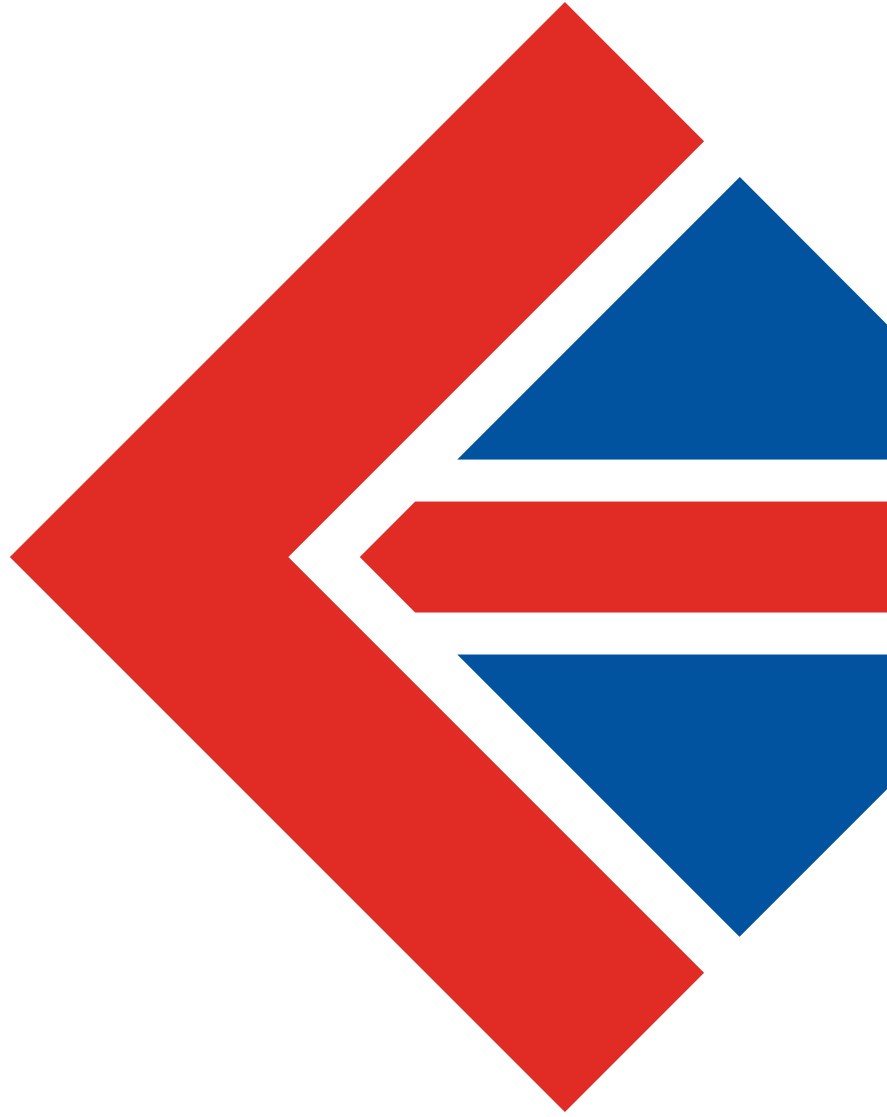


STUDENT COMPLAINTS' PROCEDURE

(Turkish)



English UK üyesi dil merkezleri ile ilgili şikâyetler

Bu belgede, English UK'in üye dil merkezleriyle ilgili şikâyetleri nasıl ele aldığı özetlenmektedir.

Arka plan

Her yıl 400.000 civarında öğrenci, English UK üyesi okul, yüksek okul ve üniversitelerde verilen İngilizce dil kurslarına devam etmektedir. Yılda yaklaşık 35 şikâyet almaktayız ve bunlardan 3 veya 4'ü karara bağlanmak üzere bağımsız bir ombudsmana havale edilmektedir.

