



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Paydaş İlişkileri Süreci

**SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ:** mterzi@omu.edu.tr

**SÜREÇTEN SORUMLU BİRİMLER:** KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

**YETKİ VE SORUMLULUKLAR:** Görev tanımlarında belirlenmiştir.

**SÜRECİN AMACI:** OMÜ, geri bildirim yönetim politikası ile yürütmekte olduğu faaliyetlerin hizmet kalitesinin etkinliğini ve böylece paydaş memnuniyetini artırmak

GİRDİLER	KAYNAKLAR	ÇIKTILAR
<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>UBYS</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>

## Faaliyetler



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Paydaş İlişkileri Süreci

### F5.3.1 Paydaş geri bildirimlerinin alınması

**Faaliyetin Amacı:** Yürütülen tüm faaliyetlere ilişkin iş ve işlemlerden etkilenen paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:**

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<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>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</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.5.2.PRS.0001 OMÜ KALİTE GÜVENCE YÖNERGESİ</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>ÜNİKYS</li><li>UBYS</li><li>Dijital Ortam</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul>

**İzleme Kriterleri:**

KG812 Geri bildirim kutusundan gelen bildirim sayısı  
KG813 Ankete katılımcı sayısı

**Riskler:**

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

**Fırsatlar:**

Üniversitenin tüm paydaşlarının geri bildirim kanalı ile süreçlere katkıda bulunabilmesi  
ÜNİKYS Geri Bildirim modülü ile paydaşlarla etkileşim sağlanarak üniversitenin ulaşılabilirliğinin artması



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Paydaş İlişkileri Süreci

### F5.3.2 Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi

**Faaliyetin Amacı:** Bildirimlerin anlaşılması ve çözüme kavuşturulması yönünde şikâyet, öneri ve isteklerin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar olan sürecin takibini sağlamak

#### Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<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>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</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>UBYS</li><li>Dijital Ortam</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul>

#### İzleme Kriterleri:

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

#### Riskler:

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

#### Fırsatlar:

Yazılım aracılığıyla geri bildirimlerin anlık olarak izlenebilmesi



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Paydaş İlişkileri Süreci

### F5.3.3 Geri Bildirim Faaliyetlerinin Tamamlanması ve Paydaş..

**Faaliyetin Amacı:** Yürütülen süreçlerin sonunda paydaşların memnuniyet düzeyini belirleyerek verilen hizmet kalitesinin artırmak

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:**

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<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>UBYS</li><li>Dijital Ortam</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul>

**İzleme Kriterleri:**

KG818 Geri bildirim süreç ve çözümünden paydaş memnuniyet oranı

KG817 Süresi içerisinde tamamlanmayan geri bildirim sayısının toplam geri bildirim sayısına oranı

**Riskler:**

Süresi içerisinde tamamlanmayan geri bildirimler nedeniyle paydaş memnuniyet oranının düşmesi

**Fırsatlar:**

ÜNİKYS Geri bildirim modülü ile paydaş memnuniyet oranlarının takip edilebilir olması



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Paydaş İlişkileri Süreci

### F5.3.4 Paydaş İlişkilerinin İyileştirilmesi

**Faaliyetin Amacı:** Paydaş memnuniyetini arttırmak, paydaş ilişkileri yönetim sürecinin etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:** Araştırma Merkezleri, Enstitü Müdürlükleri, Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, İdari Birimler, Koordinatörlükler (KK hariç)

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<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>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.5.2.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)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>ÜNİKYS</li><li>UBYS</li><li>Dijital Ortam</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul>

**İzleme Kriterleri:**

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

**Riskler:**

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

**Fırsatlar:**

Üniversite faaliyetlerindeki etkinliği artırmak için paydaş geri bildirimlerinin fırsat olması



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Paydaş İlişkileri Süreci

### F5.3.5 Paydaş Etkileşimi

**Faaliyetin Amacı:** Birim düzeyinde toplantılar, etkinlikler vb ile paydaş etkileşimini artırmak

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:** Araştırma Merkezleri, Enstitü Müdürlükleri, Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, İdari Birimler

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none"><li>İç-Dış Paydaş Etkinlikleri</li><li>Toplumsal Faaliyetler</li></ul>	<p>Bölüm Başkanı Dekan Dekan Yardımcısı Öğretim Elemanı ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Yöneticisi</p>		<ul style="list-style-type: none"><li>Elektronik Ortam</li><li>Fiziksel Ortam</li><li>UBYS</li><li>ÜNİKYS</li></ul>

**İzleme Kriterleri:**

KG1062 Paydaş katılımlı etkinlik sayısı (Paydaş etkileşimi)

### F5.3.6 Mezun İlişkileri Yönetimi

**Faaliyetin Amacı:** Mezunlarla ilişkilerin sürekliliğini sağlamak

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:** Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ, MEZUNLAR KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<p>Mezunlarla İletişim İşlemleri</p> <p>Mezun Etkinlikleri İşlemler</p>	<p>Mezunlar Koordinatörü ORT-Sekreter</p>	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>UBYS</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>

**İzleme Kriterleri:**

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

**Fırsatlar:**

Mezun bilgi sisteminin varlığı



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Paydaş İlişkileri Süreci

### F5.3.7 Anket İzleme ve Raporlama

**Faaliyetin Amacı:** Anketler aracılığıyla paydaş memnuniyet düzeyini belirlemek ve anketlerin değerlendirilmesi sonucunda anket eylem planını oluşturmak ve izlemek

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:** Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, Hastaneler, İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI, MEZUNLAR KOORDİNATÖRLÜĞÜ, ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI, PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
Anket Uygulama ve İzleme Planını hazırlanması ve duyurulması Anketlerin yazılımlar aracılığıyla (Survey, UBS vb) gerçekleştirilmesi Anket değerlendirme raporlarının hazırlanması ve duyurulması Anket eylem planlarının hazırlanması ve izlenmesi	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 Eğitimi 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) PP.5.2.PLN.0001 OMÜ Anket	<ul style="list-style-type: none"><li>UBYS</li><li>Survey Yazılımı</li><li>Mezun Bilgi Sistemi</li><li>UBS</li><li>Elektronik Ortam</li><li>Fiziki Ortam</li></ul>



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Paydaş İlişkileri Süreci

### Uygulama ve İzleme Planı

#### İzleme Kriterleri:

- 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)
- KG1214 Eğitimcilerin Eğitimi değerlendirme anketi sonucu (% olarak)