



HALIÇ ÜNİVERSİTESİ
BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM KOORDİNASYON
KURULU

2024-2025 YILI FAALİYET RAPORU

Başvuru ve Şikayet Komisyonu Faaliyet Raporu

Ocak 2026

İçindekiler

- A. Misyon ve Vizyon**
- B. Yetki, Görev ve Sorumluluklar**
- C. Komisyona İlişkin Bilgiler**
- D. Komisyon Toplantıları ve Kararları**
- E. Geleceğe Yönelik Planlar**

GENEL BİLGİLER

A. Misyon ve Vizyon

Misyon

Başvuru ve Şikâyet Komisyonu, Haliç Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi kapsamında; iç ve dış paydaşlardan gelen başvuru, öneri ve şikâyetlerin şeffaf, tarafsız ve gizlilik ilkeleri doğrultusunda değerlendirilmesini sağlayarak kurumsal iyileşmeye katkı sunmayı amaçlar.

Vizyon

Üniversitenin kalite kültürünü güçlendiren, paydaş memnuniyetini artıran ve sürekli iyileşmeyi destekleyen etkin bir başvuru ve şikâyet yönetim sistemi oluşturmaktır.

B. Yetki, Görev ve Sorumluluklar

Komisyon; Haliç Üniversitesi Başvuru ve Şikâyet Değerlendirme Usul ve Esasları Yönergesi doğrultusunda faaliyet göstermektedir. Bu kapsamda komisyonun başlıca görevleri şunlardır:

- Paydaşlardan gelen başvuru ve şikâyetleri değerlendirmek,
- İlgili birimlere yönlendirme yapmak,
- Süreçlerin gizlilik ve mevzuata uygunluğunu sağlamak,
- Alınan kararların uygulanmasını izlemek ve raporlamak,
- Kurum İç Değerlendirme Raporu için veri üretmek.

C. KOMİSYONA İLİŞKİN BİLGİLER

Başvuru ve Şikâyet Komisyonu, Rektör başkanlığında; komisyon başkanı, başkan yardımcıları ve Rektör tarafından görevlendirilen üyelerden oluşmaktadır. Komisyon, ayda bir kez toplanarak gündemindeki başvuru ve şikâyetleri değerlendirmektedir.

Başvuru ve Şikâyet Komisyonu'nun Başkan ve Üyeleri:

Prof. Dr. Nurettin KONAR (Başkan)

Doç. Dr. Püren AKÇAY (Üye)

Doç. Dr. Pınar KÖROĞLU (Üye)

Dr. Öğr. Üyesi Kübra Fatma DURSUN ÖNEN (Üye)

Dr. Öğr. Üyesi Kemal ASLAN (Üye)

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Aslan BAŞAR (Üye)

Dr. Öğr. Üyesi Yasemin ÖZER GÜÇLÜEL (Üye)

Dr. Öğr. Üyesi Kemal Ferit ÇETİNTAŞ (Üye)

Dr. Öğr. Üyesi Selin Özge ÖNDİN (Üye)

Öğr. Gör. Hasan Tunay CENGİZ (Üye)

Öğr. Gör. Alper ERDOĞAN (Üye)

Arş. Gör. Melisa PİROL (Üye)

Gülizar Ebru KÜÇÜK (Üye)

Samet BUYAN (Üye)

D. KOMİSYON TOPLANTILARI VE FAALİYETLERİ

2024–2025 eğitim-öğretim yılında komisyon düzenli olarak toplanmış; başvuru ve şikâyetler ilgili mevzuat çerçevesinde değerlendirilmiştir. Faaliyetler kapsamında:

- Başvuru ve şikâyet süreçleri izlenmiş,
- İyileştirme alanları tespit edilmiştir,
- Birimler arası koordinasyon sağlanmıştır.

Elde edilen sonuçlar; paydaş memnuniyetinde artış, süreçlerde etkinlik ve şeffaflık sağlandığını göstermektedir.

E. GELECEĞE YÖNELİK PLANLAR

Önümüzdeki dönemde;

- Dijital başvuru ve şikâyet süreçlerinin geliştirilmesi,
- Paydaş farkındalığının artırılması,
- Analitik raporlama kapasitesinin güçlendirilmesi,
- YÖKAK kalite güvencesi süreçleriyle entegrasyonun artırılması hedeflenmektedir.