



# Ondokuz Mayıs University

## Paydaş İlişkileri Süreci

**PROCESS COORDINATOR:** ckurnaz@omu.edu.tr

**RESPONSIBLE UNITS FOR THE PROCESS:** KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

**AUTHORIZATION AND RESPONSIBILITIES:** Görev tanımlarında belirlenmiştir.

**GOAL OF PROCESS:** OMÜ, geri bildirim yönetim politikası ile yürütmekte olduğu faaliyetlerin hizmet kalitesinin etkinliğini ve böylece paydaş memnuniyetini artırmak

| ENTRIES   | RESOURCES  | OUTPUTS  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Birimler arası yazışma</li><li>Kurumlar arası yazışma</li><li>Bireysel başvurular</li><li>Toplantı tutanakları</li><li>Gözden geçirme çıktıları</li><li>Anketler</li><li>Geri Bildirim Formu</li><li>OMÜ İş Takvimi</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Ofis Ortamı</li><li>Bilgisayar vb. Teknolojik Altyapı</li><li>İnsan Kaynağı</li><li>UBYS</li><li>KAYSİS-Yasal Mevzuat</li><li>ÜNİKYS-Geri Bildirim Modülü</li><li>Web Sayfası</li><li>Geri Bildirim Noktaları Kutuları</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Geri bildirim kaydı</li><li>Geri bildirim raporları</li><li>Memnuniyet raporları</li><li>Geri bildirim formu</li></ul> |

## Activities



# Ondokuz Mayıs University

## Paydaş İlişkileri Süreci

### F5.3.1 Paydaş geri bildirimlerinin alınması

**Goal of the Activity:** Yürütülen tüm faaliyetlere ilişkin iş ve işlemlerden etkilenen paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak

**Units in Which the Activity Is Carried Out:**

| Activity Steps   | Officer   | Information/Recipe Documents   | Registration Type  |
|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Geri bildirim kutularının açılması ve ÜNİKYS sistemine kaydedilmesi</li><li>ÜNİKYS Geri Bildirimler modülü ile geri bildirimlerin alınması</li><li>Anket yönetim işlemleri</li></ul> | <p>Geri Bildirim İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli<br/>Geri Bildirim Kutusu Açma Görevlisi<br/>Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu<br/>Kalite Koordinatörü<br/>ORT-Kalite Sorumlusu<br/>ORT-Süreç Koordinatörü<br/>ORT-Süreç Yöneticisi<br/>Paydaş İletişim Görevlisi</p> | <p>POL0008-OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI<br/>Kalite El Kitabı<br/>PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ<br/>PP.5.3.FR.0028-Geri Bildirim Formu (Geri Bildirim Kutusu)<br/>PP.5.3.FR.0031-Geri Bildirim Kutusu Açma ve Teslim Tutanağı Formu<br/>PP.5.3.FR.0001-Geri Bildirim Formu (Online)<br/>PP.5.2.PRS.0001 OMÜ KALİTE GÜVENCE YÖNERGESİ</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>ÜNİKYS</li><li>UBYS</li><li>Dijital Ortam</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul> |

**Tracking Criterion:**

KG812 Geri bildirim kutusundan gelen bildirim sayısı

**Opportunities:**

Üniversitenin tüm paydaşlarının geri bildirim kanalı ile süreçlere katkıda bulunabilmesi  
ÜNİKYS Geri Bildirim modülü ile paydaşlarla etkileşim sağlanarak üniversitenin ulaşılabilirliğinin artması  
Üniversitenin tüm paydaşlarının geri bildirim kanalı ile süreçlere katkıda bulunabilmesi  
ÜNİKYS Geri Bildirim modülü ile paydaşlarla etkileşim sağlanarak üniversitenin ulaşılabilirliğinin artması



# Ondokuz Mayıs University

## Paydaş İlişkileri Süreci

### F5.3.2 Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi

**Goal of the Activity:** Bildirimlerin anlaşılması ve çözüme kavuşturulması yönünde şikâyet, öneri ve isteklerin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar olan sürecin takibini sağlamak

