|  |
| --- |
| **SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ:** kalite@kastamonu.edu.tr |
| **SÜREÇTEN SORUMLU BİRİMLER:** Kalite Koordinatörlüğü, Tüm Birimler |
| **YETKİ VE SORUMLULUKLAR:** Görev tanımlarında belirlenmiştir. |
| **SÜRECİN AMACI:** Geri bildirim yönetim politikası ile yürütmekte olduğu faaliyetlerin hizmet kalitesinin etkinliğini ve böylece paydaş memnuniyetini artırmak  |
| **GİRDİLER** | **KAYNAKLAR** | **ÇIKTILAR** |
| * Birimler arası yazışma
* Kurumlar arası yazışma
* Bireysel başvurular
* Toplantı tutanakları
* Gözden geçirme çıktıları
* Anketler
* Geri Bildirim Formu
* Paydaş Geri Bildirim Kayıt ve Takip Formu
* KÜ Akademik Takvimi
 | * Ofis Ortamı
* Bilgisayar vb. Teknolojik Altyapı
* İnsan Kaynağı
* ÜBYS
* KAYSİS-Yasal Mevzuat
* Web Sayfası
* Geri Bildirim Noktaları Kutuları
 | * Geri bildirim kaydı
* Geri bildirim raporları
* Memnuniyet raporları
* Geri bildirim formu
 |

**FAALİYETLER**

**F3.3.1 Paydaş geri bildirimlerinin alınması**

|  |
| --- |
| Faaliyetin Amacı: Yürütülen tüm faaliyetlere ilişkin iş ve işlemlerden etkilenen paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak |
| Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Tüm Birimler |
| Faaliyet Adımları | Görevli | Bilgi/Tarif Dokümanları | Kayıt Ortamı |
| * Geri bildirim kutularının açılması ve takip formuna işlenmesi
* Geri Bildirimler modülü ile geri bildirimlerin alınması
* Anket yönetim işlemleri
 | * Kalite Koordinatörü
* Kalite Koordinatörlüğü Personelleri
* Birim Kalite Sorumluları
 | * KYS-FRM-179 Geri Bildirim Formu
* KYS-FRM-377 Geri Bildirim Kutusu Açma ve Teslim Tutanağı Formu
* KYS-FRM-378 Paydaş Geri Bildirim Kayıt ve Takip Formu
* KYS-PR-011 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü
 | * ÜBYS
* Dijital Ortam
* Fiziki Arşiv
 |
| İzleme Kriterleri:Geri bildirim kutusundan gelen bildirim sayısıAnkete katılımcı sayısı |
| Riskler:Paydaş iletişim sorumlularının kendilerine iletilen geri bildirimleri bilgisizlik nedeniyle hatalı kayıt altına almasıGeri bildirim kutularının zamanında açılmaması nedeniyle geri bildirimlerin geç kayıt altına alınması |
| Fırsatlar:Üniversitenin tüm paydaşlarının geri bildirim kanalı ile süreçlere katkıda bulunabilmesi |

**F3.3.2 Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi**

|  |
| --- |
| Faaliyetin Amacı: Bildirimlerin anlaşılması ve çözüme kavuşturulması yönünde şikâyet, öneri ve isteklerin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar olan sürecin takibini sağlamak |
| Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Tüm Birimler |
| Faaliyet Adımları | Görevli | Bilgi/Tarif Dokümanları | Kayıt Ortamı |
| * Geri bildirimin doğru birime yönlendirilmesi işlemleri
* Geri bildirimlerin öncelik ve aciliyet değerlendirmesi işlemleri
* Geri bildirimlerin DF/İF ihtiyacının tespiti ve takibinin yapılması işlemleri
 | * Kalite Koordinatörü
* Kalite Koordinatörlüğü Personelleri
* Birim Kalite Sorumluları
 | * KYS-FRM-179 Geri Bildirim Formu
* KYS-FRM-377 Geri Bildirim Kutusu Açma ve Teslim Tutanağı Formu
* KYS-FRM-378 Paydaş Geri Bildirim Kayıt ve Takip Formu
* KYS-PR-011 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü
* KYS-PR-004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
 | * ÜBYS
* Dijital Ortam
* Fiziki Arşiv
 |
| İzleme Kriterleri:Toplam şikayet sayısıToplam öneri/istek sayısıGeri bildirim üzerinden yapılan “Düzeltme” sayısı |
| Riskler:Geri bildirimlerin tüm paydaşlara açık olması nedeniyle paydaşlar tarafından doğru konu/birim/bildirim türü (öneri/istek, şikayet, memnuniyet) seçilememesi sonucu raporlamaların hatalı yansımasıGeri bildirimlerin önem derecesinin belirlenmemesi sebebiyle üniversitenin prestij ve imajının olumsuz etkilenmesi |
| Fırsatlar:Yazılım aracılığıyla geri bildirimlerin anlık olarak izlenebilmesi |

