MEDEK

İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNERGESİ

MESLEKİ EĞİTİM AKREDİTASYON KURULU (MEK)

REV.03

İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNERGESİ

MADDE 1 Dayanak ve Amaç

(1) Bu yönerge, Mesleki Eğitim Akreditasyon Kurulu Yönetmeliği'nin 26'ncı maddesi uyarınca hazırlanmıştır.
(2) Amacı, değerlendirmesi yapılan bir program için hazırlanan raporlar ve program için MEK tarafından alınan akreditasyon kararlarına itiraz süreçlerini tanımlamak ve benzer itirazlar karşısında tutarlılığının sağlanmasıdır.

MADDE 2 Tanımlar ve Kısaltmalar

Bu yönergede geçen kısaltmalar ve açık tanımları aşağıdaki gibidir:

(a) MEDEK: Mesleki Eğitim Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği
(b) MEK: Mesleki Eğitim Akreditasyon Kurulu
(c) ATK: Değerlendirici Aday Tespit Komisyonu
(ç) Genel Kurul: MEDEK Genel Kurulu
(d) Yönetim Kurulu: MEDEK Yönetim Kurulu
(e) Komisyon: İtiraz ve Şikayet Komisyonu

MADDE 3 İtiraz ve Şikayet Komisyonunun Oluşumu

(1) Komisyon en az 3 üyeden oluşmalıdır ve Yönetim Kurulu kararı ile belirlenir. Bu 3 üyeden en az 2 üye akademik ve 1 öğrenci temsilcisi olmalıdır.
(2) Komisyon üyelerinin görev süresi üç (3) yıldır.
(3) Görev süresi dolan komisyon üyesi, bu maddenin 1'inci fıkrasına göre aynı usulle yeniden atanabilir.

MADDE 4 İtiraz Edilebilecek Kararlar

(1) Kurumlar hemen itiraz etmek yerine, önce MEK tarafından yeniden değerlendirme ya da yeniden ziyaret isteyebilirler. Eğer bu tür bir talep MEK tarafından reddedilirse, kurum 2. fıkrada belirtilen akreditasyon kararlarına itiraz edebilir.
(2) MEK tarafından bir program için verilen aşağıdaki kararlara itiraz edilebilir.
   a. Koşullu Akreditasyon – Bu karar programın niteliğinin bir sonraki genel değerlendirmeye kadar bozulmamasını garanti etmek için "yetersizlik" ve "kabul edilebilir" bildirimi yapılan ölçütlerin daha kuvvetli sağlanması gerektiğini gösterir. Yetersizlik ve kabul edilebilirlik niteliği, kurum tarafından alınacak düzeltici önlemlerin bir sonraki değerlendirmesi için kurum ziyaretini gerektirmektedir. Ziyaret öncesinde, kurumun, aldığı düzeltici önlemlere odaklanmış bir rapor vermesi de gerekmektedir.

b. Kısa Süreli Akreditasyon – Bu karar programın niteliğinin bir sonraki genel değerlendirmeye kadar belirgin iyileştirmeler yapılması gerektiğini gösterir ve "yetersizlik" ve "kabul edilebilir" bildirimi yapılan ölçütlerin daha kuvvetli sağlanması gerektiğini gösterir. Yetersizlik ve kabul edilebilirlik niteliği, kurum tarafından alınacak düzeltici önlemlerin bir sonraki değerlendirmesi için kurum ziyaretini gerektirmektedir. Ziyaret öncesinde, kurumun, aldığı düzeltici önlemlere odaklanmış bir rapor vermesi de gerekmektedir.

c. Yeniden Başvuru –Bu karar, değerlendirilen bir programın herhangi bir ölçütün değerlendirmesinde eksik veya eksiklikleri olduğunu gösterir.

(3) İtirazlar, yeniden değerlendirme ve yeniden ziyaret istemleri, MEK'in bazı bilgi hataları ya da MEK'in yayınlanmış ölçütleri, yönetmelikleri ve yönergelerine aykırı değerlendirmeler sonucu alınan bir kararın uygun olmadığı görüşüne dayandırılabilir.

(4) İtiraz ya da yeniden değerlendirme istemlerinde, yalnızca MEK'in karar aldığı sırada MEK tarafından bilinen koşullar göz önüne alınır.