#### Units in Which the Activity Is Carried Out:

| Activity Steps  | Officer  | Information/Recipe Documents   | Registration Type  |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Geri bildirim doğru birime yönlendirilmesi işlemleri</li><li>• Geri bildirimlerin öncelik ve aciliyet değerlendirmesi işlemleri</li><li>• Geri bildirimlerin DİF ihtiyacının tespiti ve takibinin yapılması işlemleri</li></ul> | <p>Gerı Bildirim İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli<br/>Gerı Bildirim Kutusu Açma Görevlisi<br/>Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu<br/>Kalite Koordinatörü<br/>ORT-Süreç Koordinatörü<br/>ORT-Süreç Yöneticisi<br/>Paydaş İletişim Görevlisi</p> | <p>POL0008-OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI<br/>Kalite El Kitabı<br/>PP.5.2.PRS.0005 OMÜ DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ<br/>PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ<br/>PP.5.3.FR.0028-Geri Bildirim Formu (Geri Bildirim Kutusu)<br/>PP.5.2.FR.0033-Düzeltilme Formu<br/>PP.5.2.FR.0031-Düzeltilici Faaliyet Formu<br/>PP.5.3.FR.0001-Geri Bildirim Formu (Online)<br/>PP.5.2.PRS.0001 OMÜ KALİTE GÜVENCE YÖNERGESİ</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• ÜNİKYS</li><li>• UBYS</li><li>• Dijital Ortam</li><li>• Fiziki Arşiv</li></ul> |

#### Tracking Criterion:

KG814 Toplam şikâyet sayısı  
KG815 Toplam öneri/istek sayısı  
KG816 Geri bildirim üzerinden yapılan "Düzeltilme" sayısı

#### Risks:

Gerı bildirimlerin tüm paydaşlara açık olması nedeniyle paydaşlar tarafından doğru konu/birim/bildirim türü (öneri/istek, şikâyet, memnuniyet) seçilememesi sonucu raporlamaların hatalı yansması  
Gerı bildirimlerin önem derecesinin belirlenmemesi sebebiyle üniversitenin prestij ve imajının olumsuz etkilenmesi

#### Opportunities:

Yazılım aracılığıyla gerı bildirimlerin anlık olarak izlenebilmesi  
Yazılım aracılığıyla gerı bildirimlerin anlık olarak izlenebilmesi



# Ondokuz Mayıs University

## Paydaş İlişkileri Süreci

### F5.3.3 Geri Bildirim Faaliyetlerinin Tamamlanması ve Paydaş..

**Goal of the Activity:** Yürütülen süreçlerin sonunda paydaşların memnuniyet düzeyini belirleyerek verilen hizmet kalitesinin artırmak

**Units in Which the Activity Is Carried Out:**

| Activity Steps  | Officer   | Information/Recipe Documents   | Registration Type  |
|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Geri bildirimlerin ÜNİKYS üzerinde yanıtlanma işlemleri</li></ul> | <p>Gerı Bildirim İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli<br/>Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu<br/>Kalite Koordinatörü<br/>ORT-Kalite Sorumlusu<br/>ORT-Süreç Koordinatörü<br/>ORT-Süreç Yöneticisi</p> | <p>POL0008-OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI<br/>PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>ÜNİKYS</li><li>UBYS</li><li>Dijital Ortam</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul> |

**Tracking Criterion:**

KG818 Geri bildirim süreç ve çözümünden paydaş memnuniyet oranı

KG817 Süresi içerisinde tamamlanmayan geri bildirim sayısının toplam geri bildirim sayısına oranı

**Risks:**

Süresi içerisinde tamamlanmayan geri bildirimler nedeniyle paydaş memnuniyet oranının düşmesi

**Opportunities:**

ÜNİKYS Geri bildirim modülü ile paydaş memnuniyet oranlarının takip edilebilir olması

ÜNİKYS Geri bildirim modülü ile paydaş memnuniyet oranlarının takip edilebilir olması



