



Sosyal Beşeri ve  
Temel Bilimler  
Akreditasyon ve  
Rating Derneği

# ŞİKÂYET KOMİTESİ YÖNERGESİ

**1. Madde: Dayanak, Amaç ve Kapsam**

- 1.1. Bu Yönerge, 'STAR Sosyal Beşeri ve Temel Bilimler Akreditasyon ve Rating Derneği' Çalışma Yönetmeliği uyarınca hazırlanmıştır.
- 1.2. Bu Yönergenin amacı, Şikâyet Komitesinin görev ve çalışma esaslarını düzenlemektir.

**2. Madde: Şikâyet Komitesi**

- 2.1. Şikâyet Komitesi, şikâyetlerin karşılanması, şikâyetlerle ilgili inceleme yapılması, şikâyet ile ilgili Paydaşların bilgilendirilmelerine ilişkin çalışmaları yürütür.

**3. Madde: Şikâyet Komitesinin Görevleri**

- 3.1. Şikâyet Komitesi; gelen şikâyetleri ilgili STAR Kurulu, STAR Komitesi ve STAR Görevlisine iletir, süreç ve sonucunu takip eder.
- 3.2. Şikâyet Komitesi; gelen şikâyetleri ve verilen cevapları kayıt altına alır, muhafaza edilmesini ve arşivlenmesini sağlar,
- 3.3. Şikâyet Komitesi; gelen şikâyetleri ve verilen cevapları STAR Yönetim Kuruluna yıllık olarak raporlar,
- 3.4. Şikâyet Komitesi; şikâyet yönetim sistemini etkin şekilde işletir ve gerekli tedbirleri alır,
- 3.5. Şikâyet Komitesi; şikâyetlere ilişkin ilgili hazırlanan cevapların değerlendirilmesi için hukuki danışmanlık hizmeti alabilir,
- 3.6. Şikâyet Komitesi, şikâyetlerin 30 gün içerisinde cevaplandırılmasını ve şikâyet eden Paydaşa (mektup, elektronik posta, vb.) iletilmesini sağlar.
- 3.7. Şikâyet Komitesi çalışmalarını her yılın sonunda STAR Yönetim Kuruluna raporlar.

**4. Madde: Şikâyet Komitesi Çalışma Esasları**

- 4.1. Şikâyet Komitesi, STAR Yönetim Kuruluna karşı sorumludur.
- 4.2. Şikâyet Komitesinin işleyişinden, Şikâyet Komitesi Başkanı sorumludur.
- 4.3. Şikâyet Komitesi ile STAR Yönetim Kurulu ve Paydaşlar arasında her türlü iletişimi, Şikâyet Komitesi Başkanı sağlar.
- 4.4. Şikâyet Komitesi Üyeleri arasında her türlü iletişimi, Şikâyet Komitesi Başkanı sağlar.
- 4.5. Şikâyet Komitesi, gerektiğinde toplanır.
- 4.6. Şikâyet Komitesi toplantılarının gündem, tarih, yer ve şekli (fiziki ya da çevrimiçi), Şikâyet Komitesi Başkanının önerisi ve Şikâyet Komitesi Üyelerinin mutabakatı ile belirlenir.
- 4.7. Şikâyet Komitesi Başkanı, mutabık kalınan toplantı ile ilgili bilgiyi STAR Yönetim Kurulu Başkanına iletir.

4.8. Şikâyet Komitesi Başkanı, Şikâyet Komitesi fiziki toplanırŐa ‘toplantı tutanağı belgesini’, çevrimiçi toplanırŐa ‘dijital toplantı tutanağını’ STAR Ofisine iletir.

**5. Madde: Őikâyetler için Tanımlı İletişim Kanalları**

5.1. Paydaşlar Őikâyetlerini;

1. ‘[sikayet@star.org.tr](mailto:sikayet@star.org.tr)’ elektronik posta adresine,  
veya
2. ‘Mecidiyeköy Mah. Büyükdere Cad. Saadet Apt. N:65 K:2 D. 4 ŐiŐli İstanbul’ adresine iletilebilir.

**6. Madde: Yönergede Deęişiklik**

6.1. Bu Yönerge STAR Yönetim Kurulu tarafından görevlendirilecek bir Komite tarafından gözden geçirilir.

**7. Madde: Yürürlük**

7.1. Bu Yönerge, STAR Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.