

KADİR HAS ÜNİVERSİTESİ

GERİ BİLDİRİM YÖNETİM SİSTEMİ ÇALIŞMA ESASLARI YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Temel İlkeler

MADDE 1 - Amaç

(1) Bu Yönergenin amacı; Kadir Has Üniversitesinin öğrencileri, akademik ve idari personeli, mezunları, ve diğer iç ve dış paydaşları tarafından iletilen şikâyet, öneri, talep ve memnuniyet bildirimlerinin tek bir sistem altında, tutarlı, şeffaf, adil ve zamanında ele alınmasını sağlamak; bu süreçlerin Kalite ve Strateji Geliştirme Direktörlüğü (KASGED) koordinasyonunda yürütülmesine ilişkin usul ve esasları, görev ve sorumlulukları düzenlemek; elde edilen geri bildirimlerin Üniversitenin eğitim-öğretim, araştırma, yönetim ve hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi amacıyla kurumsal karar süreçlerine girdi olarak kullanılmasını güvence altına almaktır.

MADDE 2 - Kapsam

(1) Bu Yönerge; Kadir Has Üniversitesi'nin tüm akademik ve idari birimlerini, Kadir Has Üniversitesi mensupları (öğrenci, akademik ve idari personel) ile Kadir Has Üniversitesi mensubu olmayan dış paydaşlardan (mezun, iş dünyası temsilcisi ve diğer ilgili kişiler) gelen başvuruların ve geri bildirimlerin alınmasına, sınıflandırılmasına, ilgili birime yönlendirilmesine, değerlendirilmesine, cevaplanmasına, itiraz edilmesine, kapatılmasına, izlenmesine ve raporlanmasına ilişkin usul ve esasları kapsar.

(2) Bu Yönerge; kişisel veri ihlali iddiaları, etik ihlal ve akademik usulsüzlük başvuruları, cinsel taciz ve ayrımcılık bildirimleri, disiplin soruşturması gerektiren haller ile CİMER başvuruları gibi Üniversitenin ilgili diğer mevzuatı ve özel usulleri bulunan konularda, ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, yalnızca ilk başvurunun yönlendirilmesi bakımından uygulanır; bu başvuruların esastan incelenmesi kendi özel mevzuatına tabidir.

MADDE 3 - Dayanak

(1) Bu Yönerge; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu ile ilgili mevzuat, Kadir Has Üniversitesi Kalite Güvencesi Sistemi düzenlemeleri ile Üniversitenin taraf olduğu kalite yönetim sistemi standartlarına dayanılarak hazırlanmıştır.

(2) Bu Yönergenin hazırlanmasında ayrıca aşağıdaki standartlardan yararlanılmış ve söz konusu standartların ilgili hükümleri kılavuz olarak esas alınmıştır:

- a) TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 9.1.2 (Müşteri Memnuniyeti), 10.2 (Uyumsuzluk ve Düzeltici Faaliyet) ve 10.3 (Sürekli İyileştirme) maddeleri,
- b) TS ISO 10002:2018 Kalite Yönetimi - Müşteri Memnuniyeti - Kuruluşlarda Şikâyetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz standardında yer alan görünürlük, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, nesnellik, gizlilik, müşteri/paydaş odaklılık, hesap verebilirlik ve sürekli iyileştirme ilkeleri,

MADDE 4 - Tanımlar ve Kısaltmalar

(1) Bu Yönerge'de geçen;

- a) **Başvuru:** geri bildirim sistemi üzerinden veya bu Yönerge'de tanımlanan diğer kanallardan iletilen şikâyet, öneri, talep veya memnuniyet bildirimini,

- b) Başvuru Numarası:** sisteme kaydedilen her başvuruya otomatik olarak atanan ve başvuru sahibinin süreci takip etmesini sağlayan tekil kayıt,
- c) Başvuru Sahibi:** Üniversiteye geri bildirim ileten öğrenci, akademik/idari personel, mezun veya dış paydaşı,
- ç) CİMER:** Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezini,
- d) Dış Paydaş:** KHAS mensubu olmayan; mezun, öğrenci ailesi, iş dünyası temsilcisi ve Üniversite hizmetlerinden yararlanan diğer gerçek ve tüzel kişileri,
- e) Geri Bildirim Sistemi:** başvuruların geribildirim.khas.edu.tr adresi üzerinden elektronik ortamda alınması, kaydedilmesi, izlenmesi ve raporlanması için KASGED koordinasyonunda işletilen sistemi,
- f) İlgili Birim:** başvuru konusu iş ve işlemleri yürüten veya yürütmesi gereken akademik/idari birimi,
- g) KASGED:** Kadir Has Üniversitesi Kalite ve Strateji Geliştirme Direktörlüğünü,
- ğ) KASGED Direktörü:** geri bildirim sisteminin işleyişinden Rektörlüğe karşı sorumlu KASGED birim yöneticisini,
- h) KHAS Mensubu:** Üniversitenin öğrenci, akademik personel veya idari personel statüsündeki kullanıcılarını,
- ı) PUKÖ:** Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al kalite döngüsünü,
- i) Rektörlük:** Rektör, Rektör Yardımcıları ve Genel Sekreterlikten oluşan üst yönetimi,
- j) Üniversite:** Kadir Has Üniversitesini ifade eder.

