

YAŞAR ÜNİVERSİTESİ YABANCI DİLLER YÜKSEKOKULU
İNGİLİZCE HAZIRLIK SINIFI

ÖĞRENCİ ŞİKAYET ESASLARI

1. Giriş

1.1 Öğrenci Şikayet Esasları akademik ya da akademik olmayan Üniversite hizmetleri ile ilgili şikayetleri kapsar ve Üniversite tarafından sağlanan hizmetlerden memnun olmayan tüm öğrenciler tarafından kullanılabilir.

1.2 Birçok şikayet şikayete karışmış kişiler arasında resmiyet gerektirmeden çözülebilir. Bunun mümkün olmadığı durumlarda ise öğrencilerin aşağıda belirtilen işlemleri takip ederek resmi şikayette bulunmaları gerekmektedir.

2. Kapsam

2.1 Bu esaslarda yeralan hükümler Hazırlık Sınıfı'nın bütün öğrencilerini kapsamaktadır.

3. Tanımlar

3.1 Bu belgedeki sözcük ve deyimler şu anlamdadırlar:

Hazırlık Sınıfı	Yaşar Üniversitesi Yabancı Diller Yüksekokulu İngilizce Hazırlık Sınıfı
Öğrenci	Hazırlık Sınıfı öğrencisi
Öğrenci Şikayet Formu	Şikayetini yazılı olarak yapmak isteyen öğrenci tarafından doldurulacak olan form
Esaslar	Öğrenci Şikayet Esasları
Şikayet	Bu esaslara uyularak yapılan resmi şikayet
Şikayetçi	Resmi şikayette bulunan öğrenci
Üniversite	Yaşar Üniversitesi
YDY	Yaşar Üniversitesi Yabancı Diller Yüksekokulu

4. Genel Esaslar

4.1 Hazırlık Sınıfı, herhangi bir Üniversite hizmetinden memnun olmayan öğrencilerin şikayet etme haklarını tam olarak desteklemektedir.

4.2 Hazırlık Sınıfı öncelikle şikayette bulunan ve şikayete karışan tüm tarafların şikayeti gayriresmi şekilde çözmelerini teşvik etmektedir.

4.3 Gayriresmi olarak çözülemeyen şikayetler, bu esaslara uygun olarak resmi bir şekilde çözümlendirilmelidir. Tüm öğrencilerin bu esaslar hakkında bilinçlendirilmesi sağlanacaktır.

4.4 YDY Müdürü çözümlerin tutarlı, adil, tarafsız ve şeffaf olmasından sorumludur.

5. Prosedürler

Aşama 1

5.1 Bu esaslar uyarınca resmi şikayette bulunmak isteyen her öğrenci Öğrenci El Kitabı'nda bulunan Şikayet Formu'nu doldurmakla yükümlüdür.

5.2 Öğrenci, Şikayet Formu'nda şikayetinin ne olduğunu, sorunu gayriresmi şekilde çözmek için ne yapıldığını, bu süreçteki neticeden neden memnun kalmadığını ve ne beklediğini belirtmek zorundadır.

5.3 Doldurulan form mümkün olan en kısa sürede YDY Müdürü'ne teslim edilmelidir.

5.4 Birden fazla öğrencinin aynı sorunla ilgili şikayetleri ayrı ayrı değerlendirilecektir.

Aşama 2

5.5 YDY Müdürü yazılı şikayet formunu aldıktan sonra şikayeti inceleyecektir. Soruşturma geciktirilmeden, mümkün olan en kısa sürede tamamlanacaktır.

5.6 YDY Müdürü soruşturmada ortaya çıkan husuları tartışmak üzere şikayetçiyi ve şikayete karışan tarafları toplayacaktır.

5.7 Şikayetçi bu toplantıya Hazırlık Sınıfı'ndan ya da Üniversite'den bir arkadaşıyla katılabilmektedir. Katılımcı, şikayette bulunan kişi isterse, şikayetçi adına konuşabilir.

5.8 YDY Müdürü toplantıyı takip eden en kısa süre içinde şikayete ilgili kararı verecektir.

5.9 Toplantı ve alınan karar belgelendirilecek ve bir kopyası şikayetçiye verilecektir. Şikayetçi alınan karardan veya yapılan tekliften memnun kalmazsa karara itiraz etme hakkına sahiptir.

Aşama 3

5.10 Alınan karardan veya yapılan tekliften memnun kalmayan şikayetçi, karar gününden itibaren 7 (yedi) gün içinde YDY Müdürü'ne karara itiraz etmesinin dayanaklarını bir dilekçeyle bildirecektir.

5.11 YDY Müdürü dilekçeyi aldıktan sonra konuyu YDY Kurulu'na sevkedecektir.

5.12 YDY Kurulu sorunun iletilmesinden itibaren mümkün olan en kısa süre içinde itirazı değerlendirmek üzere şikayetçiyi toplantıya çağıracaktır.

5.13 Şikayetçi bu toplantıya Hazırlık Sınıfı'ndan ya da Üniversite'den bir arkadaşıyla katılabilmektedir. Şikayette bulunan kişi isterse, katılımcı şikayetçi adına konuşabilir.

5.14 Toplantının yazılı kaydı tutulacak ve bir kopyası şikayetçiye verilecektir.

5.15 İtiraza yönelik karar geciktirilmeden alınacak ve yazılı olarak tüm taraflara bildirilecektir. Alınan karar kesindir ve değiştirilemez.

6. Gizlilik

6.1 Şikayet ve Őikayetin czmyle ilgili tüm görüşme ve belgeler tam gizlilik cerevesinde gerçekleştirilecektir. Bu belgedeki hükümlerin herhangi birinin herhangi biri tarafından ihlali disiplin suçu sayılacak ve buna göre ele alınacaktır.

7 Esasların Kabul ve İncelenmesi

7.1 Bu đrenci Şikayet Esasları belgesi YDY Kurulu tarafından onaylanmıştır.

7.2 Bu Esaslar belgesi Hazırlık Sınıfı Yıllık zdeęerlendirme Esasları kapsamında her yıl değerlendirilir.