

EPDAD – EFAK İTİRAZ VE ŞİKÂyet YÖNERGESİ

Sürüm 1.0| Kabul Tarihi: 20.04.2021

BİRİNCİ BÖLÜM **Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar**

Amaç ve kapsam

MADDE 1- (1) Bu Yönergenin amacı, EFAK tarafından dış değerlendirilmesi yapılan bir program hakkında alınan akreditasyon kararlarına itiraz ve EPDAD - EFAK tarafından yürütülen hizmetlere yönelik şikâyet süreçlerine ilişkin ilke ve esasları düzenlemektir.

Dayanak

MADDE 2- (1) Bu yönerge, EPDAD Tüzüğü'nün 7., 15/j ve k maddeleri, EPDAD Çalışma Yönetmeliğinin 11. maddesi ve EPDAD Değerlendirme ve Akreditasyon Uygulama Esasları Yönergesinin 13. maddesi uyarınca hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 3- (1) Bu yönergede geçen:

EFAK : Öğretmenlik Eğitim Programları Akreditasyon Kurulunu
EPDAD : Öğretmenlik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneğini,
Kuruluş : EPDAD'ı
Kurul : EFAK'ı
Kurum : Öğretmenlik eğitim programı yürüten kurumları,
Komisyon : İtiraz ve Şikâyet Komisyonunu,
Program : Öğretmenlik eğitim programlarını,
ifade etmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM **İtiraz ve Şikâyet 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 EFAK üyelerinden olmalıdır, b) Komisyon üyelerinden biri değerlendirme deneyimine sahip olmalıdır c) Komisyon üyelerinden biri akreditasyon

kuruluşlarında yönetici deneyimine sahip olmalıdır ç) Mevcut EFAK üyeleri Komisyon üyesi olamaz. (3) Komisyon üyelerinin görev süresi üç yıldır. İki dönemden fazla komisyon üyeliği yapılamaz. (4) Komisyon sekretaryasını EPDAD Ofisi yürütür.

Komisyonun görev ve sorumlulukları

MADDE 5 - Komisyonun görev ve sorumlulukları;

- a) EFAK tarafından yürütülen program akreditasyonu kapsamında verilen kararlara ilişkin yapılacak itirazları değerlendirmek ve değerlendirme sonuçlarını EFAK'a sunmak,
- b) EFAK tarafından yürütülen dış program değerlendirme kapsamında yayımlanan rapora yapılacak itirazları değerlendirmek ve değerlendirme sonuçlarını EFAK'a sunmak,
- c) EFAK tarafından yürütülen İzleme Programı kapsamında yayımlanan İzleme Raporuna yapılacak itirazları değerlendirmek ve değerlendirme sonuçlarını EFAK'a sunmak,
- ç) EFAK tarafından yürütülen hizmetlere ilişkin şikayetleri değerlendirmek ve değerlendirme sonuçlarını EFAK'a sunmak.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İtiraz ve Şikâyet Süreci

İtiraz Edilebilecek Kararlar

MADDE 5- (1) Kurumlar hemen itiraz etmek yerine, önce EFAK tarafından yeniden değerlendirme ya da yeniden ziyaret isteyebilirler. Eğer bu tür bir istem EFAK tarafından reddedilirse, kurum madde 5(2)'de belirtilen akreditasyon kararlarına itiraz edebilir.

(2) Kurumlar aşağıdaki kararlara itiraz edilebilir:

AR (Ara Rapor)- Bu karar, programın niteliğinin bir sonraki genel değerlendirmeye kadar bozulmamasını garanti etmek için “zayıflık” bildirimi yapılan ölçütlerin daha kuvvetli sağlanması gerektiğini gösterir. Zayıflığın niteliği, kurum tarafından alınacak düzeltici önlemlerin bir sonraki değerlendirmesi için kurum ziyaretini gerektirmemektedir. Ancak, kurumun, aldığı düzeltici önlemlere odaklanmış bir rapor vermesi gerekmektedir. Bu karar ancak bir genel değerlendirmede verilebilir ve süresi genellikle iki (2) yıldır.

