

	ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ DİLEK, ŞİKÂyet VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME USUL VE ESASLARI	KABUL EDİLDİĞİ SENATO	
		TARİH	29/09/2025
		SAYI	2025/19
		KARAR	12

BİRİNCİ BÖLÜM

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

Amaç

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.

Kapsam

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 Usul ve Esaslarda geçen;

- a) Başvuru:** e-Posta yoluyla gönderilen iletiler, yazılı yapılan dilek, şikâyet ve önerileri,
- b) Birimler:** Antalya Belek Üniversitesi'ne bağlı akademik ve idari birimleri,
- c) Dilek, Şikâyet ve Öneri butonu veya kutusu:** Üniversitenin web sitesinde bulunan Öneri/Şikâyet butonu veya üniversite içerisinde bulunan kutuları,
- d) Genel Sekreter:** Antalya Belek Üniversitesi Genel Sekreteri'ni,
- e) Hukuk Müşaviri:** Antalya Belek Üniversitesi Hukuk Müşavirini,
- f) Kalite Koordinatörlüğü:** Antalya Belek Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü'nü,
- g) Komisyon:** Dilek, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Komisyonu'nu,
- h) Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı:** Antalya Belek 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:** Antalya Belek Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı'nı,

	ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ DİLEK, ŞİKÂyet VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME USUL VE ESASLARI	KABUL EDİLDİĞİ SENATO	
		TARİH	29/09/2025
		SAYI	2025/19
		KARAR	12

k) Rektör: Antalya Belek Üniversitesi Rektörü'nü,

l) Rektör Yardımcısı: Antalya Belek Üniversitesi Rektör Yardımcısını,

m) Senato: Antalya Belek Üniversitesi Senatosu'nu,

n) Üniversite: Antalya Belek 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.belek.edu.tr adresinde yer alan şikâyet butonu aracılığıyla, üniversite içerisinde bulunan Dilek/Şikâyet kutuları yoluyla veya resmî WhatsApp hattı ve üniversitenin sosyal medya hesapları üzerinden iletebilirler.

(2) Web sitesi üzerinden gönderilen tüm başvurular, sekretarya 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/Meslek Yüksekokulu Sekreteri, bir Kalite Koordinatörlüğü personeli ve öğrenci konsey başkanından oluşur. Öğrencilerle ilgili olmayan başvuruların görüşülmesinde öğrenci konsey başkanı toplantıya katılmaz.

(4) Komisyonda görev alacak Dekan, Fakülte/Meslek Yüksekokulu Sekreteri ve Kalite Koordinatörlüğü 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

	ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ DİLEK, ŞİKÂyet VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME USUL VE ESASLARI	KABUL EDİLDİĞİ SENATO	
		TARİH	29/09/2025
		SAYI	2025/19
		KARAR	12

durumunda komisyon başkanının oy kullandığı yönde karar alınır. Komisyon üyeleri kendileriyle ilgili başvuruların görüşüldüğü toplantıya katılamazlar.

(7) Komisyona iletilecek öğrencilerle ilgili başvuruların sekretaryasını Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, bunun dışında kalan başvuruların sekretaryasını 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) Web sitesinden gönderilen, yazılı yapılan başvurular hakkında gizlilik esastır. Yetkilendirilen komisyon üyeleri 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. Kişiyeye yönelik şikâyetlerde başvurular, ilgisine göre sekretarya hizmetlerini yürüten birim tarafından Rektörlük Makamı aracılığıyla şikâyeteye 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 bilgilendirilir.

(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 Önerilerin Değerlendirilmesi

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 Koordinatörlüğü'ne bildirilir.

	ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ DİLEK, ŞİKÂyet VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME USUL VE ESASLARI	KABUL EDİLDİĞİ SENATO	
		TARİH	29/09/2025
		SAYI	2025/19
		KARAR	12

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

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

BEŞİNCİ BÖLÜM

Yürürlük, Yürütme

Yürürlük

MADDE 8- (1) Bu usul ve esas, Üniversite Senatosunca onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 9- (1) Bu usul ve esas, hükümlerini Antalya Belek Üniversitesi Rektörü yürütür.

	ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ DİLEK, ŞİKÂyet VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME USUL VE ESASLARI	KABUL EDİLDİĞİ SENATO	
		TARİH	29/09/2025
		SAYI	2025/19
		KARAR	12

EK -1: KLT.FRM.003 – DİLEK/ ŞİKAYET VE ÖNERİ FORMU

Başvuru Tarihi (gg / aa / yyyy – Gün – Saat)	
---	--

Başvuru Türü							
☐	Dilek	☐	Şikâyet	☐	Öneri	☐	Diğer

Dilek / Şikâyet / Öneri / Diğer Yapan Kişinin Bilgileri												
T.C. Kimlik No												İmza
Adı Soyadı												
E-posta												
Telefon	Cep											
İletişim Adres												
Bu kısımdaki alanların doldurulması zorunludur.												

Cevabı Nasıl Almak İstersiniz?							
☐	E-Posta	☐	Telefon	☐	Yüz Yüze Görüşme	☐	Diğer:.....

Dilek / Şikâyet / Öneri / Diğer	

	ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ DİLEK, ŞİKÂyet VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME USUL VE ESASLARI	KABUL EDİLDİĞİ SENATO	
		TARİH	29/09/2025
		SAYI	2025/19
		KARAR	12

EK -2: DİLEK/ŞİKAYET VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME KOMİSYONU

DİLEK/ŞİKAYET VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME KOMİSYONU		
ADI- SOYADI	BİRİMİ	Görev
Prof. Dr. M. Fadıl SÖZEN	Rektör Yardımcısı	Başkan
Prof. Dr. Hüseyin BAL	İnsani Bilimler Fakültesi Dekanı	Üye
Mehmet KARAKAŞ	Genel Sekreter	Üye
Öğr. Gör. Anıl PARLAK	Hukuk Müşavirliği	Üye
Büşra ODABAŞI	Personel Daire Başkanı	Üye
İlkay YILMAZ	Öğrenci İşleri Daire Başkanı	Üye
Dr. Öğr. Üyesi E. Ebru BOZÇELİK	Kalite Koordinatörü	Üye
Merve ORUÇ	Fakülte Sekreteri	Üye
Pervin GÜNGÖR	Üniversite Öğrenci Temsilcisi	Üye