
 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ 2011 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/09 İlk Yayın Tar.: 13.08.2021 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 1 / 7

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu Prosedür, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesinin paydaş geri bildirim yönetim çerçevesini ortaya koymakta YÖKAK Kalite Güvencesi Sistemi, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve paydaş ilişkileri yönetimi sürecinde belirlenen uygunsuzlukların tespiti, bunların ortadan kaldırılması, önlenmesi ve kalite sistemleri yönetiminin sürekli olarak iyileştirilmesi için kullanılması sürecinde izlenecek yöntem ve sorumlulukları belirlemeyi amaçlar.

Bu Prosedür, İKÇÜ Kalite Sistemleri Bildirim Yönetimi, İKÇÜ'nün organizasyon şemasında yer alan bütün birimleri, prosesleri ve faaliyetleri kapsar.

Yasal olarak kullanılabilir dilekçe ve yasal başvuru gibi haklar bu Prosedür dışında kullanılır.

## 2. DAYANAK

Bu Prosedür, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanununun 57'inci maddesi ve Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği ile TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 10.3 Sürekli İyileştirme şartı, TS ISO/IEC 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardının 10.2 Sürekli İyileştirme şartı ve YÖKAK Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzunun A. Kalite Güvencesi Sistemi başlığına dayanılarak hazırlanmıştır.

Bu Prosedür, TS EN 9001 ve 10002 standartları (genel ilkeler, kılavuzluk prensipleri), Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) iç-dış değerlendirme ölçütleri, Strateji ve Bütçe Başkanlığı (Kurumsal Stratejik Planlama ve Performans Programı Dairesi) paydaş anketleri hazırlama, uygulama, analiz rehberi ve iyi uygulamalar ile uyumludur.

## 3. SORUMLULUK

Bu Prosedürün hazırlanması, revize edilmesi ve yenilenmesi sorumluluğu; Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Kalite Sistemleri Birimine ait olup uygulanmasından; **Üniversite Genel Organizasyon Şeması (OŞ/GNL/03)**'nda yer alan birimlerin yöneticileri, kalite birim sorumluları ve akademik/idari tüm personeli sorumludur.



Paydaş geri bildirimlerinin yönetim sorumluluğu üst yönetim ile proses sorumluları ve birim yöneticilerine aittir.

## 4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**Birim** : İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi akademik ve idari birimleri

**Üst Birim Amiri**: Dekan/Müdür, Koordinatör, Daire Başkanı vb.

**Alt Birim Amiri**: Enstitü/Fakülte/Yükseköğretim Sekreteri, Bölüm/Anabilim Dalı Başkanı, Şube Müdürü/Birim Sorumlusu, Müdür Yrd., Şef vb.

 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ 2011  TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/09 İlk Yayın Tar.: 13.08.2021 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 2 / 7

**Geri Bildirim:** Üniversitenin stratejik ve operasyonel hedeflerinden sağlayacağı kazanımlarından etkilenen paydaşlar tarafından iletilen memnuniyet, öneri ve/veya şikâyetler ile uygun olmayan ürün/hizmet bildirimleridir.

**Paydaş:** Üniversitenin yürüttüğü faaliyetlerden doğrudan veya dolaylı etkilenen, stratejik veya operasyonel risklerini ve kazanımlarını etkileyen kitledir.

**Öneri :** Paydaşların üniversitenin sunduğu hizmetlerin sunumu esnasında gerçekleştirilen faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik görüş ve düşüncelerini ifade eder.

**Şikâyet:** Paydaşların üniversitenin sunduğu hizmetlerin sunumu esnasında gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin memnuniyetsizliği ifade eder. İKÇÜ, paydaş şikâyetlerini iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir.

**Memnuniyet:** Üniversitenin stratejik ve operasyonel süreçlerinden etkilenen iç ve dış paydaşların üniversitenin hizmet sunumu sonundaki olumlu geri bildirimidir. Memnuniyet bildirimleri, İKÇÜ'nün stratejik ve operasyonel alanlarındaki iyi performansını gösterir.

