

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ

İLETİŞİM MERKEZİ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1- (1) Bu Yönergenin amacı; Giresun Üniversitesinin iç ve dış paydaşları tarafından iletilen şikâyet, bilgi edinme, talep, öneri ve memnuniyet bildirimlerinin Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER) üzerinden, “Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ)” kalite döngüsü çerçevesinde etkin, şeffaf ve hesap verebilir bir biçimde alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması ile bu yolla Üniversitenin eğitim, yönetim ve hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu Yönerge; GİMER üzerinden Üniversiteye yapılan başvuruların yönetimine ilişkin süreçleri, bu süreçte görev alan yetkili ile birimlerin görev, yetki ve sorumluluklarını ve başvuru sahiplerinin haklarını kapsar.

(2) Bilgi edinme niteliğindeki başvurular hakkında 4982 sayılı Kanun, dilekçe niteliğindeki başvurular hakkında 3071 sayılı Kanun hükümleri uygulanır. Bu Yönerge; anılan kanunlarda öngörülen süre, usul ve haklar saklı kalmak kaydıyla, başvuruların GİMER üzerinden alınması ve kurumsal işleyişinin yürütülmesine ilişkin esasları düzenler.

Dayanak

MADDE 3- (1) Bu Yönerge; 4/11/1981 tarihli ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun 14 üncü maddesine, 9/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununa, 1/11/1984 tarihli ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanuna, 24/3/2016 tarihli ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununa ve 4/6/2022 tarihli ve 31856 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliğine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4- (1) Bu Yönergede geçen;

- a) Başvuru:** GİMER üzerinden Üniversiteye iletilen şikâyet, bilgi edinme, talep, öneri ve memnuniyet bildirimlerini,
- b) Başvuru sahibi:** GİMER üzerinden başvuruda bulunan gerçek veya tüzel kişiyi,
- c) CİMER:** Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği hükümlerine göre işletilen Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezini,
- ç) CİMER başvurusu:** CİMER aracılığıyla Üniversiteye yönlendirilen başvuruyu,

d) Denetim izi (audit trail): Sistemde gerçekleştirilen her işlemin; işlemi yapan kullanıcı, tarih, saat ve işlem türü bilgisiyle birlikte sonradan değiştirilemeyecek biçimde kayıt altına alındığı iz kaydını,

e) Eskalasyon: Cevap süresinin EK-1'de belirlenen eşiklere ulaşması hâlinde, başvurunun süresinde sonuçlandırılmasını sağlamak üzere ilgili yetkililere sırasıyla otomatik bildirim üretilerek sürecin bir üst seviyeye taşınmasını,

f) GİMER: Giresun Üniversitesi İletişim Merkezini,

g) GİMER Yetkilisi: GİMER işleyişini yürütmek üzere Rektör ve/veya Rektör tarafından görevlendirilen yetkiliyi,

ğ) Genel Sekreterlik: Giresun Üniversitesi Genel Sekreterliğini,

h) İlgili birim: Başvuru konusu iş veya işlemi yapan ya da yapması gereken birimi,

ı) Birim yöneticisi: İlgili birimde başvuruyu işlem yetkisine ileten ve süreci denetleyen yöneticiyi,

i) İşlem yetkilisi: İlgili birimde başvuruyu inceleyerek yanıtını hazırlayan personeli,

j) Kalite Koordinatörlüğü: Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğünü,

k) Paydaş: Üniversitenin öğrencilerini, personelini ve dış paydaşları ile hizmet alan/veren gerçek ve tüzel kişileri,

l) PUKÖ: Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al kalite yönetim döngüsünü,

m) Rektör: Giresun Üniversitesi Rektörünü,

n) Senato: Giresun Üniversitesi Senatosunu,

o) Üniversite: Giresun Üniversitesini,

ö) Üst yönetim: Rektörü, ilgili rektör yardımcısını ve Genel Sekreteri,

p) YÖKAK: Yükseköğretim Kalite Kurulu Başkanlığını,

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Yönetim, Görev ve Sorumluluklar

Üst yetkili ve genel gözetim

MADDE 5- (1) GİMER'in üst yetkilisi Rektördür. Rektör; sistemin işleyişini gözetir, GİMER işleyişini bizzat yürütebileceği gibi bu görevi görevlendireceği bir yetkiliye de verebilir ve gerektiğinde bu yetkisini bir rektör yardımcısına devredebilir.

