



T.C.
ORDU ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

1. GİRİŞ

Bu prosedür Ordu Üniversitesinin paydaş geri bildirim yönetim çerçevesini ortaya koymakta olup, Kalite Yönetim Sistemi ve Paydaş İlişkileri Yönetimi Sürecinde belirlenen uygunsuzlukların tespiti, bunların ortadan kaldırılması, önlenmesi ve geri bildirimlerin kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi için kullanılması sürecinde izlenecek yöntem ve sorumlulukları belirlemeyi amaçlamaktadır.

ODÜ paydaş geri bildirim yönetim prosedürü üniversitenin stratejik amaçları, hedefleri, performans ve süreç yönetimi ile ilişkilidir. Bu prosedürde paydaş şikâyet, öneri ve istek bildirimini ile memnuniyet yönetim süreci olmak üzere iki temel bileşen yer almaktadır. Prosedürün her iki bileşeni de etkili bir geri bildirim yönetimi için sürecin genel tanımlamasını, planlanmasını, kontrolleri ve raporlama yapısını içermektedir. ODÜ Paydaş Geri Bildirim Yönetimi ODÜ'nün organizasyon şemasında yer alan bütün birimleri, süreçleri ve faaliyetleri kapsamaktadır. Paydaş geri bildirimlerinin yönetim sorumluluğu; üst yönetim, süreç yöneticileri ve birim yöneticilerine aittir.

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

ODÜ Paydaş Geri Yönetim Prosedürü Yükseköğretim Kalite Kurulu Kalite Yönetim Sistemi, TSE ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Sistemi standartları (genel ilkeler, kılavuzluk prensipleri), Yükseköğretim Kalite Kurulu iç-dış değerlendirme ölçütleri, Yükseköğretim Kurulu paydaş anketleri hazırlama, uygulama, analiz rehberi ve iyi uygulamalar ile uyumludur.

2. ÖNEMLİ KAVRAMLAR VE TANIMLAMALAR

Geri Bildirim: Üniversitenin stratejik ve operasyonel hedeflerinden sağlayacağı kazanımlarından etkilenen paydaşlara ait şikâyet, öneri ve istek bildirimlerini içeren formlar ile memnuniyet ölçümleridir. ODÜ'de paydaş geri bildirimini iyileştirme esaslı bir süreci ifade etmekte olup, tanımlı süreçlerin stratejik hedefler doğrultusunda yürütülüp yürütülmediği sistematik olarak izlenir.

Paydaş: Üniversitenin yürüttüğü faaliyetlerden doğrudan veya dolaylı etkilenen ve etkileyen kitledir. ODÜ'nün paydaşları iyileştirme faaliyetleriyle karar alma mekanizmalarına etki eden süreç yönetiminin önemli unsurudur.

Öneri/İstek: Paydaşların Üniversitenin verdiği hizmetlerin üretim ve sunum süreçlerinde gerçekleştirilen faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik görüş, düşünce ve isteklerini ifade eder.

Şikâyet: Paydaşların üniversitenin verdiği hizmetlerin üretim ve sunum süreçlerinde gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin memnuniyetsizliği ifade eder. ODÜ, paydaş bildirimlerini iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir.

Memnuniyet: Üniversitenin stratejik ve operasyonel süreçlerinden etkilenen iç ve dış paydaşların süreç yönetimi sonundaki algısıdır. Paydaş memnuniyet düzeyi ODÜ'nün stratejik ve operasyonel alanlarındaki iyi performansını gösterir.

Memnuniyet ölçüm: Üniversitenin süreçlerine ait faaliyetler ile ilişki içerisinde bulunan paydaşların tümüne veya temsil etme kabiliyetine sahip bir bölümüne yönelik olarak planlanıp, uygulanarak iç ve dış paydaş memnuniyet düzeyinin belirlenmesidir. ODÜ, ölçtüğü paydaş memnuniyet düzeyini iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir.



