**SİİRT ÜNİVERSİTESİ**

**DİLEK, ŞİKÂYET VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME YÖNERGESİ**

**BİRİNCİ KISIM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**Amaç**

**MADDE 1- (1)** Bu yönerge, Siirt üniversitesi tarafından sunulan hizmetlerin etkinliğini ve güvenirliliğini artırmak için,

**(2)** Tüm paydaşları ilgilendiren herhangi bir konuya ilişkin önerilerin tarafsız ve spesifik olarak paylaşılmasını sağlamak için,

**(3)** Hatalı, usulsüz veya yanlış uygulamaların rahatça bildirilmesini sağlamak için oluşturulan dilek, şikâyet ve önerilerin değerlendirilmesi esaslarını belirler.

Kapsam

**MADDE 2- (1)** Bu yönerge, CİMER, Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve Bilgi Edinme Kanunu kapsamı dışında tüm paydaşlar tarafından dilek, şikâyet ve öneri otomasyon sistemi üzerinden yapılan dilek, şikâyet ve önerileri kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3- (1)** 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu’nun 57’nci maddesine, İç Kontrol ve Ön Mali Kontrole İlişkin Usul ve Esaslar’ın beşinci maddesine ve Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği’nin 16’ncı standardına ve

**(2)** Siirt Üniversitesinin Kalite Politikasına dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4- (1)** Bu yönergede geçen;

a) Rektör: Siirt Üniversitesi Rektörünü̈ ifade eder.

b) Üniversite: Siirt Üniversitesini ifade eder.

c) Üniversitemiz Mensupları: Siirt Üniversitesinin iç paydaşlarını ifade eder.

ç) Kalite Politikası: Siirt Üniversitesinin kalite politikasını ifade eder.

d) Üst Yönetici: Rektör, dekan, müdür, koordinatör, daire başkanı, idari birim amirleri ifade eder.

e) Dilek, şikâyet ve öneri otomasyon sistemi: Bilgi işlem daire başkanlı tarafından oluşturulan sistemi ifade eder.

f) Paydaşlar: Siirt Üniversitesinin iç ve dış tüm paydaşlarını ifade eder.

g) Birimler: Siirt Üniversitesine bağlı fakülteleri, enstitüleri, yüksekokulları, meslek yüksekokulları, araştırma ve uygulama merkezlerini, idari birimleri (daire başkanlıkları, birimler, koordinatörlük ve programlar) ifade eder.

ğ) Birim amiri: Siirt Üniversitesine bağlı fakültelerin, enstitülerin, yüksekokulların, meslek yüksekokullarının, araştırma ve uygulama merkezlerinin, idari birimlerin (daire başkanlıkları, birimler, koordinatörlük ve programlar) ifade eder.

h) Dilek, şikâyet ve öneri otomasyon sistem kullanıcısı/(-ları): Siirt Üniversitesi, Genel Sekreterlik birimi tarafından görevlendirilen kullanıcı/kullanıcıları ifade eder. Sistem kullanıcısı otomasyon yöneticisidir. İç ve dış paydaşlardan gelen taleplerin takibinden ve süreç hakkında bilgilendirmekle sorumludur.

ı) Dilek, şikâyet ve öneri otomasyon sisteminde talepte bulunan paydaş: İlk seviye talep oluşturan kullanıcıdır. Oluşturduğu talebi sistem tarafından atanan talep numarası aracılığıyla takip eder. Talep oluştuktan sonra takip etme dışında başka bir tasarrufu bulunmamaktadır.

i) Komisyon: Dilek, şikâyet ve öneri değerlendirme komisyonunu ifade eder.

* Rektör veya yetki verdiği Rektör Yardımcısı’nın başkanlığında,
* Bir Dekan,
* Bir yüksekokul/meslek yüksekokul müdürü
* Genel Sekreter,
* Hukuk Müşaviri,
* Personel Daire Başkanı,
* Öğrenci İşleri Daire Başkanı,
* Bir Fakülte/yüksekokul/meslek yüksekokulu sekreteri,
* Kalite Koordinatörlüğü,
* Bir Araştırma Merkez Müdürü,
* Öğrenci konsey başkanından oluşur. Öğrencilerle ilgili olmayan başvuruların görüşülmesinde öğrenci konsey başkanı toplantıya katılmaz.

**İKİNCİ KISIM**

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

**Uygulama**

**MADDE 5-(1)** Siirt Üniversitesi kalite politikası çerçevesinde tüm paydaşların memnuniyetini artırmak ve hizmet kalitesini belirlenen seviyenin üstünde tutmak için her türlü̈ tedbiri alır.