MADDE 5 - Temel İlkeler

(1) Geri bildirim sisteminin işleyişinde aşağıdaki ilkeler esas alınır:

- a) Görünürlük:** Geri bildirimde bulunma yollarına ilişkin bilgiler, paydaşlar için açık, anlaşılır ve kolay erişilebilir şekilde duyurulur.
- b) Erişilebilirlik:** Geri bildirim süreci, özel gereksinimli bireyler dâhil tüm paydaşlar için kolay anlaşılır ve kullanılabilir olacak şekilde tasarlanır; başvuru formu Türkçe ve İngilizce olarak sunulur ve başvuru için herhangi bir ücret talep edilmez.
- c) Cevap Verebilirlik:** Başvurular, bu Yönerge'de belirlenen süreler içinde ve başvuru sahibinin ihtiyaçlarını göz önünde bulunduran bir yaklaşımla yanıtlanır.
- ç) Nesnellik ve Tarafsızlık:** Her başvuru, tarafların hiçbirine ayrıcalık tanınmaksızın adil, tarafsız ve önyargısız bir şekilde değerlendirilir.
- d) Gizlilik:** Başvuru sahibinin ve başvuruya konu kişilerin kişisel verileri, yalnızca başvurunun ele alınması amacıyla ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ile Üniversitenin ilgili düzenlemelerine uygun şekilde işlenir.
- e) Paydaş Odaklılık:** Üniversite, geri bildirimde açık bir kurum kültürünü benimser ve alınan geri bildirimleri hizmet kalitesini geliştirme fırsatı olarak değerlendirir.
- f) Hesap Verebilirlik:** KASGED ve ilgili birimler, geri bildirim süreçlerine ilişkin faaliyet ve kararlarını raporlamak ve Rektörlüğe hesap vermekle yükümlüdür.
- g) Sürekli İyileştirme:** Geri bildirim sisteminin kendisi ile bu sistemden elde edilen bulgular, PUKÖ döngüsü çerçevesinde düzenli olarak gözden geçirilerek geliştirilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Görev, Yetki ve Sorumluluklar

MADDE 6 - KASGED'in Görev ve Sorumlulukları

(1) Geri bildirim sisteminin kurumsal koordinasyonu, Rektörlüğe bağlı olarak görev yapan Kalite ve Strateji Geliştirme Direktörlüğü (KASGED) tarafından yürütülür.

(2) KASGED bu kapsamda aşağıdaki görevleri yerine getirir:

- a) Gelen başvuruları teslim almak, başvuru numarası ile kayıt altına almak ve konusuna göre sınıflandırarak ilgili birime yönlendirmek,
- b) İlgili birimlerin başvurulara süresi içinde yanıt vermesini takip etmek, gerektiğinde hatırlatmak ve koordinasyonu sağlamak,
- c) Doğrudan yanıtlanabilecek genel bilgi taleplerini kendisi cevaplamak,
- ç) Başvurular kapsamında idari tedbir alınması gereken hususları Rektörlüğe raporlamak,
- d) Üç aylık dönemler halinde istatistiki değerlendirme raporu ve yıllık faaliyet raporu hazırlayarak Rektörlüğe sunmak,
- e) Geri bildirim sisteminin tanıtımı, farkındalık çalışmaları ve kullanım oranının artırılmasına yönelik faaliyetler yürütmek,
- f) Geri bildirim verilerini, Üniversitenin PUKÖ tabanlı kalite güvencesi belgeleri ile ilişkilendirmek ve ilgili kurullara girdi olarak sunmak,
- g) Başvuru numarası ile sorgulama ekranının ve raporlama modülünün işler durumda tutulmasını Bilgi Teknolojileri ve Dijital Dönüşüm Direktörlüğü ile koordineli şekilde sağlamak,
- ğ) Geri bildirim sisteminin teknik altyapısının geliştirilmesine yönelik önerilerde bulunmak.

