**Ek 1:**

**ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLECEĞİ PARAMETRELER**

1. Birime gelen şikayetlerin sınıflandırılması gerekmektedir. Bu kapsamda biriminize tüm kanallardan gelen şikayetleri genel olarak değerlendirdiğinizde başlıca şikayet konu başlıkları nelerdir? Lütfen maddesel olarak belirtiniz.
2. Biriminize gelen tüm şikayetleri değerlendirdiğinizde şikayetler genel olarak hangi yöntemlerle alınmaktadır? Lütfen maddesel olarak belirtiniz.
3. Biriminize gelen tüm şikayetleri değerlendirdiğinizde genel olarak şikayet başvurularını kimler almaktadır? (Doğrudan şahıs ismi sorulmamaktadır. Örneğin bölüm başkanları, fakülte sekreteri vb.). Lütfen maddesel olarak belirtiniz. Personel sayısının az olduğu durumlarda genel uygulamayı özetleyiniz.
4. Biriminize gelen şikayetleri değerlendirdiğinizde genel olarak şikayetler kendi biriminiz dışında hangi birimi/birimleri etkilemektedir? Lütfen nedeni ile birlikte maddesel olarak belirtiniz.
5. Biriminize gelen şikayetleri değerlendirdiğinizde genel olarak şikayetler Üniversitemizin hangi proseslerini hangi ölçüde etkilemektedir? Lütfen Ek 3’te yer alan tabloyu kullanarak belirtiniz.