



## ŞİKÂYET ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.12.04

Yayın Tarihi: 04.12.2019

Revizyon No:00

Revizyon Tarihi:-

### 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 Koordinatörlüğü sorumludur. Uygulanmasından Öğrenci İşleri Müdürlüğü, Personel Müdürlüğü, Bilgi İşlem Müdürlüğü, Kalite Koordinatörlüğü, Dekanlar, MYO Müdürleri, İdari Birim Müdürleri ve Kalite Komisyonu 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 Üniversitesinde şikâyet ve öneriler 3 şekilde alınmaktadır.

- Web sitesi aracılığı ile (<https://www.thk.edu.tr/sikayet-oneri-formu/>)
- Üniversite yerleşkesinde yer alan şikâyet ve öneri kutuları aracılığı ile
- Anketler aracılığı ile

**4.1.1.** Web sitesi aracılığı ile alınan şikâyet ve öneriler Kalite Koordinatörlüğü tarafından Şikâyet ve Öneri Takip Formu ile kayıt altına alınır ve şikâyet/öneri hangi birim ile ilgili ise o birime Şikâyet Öneri Değerlendirme Formu ile yazılı olarak iletilir. İlgili birimden en geç 3 iş günü içerisinde konu ile ilgili yazılı açıklama istenir.

Akademik ve İdari Personel ile ilgili şikâyetler değerlendirilmek üzere Genel Sekreterlik Makamına gönderilir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Rektörlük Makamı



## ŞİKÂYET ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.12.04

Yayın Tarihi: 04.12.2019

Revizyon No:00

Revizyon Tarihi:-

Şikâyetler ile ilgili düzeltici faaliyet gerçekleştirilmesi gerekiyor ise ilgili birim Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltmeleri gerçekleştirir. Şikâyet/öneride bulunan kişinin iletişim bilgileri biliniyorsa ise şikâyete konu olan birim tarafından geri dönüş yapılır ve gerçekleştirilen faaliyetler hakkında bilgi verilir.

**4.1.2.** Üniversite yerleşkesinde yer alan şikâyet ve öneri kutularındaki Şikâyet ve Öneri Formları her hafta Cuma günü Kalite Koordinatörlüğü tarafından toplanarak Şikâyet ve Öneri Takip Formu ile kayıt altına alınır. Madde 4.1.1'deki adımlar uygulanır.

Şikâyetlerin takipleri Şikâyet Öneri Takip Formu ile Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır.

### 4.2 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.

#### 4.2.1 Öğrenci Memnuniyeti Anketi

Öğrenci Memnuniyet Anketi her dönem sonunda öğrenci bilgi yönetim sistemi üzerinden uygulanmaktadır. Öğrencinin final notunu görebilmesi için Öğrenci Memnuniyet Anketini doldurması gerekmektedir. Anketlerin uygulanmasının sorumluluğu Öğrenci İşleri Müdürlüğüne aittir. Anket sonuçlarının istatistiksel analizleri Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır. Bilgi İşlem Müdürlüğü analiz sonuçlarını Kalite Koordinatörlüğüne iletir. Sonuçların değerlendirilmesi Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır. Değerlendirme sonucunda yapılacak faaliyetlere Kalite Koordinatörlüğü ve ilgili Birim Müdürlüğünün ortak çalışması sonucu karar verilir.

#### 4.2.2 İdari Personel Memnuniyet Anketi

İdari Personel Memnuniyet Anketi yılda bir defa Haziran-Temmuz döneminde THK Üniversitesi web sayfası üzerinden uygulanmaktadır. Anket döneminde İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından tüm personele hatırlatma için e-posta gönderilir. 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 tarafından yürütülür.

#### 4.2.3 Akademik Personel Memnuniyet Anketi

Akademik Personel Memnuniyet Anketi yılda bir defa Haziran-Temmuz döneminde THK Üniversitesi web sayfası üzerinden uygulanmaktadır. Anket döneminde İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından tüm personele hatırlatma için e-posta gönderilir. Anketlerin istatistiksel analizi Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır. Bilgi İşlem Müdürlüğü analiz sonuçlarını Üniversite Kalite Komisyonuna iletir. Sonuçların değerlendirilmesi ve değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler Üniversite Kalite Komisyonu tarafından yürütülür.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Rektörlük Makamı



## ŞİKÂyet ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.12.04

Yayın Tarihi: 04.12.2019

Revizyon No:00

Revizyon Tarihi:-

### 4.2.4 Ders Değerlendirme Anketi

Her dönem sonunda Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi üzerinden uygulanmaktadır. Öğrencinin final notunu görebilmesi için Ders Değerlendirme Anketini doldurması gerekmektedir. Anketlerin uygulanmasının sorumluluğu Öğrenci İşleri Müdürlüğüne aittir. Anketler uygulandıktan sonra sonuçları Öğrenci İşleri Müdürlüğü tarafından Dekanlıklara gönderilmektedir. Değerlendirmeler ve değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler ilgili Dekanlık tarafından yürütülür.