MADDE 7 - KASGED Direktörünün Görev ve Sorumlulukları

(1) KASGED Direktörü;

- a) geri bildirim sürecinin düzenli ve etkin işlemlerini sağlamak,
- b) istatistiki raporları ve faaliyet raporunu Rektörlüğe ve ilgili birimlere sunmak,
- c) geri bildirim sistemiyle ilgili toplantı ve görüşmelere katılmak veya görevlendirme yapmak,
- ç) sistemin iyileştirilmesine yönelik önerileri değerlendirmek ve Rektörlüğe iletmekle görevli ve sorumludur.

(2) KASGED Direktörünün görevi başında bulunmadığı hâllerde, görevlendireceği KASGED personeli işleyişi yürütür.

MADDE 8 - İlgili Birimlerin Görev ve Sorumlulukları

(1) Kendisine yönlendirilen başvurularla ilgili olarak her birim;

- a) başvuruyu bu Yönerge'de belirtilen süreler içinde incelemek ve KASGED üzerinden yanıtlamak,
- b) gerekli görülen hâllerde başvuru sahibinden ek bilgi talep etmek,
- c) başvuru konusuna ilişkin kalıcı çözüm ve iyileştirme adımlarını belirlemek ve uygulamak,
- ç) tekrar eden başvuru konularını kök neden analizine tabi tutarak KASGED'e bildirmekle yükümlüdür.

(2) Her birimde, geri bildirim süreçlerinin birim içi takibinden sorumlu en az bir irtibat personeli belirlenir ve KASGED'e bildirilir. Sistemde yönlendirme yapılabilecek birimlerin güncel listesi KASGED tarafından tutulur.

MADDE 9 - Rektörlüğün Görev ve Sorumlulukları

(1) (1) Geri bildirim sistemine ilişkin üç aylık ve yıllık raporlar Rektörlüğün bilgisine sunulur. Rektörlük, uygun gördüğü hâllerde bu raporları değerlendirir, sistemin işleyişini etkileyen yapısal konularda karar alır ve ihtiyaç duyulan kaynağın tahsisini destekler.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Geri Bildirim Prosedürü

MADDE 10 - Geri Bildirim Türleri

(1) Geri bildirim sistemi kapsamında aşağıdaki başvuru türleri kabul edilir: Öneri, Şikâyet, Memnuniyet, Talep.

MADDE 11 - Başvuru Sahipleri ve Erişim

(1) Sisteme başvuru yapılırken başvuru sahibinin Üniversite ile bağı önce belirlenir: KHAS mensubu ise myKhas hesabıyla kimlik doğrulaması yapılarak devam edilir; KHAS mensubu değilse bu aşama atlanarak doğrudan başvuru adımına geçilir.

(2) Başvuru sahibi, başvuru aşamasında "Kişisel Bilgilerim Gizli Kalsın" seçeneğini işaretleyerek anonim başvuruda bulunabilir. Bu seçenek işaretlendiğinde başvuru sahibine telefon veya e-posta yoluyla geri dönüş yapılamayacağı, bu nedenle başvuru metninin mümkün olduğunca ayrıntılı yazılması gerektiği açıkça bildirilir; anonim başvurularda kimlik ve iletişim bilgilerinin doldurulması zorunlu tutulmaz.

(3) Anonim başvuru yapılmaması hâlinde; uyruk, kimlik bilgileri, ad-soyad, doğum tarihi, GSM ve e-posta gibi asgari kimlik/iletişim bilgilerinin doldurulması zorunludur.

MADDE 12 - Başvuru Kanalları

(1) Başvurular; Üniversitenin geribildirim.khas.edu.tr adresinde yer alan geri bildirim portalı, kampüs içi QR kod erişimi ve kurumsal e-posta kanalı üzerinden alınır. Tüm kanallardan gelen başvurular tek bir sistemde birleştirilerek tekilleştirilir.

(2) Başvuru formu, uluslararası öğrenci, akademisyen ve personel gibi paydaşların da eşit biçimde erişebilmesi için Türkçe ve İngilizce olarak sunulur.

MADDE 13 - Başvuru Formu ve İlgili Birim Seçimi

(1) Başvuru formunda asgari olarak; paydaşlık durumu, başvuru türü, ilgili birim (isteğe bağlı), başvuru metni ve gerekli görülmesi hâlinde en fazla beş adet dosya eki (PDF, JPEG, PNG, JPG) yer alır.

(2) Başvuru sahibi, formda ilgili birimi seçmese dahi başvurusu KASGED tarafından uygun birime yönlendirilir. Sistemde listelenen birimlerin güncel dökümü KASGED tarafından tutulur ve organizasyonel değişikliklere göre güncellenir.