**(2)** Üniversite bünyesinde iç ve dış paydaşların taleplerinin işleme alınması amacıyla dilek, şikâyet ve öneri otomasyon sistemi oluşturulur.

**(3)** Paydaşlarımız dilek, şikâyet ve önerilerini www.siirt.edu.tr adresinden erişilebilen dilek, şikâyet ve öneri otomasyon sistemi üzerinden yaparlar.

**(4)** Otomasyon sistemi işlem başarıyla gerçekleşti ise otomasyon sistemi üzerinden bir takip numarası vererek işlemin başarıyla gerçekleştiğini gösteren bilgi notu oluşturur.

**(5)** Dilek, şikâyet ve öneri kapsamında talepte bulunan ilgili paydaşımıza talebin işleme alındığını gösteren bir bilgilendirme mesajı/e-posta gönderilir.

**(6)** Talep sistem yöneticisinin otomasyon sistemi üzerindeki yetki paneline düşer. Dilek, şikâyet ve öneri, sistem kullanıcısı veya kullanıcıları tarafından kontrol edilir.

**(7)** Sistem yöneticisi/leri ilgili birimin amirine otomasyon üzerinden ilgili dilek, şikâyet ve öneriyi yönlendirir.

**(8)** İlgili birim tarafından gerekli iş ve işlemler yapılır. İş ve işlemlerin tamamlanmasının ardından başvuru sahibi otomasyon sisteminde belirttiği e-posta üzerinden bilgilendirilir.

**(9)** Otomasyona gelen talepler en fazla 30 takvim günü içerisinde cevap verilmek, süreç hakkında bilgilendirilmek zorundadır. Zaman aşımı olup olmadığı sistem yöneticisi tarafından kontrol edilir. 30 günün aşılması durumunda sistem yöneticisi komisyon başkanına bilgi vermekle yükümlüdür.

**(10)** Üniversitemizin çeşitli faaliyetleri hakkında belli bilgileri talep eden ve dilekçe hakkının kullanılmasına dair kanun ile bilgi edinme kanunu kapsamındaki başvurular komisyonun değerlendirmesine alınmadan ilgili birimler tarafından cevaplanır.

**(11)** Herhangi bir faaliyetin yapılmasına gerek olmadığına karar verilen başvurular, dilek, şikâyet ve öneri değerlendirme komisyonuna bildirilir, sunulacak raporda gösterilir.

**(12)** Komisyon en az yılda iki kez eğitim öğretim döneminin sonunda toplanmalıdır.

**(13)** Komisyon başkanı gerek gördüğü taktirde belirlenen takvimden önce 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.

**(14)** Komisyonun değerlendireceği dilek, şikâyet, öneri ve ilgili birimin değerlendirme sonucu ile ilgili tüm sekretarya genel sekreterliğe aittir.

**(15)** Dava konusu olmuş başvurular, komisyonun yetkisi dışındadır. İlgili muhatap yetki sınırları hakkında bilgilendirilir.

**(16)** Dilek, şikâyet ve öneri otomasyonu üzerinden yapılan başvurular hakkında gizlilik esastır. Dilek, şikâyet ve öneri otomasyon sistem kullanıcısı/ları gelen başvuruları birim amiri dışında kimseyle paylaşmayacaklardır.

**(17)** Dilek, şikâyet ve öneri değerlendirme komisyonu değerlendirme sonuçlarını ve bahse konu olan dilek, şikâyet ve öneriyi, komisyon üyeleri dışında kimseyle paylaşmamakla yükümlüdür.

**(18)** Otomasyon içerisinde bulunan tüm veriler Kişisel Verilerin Korunması Kanunu çerçevesinde işlem görür.

**Dilek, şikâyet ve öneri faaliyetlerinin izlenmesi**

**MADDE 6-** **(1)** 6 aylık dönemlerle dilek, şikâyet ve öneri komisyonunca alınan kararlar genel sekreterliğin sekretarya işlemini yürütmesiyle rapor haline getirilerek Rektörlük makamına sunulur.

**(2)** Genel sekreterlik tarafından hazırlanan raporlar 01 Ocak ve 31 Aralık tarihlerini kapsayacak şekilde hazırlanarak ertesi yılın Ocak ayı içerisinde Rektörlük Makamına sunulur.

**(3)** Raporlarda başvurular sınıflandırılır. Başvuruların gereğinin yapılıp yapılmadığı ve açıklamalarına yer verilir.

**ÜÇÜNCÜ KISIM**

**Son Hükümler**

**Yürürlülük**

**MADDE 7- (1)** Bu yönerge Siirt Üniversitesi senatosu tarafından onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 8- (1)** Bu yönerge hükümlerini Siirt Üniversitesi Rektörü yürütür.