



**1.AMAC:** Bu prosedürün amacı, hizmet sürecinde gerçekleşen öğrenci, veli, tedarikçi, misafir (kurum ile herhangi bir şekilde ilişkili olan diğer kişiler) ve çalışan şikayetlerinin alınması, kayda geçirilmesi, incelenmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve bilgi verilmesi konularını açıklamaktır.

**2.KAPSAM:** Bu prosedür üniversitenin tüm birimlerini kapsar.

### 3.TANIMLAR:

- 3.1. Şikayetçi: Şikayet Yapan kişi, kuruluş ya da temsilcisi  
3.2. Şikayet: Şikayetçinin sunulan hizmetle ilgili memnuniyetsizlik duyması ve bu durumdan doğrudan ya da dolaylı yolla çözüm beklemesi durumu  
3.3. Değerlendirme: Bir şeyin nitelik ya da niceliği üstüne yapılan çalışma sonucu varılan yargı. Özellikle, yetkili bir kurulca bu yolda varılmış ve gerekçeleriyle açıklanmış yargı.  
3.4. Geri Bildirim: Sunulan hizmetler veya şikayetlerle ilgili şikayetçi görüş, yorum veya beyanları için şikayetçiye karşılık olarak verilen bilgi.

### 4.PROSEDÜR:

Üniversitemizin sürdürdüğü hizmetler çerçevesinde memnuniyetsizlik oluşan durumlarla karşılaşılabilir. Haklı yada haksız gerekçelerle öğrenci, veli, tedarikçi, misafir (kurum ile herhangi bir şekilde ilişkili olan diğer kişiler) ve çalışan personel tarafından şikayet gerçekleşebilir. Bir çok yolla gerçekleşebilecek bu şikayetle ilgili olarak detaylar aşağıdaki gibidir.

#### 4.1. Şikayet Alınabilecek noktalar

- Anket uygulamaları
- Yönetim temsilcisine başvurular
- Herhangi bir birime şikayet aktarılması (Yüz yüze Görüşme)
- Telefon
- İnternet (Sosyal medya aracılığı ile)
- Faks
- Görüş Öneri ve Şikayet Kutusunun kullanılması (Görüş, Öneri ve Şikayet Formu)
- Web Sayfası

HAZIRLAYAN DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN REKTÖR YARDIMCISI
KONTROL EDEN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Doç. Dr. Serhan Şensoy Rektör Yardımcısı İdari ve Teknik İşler



## 4.2. Şikayetin İlk Değerlendirilmesi

Yukarıda belirtilen şekillerde veya yukarıda yazılmayan herhangi bir metodla şikayet alınabilir. Alınan şikayet hangi yolla gelmiş olursa olsun kalite yönetim temsilcisine yönlendirilir. Kalite Yönetim Temsilcisi şikayeti aldığı anda ilk değerlendirmesini yapar.

**4.2.1** Şikayet haklı ve geçerli bir şikayet değil ise bu , "şikayet ilk değerlendirme tutanağı" ile kayıt altına alınır ve 'Şikayet Sahibi Bilgilendirme Formu' ile şikayetçi bilgilendirilerek şikayet kapatılır.

**4.2.2** Kalite Yönetim temsilcisi, haklı ve geçerli olan şikayetler için "Yüksek Derecede Önemli Şikayetleri (Y), Orta Derecede Önemli Şikayetleri (O) ve Düşük Derecede Önemli Şikayetleri (D)" olarak değerlendirme yapar ve önem derecesini "Şikayet İlk Değerlendirme Tutanağının" ilgili kısmına işaretler.

### 4.2.3. Şikayetlerin Sınıflandırılması

#### Yüksek Derecede Önemli Şikayetler

Çözümünün ilgilendirdiği insan sayısı 500 ve üzerin, her türlü taciz, insan sağlığı ve güvenliği, toplumsal infial yaratabilecek durumlar, uluslararası medyaya yansiyabilecek olaylar, etkisi 1 haftadan az bir sürede ortaya çıkabilecek şikayetler.

#### Orta Derecede Önemli Şikayetler

Yüksek derecede önemli ve/veya Düşük Dereceli önemli kategoriye girmeyen tüm şikayetler, yerel medyada yer alması, etkisi 1 hafta ile 1 ay süre arasında ortaya çıkabilecek şikayetler

#### Düşük Derecede Önemli Şikayetler:

Münferit ve geneli ilgilendirmeyen şikayetler, Direkt olarak Üniversiteyi ilgilendirmeyen şikayetler, etkisi 1 aydan daha uzun bir sürede ortaya çıkabilecek (yukarıdaki kategorilerin herhangi birisine girmeyen) şikayetler

**4.2.4** Toplantı periyotları; Yüksek Derecede Önemli Şikayetler (Y) için mümkünse aynı gün değilse maksimum 1 iş günü sonra, Orta Derecede Önemli Şikayetler (O) için 15 günde bir ve Düşük Derecede Önemli Şikayetler (D) için ayda bir toplantı gerçekleştirilir.

