## BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ YABANCI DİLLER YÜKSEKOKULU İNGİLİZCE HAZIRLIK PROGRAMI ÖĞRENCİ ŞİKAYETLERİ İŞLEMLERİ

Bahçeşehir Üniversitesi İngilizce Hazırlık Programı olarak yüksek kalitede öğretim ve öğrenci hizmetleri sağlama konusunda özen gösteririz. Ancak öğrencilerimiz herhangi bir konuyla ilgili memnuniyetsizlik yaşarsa, programımız sorunlarınızı çözebilmeniz için atmanız gereken adımlar konusunda sizi yönlendiren bir “Öğrenci Şikayetleri Prosedürü” uygular. İngilizce Hazırlık Programının, şikayetleri çözmeye yönelik hem resmi hem de resmi olmayan süreçleri bulunur.

Şikâyette bulunmak isteyen ancak uygun işlem konusunda tereddüt yaşayan öğrenciler Öğrenci İşleri Ofisinden bilgi alabilirler.

**Şikâyet işlemlerini kimler yapabilir?**

Şikâyet işlemlerini tüm İngilizce Hazırlık Programı öğrencileri yapabilir. Şikâyet, öğrenciler tarafından şahsen yapılmalıdır. Program, isimsiz yapılan şikayetleri soruşturmaz.

**Öğrenciler nasıl şikâyette bulunabilir?**

**Birinci Aşama**: Resmi olmayan çözüm

Öğrencilerin ilk aşamada şikayetlerini ilgili kişiyle resmi olmayan yollarla, şahsen ve Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği kurallarına uygun bir şekilde çözmeye çalışması beklenir. (Bu konuda geniş bilgi için bkz.:

<https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Kurumsal/mevzuat/yok_ogrenci_disiplin_yonet.aspx>

Sorunun resmi olmayan yollardan çözülemeyeceği anlaşıldığında, memnuniyetsizliğe yol açan şartların ortaya çıkmasından itibaren üç iş günü içinde resmi bir şikâyette bulunulmalıdır.

**İkinci Aşama**: Resmi şikâyet

Şikâyette bulunan öğrenciye önerilen çözüm tatmin edici değilse veya şikâyet resmi olmayan yollarla çözülememiş ise öğrenciler şikayetlerini resmiyete taşıyabilir.

Tüm bölümleri eksiksiz bir şekilde doldurulup imzalanmış olan formun Öğrenci İşleri Ofisine teslim edilmesiyle resmi şikâyet süreci başlatılır. Şikâyetin işleme konulmasını hızlandırmak için, formlar okunaklı bir şekilde doldurulmalıdır. Öğrenciler, formu şahsen teslim etmelidir. “Öğrenci Şikâyet Formu” aşağıda belirtilen yollarla edinilebilir:

* <https://bau.edu.tr/akademik/12568-yabanci-diller-yuksekokulu> adresinden çevrimiçi olarak
* Şahsen Öğrenci İşleri Ofisini ziyaret ederek

Resmi şikayetler, İngilizce Hazırlık Programı Müdür Yardımcısı tarafından incelenip soruşturulur. Bir şikâyet soruşturması kapsamında adı geçen tüm personel şikâyetten haberdar edilir ve Müdür Yardımcısı öğrenci ve ilgili personelle resmi bir toplantı yapar.

Şikâyet dilekçesi kabul edilip şikâyet tüm yönleriyle soruşturulduktan sonra, bir karar alınıp (gerek görülürse) uygun bir çözüm yolu bulunur. Şikâyetin kabul edilmemesi halinde öğrenciye bu kararın nedeni iletilir. Genellikle resmi şikâyetin iletilmesinden itibaren 2 hafta içinde bir karar alınır. Soruşturma iki haftadan fazla sürerse, öğrenci bunun nedeninden ve muhtemel karar tarihinden haberdar edilir.

Resmi şikâyetin bildirilmesinden sonraki 2 hafta içinde, şikâyetin sonucu şikâyette bulunmuş öğrenciye daha önce doldurmuş olduğu formun bir kopyası kullanılarak yazılı olarak iletilir.

Bu sürecin tamamlanmasından sonra alınan kararlar kesin olarak değerlendirilir. İngilizce Hazırlık Programı dahilinde ilave bir itiraz mekanizması bulunmamaktadır.

Soruşturma sırasında şikâyette bulunan öğrenci ve hakkında şikâyet olan kişilerin mahremiyeti ve gizliliğinin korunması adına her türlü çaba gösterilir. Şikâyeti araştırmak için inceleme yapması gereken program üyelerine şikâyete ilişkin tüm detaylar verilebilir.

Öğrenci İşleri Ofisi tüm resmi şikâyetleri ve onların çözümlerinin kaydını tutmakla yükümlüdür. Bu gizli kayıtlar Müdür Yardımcısı ofisinde muhafaza edilir.

**Prosedürün gözden geçirilmesi**

Öğrenci şikâyetleri incelenip soruşturulduktan sonra alınacak önlemler dikkatli bir şekilde ele alınır ve bu bilgiler planlama sürecine uygun bir şekilde dahil edilir. Bu prosedür, her yıl değerlendirilecektir. Bir sonraki değerlendirme Bahçeşehir Üniversitesi İngilizce Hazırlık Program Yönetim Kurulu tarafından 2021 yılı temmuz ayında yapılacaktır.