



ŞİKÂYET ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.12.04

Yayın Tarihi: 04.12.2019

Revizyon No: 02

Revizyon Tarihi: 07.03.2023

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı iç ve dış paydaşların şikâyet, öneri ve memnuniyetlerinin değerlendirilmesi ile ilgili esasları belirlemektir.

2. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve güncellenmesinden Kalite ve Strateji Geliştirme Koordinatörlüğü sorumludur.

3. TANIMLAR

Şikâyet: Sağladığımız hizmetler ile ilgili olarak vermiş olduğumuz söz ve taahhütlerdeki eksiklik nedeniyle tarafımıza iletilen haklı ya da haksız her türlü memnuniyetsizlik ifadesi.

Öneri: Sağladığımız hizmetlerimiz ile ilgili süreçlerde gerçekleştirilen faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik görüş ve düşünceler.

Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi. (TS ISO 10002)

4. UYGULAMALAR

THK Üniversitesi başta öğrencileri ve çalışanları olmak üzere tüm paydaşlarının memnuniyetini artırmak için gerekli tedbirleri almaktadır. Şikâyetleri ivedi bir şekilde gündemine alarak öneriler çerçevesinde gerekli düzenlemeleri yapmaktadır.

4.1 Şikâyet ve Önerilerin Değerlendirilmesi:

THK Üniversitesi'nde şikâyet ve öneriler 3 şekilde alınmaktadır.

- İnternet sitesi aracılığı ile (<https://oimapp.thk.edu.tr/kalite/SikayetOneriForm.aspx>)
- Üniversite yerleşkelerinde yer alan şikâyet ve öneri kutuları aracılığı ile
- Anketler aracılığı ile

4.1.1. İnternet sitesi aracılığı ile alınan şikâyet ve öneriler Kalite ve Strateji Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından FR.12.12 Şikâyet-Öneri Takip Formu ile kayıt altına alınır ve şikâyet/öneri hangi birim ile ilgili ise o birime FR.12.13 Şikâyet-Öneri Değerlendirme Formu ile yazılı olarak iletilir. İlgili birimden en geç 3 iş günü içerisinde konu ile ilgili yazılı açıklama (şikâyetin nedeni, nasıl ve ne zaman çözüleceği) yapması istenir. Şikâyet/öneride bulunan kişinin iletişim bilgileri biliniyorsa ise Kalite ve Strateji Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından geri dönüş yapılır ve gerçekleştirilen faaliyetler hakkında bilgi verilir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite ve Strateji Geliştirme Koordinatörlüğü	Rektörlük Makamı



ŞİKÂYET ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.12.04

Yayın Tarihi: 04.12.2019

Revizyon No: 02

Revizyon Tarihi: 07.03.2023

Akademik personel ile ilgili şikâyetler değerlendirilmek üzere ilgili dekanlık/MYO müdürlüğüne gönderilir. İdari personel ile ilgili şikâyetler değerlendirilmek üzere genel sekreterliğe gönderilir.

4.1.2. Üniversite yerleşkelerinde yer alan şikâyet ve öneri kutularındaki FR.12.11 Şikâyet ve Öneri Formları 15 günde bir Kalite ve Strateji Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından toplanarak FR.12.12 Şikâyet ve Öneri Takip Formu ile kayıt altına alınır ve madde 4.1.1'deki adımlar uygulanır.

4.1.3 Paydaş Anketleri

THK Üniversitesinde paydaşların görüşlerini almak için kullanılan yöntemlerden biri de anketlerdir. Uygulanan anketlerin sonuçlarına göre ilgili birimler iyileştirme faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. THK Üniversitesinde paydaşlara 10 farklı anket uygulanmaktadır.

a) Öğrenci Memnuniyeti Anketi

FR.12.01 Öğrenci Memnuniyet Anketi güz ve bahar dönemlerinin sonunda yılda iki defa öğrenci bilgi yönetim sistemi üzerinden uygulanmaktadır. Öğrencinin final notunu görebilmesi için bu anketi doldurması gerekmektedir. Anketlerin uygulanmasının sorumluluğu Öğrenci İşleri Müdürlüğü'ne aittir. Anket sonuçlarının istatistiksel analizleri Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır. Bilgi İşlem Müdürlüğü analiz sonuçlarını Kalite ve Strateji Geliştirme Koordinatörlüğü'ne iletir. Sonuçların değerlendirilmesi Kalite ve Strateji Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır. Değerlendirme sonucunda yapılacak faaliyetlere Kalite ve Strateji Geliştirme Koordinatörlüğü ve ilgili birim müdürlüğü karar verir.

b) İdari Personel Memnuniyet Anketi

FR.12.03 İdari Personel Memnuniyet Anketi güz ve bahar dönemlerinin sonunda yılda iki defa İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından uygulanmaktadır. Anket sonuçlarının istatistiksel analizleri Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır. Bilgi İşlem Müdürlüğü analiz sonuçlarını İnsan Kaynakları Müdürlüğüne iletir. Sonuçların değerlendirilmesi ve değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler İnsan Kaynakları Müdürlüğü ve Genel Sekreterlik tarafından yürütülür.