(3) Başvurunun gönderilebilmesi için başvuru sahibinin Aydınlatma Metnini okuyup onaylaması zorunludur.

MADDE 14 - Kayıt, Numaralandırma ve İlk Bildirim

(1) Sisteme ulaşan her başvuruya otomatik olarak tekil bir başvuru numarası atanır ve başvuru sahibine en geç 24 (yirmi dört) saat içinde otomatik olarak alındı bildirimi gönderilir. Bu bildirim, başvurunun ulaştığını teyit eder; çözüm veya yanıt niteliği taşımaz.

(2) KASGED, başvuruyu en geç 2 (iki) gün içinde konusuna, aciliyetine ve ilgili olduğu birime göre sınıflandırır.

MADDE 15 - Yönlendirme ve Değerlendirme

(1) Sınıflandırılan başvuru, ilgili birime yönlendirilir. İlgili birim, başvuruyu MADDE 5'te belirtilen ilkeler doğrultusunda, nesnel ve tarafsız biçimde değerlendirerek çözüm önerisi geliştirir.

(2) Birden fazla birimi ilgilendiren başvurularda KASGED koordinasyonu sağlar ve gerektiğinde ortak değerlendirme toplantısı düzenler.

MADDE 16 - Koordinasyon ve Yanıt Süreleri

(1) KASGED, yanıt sürecini uçtan uca takip eder ve gerektiğinde ilgili birime hatırlatma yapar.

(2) İlgili birim, kendisine yönlendirilen başvuruyu en geç 10 (on) gün içinde yanıtlar. İnceleme gerektiren karmaşık başvurularda bu süre, gerekçesi başvuru sahibine bildirilmek kaydıyla en fazla 10 (on) gün daha uzatılabilir.

(3) Acil nitelikteki başvurular (sağlık, güvenlik, erişim engeli gibi) öncelikli olarak ele alınır ve mümkün olan en kısa sürede yanıtlanır.

MADDE 17 - Geri Dönüş ve Kapatma

(1) İlgili birimin yanıtı, KASGED tarafından kontrol edilerek açık ve anlaşılır biçimde başvuru sahibine iletilir ve başvuru kapatılır (anonim başvurularda, iletişim bilgisi bulunmadığından, yanıt yalnızca sistem üzerinden başvuru numarasıyla sorgulanabilir hâle getirilir).

MADDE 18 - Memnuniyet Değerlendirmesi

(1) İlgili birimin yanıtını içeren sonuçlandırma e-postası başvuru sahibine gönderildikten ve başvuru sahibi tarafından kapatma onaylandıktan sonra, sistem tarafından otomatik olarak memnuniyet değerlendirme sayfası açılır. Bu değerlendirme, anonim başvurularda dahi başvuru sahibi tarafından doldurulabilir. Değerlendirme sonuçları MADDE 22'de yer alan izleme göstergelerine girdi sağlar.

MADDE 19 - İtiraz ve Yeniden Değerlendirme

(1) Başvuru sahibi, verilen yanıttan tatmin olmaması hâlinde, sonucun kendisine bildirilmesinden itibaren 3 (üç) gün içinde gerekçeli itirazını sistem üzerinden iletebilir.

(2) İtiraz, KASGED tarafından yeniden değerlendirilir; gerekli görülmesi hâlinde konu Rektörlüğe taşınır ve nihai değerlendirme Rektörlük tarafından yapılır.

MADDE 20 - Başvuru Sorgulama

(1) Başvuru sahipleri, kendilerine verilen başvuru numarası ile ayrı bir sorgulama ekranından başvurularının durumunu (alındı, değerlendiriliyor, yanıtlandı, kapatıldı, yeniden değerlendirme talep edildi) takip edebilir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

İzleme ve Değerlendirme

MADDE 21 - İzleme Göstergeleri

(1) Geri bildirim sisteminin etkinliğini ölçmek amacıyla aşağıdaki temel göstergeler izlenir:

Gösterge	Hedef	Ölçüm Sıklığı
İlk yanıt (alındı bildirimi) süresi	24 saat içinde	Sürekli
Çözüm/yanıt süresi	10 gün içinde	Aylık
Başvuru memnuniyet oranı	%80 ve üzeri	3 aylık
Zamanında kapatılan başvuru oranı	%90 ve üzeri	3 aylık
İtiraz/yeniden değerlendirme oranı	%10'un altında	3 aylık

Not: Hedef değerler, sistemin devreye alınmasından sonraki ilk değerlendirme dönemlerinde elde edilecek veriler doğrultusunda KASGED önerisi ve Rektörlük onayıyla güncellenebilir.

