



# MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ



## 1.0 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Kurumun paydaşlar ile iletişimini güçlendirmek ve hizmet standardını geliştirmeye yönelik her türlü bildirim, memnuniyet yönetim sistemi üzerinden almak, değerlendirmek ve sonuçlandırmaya yönelik usul ve esasları belirlemektir.

## 2.0 KAPSAM

Bu prosedür, kurumun tüm birimlerini, paydaşlarını ve bildirim süreçlerini kapsar.

## 3.0 TANIMLAR

**Memnuniyet Yönetim Sistemi:** Kurumun Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan ve paydaşların bildirim oluşturabilmelerini, bildirimlerin takibini ve sonuçlandırılmasını sağlayan yazılım modülüdür.

**Bildirim:** Paydaşlar tarafından kurumun sunduğu hizmetler konusunda memnuniyet yönetim sistemi üzerinden tanımladıkları Bilgi, Öneri, İstek, Memnuniyet, Şikayet vb. olmak üzere kurum içi ve dışından gönderilen tüm bildirimlerdir.

**Paydaş:** Kurumu etkileyen, kurumun hizmetlerinden etkilenen, kurumdan hizmet alan, kurumda çalışan, kuruma tedarik sağlayan tüm kişi ya da kurumlardır.

**Birim:** Kurum bünyesinde oluşturulan her türlü akademik ve idari birimlerdir.

## 4.0 DAYANAK

Bu prosedür, 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına dayanılarak hazırlanmıştır.

## 5.0 UYGULAMA

### 5.1. Bildirimlerin Alınması

Bildirimlerin alınmasında aşağıdaki adımlar izlenir:

- Bildirimlerin kayıt altına alınması, birimler arasında yönlendirilmesi, yönetilmesi ve raporlanması, bildirim sahibinin her aşamada bilgilendirilmesinde memnuniyet yönetim sistemi kullanılır.
- Memnuniyet yönetim sistemi tüm paydaşlara tanıtılarak ve önerilerek sisteme katılımları sağlanır.
- Paydaşlar kurumun her türlü işleyiş ve uygulamasına yönelik olarak memnuniyet yönetim

|                     |  |                  |            |
|---------------------|--|------------------|------------|
| Hazırlayan          | Kalite Değerlendirme ve Geliştirme Komisyonu | Doküman No       | PR-029     |
| Yürürlük Onayı      | Kalite Yönetim Koordinatör Yrd.              | İlk Yayın Tarihi | 28.10.2017 |
| Kalite Sistem Onayı | Kalite Yönetim Koordinatörlüğü               | Revizyon Tarihi  | 11.01.2022 |
|                     |  | Revizyon No      | 02         |
|                     |  | Sayfa Adedi      | 1/2        |



## MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ



sistemi aracılığıyla bilgi, istek, öneri, şikayet, memnuniyet vb. bildirimlerini gönderir.

d) Girilen bildirimler, öncelikle Rektör, Rektör Yardımcılar, Genel Sekreter ve Kalite Yönetim Koordinatörlüğü tarafından yetkilendirilen kişilerin e-postalarına bilgilendirme amaçlı olarak yönlendirilir.

e) Kalite Yönetim Koordinatörlüğü gelen bildirimleri değerlendirerek ilgili birime yönlendirir.

Yönlendirilen bildirimler ilgili birimin üst yöneticisi ve birim kalite temsilcisinin e-postasına gönderilir. f) Adli ve idari soruşturma gerektiren ve kişisel mahremiyeti içeren bildirimler hassas bildirim olarak değerlendirilir ve Kalite Yönetim Koordinatörlüğü üst yönetimi tarafından işleme alınıp alınmayacağına karar verilir.

g) Yönlendirilen bildirimler, Birimler tarafından değerlendirilerek ilgili paydaşa 10 gün içerisinde bildirim konusunda yapılan işlem hakkında geri dönüş yapar.

### 5.2 Bildirimlerin Değerlendirilmesi

a) Bildirimlerin usulüne uygunluğu ve memnuniyet yönetim sistemi kapsamı içinde olup olmadığı, birim yönetimi tarafından incelenir ve değerlendirilir.

b) Yönlendirilen bildirimler ilgili birim yetkilisi tarafından değerlendirilerek birimin yetki alanında olmayan bildirimler için reddedilir. Yetki alanında olanlar için yapılan işlem ve kanıtı bildirim sahibine memnuniyet yönetim sistemi üzerinden gönderilir.

c) Birim yöneticileri birimin yetki alanındaki bildirimleri on (10) iş günü içerisinde sonuçlandırır.

d) Kalite Yönetim Koordinatörlüğü gelen geri bildirimleri konsolide ve analiz ederek amaç, misyon ve strateji temelinde iyileştirmeler için kullanılmasını sağlar ve tüm birimleri bu hususta yönlendirir.

### 6.0 SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yönetim Koordinatörlüğü ve tüm birim yöneticileri sorumludur.

|                     |  |                  |            |
|---------------------|--|------------------|------------|
| Hazırlayan          | Kalite Değerlendirme ve Geliştirme Komisyonu | Doküman No       | PR-029     |
|                     |  | İlk Yayın Tarihi | 28.10.2017 |
| Yürürlük Onayı      | Kalite Yönetim Koordinatör Yrd.              | Revizyon Tarihi  | 11.01.2022 |
| Kalite Sistem Onayı | Kalite Yönetim Koordinatörlüğü               | Revizyon No      | 02         |
|                     |  | Sayfa Adedi      | 1/2        |