



T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ POLİTİKASI

İstanbul Gelişim Üniversitesi önlisans, lisans ve lisansüstü düzeyde eğitim öğretim veren bir yükseköğretim kuruluşudur.

Memnuniyet ve Şikâyet Yönetimi Politikası kapsamında paydaşlardan gelen şikâyet, öneri, memnuniyet ve istek talepleri değerlendirilir ve paydaş memnuniyetinin artırılması amacıyla hizmet edilmektedir. Bu amaçla paydaşların her türlü şikâyeti memnuniyetle karşılanarak mümkün olan en kısa sürede ve uygulanabilir yasal kanun çerçeveleri sınırları içerisinde en uygun çözümün sunulması hedeflenir. Her bir talep, öneri, istek, şikâyet talebi, adil, objektif ve tarafsız olarak ve mümkün olduğunca hızlı ele alınır ve sonuçlandırılır. Memnuniyet ve şikâyet talepleri, şikâyet yönetimine ilişkin her safhanın sağlıklı olarak izlenebilmesine, şikâyet ve önerilerin sınıflandırılarak çözümlenmesine olanak sağlayacak şekilde yönetilir.

Üniversite memnuniyet ve şikâyet taleplerinde öğrenci ve personellerle beraber diğer tüm paydaşların şikâyet, görüş ve öneri taleplerine odaklı bir yaklaşım benimser.

Üst yönetim bu sistemin şartlarının yerine getirilmesi için her türlü desteği sağlar. Memnuniyet ve şikâyet talepleri sunulan mevcut hizmetlerin iyileştirilmesi için kullanılmaktadır.