

ESTÜ YDYO ŞİKÂYET VE İTİRAZ YÖNETİM PROSEDÜRÜ		
Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
12.03.2025	00	-

## AMAÇ

Bu prosedürün amacı, YDYO öğrencilerinin eğitim-öğretim süreçlerinde karşılaştıkları sorunlara yönelik şikâyetlerin ve sınav sonuçlarına yönelik itirazların alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için uygulanacak usul ve esasları belirlemektir.

## KAPSAM

Bu prosedür, şikâyet ve itiraza konu olan YDYO süreçleriyle ilgili tüm faaliyetleri ve paydaşları kapsar.

## SORUMLULUK

Prosedürün yürütülmesinin sağlanmasından YDYO Müdürü sorumludur. Süreç içinde kendilerine görev verilen diğer tüm personel prosedürün gerekliliklerinin yerine getirilmesinden sorumludur.

## KISALTMA VE TANIMLAR

**ESTÜ:** Eskişehir Teknik Üniversitesi

**İtiraz:** YDYO tarafından yapılan sınav ve değerlendirme süreçleri kapsamında ilan edilen listeler, sonuçlar ve başarı durumunu gösteren diğer çıktılara yönelik düzeltme/yeniden değerlendirme talebi

**Şikâyet:** İtiraz konu olanlar dışında, YDYO kapsamında yürütülen faaliyetlerle ilgili memnuniyetsizlik oluşturan durumlar

**YDYO:** Yabancı Diller Yüksekokulu

## A. ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN ALINMASI

### A.1. Şikâyet ve İtiraz Konuları

- Şikâyete esas oluşturacak konular YDYO sorumluluğunda gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili olmak kaydıyla farklı içerikte olabilir. Bunlar arasında aşağıdakiler sayılabilir;
  - Öğretim elemanları veya akademik personelin olumsuz tutum ve davranışları,
  - Derslerin gerçekleştirilmesinde yazılı usul, esas ve/veya mevzuata uygun olmayan işlemler,
  - Ders materyalleri veya kaynaklarında yaşanan eksiklik ve/veya hatalardan kaynaklı mağduriyetler,
  - Sınavların organizasyonu ve uygulanması sırasında YDYO kaynaklı mağduriyet oluşturan olumsuzluklar,
  - Akademik destek hizmetleri ve yönetim ile ilgili yaşanan problemler.
- İtiraza esas oluşturan konular arasında yoklama listeleri, sınav başvuruları, sınav listeleri, sınav sonuçları ve değerlendirmeye ilgili diğer konular yer alır. Bunlar arasında aşağıdakiler sayılabilir;
  - Sınav başvuru listelerinde öğrencinin yer almaması,
  - Sınav sonuçlarında hata veya eksiklik,
  - Sınavın değerlendirilmesinde ve puan hesaplamasında hatalı uygulama.

### A.2. Başvuru Yöntemi

- Şikâyet ve itirazların YDYO tarafından ilan edilen yöntem ve sürelerde yazılı olarak (dilekçe veya e-posta ile) yapılması esastır. Konusuna göre varsa YDYO web sayfasında paylaşılan dilekçe örnekleri (Örn. Maddi Hata Dilekçesi) kullanılır.

2. Başvuruların yapılmasında, aşağıdaki bilgilerin eksiksiz bir şekilde verilmesi gerekir:
  - Öğrencinin adı, soyadı, öğrenci numarası ve iletişim bilgisi,
  - Şikâyete konu olan olayın tarihi, saati, yeri ve yaşanan olumsuzluğun açıklanması,
  - İtiraza esas olan konunun açıklanması,
  - Varsa destekleyici/kanıt belgeler.
3. YDYO faaliyetleriyle ilgili olmayan ve süresi içinde yapılmayan şikâyet ve itirazlar değerlendirmeye alınmaz.

### **A.3. Süreler**

1. Şikâyetlerin yapılmasında süre sınırlaması yoktur.
2. İtirazlar, en geç, sınav notlarının ilan edilmesinden sonraki 3 (üç) iş günü içerisinde yapılır.
3. Şikâyet ve itirazların yazılı olarak alındığı tarihten itibaren en geç 2 (iki) iş günü içerisinde başvuru sahibine başvurusunun alındığına yönelik yazılı bilgi Yüksekokul Sekreterliği tarafından iletilir.
4. Şikâyetlerin çözümlenip başvuru sahibine bildirilmesi (yazılı olarak), başvurunun alındığı tarihten itibaren en geç 15 (onbeş) iş günü içerisinde tamamlanır.
5. İtirazların çözümlenip başvuru sahibine bildirilmesi (yazılı olarak), başvurunun alındığı tarihten itibaren en geç 5 (beş) iş günü içerisinde tamamlanır.
6. Şikâyetin ve itirazın çözümlenmesinde dış birimlerden/kurumlardan alınacak bilgilerin/kararların söz konusu olması halinde bu sürede esneklik yapılabilir. Sürelerde yapılan bu değişiklik başvuru sahibine YDYO Sekreterliği tarafından yazılı olarak bildirilir.

