

**SİNOP ÜNİVERSİTESİ**  
**DİLEK, ŞİKÂYET VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME USUL VE ESASLARI**  
**YÖNERGESİ**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Tanımlar, Dilek, Şikâyet ve Öneriler Politikası**

**Amaç ve Kapsam**

**MADDE 1-** (1) Bu yönerge, Kalite Güvence Sisteminin etkinliğini ve güvenilirliği artırmak, Üniversitemiz ve paydaşlarını ilgilendiren herhangi bir konuya ilişkin önerilerin açıkça paylaşılarak 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 yönerge, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu/CİMER ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun kapsamı dışında tüm paydaşlar tarafından elektronik posta, yazılı ve diğer yollarla yapılan dilek, şikâyet ve önerileri kapsar.

**Tanımlar**

**MADDE 3-** (1) Bu yönergede geçen;

- a) **Başvuru:** e-Posta yoluyla gönderilen iletiler, yazılı yapılan dilek, şikâyet ve önerileri,
- b) **Birimler:** Sinop Üniversitesi'ne bağlı akademik ve idari birimleri,
- c) **Dilek, Şikâyet ve Öneri e-postası veya kutusu:** Üniversitenin web sitesinden linki verilen [paydas@sinop.edu.tr](mailto:paydas@sinop.edu.tr) elektronik posta adresini veya birimlerde bulunan kutuları,
- d) **Genel Sekreter:** Sinop Üniversitesi Genel Sekreteri'ni,
- e) **Hukuk Müşaviri:** Sinop Üniversitesi Hukuk Müşavirini,
- f) **Kalite Yönetim Birimi:** Sinop Üniversitesi Kalite Yönetim Birimi'ni,
- g) **Komisyon:** Dilek, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Komisyonu'nu,
- h) **Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı:** Sinop Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nı,
- i) **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,
- j) **Personel Daire Başkanlığı:** Sinop Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı'nı,
- k) **Rektör:** Sinop Üniversitesi Rektörü'nü,
- l) **Rektör Yardımcısı:** Sinop Üniversitesi Rektör Yardımcısını,
- m) **Senato:** Sinop Üniversitesi Senatosu'nu,
- n) **Üniversite:** Sinop Üniversitesi'ni ifade eder.

**Dilek, şikâyet ve öneriler politikası**

**MADDE 4-** (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.

**İKİNCİ BÖLÜM**

**Dilek, Şikâyet ve Önerilerin Kabulü**

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

(2) e-Posta adresine gönderilen tüm başvurular, sekreteryaya hizmetlerini yürüten Personel 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 Personel Daire Başkanlığı’na ulaştırılır. Personel Daire Başkanlığı ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı bu başvuruları komisyon başkanının belirleyeceği tarihlerde komisyon başkanına sunar.

(3) Komisyon; Rektör Yardımcısının başkanlığında, bir Dekan, Genel Sekreter, Hukuk Müşaviri, Personel Daire Başkanı, Öğrenci İşleri Daire Başkanı, bir Fakülte/Yüksekokul/Meslek Yüksekokulu Sekreteri, bir Kalite Yönetim Birimi personeli ve öğrenci konsey başkanından oluşur. Öğrencilerle ilgili olmayan başvuruların görüşülmesinde öğrenci konsey başkanı toplantıya katılmaz.

(4) Komisyonda görev alacak Dekan, Fakülte/Yüksekokul/Meslek Yüksekokulu Sekreteri ve Kalite Yönetim Birimi personeli Rektör tarafından görev süresi 3 (üç) yıl olmak üzere belirlenir.

(5) Komisyon başkanının görevde bulunmadığı durumlarda Dekan veya Genel Sekreter komisyona başkanlık yapar.

(6) Komisyon, başkanın çağrısı üzerine komisyon üye tam sayısının salt çoğunluğuyla toplanır. Komisyon üyeleri çekimser oy kullanamaz. 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 sekreteryasını Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, bunun dışında kalan başvuruların sekreteryasını Personel Daire Başkanlığı yürütür.

(8) 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu/CİMER ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun kapsamındaki başvurular komisyonun değerlendirmesine alınmadan ilgili birimlere yönlendirilir.

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

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

(11) e-Posta adresine gönderilen, yazılı 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.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 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 sekreteryaya 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 Personel Daire Başkanlığı ya da Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı’na bilgi verilir. İlgili başkanlıkça iletişim bilgileri mevcutsa başvuru sahibi bilgilendirir.

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

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Dilek, Şikâyet ve Öneri Faaliyetlerinin İzlenmesi**

**MADDE 7-** (1) Dilek, şikâyet ve öneri başvuruları, yapılan iş ve işlemler ile alınan tedbirler ve diğer yollarla ulaşan dilek, şikâyet ve öneriler üçer aylık dönemler halinde konusuna göre Personel Daire Başkanlığı ya da Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından Kalite Yönetim Birimine bildirilir.

(2) TSE-ISO-EN 9001 ve benzer sistemler kapsamında değerlendirilen dilek, şikâyet ve öneriler üçer aylık dönemler halinde ilgili birim tarafından Kalite Yönetim Birimine bildirir.

(3) Dilek, şikâyet ve önerilerle ilgili raporlar Kalite Yönetim Birimi web sayfasında yayınlanır.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **Yürürlük, Yürütme**

#### **Yürürlük**

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

#### **Yürütme**

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

<b>Yönergenin Kabul Edildiği Senato Kararının;</b>	
<b>Tarihi</b>	<b>Sayısı</b>
31/10/2019	2019/164