

## **TOROS ÜNİVERSİTESİ**

### **DİLEK, ŞİKÂYET VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME ESASLARI**

#### **Amaç ve Kapsam**

**MADDE 1- (1)** Bu esaslar, Kalite Güvence Sisteminin etkinliğini ve güvenilirliğini arttırmak, Üniversitemizin iç ve paydaşlarını ilgilendiren herhangi bir konuya ilişkin önerilerin açıkça paylaşarak kurumsallaşmayı ve aidiyet duygusunu artırmak, hatalı, usulsüz veya yanlış uygulamaların bildirilmesini sağlamak amacıyla verilen hizmetler hakkında dilek, şikâyet ve önerilerin değerlendirilmesi esaslarını belirler.

**MADDE 2- (1)** Bu esaslar, CİMER, Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve Bilgi Edinme Kanunu kapsamı dışında tüm paydaşlar tarafından elektronik posta, yazılı ve diğer yollarla yapılan dilek, şikâyet ve önerileri kapsar.

#### **Uygulama Dilek, şikâyet ve öneriler politikası**

**MADDE 3- (1)** Üniversitemiz, Kurumsal İç Değerlendirme kapsamında iç ve dış paydaşlarının katılımlarının artırılması ve bu amaçla yapılacak iyileştirme çalışmalarında izleme ve değerlendirme yapmak üzere dilek, şikâyet ve önerileri politikasını benimser.

#### **Tanımlar**

**MADDE 4- (1)** Bu esaslarda geçen;

- a) Başvuru: e-posta yoluyla gönderilen iletiler, yazılı ve diğer yollarla yapılan dilek, şikâyet ve önerileri,
  - b) Birimler: Toros Üniversitesine bağlı fakülteleri, enstitüleri, yüksekokulları, meslek yüksekokulları, araştırma ve uygulama merkezlerini ve rektörlüğe bağlı idari birimleri,
  - c) Dilek, Şikâyet ve Öneri e-postası veya kutusu: Üniversitenin web sitesinden linki verilen [paydas@toros.edu.tr](mailto:paydas@toros.edu.tr) elektronik posta adresini veya birimlerde bulunan kutuları
  - ç) Komisyon: Dilek, şikâyet ve öneri değerlendirme komisyonunu,
  - d) Paydaş: Üniversitemizin faaliyet ve hizmetlerinden doğrudan veya dolaylı, olumlu ya da olumsuz etkilenen veya etkileyen öncelikli paydaş olan öğrenciler, personel ve Kurum İç Değerlendirme Raporlarında yer alan kişi, grup veya kurumları,
  - e) Rektör: Toros Üniversitesi Rektörü'nü,
  - f) Üniversite: Toros Üniversitesi'ni,
- ifade eder.

#### **Dilek, şikâyet ve önerilerin kabulü**

**MADDE 5- (1)** Paydaşlar dilek, şikâyet ve önerilerini [www.toros.edu.tr](http://www.toros.edu.tr) adresinden erişilebilen [paydas@toros.edu.tr](mailto:paydas@toros.edu.tr) e-posta adresinden veya birimlerde bulunan kutulardan (Dilek/Şikâyet kutularından) iletir.

(2) e-posta adresine gönderilen tüm başvurular, sekreteryaya hizmetlerini yürüten İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından takip edilir. Yazılı veya diğer yollarla yapılan tüm başvurular birimler tarafından, başvuranın kimliği gizli tutulmak üzere "GİZLİ" ibaresiyle bir tutanakla öğrenci işleriyle ilgiliyse Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'na bunun dışında kalan başvurular ise İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı'na ulaştırılır. İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı bu başvuruları komisyon başkanının belirleyeceği düzenli aralıklarla komisyon başkanına sunar.

(3) Komisyon; Rektör Yardımcısının başkanlığında, bir Dekan, Genel Sekreter, Hukuk Müşaviri, İnsan Kaynakları Daire Başkanı, Öğrenci İşleri Daire Başkanı, bir fakülte/yüksekokul/meslek yüksekokulu sekreteri, bir kalite koordinatörlüğü personeli ve öğrenci konsey başkanından oluşur. Öğrencilerle ilgili olmayan başvuruların görüşülmesinde öğrenci konsey başkanı toplantıya katılmaz.