## **B. ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ**

### **B.1. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi**

1. YDYO Yönetimi, şikâyet veya itirazı alır almaz faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı, süresinde yapılıp yapılmadığı, gerekli objektif, kanıta dayalı bilgi ve belgeleri içerip içermediği yönünden değerlendirerek başvuru sahibini yazılı olarak bilgilendirir.
2. Değerlendirmeye alınacak şikâyetler için YDYO Müdürü, ön değerlendirme yaparak şikâyetin çözümlenmesine yönelik yöntem ve değerlendirmede görev alacak kişiyi/kişileri belirler, yazılı olarak bilgilendirir. Şikâyete konu olan faaliyet veya süreçlerde yer almış kişiler ile şikâyetin taraflarıyla arasında akrabalık, çıkar çatışması veya çıkar ilişkisi bulunan kişiler, şikâyetin çözümlenmesinde görev alamazlar.
3. Şikâyetin değerlendirilmesinde ihtiyaç halinde taraflar, şahitler ve diğer kişilerin görüşlerine başvurulur, görüşmeler tutanakla ve ıslak imzalı olarak kayıt altına alınır. Sonuç raporu yazılarak YDYO Müdürlüğüne gizlilik ve güvenlik esaslarına uygun olarak iletilir.
4. Şikâyete ilişkin rapor incelenerek gerekli hallerde 2547 sayılı Kanun'a göre işlem yapılabilir.
5. Şikâyet sahipleri bu prosedürdeki usul ve sürelerle uygun olarak bilgilendirilir.
6. Şikâyet değerlendirme sonucunun başvuru sahibine bildirilmesinden sonra, değerlendirme sonucundan memnun kalınmaması durumunda başvuru sahipleri ilgili üst kurullara, kurumlara veya adli süreçlere başvurma hakkına sahiptir.

### **B.2. İtirazların Değerlendirilmesi**

1. Sınav ve değerlendirmelerle alakalı durumlara ilişkin itirazlar, ilgililik, süresinde yapılıp yapılmadığı ve gerekli bilgi ve belgelerle sunulup sunulmadığı yönünden değerlendirilerek başvuru sahibi YDYO Yönetimi tarafından yazılı olarak bilgilendirilir.
2. Yoklama ve sınav listelerindeki hatalara yönelik itirazlar YDYO Müdürlüğüne iletilir. Öğrencinin ilgili sınava başvuru durumu, listede yer alması/almamasıyla ilgili bilgiler gerekli hallerde süreçte iş birliği yapılan diğer birimlerle (Uluslararası İlişkiler Birimi, Sınav Hizmetleri Birimi, Bilgi İşlem Dairesi

Başkanlığı, Öğrenci İşleri Birimi vb.) de görüşülerek herhangi bir hata olup olmadığı açısından değerlendirilir. Tespit edilen hatalar giderilerek listeler yeniden yayınlanır. Benzer şekilde Öğrenci Bilgi Sistemi veya diğer sistemlerdeki YDYO kaynaklı hatalar kurumsal usul ve esaslara göre düzeltilir.

3. Sınav ve değerlendirme sonuçlarına yapılan itirazlar, Ölçme-Değerlendirme ve İstatistik Birimi'ne iletilir. İlgili birim, yapılan itirazı inceleyerek maddi hata olup olmadığını değerlendirir. Değerlendirme sonucu, tespit edilen durum YDYO yönetimine bildirilir. Maddi hata bulunup bulunmadığına bakılmaksızın, öğrenci ilgili tespit hakkında e-posta yoluyla YDYO yönetimi tarafından bilgilendirilir.
4. İtiraz sahipleri bu prosedürdeki usul ve sürelere uygun olarak bilgilendirilir.
5. İtiraz değerlendirme sonucunun başvuru sahibine bildirilmesinden sonra, değerlendirme sonucundan memnun kalınmaması durumunda başvuru sahipleri ilgili üst kurullara, kurumlara veya adli süreçlere başvurma hakkına sahiptir.

### **C. GİZLİLİK VE GÜVENLİK**

1. Şikâyet ve itiraz süreçlerinde, kişisel veriler ve başvuru içeriği gizli tutulur.
2. Herhangi bir şekilde öğrencinin kimliği ve başvuru içeriği, ilgili birimler dışında başka kişilerle paylaşılmaz.