c) Akademik Personel Memnuniyet Anketi

FR.12.02 Akademik Personel Memnuniyet Anketi güz ve bahar dönemlerinin sonunda yılda iki defa İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından uygulanmaktadır. Anketlerin istatistiksel analizi Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır. Bilgi İşlem Müdürlüğü analiz sonuçlarını İnsan Kaynakları Müdürlüğüne iletir. Sonuçların değerlendirilmesi ve değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler İnsan Kaynakları Müdürlüğü ve ilgili dekanlık/ MYO müdürlüğü tarafından yürütülür.

d) Ders ve Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi

Her dönem sonunda öğrenci bilgi yönetim sistemi üzerinden uygulanmaktadır. Öğrencinin final notunu görebilmesi için FR.12.04 Ders ve Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi'ni doldurması gerekmektedir. Anketin uygulanmasının sorumluluğu Öğrenci İşleri Müdürlüğü'ne

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite ve Strateji Geliştirme Koordinatörlüğü	Rektörlük Makamı



ŞİKÂYET ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.12.04

Yayın Tarihi: 04.12.2019

Revizyon No: 02

Revizyon Tarihi: 07.03.2023

aittir. Anketler uygulandıktan sonra sonuçları Öğrenci İşleri Müdürlüğü tarafından ilgili dekanlıklara/MYO müdürlüklerine gönderilmektedir. Değerlendirmeler ve değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler ilgili dekanlıklar/ MYO müdürlükleri tarafından yürütülür.

e) Mezun Değerlendirme Anketi

Mezunlara uygulanan FR.12.08 Mezun Değerlendirme Anketi mezun internet sayfası üzerinden uygulanmaktadır. Anketlerin uygulanmasının sorumluluğu Sağlık, Kültür ve Spor Müdürlüğü'ne aittir. Anketlerin istatistiksel analizleri Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır. Sonuçların değerlendirilmesi ve değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler Kalite Komisyonu'nun sorumluluğundadır.

f) Zorunlu Staj Değerlendirme Formu (Firma Değerlendirmesi)

FR.12.07 Zorunlu Staj Değerlendirme Formu (Firma Değerlendirmesi) öğrencinin staj dosyasında yer almaktadır. Staj sonunda işveren tarafından doldurulmaktadır. Staj dosyası içerisinde kapalı zarf ile bölüm/program başkanlarına iletilir. Anketin uygulanması, değerlendirilmesi ve değerlendirme sonucunda yapılacak faaliyetler bölüm/program başkanlarının sorumluluğundadır.

g) Zorunlu Staj Değerlendirme Formu (Öğrenci Değerlendirmesi)

FR.12.06 Zorunlu Staj Değerlendirme Formu (Öğrenci Değerlendirmesi), öğrencinin Staj Dosyasında yer almaktadır. Öğrenciler stajlarını bitirdikten sonra staj dosyalarını bölüm başkanlarına/program başkanlarına teslim etmeden önce anketi doldururlar. Anketin uygulanması, değerlendirilmesi ve değerlendirme sonucunda yapılacak faaliyetler bölüm/program başkanlarının sorumluluğundadır.

h) Personel Performans Değerlendirme Anketi (İdari)

İdari personelin performans değerlendirmeleri yılda bir defa bahar dönemi sonunda FR.12.09 Personel Performans Değerlendirme Anketi (İdari) ile gerçekleştirilir. Fakültelerde çalışan idari personelin performans değerlendirilmesi dekanlar, meslek yüksekokullarında çalışan idari personelin değerlendirmeleri müdürler, diğer idari kadrolarda çalışan personellerin değerlendirmeleri ise ilgili birim müdürlerinin koordinasyonu ile gerçekleştirilir. Değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler dekanlar/MYO müdürleri/birim müdürleri tarafından yürütülür.

i) Dış Paydaş Anketi

FR.12.10 Dış Paydaş Anketi, yılda bir defa ocak ayında elektronik belge yönetim sistemi ile dış paydaşlara gönderilerek doldurmaları sağlanmaktadır. Anketlerin istatistiksel analizleri Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafında yapılmaktadır. Analiz sonuçlarının değerlendirilmesi ve değerlendirme sonucunda yapılacak faaliyetler Kalite Komisyonu tarafından yürütülmektedir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR.12.08 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- FR.12.01 Öğrenci Memnuniyet Anketi

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite ve Strateji Geliştirme Koordinatörlüğü	Rektörlük Makamı



ŞİKÂYET ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.12.04

Yayın Tarihi: 04.12.2019

Revizyon No: 02

Revizyon Tarihi: 07.03.2023

- FR.12.02 Akademik Personel Memnuniyet Anketi
- FR.12.03 İdari Personel Memnuniyet Anketi
- FR.12.04 Ders ve Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi
- FR.12.06 Zorunlu Staj Değerlendirme Formu (Öğrenci Değerlendirmesi)
- FR.12.07 Zorunlu Staj Değerlendirme Formu (Firma Değerlendirmesi)
- FR.12.08 Mezun Değerlendirme Anketi
- FR.12.09 Personel Performans Değerlendirme Anketi (İdari)
- FR.12.10 Dış Paydaş Anketi
- FR.12.11 Şikâyet-Öneri Formu
- FR.12.12 Şikâyet-Öneri Takip Formu
- FR.12.13 Şikâyet-Öneri Değerlendirme Formu

Hazırlayan

Onaylayan

Kalite ve Strateji Geliştirme Koordinatörlüğü

Rektörlük Makamı