GİMER Yetkilisi ve görevleri

MADDE 6- (1) GİMER işleyişi, Rektör ve/veya Rektör tarafından görevlendirilen GİMER Yetkilisi tarafından yürütülür.

(2) GİMER Yetkilisi;

- a) GİMER'e ulaşan başvuruların onay havuzunu yönetir, başvuruları tasnif ederek ilgili birime yönlendirir,
- b) Başvuruların süresinde ve usulüne uygun olarak cevaplanmasını takip ve koordine eder,
- c) Cevap sürelerinin aşımı hâlinde EK-1'de tanımlanan kademeli eskalasyon sürecini işletir,
- ç) Sistemin geliştirilmesine ve tanınırlığının artırılmasına yönelik önerilerde bulunur,
- d) İşleyişe ilişkin diğer iş ve işlemleri yürütür.

(3) GİMER Yetkilisinin izinli olduğu veya görevde bulunmadığı hâllerde işleyiş, görevlendireceği personel tarafından yürütülür.

İlgili birimlerin görev ve sorumlulukları

MADDE 7- (1) Kendisine başvuru yönlendirilen ilgili birimde;

- a) Birim yöneticisi, başvuruyu uygun bir işlem yetkilisine atar ve süreci denetler,
- b) İşlem yetkilisi, başvuruyu inceler, gerektiğinde kök neden analizi yapar, resmî yanıt hazırlar ve gerekli iyileştirme aksiyonunu tanımlayarak kanıtlarıyla birlikte sisteme işler,
- c) Başvuru, türüne göre belirlenen sürede cevaplanır ve süreç sistemde kayıt altına alınır.

(2) İlgili birimler, başvuruların zamanında ve doğru sonuçlandırılmasından kendi görev alanları itibarıyla sorumludur.

CİMER başvuruları ve Genel Sekreterlik

MADDE 8- (1) CİMER aracılığıyla Üniversiteye yönlendirilen başvurular, bu Yönergede düzenlenen GİMER işleyişine tabi değildir; bu başvurular, Genel Sekreterlik tarafından Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği ve ilgili mevzuat çerçevesinde yürütülür.

Kalite Koordinatörlüğü

MADDE 9- (1) Kalite Koordinatörlüğü; GİMER verilerini izler, bu verileri PUKÖ döngüsü ile kalite güvencesi ve YÖKAK/akreditasyon süreçlerine ilişkilendirir, yıllık raporları hazırlar ve sistemin sürekli iyileştirilmesine yönelik önerilerde bulunur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Başvuru ve İşleyiş Süreci

Başvuru kanalları ve türleri

MADDE 10- (1) Başvurular, GİMER üzerinden yapılır.

(2) Başvurular nitelikleri itibarıyla şikâyet, bilgi edinme, talep, öneri ve memnuniyet türlerinden birine ayrılır.

(3) Başvuru sahibine, başvurusunu izleyebilmesi için bir takip numarası verilir.

(4) Üniversitede paydaş başvurularının tek kanaldan, bütüncül ve izlenebilir biçimde yönetilmesi esastır. Bu kapsamda; birimlerce şikâyet, bilgi edinme, talep, öneri ve memnuniyet bildirimlerini

almak amacıyla ayrı olarak yürütülen e-posta, çevrim içi form ve benzeri başvuru kanalları GİMER ile bütünleştirilir; bu nitelikteki başvuruların GİMER üzerinden alınması sağlanarak söz konusu ayrı kanallar kademeli olarak kullanımdan kaldırılır.

