

ALTINBAŞ ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ OMBUDSMANLIĞI YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM
Amaç, Kapsam ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1

Bu yönergenin amacı, Altınbaş Üniversitesi öğrencilerinin haklarını eksiksiz kullanabilmelerine yardımcı olacak ve çağdaş bir eğitim ve öğretim sürecinden yararlanmalarını sağlayacak Öğrenci Ombudsmanlığının kuruluş, işleyiş ve çalışma esaslarını düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2

Yönerge, Üniversitede öğrenim gören bütün öğrenciler (normal öğretim-ikinci öğretim, ön lisans, lisans, lisansüstü, öğrenci değişim programı kapsamında üniversitede öğrenim gören öğrenciler, Erasmus programı kapsamındaki öğrenciler, özel öğrenci statüsünde öğrenim görenler vb.) kapsar.

Dayanak

MADDE 3

Altınbaş Üniversitesi Anayasasına istinaden bu yönerge hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4

Bu Yönergede geçen;

- a) Rektör: Altınbaş Üniversitesi Rektörünü,
- b) Üniversite: Altınbaş Üniversitesini,
- c) Üniversite İç Paydaşları: Altınbaş Üniversitesi Mütavelli Heyetini, Altınbaş Üniversitesinin tüm idari ve akademik birimleri ve çalışanlarını, Altınbaş Üniversitesine hizmet sağlayıcılarını ve çalışanlarını, Altınbaş Üniversitesinin tüm öğrencilerini,
- d) Öğrenci Memnuniyeti: Öğrencinin çağdaş üniversite eğitiminin gerektirdiği tüm haklardan tam olarak istifade edebilmesini,
- e) Ombudsman: Öğrenci Ombudsmanlığını
- f) Komisyon: Öğrenci Memnuniyeti Komisyonunu, ifade eder.

Misyon ve Vizyon

MADDE 5

Ombudsman, öğrenci hakları ve sorumlulukları konusunda tüm Üniversite mensuplarında farkındalık yaratarak öğrencilerin hak kaybına uğramalarının önüne geçmeyi, sorumlu davranış ilkelerinin benimsenmesini teşvik etmeyi ve öğrencilerin memnuniyetini artırma misyonunu üstlenmiştir. Ombudsmanlığın vizyonu, öğrencilerin Üniversitedeki akademik ve idari birimler ile olan ilişkilerinin şeffaf, gelişmeye açık ve kapsayıcı bir işlerliğe kavuşmasına katkı sağlamaktır.

İKİNCİ BÖLÜM

Öğrenci Ombudsmanlığı ve Öğrenci Memnuniyet Komisyonunun Yapısı

Ombudsmanlık ve Komisyonun Yapısı

MADDE 6

- (1) Ombudsmanlık, Rektör tarafından atanan yönetici konumundaki bir koordinatör ve ona yardımcı olan yeterli sayıda, nitelikli ve yabancı dil (İngilizce) bilen uzman personelden oluşur. Ombudsmanlık, görev alan personele yönelik eğitim programını planlar ve uygular. Personel işe başlamadan önce bu eğitimi alır.
- (2) Ombudsmanlık, Üniversite Rektörlüğü tarafından üyeleri atanan idari ve akademik temsilcilerin yer aldığı Öğrenci Memnuniyeti Komisyonu ile eşgüdümle çalışır. Ombudsman, komisyonun doğal üyesidir. Komisyon, çalışmalarında koordinatör tarafından iletilen görüş, öneri ve raporlamaları dikkate alır.

Ombudsmanlık ve Komisyonun Temel Görev ve Sorumluluk Alanları

MADDE 7

(1) Ombudsmanlığın Temel Görevleri

- a) Öğrencilerin ombudsmanlığa yönelttikleri istek, talep ve şikayetleri hakkındaki dilekçelerin doğru ve hızlı bir şekilde ilgili akademik ve/veya idari birimlere yönlendirilmesini sağlamak,
- b) Öğrenciler tarafından iletilen taleplerin birimler tarafından 48 saat içerisinde öğrenciye tevdi edilip edilmediğinin denetimini yapmak; tevdi edilmeyen bildirimler için ilgili birimleri uyararak ve Üniversitenin akademik ve idari birimlerinin en geç 15 gün, Mütevelli Heyetin ise en geç 30 gün içinde nihai kararının öğrenciye bildirilmesini sağlamak,
- c) Birimden hizmet alan her öğrencinin, aldığı hizmet ile ilgili değerlendirme anketine katılmasını sağlamak,
- d) Öğrencilerden gelen geri bildirimler ile birlikte öğrenci memnuniyetini somut verilerle ortaya koymak; bu verileri rapor haline getirmek ve komisyona sunmak,
- e) Üniversitenin öğrencilerin hak kaybına uğramasına yol açan ve/veya memnuniyetlerini olumsuz yönde etkileyen kural, uygulama ve davranışları komisyona bildirmek ve tartışmaya açılmasını sağlamak,
- f) Üniversite yönetimi ile eşgüdüm halinde üniversitenin stratejik planlamasına katkıda bulunmak,
- g) Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Uluslararası İlişkiler ve İşbirliği Daire Başkanlığı, Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, Strateji ve Kalite Güvence Daire Başkanlığı, Altınbaş Üniversitesi İdari ve Akademik Birim Çalışanları ve Altınbaş Üniversitesi Öğrencileri ile koordineli olarak çalışmak.

