

	<b>T.C. ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ ŞİKAYET POLİTİKASI</b>	İlk Yayın Tarihi/Sayısı:	
		Revizyon Tarihi/sayısı:	07.10.2024
		Toplam Sayfa Sayısı:	1

Belek Üniversitesi, tüm paydaşlarına adil, şeffaf ve etkili bir şikayet süreci sunmayı amaçlar. Bu politika, üniversite bünyesinde karşılaşılan sorunların nasıl ele alınacağını ve çözüm sürecinde hangi adımların izleneceğini detaylandırır. Şikayetlerin ele alınmasında gizlilik, tarafsızlık ve adalet ilkelerine dikkat edilerek, şikayet sahiplerinin hakları korunur. Politikamızın temel amacı, öğrenci, akademik ve idari personel ile diğer paydaşların karşılaştıkları sorunları dile getirebilmeleri ve bu sorunların adil bir şekilde çözüme kavuşturulması için etkili bir mekanizma sunmaktır. Bu süreç, her bireyin yaşadığı memnuniyetsizliklerin zamanında ve yapıcı bir yaklaşımla ele alınmasını sağlayacak şekilde tasarlanmıştır. Şikayet süreci, üniversiteye doğrudan veya dolaylı olarak bağlı olan tüm bireyleri kapsar. Şikayet, herhangi bir hizmet, uygulama, davranış veya durumdan kaynaklanan memnuniyetsizlik olarak tanımlanır. Paydaşlar, karşılaştıkları sorunları sözlü veya yazılı olarak ilgili birimlere iletebilir. Bu süreçte şikayetler öğrenci işleri, insan kaynakları veya ilgili fakülteler aracılığıyla alınabilir. Üniversitenin web sitesi üzerinden elektronik şikayet başvuruları da yapılabilir. Şikayetler en geç 5 iş günü içinde incelenmeye başlanır ve 15 iş günü içinde çözüm önerisi sunulur. Şikayet sahibi, çözüm önerisini kabul etmezse üniversitenin üst yönetim organına itiraz başvurusunda bulunabilir. İtiraz başvuruları, kararın tebliğinden itibaren 7 gün içinde yapılmalıdır. Şikayetlerin değerlendirilmesi sırasında tüm süreçler gizli tutulacak ve tarafsız bir tutum sergilenecektir. Tüm şikayetler kayıt altına alınarak, çözüm süreçleri izlenecek ve bu süreçte herhangi bir ayrımcılık yapılmadan adalet ilkesi gözetilecektir. Ayrıca, şikayetlerle ilgili veriler analiz edilerek üniversitenin hizmetlerinin geliştirilmesi ve olası sorunların tekrarlanmaması için düzenli raporlar hazırlanacaktır. Şikayetin sonucuna bağlı olarak, ilgili kişilere yönelik gerekli disiplin önlemleri alınabilir. Bu önlemler, uyarıdan işten çıkarma veya öğrenciler için disiplin kuruluna sevk edilmesine kadar değişiklik gösterebilir. Disiplin süreçleri, üniversitenin iç düzenlemeleri ve Türkiye Cumhuriyeti yasalarına uygun şekilde yürütülür. Sonuç olarak, Belek Üniversitesi şikayetlerin ele alınma sürecinde adil, hızlı ve etkili çözümler sunmayı amaçlamaktadır. Paydaşların memnuniyeti ve üniversite ortamının iyileştirilmesi için bu politika düzenli olarak gözden geçirilecek ve gerektiğinde güncellenecektir.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörü	Kalite Yönetim Temsilcisi	Kontrol Eden: Kalite Yönetim Ofisi (KAYO)
Öğr.Gör. Asiye GÜROL	Prof. Dr. Oğuz ÖZYARAL.	Öğr.Gör. Asiye GÜROL
		Arş. Gör. S.Çilem KAYA

	<b>T.C.</b> <b>ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ</b> <b>ŞİKAYET POLİTİKASI</b>	İlk Yayın Tarihi/Sayısı:	
		Revizyon Tarihi/sayısı:	07.10.2024
		Toplam Sayfa Sayısı:	1

Hazırlayan: Kalite Koordinatörü	Kalite Yönetim Temsilcisi	Kontrol Eden: Kalite Yönetim Ofisi (KAYO)
Öğr.Gör. Asiye GÜROL	Prof. Dr. Oğuz ÖZYARAL.	Öğr.Gör. Asiye GÜROL
		Arş. Gör. S.Çilem KAYA