**SİİRT ÜNİVERSİTESİ**

**DİLEK, ŞİKÂYET VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME YÖNERGESİ**

**BİRİNCİ KISIM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**Amaç**

**MADDE 1- (1)** Bu yönergenin amacı, Siirt üniversitesi tarafından sunulan hizmetlerin etkinliğini ve güvenirliliğini arttırmak,

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

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

**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-** 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu’nun 57’nci maddesine, İç Kontrol ve Ön Mali Kontrole İlişkin Usul ve Esasların beşinci maddesine, Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği’nin 16’ncı standardına ve Siirt Üniversitesinin Kalite Politikasına dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4- (1)** Bu yönergede geçen;

a) CİMER: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezini

b) Dilek, şikâyet ve öneri otomasyon sistemi: Bilgi işlem daire başkanlı tarafından oluşturulan sistemini,

c) Kalite Politikası: Siirt Üniversitesinin kalite politikasını,

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

d) Paydaşlar: Siirt Üniversitesinin iç ve dış tüm paydaşlarını,

e) Rektör: Siirt Üniversitesi Rektörünü̈,

f) Üniversite: Siirt Üniversitesini

g) Komisyon: Dilek, Şikayet ve Öneri Değerlendirme Komisyonunu

ifade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM**

**Komisyon Oluşumu**

**Komisyon Üyeleri**

**MADDE 5-** Komisyon Üyeleri oluşumu;

* Rektör veya yetki verdiği Rektör Yardımcısı’nın başkanlığında,
* Bir Dekan,
* Bir Enstitü/Yüksekokul/Meslek Yüksekokul/Enstitü Müdürü
* Genel Sekreter,
* Hukuk Müşaviri,
* Personel Daire Başkanı,
* Öğrenci İşleri Daire Başkanı,
* Bir Fakülte/Yüksekokul/Meslek Yüksekokulu/Enstitü Sekreteri,
* Kalite Koordinatörlüğü,
* Bir Araştırma Merkez Müdürü,
* Öğrenci Konsey Başkanı’ndan oluşur. Öğrencilerle ilgili olmayan başvuruların görüşülmesinde öğrenci konsey başkanı toplantıya katılmaz.

**ÜÇÜNCÜ KISIM**

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

**Uygulama**

**MADDE 6-(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 cevaplandırılır. 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)** Komisyon yılda en az iki kez eğitim öğretim döneminin sonunda toplanmalıdır.

**(12)** Komisyon başkanı gerek gördüğünde belirlenen takvimden önce komisyon üye tam sayısının salt çoğunluğuyla toplanır. Kararlar oy çokluğuyla alınır. Oyların eşit olması durumunda komisyon başkanının oy kullandığı yönde karar alınır. Komisyon üyeleri kendileriyle ilgili başvuruların görüşüldüğü toplantıya katılamazlar.

**(13)** Komisyonun değerlendireceği dilek, şikâyet, öneri ve ilgili birimin değerlendirme sonucu ile ilgili tüm sekretarya Genel Sekreterliğe aittir.

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

**(15)** 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 paylaşmazlar.

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

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

**Dilek, şikâyet ve öneri faaliyetlerinin izlenmesi**

**MADDE 7-** **(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.

**DÖRDÜNCÜ KISIM**

**Son Hükümler**

**Yürürlülük**

**MADDE 8- (1)** Bu yönerge Siirt Üniversitesi senatosu tarafından onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 9- (1)** Bu yönerge hükümlerini Siirt Üniversitesi Rektörü yürütür.