# Ondokuz Mayıs University

## Paydaş İlişkileri Süreci

### F5.3.4 Paydaş İlişkilerinin İyileştirilmesi

**Goal of the Activity:** Paydaş memnuniyetini arttırmak, paydaş ilişkileri yönetim sürecinin etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak

**Units in Which the Activity Is Carried Out:** Araştırma Merkezleri, Enstitü Müdürlükleri, Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, İdari Birimler, Koordinatörlükler (KK hariç)

| Activity Steps  | Officer   | Information/Recipe Documents  | Registration Type  |
|---|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Paydaş ilişkileri faaliyetinin Analiz ve Değerlendirme işlemleri</li><li>Paydaş ilişkileri faaliyetinin raporlandırma işlemleri</li><li>Paydaş ilişkileri faaliyetinin rapor sonuçlarına göre DİF işlemleri</li></ul> | <p>Geri Bildirim İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli<br/>Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu<br/>Kalite Koordinatörü<br/>ORT-Kalite Sorumlusu<br/>ORT-Süreç Koordinatörü<br/>ORT-Süreç Yöneticisi</p> | <p>POL0008-OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI<br/>PP.5.2.PRS.0005 OMÜ DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ<br/>PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ<br/>PP.5.3.FR.0028-Geri Bildirim Formu (Geri Bildirim Kutusu)<br/>PP.5.2.FR.0033-Düzeltilme Formu<br/>PP.5.2.FR.0032-İyileştirici Faaliyet Formu<br/>PP.5.2.FR.0031-Düzeltilici Faaliyet Formu<br/>PP.5.3.FR.0001-Geri Bildirim Formu (Online)</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>ÜNİKYS</li><li>UBYS</li><li>Dijital Ortam</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul> |

**Tracking Criterion:**

KG819 Değerlendirilen Geri Bildirim sayısı  
KG820 Tekrar açılan Geri Bildirim sayısı  
KG228 Öğrenci memnuniyet düzeyi  
KG821 Hasta/hasta yakını memnuniyet düzeyi  
KG241 Akademik personel memnuniyet oranı  
KG240 İdari personel memnuniyet oranı  
KG228 Öğrenci memnuniyet düzeyi  
KG240 İdari personel memnuniyet oranı  
KG241 Akademik personel memnuniyet oranı

**Risks:**

Birim kalite sorumlularının “Yanıtla ve Düzeltme Oluştur” butonlarını hata kullanması nedeniyle üniversitenin Düzeltme sayısının gerçek değerini yansıtmaması  
Üniversitemiz Stratejik Planında yer alan “Hedef (H2.2) Üniversite, sanayi ve iş dünyası işbirliklerini geliştirmek” olarak belirtilen hedefi sağlamak için Enstitümüzün fiziki ve teknik alt yapı eksikliğinin bulunması.

**Opportunities:**

Üniversite faaliyetlerindeki etkinliği artırmak için paydaş geri bildirimlerinin fırsat olması  
Üniversite faaliyetlerindeki etkinliği artırmak için paydaş geri bildirimlerinin fırsat olması



# Ondokuz Mayıs University

## Paydaş İlişkileri Süreci

### F5.3.5 Paydaş Etkileşimi

**Goal of the Activity:** Birim düzeyinde toplantılar, etkinlikler vb ile paydaş etkileşimini artırmak

**Units in Which the Activity Is Carried Out:** Araştırma Merkezleri, Enstitü Müdürlükleri, Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, İdari Birimler

| Activity Steps   | Officer  | Information/Recipe Documents | Registration Type   |
|--|--|------------------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>İç-Dış Paydaş Etkinlikleri</li><li>Toplumsal Faaliyetler</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Bölüm Başkanı</li><li>Dekan</li><li>Dekan Yardımcısı</li><li>Öğretim Elemanı</li><li>ORT-Kalite Sorumlusu</li><li>ORT-Süreç Yöneticisi</li></ul> |                              | <ul style="list-style-type: none"><li>Elektronik Ortam</li><li>Fiziksel Ortam</li><li>UBYS</li><li>ÜNİKYS</li></ul> |