(5) Yeniden ziyaret istemi durumunda, istemden önce yapılmış ve kurumca belgelenmiş önemli geliştirmeler ve düzeltmeler de göz önüne alınır.

(6) Kurumlar kendileri için en uygun olabilecek hareket tarzını belirlemek için MEK Başkanlığı'na her zaman danışabilirler.

MADDE 5 İtiraz Süresi

(1) Yeniden değerlendirme ya da yeniden ziyaret istemleri, verilen akreditasyon kararının kurumlara tebliğini izleyen otuz (30) gün içinde MEK'e yazılı olarak yapılmalıdır.

(2) İtirazlar, verilmiş olan herhangi bir akreditasyon kararının ya da yapılmış olan yeniden değerlendirme veya yeniden ziyaret isteminin reddinin kurumlara tebliğini izleyen otuz (30) gün içinde MEK'e yazılı olarak yapılmalıdır.

MADDE 6 Yeniden Ziyaret İstemi

(1) "Yeniden Başvuru" kararı alınmış bir programda, kurumun itirazına neden olan konular hakkında bir saha ziyareti gerçekleştirilebilir. Kurum yeniden başvuru kararının kendine tebliğinden itibaren 30 gün içinde itiraz konularını içeren detaylandırılmış ve kanıtları eklenmiş raporla MEK'e yazılı olarak başvurabilir.

(2) MEK, Kurumun yeniden ziyaret isteminin tarafına ulaşmasını izleyen otuz (30) gün içinde bu istemi karara bağlar. Bu karar, yalnızca "yeniden başvuru" kararına yol açan eksiklikler ile ilgili kurum tarafından verilen rapora ve destekleyici belgelere dayanarak verilir.

(3) MEK yeniden ziyarete gerek olmadığı sonucuna varırsa, MEK'in istem gerekçelerini uygun görmeme nedenleri ve kurumun "yeniden başvuru" kararına itiraz hakkı bulunduğu ilgili kuruma bildirilir.

(4) MEK yeniden ziyaret kararı alırsa, kurumun "yeniden başvuru" kararına ya da yeniden ziyaret sonunda verilebilecek "yeniden başvuru" kararına itiraz haklarından birisinden vazgeçtiği kabul edilir.

MADDE 7 Yeniden Değerlendirme

(1) "Yeniden başvuru" kararı alınmış bir programın sahibi kurum, MEK'in önemli ve belgelenmiş bazı hatalı bilgileri kullanarak hatalı bir "yeniden başvuru" kararına vardığını ortaya koyarsa, yeniden değerlendirme adayı olabilir. Bu gibi durumlarda, kurum "yeniden başvuru" kararının kendisine tebliğini izleyen otuz (30) gün içinde MEK'e yazılı olarak yeniden değerlendirme istemi başvurusu yapmalıdır. Bu istemle birlikte, önemli ve belgelenmiş bilgi hatalarını ve bunların hatalı "yeniden başvuru" kararına olan etkilerini açıklayan bir rapor ve bu savı destekleyici belgeler de verilmelidir.

(2) MEK, kurumların isteminin MEK'e ulaşmasını izleyen otuz (30) gün içinde "yeniden başvuru" kararını yeniden değerlendirir. Bu değerlendirme, yalnızca "yeniden başvuru" kararına yol açan eksiklikler ile ilgili, kurumca verilen rapora ve destekleyici belgelere dayanılarak yapılır.

(3) MEK'in hatalı karar vermesine yol açan yanlışlar konusunda kurumun haklı olduğu kabul edilirse, MEK "yeniden başvuru" kararını değiştirerek alınabilecek akreditasyon kararları içinde en uygun olanını verebilir.

(4) MEK, yeniden değerlendirme yapılmasına gerek olmadığı sonucuna varırsa, red nedenlerini ve kurumun "yeniden başvuru" kararına itiraz etme hakkı olduğunu açıklayan bir yazı ile yeniden değerlendirme istemini reddeder. Yeniden değerlendirmenin reddine itiraz edilemez.

MADDE 8 İtiraz

(1) İtirazlar, tüm MEDEK "akreditasyon" kararlarına karşı ve yalnızca MEDEK'in bazı bilgi hataları veya MEDEK'in yayımlanmış ölçütleri, yönetmelikleri ve yönergelerine aykırı değerlendirmeler sonucu oluşan bir kararının uygun olmadığı görüşüne dayandırılabilir. İtiraz durumunda yapılacak incelemede yalnızca MEDEK'in karar aldığı sırada MEDEK tarafından bilinen koşullar göz önüne alınacaktır.