(5) İlgili birim yöneticileri, kendi birimlerinde dördüncü fıkra kapsamındaki kanalların GİMER ile bütünleştirilmesinden ve başvuru sahiplerinin GİMER'e yönlendirilerek bilgilendirilmesinden sorumludur. Birimlerin genel kurumsal yazışma ve resmî iletişim kanalları ile bu Yönerge kapsamı dışındaki iletişim faaliyetleri bu hükmün dışındadır.

İşleyiş süreci

MADDE 11- (1) Başvurular sırasıyla; onay havuzuna alınma, tasnif ve ilgili birime yönlendirilme, işlem yetkilisine atanma, incelenme, gerektiğinde kök neden analizi, resmî yanıtın oluşturulması, iyileştirme aksiyonunun tanımlanması ve kapatılma aşamalarından geçer.

(2) Her aşama PUKÖ fazları ile ilişkilendirilir ve geçişler kullanıcı, tarih ve süre bilgisiyle sistemde kayıt altına alınır.

Cevap süreleri ve eskalasyon

MADDE 12- (1) Başvurular, türlerine göre EK-1'de belirlenen kurum içi hedef sürelerde cevaplanır.

(2) Birinci fıkrada belirtilen süreler kurum içi hizmet hedefi niteliğinde olup; 4982 sayılı Kanun ve diğer ilgili mevzuatta öngörülen azami cevap süreleri her hâlde saklıdır ve aşılamaz.

(3) Cevap süresinin EK-1'de belirlenen oranlarına ulaşılması hâlinde sistem, ilgili yetkilileri uyararak kademeli eskalasyon bildirimlerini üretir.

Kapsam dışı başvurular

MADDE 13- (1) Aşağıdaki başvurular, 3071 sayılı Kanunun 6'ncı maddesi ve ilgili mevzuat çerçevesinde işleme alınmaz veya değerlendirme dışı bırakılabilir:

- a) Belirli bir konuyu içermeyen ya da asılsız olduğu açıkça anlaşılan,
- b) Hakaret, küfür, tehdit veya suç unsuru içeren,
- c) Yargıya intikal etmiş ya da yargı kararıyla sonuçlanmış konulara ilişkin,
- ç) Daha önce cevaplanmış bir başvurunun aynı içerikle tekrarı niteliğinde olan,
- d) Başvuru konusunun değerlendirilebilmesi için gerekli asgari içeriği taşımayan başvurular (başvurunun konusu ile bu konunun değerlendirilmesine yönelik yeterli açıklaması olmayan başvurular).

(2) Başvuru sahibinin kimliğini paylaşmaması veya kimliğinin 16 ncı madde uyarınca gizli tutulmasını talep etmesi, başvurunun birinci fıkranın (d) bendi uyarınca işleme alınmaması için tek başına sebep oluşturmaz; konusu ve içeriği değerlendirilebilir nitelikteki başvurular gizlilik esasları çerçevesinde işleme alınır.

Memnuniyet ölçümü

MADDE 14- (1) Sürecin sonunda başvuru sahibinden, beş üzerinden değerlendirme yapabileceği bir memnuniyet ölçümü alınabilir. Üniversitenin memnuniyet hedefi beş üzerinden 4,0'dır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Kişisel Verilerin Korunması, Gizlilik ve Güvenlik

Kişisel verilerin korunması ve aydınlatma

MADDE 15- (1) GİMER kapsamında işlenen kişisel veriler, 6698 sayılı Kanun ve ilgili mevzuata uygun olarak; yalnızca başvurunun değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması amacıyla ve ölçülülük ilkesi çerçevesinde işlenir.

(2) Başvuru sırasında başvuru sahibi, kişisel verilerinin işlenmesine ilişkin aydınlatma metni ile bilgilendirilir.

(3) Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası gibi veriler, yetkisiz görüntülemeye karşı maskelenerek gösterilir.

(4) GİMER kapsamında işlenen kişisel veriler; 6698 sayılı Kanun ile Giresun Üniversitesi Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikasında belirlenen saklama süreleri boyunca muhafaza edilir ve bu sürelerin sonunda söz konusu Politikada öngörülen usullere göre (silme, yok etme veya anonim hâle getirme) periyodik imha kapsamında imha edilir.

