

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Genel Sekreterlik
Olumlu/ Olumsuz Geri Bildirim Birimi (OGEB)

ÇALIŞMA ESASLARI

AMAÇ

MADDE 1- OGEB Birimi Üniversitemiz öğrencilerinin, akademik ve idari personelin ve kurum dışından kişilerin saptadığı ve düzeltilmesini istediği her türlü sorunların ya da önerilerin Rektörlük Makamı'na iletilmesine zemin oluşturmak ve bu kanalla iletilen konuların bürokratik prosedürlerle zaman aşımına uğramadan çözülebilmesi amacıyla yapılandırılmış bir iletişim kanalıdır.

KAPSAM

MADDE 2- Başvuru sahipleri akademisyen, idari personel, öğrenci ve diğer kategorisine ayrılmakta ve içeriklerine göre memnuniyet, eleştiri ve öneri başlıkları altında toplanmaktadır.

MADDE 3- “ Gizlilik ilkesi prensibi” esas alınarak yapılan mesaj değerlendirmelerinde, kişilik haklarına ters düşen, yasa ve yönetmeliklerin kişi çıkarları doğrultusunda esnetilmesini talep eden, gerçek kişi bilgisi içermeyen mesajlar dikkate alınmamakta ve yanıtlanmamaktadır.

MADDE 4- Birimin Teşkili

- a) Birim Sorumlusu
- b) Birim Personeli

MADDE 5- Birimin Uygulama Aşamaları

- a) Gelen mesaj incelenir, değerlendirme kriterlerini taşıyorsa, mesaj sahibi öğrenci ise Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, personel ise Personel Daire Başkanlığı aranır ve kimliği teyit edilir.
- b) Gelen mesaj konusuyla ilgili birimin yöneticisine gönderilir.
- c) Gelen mesaj üst yönetime (Rektör Yardımcısı, Genel Sekreter ve Genel Sekreter Yardımcıları) gönderilir.
- d) Mesajın konusu ile ilgili yönlendirildiği birimin yöneticisi telefonla aranıp bilgilendirilir.
- e) Mesaj cevabının ivedilikle gelmesi için takibi yapılır.
- f) Mesajın cevabı geldiğinde, mesaj sahibine cevap gönderilir.
- g) Mesajın cevabı üst yönetime gönderilir.

- h) Her haftanın son günü, Haftalık OGEB Raporu hazırlanır.
- i) Hazırlanan rapor dosya halinde Rektör zel kalemine teslim edilir.