English UK üyelerinin tümü, British Council ile ortaklaşa yürüttüğümüz Accreditation UK programına (eski adıyla, Britanya'da İngilizce Akreditasyon Programı [English in Britain Accreditation Scheme]) göre akredite edilmiştir. Bu çerçevede, dört yılda bir bağımsız denetim yapılmakta ve aradaki dönemde, dil merkezleri müfettişler tarafından önceden bildirilmeksizin ziyaret edilmektedir. Üyeler, Akreditasyon Programının gerektirdiği standartlara her zaman uymak zorundadır. Akreditasyon Programının kriterleri British Council'in web sitesinde bulunabilir. (Bkz. www.britishcouncil.org/accreditation-students.htm)

Tüm şikâyetleri ciddiyetle ele alırız ve mümkün olan yerlerde dostça bir çözüm yolu bulmaya çalışırız.

Süreç

Şikâyetinizin ele alınma süreci, öğrenim gördüğünüz kurumun türüne göre değişecektir – lütfen aşağıdaki bölümlerden uygun olana bakınız:

1. Özel sektör okulları ile ilgili şikâyetler
2. Üniversite/yüksek öğretim kurumları ile ilgili şikâyetler
3. İleri eğitim yüksek okulları ile ilgili şikâyetler

1. Özel sektör okulları ile ilgili şikâyetler

Her üye okulun dâhili şikâyet prosedürü vardır. Okulun prosedürünü tamamlamamış olan şikâyetleri kabul edemeyiz. Eğer öğrenim gördüğünüz okul hakkında şikâyetiniz varsa, lütfen önce Okul Müdürü veya uygun personel (örneğin, Eğitim Müdürü, Barınma Memuru ya da Öğrenci Danışmanı) ile görüşün.

Eğer okuldan aldığınız yanıt sizi tatmin etmezse, lütfen İngilizce dilini kullanarak English UK'in Genel Müdürüne [Chief Executive] mektup yazın veya tony@englishuk.com adresine e-posta mesajı gönderin.

Ombudsmana başvurmamız durumunda şikâyetinizin kayıtlı olması gerektiğinden, telefon yoluyla şikâyet kabul edemiyoruz.

Yalnızca, üye okullarda verilen bir İngilizce dil kursuna devam eden uluslararası

öğrencilerden gelen şikâyetler ile ilgilenebiliriz. Aşağıdaki şikâyetleri kabul edemeyiz:

- okullarla ilgili sorunlar hakkında, öğretmenler veya personelden diğer kişiler, acentalar ya da evsahibi ailelerden gelen şikâyetler;
- adlarını açıklamak istemeyen kişilerden gelen şikâyetler;
- üye okullar tarafından sağlansa bile, bilgisayar veya iş idaresi gibi kurslar ya da iş deneyimi ile ilgili şikâyetler VEYA
- English UK'in tam üyesi olmayan okullarla ilgili şikâyetler.

Özel sebepler bulunmadığı sürece normal olarak, 6 aydan uzun bir süre önce sona ermiş olan kurslarla ilgili şikâyetleri dikkate almayız.

Öğrenci adına, yakın bir aile bireyi (anne, baba, kardeş, amca/dayı veya hala/teyze) tarafından yapılan şikâyetleri kabul edebiliriz. Ayrıca, öğrencinin kendisini temsilen şikâyetinde bulunması için yazılı olarak yetki vermesi durumunda, temsilci tarafından yapılan şikâyetleri de kabul edebiliriz.

Şikâyetinizi özetlerken gerçeklere bağlı kalın ve eğer varsa, davanızla ilgili destekleyici belgelerin (kayıt formu, fatura, yazışma) bir kopyasını ilave edin. Okula kayıt olurken kabul ettiğiniz kural ve koşullara özellikle dikkat edin. Şikâyeti okul ile doğrudan çözmek için hangi girişimlerde bulunduğunuzu belirtin.

Şikâyetiniz English UK'e ulaştığı zaman, size bunu teyit eden bir mektup göndereceğiz ve aynı zamanda, ilgili okul Müdürüne mektup yazarak iki hafta içinde bu konuda yanıt vermesini isteyeceğiz. Aldığımız yanıtı dayanarak, size durumu bildiren bir mektup göndereceğiz.

