

 	ÖĞRENCİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR.YDB.01
		Yayın Tarihi	26.06.2025
		Revizyon Tarihi	16.07.2026
		Revizyon Numarası	01
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

1. AMAÇ

Bu dokümanın amacı, Fenerbahçe Yabancı Diller Bölümü öğrencilerinin eğitim-öğretim süreçlerinde karşılaştıkları sorunlara yönelik şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için uygulanacak usul ve esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür şikâyete konu olan tüm süreçleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Prosedürün yürütülmesinden Yabancı Diller Bölümü Başkanı sorumludur. Diğer tüm personel prosedürün gerekliliklerinin yerine getirilmesinden sorumludur. Yabancı Diller Bölüm Sekreterliği, tüm resmi şikayetlerin ve çözümlerinin kaydını tutmaktan sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. Şikayetlerin Alınması

Öğrenciler şikayetlerini web sitesinde Genel Bilgiler-Formlar alanında bulunan veya Yabancı Diller Bölüm Sekreterliğinden alınan **“FBU PREP Student Complaint Form”** ile iletebilir. Şikayetlerin daha hızlı işleme konulabilmesi için formun okunaklı bir biçimde doldurulup Yabancı Diller Bölüm Sekreterliğine teslim edilmelidir. Öğrenciler, bu formu şahsen teslim etmelidir.

4.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

Resmi şikayetler, Yabancı Diller Bölüm Başkanlığı tarafından incelenir ve soruşturulur. Soruşturma sürecinde, şikayette adı geçen tüm personel bilgilendirilir ve Yabancı Diller Bölüm Başkanlığı, öğrenci şikayeti ile ilgili personelin katıldığı resmi bir toplantı düzenlenir.

Şikayet dilekçesi kabul edilip kapsamlı bir soruşturma yapıldıktan sonra, bir karar alınır ve gerek duyulursa uygun bir çözüm yolu belirlenir. Şikayetin kabul edilmemesi halinde, bu kararın gerekçesi öğrenciye bildirilir. Resmi şikayet Yabancı Diller Bölümüne ulaştıktan sonra, genellikle iki hafta içinde sonuçlandırılır. Ancak soruşturmanın bu süreyi aşması durumunda öğrenci gecikmenin nedeni ve olası karar tarihi hakkında bilgilendirilir.

Soruşturmanın sonucu, şikayette bulunan öğrenciye daha önce doldurulmuş formun bir kopyası kullanılarak yazılı olarak iletilir. Bu süreç tamamlandıktan sonra verilen kararlar kesin kabul edilir; İngilizce Hazırlık Programı dahilinde ek bir itiraz mekanizması bulunmamaktadır.

Soruşturma boyunca, şikayette bulunan öğrenci ve hakkında şikayet olan kişilerin mahremiyetini korumak için her türlü önlem alınır. Şikayetin detayları, yalnızca inceleme yapmakla yükümlü program üyeleriyle paylaşılabilir.

	HAZIRLAYAN	KONTROL	ONAY
Unvan	Yabancı Diller Bölümü	Strateji ve Kalite Daire Başkanlığı	GENEL SEKRETERLİK
İmza			

 	ÖĞRENCİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR.YDB.01
		Yayın Tarihi	26.06.2025
		Revizyon Tarihi	16.07.2026
		Revizyon Numarası	01
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

Yabancı Diller Bölüm Sekreterliği, tüm resmi şikayetlerin ve çözümlerinin kaydını tutmaktan sorumludur; bu gizli kayıtlar bölüm başkanlığı ofisinde saklı tutulur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FBU PREP Student Complaint Form

6. DAĞITIM

Bu doküman tüm çalışanlarla paylaşılacaktır.

7. YAPTIRIM

Bu dokümana aykırı davranılması durumunda **Akademik ve İdari Disiplin Yönetmelikleri** dikkate alınarak işlem yapılacaktır.

	HAZIRLAYAN	KONTROL	ONAY
Unvan	Yabancı Diller Bölümü	Strateji ve Kalite Daire Başkanlığı	GENEL SEKRETERLİK
İmza			