

BARTIN ÜNİVERSİTESİ
REKTÖRLÜK İLETİŞİM MERKEZİ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu yönergenin amacı, Bartın Üniversitesi Rektörlük İletişim Merkezinin çalışması ile bu merkez aracılığıyla dilek, öneri, şikayet, memnuniyet, hata, usulsüzlük ve yolsuzluğun Rektörlüğe bildirilmesine ilişkin işlem ve süreçleri düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2 - (1) Bu yönerge Bartın Üniversitesinden hizmet alan ve hizmet veren gerçek veya tüzel kişileri kapsar.

Dayanak

MADDE 3 - (1) Bu yönerge, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu ile 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 21 inci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 - (1) Bu Yönergede yer alan;

- a) Birim: Bartın Üniversitesinin tüm akademik ve idari birimlerini,
- b) Dilek : Bartın Üniversitesinde yürütülen hizmetlerle ilgili talepler,
- c) Hata: Görevle ilgili bir hususta bilmeyerek yanlış işlem yapılması sonucunda hak kaybına sebep olunmasını,
- ç) Görüş : Bartın Üniversitesinden alınan hizmetin geliştirilmesine yönelik kurum içi veya kurum dışı kişilerce bildirilen hususlar
- d) Memnuniyet : Bartın Üniversitesinde yürütülen hizmetlerden alınan olumlu geri bildirimler,
- e) Personel: Bartın Üniversitesi'nin akademik ve idari birimlerinde çalışan akademik, idari ve sürekli işçi personelini,
- f) Rektör: Bartın Üniversitesi Rektörünü,
- g) Rektörlük: Bartın Üniversitesi Rektörlüğünü,
- ğ) RİMER: Rektörlük İletişim Merkezini,
- h) Şikayet : Bartın Üniversitesinde yürütülen hizmet veya personel hakkında alınan olumsuz geri bildirimler,
- ı) Usulsüzlük: Görevle ilgili bir hususta kasıtlı olarak yanlış işlem yapılmasını,
- i) Üniversite: Bartın Üniversitesini,
- j) ÜBYS : Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi
- k) Yolsuzluk: Personelin görevini/makamını kullanarak özel kazanç sağlamasını,
- l) Yönerge: Bartın Üniversitesi Rektörlük İletişim Merkezi Yönergesi, İfade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Rektörlük İletişim Merkezi ile Başvuruların Alınması ve Değerlendirilmesi

RİMER Birimi

MADDE 5 – (1) Bartın Üniversitesi Rektörlük İletişim Merkezi (RİMER), yönetimle iç ve dış paydaşların iletişim kanallarını sürekli açık tutmak ve Rektörlüğe müracaatların elektronik ortamda gerçekleşmesini sağlamak amacıyla kurulmuş bir sistemdir.

(2) RİMER kapsamında yer alan hizmetler Rektörlük Özel Kalem Müdürlüğü sorumluluğunda yürütülür.

Birimlerin RİMER sorumluları ve görevleri

MADDE 6 – (1) Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi (ÜBYS) üzerinden RİMER'e gelen başvuruları cevaplandırmak üzere tüm birimlerde ilgili birim yöneticisinin onayıyla 1 (bir) asıl ve 1 (yedek) olmak üzere 2 (iki) idari personel Birim RİMER Sorumlusu olarak görevlendirilir.

(2) Görevlendirilecek personelin tercihen birimlerde Şef ve üst pozisyonda olmasına dikkat edilir.

(3) Birim RİMER sorumluları ÜBYS üzerinden birimleri ile ilgili olarak gelen tüm başvuruları bu yönergede belirtilen sürede cevaplamakla yükümlüdür.

(4) Gelen başvuruların içeriğine göre aynı birimde görevli personelden bilgi veya belge gerekmesi halinde Birim RİMER sorumlularına gecikmeksizin verilir.

Başvuru usulü

MADDE 7 – (1) RİMER'e tüm başvurular ÜBYS üzerinden elektronik ortamda yapılır. Başvurularda unvan, ad, soyad, kimlik numarası, elektronik posta, cep telefonu ve adres belirtmek zorunludur.

(2) RİMER'e tüzel kişi adına yapılan başvurularda temsil/yetki belgesinin eklenmesi zorunludur.

(3) Başvuruda, dilek, öneri, şikâyet, memnuniyet, hata, usulsüzlük ve yolsuzluğa dair tüm hususlar açık ve ayrıntılı olarak belirtilir. Şikâyet içeren başvurular, açık bir dille ve olayla ilgili yer, zaman ve kişi bilgileri ile birlikte yapılır.

(4) Usulsüzlük ve yolsuzluk iddialarının en azından inandırıcı mahiyette olduğunu gösterir belirti, somut bilgi, belge veya bulgularla desteklenmesi gerekmektedir. Aksi halde bu konularda yapılan başvurulara işlem yapılmaz.