(2) İtirazlar akreditasyon kararının ve MEDEK değerlendirme raporunun kuruma bildirimini izleyen otuz (30) gün içinde MEDEK Yönetim Kuruluna Rektör tarafından yazılı olarak yapılmalıdır.

(3) MEDEK Yönetim Kurulu gelecek itirazların incelenmesi en az 3 kişilik bir İtiraz komisyonu oluşturur. Bu komisyon, dönemlik kurulabileceği gibi yönetim kurulu süresi boyunca devam edebilecek şekilde oluşturulabilir. MEDEK Yönetim Kurulu komisyon üyelerinden bir kişiyi komisyon başkanı olarak atar. Mevcut MEK üyeleri ve MEDEK Yönetim Kurulu üyeleri İtiraz ve Şikâyet Komisyonu'nda yer alamaz. Bir programın değerlendirme takımında görev alan kişiler, komisyonda görev alması durumunda kendi görevlendirilmesine yönelik süreçlerin değerlendirilmesinde karar beyan edemez.

(4) Değerlendirme sürecinin değişik aşamalarında kuruma verilen tüm belgelerin, kurumun değerlendirme sürecindeki yanıtının, kurum ve MEK tarafından verilen diğer belgeler, MEDEK Portal'dan komisyonunun görüntülemesi için açılır, yazılı evrakların kopyaları komisyona verilir.

(5) Kurumun itiraz başvurusunda MEDEK tarafından gönderilmiş olan akreditasyon kararının dayandırıldığı MEDEK değerlendirmelerine bir yanıt vermesi beklenir. Kurum itirazını destekleyecek gerekli diğer belgeleri de kanıt olarak sunabilir. Ancak, bu tür kanıtların, akreditasyon kararı alınmış programın değerlendirme sürecinde kurum tarafından MEDEK değerlendirme takımına verilmiş olması gerekir. Değerlendirme sürecinde MEDEK değerlendirme takımına sunulmamış kanıtlar dikkate alınmaz.

(6) MEDEK değerlendirmesinden sonra yapılan program düzenlemeleri İtiraz ve Şikayet Komisyonu tarafından göz önüne alınmaz.
(7) Komisyonun isteği üzerine, MEK kendi görüşlerini açıklamak için İtiraz ve Şikayet Komisyonuna; kuruma verilen yanıt ve akreditasyon kararının dayandırıldığı değerlendirmelerin kanıtlarına ek başka kanıtlar da sunabilir.
(8) Komisyon toplantısında alınacak kararda, kurum ve MEK tarafından sunulan belgeler dikkate alınacaktır. Kurum ve MEK temsilcileri itiraz ve şikayet komisyonu toplantılarına katılamaz. İtiraz Komisyonun alacağı karar, MEK'in alabileceği akreditasyon karar seçenekleri ile sınırlıdır. Ancak değerlendirme bulgularının geçerliliği veya sürecin şeffaf ve bağımsız yürütülmemesi hususunda kanaat hasıl olması durumunda Yeniden Değerlendirme kararı verebilir. Bu değerlendirme, yalnızca "yeniden başvuru" kararına yol açan eksiklikler ile ilgili, kurumca verilen rapora ve destekleyici belgelere dayanılarak yapılır.
(9) Komisyon kararını görevlendirmenin başlangıcından otuz (30) gün içinde MEK'e yazılı bir rapor ile iletir. Bu rapor gereği MEK bu kararı kesin olarak kabul eder.
(10) Komisyonun değerlendirme sürecinin olağan sürede tamamlanamaması durumunda komisyon bir defaya mahsus olmak üzere ilave en fazla 30 günlük ilave süre talep edebilir.
(11) Karar ve gerekçeleri, kararın alınmasını izleyen on beş (15) gün içinde ilgili taraflara MEK tarafından yazılı olarak bildirilir.

