 KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ <small>Akil - Ahlak - Adalet - Adap</small>	PAYDAŞ TALEP VE ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME YÖNERGESİ	Doküman No	YNG-064
		Yayın Tarihi	Ocak 2026
		Revizyon No	Orj.
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	1 / 6

BİRİNCİ BÖLÜM

AMAÇ, KAPSAM VE TANIMLAR

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu yönergenin amacı; Kapadokya Üniversitesi paydaşlarının (öğrenci, veli, personel ve dış paydaşlar) ilettiği şikâyet, talep ve önerilerin Çağrı Merkezi, Canlı Destek Sistemi, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), e-posta, danışman görüşmeleri vb. üzerinden sistematik olarak toplanması, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve raporlanmasına ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam


MADDE 2 – (1) Bu yönerge; Üniversite bünyesindeki tüm akademik ve idari birimleri, konuk evlerini, sosyal tesisleri ve diğer tüm hizmet alanlarına yönelik geri bildirim süreçlerini kapsar.

Tanımlar

MADDE 3 – (1) Bu yönergede geçen;

- Üniversite:** Kapadokya Üniversitesini,
- Çağrı Merkezi Sistemi:** Çağrı merkezine telefonla ulaşan paydaşların kayıtlarının tutulduğu ve ilgili birimlere atandığı sistemini,
- Canlı Destek Sistemi:** İnternet sitesi üzerinden asenkron veya anlık olarak iletilen taleplerin yönetildiği platformunu,

İfade eder.

 KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ <small>Akil - Ahlak - Adalet - Adap</small>	PAYDAŞ TALEP VE ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME YÖNERGESİ	Doküman No	YNG-064
		Yayın Tarihi	Ocak 2026
		Revizyon No	Orj.
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	2 / 6

İKİNCİ BÖLÜM

TALEPLERİN TOPLANMASI VE YÖNLENDİRİLMESİ

Başvuru Kanalları ve Kayıt

MADDE 4 – (1) Paydaşlar şikâyet ve taleplerini aşağıdaki kanallar vasıtasıyla iletirler:

- Çağrı Merkezi Sistemi:** Telefonla ulaşan paydaşların talepleri çağrı merkezi personeli tarafından CRM sistemine girilir. Tüm süreç ve paydaşa yapılacak geri dönüşler bu sistem üzerinden takip edilir.
- Canlı Destek Sistemi:** İnternet sitesi ve mobil uygulama üzerinden paydaşların talep ve şikâyetlerini iletebildikleri yazılımdır.
- Yazılı Başvurular:** Dilekçe veya e-posta ile gelen şikâyetler sekreterlik tarafından EBYS'ye kaydedilir.
- Birebir Görüşmeler:** Danışmanlar veya akademik/idari birim sorumluları ile yapılan görüşmelerde iletilen şikâyetler, ilgili personel tarafından EBYS üzerinden form doldurularak kayıt altına alınır.

Yönlendirme Süreçleri

MADDE 5 – (1) Başvurular, alındığı kanala göre aşağıdaki şekilde yönlendirilir ve takip edilir:

- Çağrı Merkezi Sistemi (CRM) Yönlendirmesi:** Çağrı merkezine gelen talepler, operatör tarafından CRM sisteminde ilgili kategoride (Eğitim, Muhasebe, Bilgi İşlem, Öğrenci Evleri, Fakülte/Yüksekokul/Enstitü Sekreterlikleri vb.) kayıt altına alınır. Sistem üzerinden ilgili birim sorumlusuna "Görev/Ticket" olarak atanır. Birim sorumlusu çözümü sisteme işlediğinde, çağrı merkezi personeli tarafından paydaşa geri arama yapılarak süreç kapatılır.
- Canlı Destek Sistemi Yönlendirmesi:** İnternet sitesi üzerinden gelen başvurular, sistem operatörü tarafından tasnif edilerek ilgili birimin (örn. Konaklama ve Yemekhane sorumluları) ekranına düşürülür. Yanıtlanan talepler sistem üzerinden otomatik bildirimle paydaşa iletir. Kapadokya Üniversitesi internet sitesi üzerinden gelen başvurular, Canlı Destek Sistemi altyapısı üzerinden istek (ticket) oluşturularak otomatik