(2) Ombudsmanın Görevleri

- a) Çalışmaların; Üniversitenin misyon, vizyon ve kalite politikasına uyumlu bir şekilde ve Üniversite stratejik planında yer alan hedefleri doğrultusunda yürütülmesini sağlamak,
- b) Öğrenciler tarafından iletilen dilekçelerin, akademik ve idari birimlere doğru ve etkili bir şekilde iletilmesinin denetimini yapmak,
- c) Öğrencilerin benzer konulardaki taleplerine ilişkin olarak akademik ve idari birimlerin karar ve uygulamalarını yeknesaklığını sağlayıcı çalışmalar yapmak, gerekirse bu yönde Rektörlüğe önerilerde bulunmak,
- d) Ombudsmanlıkta işe başlayan personel için eğitim programı düzenlemek ve programın yürütülmesini sağlamak,
- e) Ombudsmanlık personelinin denetlenmesini ve prosedürlere uygun çalışmalarını sağlamak,

- f) Ombudsmanlık personeline Üniversitenin stratejileri doğrultusunda hedef vermek; bu hedeflere ulaşılması için gerekli önlemleri almak ve çalışmalar gerçekleştirmek, söz konusu çalışmaları takip etmek, ilgili birimlere geri bildirimde bulunmak,
- g) Ombudsmanlık personelinin motivasyonunu, kişisel gelişimlerini ve kuruma aidiyetlerini arttıracak çalışmalar düzenlemek,
- h) Öğrenci hakları ve öğrenci memnuniyeti ile ilgili ulusal ve uluslararası alandaki gelişmeleri ve uygulamaları izlemek, Üniversite uygulamalarını bu yönde geliştirici önerilerde bulunmak,
- ı) Ombudsmanlığın insan kaynakları ihtiyaçlarına karar vermek, söz konusu ihtiyaçları İnsan Kaynakları Daire Başkanlığına iletmek,
- i) Komisyon toplantı ve faaliyetlerine katılmak, komisyona karşı diğer görevlerini yerine getirmek,
- j) Talep edildiği zaman Üniversitenin karar alıcılarına gerekli raporları hazırlamak,
- k) Tüm iç ve dış denetimlerde, istenildiği takdirde, gerekli belge ve dokümanları sunmak,
- l) Üniversitenin yıllık bütçe çalışmalarına katılmak, ihtiyaç kalemlerini detaylandırmak, bütçe doğrultusunda gerekli satın alma süreçlerini başlatmak ve bütçeyi izlemek.

(3) Uzman Personelin Görevleri

- a) Ombudsmanlığın akademik ve idari birimler ile ilgili süreçlerini takip etmek, gerekli belge düzenini sağlamak,
- b) Öğrencilerin, dilekçelerinin ilgili birimlere iletilmesini sağlamak için öğrencileri bilgilendirmek,
- c) Öğrencilerden gelen sözlü/yazılı geri bildirimleri ve uygulanan anket sonuçlarını koordinatöre iletmek,
- d) Gerekli görüldüğü hallerde ombudsmanlıkla ilgili toplantılara katılmak ve rapor tutmak,
- e) Ombudsmanlık tarafından düzenlenen toplantılar için ön hazırlık yapmak, toplantılar sırasında akışın sağlıklı ilerlemesine destek olmak,
- f) Ombudsmanlık koordinatörünün görevlendirdiği yerleşkede görev yapmak,
- g) Ombudsmanlık koordinatörü tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

(4) Komisyonun Görevleri

- a) Önceden belirlenen tarihlerde toplanarak, birimin faaliyetlerini takip etmek, destek olmak ve gerekli hallerde stratejileri revize etmek,
- b) Ombudsmanlık koordinatöründen gelen bildirimler doğrultusunda değerlendirme yapmak ve gerekli hallerde karar almak,
- c) Alınan kararların uygulanması için ilgili birimlere ve Rektöre bilgi vermek.

Bütçe

MADDE 8

Ombudsmanlığın bütçesi koordinatör tarafından üniversitenin bütçe yönergesi doğrultusunda hazırlanır.

Yürürlük
MADDE 9

Bu Yönerge, Altınbaş Üniversite Senatosu tarafından kabul edildiği tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme
MADDE 10

Bu yönergeyi Altınbaş Üniversitesi Rektörü yürütür.

Yönergenin Yürürlüğe Girdiği Yasal Dayanaklar			
İlgili Kurul	Karar Tarihi	Karar Sayısı	Karar Maddesi
Senato	16/07/2019	2019/08	Karar-1
Mütevelli Heyeti	05/09/2019	2019/08	Karar-15