AZ (Ara Ziyaret)- Bu karar programın niteliğinin bir sonraki genel değerlendirmeye kadar bozulmamasını garanti etmek için “zayıflık” bildirimi yapılan ölçütlerin daha kuvvetli sağlanması gerektiğini gösterir. Zayıflığın 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. Bu karar ancak bir genel değerlendirmede verilebilir ve süresi genellikle iki (2) yıldır.

RU (Raporla Uzatma)- Bu karar bir önceki AR kararında belirtilen zayıflıkları gidermek üzere kurum tarafından yeterli önlemlerin alındığını gösterir. Bu karar yalnızca AR değerlendirmesinde alınabilir. Bu karar akreditasyonu bir sonraki genel değerlendirmeye kadar uzatır ve dolayısıyla süresi genellikle üç (3) yıldır.

ZU (Ziyaretle Uzatma) - Bu karar bir önceki AZ kararında belirtilen zayıflıkları gidermek üzere kurum tarafından yeterli önlemlerin alındığını gösterir. Bu karar yalnızca AZ değerlendirmesinde alınabilir. Bu karar akreditasyonu bir sonraki genel değerlendirmeye kadar uzatır ve dolayısıyla süresi genellikle üç (3) yıldır.

KG (Kanıt Göster)- Bu karar akreditasyonu olan bir programın genel değerlendirmesinde eksiklikler saptandığını ya da bir programın ara değerlendirmesinde bir önceki değerlendirmede saptanan zayıflıkların hala sürmekte olduğunu gösterir. Eksiklikleri ya da sürmekte olan zayıflıkları gidermek üzere kurum tarafından alınan önlemlerin değerlendirilmesi için bir kurum ziyareti gerekmektedir. Bu karar bir genel değerlendirmede ya da AR ya da AZ değerlendirmesinde alınabilir ve süresi genellikle bir (1) yıldır.

KU (Kanıt Göster ile Uzatma)- Bu karar bir önceki KG kararında belirtilen yetersizlikleri gidermek üzere kurum tarafından yeterli önlemlerin alındığını gösterir. Bu karar yalnızca KG değerlendirmesinden sonra alınabilir. Bu karar akreditasyonu bir sonraki genel değerlendirmeye kadar uzatır ve dolayısıyla süresi iki (2) yıl ile dört (4) yıl arasındadır.

AV (Akreditasyon Vermeme)- Bu karar, akreditasyonu bulunmayan yeni bir programın değerlendirilmesinden sonra ya da bir programın KG değerlendirmesinden sonra alınabilir. Bu karar, ilk kez değerlendirilen bir programın genel değerlendirmesinde ölçütleri sağlamayan eksiklikleri olduğunu gösterir. KG değerlendirmesinden sonra verilmesi durumunda, bu karar, akreditasyonu olan bir programın genel değerlendirmesinde saptanan eksikliklerinin ya da ara değerlendirmesinde sürmekte olduğu saptanan zayıflıklarının KG süresinden sonra da hala devam etmekte olduğunu gösterir.

İtirazlar, yeniden değerlendirme istemleri ve yeniden ziyaret istemleri, EFAK'ın bazı bilgi hataları ya da EFAK'ın yayınlanmış ölçütleri, yönetmelikleri ve yönergelerine aykırı değerlendirmeler sonucu alınan (bu maddenin 1. fıkrasında belirtilen), bir kararın uygun olmadığı görüşüne dayandırılabilir.

İtiraz ya da yeniden değerlendirme istemlerinde, yalnızca kurulun karar aldığı sırada EFAK tarafından bilinen koşullar göz önüne alınır.

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

Kurumlar kendileri için en uygun olabilecek hareket tarzını belirlemek için EFAK Başkanlığı'na her zaman danışabilirler.