Gizlilik ve başvuru sahibinin korunması

MADDE 16- (1) Başvuru sahibi, kimliğinin gizli tutulmasını talep edebilir. Başvuru sahibinin kimliği ve başvuru içeriği gizli tutulur; bu bilgilere yalnızca süreçte görevli yetkililerce ve görevin gerektirdiği ölçüde erişilir. Kimliğin gizli tutulması, başvurunun değerlendirilmesine ve sonuçlandırılmasına engel teşkil etmez.

(2) İyi niyetle başvuruda bulunan hiçbir paydaş, başvurusu nedeniyle olumsuz bir işlem veya muameleye maruz bırakılamaz.

Bilgi güvenliği ve erişim

MADDE 17- (1) GİMER'de, Üniversitenin bilgi güvenliği düzenlemelerine uygun olarak rol bazlı erişim denetimi uygulanır; her başvuruya ilişkin işlemler, kullanıcı ve zaman bilgisiyle birlikte denetim izi olarak kayıt altına alınır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Raporlama, İzleme ve Sürekli İyileştirme

Raporlama

MADDE 18- (1) Kalite Koordinatörlüğü, GİMER'e ilişkin istatistikî raporu yılda en az bir kez hazırlayarak üst yönetime sunar.

İzleme, kalite ve YÖKAK

MADDE 19- (1) GİMER verileri PUKÖ döngüsü çerçevesinde izlenir; başvuru istatistikleri, kök neden ve iyileştirme analizleri, kalite güvence sistemi ile YÖKAK/akreditasyon değerlendirmelerinde kanıt olarak kullanılır.

Eğitim ve farkındalık

MADDE 20- (1) Sistemin tanınırılığını artırmak ve etkin kullanımını sağlamak amacıyla paydaşlara ve görevli personele yönelik bilgilendirme ve eğitim çalışmalarını yapılır.

ALTINCI BÖLÜM**Çeşitli ve Son Hükümler****Hüküm bulunmayan hâller**

MADDE 21- (1) Bu Yönergede hüküm bulunmayan hâllerde ilgili mevzuat hükümleri ile üst yönetim kararları uygulanır.

Mevcut başvuru kanallarının bütünleştirilmesi

GEÇİCİ MADDE 1- (1) Birimlerce 10 uncu maddenin dördüncü fıkrası kapsamında ayrı olarak yürütölen başvuru kanalları, bu Yönergenin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren üç ay içinde GİMER ile bütünleştirilerek kullanımdan kaldırılır.

Yürürlük

MADDE 22- (1) Bu Yönerge, Senato tarafından kabul edildiği tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 23- (1) Bu Yönerge hükümlerini Giresun Üniversitesi Rektörü yürütür.

Yönerge'nin Kabul Edildiđi Senato'nun	
Tarihi	Sayısı
10 Eylül 2026	300-1

EK-1

Başvuru Türleri, Kurum İçi Hedef Süreler ve Eskalasyon

Başvuru Türü	Kurum İçi Hedef Süre	Seviye 1 (%75)	Seviye 2 (%90)	Seviye 3 (Aşım)
Şikâyet	5 iş günü	3,75 gün	4,5 gün	5+ gün
Bilgi Edinme *	7 iş günü	5,25 gün	6,3 gün	7+ gün
Talep	5 iş günü	3,75 gün	4,5 gün	5+ gün
Öneri	7 iş günü	5,25 gün	6,3 gün	7+ gün
Memnuniyet	7 iş günü	5,25 gün	6,3 gün	7+ gün

Süre sayacı, başvurunun ilgili birime atandığı anda başlar; hafta sonları süreye dâhil edilmez.

Eskalasyon: Seviye 1 birim yöneticisine, Seviye 2 GİMER Yetkilisine, Seviye 3 üst yönetime bildirim üretir.

() Bilgi edinme başvurularında bu süre kurum içi hedef olup, 4982 sayılı Kanunda öngörülen azami süreler (kural olarak on beş iş günü) her hâlde saklıdır.*