Doküman No	YNG-064
Yayın Tarihi	Ocak 2026
Revizyon No	Orj.
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	3 / 6

olarak kayıt altına alınır. Canlı Destek Sistemi, üniversite bünyesindeki ilgili birimler ile paydaşlar arasında hızlı ve izlenebilir bir iletişim sağlamak amacıyla işletilmektedir. Canlı Destek Sistemi kapsamında; Aday Öğrenci, Fakülte/Yüksekokullar, İdari İşler, Konaklama, Servis ve Yemek, Mali İşler, Sürekli Eğitim Merkezi, Uzaktan Öğretim ve Öğrenci İşleri birimleri yetkili kullanıcılar aracılığıyla sürece dâhil edilmektedir. Canlı Destek Sistemi'ne iletilen başvuruların ilk kontrolü ve süreç takibi Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi tarafından merkezi olarak yürütülür. Başvurunun içeriği ile kullanıcı tarafından seçilen birimin uyumlu olmaması durumunda, talep Canlı Destek sistemi aracılığıyla en uygun ilgili birime yönlendirilir.


- c) **EBYS ve E-posta Yönlendirmesi:** Resmi dilekçe veya e-posta ile gelen başvurular İdari Sekreterlikçe EBYS'ye kaydedilir. Talep, EBYS üzerinden ilgili birim amirine "Gereği" yapılmak üzere havale edilir.
- ç) **Birebir Görüşme Yönlendirmesi:** Yüz yüze yapılan görüşmelerde danışman veya personel tarafından BYS üzerinden doldurulan istek/talep formu, sistem üzerinden doğrudan ilgili koordinatörlüğün veya daire başkanlığının inceleme ekranına yönlendirilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DEĞERLENDİRME VE SONUÇLANDIRMA

İnceleme ve Süre

MADDE 6 – (1) 5 inci maddenin birinci fıkrasının a ve b bentlerin belirtilen süreçlerde tanımlı yetkili kullanıcılar aracılığıyla ilgili birimler, kendilerine yönlendirilen başvuruları sistem üzerinden takip etmek, değerlendirmek ve en geç 24 saat içerisinde yanıtlamakla yükümlüdür. Yanıtlanan talepler sistem üzerinden otomatik bildirim ile paydaşa iletilir. Canlı destek sistemi üzerinde tanımlı araçların bulunmadığı başvurularda ise süreç, kurumsal e-posta entegrasyonu aracılığıyla yürütülmekte olup bu başvurular da izleme kapsamında değerlendirilmektedir.

 KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ <small>Akil - Ahlak - Adalet - Adap</small>	PAYDAŞ TALEP VE ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME YÖNERGESİ	Doküman No	YNG-064
		Yayın Tarihi	Ocak 2026
		Revizyon No	Orj.
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	4 / 6

Kök Neden Analizi ve Düzeltici Faaliyet

MADDE 7 – (1) Şikâyet ve taleplerin değerlendirilmesi sonucunda, tekrar eden, yaygın etkiye sahip veya hizmet süreçlerinde aksaklığa işaret eden durumlar tespit edildiğinde, ilgili başvurular sistemsel uygunsuzluk olarak değerlendirilir. Sistemsel uygunsuzluk tespit edilen durumlarda; ilgili birim, Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi ve gerekli görülmesi hâlinde ilgili birim yöneticilerinin katılımıyla kök neden analizi gerçekleştirilir. Kök neden analizi sonucunda belirlenen uygunsuzluklara yönelik düzeltici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Bu kapsamda alınacak aksiyonlar; sorumlu birim, uygulanma süresi ve izleme yöntemi belirlenerek kayıt altına alınır. Başlatılan düzeltici faaliyetlerin uygulanma durumu ve etkinliği, Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi tarafından izlenir; gerekli görülmesi hâlinde ilave iyileştirici aksiyonlar planlanır. Kök neden analizi ve düzeltici faaliyet süreçlerine ilişkin kayıtlar, kalite güvence sistemi kapsamında muhafaza edilir ve izleme ile raporlama faaliyetlerinde kullanılır.