**4.2.5** Kalite yönetim temsilcisi, gerek gördüğü durumlarda, alınan şikayetler içinde, isim ve iletişim bilgilerini veren şikayetçinin görüşü ve çözüm önerisi hakkında daha detaylı bilgi almak için şikayetçi ile ( yüz yüze veya diğer iletişim araçlarını kullanarak) görüşür ve bu görüşmeyi 'Şikayet İlk Değerlendirme Tutanağı' ile kayıt altına alır.

HAZIRLAYAN DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN REKTÖR YARDIMCISI
KONTROL EDEN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Doç. Dr. Serhan Şensoy Rektör Yardımcısı İdari ve Teknik İşler

**4.2.5 "Şikayet Sahibi Bilgilendirme" Formunun doldurulması**

**Şikayetin alındığının bildirim tarihi ve saati:** Bu kısım, şikayet kalite birimine ulaştığı andan itibaren (belirlenen hedef süre içerisinde) Kalite Yönetim Temsilcisi veya onun görevlendirdiği kalite birimi üyesi tarafından arandığı anda doldurulmalıdır.

**Şikayet sahibi adı:** Şikayetçi ismini bildirmiş ise bu kısma yazılacaktır.

**Şikayet sahibi telefon numarası:** Şikayetçi telefon numarasını bildirmiş ise bu kısma yazılacaktır.

**Yapılan görüşmenin detayı:** Şikayetçinin ilk aranması sırasında yapılan görüşmenin detayı anlatılacaktır.

**Şikayet değerlendirme süreci ile ilgili bilgilendirme:** Şikayetin değerlendirme sürecinde şikayetçiye herhangi bir bilgilendirme yapıldıysa, yapılan bu bilgilendirme belirtilecektir.

**(Varsa) Şikayetin çözümü ile ilgili şikayetçi bilgisi içeriği:** Şikayetin değerlendirildiği süreçte, çözüm ile ilgili olarak şikayetçinin herhangi bir önerisi alındıysa, bu önerinin detayı belirtilecektir.

**Şikayetin çözümü ile ilgili yapılan bilgilendirme tarihi:** Şikayet ile ilgili alınan karar/sonucun şikayetçiye bildirildiği tarih.

**Çözüm ile ilgili şikayet sahibinin memnuniyeti / Yorumu:** Şikayetçiye, çözüm ile ilgili elde edilen sonuç aktarıldığında, şikayetçinin duyduğu memnuniyet ya da memnuniyetsizlik yorumu.

**(Eğer açılmışsa) Şikayetle beraber açılan DÖF'ün durumu:** Şikayet değerlendirme kurulunun aldığı karar sonucunda Düzeltici veya Önleyici faaliyet açılmış ise; durumu.

**Gerekliyse açıklama:** Bu süreç ile ilgili herhangi bir açıklama gerekliyse, bu açıklama belirtilecektir.

HAZIRLAYAN DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN REKTÖR YARDIMCISI
KONTROL EDEN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Doç. Dr. Serhan Şensoy Rektör Yardımcısı İdari ve Teknik İşler



### 4.3. Şikayet Değerlendirme Kurulu

Üniversite bünyesinde şikayetleri değerlendirmek üzere bir kurul oluşturulmuştur. Kurul tercihen bir birinden farklı görevler yapan 15 kişiden (11 yönetsel personel ve 3 akademisyen +1 Öğrenci Temsilcisi) oluşmuştur. Oluşan bu kurul Yüksek Derecede Önemli Şikayetler (Y) için mümkünse aynı gün değilse maksimum 1 iş günü sonra, Orta Derecede Önemli Şikayetler (O) için 15 günde bir ve Düşük Derecede Önemli Şikayetler (D) için ayda bir periyotlarla toplantı yapar ve gelen şikayetleri değerlendirir.

Yapılan her kurulda tam sayı aranmaz, şikayetin türü, gerektirdiği uzmanlık kriteri gibi sebeplerle Kalite Birimi tarafından belirlenen sayı çerçevesinde toplanılır. Kurul en az 5 kişi ile toplanabilir. Şikayet konusu birimin amiri, şikayet ile ilgili olarak 'Görüş, Öneri ve Şikayet Değerlendirme ve Takip Formu' 'nun bir kopyası gönderilerek bilgilendirilir, gerek görüldüğü takdirde görüş ve önerisine başvurulur ve değerlendirme sürecinde görüş ve öneriler göz önünde bulundurulur.

Şikayet Değerlendirme Kurulu, alınan şikayeti masa başında değerlendirmeye başlar. Ancak gelen şikayetle ilgili şikayetin gerçekleştiği yeri görmek, personelle görüşmek gerekirse, kurulun herhangi bir üyesi söz konusu yere ziyarette bulunabilir. Bu işlemler sonucunda kurul kararını verir ve gereğinin yapılması için ilgili birime ya da üst yönetime iletir. Kurul, disiplin işlemleri, ders içerikleri, akademik uygulamalar ve gerek göreceği benzer durumlarda karar alması ve geribildirimde bulunması için ilgili fakülte vb. kurullarını ve/veya disiplin kurullarını yazılı olarak bilgilendirir.