**Memnuniyet ölçüm:** Üniversitenin proseslerine ait faaliyetler ile ilişki içerisinde bulunan paydaşların tümüne veya temsil etme kabiliyetine sahip bir bölümüne yönelik olarak planlanarak uygulanan Akademik ve İdari Memnuniyet Anketi, Öğrenci Memnuniyet Anketi, Mezun Memnuniyet Anketi ve Paydaş Memnuniyet Anketi analizleri ile memnuniyet düzeyinin belirlenmesidir. İKÇÜ, ölçtüğü paydaş memnuniyet düzeyini iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir.

**Paydaş Geri Bildirim Yönetimi:** İKÇÜ paydaş geri bildirimlerini fiziksel ve/veya elektronik ortamlarda alır. Geri bildirim kutuları, yüz yüze görüşmeler, toplantı tutanakları, yüz yüze yapılan anketler vb. gibi iletişim kanalları İKÇÜ'nün fiziksel geri bildirim mekanizmalarını oluşturur. **ÜBYS Dilek, Öneri ve Şikâyet Modülü**, elektronik posta, sosyal medya hesapları, mobil kurum uygulaması, mesajlaşma yazılımları gibi dijital platformlar ve çevrimiçi anketler ise İKÇÜ'nün elektronik ortamdaki geri bildirim mekanizmalarıdır.

**İKÇÜ:** İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi

**SGDB:** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

**ÜBYS:** Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi



**EBYS :** Elektronik Belge Yönetim Sistemi

**KDYS :** Kalite Doküman Yönetim Sistemi

**YGG:** Yönetim Gözden Geçirme

**DF:** Düzeltici Faaliyet

## 5. PROSEDÜR DETAYI

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/09
		İlk Yayın Tar.: 13.08.2021
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 3 / 7

**ÖNEMLİ:** İKÇÜ, geri bildirim yönetimine **paydaş odaklı** olarak yaklaştığı için geri bildirimler sonucunda (*personel veya olay hakkında ve bildirimde bulunan hakkında*) herhangi bir hukuki işlem (disiplin soruşturması, inceleme vs.) başlatmaz.

**ÖNEMLİ:** İKÇÜ; din, dil, ırk ve cinsiyet ayırımı yapmaksızın tüm paydaşlarına karşı eşitlik ilkesini esas alır. Paydaş bildirimleri üniversitenin karar organlarını etkileyerek katılımcılığı sağlamanın etkili bir aracı olarak değerlendirilir.

**ÖNEMLİ:** Geri bildirimde bulunan paydaşa ait kişisel veriler Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) hükümleri uyarınca korunur.



**ÖNEMLİ:** CİMER, Bilgi edinme talepleri veya geri bildirim mahiyeti taşıyan dilekçeler aracılığıyla gelen bildirimler, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu çerçevesinde alınan talepler ile öneri veya şikâyet mahiyetinde olan dilekçelere yönelik değerlendirmeler **Paydaş Geri Bildirim Yönetimi** kapsamında değerlendirilmeyecektir. Bahse konu bildirimler **İKÇÜ Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü** tarafından takip edilmekte olup konularına göre ayrıştırılmakta ve istatistiksel bilgileri içerecek şekilde her yıl gerek **Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü Birim Faaliyet Raporu** gerekse SGDB tarafından hazırlanan yılı **İdare Faaliyet Raporu** aracılığıyla analiz edilmekte ve raporlanmaktadır.

### 5.1. Genel Bilgiler

- Paydaş geri bildirimleri, üniversitenin amaç ve hedeflerine ulaşma başarısını artırmayı amaçlamaktadır.
- İKÇÜ paydaşları tarafından yapılan geri bildirimler, **paydaş odaklı** bir üniversite olarak paydaş katılımcılığını esas alır.
- Geri bildirimleri kayıt altına alma, sonuçlandırma, izleme ve iyileştirmeye yönelik iş ve işlemlerin yürütülmesini sürdürülebilir kılmak amacıyla, **Paydaş Geri Bildirim Yönetim Sistemi** modeli geliştirilmiştir.
- Paydaş geri bildirim yönetimi, sürekli iyileştirmeyi garanti altına alan **Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ)** çevriminden yararlanmaktadır.
  - **(P)** Birinci adımda, geri bildirim yönetimine ilişkin tüm faaliyetler planlanmaktadır.
  - **(U)** Geri bildirim yönetimine ilişkin tüm faaliyetlerin uygulanması ikinci adımdır.
  - **(K)** Üçüncü adımda, paydaş memnuniyeti sağlamak ve üniversite hedeflerine ulaşmak için geri bildirimlere ilişkin hazırlanacak rapordan önce geliştirilen politika, plan ve süreçler kontrol edilir.
  - **(Ö)** İyileştirmeye açık alanları belirlemek ve bunlara ilişkin önlemleri almak ise son adımı oluşturmaktadır.

