

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI
BİZE YAZIN UYGULAMASI (DİLEK, ŞİKÂyet, ÖNERİ)
GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

Madde 1- (1) Bu prosedürün amacı; Karadeniz Teknik Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına (SGDB) elektronik ortamda iletilen dilek, şikâyet ve önerilerin etkin, şeffaf, izlenebilir ve zamanında değerlendirilmesini sağlamak üzere geri bildirim süreçlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

Madde 2- (1) Bu prosedür; Karadeniz Teknik Üniversitesi internet sayfasında yer alan **Bize Yazın Uygulaması** aracılığıyla SGDB'ye iletilen dilek, şikâyet ve önerilerin alınması, kayda alınması, değerlendirilmesi, cevaplandırılması, izlenmesi ve raporlanmasına ilişkin hükümleri kapsar.

Dayanak

Madde 3- (1) Bu Prosedür; 3071 sayılı *Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun*, 4982 sayılı *Bilgi Edinme Hakkı Kanunu*, 6698 sayılı *Kişisel Verilerin Korunması Kanunu* ile ilgili diğer mevzuat hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4- (1) Bu Prosedürde geçen;

- a) **Üniversite:** Karadeniz Teknik Üniversitesi,
- b) **Daire Başkanlığı (SGDB):** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığını,
- c) **Bize Yazın Uygulaması:** KTÜ internet sayfasında yer alan elektronik geri bildirim sistemini,
- ç) **Geri Bildirim:** Dilek, şikâyet ve öneri kapsamındaki başvuruları,
- d) **Başvuru Sahibi:** Geri bildirimini ileten gerçek kişiyi,
- e) **Sistem Sorumlusu:** Bize Yazın uygulamasının işleyişinden sorumlu personeli ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Geri Bildirim Türleri ve Başvuru Usulü

Geri Bildirim Türleri

Madde 5- (1) Bize Yazın uygulaması üzerinden yapılabilecek geri bildirim türleri şunlardır:

- a) **Dilek:** Talep, istek veya bilgi edinme amaçlı başvurular,
- b) **Şikâyet:** SGDB'nin görev alanına giren hizmetlere ilişkin memnuniyetsizlik bildirimleri,
- c) **Öneri:** Hizmetlerin geliştirilmesine yönelik görüş ve teklifleri.

Başvuru Usulü

Madde 6- (1) Geri bildirimler yalnızca Bize Yazın uygulaması üzerinden elektronik ortamda yapılır.

(2) Başvuruların değerlendirmeye alınabilmesi için başvuru sahibinin ad-soyad ve iletişim bilgilerinin eksiksiz olarak sisteme girilmesi gerekir.

(3) Kimlik ve iletişim bilgileri bulunmayan başvurular değerlendirme dışı bırakılabilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Değerlendirme ve Cevaplandırma Süreci

Kayıt ve Ön İnceleme

Madde 7- (1) Sisteme iletilen geri bildirimler, sistem sorumlusu tarafından kayıt altına alınır.

(2) Başvurular; konu, kapsam ve görev alanı yönünden ön incelemeye tabi tutulur.

Yönlendirme

Madde 8- (1) Ön incelemesi tamamlanan geri bildirimler, konusuna göre SGDB bünyesindeki ilgili birime yönlendirilir.

(2) Gerekli görülmesi hâlinde diğer birimler ile koordinasyon sağlanabilir.

Değerlendirme Süresi

Madde 9- (1) Geri bildirimler, başvuru tarihinden itibaren en geç otuz gün içinde sonuçlandırılır.

(2) Zorunlu hâllerde bu süre, ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde uzatılabilir.

Cevaplandırma

Madde 10- (1) Geri bildirimlere verilen cevaplar; açık, anlaşılır ve mevzuata uygun şekilde hazırlanır.

(2) Cevap, elektronik ortamda başvuru sahibine iletilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM **Gizlilik ve Kişisel Verilerin Korunması**

Madde 11- (1) Geri bildirimler kapsamında elde edilen kişisel veriler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümlerine uygun olarak işlenir.

(2) Kişisel veriler, yalnızca geri bildirim değerlendirmesi amacıyla kullanılır ve mevzuatta öngörülen hâller dışında üçüncü kişilerle paylaşılmaz.

BEŞİNCİ BÖLÜM **İzleme, Raporlama ve İyileştirme**

Madde 12- (1) Bize Yazın uygulaması üzerinden alınan geri bildirimler periyodik olarak analiz edilir.

(2) Şikâyet ve öneriler, hizmet süreçlerinin iyileştirilmesine yönelik çalışmalarda girdi olarak kullanılır.

(3) Hazırlanan değerlendirme ve analiz raporları üst yönetime sunulur.

ALTINCI BÖLÜM **Yürürlük ve Yürütme**

Yürürlük

Madde 13- (1) Bu prosedür, Strateji Geliştirme Daire Başkanı onayı ile yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 14- (1) Bu prosedür hükümlerini, Karadeniz Teknik Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanı yürütür.

YEDİNCİ BÖLÜM
Sorumluluklar ve Süreler

Sorumluluk Tablosu

Süreç Aşaması	Sorumlu Birim Görevli	Açıklama	Süre
Geri bildirimin alınması	Sistem Sorumlusu	Bize Yazın uygulaması üzerinden gelen başvuruların sistemde görüntülenmesi	Anlık
Kayıt işlemi	Sistem Sorumlusu	Geri bildirimin kayıt altına alınması ve numaralandırılması	1 iş günü
Ön inceleme	Sistem Sorumlusu	Konu, kapsam ve görev alanı yönünden ön değerlendirme	3 iş günü
Yönlendirme	Sistem Sorumlusu	Başvurunun ilgili SGDB birimine iletilmesi	1 iş günü
Değerlendirme	İlgili SGDB Birimi	Geri bildirimin incelenmesi ve görüş oluşturulması	20 iş günü
Koordinasyon (gerekli hâllerde)	İlgili Birimler	Diğer birimlerden bilgi ve görüş alınması	Değerlendirme süresi içinde
Cevabın hazırlanması	İlgili SGDB Birimi	Mevzuata uygun cevap metninin oluşturulması	3 iş günü
Cevabın gönderilmesi	Sistem Sorumlusu	Başvuru sahibine elektronik ortamda iletilmesi	1 iş günü
Raporlama	SGDB	Geri bildirimlerin analiz edilmesi ve raporlanması	Yılda en az 1 kez