Eğer yine de tatmin olmazsanız, okula mektup yazarak sizin görüşlerinizi bildirecek ve konuyu yeniden değerlendirmelerini isteyeceğiz. Alacağımız yanıtı size bildireceğiz.

Eğer okulun ikinci yanıtı da sizi tatmin etmezse, şikâyeti bağımsız ombudsmana havale edecek ve davayla ilgili tüm yazışmaları kendisine göndereceğiz. Ombudsman, yardımcı olabileceğini düşündüğü başka belgeleri de görmek isteyebilir. Ayrıca, davayla ilgili görüş belirlerken, okula, şikâyetçiye veya başka herhangi birine soru sorabilir. Ombudsman, konu hakkında bir rapor hazırlayarak kararını belirtecektir. Bu rapor, size ve okula gönderilecektir. Ombudsmanın kararı okul için bağlayıcıdır: okul bu karara uymak zorundadır. Ombudsmanın karara varması normal olarak 4 ila 6 hafta sürer. Bunun size bir maliyeti yoktur ve ombudsmana başvurmak, sonradan dava açma hakkınızı etkilemez. Uzlaşma süreci, öğrencilerin şikâyetlerine çözüm bulunması için nispeten hızlı ve ücretsiz bir yol sağlamayı amaçlar.

Ombudsman kararını verip bu karar yerine getirildiği zaman, English UK'in şikâyet süreci sona erecektir. Ombudsman bundan sonra okulla ya da öğrenciyle yazışma yapmayacak ve English UK, ombudsman kararını kesin kabul edecektir.

Eğer bu sürecin herhangi bir noktasında okul hakkında dava açmaya karar verirseniz, English UK herhangi bir yorumunun davayı etkilememesi için şikâyetinizle ilgili işlemi

dava tamamlanıncaya kadar askıya alacaktır.

Bağlantı bilgilerimiz

Yazışma adresi:

The Chief Executive, English UK, 219 St John Street, London, EC1V 4LY

E-posta adresi: tony@englishuk.com

2. Üniversite/yüksek öğretim kurumları ile ilgili şikâyetler

Şikâyetiniz hakkında önce öğretmeninizle görüşmeli ve daha sonra, yüksek öğretim kurumunuzun dâhili şikâyet prosedürünü uygulamalısınız. Eğer dâhili şikâyet prosedürünü tamamladıktan sonra şikâyetinize tatmin edici bir çözüm getirilmediğini düşünürseniz, şikâyetinizi Yüksek Öğretim için Bağımsız Hakemlik Bürosuna [Office of the Independent Adjudicator for Higher Education] götürme seçeneğiniz olabilir.

Lütfen daha fazla bilgi için Hakemlik Bürosunun www.oiahe.org.uk adresli web sitesini ziyaret edin. Yazışma adresi: The Office of the Independent Adjudicator for Higher Education, Fifth Floor, Thames Tower, Station Road, Reading RG1 1LX
E-posta adresi: enquiries@oiahe.org.uk

3. İleri eğitim yüksek okulları ile ilgili şikâyetler

Önce yüksek okulun dâhili şikâyet prosedürüne başvurmalısınız. Eğer şikâyetiniz başka bir kurumdan yeterlik derecesi alabileceğiniz bir İngilizce dil kursu hakkında ise, bu şikâyetinize tatmin edici bir çözüm getirilmediğini düşünürseniz konuyu ilgili Sınav Kuruluna ya da yeterlik derecesi veren kuruma iletebilirsiniz. Eğer sorunuz akademik olmayan bir konuda ise, bölgesel veya ulusal düzeyde Öğrenim ve Beceriler Konseyine [Learning and Skills Council] şikâyette bulunmanız mümkün olabilir. Lütfen daha fazla bilgi için Konseyin www.lsc.gov.uk adresli web sitesini ziyaret edin.



Registered Office 219 St John Street London EC1V 4LY

t +44 20 7608 7960 | **e** info@englishuk.com
f +44 20 7608 7961 | **w** www.englishuk.com