YGG toplantılarında ele alınarak, geri bildirim yönetimi çevriminin sürdürülebilirliği güvence altına alınır.

- Geri bildirimlerin kayıt altına alınması, kişisel bilgilerin muhafaza edilmesi ve Paydaş Geri Bildirim Yönetimi kapsamında yürütülecek tüm işlemler **ÜBYS Dilek, Öneri ve Şikâyet Modülü** ile güvence altına alınmıştır.

 <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b> <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Dok. No:</b> PR/GNL/09 <b>İlk Yayın Tar.:</b> 13.08.2021 <b>Rev. No/Tar.:</b> 00/... <b>Sayfa 4 / 7</b>

## 5.2. Paydaş Geri Bildirimlerinin Alınması



- Paydaş geri bildirimleri dinamik olarak **ÜBYS Dilek, Öneri ve Şikâyet Modülü** ve **Kalite Sistemleri Bildirim Kutuları** aracılığıyla alınır. Bunun haricinde, her yıl YGG toplantı kararları ile belirlenen tarihlerde **Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketi, Öğrenci Memnuniyet Anketi, Dış Paydaş Anketi ve Mezun Anketi** aracılığıyla da alınır.

### 5.2.1. Geri Bildirim Kutuları:

- Üniversite birimlerinde en az bir adet geri bildirim kutusu bulunur. Paydaş sayısının fazla (öğrenci/personel sayısı) ve faaliyetlerin yoğun olarak yürütüldüğü birimlerde, birim yöneticisinin teklifi üzerine SGDB Kalite Sistemleri Birimi, paydaşların kolay ulaşabileceği belirli alanlara birden fazla geri bildirim kutusu konulmasına karar verebilir. Kutulara SGDB Kalite Sistemleri Birimi tarafından bir numara verilir ve **Kalite Sistemleri Bildirim Kutusu Listesi (LS/911/08)** aracılığıyla kayıt altına alınır.
- **Kalite Sistemleri Bildirim Kutusu Listesi (LS/911/08)** KDYS'nde yayımlanır ve tüm personelin ulaşımına açıktır.
- Geri bildirim kutularında bulunan **Memnuniyet, Öneri ve Şikâyet & Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim Formu (FR/GNL/23)** ile paydaşlar tarafından doğru ve eksiksiz olarak doldurulması beklenir.
  - Adı soyadı ve iletişim bilgileri alanlarının doldurulması esas olup bildirim sahiplerine zamanında bilgilendirme yapılır. Adı, soyadı ve iletişim bilgileri doldurulmayan formlar işleme alınmayacaktır.
- Bildirim kutuları ayda veya haftada bir **Yılı Memnuniyet, Öneri Ve Şikâyet & Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim Formları Toplanma Planı (PL/911/05)** ile belirlenen tarihlerde SGDB Kalite Sistemleri Birimi personeli tarafından toplanır.
- Bildirim kutularına ait geri bildirim formları SGDB Kalite Sistemleri Birimi personeli tarafından **ÜBYS Dilek, Öneri ve Şikâyet Modülüne** kayıt edilir. (*Bildirim kutusundan çıkan formun taranarak eklenmesi zorunludur.*) Kayıt edilen bildirim sistem yöneticisinin ekranına düşer.
  - Sistem yöneticisi tarafından bildirim muhatabı birimde görevli birim sorumlusu personele gönderilir.
  - Birim sorumlusu tarafından gerekli incelemeler yapılarak birim nezdinde DF açılması veya iyileştirme/düzeltilme/geliştirme yapılması yönündeki detaylı bilgiler sisteme işlenir.
  - İşlenen bilgiler sonucunda, geri bildirimde bulunan paydaşa iletişim bilgileri üzerinden elektronik posta, kısa mesaj veya telefon yolu ile bilgilendirme yapılır.

