



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ

Keskin Meslek Yüksekokulu Pazarlama ve Reklamcılık Bölümü

Öğrenci İstek, Şikâyet, Öneri Başvuru Prosedürü

Amaç

MADDE 1- (1) Bu prosedürün amacı, Kırıkkale Üniversitesi Keskin Meslek Yüksekokulu Pazarlama ve Reklamcılık Bölümü öğrencilerinin eğitim-öğretim faaliyetleri, idari işlemler, fiziksel ortam, personel ilişkileri ve diğer okul faaliyetlerine ilişkin istek, şikâyet ve önerilerinin sistematik, hızlı ve etkili bir şekilde değerlendirilmesini ve sonuçlandırılmasını sağlamaktır.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu prosedür, Keskin Meslek Yüksekokulu bünyesinde öğrenim gören Pazarlama ve Reklamcılık Bölümü ön lisans öğrencilerinin bireysel veya toplu olarak iletecekleri istek, şikâyet ve öneri başvurularını ve bunların değerlendirme süreçlerini kapsar.

Tanımlar

Madde 3- (1) İstek: Öğrencinin ihtiyaç duyduğu bir hizmetin sağlanması veya mevcut bir durumun geliştirilmesi talebidir. **(2) Şikâyet:** Öğrencinin karşılaştığı bir olumsuzluk, aksaklık ya da memnuniyetsizliğin giderilmesine yönelik başvurusudur.

(3) Öneri: Öğrencinin eğitim, yönetim, sosyal faaliyetler veya fiziki koşullara dair geliştirme, iyileştirme yönündeki yapıcı düşünceleridir. **(4) Form:** “Öğrenci İstek, Şikâyet, Öneri Başvuru Formu’dur (FRM-05)”

Sorumluluklar

MADDE 4- Uygulamaya ilişkin görev tanımları ve sorumlulukları şu şekildedir:

Görevli	Sorumluluğu
Öğrenci	Başvuru formunu eksiksiz doldurmak ve belgelemek
Danışman Öğretim Elemanı	Başvuruyu almak, kayıt altına almak ve ilgili birime yönlendirmek
İlgili Birim (Akademik/İdari)	Başvuruyu incelemek ve gerekirse geri bildirim yapmak
Bölüm Başkanı/ Müdür	Başvuruların takibini sağlamak, çözüm sürecini denetlemek

Başvuru Süreci

MADDE 5- (1) Öğrenci, ilgili danışman öğretim elemanından ve internet sayfasından **FRM-05 Öğrenci İstek, Şikâyet, Öneri Başvuru Formu’nu** temin eder. **(2)** Form eksiksiz ve okunaklı bir şekilde doldurulur. Varsa ek belgeler ilâştirilir. **(3)** Form kapalı zarf içinde ıslak imzalı olarak danışman öğretim elemanı veya ilgili bölüm başkanına teslim edilir.

Kayıt ve Değerlendirme Süreci

MADDE 6- (1) Başvuru, ilgili birim tarafından işlenir. **(2)** Başvuru, konusuna göre ilgili akademik/ıdarî birime **en geç 3 iş günü içinde** yönlendirilir. **(3)** İlgili birim, başvuruyu **en geç 10 iş günü içinde** değerlendirip gerekli geri dönüşü yapar.

Geri Bildirim ve Sonuçlandırma

MADDE 7- (1) Öğrenciye tercihi doğrultusunda e-posta, telefon veya yüz yüze görüşme yoluyla geri bildirim sağlanır. **(2)** Başvuru sonucu “Yanıtlanan Başvurular” arşivlenir. **(3)** Şikâyet başvuruları özel önemle ele alınır



ve gerekirse Disiplin Kurulu veya Etik Komisyon'a yönlendirilir. (4)

Gerekli görülen öneriler Yönetim Kuruluna sunulur.

Gizlilik Ve Takip

MADDE 8- (1) Öğrencinin talebi halinde kimlik bilgileri gizli tutulur. **(2)** Öğrenciler, başvurularının durumu hakkında ilgili danışman öğretim elemanından veya bölüm başkanından bilgi alabilir. **(3)** Dönemsel olarak yapılan başvurular analiz edilerek, sık tekrarlayan sorunlara ilişkin **iyileştirme raporları** hazırlanır.

Gözden Geçirme

MADDE 9- (1) Bu prosedür her akademik yıl sonunda ilgili birim tarafından gözden geçirilir. Gerekli durumlarda revize edilerek yürürlüğe konmaktadır.

EKLER

Ek 1: Öğrenci İstek / Şikayet / Öneri Başvuru Formu

Ek 2: Değerlendirme Cevap Formu (isteğe bağlı)