**Tracking Criterion:**

KG1062 Paydaş katılımlı etkinlik sayısı (Paydaş etkileşimi)



# Ondokuz Mayıs University

## Paydaş İlişkileri Süreci

### F5.3.6 Mezun İlişkileri Yönetimi

| <b>Goal of the Activity:</b> Mezunlarla ilişkilerin sürekliliğini sağlamak  |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <b>Units in Which the Activity Is Carried Out:</b> Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ, MEZUNLAR KOORDİNATÖRLÜĞÜ  |  |   |   |
| Activity Steps  | Officer  | Information/Recipe Documents  | Registration Type   |
| Mezunlarla İletişim İşlemleri<br>Mezun Etkinlikleri İşlemler  | Mezunlar Koordinatörü<br>ORT-Sekreter<br>Mezunlar Birim Koordinatörü<br>Mezun Takip ve Değerlendirme Komisyonu | PP.1.3.FR.0058-OMÜ Mezun Bilgi Sistemi Üyelik Bilgi Formu<br>PP.1.3.FR.0068-Mezun Bilgi Sistemi Üye Girişi Kullanıcı Adı Güncelleme Formu<br>PP.1.3.FR.0059-YÖKSİS Mezuniyet Bilgi Güncelleme Formu<br>PP.1.2.PRS.0011 OMÜ MEZUNLAR KOORDİNATÖRLÜĞÜ YÖNERGESİ | <ul style="list-style-type: none"><li>• UBYS</li><li>• ÜNİKYS</li><li>• WEB SAYFASI</li><li>• MEZUN BİLGİ SİSTEMİ</li><li>• ÖĞRENCİ BİLGİ SİSTEMİ</li><li>• Fiziki Ortam</li><li>• Elektronik Ortam</li></ul> |
| <b>Tracking Criterion:</b><br>KG822 Bir önceki eğitim öğretim yılı sonunda mezun olup mezun takip sistemine kayıt olan öğrenci sayısı<br>KG823 Bir önceki eğitim öğretim yılı sonunda mezun olan toplam öğrenci sayısı<br>KG139 Mezun takip sistemindeki mezunların oranı<br>KG824 Düzenlenen mezun etkinliği sayısı<br>KG825 Mezunlara yönelik düzenlenen etkinliklere katılan mezun sayısı<br>KG826 Öğrencilere mentorluk yapan mezun mentor sayısı |  |   |   |
| <b>Opportunities:</b><br>Mezun bilgi sisteminin varlığı<br>Mezun bilgi sisteminin varlığı   |  |   |   |

### F5.3.7 Anket İzleme ve Raporlama

| <b>Goal of the Activity:</b> Anketler aracılığıyla paydaş memnuniyet düzeyini belirlemek ve anketlerin değerlendirilmesi sonucunda anket eylem planını oluşturmak ve izlemek   |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <b>Units in Which the Activity Is Carried Out:</b> Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, Hastaneler, İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI, MEZUNLAR KOORDİNATÖRLÜĞÜ, ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI, PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI, ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME KOORDİNATÖRLÜĞÜ |   |   |  |
| Activity Steps   | Officer   | Information/Recipe Documents  | Registration Type  |
| Anket Uygulama ve İzleme Planını hazırlanması ve duyurulması<br>Anketlerin yazılımlar aracılığıyla (Survey, UBYS vb) gerçekleştirilmesi<br>Anket değerlendirme raporlarının hazırlanması ve  | Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu<br>Kalite Koordinatörü<br>ORT-Kalite Sorumlusu<br>ORT-Süreç Yöneticisi | PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ<br>PP.5.3.FR.0047 Mezun Memnuniyet Anketi<br>PP.5.3.FR.0048 İdari Personel Memnuniyet Anketi<br>PP.5.3.FR.0042 Fakitörlerin | <ul style="list-style-type: none"><li>• UBYS</li><li>• Survey Yazılımı</li><li>• Mezun Bilgi Sistemi</li><li>• UBS</li><li>• Elektronik Ortam</li><li>• Fiziki Ortam</li></ul> |



