



T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
İç Kontrol Sistemi
Prosedürler

ŞİKÂYETLER PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ:

Gümüşhane Üniversitesine gelen şikâyetlerin çözümlenmesi için politikanın belirlenmesi, şikâyetlerin incelenmesi, yapılacak düzeltici faaliyetlerle ilgili uygulanacak yöntemin esaslarının belirlenmesi.

2. KAPSAM:

Gümüşhane Üniversitesi içerisinde her türlü hizmetleri ile ilgili muhatap bölümler, müşteri iletişimini sağlayan bölümler.

3. SORUMLULAR:

- Rektör
- Rektör Yardımcıları
- Dekanlar ve Yardımcıları
- Enstitü Müdür ve Yardımcıları
- Yüksek Okul Müdürleri ve Yardımcıları
- Meslek yüksek Okulları Müdürleri ve Yardımcıları
- Bölüm Başkanları ve Yardımcıları
- İç Kontrol Birimi
- Akademik Personel
- İdari Personel

4. TANIMLAR:

5. UYGULAMALAR:

Şikâyet Politikası

Gelen her türlü şikâyetler Gümüşhane Üniversitesi tarafından değerlendirilip, sonuçlandırılıp ilgiliye iletilecektir.

5.1. Gümüşhane Üniversitesi Öğrencilerinden, çalışanlarından veya diğer ilgililerden gelen şikâyet ve memnuniyetlerin muhatabı Etik Komisyondur. Etik Komisyon tarafından görevlendirilen bir kişi Öğrencilerinden, çalışanlarından veya diğer ilgililerden gelen şikâyetleri ile ilgilenir. Şikâyeti olan kişi ve/veya ilgili kuruluşlar, şikâyetini **Şikâyet Formu (FORİKS014)**'nu doldurarak bildirir ve görevli kişi şikâyet formunu Etik Komisyona iletir.



T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
İç Kontrol Sistemi
Prosedürler

5.2. Gümüşhane Üniversitesi ilgili yönetim kadrosu; kendisine gelen şikayetleri 7 işgünü içerisinde inceleyip çözümlenmesi için, yazılı olan şikayet politikasını esas alarak yorumlar. Gerekli olduğunda ilgili yönetici veya personel sorunun çözümü için çağrılır. Şikayetin haklı olduğu saptandığında ise problemin ortadan kaldırılması için çözümler üretilir. Eğer gerek görülürse Etik Komisyon **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PROİKS005)**'ne göre düzeltilici faaliyetler başlatarak, şikayetin ortadan kaldırılmasını sağlar. Düzeltilici faaliyetlerin uygulanması sonunda elde edilen sonuçlar Etik komisyona iletir. Kalite Yönetim Biriminde elde edilen sonuçlar değerlendirilerek **İstek, şikayet önleyici faaliyet takip çizelgesi (FORİKS055)**'na yazılır ve form kapatılır.

5.3. Şikâyetin değerlendirilmesi sonucunda Önleyici Faaliyet yapılması gerekiyorsa **Önleyici Faaliyet Prosedürü (PROKY006)**'ne göre işlem yapılır.

5.4. Birimlerin ilgili kurullarının toplantısında Şikayetler genel olarak değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda yapılan Düzeltilici ve/veya Önleyici Faaliyetlerin yapılması ile ortaya çıkan sonuçlar incelenir ve verilen hizmetlerin iyileştirilmesi için çözümler aranır.

5.5. Öğrencilerinden, çalışanlarından veya diğer ilgililerden gelen talepler, teklifler ve şikayetler yapılan işlerin ve verilen hizmetlerin sürekli iyileştirilmesinde, hizmet çeşitliliğinin artırılmasında önemli bir unsurdur. Bu nedenle Öğrencilerinden, çalışanlarından veya diğer ilgililerden gelen görüşler titizlikle incelenir ve değerlendirilir.

5.6. Kurumumuza, diğer kurum ve kişilere zarar verecek veya kanun ve yönetmeliklere aykırı olan teklif, şikayet ve talepler hakkında Kurumumuz işlem yapmaz. Gelen müşteri şikayetleri **İstek, şikayet önleyici faaliyet takip çizelgesi (FORİKS055)**'na işlenerek Etik Kurul tarafından takip edilir.

5.7. Yıl sonu itibarıyla her birim yıl içerisinde gelen şikayet konularına ait bilgi çıkartarak **Yıllık Birim Faaliyet Rapor Formu (FORİKS057)** 'da bilgi verir.

5.8. Üniversite personeli, görevleri sırasında karşılaşmış oldukları, hata, usulsüzlük ve yolsuzlukları söz veya yazı ile en yakın amirden başlayarak silsile yolu ile bildirmeleri, karar verme yetkisi bulunmayan amirlerin hata, usulsüzlük ve yolsuzlukları silsile yolu ile kendi görüşleriyle birlikte en yakın amirine bildirmeleri gerekmektedir.

Ayrıca; devlet memurları amirleri veya kurumları tarafından kendilerine uygulanan idari eylem ve işlemlerden dolayı şikâyetlerini ve kurumları ile ilgili resmi ve şahsi işlerinden dolayı



T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
İç Kontrol Sistemi
Prosedürler

müracaatlarını Devlet Memurlarının Şikâyet ve Müracaatları Hakkında Yönetmelikte belirlenen esas ve usullere göre yapmaları gerekmektedir.

Yönetmeliğin 5 inci maddesi gereğince; Şikâyetler söz veya yazı ile en yakın amirden başlanarak silsile yolu ile ve şikâyet edilen amirler atlanarak yapılır.

Yazılı şikâyetler maksadı en iyi ifade edecek şekilde ve mevzuat hükümlerine uygun olarak yazılan bir dilekçe ile yapılır. Dilekçede tespit edilen eksiklikler ile suç teşkil etmeyen usulsüzlüklerin giderilmesi şikâyeti kabul eden amirlerce sağlanır.

Sözlü şikâyetlerde de bu esaslara uyulur.

Sözlü olarak yapılan şikâyetler, şikâyeti yapanın istemi halinde yapıldıkları anda şikâyetçi ile şikâyeti kabul eden amir tarafından birlikte imzalanan bir tutanakla tespit olunur ve iki tarafa verilir.

Amir de şikâyetin tutanağa geçirilmesini isteyebilir. Şikâyetçi tutanak düzenlenmesinden kaçınırsa şikâyet yapılmamış sayılır.

Yönetmeliğin 12. maddesi gereğince; müracaatlar hakkında karar verme yetkisi müracaat konusunu çözümlenmeye yetkili kılınan mercilere aittir. Müracaatı kabul eden ancak sorunu çözümlenmeye yetkisi bulunmayan amirler bunların silsile yolu ile müracaat konusunu çözümlenmeye yetkili kılınan mercilere 3 gün içinde intikal ettirir. **Hata Bildirim Formu (FORİKS033)**

6. KAYITLAR:

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan dokümanlar **Kayıtların Kontrolü Prosedürü(PROKY002)** 'ne göre muhafaza edilir.

7. DAĞITIM:

İlgili birimlere dağıtımı yapılır.

8. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

1. Şikâyet Formu (FORİKS014)
2. Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PROİKS005)
3. İstek, şikâyet önleyici faaliyet takip çizelgesi (FORİKS055)
4. Önleyici Faaliyet Prosedürü (PROKY006)
5. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PROKY008)
6. Hata Bildirim Formu (FORİKS033)



T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
İç Kontrol Sistemi
Prosedürler

9. REVİZYON:

Revizyon		Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni	Revizyon Yapan
No	Tarih			

Hazırlayanlar

Kontrol Eden

Onaylayan