



PEYZAJ MİMARLARI ODASI
UCTEA CHAMBER OF LANDSCAPE ARCHITECTS

İTİRAZ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ YÖNERGESİ

AYK

AKREDİTASYON YÜRÜTME KURULU

PEMAK

PEYZAJ MİMARLIĞI AKREDİTASYON KURULU

Konur 2 Sokak No:34/8 Kızılay – Ankara

Tel: 0 (312) 418 6250

Fax: 0 (312) 419 6427

E-posta: peyzaj@peyzajmimoda.org.tr

Sürüm No:00/180619

AYK/PEMAK
İtiraz ve Şikayet Yönetimi Yönergesi

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ.....	2
TANIMLAR VE KISALTMALAR.....	2
İTİRAZ YÖNETİMİ.....	3
ŞİKÂYET YÖNETİMİ.....	4

AYK/PEMAK
İtiraz ve Şikâyet Yönetimi Yönergesi

GİRİŞ

İtiraz ve şikâyetlerin adil, tarafsız ve şeffaf bir şekilde çözümlenmesi esastır. Bu nedenle itiraza ve şikâyete konu olan faaliyetlerde yer almış kişiler bunların çözümlenmesine yönelik süreçlere katılamazlar. Bu kişilerin yerine ilgili kurullardan yedek üyeler görevlendirilebilir. Ayrıca yine itiraza ve şikâyete konu olan kişiler ile akrabalık ilişkisi, çıkar çatışması/ilişkisi bulunan kişiler de itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi sürecinde görev yapamazlar. İtiraz ve şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçların ilgili taraflara ulaştırılmasında gizlilik kurallarına ve etik ilkelere uygun hareket edilir. İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi sonrasında tespit edilen uygunsuzluklara benzer durumların tekrarlanmaması için gerekli iyileştirme faaliyetleri planlanır ve uygulanır. Bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde Kalite Güvence Yönergesi ile belirtilen kurallar uygulanır.

TMMOB Peyzaj Mimarları Odası Peyzaj Mimarlığı Programı Akreditasyonu Yönetmeliği uyarınca itirazlar ve şikâyetler Peyzaj Mimarlığı Akreditasyon Danışma Kurulu tarafından çözümlenir. Kurul kararlarını oy çokluğu ile alır.

İtiraz sonuçlarına yapılacak 2. itirazlar veya şikâyet sonuçlarının yeniden değerlendirilmesine yönelik talepler kabul edilmez.

İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi süreçlerinde itiraza ve şikâyete konu olan faaliyetlerde dolaylı ve/veya doğrudan görev almış kişilerin bilgisine başvurulabilir ve gerekli görülün ek belgeler Danışma Kurulu tarafından talep edilebilir.

AYK/PEMAK faaliyetleriyle ilgili olmayan itiraz ve şikâyetler değerlendirmeye alınmaz ve başvuru sahibine PEMAK tarafından gerekli bilgilendirme yapılır.

TANIMLAR VE KISALTMALAR

Akreditasyon: PEMAK Peyzaj Mimarlığı Lisans Programları Akreditasyon Ölçütleri ve ilgili diğer düzenlemelerle ortaya konmuş akademik ve alana özgü standartların bir peyzaj mimarlığı programı tarafından karşılanıp karşılanmadığını ölçen dış değerlendirme ve kalite güvencesi süreci

AYK: Peyzaj Mimarlığı Akreditasyon Yürütme Kurulu

İtiraz: Akreditasyona yönelik kararlara yapılan ve kararın yeniden değerlendirilmesine yönelik yapılan talep.

PEMAK: Peyzaj Mimarlığı Akreditasyon Kurulu

AYK/PEMAK
İtiraz ve Şikayet Yönetimi Yönergesi

Şikâyet: Akreditasyon kararları dışındaki faaliyetler, davranışlar, uygulamalar gibi AYK/PEMAK sorumluluğundaki işlemlere yönelik memnuniyetsizlik bildiren ve düzeltici/önleyici bir aksiyon isteği içeren taleplerdir.

