



PAYDAŞ ŞİKAYETLERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-04
İlk Yayın Tarihi	08.08.2015
Revizyon Tarihi	05.07.2022
Revizyon No	06
Sayfa	1/3

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	08.08.2015	İlk Yayın
01	18.04.2016	Yürürlük yetkilisinin değişimi
02	04.09.2017	YGG (04.05.2017) Toplantısında alınan kararların gerektirdiği revizyon
03	04.07.2018	ISO versiyon değişikliği
04	15.08.2018	8-9/08/ Tarihli iç tetkik tespiti (diğer paydaşların vurgu eksikliği)
05	03.03.2022	"Değerlendirme" başlığı eklenmiştir.
06	05.07.2022	'Hazırlayan', 'Sistem Onayı' ve 'Yürürlük Onayı' kısımlarının kaldırılması

1. AMAÇ

Paydaş (Akademik-İdari, Öğrenci, Dış Paydaş-Sektör Temsilcileri) şikâyetleri ve memnuniyeti değerlendirme prosedürünün amacı, Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu ile paydaşlık ilişkisi bulunan aktörlerin eğitim-öğretim hizmetlerinden, personelin memnuniyetinin ölçülmesi ve dış paydaşların yani sektör temsilcilerinin staj ve mesleki uygulamalarımız konusunda şikâyet ve memnuniyetlerinin tespitinde uygulanacak yöntem, esas ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Paydaş şikâyetleri ve memnuniyeti değerlendirme prosedürü Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nun tüm birimlerini kapsar.

3. TANIMLAR

Anket: Paydaşların memnuniyet düzeylerini, akademik personel ve derslerle ilgili taleplerini belirtebileceği, personelin üniversiteden aldığı hizmetlerden, dış paydaşların yani sektör temsilcilerinin staj ve mesleki uygulama memnuniyet düzeyini ölçen çeşitli sorulardan oluşan formlardır.

Anketler açık uçlu sorulardan da oluşabilir.

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve yönetiminden Yönetim Temsilcisi sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

5. UYGULAMA

5.1. ŞİKAYET MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME

5.1.1. Akademik-İdari Şikâyet ve Memnuniyet Değerlendirme

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu bünyesinde çalışan akademik ve idari personelin şikâyet ve memnuniyetlerinin belirlenmesine yönelik çalışmalar Kalite Yönetimi & Bilgi Sistemleri Koordinatörlüğünce yılda bir kere **FR-110- Akademik-İdari Şikâyet ve Memnuniyet Anketi Formu** ile veya Google Doc Analiz yöntemi formdaki soruların akademik ve idari personelin tanımlanmış kurum e-mailine atılarak akademik ve idari personelin şikâyet ve memnuniyet değerlendirmesi yapılır. Yapılan değerlendirmeler YGG toplantısında üst yönetim tarafından gözden geçirilir bu doğrultuda düzeltici faaliyet yürütülür.



PAYDAŞ ŞİKAYETLERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-04
İlk Yayın Tarihi	08.08.2015
Revizyon Tarihi	05.07.2022
Revizyon No	06
Sayfa	2/3

5.1.2. Öğrenci Şikayet ve Memnuniyet Değerlendirme

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu bünyesinde ki öğrencilerin şikayet ve memnuniyetini değerlendirmek için tüm programların öğrenci temsilcileri önceden belirlenmiş gün ve saatte kalite komisyonu üyeleri ile öğrenci memnuniyeti değerlendirmesi yapılır. Uygulama tamamlandığında elde edilen veriler Yönetim Temsilcisi tarafından raporlaştırılarak Müdüre gönderilir. Müdürlük ilgili raporla ilgili faaliyet planının uygulanmasını ve takibini sağlar.

Raporun genel analizlerine göre Yönetim temsilcisi, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekirse düzeltici faaliyet planı hazırlar.

Ayrıca öğrenciler **FR-40- Öneri Formu**'nu Memnuniyet ve Öneri Kutusuna doldurup bırakabilirler. İlgili veriler yılda bir kere yapılan öğrenci memnuniyeti değerlendirme toplantılarının hemen akabinde açılır ve bilgiler rapora ayrı bir başlıkta eklenir. Sorumluluk Yönetim Temsilcisindedir.