(4) Komisyonda görev alacak bir Dekan, bir fakülte/yüksekokul/meslek yüksekokulu sekreteri ve bir kalite koordinatörlüğü personeli Rektör tarafından görev süresi 3 (üç) yıl olmak üzere belirlenir.

(5) Başkanın görevde bulunmadığı durumlarda Dekan veya Genel Sekreter Komisyona başkanlık eder.

(6) Komisyon, başkanın çağrısı üzerine komisyon üye tam sayısının salt çoğunluğuyla toplanır. Kararlar oy çokluğuyla alınır. Oyların eşitlik olması durumunda komisyon başkanının oy kullandığı yönde karar alınır. Komisyon üyeleri kendileriyle ilgili başvuruların görüşüldüğü toplantıya katılamazlar.

(7) Komisyona iletilecek öğrencilerle ilgili başvuruların sekretaryasını Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, bunun dışında kalan başvuruların sekretaryasını İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı yürütür.

(8) Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ile Bilgi Edinme Kanunu kapsamındaki başvurular komisyonun değerlendirmesine alınmadan ilgili birimlere yönlendirilir.

(9) Hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların bildirilmesine ilişkin başvurular, vakit kaybedilmeksizin Rektörlük Makamına bildirilir.

(10) Dava konusu olmuş başvurular, komisyonun yetkisi dışındadır.

(11) e-posta adresine gönderilen, yazılı ve diğer yollarla yapılan başvurular hakkında gizlilik esastır. Yetkilendirilen komisyon üyeleri e-posta adresinin şifresini ve gelen başvuruları kimseyle paylaşamayacakları gibi bildirilen hata ve usulsüzlükleri Rektörlük Makamının dışında, kanunun emredici hükümleri hariç, hiç kimseyle paylaşmamakla yükümlüdürler.

#### **Dilek, şikâyet ve önerilerin değerlendirilmesi**

**MADDE 6-** (1) Komisyon tarafından değerlendirmeye alınan başvurular, gerekli iş ve işlemlerin yapılması amacıyla başvuruya konu olan birime gönderilir. Kişiye yönelik şikâyetlerde başvurular, ilgisine göre sekretarya hizmetlerini yürüten birim tarafından Rektörlük Makamı aracılığıyla şikâyete konu olan kişinin bir üst amirine gönderilir.

(2) İlgili birim tarafından gerekli iş ve işlemler yapılır. İş ve işlemlerin tamamlanmasının ardından başvuru konusuna göre İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı ya da Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'na bilgi verilir. İlgili Başkanlık da iletişim bilgileri mevcutsa başvuru sahibini bilgilendirir.

(3) Herhangi bir faaliyetin yapılmasına gerek olmadığına karar verilen başvurular, konusuna göre İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı ya da Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'na bildirilir ve Rektörlük Makamına sunulacak raporda gösterilir.

#### **Dilek, şikâyet ve öneri faaliyetlerinin izlenmesi**

**MADDE 7-** (1) Dilek, şikâyet ve öneri başvuruları, yapılan iş ve işlemler ile alınan tedbirler ve diğer yollarla ulaşılan dilek, şikâyet ve öneriler üçer aylık dönemlerde ve yıllık olarak konusuna göre İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı ya da Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından Kalite Koordinatörlüğüne bildirilir.

(2) TSE-ISO-EN 9001 ve benzer sistemler kapsamında değerlendirilen dilek, şikâyet ve öneriler üçer aylık dönemlerde ve yıllık olarak ilgili birim tarafından Kalite Koordinatörlüğüne bildirilir.

#### **Son Hükümler Yürürlük**

**MADDE 8-** (1) Bu esaslar Üniversite Senatosunca onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

(2) Bu esaslar hükümlerini Rektör yürütür.