MADDE 9 Şikayet

(1) Şikayet; MEDEK tarafından yürütülen akreditasyon süreçleri, değerlendirme faaliyetleri, değerlendirici davranışları, kurul veya komisyonun işleyişleri, idari süreçler, iletişim ve bilgilendirme faaliyetleri ile MEDEK'in yayımlanmış ölçüt, yönetmelik, yönerge ve usullerine aykırılık iddialarına ilişkin olarak yapılan yazılı başvuruları ifade eder.
(2) Şikayet başvuruları; ilgili kurum, program, değerlendirici, paydaş veya süreçten doğrudan etkilendiğini belgeleyen kişiler tarafından MEDEK'e yazılı olarak yapılır. Şikayet başvurusunda, şikayete konu olay veya işlem açıkça belirtilir; varsa dayanak belgeler, kanıtlar ve başvuru sahibinin iletişim bilgileri başvuruya eklenir.
(3) Akreditasyon kararının teknik içeriğine, ölçüt değerlendirmelerine veya MEK tarafından verilen akreditasyon kararlarına yönelik başvurular şikayet kapsamında değerlendirilmez; bu nitelikteki başvurular, bu yönergenin itiraza ilişkin hükümleri çerçevesinde ele alınır.
(4) MEDEK, şikayet başvurusunu öncelikle şekil, kapsam ve usul yönünden inceler. Başvurunun şikayet kapsamında olduğu kanaatine varılması halinde, gerekli görürse başvurunun incelenmesi için konunun içeriğine göre, en az üç kişiden oluşan bir Şikayet İnceleme Komisyonu görevlendirebilir. Şikayet konusu için komisyon kurulması gerekmeyen idari süreçlerde kalite sorumlusu ve MEDEK genel sekreteri süreci yürütür.
(5) Şikayet İnceleme Komisyonunda, şikayete konu süreçte doğrudan görev almış kişiler yer alamaz. Komisyon üyeleri, tarafsızlık, bağımsızlık ve gizlilik ilkelerine uygun hareket eder. Çıkar çatışması veya tarafsızlığı etkileyebilecek bir durumun bulunması halinde ilgili üye değerlendirme sürecine katılamaz.

(6) Şikâyet incelemesinde, başvuru sahibinin sunduğu bilgi ve belgeler ile MEDEK kayıtları, ilgili süreç dokümanları, yazışmalar ve gerekli görülmesi halinde ilgili kişi, kurul veya komisyonlardan alınacak açıklamalar dikkate alınır. İnceleme, yalnızca şikayete konu edilen hususlarla sınırlı olarak yürütülür.

(7) Şikâyet başvurusu, başvurunun MEDEK'e ulaşmasını izleyen otuz (30) gün içinde sonuçlandırılır. İncelemenin niteliği gereği ek süreye ihtiyaç duyulması halinde, bu süre Yönetim Kurulu kararıyla bir defaya mahsus olmak üzere otuz (30) gün daha uzatılabilir ve bu durum başvuru sahibine bildirilir.

(8) Şikayet İnceleme Komisyonu, inceleme sonucunda hazırladığı raporu MEDEK'e sunar. MEDEK, raporu usul ve süreç yönetimi açısından değerlendirerek gerekli kararı alır. MEDEK, gerekli gördüğü hallerde düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılmasına, ilgili kişi, kurul veya komisyonlardan açıklama istenmesine ya da şikayetin reddine karar verebilir.

(9) Şikayet sonucunda verilen karar, şikayet başvurusunun niteliğine göre başvuru sahibine ve gerekli hallerde ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir.

(10) Şikayet sürecinde elde edilen bilgi, belge ve kayıtlar gizlilik ilkesi çerçevesinde korunur. Şikayet başvurusunda bulunan kişilerin, iyi niyetli başvuruları nedeniyle herhangi bir olumsuz muameleye tabi tutulmaması esastır.

(11) Şikayet süreçlerinden elde edilen bulgular, MEDEK'in kalite güvencesi ve sürekli iyileştirme faaliyetleri kapsamında değerlendirilir. Tekrarlayan veya sistematik nitelik taşıyan şikayetler için gerekli iyileştirici tedbir önerileri MEDEK Genel sekreteri tarafından Yönetim Kuruluna iletilir.

MADDE 10 Yürürlük

(1) Bu yönerge, bu madde dahil 10 maddeden oluşmaktadır.

(2) Bu yönerge, MEDEK Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarihten itibaren yürürlüğe girer.

(3) Bu yönerge hükümlerini, MEK Başkanı yürütür.