



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
- Birimler arası yazışma - Kurumlar arası yazışma - Bireysel başvurular - Toplantı tutanakları - Gözden geçirme çıktıları - Anketler - Geri Bildirim Formu - OMÜ İş Takvimi	- Ofis Ortamı - Bilgisayar vb. Teknolojik Altyapı - İnsan Kaynağı - UBYS - KAYSİS-Yasal Mevzuat - ÜNİKYS-Geri Bildirim Modülü - Web Sayfası - Geri Bildirim Noktaları Kutuları	- Geri bildirim kaydı - Geri bildirim raporları - Memnuniyet raporları - Geri bildirim formu

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
- Geri bildirim kutularının açılması ve ÜNİKYS sistemine kaydedilmesi - ÜNİKYS Geri Bildirimler modülü ile geri bildirimlerin alınması - Anket yönetim işlemleri	Geri Bildirim İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli Geri Bildirim Kutusu Açma Görevlisi Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Paydaş İletişim Görevlisi	POL0008-OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI Kalite El Kitabı PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ PP.5.3.FR.0028-Geri Bildirim Formu (Geri Bildirim Kutusu) PP.5.3.FR.0031-Geri Bildirim Kutusu Açma ve Teslim Tutanağı Formu PP.5.3.FR.0001-Geri Bildirim Formu (Online) PP.5.2.PRS.0001 OMÜ KALİTE GÜVENCE YÖNERGESİ	- ÜNİKYS - UBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv

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



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
- Geri bildirimin doğru birime yönlendirilmesi işlemleri - Geri bildirimlerin öncelik ve aciliyet değerlendirmesi işlemleri - Geri bildirimlerin DİF ihtiyacının tespiti ve takibinin yapılması işlemleri	Geri Bildirim İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli Geri Bildirim Kutusu Açma Görevlisi Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Paydaş İletişim Görevlisi	POL0008-OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI Kalite El Kitabı PP.5.2.PRS.0005 OMÜ DÜZELTİCİ İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ PP.5.3.FR.0028-Geri Bildirim Formu (Geri Bildirim Kutusu) PP.5.2.FR.0033-Düzeltilme Formu PP.5.2.FR.0031-Düzeltilici Faaliyet Formu PP.5.3.FR.0001-Geri Bildirim Formu (Online) PP.5.2.PRS.0001 OMÜ KALİTE GÜVENCE YÖNERGESİ	- ÜNİKYS - UBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv

Tracking Criterion:

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

Risks:

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

Opportunities:

Yazılım aracılığıyla geri 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
Geri bildirimlerin ÜNİKYS üzerinde yanıtlanma işlemleri	Geri Bildirim İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi	POL0008-OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	- ÜNİKYS - UBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv

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



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
- Paydaş ilişkileri faaliyetinin Analiz ve Değerlendirme işlemleri - Paydaş ilişkileri faaliyetinin raporlandırma işlemleri - Paydaş ilişkileri faaliyetinin rapor sonuçlarına göre DİF işlemleri	Geri Bildirim İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi	POL0008-OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI PP.5.2.PRS.0005 OMÜ DÜZELTİCİ İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ PP.5.3.FR.0028-Geri Bildirim Formu (Geri Bildirim Kutusu) PP.5.2.FR.0033-Düzeltilme Formu PP.5.2.FR.0032-İyileştirici Faaliyet Formu PP.5.2.FR.0031-Düzeltilici Faaliyet Formu PP.5.3.FR.0001-Geri Bildirim Formu (Online)	- ÜNİKYS - UBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv

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



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
- İç-Dış Paydaş Etkinlikleri - Toplumsal Faaliyetler	Bölüm Başkanı Dekan Dekan Yardımcısı Öğretim Elemanı ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Yöneticisi		- Elektronik Ortam - Fiziksel Ortam - UBYS - ÜNİKYS

Tracking Criterion:

KG1062 Paydaş katılımlı etkinlik sayısı (Paydaş etkileşimi)



Ondokuz Mayıs University

Paydaş İlişkileri Süreci

F5.3.6 Mezun İlişkileri Yönetimi

Goal of the Activity: Mezunlarla ilişkilerin sürekliliğini sağlamak			
Units in Which the Activity Is Carried Out: Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ, MEZUNLAR KOORDİNATÖRLÜĞÜ			
Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
Mezunlarla İletişim İşlemleri Mezun Etkinlikleri İşlemleri	Mezunlar Koordinatörü ORT-Sekreter Mezunlar Birim Koordinatörü Mezun Takip ve Değerlendirme Komisyonu	PP.1.3.FR.0058-OMÜ Mezun Bilgi Sistemi Üyelik Bilgi Formu PP.1.3.FR.0068-Mezun Bilgi Sistemi Üye Girişi Kullanıcı Adı Güncelleme Formu PP.1.3.FR.0059-YÖKSİS Mezuniyet Bilgi Güncelleme Formu PP.1.2.PRS.0011 OMÜ MEZUNLAR KOORDİNATÖRLÜĞÜ YÖNERGESİ	- UBYS - ÜNİKYS - WEB SAYFASI - MEZUN BİLGİ SİSTEMİ - ÖĞRENCİ BİLGİ SİSTEMİ - Fiziki Ortam - Elektronik Ortam
Tracking Criterion: KG822 Bir önceki eğitim öğretim yılı sonunda mezun olup mezun takip sistemine kayıt olan öğrenci sayısı KG823 Bir önceki eğitim öğretim yılı sonunda mezun olan toplam öğrenci sayısı KG139 Mezun takip sistemindeki mezunların oranı KG824 Düzenlenen mezun etkinliği sayısı KG825 Mezunlara yönelik düzenlenen etkinliklere katılan mezun sayısı KG826 Öğrencilere mentorluk yapan mezun mentor sayısı			
Opportunities: Mezun bilgi sisteminin varlığı			

F5.3.7 Anket İzleme ve Raporlama

Goal of the Activity: Anketler aracılığıyla paydaş memnuniyet düzeyini belirlemek ve anketlerin değerlendirilmesi sonucunda anket eylem planını oluşturmak ve izlemek			
Units in Which the Activity Is Carried Out: 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 Anketlerin yazılımlar aracılığıyla (Survey, UBYS vb) gerçekleştirilmesi Anket değerlendirme raporlarının hazırlanması ve duyurulması	Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Yöneticisi	PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ PP.5.3.FR.0047 Mezun Memnuniyet Anketi PP.5.3.FR.0048 İdari Personel Memnuniyet Anketi PP.5.3.FR.0042 Eğitimcilerin Eğitim Değerlendirme	- UBYS - Survey Yazılımı - Mezun Bilgi Sistemi - UBS - Elektronik Ortam - Fiziki Ortam



Ondokuz Mayıs University

Paydaş İlişkileri Süreci

Değerlendirme

Anket eylem planlarının
hazırlanması ve izlenmesi

Eğitim-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

KG1213 Tedarikçi memnuniyet anketi sonucu (% olarak)



Ondokuz Mayıs University

Paydaş İlişkileri Süreci

KG1214 Eğiticilerin Eğitimi değerlendirme anketi sonucu (% olarak)