### 5.2.2. ÜBYS Dilek, Öneri ve Şikâyet Modülü

- ÜBYS Dilek, Öneri ve Şikâyet Modülü, geri bildirimlerin elektronik ortamda alınmasını sağlamak amacıyla **İKÇÜ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı** tarafından geliştirilmiş modüldür.

 <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b> <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Dok. No:</b> PR/GNL/09 <b>İlk Yayın Tar.:</b> 13.08.2021 <b>Rev. No/Tar.:</b> 00/... <b>Sayfa 5 / 7</b>

- ÜBYS Dilek, Öneri ve Şikâyet Modülüne kolay ulaşabilmesini sağlamak üzere İKÇÜ'nün bütün birimlerinin web sayfasında modüle ulaşım butonu bulunur. **(Bize yazın, bize ulaşın gibi...)**
- ÜBYS Dilek, Öneri ve Şikâyet Modülünden açılan sayfada işaretli alanların paydaşlar tarafından doğru ve eksiksiz olarak doldurulması esastır.
- Geri bildirim alınması işlemi, **kaydet** butonuna basıldığında ekranda çıkan **“geri bildiriminiz kayıt altına alınmıştır”** bilgilendirme mesajı ile sonlanır.
- Kayıt altına alınan geri bildirim, sistem yöneticisinin ekranına düşer.
  - Sistem yöneticisi tarafından bildirim muhatabı birimde görevli birim sorumlusu personele iletilir.
  - Birim sorumlusu tarafından gerekli incelemeler yapılarak DF açılması veya iyileştirme/düzeltilme/geliştirme yapılması yönündeki detaylı bilgiler sisteme işlenir.
  - İşlenen bilgiler sonucunda, geri bildirimde bulunan paydaşa iletişim bilgileri üzerinden elektronik posta aracılığıyla bilgilendirme yapılır.



### 5.2.3. Memnuniyet Anketleri

- Üniversitemiz faaliyetlerinin paydaşlar üzerindeki algısının anlaşılabilmesi amacıyla memnuniyet anketleri yapılır.
- Bahse konu anketler;
  - **Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketi,**
  - **Öğrenci Memnuniyet Anketi,**
  - **Dış Paydaş Anketi ve**
  - **Mezun Anketidir.**
- Yıl içerisinde gerçekleştirilen YGG toplantısı sonucu memnuniyet anketlerinin ilgisine göre hangi aylarda yapılacağı takvime bağlanır.
- Kalite Komisyonu, gerçekleştirdiği rutin toplantılarda takvime uygun olarak anketlerin gerçekleştirilme yöntemlerini (çevrim içi, sandık usulü vb.) belirler ve uygulanmasını güvence altına alır.
- Memnuniyet anketlerinin uygulanarak analiz edilmesi sürecinde **İKÇÜ İstatistik, Danışmanlık, Ölçme ve Değerlendirme Uygulama ve Araştırma Merkezi (İSMER)** danışmanlığı ve uzmanlığından yararlanılması esastır.

## 5.3. Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi, Takip edilmesi, Tamamlanması ve Bildirilmesi

### 5.3.1. Geri Bildirim Kutuları ve ÜBYS Dilek, Öneri ve Şikâyet Modülü



- ÜBYS Dilek, Öneri ve Şikâyet Modülüne kayıt yapılan her geri bildirim için sistem tarafından otomatik bir takip numarası verilir ve ilgili bildirim için belirlenen birim sorumlusuna 3 iş günü içerisinde iletilir.
- Birim sorumlusu tarafından alınan geri bildirimle ilişkin planlamalar, bildirim çözümü kavuşturulması amacıyla ayrı ayrı inceleme yapıldıktan sonra titizlikle yürütülür.

