

**KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ**  
**DİLEK, ŞİKÂYET VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ**

**BİRİNCİ KISIM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**Amaç**

**MADDE 1-** (1) Bu prosedür, sunulan hizmetlerin ve kamu iç kontrol sisteminin etkinliğini ve güvenilirliği arttırmak, kurum mensuplarını ve paydaşlarını ilgilendiren herhangi bir konuya ilişkin önerilerin açıkça paylaşarak kurumsallaşmayı ve aidiyet duygusunu artırmak, hatalı, usulsüz veya yanlış uygulamaların rahatça bildirilmesini sağlamak amacıyla kurum çalışanları ve öğrenciler ile diğer paydaşlar tarafından, verilen hizmetler hakkında dilek, şikâyet ve önerilerin değerlendirilmesi esaslarını belirler.

**Kapsam**

**MADDE 2-** (1) Bu prosedür, tüm paydaşlar tarafından elektronik posta ve diğer yollarla yapılan dilek, şikâyet ve önerileri kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3-** (1) 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun 57'nci maddesine, İç Kontrol ve Ön Mali Kontrole İlişkin Usul ve Esaslar'ın beşinci maddesine ve Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği'nin 16'ncı standardına dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4-** (1) Bu prosedürde geçen;

a) Başvuru: e-posta yoluyla gönderilen iletiler ve diğer yollarla yapılan dilek, şikâyet ve önerileri,

b) Birimler: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesine bağlı fakülteleri, enstitüleri, yüksekokulları, meslek yüksekokulları, araştırma ve uygulama merkezlerini, idari birimleri, sosyal, kültürel ve spor merkezlerini,

c) Dilek, Şikâyet ve Öneri E-postası: Üniversitenin web sitesinden linki verilen [istek@kmu.edu.tr](mailto:istek@kmu.edu.tr) elektronik posta adresini,

ç) Komisyon: Dilek, şikâyet ve öneri değerlendirme komisyonunu,

d) Paydaş: Üniversitemizin faaliyet ve hizmetleriyle ilgisi olan, Üniversitemizin faaliyet ve hizmetlerinden doğrudan veya dolaylı, olumlu ya da olumsuz etkilenen veya etkileyen ve stratejik planımızda yer alan kişi, grup veya kurumları,

e) Rektör: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Rektörünü,

f) Üniversite: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesini,

g) Üniversitemiz Mensupları: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde ve bağlı birimlerde tam ve yarı zamanlı çalışmakta olan akademik ve idari personel ile öğrencileri, ifade eder.

**İKİNCİ KISIM**

**Uygulama**

**Dilek, şikâyet ve öneriler politikası**

**MADDE 5-** (1) İnsanlık onurunu her şeyin üstünde tutan Üniversitemiz; öğrencilerimiz ve çalışanlarımız başta olmak üzere tüm paydaşlarımızın memnuniyetini

artırmak için her türlü tedbiri alır. Bu bağlamda Üniversitemiz; paydaşlarımızın dilek, şikâyet ve önerilerine önem verir.

### **Dilek, şikâyet ve önerilerin kabulü**

**MADDE 6-** (1) Paydaşlarımız dilek, şikâyet ve önerilerini [www.kmu.edu.tr](http://www.kmu.edu.tr) adresinden erişilebilen [istek@kmu.edu.tr](mailto:istek@kmu.edu.tr) e-posta adresinden iletirler.

(2) e-posta adresine gönderilen tüm başvurular, sekreteryaya hizmetlerini yürüten Personel Daire Başkanlığı ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından takip edilir. Diğer yollarla yapılan tüm başvurular ilgili yöneticiler tarafından 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 düzenli aralıklarla 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 ve öğrenci konsey başkanından oluşur. Öğrencilerle ilgili olmayan başvuruların görüşülmesinde öğrenci konsey başkanı toplantıya katılmaz. Rektör, uygun gördüğünde Komisyonun toplantılarına katılır ve başkanlık yapar.

(4) Başkanın görevde bulunmadığı durumlarda Dekan Komisyona başkanlık eder.

(5) Komisyon, başkanın çağırısı üzerine komisyon üye tam sayısının salt çoğunluğuyla toplanır. Kararlar oy çokluğuyla alınır. Oyların eşitlik olması durumunda komisyon başkanının oy kullandığı yönde karar alınır. Komisyon üyeleri kendileriyle ilgili başvuruların görüşüldüğü toplantıya katılamazlar.

(6) Komisyona iletilecek öğrencilerle ilgili başvuruların sekreteryasını Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, bunun dışında kalan başvuruların sekreteryasını Personel Daire Başkanlığı yürütür.

(7) Üniversitemizin çeşitli faaliyetleri hakkında belli bilgileri talep eden ve Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ile Bilgi Edinme Kanunu kapsamındaki başvurular komisyonun değerlendirmesine alınmadan ilgili birimlere yönlendirilir.

(8) Hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların bildirilmesine ilişkin başvurular, vakit kaybedilmeksizin Rektörlük Makamına bildirilir.

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

(10) e-posta adresine gönderilen 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.

### **Dilek, şikâyet ve önerilerin değerlendirilmesi**

**MADDE 7-** (1) Komisyon tarafından değerlendirilen 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 Başkanlık da iletişim bilgileri mevcutsa başvuru sahibini 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.

### **Dilek, Şikâyet ve öneri faaliyetlerinin izlenmesi**

**MADDE 8-** (1) [istek@kmu.edu.tr](mailto:istek@kmu.edu.tr) e-posta adresine gönderilen başvurular ve diğer yollarla ulaşan dilek, Şikâyet ve öneriler üçer aylık dönemler halinde konusuna göre Personel daire Başkanlığı ya da Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından Rektörlük Makamına bildirilir.

(2) Dilek, Şikâyet ve önerilere ilişkin yıllık raporlar, 01 Ocak ve 31 Aralık tarihlerini kapsayacak şekilde hazırlanarak ertesi yılın Ocak ayı içerisinde Personel Daire Başkanlığı ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından Rektörlük Makamına sunulur.

(3) Raporlarda başvurular sınıflandırılır. Başvuruların gereğinin yapılıp yapılmadığı ve açıklamalarına yer verilir.

## **ÜÇÜNCÜ KISIM**

### **Son Hükümler**

#### **Yürürlük**

**MADDE 9-** (1) Bu prosedür Rektörlük Makamınca onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 10 -** (1) Bu prosedür hükümlerini Rektör yürütür.