

	PAYDAŞ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRD-0010
		Yayın Tarihi	17.06.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Son Gözden Geçirme Tarihi	-

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Çağ Üniversitesi Stratejik Planı ile Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Üniversitemiz ile paydaşlık ilişkisi bulunan, iç ve dış paydaşların (öğrenci, akademik ve idari personel, sektör, öğrenci yakınları) memnuniyetinin ölçülmesi/değerlendirilmesi ve artırılması konusunda uygulanacak olan yöntem, esas ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Üniversitemizin tüm paydaşlarını kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanması, uygulanması ve yönetiminden ilgili Rektör Yardımcısı, Genel Sekreterlik, Öğrenci Kaynakları Direktörlüğü, Bilişim Teknolojileri Direktörlüğü, İdari ve Kurumsal İlişkiler Direktörlüğü ve Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1. Öğrenci: Çağ Üniversitesi öğrencileri.

4.2. Akademik Personel: Üniversitemizde görevli öğretim elamanları.

4.3. İdari Personel: Üniversitemizde görevi kadrolu çalışanlar.

4.4. Çalışan: Üniversitemizde akademik ve idari personel dışında sürekli veya belirli aralıklarda çalışanlar.

4.5. Sektör: Üniversitemiz ile dolaylı veya doğrudan iletişim içerisinde olan kişi, kurum veya kuruluşlar.

4.6. Anket: Paydaşların memnuniyet düzeylerini ve ilgili taleplerini belirtebileceği, belirttiği ve bunların ölçülebildiği çeşitli sorulardan oluşan formlardır.

4.7. YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi.

4.8. ONİS: Online İletişim Sistemi.

5. UYGULAMALAR

5.1. Genel

Üniversitemiz, sunduğu her türlü hizmeti ve sağladığı koşulları geliştirmeyi, iyileştirmeyi ve devamlılığını sağlamayı hedeflemektedir. Bunları gerçekleştirirken, tüm paydaşların sunulan hizmetler ve sağlanan koşullar hakkındaki, görüş, öneri, istek, memnuniyet ve şikâyetlerini alır, dikkat ve titizlikle değerlendirir.

5.2. Şikâyet Görüş Öneri Taleplerinin Alınması Değerlendirilmesi

Üniversitemiz süreçlerine dâhil olan iç ve dış tüm paydaşların şikâyet, görüş, öneri ve talepleri aşağıda belirtilen iletişim kanalları aracılığı ile alınır. Tüm şikâyet, görüş, öneri ve talepler Online İletişim Sistemi (ONİS) üzerinden kayıt edip izlenip, YGG toplantısına sunulmak üzere Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü tarafından raporlanır.

5.2.1. ONİS

Tüm paydaşlar Online İletişim Sistemi (ONİS) üzerinden şikâyet, görüş, öneri ve taleplerini 7/24 saat esasına göre yapabilmektedirler. ONİS üzerinden yapılan şikâyet, görüş, öneri ve talepler ilgili birim tarafından incelenir. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken bir şikâyet, görüş ve öneri gelirse "FRM-0068-Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu" doldurulup, "PRD-0003-Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü" kapsamında faaliyet planlanıp, uygulamalar gerçekleştirilir.

5.2.2. Yüz Yüze Görüşmeler, Toplantı ve Paylaşımlar

Tüm iç ve dış paydaşlar, öneri, şikâyet ve görüşlerini ilgili kişiler ile yüz yüze görüşmek suretiyle de iletebilirler. Öneri, şikâyet ve görüşleri alan yetkili, bildirimleri ilgili Birim Temsilcisine en kısa sürede Online İletişim Sistemi

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Dr. Öğr. Üyesi Anıl AY Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü Temsilcisi	Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı	Doç. Dr. Şenol Kandemir Kalite Yönetimi Koordinatörü

	PAYDAŞ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRD-0010
		Yayın Tarihi	17.06.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Son Gözden Geçirme Tarihi	-

(ONİS) üzerinden iletir. Birim Temsilcisi öneri, şikâyet ve görüşleri inceler, gerek görmesi halinde düzeltici ve önleyici faaliyet başlatabilir.

İç ve dış paydaşlar, yapılan toplantı, görüşmeler ve paylaşımlarda (kurul toplantısı, birim faaliyet toplantısı, iş birliği, beyin fırtınası vb.) öneri, şikâyet ve görüşlerini iletebilirler. Bu iletiler Online İletişim Sistemi (ONİS) üzerinden Birim Temsilcisi veya Kalite Yönetimi Koordinatörlüğüne iletilir ve gerekli çalışmalar yapılır.

5.2.3. Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu

Tüm paydaşlarımız öneri, şikâyet ve görüşlerini Online İletişim Sistemi (ONİS) üzerinden ilgili birime veya Kalite Yönetimi Koordinatörlüğüne teslim ederek de taleplerini iletebilirler. Talepler Birim Temsilcisi tarafından değerlendirilir gerekli çalışmalar yapılır.

5.3. Memnuniyet Ölçümü

Üniversitemiz, sunduğu her türlü hizmet ve sağladığı koşullar hakkında paydaşların memnuniyet düzeyini, geliştirilmiş olduğu anket formları ve yapılan görüşmeler (beyin fırtınası, yüz yüze, toplantılar vb.) ile belirli aralıklar ile izler, ölçer ve sonuçları değerlendirir. Değerlendirmeler üst yönetimi sunulur. Alınan geri bildirimler ve üst yönetimin değerlendirmesi sonucunda düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanır ve uygulamaya konulur.

Anket uygulamaları yapılırken, değerlendirme için anket örnekleminin ilgili kitleyi temsil edebilecek sayıda olmasına dikkat edilir.

Aşağıda anılan uygulamaların sonucunda eğer bir öneri veya şikâyet bildirilmişse “PRD-0003-Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü” kapsamında “FRM-0068-Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu” doldurulur ve gerekli işlemler başlatılır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. İç Kaynaklı Dokümanlar

- FRM-0068-Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu
- PRD-0003-Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

6.2. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- Bilgi Edinme Kanunu

7. REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Dr. Öğr. Üyesi Anıl AY Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü Temsilcisi	Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı	Doç. Dr. Şenol Kandemir Kalite Yönetimi Koordinatörü