



# Ondokuz Mayıs University

## Paydaş İlişkileri Süreci

**PROCESS COORDINATOR:** sevimh@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>EBYS</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>Gerı Bildirim İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli Gerı Bildirim Kutusu Açma Görevlisi Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Paydaş İletişim Görevlisi</p>	<p>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.5.3.FR.0029-Paydaş İletişim Sorumlusu - KALEM Geri Bildirim Modülü Kayıt ve Takip Formu PP.5.2.PRS.0001 OMÜ KALİTE GÜVENCE YÖNERGESİ</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ÜNİKYS</li><li>• EBYS</li><li>• Dijital Ortam</li><li>• Fiziki Arşiv</li></ul>

#### Tracking Criterion:

KG812 Geri bildirim kutusundan gelen bildirim sayısı  
KG813 Ankete katılımcı sayısı

#### Risks:

Paydaş iletişim sorumlularının kendilerine iletilen geri bildirimleri bilgisizlik nedeniyle hatalı kayıt altına alması  
Geri bildirim kutularının zamanında açılmaması nedeniyle geri bildirimlerin geç kayıt altına alınması

#### Opportunities:

Üniversitenin tüm paydaşlarının geri bildirim kanalı ile süreçlere katkıda bulunabilmesi  
KALEM 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 Gerı Bildirim Kutusu Açma Görevlisi Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Paydaş İletişim Görevlisi</p>	<p>POL0008-OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI Kalite El Kitabı PP.5.2.PRS.0005 OMÜ DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER 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</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ÜNİKYS</li><li>• EBYS</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 yansımaları  
Gerı bildirimlerin önem derecesinin belirlenmemesi sebebiyle üniversitenin prestij ve imajının olumsuz etkilenmesi

#### Opportunities:

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>Geri Bildirim İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi</p>	<p>POL0008-OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>ÜNİKYS</li><li>EBYS</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:**

KALEM 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:** Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, İdari Birimler, Araştırma Merkezleri, Enstitü Müdürlükleri, 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>Gerİ Bildirim İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi</p>	<p>POL0008-OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI PP.5.2.PRS.0005 OMÜ DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER 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) PP.5.3.FR.0029-Paydaş İletişim Sorumlusu - KALEM Geri Bildirim Modülü Kayıt ve Takip Formu</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>ÜNİKYS</li><li>EBYS</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

**Risks:**

Birim kalite sorumlularının “Yanıtla ve Düzeltme Oluştur” butonlarını hata kullanması nedeniyle üniversitenin Düzeltme sayısının gerçek değerini yansıtmaması

**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
<ul style="list-style-type: none"><li>İç-Dış Paydaş Etkinlikleri</li><li>Toplumsal Faaliyetler</li></ul>	<a href="#">Bölüm Başkanı</a> <a href="#">Dekan</a> <a href="#">Dekan Yardımcısı</a> <a href="#">Öğretim Elemanı</a> <a href="#">ORT-Kalite Sorumlusu</a> <a href="#">ORT-Süreç Yöneticisi</a>		Elektronik Ortam Fiziksel Ortam EBYS 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:** Enstitü Müdürlükleri, Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, MEZUNLAR KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
Mezunlarla İletişim İşlemleri Mezun Etkinlikleri İşlemler	Mezunlar Koordinatörü ORT-Sekreter	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	<ul style="list-style-type: none"><li>• EBYS</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>

**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