(5) Başvuruyu yapan kişiler başvurunun içeriğine göre kimliklerinin gizli tutulmasını isteyebilirler. Bu durumda, başvuru ile ilgili yapılacak işlemler gizlilik esaslarına riayet ederek yürütülür. Ancak, başvuruya konu durumla ilgili olarak inceleme ya da soruşturma başlatılması ve kişinin bilgisine başvurulacak olması halinde kimlik bilgileri incelemeci/soruşturmacının yazılı talebi üzerine verilir.

Başvuruların değerlendirilmesi

MADDE 8 – (1) RİMER'e gelen başvurular öncelikle Özel Kalem Müdürlüğü tarafından incelenir. Rektörlüğe bağlı birimleri ilgilendirilen başvurular en geç 3 (üç) iş günü içerisinde ilgili birimin RİMER Sorumlusuna ÜBYS üzerinden gönderilir.

(2) Her birim, kendisine RİMER üzerinden gelen başvuruyu 10 (on) iş günü içinde yönergeye uygun olarak cevaplamakla yükümlüdür. Başvurunun içeriğine göre belirtilen sürede konunun cevaplandırılmayacağı anlaşıldığında ilgili birimin talebi üzerine 5 (beş) iş günü ek süre verilebilir. Başvuruları cevaplandırma süresi hiçbir surette 15 (onbeş) iş gününü geçemez.

(3) Birimler, kendileri ile ilgili olmayan başvuruları 2 (iki) iş günü içerisinde Özel Kalem Müdürlüğüne gerekçesiyle birlikte iade ederler.

(4) Başka bir kurumu ilgilendiren başvurular ilgili kuruma gönderilir ve başvuru sahibine bilgi verilir. Talep üniversite ile birlikte başka bir kurumu da ilgilendiriyor ise sadece üniversiteyi ilgilendiren bölüm ile ilgili bilgi verilir ve bu husus başvuru sahibine bildirilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Özel Düzenlemeler

İncelenmeyecek Başvurular

MADDE 9 - (1) RİMER'e gelen başvurulardan;

- a) Belli bir konuyu ihtiva etmeyenler,
- b) Yargı mercilerine intikal etmiş ve işlemleri devam etmekte olan başvurular,
- c) Daha önce hakkında karar verilmiş olan konulara dair başvurular,
- ç) Açıkça mevzuatında üniversitemiz birimlerinin yetkili kılındığı konulara dair başvurular RİMER yetkilileri tarafından başvurularına bilgi verilmesi kaydıyla işleme alınmaz.

Bildirimde Bulunanların Korunması

MADDE 10 - (1) İyi niyetle şikâyet, hata, usulsüzlük ve yolsuzluklarla ilgili bildirimde bulunan kişilere haksız ve ayırıcı bir muamele yapılamaz, bildirimlerinden dolayı bir disiplin cezası verilemez; doğrudan veya dolaylı olarak hizmet koşulları kısmen de olsa ağırlaştırılmaz ve değiştirilemez. Bu kişilerin kimliği gizli tutulur ve kendisine herhangi bir zarar gelmemesi için gerekli tedbirler alınır.

(2) Yaptığı bildirim nedeniyle haksız ve hukuka aykırı bir işleme maruz kaldığını iddia eden başvuru sahipleri müracaat, şikâyet ve dava açma hakkına sahiptir.

Hakkında Bildirimde Bulunanların Korunması

MADDE 11 - (1) Bildirimdeki iddiaların asılsız olduğunun anlaşılması halinde; bildirimde bulunan kamu görevlisi ise gerekli disiplin işlemleri için kişinin disiplin amirine bilgi verilir. Bildirimde bulunan kamu görevlisi değil ise Rektörlükçe ilgili hakkında gerekli adli işlemler başlatılır.

Başvuruların tasnifi ve istatistik verilerin çıkarılması

MADDE 12 – (1) RİMER'e gelen dilek, öneri, şikâyet, memnuniyet, hata, usulsüzlük ve yolsuzluk başvurularına dair Özel Kalem Müdürlüğüne her yıl en geç Mart ayı sonuna kadar yıllık değerlendirme raporu hazırlanarak üniversite üst yönetime sunulur.

(2) Başvurular ve verilen cevaplarla ilgili olarak yıllık istatistikler hazırlanır. Hazırlanan raporlar kurum internet sayfasından kamuoyuyla paylaşılır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Yürürlük

MADDE 13 – (1) Bu yönerge Bartın Üniversitesi Senatosunun 31 Aralık 2019 tarih ve 2019/16-06 sayılı Kararı ile kabul edilerek yürürlüğe girmiştir.

Yürütme

MADDE 14 – (1) Bu yönerge hükümlerini Rektör yürütür.