

 HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ	HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ GERİ BİLDİRİM BİRİMİ ÇALIŞMA ESASLARI YÖNERGESİ	Doküman No	YON.MEV2.019
		Yayın Tarihi	29.01.2026
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa	1 / 2

BİRİNCİ BÖLÜM

Dayanak, Amaç, Kapsam ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1- (1) Bu Yönerge, Üniversitenin iç ve dış paydaşları ile güçlü bir iletişim köprüsü kurarak; şikâyet, öneri, istek ve memnuniyet bildirimlerini etkili bir şekilde değerlendirmek, çözüm süreçlerini şeffaf bir şekilde yönetmek ve bu sayede Üniversitenin eğitim, yönetim ve hizmet kalitesini sürekli iyileştirmek amacıyla Hacettepe Üniversitesi Geri Bildirim Biriminin kurulması ve Birimin görev ve sorumlulukları ile işleyişine dair usul ve esasları düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu Yönerge, Hacettepe Üniversitesi Geri Bildirim Biriminin görevleri ve işleyişine dair usul ve esasları kapsar.

Dayanak

MADDE 3- (1) Bu Yönerge 2547 sayılı Kanunun 14 üncü maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 4- (1) Bu Yönergede geçen;

- a) Başvuru: CİMER ve geri bildirim başvurularını,
- b) Birim: Hacettepe Üniversitesi Geri Bildirim Birimini,
- c) Birim sorumlusu: Hacettepe Üniversitesi Geri Bildirim Birimi sorumlusunu,
- ç) CİMER: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezini,
- d) CİMER başvurusu: CİMER tarafından Üniversiteye yönlendirilen başvuruyu,
- e) Geri bildirim: Üniversitenin öğrencileri, personeli ve dış paydaşları tarafından Üniversiteye iletilen şikâyet, öneri, istek ve memnuniyet bildirimlerini,
- f) Geri bildirim başvurusu: <https://geribildirim.hacettepe.edu.tr> interaktif adresinde yapılan başvuruyu,
- g) Geri bildirim sistemi: Üniversite tarafından geri bildirim başvurularının alınması için elektronik ortamda kurulup işletilen sistemi,
- ğ) Genel Sekreter: Hacettepe Üniversitesi Genel Sekreterini,
- h) İlgili birim: Başvuru konusu işlemi yapan/yapması gereken birimi,
- ı) Rektör: Hacettepe Üniversitesi Rektörünü,
- i) Senato: Hacettepe Üniversitesi Senatosunu,
- j) Üniversite: Hacettepe Üniversitesini,
- k) Üst yönetim: Hacettepe Üniversitesi Rektörünü, Rektör Yardımcısını ve Genel Sekreterini, ifade eder.

 HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ	HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ GERİ BİLDİRİM BİRİMİ ÇALIŞMA ESASLARI YÖNERGESİ	Doküman No	YON.MEV2.019
		Yayın Tarihi	29.01.2026
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa	2 / 2

İKİNCİ BÖLÜM

Birimin Oluşumu ve Görevleri

Birimin oluşumu

MADDE 5- (1) Birim, Rektör tarafından görevlendirilen yeteri kadar personelden oluşur. Personelden biri Rektör tarafından Birim sorumlusu olarak görevlendirilir. Birim, doğrudan Genel Sekretere bağlı olarak görev yapar.

(2) Birim sorumlusunun izinli olduğu durumlarda görevlendireceği personel işleyişi yürütür.

Birimin görevleri

MADDE 6- (1) Birim tarafından aşağıdaki görevler yerine getirilir:

- Üniversitesinin iç ve dış paydaşları tarafından yapılan başvuruları tasnif ederek ilgili birime göndermek,
- Yapılan başvurulara cevap vermek veya ilgili birimler tarafından cevap verilmesini sağlamak, cevap süreci ile ilgili yapılan işlemleri takip ve koordine etmek,
- Yapılan başvurular kapsamında idari anlamda alınması gereken tedbirlere ilişkin Üst Yönetime bilgi vermek,
- Yapılan ve cevaplanan başvurulara ilişkin 3 (üç) aylık dönemler halinde istatistiki rapor ve yıllık olarak istatistiki bilgileri de içeren faaliyet raporu hazırlamak,
- Üniversitenin geri bildirim sisteminin geliştirilmesine yönelik önerilerde bulunmak,
- Geri bildirim sisteminin tanınırlığını sağlamak ve farkındalık yaratmak için çalışmalar yapmak,

Birim sorumlusunun görevleri

MADDE 7- (1) Birim sorumlusu aşağıdaki görevleri yerine getirir:

- Birimin düzen içerisinde çalışmasını sağlamak,
- Birimin çalışmalarıyla ilgili faaliyet raporu ile istatistiki raporları Üst Yönetime ve ilgili birimlere sunmak,
- Birimi ilgilendiren toplantı ve görüşmelere katılmak,
- İşletim sisteminin düzeltilmesi/ iyileştirilmesine ilişkin önerilerde bulunmak,
- Birimin çalışmalarıyla ilgili diğer işlem ve faaliyetleri yürütmek.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Son Hükümler

Yürürlük

MADDE 8- (1) Bu Yönerge, Senatoda kabul edildiği tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 9- (1) Yönerge hükümleri Rektör tarafından yürütülür.