

 ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	KK-PRD-0002
		Yürürlük Tarihi	11.08.2023
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Sayfa No	1 / 2

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi'nin tüm süreç ve faaliyetlerine yönelik gelişmeye açık yönlerin belirlenmesi ve iyileştirmelerin yapılabilmesi için tüm paydaşlardan geri bildirimlerin alınmasına, değerlendirilmesine ve uygulanmasına ilişkin yöntem, esas ve sorumlulukları belirlemektir.

Yasal olarak kullanılabilecek dilekçe ve yasal başvuru gibi haklar bu prosedür kapsamında değildir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi'nin tüm paydaşlarını kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanması ve yönetiminden Kalite Koordinatörlüğü sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Geri Bildirim: Üniversitemiz hizmet ve faaliyetlerine ilişkin görüş, öneri ve şikayet beyanlarını ifade eder.

Geri Bildirim Mekanizmaları: Paydaş geri bildirimleri fiziksel veya elektronik ortamlarda alınmaktadır. Yüz yüze görüşmeler, toplantı tutanakları, yüz yüze yapılan anketler, telefon bildirim kayıtları vb. iletişim kanalları fiziksel geri bildirim mekanizmalarını oluşturmaktadır. E-posta, sosyal medya hesapları, mobil kurum uygulaması, mesajlaşma uygulamaları, KBYS, çevrimiçi anketler vb. iletişim kanalları elektronik ortamdaki geri bildirim mekanizmalarını oluşturmaktadır.

Görüş: Üniversitemiz hizmet ve faaliyetlerinin iyileştirilmesine yönelik paydaş düşüncelerini ifade eder.

KBYS: Kalite Bilgi Yönetim Sistemi

Memnuniyet: Üniversitemiz hizmet ve faaliyetlerine ilişkin paydaş tutumlarını ifade eder.

Öneri: Üniversitemiz hizmet ve faaliyetlerinin iyileştirilmesine yönelik paydaş isteklerini ifade eder.

Şikayet: Üniversitemiz hizmet ve faaliyetlerine ilişkin paydaş memnuniyetsizliğini ifade eder.

5. UYGULAMALAR

5.1. Genel

Üniversitemiz, sunduğu hizmet ve faaliyetlerini geliştirmeyi, iyileştirmeyi ve devamlılığını sağlamayı hedeflemektedir. Bunları gerçekleştirirken, sunulan hizmet ve faaliyetlere ilişkin paydaşların görüş, öneri, memnuniyet ve şikayetlerini dikkate alır ve değerlendirir.

5.2. Geri Bildirim Amacı

Üniversitemiz, hatalı veya eksik olduğu bildirilen uygulamalara yönelik gerekli tedbirleri alarak hizmet ve faaliyetlerinin kalitesini ve paydaş memnuniyetini artırmayı hedefler. Üniversitemiz, faaliyetlerinin etkinliğini artırmak için paydaş geri bildirimlerini bir fırsat olarak değerlendirir. Bu süreç sonunda paydaşların memnuniyet düzeylerinin ve verilen hizmet kalitesinin artırılması amaçlanır.

5.3. İletişim

Paydaşlar, geri bildirimlerini tüm birimlerin web sayfalarının iletişim bölümünden veya e-posta, telefon, resmi yazışma, yüz yüze görüşme, sosyal medya, mesajlaşma uygulamaları, mobil kurum uygulaması, KBYS, paydaş geri bildirim formu vb. iletişim yöntemleri ile iletebilirler.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

 ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	KK-PRD-0002
	Yürürlük Tarihi	11.08.2023
	Revizyon Tarihi	-
	Revizyon No	-
	Sayfa No	2 / 2

5.4. Geri Bildirimlerin Alınması

Paydaşlar bu prosedürde belirtilen iletişim kanallarını kullanarak geri bildirimde bulunabilirler. Geri bildirimde bulunan paydaşa ait kişisel veriler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri uyarınca korunur.

Tüm paydaşlarımız görüş, öneri, şikâyet ve memnuniyetlerini Üniversitemiz Kalite Bilgi Yönetim Sistemi (KBYS) web sayfası üzerinden veya web sayfasında yer alan “KK-FRM-0031 Paydaş Geri Bildirim Formu”nu fiziksel olarak da doldurulup ilgili birime veya Kalite Koordinatörlüğüne teslim ederek taleplerini iletebilirler. Kalite Koordinatörlüğüne iletilen geri bildirimler incelenerek ilgili birim veya üst yönetim ile paylaşılır. Geri bildirimler ilgili birim yöneticisi veya üst yönetim tarafından değerlendirilir ve gerekli çalışmalar başlatılır.

Tüm geri bildirimler, ilgili birimler tarafından “KK-ÇZL-0001 Paydaş Geri Bildirim Takip Çizelgesi”ne kaydedilerek yıl sonunda Kalite Koordinatörlüğüne raporlanır. Raporlanan geri bildirimler Kalite Koordinatörlüğü tarafından yıl sonunda üst yönetime sunulur. Üst yönetim tarafından yapılan değerlendirme sonucunda gerekli iyileştirme önerileri ilgili birimler ile paylaşılır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. İç Kaynaklı Dokümanlar

KK-FRM-0031 Paydaş Geri Bildirim Formu

KK-ÇZL-0001 Paydaş Geri Bildirim Takip Çizelgesi

6.2. Dış Kaynaklı Dokümanlar

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Rektör