T.C.
ORDU ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Geri Bildirim Mekanizması: ODÜ Paydaş geri bildirimlerini fiziksel veya elektronik ortamlarda almaktadır. Paydaşlarla yapılan yüz yüze toplantılar, görüşmeler ve anketler, telefon bildirim kayıtları vb. gibi iletişim kanalları ODÜ'nün fiziksel geri bildirim mekanizmalarını oluşturur. Elektronik posta, sosyal medya hesapları, kurum geri bildirim alma yazılımı gibi dijital platformlar ve çevrimiçi anketler ise ODÜ'nün elektronik ortamdaki geri bildirim mekanizmalarıdır.

Tüm kanallardan alınan geri bildirimler, ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü ile tek bir yazılım üzerinde toplanır. Bu yazılım ile paydaş geri bildirim sürecinin elektronik ortamda sürdürülmesi sağlanmaktadır. ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü, şikâyet, öneri/istek ve memnuniyetlerin kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, araştırılması ve sonlandırılması aşamalarındaki tüm işlemlerin gerçekleştirilmesini sağlar.

DİF: Düzeltici İyileştirici Faaliyet.

YGG: Yönetim Gözden Geçirme.

ÜNİKYS: Kalite Yönetim Sistemi yazılımı.

3. ROLLER VE SORUMLULUKLAR

Üst Yönetim: Paydaş geri bildirim politikasını süreç yönetimine uygun planlanmasını, tasarlanmasını, uygulanmasını, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamaktan, geri bildirimleri ele almak için bir yönetim temsilcisi atamaktan ve görev tanımında verilen yetki ve sorumluluklara ilave olarak yönetim temsilcisinin sorumluluklarını ve yetkisini açıkça tayin etmekten, faaliyetlerin etkili bir şekilde sürdürülmesi ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak için gözden geçirme sonuçlarının karar alma mekanizmalarına entegrasyonunu sağlamaktan sorumludur.

Kalite Koordinatörü: Birim yöneticileri ile koordineli bir şekilde geri bildirimlerin takibini sağlamaktan, bu prosedürün performansını izlemekten ve ölçmekten, periyodik olarak faaliyet sonuçlarından üst yönetimi bilgilendirmekten, uygulama birim yöneticileri ile gerekli hâllerde geri bildirimlerin değerlendirilmesi amacıyla yapılacak olan değerlendirme toplantılarını koordine etmekten ve gerçekleştirmekten, geri bildirim prosedürü uygulamalarına ilişkin uygulamaların paydaşlarca kolayca erişilebilirliğini sağlamaktan, sınıflandırılan geri bildirimler hakkında kök sebep analizi yapmaktan ve paydaş geri bildirim prosedürünün etkinliğinin artırılması amacıyla paydaşlar ile doğrudan iletişim kuran personelin eğitimlerini izlemekten sorumludur.

Kalite Koordinatörlüğü Personeli

Veri İzleme Personeli: “Anket Uygulama ve İzleme Planı”nı hazırlamaktan, Kalite Komisyonunun gündemine alınmak üzere Kalite Koordinatörlüğüne iletmekten, birimlere duyurulmasından, ilan edilen takvime uygun olarak anketlerin gerçekleştirilme yöntemlerini (çevrimiçi, yüz yüze vb.) belirlemekten ve uygulanmasını sağlamaktan, birimler tarafından süresi içerisinde gerçekleşmeyen faaliyetlerin bildirimini koordinatöre iletmekten, gerçekleştirilen her bir memnuniyet ölçme işlemleri sonucunda hazırlanan analiz ve değerlendirme sonuçlarını üst yönetime sunmaktan sorumludur.

Süreç Yöneticisi: ÜNİKYS Geri Bildirim Modülünde birimlerine ulaşan bildirimleri kalite sorumlusu ile birlikte değerlendirmekten, öncelikli olarak çözümlenecek bildirimlere karar vermekten, gerekli görülen hâllerde düzeltici iyileştirici faaliyetlerin planlanarak sonuçlandırılmasından, geri bildirimlerin gizliğinin sağlanmasından, koordinatörlük ile etkileşim hâlinde çalışmaktan, geri bildirim sisteminin veri güvenliğinin sağlanmasından ve paydaşlar tarafından ulaşılabilir durumda olmasından sorumludur.



T.C.
ORDU ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Kalite Sorumlusu: ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü üzerinden kendisine iletilen geri bildirimleri Süreç Yöneticisi ile ön değerlendirmesini yaptıktan, düzeltme veya düzeltici-iyileştirici faaliyet planlamaktan, geri bildirimleri çözüme kavuşturarak modül üzerinden gerekli işlemleri tamamlamaktan sorumludur.

Paydaş İletişim Görevlisi: Geri bildirim yönetimi prosedüründe belirlenen şartlara uymaktan, kişisel verilerin gizliliğine uymakla yükümlü olmaktan, paydaşlarla nezaketli olarak iletişim kurmaktan, geri bildirimlerin alındığı telefon, elektronik posta, faks veya bizzat paydaşın isteği üzerine yüz yüze görüşme sonucunda kendilerine ulaşan paydaş bildirimini anlık olarak ÜNİKYS'ye kaydetmekten ve paydaşları süreç hakkında bilgilendirmekten sorumludur.

4. UYGULAMA

ODÜ, geri bildirim yönetim sürecine “paydaş odaklı” olarak yaklaştığı için geri bildirim süreci sonucunda (personel veya olay hk., bildirimde bulunan hk.) herhangi bir hukuki işlem (disiplin soruşturması, inceleme vs.) başlatmaz.

4.1. ODÜ Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Yaklaşımı

ODÜ Paydaş Geri Bildirim Politikası ile yürütmekte olduğu faaliyetlerin hizmet kalitesinin etkinliğini ve paydaş memnuniyetini artırmayı hedefler. Paydaş geri bildirim politikasının yönetimi, ODÜ’de yürütülen tüm faaliyetlere ilişkin iş ve işlemlerden etkilenen paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması ve çözüme kavuşturulması yönünde şikâyet, öneri ve isteklerin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar olan süreci kapsar. ODÜ; din, dil, ırk ve cinsiyet ayrımı yapmaksızın tüm paydaşlarına karşı eşitlik ilkesini esas alır. Paydaş bildirimleri Üniversitenin karar organlarını etkileyerek katılımcılığı sağlamanın etkili bir aracı olarak değerlendirilir.

ODÜ, kalite yönetim sistemini mevzuata ve standartlara uygun olarak, stratejik amaçları ve politikaları doğrultusunda kalite hedeflerine ulaşmak için işletmektedir. Paydaş memnuniyeti kalite yönetim sisteminin etkinliğini artıran önemli bir unsur olarak değerlendirilir. Bu nedenle üniversite içi ve dışından etkili olan faktörler üniversitenin amaç ve hedeflerine ulaşma bağlamında yaptığı faaliyetleri etkilemektedir. ODÜ, risklerini azaltmak veya sonlandırmak, hatalı veya eksik olduğu uygulamalarına yönelik gerekli tedbirleri alabilmek ve kalite yönetim standartlarının üniversite faaliyetlerinde etkinliğini artırmak için paydaş geri bildirimlerini fırsat olarak değerlendirir. ODÜ, yönettiği bu süreç sonunda paydaşların memnuniyet düzeyini belirleyerek verilen hizmet kalitesinin artırılmasını amaçlar.

4.2. ODÜ Paydaş Geri Bildirim Yönetim Stratejisi

ODÜ Paydaş Geri Bildirim Yönetimi, stratejik yönetim ve performans yönetiminin önemli bir bileşenidir. Paydaş geri bildirimleri, üniversitenin amaç ve hedeflerine ulaşma başarısını artırmayı sağlamaktadır. ODÜ “paydaş odaklı” üniversite yaklaşımı ile paydaşlarından alınan geri bildirimleri üniversitenin stratejik plan amaç ve hedeflerine ulaşma başarısını etkileyen önemli bir unsur olarak değerlendirir. Geri bildirimleri kayıt altına alma, sonuçlandırma, izleme ve iyileştirmeye yönelik iş ve işlemlerin yürütülmesinde kullanmayı tercih ettiği “geri bildirim yönetim sistemi” ile paydaş katılımcılığını sürdürülebilir kılmaktadır.

ODÜ geri bildirim yönetimi sürekli iyileştirmeyi garanti altına alan Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) çevriminden yararlanmaktadır. Bu çerçevede birinci adımda geri bildirim yönetim çerçevesi sürecini planlanmaktadır. Geri bildirim yönetimi planının uygulanması ikinci adımdır. Üçüncü adımda, paydaş memnuniyeti sağlamak ve üniversite hedeflerine ulaşmak için geri bildirimlere



T.C.
ORDU ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

ilişkin hazırlanacak rapordan önce geliştirilen politika, plan ve süreçler kontrol edilir. İyileştirmeye açık alanları belirlemek ve bunlara ilişkin önlemleri almak ise son adımı oluşturmaktadır. Yönetimi gözden geçirme toplantılarında ele alınarak, geri bildirim yönetimi çevriminin sürdürülebilirliği güvence altına alınır.

4.3. İletişim

Geri bildirimlerin alınması sürecine dair bilgiler, paydaşlar için dezavantaj oluşturmaması adına olabildiğince anlaşılır ve herkes için erişilebilir formatlarda hazırlanır ve yayınlanır. Paydaşlar, geri bildirimlerini web sayfası üzerinden iletebilecekleri gibi elektronik posta, sosyal medya hesapları, mobil kurum uygulaması, mesajlaşma yazılımları gibi dijital platformlar, anket, yüz yüze görüşme, telefonla görüşme gibi iletişim unsurları üzerinden de iletebilirler. Geri bildirimde bulunan paydaşa ait kişisel veriler Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri uyarınca korunur. Geri bildirimlerin kayıt altına alınması, kişisel bilgilerin muhafaza edilmesi ve “Geri Bildirim Yönetimi” kapsamında yürütülecek tüm işlemler “ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü” ile güvence altına alınmıştır.

4.4. Paydaş Geri Bildirimlerinin Alınması

ODÜ paydaşlarının geri bildirim kanalı olarak farklı iletişim kanallarını tercih etmeleri sürecin uygulanmasında farklılık göstermez. Farklı iletişim kanallarından ODÜ’ye iletilen her bir bildirim kayıt altına alındıktan sonra, aynı süreç adımlarına tabi tutulur.

ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü: Geri bildirimlerin elektronik ortamda alınmasını sağlamak amacıyla ODÜ tarafından geliştirilmiş modüldür. ÜNİKYS Geri Bildirim Modülüne kolay ulaşabilmesini sağlamak üzere ODÜ’nün bütün birimlerinin web sayfasında modüle giriş butonu bulunur. Geri bildirim modülünden açılan (6) Geri Bildirim Formu (Online)”ndaki alanların paydaşlar tarafından doğru olarak doldurulması beklenir. Geri bildirimin alınması işlemi, “geri bildirimi tamamla” butonuna basıldığında ekranda beliren “geri bildiriminiz kayıt altına alınmıştır” bilgilendirme mesajı ile sonlanır.

QR Kod Sistemi: ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü ile bağlantılı olarak çalışan QR kod sistemi, paydaş sayısının fazla(öğrenci/personel sayısı) ve faaliyetlerin yoğun olarak yürütüldüğü yerlerde en az bir adet bulunur. Birim yöneticileri paydaşların kolay görebileceği alanlara birden fazla QR kod yapıştırılmasına/konulmasına da karar verebilir.

Diğer Geri Bildirim Kanalları: Elektronik posta, telefon, mesaj, paydaşlarla yapılan yüz yüze görüşme,vb. yöntemlerle alınan geri bildirimlere ait verilerin ÜNİKYS Geri Bildirim Modülünde kayıt altına alınması ve iletişim adresi belirtilmişse ilgili paydaşın bilgilendirilmesi sağlanır. Diğer geri bildirim kanallarına gelen geri bildirimler, Paydaş İletişim Görevlisi tarafından “geri bildirim formu” doldurularak kayıt altına alınması sağlanır. Bu nedenle üst yönetim tarafından paydaşlar ile iletişimde olan personelin hizmet içi birimi tarafından verilecek geri bildirim yönetimi eğitimine katılması sağlanır.

CİMER, Bilgi edinme talepleri veya geri bildirim mahiyeti taşıyan dilekçeler: Üniversitemize CİMER bildirimleri, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu çerçevesinde alınan talepler ile öneri veya şikâyet mahiyetinde olan dilekçelere yönelik değerlendirmeler süreç kapsamında değerlendirilmeyecektir. Bu tür bildirimler periyodik aralıklarla konularına göre ayrıştırılarak istatistiksel bilgileri gözden geçirme çıktısı olarak YGG toplantılarında görüşülerek YGG-KYS Performans Raporunda kayıt altına alınır.

Memnuniyetlerin ölçümü: Üniversitemiz faaliyetlerinin paydaşlar üzerindeki etki ve



T.C.
ORDU ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

algısının anlaşılabilmesi amacıyla memnuniyet ölçümleri yapılır. Paydaş beklenti ve ihtiyaç analizine göre yılda bir kez güncellenerek Kalite Koordinatörlüğü yönetiminde bütün birimlerin desteği ile uygulanır. Elde edilen sonuçlar ODÜ İstatistik Danışmanlık Uygulama Ve Araştırma Merkezi tarafından analiz edilerek rapor sonuçları Kalite Koordinatörlüğüne iletilir.

Anket memnuniyet düzeylerinin izlenmesi ve iyileştirilmesinde Çizelge 4.1’de belirtilen aralıklara göre değerlendirme yaklaşımı benimsenir. Genel memnuniyet düzeyi % 60’ın altında kalan kriterler için düzeltici iyileştirici faaliyeti planlanması zorunludur. Orta düzey memnuniyet aralığı için faaliyeti yürüten birimler tarafından ilgili kriterin değerlendirilerek ihtiyaç duyulması halinde düzeltici iyileştirici faaliyet açılması beklenir. Yüksek memnuniyet düzeyi aralığına sahip kriterler için yine ilgili birimler tarafından hizmet niteliğinin korunması ve daha da artırılması amacıyla birimlerin inisiyatifinde düzeltici iyileştirici faaliyet planlanabilir.

Çizelge 4.1. Memnuniyet Düzeyi Aralıklarına Göre Anket Değerlendirme Yaklaşımı

Değerlendirme Aralığı (%)	Memnuniyet Düzeyi	DİF Zorunluluğu
0-59	Düşük	Zorunlu
60-69	Orta	Birim inisiyatifinde
70-100	Yüksek	Birim inisiyatifinde

Paydaş memnuniyet sonuçları web sayfası üzerinden paydaşlara duyurulur. Gerçekleştirilen her bir memnuniyet ölçme işlemleri sonucunda hazırlanan analiz ve değerlendirme sonuçları ile eylem planı rapor olarak üst yönetime sunulur. Üniversitemizde yürütülen süreçlerin performansını etkileyecek memnuniyet sonuçları ilgili süreç yöneticisine eylem planını gerçekleştirmek üzere iletilir. Değerlendirme sonuçlarına göre gerekli hâllerde düzeltici-iyileştirici faaliyet prosedürüne göre işlemler gerçekleştirilir. Paydaş memnuniyeti ölçme süreci belirlenen takvime göre sürdürülür ve tüm memnuniyet ölçme sonuçları gözden geçirilmek üzere YGG toplantısında değerlendirilerek sürecin sürekliliği ve iyileştirilmesi sağlanır.



T.C.
ORDU ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

4.5. Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve Takip Edilmesi

ÜNİKYS Geri Bildirim Modülüne kayıt yapılan her form için sistem tarafından otomatik bir takip numarası verilir. Birimlerde görevlendirilmiş olan süreç yöneticisi veya kalite sorumluları, birimlerine gelen geri bildirimleri anlık olarak görüntüleyebilmektedir. Süreç yöneticisi veya kalite sorumluları tarafından incelenen geri bildirimler, herhangi bir işlem yapılmaksızın açıklama notu girilerek yanıtlanabilir, reddedilebilir veya birim ile ilişkisi kaldırılabilir. Gerek görüldüğünde geri bildirim üzerinden düzeltme veya düzeltici- iyileştirici faaliyet oluşturulabilir. Süreç yöneticisi tarafından alınan geri bildirimle ilişkin planlamalar, bildirimün çözüme kavuşturulması amacıyla ayrı ayrı inceleme yapıldıktan sonra titizlikle tasarlanır. Bildirimler aciliyetine ve önceliğine göre değerlendirilir, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü ve Uygun olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü 'ne göre işlem yapılır. Düzeltme yapıldığında geri bildirim modülüne gerekli alanlar doldurularak geri bildirim kapatılır. ÜNİKYS yazılımı tarafından ilgili paydaş bilgilendirilir. DİF planlanması halinde ise geri bildirim modülünde DİF açıldığı hususu ÜNİKYS anlık raporlamaları ile takip edilir.

Üniversitenin prestij kaybına veya kişisel hakları konu alan bildirimler ile kamu zararı ve geniş kesimleri etkileme ihtimali olan bildirimler “acil” olarak değerlendirilir ve ÜNİKYS geri bildirim modülü üzerinden “öncelikli bildirim” olarak sınıflandırılır.

Herhangi bir birim seçilmeden oluşturulmuş ve yanlış birime iletilmiş geri bildirimler, Kalite Koordinatörlüğü tarafından doğru birim ile ilişkilendirilir.

4.6. Geri Bildirim Faaliyetlerinin Tamamlanması ve İlgili Paydaşa Bildirilmesi

Paydaş bilgilendirme yönetimi için elektronik posta iletişim aracı kullanılır. Formun modüle kaydedilmesi ve bildirimün çözüme kavuşturulması başlıca paydaş bilgilendirme aşamalarıdır. Ancak, geri bildirimün çözümlenme süresi faaliyetin derecesine göre değişiklik gösterebileceğinden süresi içerisinde tamamlanamayan veya üç aydan fazla sürecek faaliyetler söz konusu olduğunda paydaşa ayrıca bilgi verilir. Tüm bilgilendirmeler ÜNİKYS geri bildirim modülü üzerinden otomatik olarak gerçekleştirilir.

E-posta bilgileri bulunan paydaşa, geri bildirimini sonuçlandırıldığında otomatik olarak bilgilendirme mesajı gönderilir. Paydaş, geri bildirim için sürecine ve sonucuna dair puanlama ve değerlendirme yapabilmektedir. 5 puanlık skala üzerinden, bildirim sahibinin 2 puandan düşük vermesi halinde paydaşın tercihinine bağlı olarak ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü tarafından aynı bildirimün farklı bir takip numarası ile yeniden oluşturulması sağlanır ve böylece çözüm süreci yeniden başlatılır.

4.7. Sürecin Sürdürülmesi ve İyileştirilmesi

Bilginin Toplanması: Prosedür kapsamında tutulan tüm kayıtlar ve bilgiler kalite yönetim sistemi dokümanı olup, kayıtları tanımlama, toplama, sınıflandırma, sürdürme, saklama ve imha etme adımları, kişisel bilgilerin korunacağı ve paydaşlarla ilgili gizliliği sağlayacak şekilde yönetilir. Geri bildirim kayıtları, bu kayıtların sürdürülmesi, kayıtların kötü kullanılması veya eskimesi sonucunda zarar görmemesi amacıyla elektronik dosyalar ve manyetik kaydetme ortamlarını saklamak için gerekli olan dikkat gösterilir ve bu süreç de doküman kontrol ve kayıt yönetimi prosedürü işlemlerine uygun olarak yönetilir.

Paydaşlar ile iletişim hâlinde olan personele uygulanacak eğitime ilişkin bilgiler insan kaynakları sürecine göre kayıt altına alınır, kalite koordinatörlüğünce takip edilir.

Paydaş bildirimleri ile ilgili veriler (kişisel olmayan istatistikî şikâyet verileri) ÜNİKYS yazılımı üzerinden anlık raporlamalar ile paydaşlara açıklanır.

Geri Bildirimlerin Analizi ve Değerlendirilmesi: Paydaş bildirimleri kayıt altına alındıktan sonra kalite koordinatörlüğü tarafından sınıflandırılır. Sınıflandırılan geri bildirimler hakkında kök



T.C.
ORDU ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

sebeup analizi yapılır.

Geri Bildirim Sürecinden ve Çözümünden Memnuniyet: Geri bildirim yönetim sürecinin başarı performansını artırmak ve paydaş memnuniyetini sağlamak üzere geri bildirim sahiplerinin memnuniyeti ölçülür. Ölçme işlemi paydaş tercihinine bağlı olup süreç tamamlandığında yapılacak bilgilendirme aşamasında gerçekleştirilir. Geri bildirim sahibinden süreçten memnuniyeti ve çözümün yeterli bulunup bulunmadığı sorgulanır. Bildirim sahibinin 2 puandan düşük vermesi halinde paydaşın tercihinine bağlı olarak ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü tarafından aynı bildirimin farklı bir takip numarası ile yeniden oluşturulması sağlanır ve böylece çözüm süreci yeniden başlatılır. Sonuçlar üst yönetime üzere sunulur

Geri Bildirim Sürecinin İzlenmesi: Kalite Koordinatörü geri bildirim yönetim prosedürüne uygun olarak sürecin performansını izler ve ölçer.

Geri Bildirim Sürecinin Tetkik Edilmesi: Geri bildirim yönetim süreci İç Tetkik ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi (YGG) Prosedürü'ne göre tetkik edilir.

Yönetimin Geri Bildirim Sürecini Gözden Geçirmesi: ODÜ üst yönetimi, Paydaş İlişkileri Sürecinin ve paydaş geri bildirim prosedürünün uygunluğunun, yeterliliğinin, etkililiğinin ve verimliliğinin devamlılığını sağlamak ve gerekli iyileştirme kararlarını alabilmek için yılda en az bir kez süreç girdi, çıktı ve hedeflerini gözden geçirir.

Üst yönetim tarafından ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü üzerinden geri bildirim sürecine anlık olarak erişim sağlanır ve takip edilir. Bununla birlikte tüm birimler ODÜ paydaşları tarafından yapılan geri bildirimleri yıl sonunda YGG-KYS Performans Raporunda değerlendirir ve ihtiyaç halinde iyileştirmelere yansıtır. Kalite Koordinatörlüğü ise ODÜ paydaşlarından gelen tüm geri bildirimleri YGG-KYS Performans Raporunda (Bütünleşik-ODÜ) değerlendirerek üst yönetime raporlar. Bununla birlikte Kalite koordinatörlüğü, ODÜ paydaşları tarafından yapılan geri bildirimleri raporlar. Raporlandırma işlemleri, geri bildirimlerin ODÜ süreçleri, stratejik plan amaç ve hedefleri ile ilişkilendirilerek karar alma mekanizmalarına entegrasyonu için üst yönetime sunulmak üzere hazırlanır. Geri bildirim yönetiminin uygulanması aşamasında karşılaşılan sorunlara raporda ayrıca yer verilir ve etkinlik değerlendirilmesi yapılır. Geri bildirimlerin karar mekanizmalarına etkisi, stratejik planda yer alan paydaş matrisinde belirtilen önem ve öncelikli ilişkilidir. Yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmesi gereken iyileştirme önerilerini kalite koordinatörlüğü süreç yöneticileri ile de paylaşır. Yöneticiler, yürütülen faaliyetlerin iyileştirilmesinde bu önerilerden yararlanır. Gözden geçirme çıktıları paydaşlar ile paylaşılır ve performans seviyelerini ve memnuniyeti etkileyebilen hizmetlerin iyileştirilmesi için bir girdi olarak kullanılır.

4.8. Kayıtlama ve Arşivleme

Bu prosedür kapsamında kullanılan form/dokümanlar, Doküman Yönetimi Prosedürüne göre kayıtlanır ve arşivlenir.



T.C.
ORDU ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Prosedürün kabul edildiği Senato Kararının;	
Tarihi	Sayısı
20.11.2024	2024/156
Prosedürde değişiklik yapılan Senato Kararının;	
Tarihi	Sayısı