Şikayet Değerlendirme Kurulu yaptığı toplantılar ve aldığı kararlar ile ilgili "Görüş, Öneri ve Şikayet Değerlendirme ve Takip Formu" doldurur. Kurul, değerlendirme süreci ve kararları ile ilgili tüm kayıtlar Kalite Yönetim Temsilcisi'nde muhafaza edilir. Alınan kararlarla ilgili olarak açıklama istendiğinde, Kalite Yönetim Temsilcisi gerekiyorsa kurul üyeleri ve şikayetçi ile görüşerek "Şikayet Sahibi Bilgilendirme Formu" ile cevap verir.

### 4.4. Gizlilik

Üniversitemize herhangi bir yolla görüş, öneri ve/veya şikayette bulunan kişinin bilgileri (kendi rızası olmadıkça) Kalite Birimi tarafından kimse ile paylaşılmaz. Şikayetçi gizliliği benzersiz bir kodlama yapısı kullanılarak sağlanmaktadır. Kalite birimi şikayetçilerin her bir şikayeti için ayrı ayrı olmak üzere bu prosedürün 4.7 maddesine uygun olarak kodlama yapar ve şikayet değerlendirme kurul üyeleri dahil hiç kimseye şikayetçinin adı paylaşılmaz. Şikayetler "Kod numarası" ile takip edilir. Kişi bazındaki şikayetlerde şikayetçinin kimliğini belirtmesi zorunludur, aksi takdirde şikayet dikkate alınmaz. Konu ile ilgili olarak Kurul Üyeleri ve Kalite Yönetim Temsilcisi Gizlilik Sözleşmesi imzalar. Bu taahhütname gereği Görüş Öneri ve Şikayet Kutuları'nın anahtarları sadece Yönetim Temsilcisi'nde muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN REKTÖR YARDIMCISI
KONTROL EDEN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Doç. Dr. Serhan Şensoy Rektör Yardımcısı İdari ve Teknik İşler



#### 4.5. Bilginin Toplanması

Üniversitemizde şikayetleri ele alma süreci Dokümantasyon Prosedürü ve TKYM içerisinde bulunan yazılım üzerinden kaydedilmektedir. Şikayetler, cevaplar, değerlendirme ve toplantı tutanakları yazılım ve Dokümantasyon Prosedürüne uygun olarak kaydedilmektedir.

#### 4.7 Şikayetçi ile ilgili kodlama

Şikayetçilerin ismi, şikayetin değerlendirilme süreci dahil tüm süreçlerde gizli tutulmaktadır. Her bir şikayet için benzersiz bir kod uygulaması yapılmaktadır. Şikayet kodlaması ile ilgili olarak Yüksek Derecede Önemli Şikayetler için (Y), Orta Derecede Önemli Şikayetler için (O), Düşük Derecede Önemli Şikayetler için (D) kullanılır ve her harf için şikayet sırasına göre numaralandırma yapılır.

#### 4.8 Şikayetçi Memnuniyet Anketi

Olumlu veya olumsuz şikayetlerin kapatılmasından sonra Kalite Birimi tarafından Şikayetçiye "Şikayetçi Memnuniyet Anketi" sunulur ve şikayetçinin yanıtlanması talep edilir. Şikayetçi "yanıtlamak zorunda olmadığı" bu anketi isterse cevaplandırır ve Kalite birimine teslim eder. Kalite birimi, istatistiksel metotlar kullanarak şikayetçi memnuniyet anket sonuçlarını değerlendirir ve periyodik olarak hazırladığı Sistem Performans Raporu ile bu sonuçları üst yönetimle paylaşır.

**5.SORUMLULUK:** Bu prosedürdeki işlemlerin yürütülmesinden veya gerçekleştirilmesinden; Üst Yönetim, Yönetim Temsilcisi ve Şikayet Değerlendirme Kurul Başkanı ve Üyeleri sorumludur.

#### 6.REFERANSLAR:

- 6.1. Görüş, Öneri ve Şikayet Formu
- 6.2. Görüş, Öneri ve Şikayet Değerlendirme ve Takip Formu
- 6.3. Şikayet Değerlendirme Kurulu Gizlilik Sözleşmesi
- 6.4. Şikayet Sahibi Bilgilendirme Formu
- 6.5. Şikayet İlk Değerlendirme Tutanağı
- 6.6. Şikayetçi Memnuniyet Anketi

HAZIRLAYAN DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN REKTÖR
KONTROL EDEN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Doç. Dr. Serhan Şensoy Rektör Yardımcısı İdari ve Teknik İşler