

MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ HAKLARI OFİSİ
ÇALIŞMA ESASLARI

Amaç

Madde 1- (1) Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi öğrencilerinin eğitim-öğretim hayatı boyunca üniversite dahilinde beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanmasına katkıda bulunarak, problemsiz bir öğrenim deneyimi yaşayabilmeleri için hak ve taleplerinin karşılanması, olası sorunların çözüm sürecinde rehberlik ve destek sağlanmasıdır.

Tanım

Madde 2 – (1) Öğrenci Hakları Ofisi, öğrencilerin eğitim-öğretim hayatını etkileyebilecek akademik ve idari hizmetler konusunda çözüm bulamadıkları sorunları iletebilecekleri ve bu sorunları değerlendirip uygun çözüm kanallarına ileten Rektörlüğe bağlı birimdir.

Öğrenci Hakları Ofisinin Hedefleri

Madde 3- (1) Üniversitenin hedef ve amaçları çerçevesinde sunulan hizmetlerin kalitesini artmasına katkı sağlamak,
(2) Öğrenci ve üniversite personeli iletişimini desteklemek,
(3) Kurum içi iletişimde problem çözüme kaynaklarının işlevsel kullanımını teşvik etmek,
(4) Çözüm süreçlerini hızlandırarak öğrenci memnuniyetinin geliştirilmesini sağlamak.

Kapsam

Madde 4- (1) Öğrenci Hakları Ofisi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi öğrencilerinin ilgili birimlerde çözümlenemeyen sorunlarını ve bunlara ilişkin önerilerini iletebilecekleri bir birimdir.
(2) Başvuruları değerlendirip öğrencilerin ilgili birimlerle iletişiminde çözüme yönelik destek sağlar.
(3) Öğrenciler için kanun, yönetmelik ve yönergeler ile belirlenmiş şikayet ve hak arama süreçlerine alternatif yöntem sunan bir birim değildir. Söz konusu süreçler hakkında öğrencilerimizin doğru ve eksiksiz bilgilendirilmesini ve bu süreçlerin üniversitenin tüm tarafları açısından etkin işlemlerini sağlar.

Öğrenci Hakları Ofisinin Uygulama Esas ve Usulleri

Madde 5 – (1) Yapı ve İşleyiş: Öğrenci Hakları Ofisi'nin faaliyetleri Rektör tarafından atanan biri koordinatör olmak üzere en az 3 kişi tarafından yürütülür. Öğrenci Hakları Ofisi, Rektörlüğe bağlı kurumsal bir yapı olup öğrenci ile ilgili birimler ve üst yönetim arasında aracılık işlemlerini yürütür.
(2) Başvuru Yöntemleri: Öğrenciler <http://ogrencihaklari.mu.edu.tr> adresini kullanarak ofis ve başvuru süreçleri hakkında bilgi edinebilir. Öğrenciler iletişimlerini; form doldurarak, kurumsal ogrencihaklari@mu.edu.tr adresine e-posta göndererek, sekreteryayı telefonla arayarak veya her dönem başında internet adresinde ilan edilen görüşme saatlerinde yüz yüze gerçekleştirebilirler.

(3) Başvuruların Değerlendirilmesi: Öğrenci üniversitede aldığı her tür hizmet ile ilgili olarak haklarını öğrenmek için Öğrenci Hakları Ofisi'ne başvurabilir. Fakat herhangi bir konu ile ilgili olarak ofisten destek alabilmek için bir hak arama/şikayet sürecine başvurmuş olup sürecin resmi süre içinde sonuçlanmamış ya da öğrenciyi memnun edecek bir çözüm bulunamamış olması gerekir. Ayrıca öğrenci, sorununun çözümü için nasıl bir süreç izleyeceğini bilmediği durumda da birimden destek isteyebilir. Bu formata uyan başvurular birim tarafından değerlendirmeye alınıp, çözüm için girişimlere başlanır. Gerekli görülen durumlarda başvuru sahibinden, başvuru konusuyla ilgili akademik ve idari birim personelden veya birimlerden ek bilgi istenebilir. Çözüm için ortak bir çalışma yapılması talep edilebilir. Değerlendirmeye alınmayan başvurunun reddedilme sebebi geri bildirim yolu ile 15 iş günü içerisinde başvuru sahibine iletilir.

(4) Başvuru Çözüm Süreci: Ofis, başvuruda bulunan öğrenci ile konuya muhatap personel veya ilgili birim arasındaki sorunun çözümüne yönelik iletişim sağlar. Sorun yaşanan personel veya birim, yapılan çözüm süreci hakkında ofise geri bildirim vermekle yükümlüdür. Ofis, bu bildirim en kısa sürede başvuru sahibine iletir. Ayrıca öğrencinin de, konunun çözülüp çözülmediğine dair ofise geri bildirim vermesi gerekir.

(5) Üst Yönetimin Rolü: Öğrenci Hakları Ofisi alınan başvuruları, destek isteyen öğrenci sayısını, başvuru yapılan konuları, çözüm bilgileri ve istatistik verileri aylık olarak Rektörlüğe raporlar. Ayrıca ofis yöneticilerinin hiyerarşik engellerden, mevzuat ile ilgili durumlardan ve diğer hassas kategoride değerlendirilebilecek konulardan dolayı çözüme ulaştıramadıkları konular da Rektörlüğe bildirilir. Rektörlük bu kapsamdaki başvuruları değerlendirmeye alır ve gerekli görülen durumlarda kişi veya birimler ile görüşme yapar.

(6) Öğrenci Hakları Ofisinin İşletilmesinde, yetki, sorumluluk ve faaliyet alanı, ilgili Yükseköğretim Kanunu ve Mevzuatları ile Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Senatosunca belirlenmiş yönetmelik, yönerge ve kararlarla sınırlıdır.