, size sorunuz hakkında yardımcı olup, çözüm süreci hakkında bilgi ve öneri vermesine fırsat tanımalısınız. Eğer size sunulan açıklamayı yetersiz bulursanız, kurumumuz ile aşağıdaki bilgiler yoluyla iletişime geçebilirsiniz:

Telefon: 0312 298 7883

E-posta: yokak@yokak.gov.tr

Posta: Yükseköğretim Kalite Kurulu Başkanlığı Üniversiteler Mah. 1600 Cad. No:10 06800
Bilkent Ankara-Türkiye

Talep Yönetim Bilgi Sistemi: <http://kurumsalkalite.yokak.gov.tr/>

Bizimle bu yollardan biriyle iletişime geçecek olursanız şikayetinizin açık ve net olarak ifade etmenizi ve varsa kanıtlarınızı sağlamanızı rica etmekteyiz. Şikayetleri uygun zamanlama altında ve ilgili dokümanlar eşliğinde bildirmeniz, size daha iyi bir dönüt vermemize olanak sağlayacaktır. Lütfen şikayetiniz ilgili olduğu alan, tarih ve zaman birlikteliğinde bizimle önceden olan iletişim hakkında bilgileri şikâyetiniz beraberinde bildiriniz.

Eğer şikayetle ilgili bilgilendirilmek istiyorsanız lütfen ad-soyad, adres, telefon numarası, mail adresi bilgilerinizi de bize bildiriniz.

Şikayetlerin İncelenmesi

Şikayetleriniz YÖKAK'a iletdikten sonra "YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE KURULU İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNERGESİ" ne uygun olarak şu prosedüre tabi tutulacaktır;

1. Şikayetler İtiraz ve Şikayet Komisyonu sekretaryası tarafından yedi gün içerisinde ön incelemeden geçirilir. Ön inceleme neticesinde uygun gerekçe ve kanıtlar sunulmadan yapılan şikayetler reddedilir.
2. Reddedilmeyen şikayetler ön incelemeyi takip eden yedi gün içerisinde Komisyona iletilir.
3. 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.
4. Şikayetlere ilişkin nihai karar Komisyonun tavsiye görüşü dikkate alınarak Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından verilir.
5. Nihai karar otuz gün içerisinde şikayeti yapan kişi veya kuruma yazılı olarak bildirilir.
6. Şikayete ilişkin karar kesindir.

YÖKAK İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Eğer YÖKAK bünyesinde yürütülen şu hizmetler kapsamında verilen bir karara veya sonuca itirazınız söz konusu ise;

- Kurumsal Akreditasyon Kararına İtiraz
- Akreditasyon Ajanslarının Tanınması ve Yetkilendirilmesi Kararına İtiraz
- Kurumsal Dış Değerlendirme Sonucuna İtiraz
- İzleme Programı Sonucuna İtiraz

kurumumuz ile **Telefon, Posta ve E-posta** yoluyla iletişime geçebilirsiniz:

Telefon: 0312 298 7883

E-posta: yokak@yokak.gov.tr

Posta: Yükseköğretim Kalite Kurulu Başkanlığı Üniversiteler Mah. 1600 Cad. No:10 06800
Bilkent Ankara-Türkiye

Eğer YÖKAK bünyesinde yürütülen hizmetler kapsamında verilen karara veya sonuca itirazınız söz konusu ise ilk olarak kurumdaki ilgili olduğunuz görevliyle iletişime geçerek çözüm süreci hakkında bilgi ve öneri vermesine fırsat tanımalısınız. Eğer size sunulan açıklamayı yetersiz bulursanız başvuru sürecinizi başlatınız.

Bizimle bu yollardan biriyle iletişime geçecek olursanız şikayetinizin açık ve net olarak ifade etmenizi ve kanıtlarınızı sağlamanızı rica etmekteyiz. İtirazınızı uygun zamanlama altında ve ilgili dokümanlar eşliğinde bildirmeniz, itirazınızın daha iyi ve sağlıklı değerlendirilmesine olanak sağlayacaktır. Lütfen itirazınızla ilgili olarak bizimle önceden olan iletişiminiz hakkında bilgileri itirazınız beraberinde bildiriniz. Kararlara yapılacak itirazlarda sonrası geri dönütlere için ad-soyad, adres, telefon numarası, mail adresi bilgilerinin de bildirilmesi gereklidir.

İtirazların İncelenmesi

Yukarıda ifade edilen kararlara olan itirazınız YÖKAK'a iletdikten sonra "YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE KURULU İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNERGESİ" ne uygun olarak şu prosedüre tabi tutulacaktır;

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 sekretaryası 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 İtiraz ve Şikayet Komisyonu'na iletilir.
5. Komisyona iletilen itirazlar en geç otuz gün içerisinde değerlendirilerek Yükseköğretim Kalite Kurulu'na 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.

İTİRAZ VE ŞİKAYET KOMİSYONU YAPISI VE İŞLEYİŞİ

İtiraz ve Şikayet Komisyonun Teşkili, Görev ve Sorumlulukları "YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE KURULU İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNERGESİ" nde detaylı olarak açıklanmıştır.