Bilgilendirme

MADDE 8 – (1) Sonuçlar, başvurunun yapıldığı sistem (Çağrı merkezi üzerinden geri arama, EBYS üzerinden resmi yazı vb.) aracılığıyla paydaşa bildirilir.


DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

KRİTİK DURUMLAR VE HAK MAĞDURİYETLERİNİN YÖNETİMİ

Kritik Şikâyetlerin Tasnifi ve Yönlendirilmesi

MADDE 9 – (1) Paydaşlar tarafından iletilen başvurunun; hak mağduriyeti, etik ihlal, taciz, mobbing veya görevi kötüye kullanma gibi iddialar içermesi durumunda standart 24 saatlik çözüm süreci beklenmeksizin "Kritik Şikâyet" statüsünde değerlendirilir.

(2) Bu tür başvurular ilgili sistem operatörleri tarafından vakit kaybetmeksizin Rektörlük, Genel Sekreterlik ve Kalite ve Stratejik Planlama Dairesine eş zamanlı olarak raporlanır.

 KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ <small>Akil - Ahlak - Adalet - Adap</small>	PAYDAŞ TALEP VE ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME YÖNERGESİ	Doküman No	YNG-064
		Yayın Tarihi	Ocak 2026
		Revizyon No	Orj.
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	5 / 6

Disiplin Soruşturması ve Hukuki Süreçler

MADDE 10 – (1) Yapılan ön inceleme sonucunda disiplin suçu teşkil edebilecek bir durumun tespiti halinde konu incelenmek ve gerekiyorsa disiplin soruşturması başlatılmak üzere Rektörlük makamına sunulur.

(2) Disiplin soruşturması başlatılan hususlarda şikâyet başvurusu disiplin süreci sonuçlanana kadar "İnceleme Altında" statüsüne alınır. Bu süreçteki bilgilendirmeler, ilgili mevzuat ve gizlilik esasları çerçevesinde yürütülür.

(3) Adli makamlara intikal etmesi gereken suç unsurlarının tespiti halinde Üniversite Hukuk Müşavirliği ile koordineli olarak gerekli yasal bildirimlerin yapılması sağlanır.

Mağduriyet Giderme ve Koruyucu Önlemler

MADDE 11 – (1) Önemli hak mağduriyetlerine ilişkin başvurularda, nihai karar beklenmeksizin mağduriyetin büyümesini engelleyecek geçici koruyucu önlemler (birim değişikliği, erişim kısıtlaması vb.) ilgili yönetim birimlerince değerlendirilir.


(2) Sistemsel bir hatadan kaynaklanan toplu hak mağduriyetlerinde (sehven yapılan hatalı not girişi, yanlış mali tahakkuk vb.), Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi koordinasyonunda "Düzeltilici Faaliyet" planı hazırlanır ve ilgili tüm paydaşlar proaktif olarak bilgilendirilir.

BEŞİNCİ BÖLÜM İZLEME VE RAPORLAMA

Kalite Takibi ve Raporlama

MADDE 12 – (1) Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi, tüm sistemlerdeki (Çağrı Merkezi, Canlı Destek, EBYS) açık talepleri izler ve 24 saati geçen süreçler için gecikme uyarısı yayınlar.

(2) Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi, aylık bazda tüm kanalların istatistiklerini Rektörlük, Genel Sekreterlik ve Öğrenci Dekanlığına raporlar.

 KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ <small>Akil - Ahlak - Adalet - Adap</small>	PAYDAŞ TALEP VE ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME YÖNERGESİ	Doküman No	YNG-064
		Yayın Tarihi	Ocak 2026
		Revizyon No	Orj.
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	6 / 6

BEŞİNCİ BÖLÜM

YÜRÜRLÜK VE YÜRÜTME

Yürürlük

MADDE 13 – (1) Bu yönerge, Kapadokya Üniversitesi Senatosu tarafından kabul edildiği tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 14 – (1) Bu yönerge hükümlerini Kapadokya Üniversitesi Rektörü yürütür.