İtiraz Süresi

MADDE 5- (1) Yeniden değerlendirme ya da yeniden ziyaret istemleri, verilen akreditasyon kararının kurumlara tebliğini izleyen otuz (30) gün içinde EFAK'a yazılı olarak yapılmalıdır.

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 EFAK'a yazılı olarak yapılmalıdır.

Yeniden Ziyaret İstemi

MADDE 7- (1) "Akreditasyon Vermeme" kararı alınmış bir programda, bir sonraki değerlendirme dönemi başlamadan önce önemli ve belgelenmiş geliştirmeler yapılırsa, bu

program yeniden ziyaret adayı olabilir. Bu gibi durumlarda, kurum “akreditasyon vermeme” kararının kendisine tebliğini izleyen otuz (30) gün içinde EFAK'a yazılı olarak yeniden ziyaret istemi başvurusu yapmalıdır. Bu istemle birlikte, EFAK'ın kuruma yaptığı bildirimde söz edilmiş eksikliklerin giderilmesi için alınmış önlemleri açıklayan bir rapor da verilmelidir. Bu rapor, önemli gelişmelerin ve düzeltici önlemlerin belgelerini içermeli ve yeniden ziyaret istemini desteklemelidir. Ancak kurumlar, düzeltici önlemlerin etkinliğinin yeterli düzeyde olmamasının ziyaretin de üretken olmamasına yol açabileceği konusunda uyarılır.

EFAK, kurumun yeniden ziyaret isteminin EFAK'a ulaşmasını izleyen otuz (30) gün içinde bu istemi karara bağlar. Bu karar, yalnızca “akreditasyon vermeme” kararına yol açan eksiklikler ile ilgili kurum tarafından verilen rapora ve destekleyici belgelere dayanarak verilir.

EFAK yeniden ziyarete gerek olmadığı sonucuna varırsa, EFAK'ın istem gerekçelerini uygun görmeme nedenleri ve kurumun “akreditasyon vermeme” kararına itiraz hakkı bulunduğu ilgili kuruma bildirilir.

(4) EFAK yeniden ziyaret kararı alırsa, kurumun “akreditasyon vermeme” kararına ya da yeniden ziyaret sonunda verilebilecek “akreditasyon vermeme” kararına itiraz haklarından birisinden vazgeçtiği kabul edilir.

Yeniden Değerlendirme

MADDE 8- (1) “Akreditasyon vermeme” kararı alınmış bir programın sahibi kurum, EFAK'ın önemli ve belgelenmiş bazı hatalı bilgileri kullanarak hatalı bir “akreditasyon vermeme” kararına vardığını ortaya koyarsa, yeniden değerlendirme adayı olabilir. Bu gibi durumlarda, kurum “akreditasyon vermeme” kararının kendisine tebliğini izleyen otuz (30) gün içinde EFAK'a yazılı olarak yeniden değerlendirme istemi başvurusu yapmalıdır. Bu istemle birlikte, önemli ve belgelenmiş bilgi hatalarını ve bunların hatalı “akreditasyon vermeme” kararına olan etkilerini açıklayan bir rapor ve bu savı destekleyici belgeler de verilmelidir.

EFAK, kurumların isteminin EFAK'a ulaşmasını izleyen otuz (30) gün içinde “akreditasyon vermeme” kararını yeniden değerlendirir. Bu değerlendirme, yalnızca “akreditasyon vermeme” kararına yol açan eksiklikler ile ilgili, kurumca verilen rapora ve destekleyici belgelere dayanılarak yapılır.

EFAK'ın hatalı karar vermesine yol açan yanlışlar konusunda kurumun haklı olduğu kabul edilirse, EFAK'ın “akreditasyon vermeme” kararını değiştirerek alınabilecek akreditasyon kararları içinde en uygun olanını verebilir.

EFAK, yeniden değerlendirme yapılmasına gerek olmadığı sonucuna varırsa, ret nedenlerini ve kurumun “akreditasyon vermeme” kararına itiraz etme hakkı olduğunu açıklayan bir yazı ile yeniden değerlendirme istemini reddeder. Yeniden değerlendirmenin reddine itiraz edilemez.

