

ERZİNCAN BİNALİ YILDIRIM ÜNİVERSİTESİ

DİLEK, ÖNERİ VE ŞİKÂYET PORTALI YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam ve Tanımlar

Amaç ve Kapsam

MADDE 1 - Bu yönerge, sunulan hizmetlerin etkinliğini ve güvenilirliği arttırmak, paydaşlarını ilgilendiren herhangi bir konuya ilişkin önerilerin açıkça paylaşılarak kurumsallaşmayı ve aidiyet duygusunu arttırmak, tüm paydaşlar tarafından hatalı, usulsüz veya yanlış uygulamaların açık ve net olarak bildirilmesini sağlamak amacıyla, verilen hizmetler hakkında dilek, öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesi esaslarını belirler.

MADDE 2 - Bu yönerge, tüm paydaşlar tarafından Üniversitedeki belirli yerlerde asılı panolardaki karekod uygulaması yoluyla bildirilen dilek, öneri ve şikâyetleri kapsar.

Tanımlar

MADDE 3 - Bu yönergede geçen;

Bildirim: Karekod uygulamasıyla bildirilen dilek, öneri ve şikâyetleri,

Birimler: Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesine bağlı akademik ve idari birimleri,

Dilek, Öneri ve Şikâyet Portalı: Geri bildirim almak amacıyla kurulan sistemi,

Kalite Koordinatörlüğü: Üniversitemizin Kalite Koordinatörlüğünü,

Paydaş: Üniversitemizin faaliyet ve hizmetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen ve stratejik planda yer alan kişi veya kurumları,

Rektör: Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Rektörü'nü,

Üniversite: Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'ni

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Uygulama

Dilek, Öneri ve Şikâyet Politikası

MADDE 4 - Vizyonu Anadolu'da bir dünya üniversitesi olmak olan Üniversitemiz; öğrencilerimiz ve çalışanlarımız başta olmak üzere tüm paydaşlarımızın memnuniyetini arttırmayı ve sunduğu hizmet ve faaliyetleri iyileştirmeyi amaçlar. Bu amaçla yapılacak çalışmaları değerlendirmek adına paydaşlarımızın dilek, öneri ve şikâyetlerine önem verir.

Dilek, Öneri ve Şikâyetlerin Kabulü

MADDE 5 - (1) Paydaşlar dilek, öneri ve şikâyetlerini Üniversitemizin belirli noktalarında bulunan panolardaki karekodu okutarak bildirilebilirler.

(2) Dilek, Öneri ve Şikâyet Portalı üzerinden gönderilen tüm bildirimler Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilir ve kayıt altına alınır.

(3) Hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların bildirilmesine ilişkin başvurular, derhal Rektörlük Makamına bildirilir.

Dilek, Öneri ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

MADDE 6 - (1) Dilek, Öneri ve Şikâyet Portalı üzerinden gönderilen tüm başvurular, merkezi olarak Kalite Koordinatörlüğüne yansır. Kalite Koordinatörlüğü tüm başvuruları değerlendirir ve ilgili birime yönlendirir.

(2) İlgili birime iletilen başvuruları birim yöneticileri değerlendirir. Geri bildirimler 5 iş günü içerisinde birim yöneticisi tarafından yanıtlanır. Uygunsuzluk tespit edildiği durumlarda düzeltici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Uygunsuzluk ortadan kaldırılmış ise düzeltici faaliyetler kapatılır. Kalite Koordinatörlüğüne yapılan faaliyetler kanıtları ile sunulur.

(3) Planlanan ve uygulanan düzeltici faaliyetler uygunsuzluğun ortadan kaldırılmasına yeterli olmuyorsa ya da birim yöneticisi uygunsuzluğun giderilebilmesi için yeterli kaynağa sahip değilse durumu Kalite Koordinatörlüğüne bildirir.

(4) Kişiyeye yönelik şikâyet başvuruları, Kalite Koordinatörlüğü tarafından Rektörlük Makamı aracılığıyla şikâyete konu olan kişinin bir üst amirine bildirilir.

Dilek, Öneri ve Şikâyetlerin İzlenmesi

MADDE 7 - (1) Dilek, Öneri ve Şikâyet Portalı aracılığıyla yapılan başvurular Kalite Koordinatörlüğü tarafından Rektörlük Makamına bildirilir.

(2) Kalite Koordinatörlüğü paydaşlar tarafından yapılan bildirimlere ilişkin verileri yılsonunda Rektörlük Makamına sunar.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Hüküm bulunmayan haller

MADDE 8 - Bu Yönergede hüküm bulunmayan hallerde ilgili mevzuat hükümleri ve Senato kararları uygulanır.

Yürürlük

MADDE 9 - Bu yönerge, Senato tarafından kabul edildiği tarihten itibaren yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 10 - Bu Yönerge, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Rektörü tarafından yürütülür.