

ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ ÇÖZÜM MERKEZİ YÖNERGESİ

Amaç ve kapsam

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

MADDE 1- Bu Yönergenin amacı; Üsküdar Üniversitesi Çözüm Merkezi'nin çalışma esas ve usullerinin belirlenmesidir. Bu Yönerge, Üsküdar Üniversitesinin tüm çalışanları ve öğrencilerini kapsar.

Tanımlar

MADDE 2- Bu Yönergede geçen;

- Üniversite: Üsküdar Üniversitesi'ni
- Genel Sekreterlik: Üsküdar Üniversitesi Genel Sekreterliği'ni
- SKS: Sağlık, Kültür ve Spor Direktörlüğü'nü
- Çözüm Merkezi: Genel Sekreterliğe bağlı olarak kurulan ve akademik, idari, sosyal sorunların, dilek ve önerilerinin efektif şekilde kayıt altına alınması, olası düzeltici ve önleyici faaliyetlerin planlanması, bu düzeltici ve önleyici faaliyetleri planlayacak birimlere sorun, dilek ve öneri bazlı atanması, düzelti ve önleyici faaliyetlerin monitörizasyonunun sağlanması, önceden belirlenen periyodlarla sorun, dilek ve öneri analizlerinin gerçekleştirilmesi ve raporlanmasından sorumlu birimi,
- Öğrenci: Üsküdar Üniversitesi'nin ön lisans, lisans, lisansüstü ve diğer eğitim programlarında eğitim alan öğrencileri ile kurs/eğitim vb. etkinliklerde dönemsel eğitim alan katılımcıları,
- Öğrenci Konseyi: Üniversite öğrenci temsilciliğini ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Çözüm Merkezinin Çalışma Usul ve Esasları

Sorumluluklar

MADDE 3 – Çözüm merkezi aracılığı ile iletilmiş sorun, dilek ve önerilere ilişkin olarak

Üniversite bünyesindeki makro sorumluluklar aşağıda sıralanmıştır;

a) Mütevelli Heyeti

- Üniversite Yönetim Kurulu aracılığı ile kendisine iletilen ve mali yatırımlar ve düzenlemeler gerektiren konularda olası planlamaların ve organizasyon yapılması için bütçe onayı vermek,
- Üniversite bünyesinde sorun, dilek ve öneri yönetimi konusunda prosedürel ve finansal destek vermek,

b) Üniversite Yönetim Kurulu/Senato

- Üniversite bünyesinde sorun, dilek ve öneri kültürünün yapılandırılması ve geliştirilmesi için aktif rol almak,
- Olası potansiyel sorun alanlarına ilişkin organizasyonlar yapmak ve bu alanların tespiti için ekip kurulmasını sağlamak,

- c. Potansiyel sorun ve hata alanlarının tespiti için disiplinler arası denetimler planlamak ve gerekli komisyonları oluşturmak,
d. Aylık olarak sorun, dilek ve öneri raporlarını değerlendirmek ve frekansı yüksek alanlardan başlamak koşuluyla düzeltici faaliyeti planlanmamış ve kapatılmamış sorun, dilek ve önerilere ilişkin ilgili birime uyarılarda bulunmak,

c) Dekan/ SHMYO Müdürü

- a. Çözüm merkezi aracılığı ile kendisine iletilen akademik sorun, dilek ve önerilere ilişkin olarak birimindeki tüm düzeltici faaliyetlerin planlanmasını ve denetimini sağlamak,
b. Sorun, dilek ve öneri yönetimi konusunda yerel çözümlere ilişkin ÜYK ile işbirliği içerisinde aktif rol almak,
c. Akademik birimi ile ilgili sorun, dilek ve önerilerin ilgili yasal mevzuattaki yeri ve yansımalarını değerlendirmek, gerekli hallerde ÜYK'ya yasal mevzuata ilişkin görüş bildirmek,
d. Aylık periyodlarla birimine ilişkin sorun, dilek ve öneri raporlarını sunmak,
e. Akademik birimi ile ilgili sorun, dilek ve öneriler konusunda gerekli hallerde Genel Sekreterlik aracılığı ile idari birimlerden destek talep etmek,

d) Genel Sekreter

- a. Çözüm Merkezi'ne iletilen sorun, dilek ve önerilerle ilgili idari birimleri ilgilendiren konuların idari birimlerce çözüm üretilip üretilmediğinin takibini gerçekleştirmek,
b. İdari birimlerin çözüm merkezi ile koordinasyonunu desteklemek,
c. Mali yansımaları olabilecek düzeltici faaliyetlerde Mütevelli Heyetine bütçe planlama konusunda rapor sunmak,

