

| | |
|------------------|------------|
| DOKÜMAN NO | KİH.TL.005 |
| İLK YAYIN TARİHİ | MAYIS 2016 |
| REVİZYON NO | 02 |
| REVİZYON TARİHİ | Eylül 2022 |
| SAYFA NO | 1/7 |

1. **AMAÇ:**Bu talimatın amacı, üniversitenin iç ve dış paydaşlarının üniversitenin birimleri ile iletişim kurlmalarına olanak sağlayacak CDS'nin etkin bir şekilde kullanılmasını sağlamaktır.

2. **KAPSAM:**Bu talimat tüm üniversite çalışanlarını kapsar.

3. **TANIMLAR:**

Üniversite : Kapadokya Üniversitesini

CDS : Üniversitenin internet sitesi üzerinden dış ve iç paydaşların mesai saatleri içerisinde canlı olarak erişebildikleri, diğer saatlerde ise görüş, talep ve şikâyetlerini asenkron olarak ulaştırabildikleri Canlı Destek Sistemi uygulamasını,

İstek : CDS üzerinden iletilmiş soru, şikâyet ve talepleri,

CDS Yöneticisi : Kurumsal İletişim ve Halkla İlişkiler Koordinatörü tarafından görevlendirilmiş, CDS operatörlerinin uygulama üzerinden gelen istekleri iç ve dış paydaşların memnuniyetlerini esas alarak yanıtlayıp yanıtlanmadıklarını kontrol eden ve yanlış konu başlıklarına açılmış isteklerin ilgili konu başlığına aktarılmasını sağlayan üniversite personelini,

CDS Operatörü : Üniversite yönetimi tarafından CDS üzerinde oluşturulmuş her bir konu başlığı için ilgili birime iletilecek istekleri yanıtlamakla görevlendirilmiş üniversite personelini

ifade eder.

4. **İŞLEM:**

4.1. "Öğrenci Adayları" Konu Başlığına Gelen İstekler:

- Üniversiteye ait tanıtım materyalleri, internet sitesinin akademik faaliyetler dışındaki içeriği, üniversitenin öğrenci alan veya alacak programları, söz konusu programlara ait kontenjan, taban puan, ücret, yerleştirme öncelikleri, burs-sosyal yardım vb. konular ile ilgili istekler öğrenci adayları konu başlığında yanıtlandırılır.
- Üniversitemizde okuyacak öğrenci adaylarının ve rehber öğretmenlerin istekleri bu konu başlığında toplanır. Başka bir konu başlığına gelmiş olan öğrenci adayları istekleri ilgili CDS Yöneticisi tarafından öğrenci adayları konu başlığına taşınır.
- İlgili CDS operatörünün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırır.
- Öğrenci adayları başlığına gelmiş istekler CDS operatörü tarafından iletişim veri tabanına eklenir.

| | | | |
|---|---|------------------|------------|
|  KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ <small>Akı - Ahlak - Adalet - Adap</small> | CANLI DESTEK SİSTEMİ KULLANIM TALİMATI | DOKÜMAN NO | KİH.TL.005 |
| | | İLK YAYIN TARİHİ | MAYIS 2016 |
| | | REVİZYON NO | 02 |
| | | REVİZYON TARİHİ | Eylül 2022 |
| | | SAYFA NO | 2/7 |

- İsteğin talep içerdiği durumlarda, talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığını dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.

4.2. “Öğrenci İşleri” Konu Başlığına Gelen İstekler:

- Üniversitemizin kayıtlı öğrencileri ve öğretim elemanlarının ders yükü, muafiyet, kredi, not ortalaması, belge talepleri, akademik takvim, öğrencilik hakları, askerlik işlemleri, öğrenci işleri otomasyonu, eğitim öğretim ve sınav yönetmeliği vb. konular ile ilgili istekler bu konu başlığında toplanır. Başka bir konu başlığına gelmiş olan istekler ilgili CDS Yöneticisi tarafından öğrenci işleri konu başlığına taşınır.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırır.
- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığını dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.
- Gelen isteğin idari/akademik personelin hatası veya ihlalden kaynaklandığının veya öğrencinin hak kaybına neden olması olasılığının tespit edildiği durumlarda İlgili Müdür Yardımcısı / Dekan Yardımcısı, Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi ve ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

4.3. “Öğrenci İşleri – İstanbul” Konu Başlığına Gelen İstekler:

- İstanbul yerleşkesindeki öğrenci ve öğretim elemanlarından gelen bu talimatın 4.2. maddesi kapsamındaki istekler yine aynı madde belirtiler hususlar uyarınca bu konu başlığında yanıtlandırılır.

4.4. “Öğrenci Evleri” Konu Başlığına Gelen İstekler:

- Öğrenci evlerinde konaklayan öğrencilerin, öğrenci evleri ile ilgili istekleri bu konu başlığında yanıtlandırılır.
- Öğrenci evlerindeki tüm arıza ve teknik yetersizlik istekleri mutlaka CDS’ye yönlendirilir.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırır.

| | |
|------------------|------------|
| DOKÜMAN NO | KİH.TL.005 |
| İLK YAYIN TARİHİ | MAYIS 2016 |
| REVİZYON NO | 02 |
| REVİZYON TARİHİ | Eylül 2022 |
| SAYFA NO | 3/7 |

- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığını dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.
- Bir arızanın giderilmesine veya asgari teknik şartların yerine getirilmesine yönelik istekler, Öğrenci Evleri Müdürlüğü tarafından SKS.FR.008. Öğrenci Evleri Arıza Talep Formu ile ilgili Yapı ve Destek İşleri Daire Başkanlığına bildirilir. İsteğin yerine getirildiği aynı form üzerinden talep eden birimlerin imzası ile teyit edilmeden kapatılmaz.
- Gelen isteğin idari birimin hata veya ihlalinden kaynaklanması, öğrencinin hak kaybına neden olması veya sağlığını tehlikeye atması olasılığının tespit edildiği durumlarda İlgili Koordinatör, Müdür/Müdür Yardımcısı, Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi ve ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

4.5. “İdari İşler” Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- Dersliklerin, ofislerin, misafirhanelerin, sosyal alanların; tefrişi, iklimlendirilmesi, aydınlatılması, asgari teknik/teknolojik yeterliliğinin sağlanması ve korunması, öğrenci ve personel servisleri gibi üniversitenin idari/akademik faaliyetlerinin yerine getirilmesini sağlayan teknik destek hizmetlerine ilişkin istekler bu konu başlığında yanıtlandırılır.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırır.
- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığını dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.
- Gelen isteğin idari birimlerin hata veya ihlalinden kaynaklanması, öğrencinin-personelin hak kaybına neden olması veya sağlığını tehlikeye atması olasılığının tespit edildiği durumlarda İlgili koordinatör, Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi ve ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

4.6. “Muhasebe” Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- İç ve dış paydaşların tahakkuk, tahsilat, ödeme, ödemedan iade gibi konulara ilişkin istekleri bu konu başlığında yanıtlandırılır.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırır.

| | |
|------------------|------------|
| DOKÜMAN NO | KİH.TL.005 |
| İLK YAYIN TARİHİ | MAYIS 2016 |
| REVİZYON NO | 02 |
| REVİZYON TARİHİ | Eylül 2022 |
| SAYFA NO | 4/7 |

- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığını dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.
- Gelen isteğin idari birimlerin hata veya ihlalden kaynaklanması, paydaşın veya üniversitenin hak kaybına neden olma olasılığının tespit edildiği durumlarda İlgili Koordinatör, Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi ve ilgili birimden davet edilecek diğer yetkili kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

4.7. “Açık ve Uzaktan Öğretim” Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- Açık ve uzaktan metodu ile verilen dersler, söz konusu derslere erişim, açık ve uzaktan öğretim otomasyonlarına erişim, öğrenim kaynaklarına erişim, vb. konular ile ilgili istekler bu konu başlığında toplanır. Başka bir konu başlığına gelmiş olan istekler ilgili CDS Yöneticisi tarafından öğrenci işleri konu başlığına taşınır.
- Konu başlığında açılmış istekler Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile eşgüdümlü olarak değerlendirilir.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırır.
- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığını dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.
- Gelen isteğin idari/akademik personelin hatası veya ihlalden kaynaklandığının veya öğrencinin hak kaybına neden olması olasılığının tespit edildiği durumlarda İlgili Koordinatör, Birim Başkanı, Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi ve ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

4.8. “Mezun-Kariyer-SEM” Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- Mezun kartı işlemleri, Sürekli Eğitim Merkezine bağlı olarak verilen eğitimler ve Kariyer Merkezine bağlı yürütülen faaliyetler bu başlık altında toplanır. Başka bir konu başlığına gelmiş olan istekler ilgili CDS Yöneticisi tarafından ilgili departmana taşınır.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırır.

| | |
|------------------|------------|
| DOKÜMAN NO | KİH.TL.005 |
| İLK YAYIN TARİHİ | MAYIS 2016 |
| REVİZYON NO | 02 |
| REVİZYON TARİHİ | Eylül 2022 |
| SAYFA NO | 5/7 |

- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığını dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.
- Gelen isteğin idari/akademik personelin hatası veya ihlalden kaynaklandığının veya öğrencinin hak kaybına neden olması olasılığının tespit edildiği durumlarda İlgili Koordinatör, Müdür/Müdür Yardımcısı, Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi ve ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

4.9. “Bilgi İşlem Dairesi” Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- Microsoft Teams programı, Microsoft Office programları, internet hızı, yazıcıya bağlanma gibi konular bu başlık altında toplanır. Başka bir konu başlığına gelmiş olan istekler ilgili CDS Yöneticisi tarafından ilgili departmana taşınır.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırır.
- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığını dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.
- Gelen isteğin idari/akademik personelin hatası veya ihlalden kaynaklandığının veya öğrencinin hak kaybına neden olması olasılığının tespit edildiği durumlarda İlgili Koordinatör, Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi ve ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

4.10. “Rehberlik ve Danışmanlık” Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- Yatay geçiş, dikey geçiş, öğrencilerin özel problemleri, danışman atamaları, burs talepleri bu başlık altında toplanır. Başka bir konu başlığına gelmiş olan istekler ilgili CDS Yöneticisi tarafından ilgili departmana taşınır.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırır.
- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığını dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.

| | | | |
|---|---|------------------|------------|
|  KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ <small>Akı - Ahlak - Adalet - Adap</small> | CANLI DESTEK SİSTEMİ KULLANIM TALİMATI | DOKÜMAN NO | KİH.TL.005 |
| | | İLK YAYIN TARİHİ | MAYIS 2016 |
| | | REVİZYON NO | 02 |
| | | REVİZYON TARİHİ | Eylül 2022 |
| | | SAYFA NO | 6/7 |

- Gelen isteğin idari/akademik personelin hatası veya ihlalden kaynaklandığının veya öğrencinin hak kaybına neden olması olasılığının tespit edildiği durumlarda İlgili Koordinatör, Temsilcisi, Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi ve ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

4.11. “International“ Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- Yabancı öğrenci durumları yös sınavları, Erasmus, Farabi gibi öğrenci değişim programları bu başlık altında toplanır. Başka bir konu başlığına gelmiş olan istekler ilgili CDS Yöneticisi tarafından ilgili departmana taşınır.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırır.
- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığından dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.
- Gelen isteğin idari/akademik personelin hatası veya ihlalden kaynaklandığının veya öğrencinin hak kaybına neden olması olasılığının tespit edildiği durumlarda İlgili Koordinatör, Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi ve ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

4.12. “Lisansüstü” Konu Başlılığına Gelen İstekler:

- Lisansüstü gelen başvuruların takibi, açıklanan sonuçlara göre gelen programlara ait sorular, tez ofisi ile görüşme talepleri enstitü sekreteri ile görüşme talepleri, tez konusu değiştirme ve teslimi soruları, yüksek lisans mülakatları bu başlık altında toplanır. Başka bir konu başlığına gelmiş olan istekler ilgili CDS Yöneticisi tarafından ilgili departmana taşınır.
- İlgili CDS operatörün CDS ekranı mesai saatleri içerisinde açık kalır ve gelen sorulara anlık olarak yanıt verir. Mesai saati dışındaki soruları en geç bir sonraki günün mesai saati bitimine kadar yanıtlandırır.
- İsteğin talep içerdiği durumlarda talebin karşılanması veya karşılanma ihtimalinin olmadığından dayanakları ile açıklanması; isteğin şikâyet içerdiği durumlarda şikâyetin ortadan kaldırılması veya ilgili birime iletilmesi sağlanmadan istek kapatılmaz.
- Gelen isteğin idari/akademik personelin hatası veya ihlalden kaynaklandığının veya öğrencinin hak kaybına neden olması olasılığının tespit edildiği durumlarda İlgili Koordinatör, Müdür/Müdür Yardımcısı, Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi ve ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

| | |
|------------------|------------|
| DOKÜMAN NO | KİH.TL.005 |
| İLK YAYIN TARİHİ | MAYIS 2016 |
| REVİZYON NO | 02 |
| REVİZYON TARİHİ | Eylül 2022 |
| SAYFA NO | 7/7 |

5. SORUMLULUKLAR: Bu talimatın uygulanmasından CDS operatörleri sorumludur.