 <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b> <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Dok. No:</b> PR/GNL/09 <b>İlk Yayın Tar.:</b> 13.08.2021 <b>Rev. No/Tar.:</b> 00/... <b>Sayfa 6 / 7</b>

- Bildirimler aciliyetine ve önceliğine göre değerlendirilir. İlgisine göre **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)** ve/veya **Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR/GNL/05)**'ne göre incelenerek DF açılır veya bildirim kapsamında iyileştirme/düzeltilme/geliştirme yapılarak işlem yapılır.
  - Birim tarafından geri bildirimle ilişkin detaylı bilgilendirme yapılarak iyileştirme/düzeltilme/geliştirme yapıldığında ÜBYS Dilek, Öneri ve Şikâyet Modülünde gerekli alanlar doldurulur ve geri bildirim kapatılır.
  - DF planlanması halinde ise ÜBYS Dilek, Öneri ve Şikâyet Modülünde DF açıldığı hususu belirtilir ve **Düzeltilici Faaliyet Takip Listesi (LS/GNL/06)** ile takip edilir.
  - Bahse konu işlemlerin sonucunda, SGDB Kalite Sistemleri Birimi tarafından ilgili paydaşlara bildirim yapılır.
- Bahse konu bildirimler aylık olarak raporlanarak gerek akademik, idari ve öğrenci duyuru sistemi gerek İKÇÜ yerleşkelerinde bulunan kalite panoları gerek üniversite bünyesinde EBYS'nden üst yazı gerekse kalite güvencesi web sitesi (<https://kgs.ikcu.edu.tr/>) aracılığıyla tüm paydaşlara duyurulur.
- Üniversitenin itibar kaybına veya kişisel hakları konu alan bildirimler ile kamu zararı ve geniş kesimleri etkileme ihtimali olan bildirimler **acil bildirim** olarak değerlendirilir. Acil bildirim söz konusu olduğunda üst yönetime sunularak yapılacak faaliyet belirlenir.

### 5.3.2. Memnuniyet Anketleri

- Gerçekleştirilen her bir memnuniyet anketi sonuçlarına ait analiz raporu **İSMER** tarafından hazırlanarak SGDB Kalite Sistemleri Birimi koordinasyonun KDYS'ne yüklenir.
- KDYS'ne yüklenen analiz raporlarının imza sürecinin tamamlanmasına müteakip;
  - Gerek üniversite bünyesinde EBYS'nden üst yazı ile
  - Gerek elektronik posta duyuru sistemi ile
  - Gerekse kalite güvencesi web sitesi (<https://kgs.ikcu.edu.tr/>) ile tüm paydaşlara duyurulur.
- Ayrıca, Kalite Komisyonu Toplantısı aracılığıyla üst yönetime de detaylı sunum gerçekleştirilir.
- Tüm memnuniyet anketi sonuçlarına ilişkin analiz raporları sürekli iyileştirme faaliyetlerinin planlanmasına kaynak teşkil eder.
- Üniversitemizde yürütülen faaliyetlerin performansını etkileyecek memnuniyet sonuçları sürekli iyileştirme faaliyetlerinin planlanması sonucunda ilgili birimlere iletilir.
- Bununla birlikte, değerlendirme sonuçlarına göre gerekli hâllerde **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)**'ne göre işlemler gerçekleştirilir.
- Memnuniyet anketleri belirlenen takvime göre sürdürülür ve tüm memnuniyet anketi sonuçları gözden geçirilmek üzere YGG toplantısında değerlendirilerek sürecin sürekliliği ve iyileştirilmesi sağlanır.

 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ 2011  TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/09 İlk Yayın Tar.: 13.08.2021 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 7 / 7

#### 5.4. Kayıtlama ve Arşiv

- Bu Prosedür kapsamında yürütülen tüm faaliyetler, **Dokümante Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü (PR/GNL/02)**'ne uygun olarak kayıtlanır ve arşivlenir.

#### 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Dokümante Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü (PR/GNL/02)
- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)
- Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR/GNL/05)
- Düzeltilici Faaliyet Takip Listesi (LS/GNL/06)
- Kalite Sistemleri Bildirim Kutusu Listesi (LS/911/08)
- Üniversite Genel Organizasyon Şeması (OŞ/GNL/03)
- Yılı Memnuniyet, Öneri Ve Şikâyet & Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim Formları Toplanma Planı (PL/911/05)
- Memnuniyet, Öneri ve Şikâyet & Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim Formu (FR/GNL/23)