**F3.3.3 Geri Bildirim Faaliyetlerinin Tamamlanması ve Paydaşlara Bilgi Verilmesi**

|  |
| --- |
| Faaliyetin Amacı: Yürütülen süreçlerin sonunda paydaşların memnuniyet düzeyini belirleyerek verilen hizmet kalitesinin artırmak |
| Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Tüm Birimler |
| Faaliyet Adımları | Görevli | Bilgi/Tarif Dokümanları | Kayıt Ortamı |
| * Geri bildirimlerin e-posta üzerinden yanıtlanma işlemleri
 | * Kalite Koordinatörü
* Kalite Koordinatörlüğü Personelleri
* Birim Kalite Sorumluları
 | * KYS-PR-011 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü
 | * ÜBYS
* Dijital Ortam
* Fiziki Arşiv
 |
| İzleme Kriterleri:Geri bildirim süreç ve çözümünden paydaş memnuniyet oranıSüresi içerisinde tamamlanmayan geri bildirim sayısının toplam geri bildirim sayısına oranı |
| Riskler:Süresi içerisinde tamamlanmayan geri bildirimler nedeniyle paydaş memnuniyet oranının düşmesi |

**F3.3.4 Paydaş İlişkilerinin İyileştirilmesi**

|  |
| --- |
| Faaliyetin Amacı: Paydaş memnuniyetini arttırmak, paydaş ilişkileri yönetim sürecinin etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak |
| Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, İdari Birimler, Araştırma Merkezleri, Enstitü Müdürlükleri, Koordinatörlükler |
| Faaliyet Adımları | Görevli | Bilgi/Tarif Dokümanları | Kayıt Ortamı |
| * Paydaş ilişkileri faaliyetinin Analiz ve Değerlendirme işlemleri
* Paydaş ilişkileri faaliyetinin raporlandırma işlemleri
* Paydaş ilişkileri faaliyetinin rapor sonuçlarına göre DF/İF işlemleri
 | * Kalite Koordinatörü
* Kalite Koordinatörlüğü Personelleri
* Birim Kalite Sorumluları
 | * KYS-PR-011 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü
* KYS-PR-004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
* KYS-FRM-179 Geri Bildirim Formu
* KYS-FRM-377 Geri Bildirim Kutusu Açma ve Teslim Tutanağı Formu
* KYS-FRM-378 Paydaş Geri Bildirim Kayıt ve Takip Formu
* KYS-FRM-379 Düzeltme Formu
* KYS-FRM-380 İyileştirici Faaliyet Formu
* KYS-FRM-124 Düzeltici Faaliyet Formu
 | * ÜBYS
* Dijital Ortam
* Fiziki Arşiv
 |
| İzleme Kriterleri:Değerlendirilen Geri Bildirim sayısıÖğrenci memnuniyet oranıAkademik personel memnuniyet oranıİdari personel memnuniyet oranıMezun öğrenci memnuniyet oranı |
| Riskler:Birim kalite sorumlularının düzeltme ve düzeltici faaliyetleri karıştırması nedeniyle üniversitenin düzeltme ve düzeltici faaliyet sayılarının gerçek değerini yansıtmaması |
| Fırsatlar:Üniversite faaliyetlerindeki etkinliği artırmak için paydaş geri bildirimlerinin fırsat olması |

**F3.3.5 Paydaş Etkileşimi**

|  |
| --- |
| Faaliyetin Amacı: Birim düzeyinde toplantılar, etkinlikler vb ile paydaş etkileşimini artırmak |
| Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Araştırma Merkezleri, Enstitü Müdürlükleri, Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, İdari Birimler |
| Faaliyet Adımları | Görevli | Bilgi/Tarif Dokümanları | Kayıt Ortamı |
| * İç-Dış Paydaş Etkinlikleri
* Toplumsal Faaliyetler
 | * Kalite Koordinatörü
* Kalite Koordinatörlüğü Personelleri
* Birim Kalite Sorumluları
 |  | * Elektronik Ortam
* Fiziksel Ortam
* ÜBYS
 |
| İzleme Kriterleri:Paydaş katılımlı etkinlik sayısı (Paydaş etkileşimi) |

**F3.3.6 Mezun İlişkileri Yönetimi**

|  |
| --- |
| Faaliyetin Amacı: Mezunlarla İlişkilerin sürekliliğini sağlamak |
| Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi, Enstitü Müdürlükleri, Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük |
| Faaliyet Adımları | Görevli | Bilgi/Tarif Dokümanları | Kayıt Ortamı |
| * Mezunlarla İletişim İşlemleri
* Mezun Etkinlikleri İşlemler
 | * Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
* Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi
* Birim Kalite Sorumluları
 | * KYS-PR-011 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü
 | * ÜBYS
* Web Sayfası
* Mezun Bilgi Sistemi
* Öğrenci Bilgi Sistemi
* Fiziki Ortam
* Elektronik Ortam
 |
| İzleme Kriterleri:Bir önceki eğitim öğretim yılı sonunda mezun olup mezun takip sistemine kayıt olan öğrenci sayısıBir önceki eğitim öğretim yılı sonunda mezun olan toplam öğrenci sayısıMezun takip sistemindeki mezunların oranıDüzenlenen mezun etkinliği sayısıMezunlara yönelik düzenlenen etkinliklere katılan mezun sayısı |
| Riskler:Akademik birimlerin öğrencilerini ve mezunlarını KÜ Mezun bilgi sistemine üye olmaları konusunda desteklerinin yetersiz olmasıAkademik birimler bazında mezun etkinliklerinin yetersizliği |
| Fırsatlar:Mezun bilgi sisteminin varlığı |