MADDE 22 - Raporlama

(1) KASGED; başvuru sayısı, türü, çözüm süresi, memnuniyet düzeyi ve birim bazlı performans göstergelerini içeren istatistiki raporu üç aylık dönemler hâlinde, yıllık faaliyet raporunu ise izleyen yılın ilk çeyreğinde hazırlayarak Rektörlüğe sunar.

(2) Bu raporlar, Üniversitenin stratejik plan izleme ve değerlendirme süreçleri ile iç değerlendirme raporlarına girdi olarak aktarılır.

MADDE 23 - PUKÖ Döngüsü ve Yönetimin Gözden Geçirmesi

(1) Geri bildirim sisteminin performansı, KASGED koordinasyonunda yılda en az bir kez PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) döngüsü çerçevesinde gözden geçirilir.

(2) Gözden geçirme toplantılarında; tekrar eden şikâyet konuları, süre aşımaları, memnuniyet trendleri, kök neden analizleri ve önceki dönem iyileştirme faaliyetlerinin etkinliği değerlendirilir ve yeni dönem hedefleri belirlenir.

MADDE 24 - İç Değerlendirme

(1) Geri bildirim sisteminin bu Yönerge'ye uygun işleyip işlemediği, Üniversitenin iç kalite güvencesi çalışmaları kapsamında KASGED tarafından periyodik olarak gözden geçirilir; bulgular ilgili birimlerle paylaşarak düzeltici faaliyet başlatılır.

ALTINCI BÖLÜM

Gizlilik, Kişisel Verilerin Korunması ve Başvuru Sahibinin Korunması

MADDE 25 - Gizlilik ve Kişisel Verilerin Korunması

(1) Başvuru sahibinin ve başvuruya konu kişilerin kimlik ve iletişim bilgileri yalnızca başvurunun değerlendirilmesi amacıyla kullanılır; başvuru sahibinin açık rızası veya ilgili mevzuatın zorunlu kıldığı hâller dışında üçüncü kişilerle paylaşılmaz ve yalnızca yetkilendirilmiş personel tarafından görüntülenebilir.

(2) Geri bildirim sistemi kapsamında elde edilen kişisel veriler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, Üniversitenin Kişisel Verileri Koruma, Bilgi ve Veri Güvenliği Komisyonu Yönergesi ve ilgili aydınlatma metinlerine uygun şekilde işlenir ve saklanır; sisteme erişim yetkilendirme ile sınırlandırılır ve düzenli güvenlik kontrolleri uygulanır.

(3) Veri minimizasyonu ilkesi gereği, kimlik doğrulaması gerektirmeyen başvuru türlerinde T.C. Kimlik No gibi zorunlu olmayan kişisel veriler talep edilmez; hangi başvuru türlerinde kimlik doğrulamasının gerekli olduğu başvuru formu tasarımında ayrıca belirlenir.

MADDE 26 - Anonim Başvuru

(1) Başvuru sahibinin talep etmesi hâlinde kimliğini açıklamaksızın (anonim) başvuru yapması mümkündür. Anonim başvurularda başvuru sahibine bireysel geri dönüş yapılamayacağından, yanıt yalnızca başvuru numarası üzerinden sorgulanabilir.

MADDE 27 - Başvuru Sahibinin Korunması

(1) Geri bildirim sistemine erişim ve başvuru süreci, başvuru sahibinden herhangi bir ücret talep edilmeksizin sunulur.

(2) İyi niyetle yapılan hiçbir geri bildirim, başvuru sahibinin öğrencilik veya çalışanlık statüsü açısından herhangi bir olumsuz sonuç doğurmaz; başvuru sahibine yönelik misilleme niteliğinde işlem tesis edilemez.

MADDE 28 - Kötüye Kullanımın Önlenmesi

(1) Aynı konuda mükerrer olarak iletilen, gerçek dışı bilgi içeren veya kötüye kullanım amacı taşıdığı açık olan başvurular, gerekçesi belirtilerek KASGED tarafından işlemden kaldırılabilir; bu durum, anonim olmayan başvurularda başvuru sahibine bildirilir.

YEDİNCİ BÖLÜM

Son Hükümler

MADDE 29 - Yürürlük

(1) Bu Yönerge, Kadir Has Üniversitesi Senatosu'nda kabul edildiği 10 Eylül 2026 tarihinde yürürlüğe girer.

MADDE 30 - Yürütme

(1) Bu Yönerge hükümleri Kadir Has Üniversitesi Rektörü tarafından yürütülür.