e) İdari Direktörler

- a. Çözüm merkezi aracılığı ile kendilerine iletilen sorun, dilek ve önerilere ilişkin çözümlerin planlanmasını ve gerçekleştirilmesini sağlamak ve Genel Sekreter'e raporlamak,

f) Çözüm Merkezi

- a. Çözüm Merkezi'ne e-mail, sosyal medya, dilekçe veya yüz yüze iletilen tüm sorun, dilek ve önerilerin kayıt altına alınmasını sağlamak,
b. İletilen sorun, dilek ve önerilerle ilgili triyajı uygulamak ve sorun, dilek veya önerinin hangi birimle ilgili olduğunu analiz edip ilgili birime yine yazılı olarak aktarılmasını sağlamak,
c. Sorun, dilek ve önerinin düzeltici faaliyetlerinin son termin tarihlerini belirlemek ve ilgili birime bildirmek,
d. İlgili birime aktarılan sorun, dilek veya önerinin cevabının öğrenciye iletilmesini sağlamak,
e. Kayıt altına aldığı sorun, dilek ve öneri ile ilgili geriye dönük kapatılma durumlarının takibini yapmak,
f. Termine yakın olan sorun, dilek ve önerilere ilişkin Genel Sekreterliğe raporlama yapmak,

g) SKS Direktörlüğü

- a. Çözüm Merkezi'nin çalışma usul ve kurallarını denetlemek,
b. Sorun, dilek ve öneri durumlarını sürekli takip etmek

c. Yalnızca öğrencilerin tamamını etkileyebilecek durumlarda Çözüm Merkezi tarafından öğrenciye sunulan çözüm önerilerine yönelik öğrenci memnuniyetinin Öğrenci Konseyi tarafından değerlendirilmesini sağlamak.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İşleyiş

MADDE 4 – (1) Çözüm merkezine çeşitli iletişim kanalları aracılığı ile (telefon, yüz yüze, email,

dilekçe vb.) iletilen sorun, dilek ve öneriler eş zamanlı olarak CRM yazılımına çözüm merkezi uzmanı tarafından sorunun türü, önem derecesi, ilgili birimi ve termin süresi ile birlikte kaydedilir.

(2) Kaydedilen sorun, dilek veya öneri CRM yazılımı aracılığı ile ilgili birime sevk edilir.

(3) Çözüm merkezi uzmanı tarafından düzeltici faaliyetin hayata geçirilebilecek sorun, dilek

veya önerilerde kayıt işleminin ardından çözüm merkezi ilgili kişi/birim olarak kendisini atar

ve gerçekleştirdiği faaliyeti kayıt altına alır. Üniversite bölüm ve faaliyet alanlarına ilişkin

bilgilendirme, yönlendirme konuları çözüm merkezi uzmanı tarafından sağlanacak bilgiler

arasındadır.

(4) İlgili akademik veya idari birime çözüm merkezi tarafından sevk edilen sorun, dilek veya

öneriler, ilgili birim tarafından aynı gün görüntülenmelidir. Aynı gün görüntülenen sorun,

dilek veya öneriler çözüm merkezi tarafından belirlenen öncelik sırasına göre ilgili birim

tarafından değerlendirilir ve düzeltici faaliyetler tanımlanır. İlgili akademik veya idari birim

yöneticisi, sorun, dilek veya önerinin çözülmesi için kendi birimindeki bir başka çalışanı

atayabilir. Fakat nihai sorumluluk kendisindedir.

(4) Çözüm merkezi ilgili kişiye atanan sorun, dilek veya önerinin her aşamasını doğrudan

takip etmekle sorumludur.

(5) İlgili akademik veya idari birime sevk edilen sorun, dilek ve önerilere verilen cevabı,

çözüm merkezi profesyonel bir dil kullanarak öğrenciye bildirmekle yükümlüdür.

Sorun, Dilek Veya Önerilere Geri Bildirim Süresi

MADDE 5 – Çözüm Merkezine iletilen sorun, dilek veya önerilere **5 (beş) iş günü içinde**

geri bildirim yapılır.

Yürürlük

MADDE 6 - Bu Yönerge 16.04.2015 tarihli, 2015-13 sayılı Senato kararıyla yürürlüğe girmiştir.

Yürütme

MADDE 7 - Bu Yönerge hükümlerini Üsküdar Üniversitesi Rektörü yürütür.