### 4.2.5 Mezun (Dış Paydaş) Değerlendirme Anketi

Mezun değerlendirme anketleri yılsonlarında mezun <https://mezun.thk.edu.tr/> üzerinden uygulanmaktadır. Anketlerin uygulanmasının sorumluluğu Sağlık, Kültür ve Spor Müdürlüğü'ne aittir. Anketlerin istatistiksel analizleri Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafında yapılmaktadır. Analiz sonuçları Üniversite Yönetim Kurulu ve Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda yapılacak faaliyetler Üniversite Yönetim Kurulu tarafından yürütülür.

### 4.2.6 İşverenin Stajyer Değerlendirme Anketi

İşverenin Stajyer Değerlendirme Anketi öğrencinin staj dosyasında yer almaktadır. Staj sonunda işveren tarafından doldurulmaktadır. Staj dosyası içerisinde kapalı zarf ile Bölüm Başkanlarına/Program Başkanlarına iletilir. Anketlerin uygulanması, değerlendirmesi ve değerlendirme sonucunda yapılacak faaliyetler Bölüm Başkanları/Program Başkanları tarafından gerçekleştirilir.

### 4.2.7 Öğrencinin Staj Yaptığı Kurumu/Kuruluşu/İşletmeyi Değerlendirme Anketi

Öğrencinin Staj Yaptığı Kurumu/Kuruluşu/İşletmeyi Değerlendirme Anketi Staj Dosyasında yer almaktadır. Öğrenciler stajlarını bitirdikten sonra Staj Dosyalarını Bölüm Başkanlarına/Program Başkanlarına teslim etmeden önce anketi doldururlar. Anketlerin uygulanması, değerlendirmesi ve değerlendirme sonucunda yapılacak faaliyetler Bölüm Başkanları/Program Başkanları tarafından gerçekleştirilir.

### 4.2.8 Personel Performans Değerlendirme Anketi (İdari)

İdari personellerin performans değerlendirmeleri Haziran-Temmuz döneminde Personel Performans Değerlendirme Anketleri (İdari) ile gerçekleştirilir.

Fakültelerde çalışan idari personellerin performans değerlendirmesi Dekanlar, Meslek Yüksekokullarında çalışan idari personellerin değerlendirmeleri MYO Müdürleri, diğer idari kadrolarda çalışan personellerin değerlendirmeleri ise Birim Müdürlerinin koordinasyonu ile gerçekleştirilir. Değerlendirmelerde her personel için 3 farklı yöneticisinin görüşü alınır.

Değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler Dekanlar/MYO Müdürleri/Birim Müdürleri tarafından yürütülür.

### 4.2.9 Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi

Her dönem sonunda Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi üzerinden uygulanmaktadır. Öğrencinin final notunu görebilmesi için Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketini doldurması gerekmektedir. Anketlerin uygulanmasının sorumluluğu Öğrenci İşleri Müdürlüğüne aittir. Anketlerin sonuçları Öğrenci İşleri Müdürlüğü tarafından Dekanlıklara gönderilmektedir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Rektörlük Makamı



## ŞİKÂYET ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.12.04
Yayın Tarihi: 04.12.2019
Revizyon No:00
Revizyon Tarihi:-

Değerlendirmeler ve değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler ilgili Dekanlıklar tarafından yürütülür.

### 4.2.10 Dış Paydaş Anketi

Dış Paydaş Anketi, Üniversitenin internet sitesinde dış paydaşların uygulamalarına açık bir şekilde bulunmaktadır. Yılda bir defa (akademik dönem sonunda) dış paydaşlara anketi doldurmaları için sistem üzerinden bilgi gönderilmektedir. Anket sonuçlarının değerlendirilmesi ve değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler Üniversite Kalite Komisyonu tarafından yürütülür.

## 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR.12.08 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- FR.12.01 Öğrenci Memnuniyet Anketi
- FR.12.02 Akademik Personel Memnuniyet Anketi
- FR.12.03 İdari Personel Memnuniyet Anketi
- FR.12.04 Ders Değerlendirme Anketi
- FR.12.05 Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi
- FR.12.06 Öğrencinin Staj Yaptığı Kurumu/Kuruluşu/İşletmeyi Değerlendirme Anketi
- FR.12.07 Öğrencinin Stajını Değerlendirme Anketi
- FR.12.08 Mezun Değerlendirme Anketi
- FR.12.09 Personel Performans Değerlendirme Anketi (İdari)
- FR.12.10 Dış Paydaş Anketi
- FR.12.11 Şikâyet ve Öneri Formu
- FR.12.12 Şikâyet ve Öneri Takip Formu
- FR.12.13 Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Rektörlük Makamı