

HALIÇ ÜNİVERSİTESİ
BAŞVURU ve ŞİKAYET İZLEME KOMİSYONU ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Tanımlar, Başvuru ve Şikayet Politikası

Amaç

MADDE 1- (1) Bu Usul ve Esaslar, 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 başvuru ve şikayet değerlendirilmesi esaslarını belirler.

Kapsam

MADDE 2- (1) Başvuru ve Şikâyet İzleme Komisyonu; Üniversitedeki her türlü iş ve işlemler için iç ve dış paydaşlardan gelen öneri, eleştiri, şikâyet ve değerlendirmeyi izlemek, analiz ederek raporlamak ve ilgili birimlerle iş birliği içinde öneri geliştirmekle görevlidir.

Dayanak

MADDE 3- (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 başvuru ve şikayetleri kapsar.

Tanımlar

MADDE 4- (1) Bu Usul ve Esasların uygulanmasında;

- a) Rektör; Haliç Üniversitesi Rektörünü,
- b) Üniversite; Haliç Üniversitesini,
- c) Senato; Haliç Üniversitesi Senatosunu,
- d) Kurul: Haliç Üniversitesi Bütünleşik Kalite Yönetimi ve Dijital Dönüşüm Koordinasyon Kurulu,
- e) Komisyon; Başvuru ve Şikayet İzleme Komisyonunu,
- f) Komisyon Başkanı: Başvuru ve Şikayet İzleme Komisyon Başkanını
- g) Akademik Birim; Üniversite bünyesindeki Fakülte, Enstitü, Konservatuvar, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu, doğrudan Rektörlüğe bağlı programlar ve Araştırma ve Uygulama Merkezlerini,
- h) İdari Birim: Haliç Üniversitesindeki genel sekreterlik, hukuk müşavirliği ve idari birimleri,

- 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,

Başvuru ve şikayet politikası

MADDE 4- (1) Üniversitemiz, Kurumsal İç Değerlendirme kapsamında iç ve dış paydaşlarının katılımlarının artırılması ve bu doğrultuda yapılacak çalışmaların verimli ve etkili olması amacıyla izleme ve değerlendirme politikasını benimser.

İKİNCİ BÖLÜM

Başvuru ve Şikayet İzleme Komisyonu Oluşturulması, Görevleri ve Çalışma Usul ve Esasları

Üyeler

MADDE 5- (1) Komisyon, 1 (bir) Komisyon Başkanı ve 1(bir) Komisyon Başkan Yardımcısı'ndan oluşur.

(2) Komisyon, Komisyon Başkanı ve Başkan Yardımcısı dâhil olmak üzere en az 5 (beş) en fazla 20 (yirmi) üyeden oluşur.

(3) Üyelerin görev süresi 2 (iki) yıldır.

(4) Üyelerin görev süresinin bitiminde görevi biten üye aynı usulle yeniden seçilebilir veya görevlendirilebilir.

(5) Geçerli mazereti olmaksızın bir takvim yılı içinde toplantıların üçte birine katılmayan ya da altı aydan fazla süre ile geçerli mazeretle görevini yapamaz hale gelenlerin üyeliği, sürenin bitimi beklenmeden kendiliğinden sona erer. Boşalan üyeliklerin yerine yenilerinin görevlendirilmesi; ilgili Komisyon Başkanının önerisi, Kurul Başkanının uygun görüşü ve Rektörün onayıyla gerçekleşir.

(6) Herhangi bir nedenle boşalan üyeliğe, Kalite Güvencesi, Akreditasyon ve Dijital Dönüşüm Yönergesi doğrultusunda yeni üye görevlendirilir.

Görev ve sorumluluklar

MADDE 6- (1)

Karar alma

MADDE 7- (1) (1) Komisyon üye tam sayısının salt çoğunluğu ile toplanır, oybirliği/oy çokluğu ile karar alır

(2) Oyların eşit olması durumunda Komisyon Başkanının oyu doğrultusunda karar verilmiş sayılır.

(3) Komisyon üyeleri kendileriyle ilgili başvuruların görüldüğü toplantıya katılamazlar.

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

Çalışma usul ve esasları

MADDE 8 - (1) Komisyon, her akademik yarıyılta en az 2 (iki) kez toplanır. Gerekli görülen hallerde Komisyon Başkanının çağrısı veya komite üyelerinin salt çoğunluğunun çağrısıyla toplanır.

(2) Her bir Komisyonun toplantı gündemi, tarihi ve yeri ilgili Komisyon Başkanı tarafından belirlenir.

(3) Komisyon Başkanı, Üniversitenin ilgili birimlerinden görev alanlarıyla ilgili her türlü veri talep etmeye yetkilidir.

(4) Komisyon başkanının görevde bulunmadığı durumlarda Komisyon Başkan Yardımcısı ya da komisyon başkanının görevlendirdiği bir kişi komisyona başkanlık yapar.

(5) Şikayet ve başvurularla ilgili yapılan iş ve işlemler ile alınan tedbirler, komisyon sekreteryası tarafından takip edilip raporlandırılır.

(6) Birim amirine iletilen başvuru veya şikayetle ilgili iş ve işlemler ilgili birim tarafından yapılır.

(7) Herhangi bir faaliyetin yapılmasına gerek olmadığına karar verilen başvurular, konusuna göre İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı ya da Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'na veya ilgili birime bildirilir.

(8) Komisyonlar; görev alanlarıyla ilgili olarak koordinasyonu sağlama, uygulamayı yönlendirme ve tematik çalışmalarda bulunmak üzere, Kurul Başkanının uygun görüşü ve Rektör onayıyla komite veya çalışma grupları kurabilir.

(9) Komisyon, Bütünleşik Kalite Yönetimi ve Dijital Dönüşüm Koordinasyon Kurulu'na karşı sorumludur.

(10) Komisyon, gerçekleştirdiği faaliyetler ya da süreçler ile ilgili olarak Bütünleşik Kalite Yönetimi ve Dijital Dönüşüm Koordinasyon Kurulu'na 6 (altı) ayda bir raporlama yapmakla görevlidir.

Harcamalar

MADDE 9 - (1) Komisyonların sekreteryası, raportörlük, büro, personel ve diğer destek hizmetlerinin karşılanması; ilgili Komisyon Başkanının teklifi, Kurul Başkanının uygun görüşü üzerine Rektör tarafından yapılır.

(2) Bu usul ve esaslar kapsamında gerçekleştirilecek çalışmalara ilişkin ücretlendirmeler olması halinde çalışma taslağı önce Kurul Başkanının onayına sunulur. Kurul Başkanı onayını takip eden süreçte yapılan harcamalar faturalandırılır.

 BÖLÜM

Çeřitli ve Son Hükümler

Hüküm bulunmayan haller

MADDE 10- (1) Bu Usul ve Esaslarda hüküm bulunmayan hallerde Haliç Üniversitesi Kalite Güvencesi, Akreditasyon ve Dijital Dönüşüm Yönergesi ile ilgili diğer mevzuat hükümleri ve kararları uygulanır.

Yürürlük

MADDE 11- (1) Bu Usul ve Esaslar, Bütünleşik Kalite Yönetimi ve Dijital Dönüşüm Koordinasyon Kurulu tarafından kabul edildikten sonra, Bütünleşik Kalite Yönetimi ve Dijital Dönüşüm Koordinasyon Kurul Başkanı tarafından onaylandığı tarihte yrrlēe girer.

Yürütme

MADDE 12- (1) Bu Usul ve Esaslar hükümlerini Haliç Üniversitesi Rektörü yürütür.