



Ondokuz Mayıs University

Paydaş İlişkileri Süreci

PROCESS COORDINATOR: fyazici@omu.edu.tr

RESPONSIBLE UNITS FOR THE PROCESS: KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

AUTHORIZATION AND RESPONSIBILITIES: Görev tanımlarında belirlenmiştir.

GOAL OF PROCESS:

ENTRIES	RESOURCES	OUTPUTS
<ul style="list-style-type: none">Birimler arası yazışmaKurumlar arası yazışmaBireysel başvurularToplantı tutanaklarıCİMER, BİMER ve Bilgi Edinme TalepleriGözden geçirme çıktılarıAnketlerGeri Bildirim FormuOMÜ İş Takvimi	<ul style="list-style-type: none">Ofis OrtamıBilgisayar vb. Teknolojik Altyapıİnsan KaynağıEBYSKAYSİS-Yasal MevzuatKALEM-Geri Bildirim ModülüWeb SayfasıGeri Bildirim Noktaları Kutuları	<ul style="list-style-type: none">Geri bildirim kaydıGeri bildirim raporlarıMemnuniyet raporlarıGeri bildirim formu

Activities

F5.3.1 Paydaş geri bildirimlerinin alınması

Goal of the Activity:

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
	Rektör Yardımcısı Geri Bildirim Kutusu Açma Görevlisi	PP.5.2.PRS.0001 OMÜ KALİTE GÜVENCE YÖNERGESİ PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	<ul style="list-style-type: none">KALEMPP.5.3.FR.0001-Geri Bildirim Formu (Online)

Tracking Criterion:

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



Ondokuz Mayıs University

Paydaş İlişkileri Süreci

F5.3.2 Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi

Goal of the Activity:			
Units in Which the Activity Is Carried Out:			
Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
	Rektör Yardımcısı ORT-Süreç Koordinatörü	PP.5.2.PRS.0006 OMÜ UYGUN OLMAYAN ÜRÜN VE HİZMET PROSEDÜRÜ	
Tracking Criterion:			
Risks: Geri bildirimlerin tüm paydaşlara açık olması nedeniyle paydaşlar tarafından doğru konu/birim/bildirim türü (öneri/istek, şikayet, memnuniyet) seçilememesi sonucu raporlamaların hatalı yansımaları Geri bildirimlerin önem derecesinin belirlenmemesi sebebiyle üniversitenin prestij ve imajının olumsuz etkilenmesi			

F5.3.3 Geri Bildirim Faaliyetlerinin Tamamlanması ve Paydaş..

Goal of the Activity:			
Units in Which the Activity Is Carried Out:			
Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
	Rektör Yardımcısı		
Tracking Criterion:			
Risks: Süresi içerisinde tamamlanmayan geri bildirimler nedeniyle paydaş memnuniyet oranının düşmesi			



Ondokuz Mayıs University

Paydaş İlişkileri Süreci

F5.3.4 Paydaş İlişkilerinin İyileştirilmesi

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

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
	Rektör Yardımcısı	PP.5.2.PRS.0007 OMÜ İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ	

Tracking Criterion:**Risks:**

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

Tracking Criterions

Code	Tracking Criterion	Tracking Frequency	Related Units	Realization Value
İK5.3.1.1	Alınan talep/öneri sayısı	12		0
İK5.3.1.3	Alınan şikayet sayısı	12		0
İK5.3.2.1	Geç/yanlış değerlendirme sebebiyle sonuçlandırılmayan başvuru sayısı	12		0
İK5.3.3.1	Tamamlanamayan geri bildirim sayısı	12		0
İK5.3.3.2	İşlem tamamlandığı bilgisi verilmeyen başvuru sayısı	12		0
İK5.3.3.3	Ara bilgilendirme yapılması gerektiği halde ara bilgilendirme yapılmayan başvuru sayısı	12		0
İK5.3.4.1	Etkin olmayan geri bildirim dayalı düzeltici faaliyet/iyileştirme sayısı	12		0
İK5.3.4.2	Öğrenci memnuniyet düzeyi	12		0
İK5.3.4.3	Hasta/hasta yakını memnuniyet düzeyi	12		0
İK5.3.4.4	Akademik personel memnuniyet düzeyi	12		0
İK5.3.4.5	İdari personel memnuniyet düzeyi	12		0