



**PAYDAŞ ŞİKAYET VE MEMNUNİYET
VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ
İŞ AKIŞI**

| | |
|------------------|------------|
| Doküman No | İA-50 |
| İlk Yayın Tarihi | 15.08.2018 |
| Revizyon Tarihi | 05.07.2022 |
| Revizyon No | 01 |
| Sayfa | 1/1 |

| | | | |
|---------------------------|---|-----------------|---|
| İŞ AKIŞININ AMACI | Toson Üni. MYO Bünyesinde Paydaş (Öğrenci-Akademik-idari personel-Dış Paydaş, Sektör Temsilcisi) şikayet ve memnuniyet değerlendirilmesinde kullanılan verilen nasıl elde edildiğini açıklamak. | | |
| KAPSAMI | Toson Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Eğitim Öğretim ve idari faaliyetlerini kapsar | | |
| GİRDİLER | FR-110- Akademik-İdari Şikayet ve Memnuniyet Anketi Formu FR-100- MYO Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Formu FR-08- Toplantı Tutanak Formu | ÇIKTILAR | Akademik-İdari Şikayet ve Memnuniyet Analiz Sonuçları Dış Paydaş Memnuniyet Analiz Sonuçları Öğrenci Şikayet ve Memnuniyet Değerlendirme Raporu |
| KONTROL KRİTERLERİ | PR-04- Paydaş Şikayetleri ve Memnuniyet Değerlendirme Prosedürü/KL-04-Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu | | |
| İŞ AKIŞI SORUMLUSU | Bölüm Başkanı/Kalite Yönetimi ve Bilgi Sistemleri Koordinatörü | | |

| İş Akışı Adımları | Sorumlu | İlgili Dokümanlar |
|--|---|--|
| <p>FR-110- Akademik-İdari Şikayet ve Memnuniyet Anketi Formu e-mail veya formun çıktısının gönderilmesi ile akademik idari personele iletilir; FR-100- MYO Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Formu bölüm başkanlarına ilgili dış paydaş, sektör temsilcilerinin doldurması için verilir; FR-08- Toplantı Tutanak Formu; kalite komisyonu tarafından öğrenci temsilcileri ile gerçekleştirilen toplantıda doldurulur ve imzalanır.</p> | Kalite Yönetimi ve Bilgi Sistemleri Koordinatörü/ Bölüm Başkanı | FR-110- Akademik-İdari Şikayet ve Memnuniyet Anketi Formu FR-100- MYO Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Formu FR-08- Toplantı Tutanak Formu |
| <p>Doldurulmuş formlar Kalite Yönetimi ve Bilgi Sistemleri Koordinatörlüğüne teslim edilir</p> | Kalite Yönetimi ve Bilgi Sistemleri Koordinatörü/ Bölüm Başkanı | FR-110- Akademik-İdari Şikayet ve Memnuniyet Anketi Formu FR-100- MYO Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Formu FR-08- Toplantı Tutanak Formu |
| <p>İlgili verilerin analizi yapılır ve ilgili kişilerle paylaşılır</p> | Kalite Yönetimi ve Bilgi Sistemleri Koordinatörü | Analiz Sonuçları |
| <p>İşlem Sonu</p> | | |