İtirazların Değerlendirilmesi

MADDE 10- (1) Değerlendirme sürecinin değişik aşamalarında kuruma verilen tüm belgelerin, kurumun değerlendirme sürecindeki yanıtının, kurum ve EFAK tarafından verilen diğer belgelerin kopyaları Komisyona verilir. Ayrıca, özdeğerlendirme raporları ve ekleri, EFAK nezaretinde Komisyona iletilir.

(2) Kurumun, kendisine daha önce EFAK tarafından gönderilmiş olan akreditasyon kararının dayandırıldığı EFAK değerlendirmelerine bir yanıt vermesi beklenir. Kurum itirazını destekleyecek diğer gerekli kanıtları da sunabilir. Ancak, bu tür kanıtların akreditasyon kararı alınmış programın değerlendirilme sürecinde kurumca EFAK'a verilmiş olması gerekir.

(3) EFAK'ın akreditasyon kararını aldığı toplantıdan sonra yapılan program düzenlemeleri Komisyonca göz önüne alınmaz.

(4) EFAK, Komisyona, kendi görüşlerini açıklamak için kuruma verilen yanıt ve akreditasyon kararının dayandırıldığı değerlendirmelere ek olarak başka yazılı belgeler de sunabilir. Bu tür kanıtların kuruma ve komisyona, komisyon toplantısından en az altmış (60) gün önce verilmesi gerekir. Kurumun bu kanıtlarla ilgili olabilecek itiraz ve karşı açıklamaları, komisyon toplantısından en az otuz (30) gün önce komisyona sunulmalıdır.

(5) İtiraz ve Şikâyet Komisyonu toplantısında alınacak tavsiye kararında, yalnızca kurum ve EFAK tarafından verilmiş yazılı belgeler göz önüne alınacaktır. Kurum ya da EFAK temsilcileri bu toplantıya katılamaz. Komisyonun alacağı karar, EFAK'ın alabileceği karar seçenekleri ile sınırlıdır. İtiraz ve Şikâyet Komisyonunun kararı EFAK üyelerine Komisyon Başkanı tarafından yazılı bir rapor ile iletilir.

(6) İtiraz ve Şikâyet Komisyonu raporu sonrasında, ilgili öğretmenlik eğitimi programı için EFAK tarafından alınan akreditasyon kararı kesindir.

Karar ve gerekçeleri, kararın alınmasını izleyen on beş (15) gün içinde EFAK tarafından kuruma yazılı olarak bildirilir.

Şikâyet

MADDE 11 - (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 şikâyetle bulunabilir. (2) Şikâyetler Komisyon sekretaryası tarafından yedi gün içerisinde ön incelemeden geçirilir. Ön inceleme neticesinde uygun gerekçe ve kanıtlar sunulmadan yapılan şikâyetler reddedilir. (3) Reddedilmeyen şikâyetler ön incelemeyi takip eden yedi gün içerisinde Komisyona iletilir. (4) Komisyona iletilen şikâyetler en geç otuz gün içerisinde değerlendirilerek EFAK'a sunulur. Komisyon gerekli gördüğü durumlarda taraflar ile görüşebilir. Komisyon şikâyet değerlendirmelerinde şikâyetin kabulüne veya reddine ilişkin tavsiye görüşüne yer verir. (5) Şikâyetlere ilişkin nihai karar Komisyonun tavsiye görüşü dikkate alınarak EFAK tarafından verilir. (6) Nihai karar otuz gün içerisinde şikâyeti yapan kişi veya kuruma yazılı olarak bildirilir. (7) Şikâyetle ilişkin karar kesindir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli Hükümler

Yürürlük

MADDE 12- (1) Bu yönerge, bu madde dahil 12 maddeden oluşmaktadır

(2) Bu yönerge, EPDAD Yönetim Kurulu tarafından kabul edildiği tarihte yürürlüğe girer.

(3) Bu yönerge hükümlerini, EFAK Başkanı yürütür.