5.1.3. Dış Paydaş-Sektör Temsilcisi Şikayet ve Memnuniyet Değerlendirme

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu bünyesinde ki öğrenciler staj ve mesleki uygulama için sektör temsilcilerinin gözetiminde pratik eğitim almaktadırlar. Uygulama eğitimlerinin kalitesini arttırmak adına **FR-100- MYO Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Formu** yılda bir kere yapılır. Uygulama tamamlandığında elde edilen veriler Yönetim Temsilcisi tarafından raporlaştırılarak Müdüre gönderilir. Müdürlük ilgili raporla ilgili faaliyet planının uygulanmasını ve takibini sağlar.

Raporun genel analizlerine göre Yönetim temsilcisi, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekirse düzeltici faaliyet planı hazırlar.

5.1.4. Öneri, şikâyet ve görüşler

FR-40- Öneri Formundan yararlanılarak paydaşların öneri, şikâyet ve görüşleri alınmaktadır. Alınan görüş, öneri ve şikâyetler Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Yönetim temsilcisine bir öneri gelirse YGG toplantısında gündeme getirir ve alınan karara göre uygulama gerçekleştirilir.

Yüz Yüze Görüşmeler

Meslek Yüksekokulunun tüm bölümlerindeki öğrenci temsilcileri, öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşlerini alarak Bölüm Başkanı, Bölüm Başkan Yardımcıları ve Öğretim Elemanları ile yüz yüze görüşerek bildirimde bulunurlar. Eğer Öğrenci Temsilcisi bir öneri veya şikâyet bildirilmişse **FR-34- Düzeltici Faaliyet (DF) Formu** doldurularak gerekli işlem Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

Mezunlar İle Görüşmeler

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulundan mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler alınır. Ayrıca Toros Üniversitesi Mezunlar Derneği ile iletişime geçilmesi Bölüm Başkanları tarafından sağlanır.

Etkinliklerde alınan geri dönüşler sonucunda bir öneri gelirse **FR-34- Düzeltici Faaliyet (DF) Formu** doldurularak gerekli işlem Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.



PAYDAŞ ŞİKAYETLERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-04
İlk Yayın Tarihi	08.08.2015
Revizyon Tarihi	05.07.2022
Revizyon No	06
Sayfa	3/3

6. DEĞERLENDİRME

İlgili dokümanlardan toplanan veriler sınıflandırılarak istatistiksel yöntemler ile analiz edilir. Memnuniyet veya şikâyet konusu faaliyetin değerlendirilebilmesi için sayısal bir dizi belirlenir. Memnuniyet veya şikâyet araştırmasına konu olan faaliyetler/sorular katılımcılar/paydaşlar tarafından bu dizideki sayısal değerler dikkate alınarak puanlanır. Memnuniyet veya şikâyet araştırmasına konu olan faaliyetlere/sorulara verilen cevapların sayısal değerlerinin ortalamaları hesaplanır ve küçükten büyüğe doğru sıralanarak listelenir. Veriler ilgili birim yönetimi veya müdürlük makamı ile yapılacak toplantılarda (KYBS, YGG vb.) değerlendirilir. Seçilmiş olan dizideki ortanca değer (medyan) altında bir ortalama değere sahip faaliyetler/sorular öncelikli odak noktalarını oluşturmalıdır.

İlgili faaliyet/sorun/şikâyet için **FR-34- Düzeltici Faaliyet (DF) Formu** doldurularak gerekli işlemler Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir ve ilgilileri tarafından takip edilir.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR-02- Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- FR-08- Toplantı Tutanak Formu
- FR-34- Düzeltici Faaliyet (DF) Formu
- FR-40- Öneri Formu
- FR-100- MYO Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Formu
- FR-110- Akademik-İdari Şikâyet ve Memnuniyet Anketi Formu
- TL-34-Veri Analizi Talimatı