Yönetmelik: TMMOB Peyzaj Mimarları Odası Peyzaj Mimarlığı Programı Akreditasyonu Yönetmeliği

İTİRAZ YÖNETİMİ

İtirazlar, akreditasyon başvurusu yapan peyzaj mimarlığı programının veya programın bağlı olduğu yükseköğretim kurumunun ilgili yöneticisi tarafından aşağıdaki akreditasyon kararlarına yönelik yapılabilir:

- Akreditasyonun reddi
- Akreditasyonun sonlanması

Akreditasyonun askıya alınması kararlarına itiraz edilemez. İtirazlar, akreditasyona yönelik kararların ilgili peyzaj mimarlığı programına yazılı olarak tebliğ edildiği (resmi yazı veya eposta benzeri elektronik bilgilendirme) tarihten itibaren sonraki **10 iş günü** içerisinde gerekçeli olarak yapılmalıdır. İtirazların yapılmasına yönelik yöntem ve süre AYK/PEMAK web sayfasında ilan edilir. İtiraz sahibine eposta ile itirazının alındığına ve değerlendirme sürecinin başladığına yönelik bilgilendirme PEMA K tarafından yapılır. İtiraz değerlendirme sürecinin temel akışı aşağıdaki gibidir:

- PEMA K, itiraza yönelik değerlendirmelerin yapılabilmesini sağlayacak her türlü ek bilgi belge ve kayıttan oluşan itiraz dosyasını hazırlayarak itirazın ulaştığı tarihten sonraki **5 iş günü** içerisinde AYK'ya bilgilendirme yapar ve Danışma Kurulunu göreve çağırır.
- Danışma Kurulu, itiraz değerlendirme görevi kendilerine tebliğ edildiği tarihten sonraki **en geç 10 iş günü** içerisinde değerlendirmesini tamamlayarak İtiraz Değerlendirme Raporunu hazırlar.
- Danışma Kurulu tarafından hazırlanan İtiraz Değerlendirme Raporu ve itiraz dosyası PEMA K'a teslim edilir. PEMA K bu değerlendirme sonucunu **en geç 3 iş günü** içerisinde AYK'ya iletir.
- AYK kendisine ulaştırılan İtiraz Değerlendirme Raporunu kendisine iletildiği tarihten sonraki **5 iş günü** içerisinde değerlendirir; akreditasyon kararını verir; sonucu PEMA K'a bildirir.

AYK/PEMAK
İtiraz ve Şikâyet Yönetimi Yönergesi

- PEMAİK, peyzaj mimarlığı program yöneticisini **en geç 5 iş günü** içerisinde itiraz değerlendirme sonucu hakkında yazılı olarak bilgilendirir.
- İtiraz değerlendirme sonucunda akreditasyona yönelik yeniden bir değerlendirme yapılmasına karar verilmesi halinde peyzaj mimarlığı program yöneticisine bu durum iletilerek yeni bir takvim dâhilinde ve ek süreler kapsamında inceleme yapılması sağlanır. Söz konusu yeni inceleme süreleri, itiraz değerlendirmeye yönelik sürelerinin dışındadır.

ŞİKÂYET YÖNETİMİ

Şikâyetlerin yapılmasında bir süre sınırlaması yoktur. Şikâyetler eposta, dilekçe, resmi yazı ya da web sayfasında belirtilen diğer yöntemlere uygun olarak alınır, dosyalanır ve arşivlenir. PEMAİK, isimsiz şikâyetleri değerlendirmeye almaz, ancak yıllık değerlendirme toplantısı veya gözden geçirmelerde geri bildirim olarak değerlendirilmesini sağlar.

Şikâyet sahibine şikâyetinin değerlendirme sürecine alındığına yönelik bilgilendirme tercihen eposta ile, eposta olmaması durumunda şikâyet sahibinin talebine uygun olarak belirlenen yöntemle PEMAİK tarafından yapılır. Şikâyet değerlendirme sürecinin temel akışı aşağıdaki gibidir:

- PEMAİK, şikâyete yönelik değerlendirmelerin yapılabilmesini sağlayacak her türlü ek bilgi belge ve kayıttan oluşan şikâyet dosyasını hazırlayarak şikâyetin ulaştığı tarihten sonraki **5 iş günü** içerisinde AYK'ya bilgilendirme yapar ve Danışma Kurulunu göreve çağırır.
- Danışma Kurulu, şikâyet değerlendirme görevi kendilerine tebliğ edildiği tarihten sonraki **en geç 10 iş günü** içerisinde değerlendirmesini tamamlayarak Şikâyet Değerlendirme Raporunu hazırlar.
- Danışma Kurulu tarafından hazırlanan Şikâyet Değerlendirme Raporu ve şikâyet dosyası PEMAİK'a teslim edilir. PEMAİK bu değerlendirme sonucunu **en geç 3 iş günü** içerisinde AYK'ya iletir.
- Haklı görülen şikâyetlerde AYK **en geç 5 iş günü** içerisinde gerçekleştirilecek iyileştirme/düzeltilici/önleyici faaliyete karar verir, gerçekleştirilmesini sağlar.
- Şikâyet değerlendirme sonucu PEMAİK tarafından şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir.