

NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ
REKTÖRLÜK İLETİŞİM MERKEZİ (RİMER) YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Temel İlkeler ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1- (1) Bu Yönergenin amacı, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi (NEVÜ) bünyesinde Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi (UBYS) içerisinde yer alan Rektörlük İletişim Merkezi (RİMER) üzerinden gerçekleştirilen başvuru, talep, öneri, memnuniyet bildirim, şikâyet, uygun olmayan hizmet bildirim ve bilgi edinme süreçlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemek; paydaşlarla iletişimi güçlendirmek, başvuruların ve taleplerin etkin ve şeffaf şekilde yönetilmesini sağlamak; RİMER modülünün Üniversitenin kalite güvencesi, sürekli iyileştirme, dijital dönüşüm, veri yönetimi ve paydaş katılımı süreçleriyle bütünleşik olarak yürütülmesini sağlayarak kurumsal gelişime katkıda bulunmaktır.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu Yönerge; Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesinin akademik ve idari personelini, öğrencileri ile tüm dış paydaşları ve diğer gerçek ve tüzel kişileri kapsar.

Dayanak

MADDE 3- (1) Bu Yönerge; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) uygulama esasları hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Temel İlkeler

MADDE 4- (1) RİMER faaliyetlerinin yürütülmesinde; şeffaflık, hesap verebilirlik, erişilebilirlik, katılımcılık, çözüm odaklılık, tarafsızlık ve eşitlik, veri güvenliği ve gizlilik, sürekli iyileştirme, paydaş memnuniyeti, dijital dönüşüm ve sürdürülebilirlik ile kalite güvencesi ve PUKÖ yaklaşımı esas alınır.

Tanımlar

MADDE 5- (1) Bu Yönergede geçen;

- a) Başvuru: RİMER üzerinden iletilen dilek, öneri, şikâyet, memnuniyet bildirim ve uygun olmayan hizmet bildirimini,
- b) BİDR: Birim İç Değerlendirme Raporunu,
- c) Birim RİMER Yetkilisi: Her birimi temsil etmek üzere, ilgili birim amiri veya amir tarafından görevlendirilen temsilciyi,
- ç) Kalite Güvencesi Süreci: Üniversitenin planlama, uygulama, izleme ve iyileştirme faaliyetlerini kapsayan kalite yönetim süreçlerini,
- d) KİDR: Kurum İç Değerlendirme Raporunu,
- e) Mükerrer Başvurular: Daha önce sonuçlandırılmış veya işlemde olan aynı konuya ilişkin tekrar niteliğindeki başvuruları,
- f) Paydaş: Üniversitenin hizmetlerinden doğrudan veya dolaylı etkilenen kişi, kurum ve kuruluşları,
- g) PUKÖ: Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al döngüsünü,
- ğ) Rektör: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Rektörünü,
- h) RİMER: Rektörlük İletişim Merkezini,

- ı) RİMER Modülü/Sistem: RİMER dijital başvuru ve takip sistemi modülünü,
- i) RİMER Üst Yöneticisi: RİMER başvuru süreçlerinin etkin, verimli, şeffaf ve mevzuata uygun şekilde yürütülmesini sağlamak, sistemin işleyişini izlemek, başvuruların değerlendirilmesine, ilgili birimlere yönlendirilmesine, sonuçlandırılmasına ve raporlanmasına ilişkin süreçleri koordine etmek üzere sistem üzerinde yönetim ve denetim yetkisi bulunan kişileri,
- j) RİMER Yöneticisi: RİMER modülünün teknik yönetimi, kullanıcı yetkilendirmeleri, sistem parametreleri, entegrasyon süreçleri, teknik destek hizmetleri ve sistem güvenliğine ilişkin faaliyetleri yürütmek üzere görevlendirilen personeli,
- k) Üniversite: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesini (NEVÜ),
- l) Uygun Olmayan Hizmet Bildirimi: Üniversite hizmetlerinin belirlenen standartlar, mevzuat veya kalite kriterleri ile uyumsuz olduğuna ilişkin bildirim,
- m) YGG (Yönetimin Gözden Geçirilmesi): Üniversitenin kalite yönetim sistemi, stratejik hedefleri ve kurumsal performansına ilişkin sonuçların üst yönetim tarafından belirli dönemlerde değerlendirilmesi, iyileştirme kararlarının alınması ve izlenmesi sürecini, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Başvuru Usulleri ve Başvuru Şartları

RİMER'e Başvurabilecekler

MADDE 6- (1) RİMER üzerinden, Üniversite öğrencileri, akademik ve idari personel, mezunlar, aday öğrenciler, Üniversite ile ilişkili dış paydaşlar, kamu kurum ve kuruluşları, özel sektör temsilcileri, sivil toplum kuruluşları ile diğer gerçek ve tüzel kişiler başvuruda bulunabilir.

Başvuru Usulü

MADDE 7- (1) RİMER başvuruları, NEVÜ ana sayfasında yer alan RİMER bağlantısı aracılığıyla elektronik ortamda gerçekleştirilebilir.

(2) RİMER sistemi, paydaş katılımını güçlendiren kurumsal geri bildirim mekanizması olarak işletilir.

Başvuru Şartları

MADDE 8- (1) Başvuru sahibinin; T.C. kimlik numarası, adı ve soyadı, ünvanı, e-posta adresi, cep telefonu numarası, talep türü, kullanıcı tipi ve talep içeriğine ilişkin bilgileri sisteme eksiksiz şekilde girmesi zorunludur.

(2) Başvuru sahibi, talebinin ilgili birimlere yönlendirilmesi sürecinde kişisel bilgilerinin gizli tutulmasını sistem üzerinden talep edebilir.

(3) Kimlik bilgilerinin gizlenmesi talep edilen başvurularda, başvuru sahibine ait kişisel veriler yalnızca süreç yönetimi ve yetkili sistem kullanıcıları tarafından görüntülenebilir.

(4) Başvuruların değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması süreçlerinde kişisel verilerin korunması, bilgi güvenliği ve gizlilik ilkeleri esas alınır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

RİMER Yönetim Yapısı ve Görevler

RİMER Koordinasyon Yapısı

MADDE 9- (1) RİMER faaliyetleri Genel Sekreterlik koordinasyonunda yürütülür.

(2) RİMER sistem süreçleri; Üniversitenin kalite güvencesi, dijital dönüşüm, kurumsal iletişim, veri yönetimi ve paydaş geri bildirim süreçleri ile bütünleşik şekilde aşağıdaki birimlerin iş birliği içerisinde yürütülür:

a) Kalite Koordinatörlüğü: Başvuruların kalite güvencesi süreçleri kapsamında değerlendirilmesi, iyileştirme faaliyetlerinin izlenmesi, KİDR, BİDR ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi süreçlerinde geri bildirim verilerinin kullanılması çalışmalarını yürütür.

b) Bilgi İşlem Daire Başkanlığı: RİMER modülünün teknik altyapısı, sistem güvenliği, erişilebilirlik, veri bütünlüğü ve dijital sürdürülebilirliğine ilişkin süreçleri yürütür. Sistemsel entegrasyonu, kullanıcı yetkilendirmelerini ve teknik destek faaliyetlerini yürütür.

c) Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı: RİMER verilerinin kurumsal performans göstergelerine, stratejik plan izleme ve kurumsal raporlama süreçlerine yansıtılmasına katkı sağlar.

ç) Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü: Paydaş iletişimi, kurumsal geri bildirim yönetimi, memnuniyet analizleri ve iletişim süreçlerinin geliştirilmesine yönelik çalışmaları yürütür.

d) Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı: Öğrenci odaklı başvuruların değerlendirilmesine, öğrenci geri bildirimlerinin izlenmesine ve öğrenci memnuniyetine yönelik iyileştirme süreçlerine katkı sağlar.

e) İlgili Akademik ve İdari Birimler: Kendilerine yönlendirilen başvuruların değerlendirilmesinden, çözüm süreçlerinin yürütülmesi ve gerekli iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinden sorumludur.

(3) Birimler arası koordinasyon; veri paylaşımı, süreç izleme, raporlama ve sürekli iyileştirme anlayışı doğrultusunda yürütülür.

RİMER Üst Yöneticisinin Görev ve Yetkileri

MADDE 10 – (1) RİMER Üst Yöneticisi;

a) RİMER modülünün teknik işleyişini, erişilebilirliğini ve sürekliliğini sağlamak,
b) Kullanıcı tanımlama, yetkilendirme ve rol yönetimi işlemlerini yürütmek,
c) Sistem üzerinde tanımlı başvuru türleri, iş akışları, yönlendirme kuralları ve diğer sistem parametrelerini güncel tutmak,

ç) RİMER modülünün UBYS ve diğer kurumsal bilgi sistemleri ile bütünleşme süreçlerini takip etmek,

d) Sistem kullanımına ilişkin teknik destek ve danışmanlık hizmetlerini yürütmek,

e) Sistem performansına, veri bütünlüğüne ve bilgi güvenliğine ilişkin kontrolleri gerçekleştirmek,

f) Teknik arıza, hata ve güvenlik risklerine ilişkin kayıtları tutmak ve çözüm süreçlerini koordine etmek,

g) Sistem kullanım istatistiklerini ve teknik raporları hazırlamak,

ğ) Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile koordineli çalışmak,

h) Kişisel verilerin korunması ve bilgi güvenliği hükümlerine uygun hareket etmek,

ile görevli ve yetkilidir.

(2) RİMER Üst Yöneticisi görevlerini Genel Sekreterlik koordinasyonunda ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iş birliği içerisinde yürütür.

RİMER Yöneticisinin Görev ve Yetkileri

MADDE 11- (1) RİMER Yöneticisi;

a) RİMER modülü üzerinden gerçekleştirilen başvuruların sistemsel takibini yapmak,

b) Başvuruların ön incelemesini gerçekleştirerek ilgili birimlere yönlendirilmesini sağlamak,

c) Başvuruların cevaplanma süreçlerini takip etmek ve süresi içerisinde sonuçlandırılmasını izlemek,

- ç) Eksik bilgi veya yanlış yönlendirme bulunan başvurulara ilişkin gerekli koordinasyonu sağlamak,
- d) İlgili birimlerden gelen cevapları sistem üzerinden başvuru sahibine iletmek,
- e) Başvuru süreçlerine ilişkin istatistiksel veri, rapor ve analiz çalışmalarını hazırlamak,
- f) Tekrarlayan başvuru konuları ile iyileştirmeye açık alanları ilgili birimlere ve yönetime raporlamak,
- g) RİMER sisteminin etkin, düzenli ve sürdürülebilir şekilde işletilmesine yönelik koordinasyon faaliyetlerini yürütmek,
- ğ) Kullanıcı yetkilendirme süreçlerinde Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile koordineli çalışmak,
- h) Kişisel verilerin korunması, bilgi güvenliği ve gizlilik ilkelerine uygun hareket etmek, ile görevli ve yetkilidir.
- (2) RİMER Yöneticisi, görevlerini Genel Sekreterlik koordinasyonunda yürütür.
- (3) RİMER Yöneticisi, gerekli durumlarda ilgili akademik ve idari birimlerden bilgi ve belge talep edebilir.

Birim RİMER Yetkilisinin Görevleri

MADDE 12- (1) Birim RİMER Yetkilileri;

- a) Kendilerine yönlendirilen başvuruları süresi içerisinde değerlendirmek,
- b) Başvurulara ilişkin çözüm süreçlerini takip etmek,
- c) Gerekli iyileştirme faaliyetlerini başlatmak,
- ç) Tekrarlayan sorunlara ilişkin rapor hazırlamak,
- d) Süreç performansını izlemek,
- ile yükümlüdür.

(2) RİMER Birim Yetkilisi görevini, Enstitülerde Enstitü Müdür Yardımcısı, Fakültelerde Dekan Yardımcısı, Yüksekokullarda Yüksekokul Müdür Yardımcısı, Meslek Yüksekokullarında Meslek Yüksekokulu Müdür Yardımcısı, Uygulama ve Araştırma Merkezlerinde Merkez Müdürü, idari birimlerde ise Şube Müdürü yürütür.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Başvuru Süreci ve Hizmet Standartları

Başvuruların Değerlendirilmesi

MADDE 13- 1) RİMER üzerinden gerçekleştirilen başvurular, RİMER Üst Yöneticisi veya RİMER Yöneticisi tarafından ön incelemeye tabi tutulur. Ön inceleme kapsamında başvurunun konusu, ilgili birimi, başvuru türü, içerik yeterliliği ve sistem uygunluğu değerlendirilir.

(2) Eksik bilgi içeren, mükerrer nitelikte olan veya ilgili birimi belirlenemeyen başvurular hakkında gerekli durumlarda başvuru sahibinden ek bilgi talep edilebilir.

(3) İlgili birime yönlendirilmesi gereken başvurular, ön inceleme sürecinin tamamlanmasının ardından en geç 3 iş günü içerisinde sistem üzerinden ilgili akademik veya idari birime havale edilir.

(4) Başvurular, ilgili birime yönlendirildiği tarihten itibaren en geç 15 gün içerisinde sonuçlandırılır ve cevap başvuru sahibine sistem üzerinden iletilir.

(5) İnceleme ve değerlendirme süreci daha uzun zaman gerektiren başvurularda gerekçe belirtilmek suretiyle ilgili birim tarafından bir defaya mahsus olmak üzere en fazla 15 gün ek süre talep edilebilir. Bu durum başvuru sahibine sistem üzerinden bildirilir.

(6) Teknik arıza, güvenlik, sağlık, erişilebilirlik veya acil müdahale gerektiren durumlarda başvurular öncelikli olarak değerlendirilir ve daha kısa sürelerde sonuçlandırılabilir.

(7) Başvuru süreçlerine ilişkin tüm işlemler sistem üzerinden kayıt altına alınır ve izlenebilir şekilde yürütülür.

Kabul Edilmeyecek Başvurular

MADDE 14- (1) Aşağıdaki başvurular değerlendirmeye alınmaz:

- a) Başvuru amacı ve konusu anlaşılır nitelikte olmayanlar,
- b) Hakaret ve tehdit içeren başvurular,
- c) Kişilik haklarını ihlal eden içerikler,
- ç) Mükerrer başvurular,
- d) Gerçeğe aykırı bilgi içeren başvurular,
- e) Mevzuata aykırı talepler,
- f) Birimlerden istenecek teknik talepler,
- g) Yalnızca tahmine veya zanna dayalı ifadeler içeren ve başvuru içeriğinde herhangi bir somut bilgi ya da belge bulunmayanlar,
- ğ) Yargı mercilerine intikal etmiş ve işlemi devam etmekte olan başvurular.

(2) Birinci fıkraya göre işleme alınmayan başvurular hakkında başvuru sahibine gerekçesiyle bilgi verilir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Veri Güvenliği, Kalite Güvencesi ve Raporlama

Kişisel Verilerin Korunması

MADDE 15- (1) RİMER kapsamında elde edilen kişisel veriler 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümlerine uygun şekilde işlenir ve korunur.

(2) Yetkisiz kişilerin verilere erişimi durumunda gerekli adli ve/veya idari süreç başlatılır.

Kalite Güvencesi ile İlişki

MADDE 16- (1) RİMER başvuruları kalite güvencesi süreçlerinin izlenmesinde ve iyileştirilmesinde veri kaynağı olarak kullanılır.

(2) Başvurulara ilişkin analizler;

- a) KİDR ve BİDR süreçlerinde,
- b) Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantılarında,
- c) Stratejik plan izleme süreçlerinde,
- ç) Kurumsal performans değerlendirmelerinde,
- d) Paydaş geri bildirimlerinin değerlendirilmesi ve iyileştirme faaliyetlerinin planlanmasında kullanılabilir.

(3) RİMER verilerinin raporlama, analiz ve değerlendirme süreçlerinde kullanılması sırasında 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri doğrultusunda gizlilik, veri güvenliği ve kişisel verilerin korunması ilkelerine uygun hareket edilir.

(4) Analiz ve raporlama süreçlerinde kişisel veriler, gerekli haller dışında anonimleştirilmiş veya toplulaştırılmış veri şeklinde değerlendirilir.

Raporlama ve İzleme

MADDE 17- (1) RİMER sistemine ilişkin;

- a) Başvuru sayıları,
- b) Çözüm süreleri,
- c) Memnuniyet düzeyleri,
- ç) Tekrarlayan sorun alanları,
- d) Birim performans göstergeleri,

RİMER Yöneticisi tarafından Haziran ve Aralık aylarında olmak üzere her altı ayda bir analiz edilir ve raporlanır.

(2) Hazırlanan raporlar Rektörlük, Kalite Koordinatörlüğü ve ilgili birimlerle paylaşılır.

(3) Hazırlanan raporlar; kalite güvencesi, stratejik plan izleme, kurumsal performans değerlendirme ve sürekli iyileştirme süreçlerinde kullanılabilir.

(4) Gerekli görülen durumlarda Rektörlük tarafından ilave analiz ve değerlendirme raporları talep edilebilir.

ALTINCI BÖLÜM **Çeşitli ve Son Hükümler**

Hüküm Bulunmayan Hâller

MADDE 18- (1) Bu Yönergede hüküm bulunmayan hâllerde ilgili mevzuat hükümleri ile Senato kararları uygulanır.

Yürürlük

MADDE 19- (1) Bu Yönerge, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Senatosu tarafından kabul edildiği tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 20- (1) Bu Yönerge hükümlerini Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Rektörü yürütür.

Yönergenin Kabul Edildiği Senato Kararının	
TARİHİ	SAYISI
01.07.2026	2026.17.70