

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2020 YILI MEMNUNİYET, ÖNERİ VE ŞİKÂYET & UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMET BİLDİRİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/13 İlk Yayın Tar.: 23.2.2021 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 1 / 3

Üniversitemizde yürütülen **TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi** çalışmaları kapsamında, sunulan hizmetlere ilişkin iç ve dış paydaşlarımızın geri bildirimlerini sağlamak amacıyla yerleşkelerimizde **toplam 16 adet Kalite Sistemleri Bildirim Kutusu** bulunmaktadır.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız tarafından, kutulara atılan formlar konularına göre ayrılarak ilgili idari ve akademik birimlerimize resmi yazı ile bildirilmekte, üst yönetime de aylık rapor olarak sunulmaktadır. Ayrıca paydaşlarımızı bilgilendirmek amacıyla formların aylık sonuçları Çiğli Ana Yerleşkesinde bulunan 3 (üç) adet kalite panosunda duyurulmaktadır.

Kalite Sistemleri Bildirim Kutularımız Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından görevlendirilmiş personel tarafından, ayda bir olarak Bildirim Formları Toplama Planı (PL/911/05) doğrultusunda açılmaktadır. Kutulardan çıkan formlar konularına göre analiz edilerek ilgili birimlere üst yazı ile iletilmekte ve sonuçları takip edilmektedir. **Bildirim kutulardan çıkan toplam form sayısı, 2019 yılında 139 iken 2020 yılında 117'dir.**

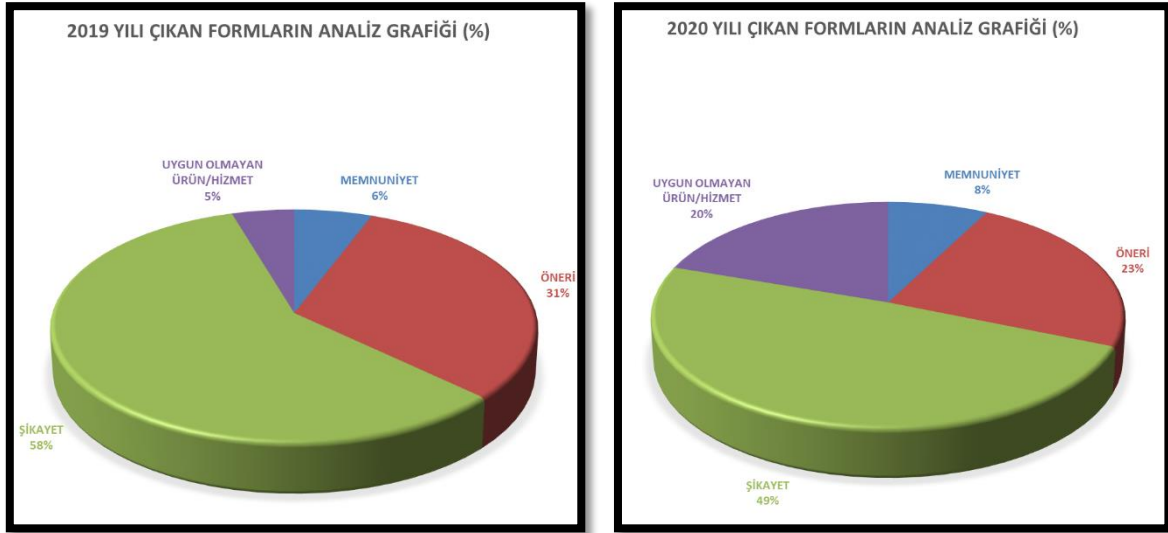
FORMLARIN AYLARA DAĞILIMI		
AY ADI	FORM SAYISI	
	2019	2020
Ocak	10	41
Şubat	5	43
Mart	6	23
Nisan	4	0
Mayıs	3	0
Haziran	0	1
Temmuz	4	0
Ağustos	5	1
Eylül	20	8
Ekim	24	0
Kasım	9	0
Aralık	49	0
TOPLAM	139	117

Tablo 1 2019 ve 2020 Yılı Formların Aylara Dağılımı

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2020 YILI MEMNUNİYET, ÖNERİ VE ŞİKÂYET & UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMET BİLDİRİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/13 İlk Yayın Tar.: 23.2.2021 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 2 / 3

FORMLARIN GÖRÜŞ TÜRÜNE GÖRE DAĞILIMI		
GÖRÜŞ TÜRÜ	2019	2020
Memnuniyet	10	12
Öneri	54	37
Şikâyet	101	77
Uygun Olmayan Ürün/Hizmet	8	31
TOPLAM	173	157

Tablo 2 2019 ve 2020 Yılı Formların Görüş Türüne Göre Dağılımı



Şekil 1 2020 Yılı Formların Analiz Grafiği

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda "İKÇÜ Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2020 YILI MEMNUNİYET, ÖNERİ VE ŞİKÂYET & UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMET BİLDİRİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/13 İlk Yayın Tar.: 23.2.2021 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 3 / 3

2020 YILI FORMLARINDAN ÇIKAN GÖRÜŞ TÜRLERİNİN, KONULARA GÖRE DAĞILIMI				
KONULAR	TOPLAM BİLDİRİM SAYISI	TOPLAM BİLDİRİM ORANI (%)	TOPLAM ŞİKÂYET SAYISI	TOPLAM ŞİKÂYET ORANI (%)
Temizlik Hizmetleri	19	12	7	9
Güvenlik Hizmetleri	1	1	0	0
Yemek Hizmetleri	65	41	42	55
Bilgi İşlem Hizmetleri	0	0	0	0
Personel Ulaşım Hizmetleri	1	1	0	0
Öğrenci Ulaşım Hizmetleri	0	0	0	0
Kantin/Kafeterya Hizmetleri	9	6	0	0
İdari Personel Hizmetleri	11	7	1	1
Akademik Personel Hizmetleri	0	0	0	0
Eğitim Hizmetleri	25	16	14	18
Kütüphane Hizmetleri	2	1	1	1
Spor Hizmetleri	3	2	1	1
Sosyal Faaliyet Hizmetleri	4	3	2	3
Rehberlik Psikolojik Danışma Hizmetleri	0	0	0	0
Alt Yapı/Fiziksel Özellikler	9	6	6	8
Diğer Destek Hizmetleri	0	0	0	0
Öğrenci Kulüpleri Hizmetleri	0	0	0	0
Genel Bildirimler	8	5	3	4
Diğer/Sınıflandırılmayan	0	0	0	0
TOPLAM	157	%100	77	%100

Tablo 3 2020 Yılı Formlarından Çıkan Görüş Türlerinin, Konulara Göre Dağılımı

2020 Yılı En fazla şikâyet bildirilen konular ve oranları;

Yemek Hizmetleri	% 55
Eğitim Hizmetleri	% 18

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda "İKÇÜ Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.