# Ondokuz Mayıs University

## Paydaş İlişkileri Süreci

...  
duyurulması  
Anket eylem planlarının  
hazırlanması ve izlenmesi

...  
Eğitimi Eğitim Değerlendirme  
Anket Formu  
PP.5.3.FR.0044 Dönem Bazlı  
Danışman Değerlendirme  
Anket Formu  
PP.5.3.FR.0045 Danışman  
Görüşme Memnuniyet Anket  
Formu  
PP.5.3.FR.0046 Ders İş  
Yükünün Belirlenmesi Anket  
Formu  
PP.5.3.FR.0021-Staj / İş Yeri  
Eğitimi Değerlendirme Anket  
Formu - İşveren  
PP.5.3.FR.0037-İş Dünyasının  
Mezunların Yeterliliğini Ölçme  
Anket Formu  
PP.5.3.FR.0012-Acil Servis  
Hasta Deneyimi Anket Formu  
(SUVAM)  
PP.5.3.FR.0017-Yatan Hasta-  
Hasta Deneyimi Anket Formu  
(SUVAM)  
PP.5.3.FR.0016-Diyaliz  
Hizmetleri Hasta Deneyimi  
Anket Formu (SUVAM)  
PP.5.3.FR.0033-Dış Paydaş  
Memnuniyet Anket Formu  
PP.5.3.FR.0020-Ders  
Değerlendirme Anket Formu  
PP.5.3.FR.0019-Akademik  
Personel Memnuniyet Anket  
Formu  
PP.5.3.FR.0022-Staj / İş Yeri  
Eğitimi Değerlendirme Anket  
Formu- Öğrenci  
PP.5.3.FR.0018-Öğrenci  
Memnuniyeti Anket Formu  
PP.5.3.FR.0009-Tedarikçi  
Memnuniyet Anket Formu  
PP.5.3.FR.0013-Ayaktan  
Hasta-Hasta Deneyimi Anket  
Formu (SUVAM)

### Tracking Criterion:

KG229 Sağlık Uygulama ve araştırma Merkezi Hastanesinde hasta memnuniyet düzeyi  
KG230 Ağız ve Diş Sağlığı Eğitim araştırma Hastanesinde hasta memnuniyet düzeyi  
KG228 Öğrenci memnuniyet düzeyi  
KG241 Akademik personel memnuniyet oranı  
KG240 İdari personel memnuniyet oranı  
KG74 İş Dünyasının, Mezunların Yeterlilikleri İle İlgili Memnuniyet Oranı (% Olarak)  
KG228 Öğrenci memnuniyet düzeyi  
KG240 İdari personel memnuniyet oranı  
KG241 Akademik personel memnuniyet oranı  
KG1204 Ders Değerlendirme Anketi Sonucu  
KG1203 Liderlik Davranış Değerlendirme Anketi Sonucu  
KG1205 Ders İş Yükünün Belirlenmesi Anketi Sonucu  
KG1206 Danışman Görüşme Memnuniyet Anketi Sonucu  
KG1207 Dönem bazlı danışman değerlendirme anketi sonucu  
KG1208 Mezun memnuniyet anketi sonucu (% olarak)  
KG1209 Staj / İş yeri eğitimi değerlendirme anketi sonucu - İşveren  
KG1210 Staj / İş yeri eğitimi değerlendirme anketi sonucu - Öğrenci  
KG1211 Öğrenci staj değerlendirme anketi sonucu  
KG1212 Dış Paydaş Memnuniyet anketi sonucu





# Ondokuz Mayıs University

## Paydaş İlişkileri Süreci

KG1213 Tedarikçi memnuniyet anketi sonucu (% olarak)

KG1214 Eğiticilerin Eğitimi değerlendirme anketi sonucu (% olarak)