

AKÜ EĞİTİM FAKÜLTESİ İNGİLİZCE ÖĞRETMENLİĞİ

ÖĞRENCİ TALEP VE ŞİKAYET MEKANİZMASI UYGULAMA ESASLARI

DOKÜMAN BİLGİLERİ

Yürürlük Tarihi: ___ Haziran 2026

BİRİNCİ BÖLÜM: Amaç, Kapsam ve Dayanak

Amaç ve Kapsam

Madde 1 – (1) Bu uygulama esaslarının amacı, bölümümüzde öğrenim gören öğrencilerin akademik, idari, sosyal ve teknik konulara ilişkin talep, öneri ve şikayetlerinin şeffaf, izlenebilir, adil ve hızlı bir şekilde ele alınmasını, çözüme kavuşturulmasını ve sonuçların raporlanmasını sağlamaktır.

(2) Bu uygulama esasları, İngilizce Öğretmenliği Bölümü öğrencilerini, sınıf ve bölüm temsilcilerini, akademik danışmanları, bölüm başkanlığını ve ilgili üst yönetim kademelerini kapsar.

İKİNCİ BÖLÜM: İletişim Kanalları ve Temsilcilik Mekanizması

Sınıf Temsilcileri ve Sınıf İçi İletişim Ağları

Madde 2 – (1) Her sınıf düzeyinde, öğrencilerin demokratik katılımıyla seçilen bir sınıf temsilcisi bulunur.

(2) Sınıf temsilcileri, hızlı bilgi akışını sağlamak, ortak sorunları tespit etmek ve öğrenci kitlesinin taleplerini organize bir şekilde iletmek amacıyla ilgili sınıf düzeyine özel anlık mesajlaşma (WhatsApp) grupları kurar ve bu grupların moderasyonunu yürütür.

(3) Bireysel nitelik taşımayan, sınıfın genelini ilgilendiren akademik veya idari talepler, sınıf temsilcisi tarafından süzülerek ilgili çözüm merciine aktarılır.

Bölüm Temsilcisi

Madde 3 – (1) Bölüm genelindeki tüm sınıfları ve öğrencileri resmi düzeyde temsil etmek üzere seçilmiş bir Bölüm Temsilcisi görev yapar.

(2) Bölüm temsilcisi, sınıf temsilcileriyle sürekli iletişim halinde bulunarak sınıflar arası koordinasyonu sağlar ve sınıf düzeyinde çözülemeyen veya ortak nitelik taşıyan büyük ölçekli talepleri üst mercilere taşır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: Kademeli Çözüm ve Başvuru Süreci

Başvuru ve Çözüm Kademeleri

Madde 4 – (1) Akreditasyon standartlarının gerektirdiği kurumsal hiyerarşi ve sorunların yerinde

çözümü (yerindenlik) ilkesi gereğince, talep ve şikayetlerin yönetiminde aşağıdaki kademeli iş akışı (Eskalasyon Matrisi) uygulanır:

Kademe	Sorumlu Mercı / İletişim Kanalı	İşleyiş ve Çözüm Süreci
1. Kademe (İlk Temas)	Akademik Danışmanlar	Sınıf temsilcileri, sınıf genelinden topladıkları talepleri ilgili sınıfın Akademik Danışmanına iletir. Akademik danışmanlar, her hafta ilan edilen 1-2 saatlik resmi Ofis Saatleri kapsamında öğrencileri kabul ederek veya yazılı kanallarla gelen başvuruları değerlendirerek ilk elden çözüm üretir.
2. Kademe (Koordinasyon)	Bölüm Temsilcisi	Akademik danışman düzeyi ile çözülemeyen ya da birden fazla sınıfı ilgilendiren makro talepler, sınıf temsilcileri tarafından Bölüm Temsilcisine aktarılır. Bölüm temsilcisi konuyu tek bir çatı altında olgunlaştırır.
3. Kademe (Yönetimsel Çözüm)	Bölüm Başkanlığı	Akademik danışman veya bölüm temsilcisi kanalıyla doğrudan çözüme kavuşturulamayan meseleler resmi olarak Bölüm Başkanlığına rapor edilir. Bölüm başkanı gerekli gördüğü takdirde Bölüm Akademik Kurulunu veya ilgili komisyonları toplayarak idari/akademik kararlar alır.
4. Kademe (Üst Yönetim)	Dekanlık ve Rektör Yardımcılığı	Bölüm başkanlığı düzeyinde yasal veya yapısal nedenlerle

Kademe	Sorumlu Mercii / İletişim Kanalı	İşleyiş ve Çözüm Süreci
		çözülmesi mümkün olmayan, kurumlar arası koordinasyon gerektiren ya da itiraza açık olan meseleler sırasıyla Fakülte Dekanına ve gerekli hallerde Rektör Yardımcılarına kadar intikal ettirilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: Harici Resmi Kanallar ve Kalite Güvencesi

CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) Başvuruları

Madde 5 – (1) Her Türk vatandaşına anayasal bir hak olarak açık olan CİMER sistemi üzerinden yapılan öğrenci başvuru ve şikayetleri, yasal mevzuat uyarınca rektörlük ve dekanlık kanalıyla Bölüm Başkanlığımıza iletilir.

(2) CİMER üzerinden gelen her türlü talep ve şikayet, Bölüm Başkanlığı tarafından titizlikle, objektiflik esasına göre değerlendirilir, gerekli incelemeler yapılarak yasal süreleri dâhilinde sistem üzerinden resmi olarak cevaplandırılır.

Akreditasyon ve Sürekli İyileştirme (PUKÖ Döngüsü)

Madde 6 – (1) Bu uygulama esaslarında tanımlanan iç ve dış kanallardan (Sosyal İletişim Kanalları, Ofis Saatleri, Bölüm Temsilciliği, CİMER) gelen şikayetlerin türleri, yoğunlaştığı alanlar ve çözüm süreleri Bölüm Kalite ve Akreditasyon Komisyonu tarafından her eğitim-öğretim yılı sonunda isimsizleştirilerek istatistiksel olarak raporlanır.

(2) Bu raporlar doğrultusunda, süreçlerin tıkanan noktaları tespit edilerek mekanizmanın iyileştirilmesi için gerekli önlemler alınır (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al).

BEŞİNCİ BÖLÜM: Yürürlük ve Yürütme

Yürürlük ve Yürütme

Madde 7 – (1) Bu uygulama esasları, Bölüm Kurulunda kabul edildiği tarihten itibaren yürürlüğe girer.

(2) Bu uygulama esasları hükümlerini Yabancı Diller Eğitimi Bölüm Başkanlığı yürütür.