



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Paydaş İlişkileri Süreci

SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ: ckurnaz@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
- Birimler arası yazışma - Kurumlar arası yazışma - Bireysel başvurular - Toplantı tutanakları - Gözden geçirme çıktıları - Anketler - Geri Bildirim Formu - OMÜ İş Takvimi	- Ofis Ortamı - Bilgisayar vb. Teknolojik Altyapı - İnsan Kaynağı - UBYS - KAYSİS-Yasal Mevzuat - ÜNİKYS-Geri Bildirim Modülü - Web Sayfası - Geri Bildirim Noktaları Kutuları	- Geri bildirim kaydı - Geri bildirim raporları - Memnuniyet raporları - Geri bildirim formu

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
- Geri bildirim kutularının açılması ve ÜNİKYS sistemine kaydedilmesi - ÜNİKYS Geri Bildirimler modülü ile geri bildirimlerin alınması - Anket yönetim işlemleri	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	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	- ÜNİKYS - UBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv

İzleme Kriterleri:

KG812 Geri bildirim kutusundan gelen bildirim sayısı

Fırsatlar:

Üniversitenin tüm paydaşlarının geri bildirim kanalı ile süreçlere katkıda bulunabilmesi

ÜNİKYS Geri Bildirim modülü ile paydaşlarla etkileşim sağlanarak üniversitenin ulaşılabilirliğinin artması

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
- Geri bildirimin doğru birime yönlendirilmesi işlemleri - Geri bildirimlerin öncelik ve aciliyet değerlendirmesi işlemleri - Geri bildirimlerin DİF ihtiyacının tespiti ve takibinin yapılması işlemleri	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	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	- ÜNİKYS - UBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv

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

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
Geri bildirimlerin ÜNİKYS üzerinde yanıtlanma işlemleri	Geri Bildirim İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi	POL0008-OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	- ÜNİKYS - UBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv

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 paydşş memnuniyet oranlarının takip edilebilir olması

ÜNİKYS Geri bildirim modülü ile paydşş 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
- Paydaş ilişkileri faaliyetinin Analiz ve Değerlendirme işlemleri - Paydaş ilişkileri faaliyetinin raporlandırma işlemleri - Paydaş ilişkileri faaliyetinin rapor sonuçlarına göre DİF işlemleri	Geri Bildirim İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi	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)	- ÜNİKYS - UBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv

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
Üniversitemiz Stratejik Planında yer alan “Hedef (H2.2) Üniversite, sanayi ve iş dünyası işbirliklerini geliştirmek” olarak belirtilen hedefi sağlamak için Enstitümüzün fiziki ve teknik alt yapı eksikliğinin bulunması.

Fırsatlar:

Üniversite faaliyetlerindeki etkinliği artırmak için paydaş geri bildirimlerinin fırsat olması
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
- İç-Dış Paydaş Etkinlikleri - Toplumsal Faaliyetler	Bölüm Başkanı Dekan Dekan Yardımcısı Öğretim Elemanı ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Yöneticisi		- Elektronik Ortam - Fiziksel Ortam - UBYS - ÜNİKYS

İzleme Kriterleri:

KG1062 Paydaş katılımlı etkinlik sayısı (Paydaş etkileşimi)



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Paydaş İlişkileri Süreci

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
Mezunlarla İletişim İşlemleri Mezun Etkinlikleri İşlemleri	Mezunlar Koordinatörü ORT-Sekreter Mezunlar Birim Koordinatörü Mezun Takip ve Değerlendirme Komisyonu	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	- UBYS - ÜNİKYS - WEB SAYFASI - MEZUN BİLGİ SİSTEMİ - ÖĞRENCİ BİLGİ SİSTEMİ - Fiziki Ortam - Elektronik Ortam

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
Mezun bilgi sisteminin varlığı

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, ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
Anket Uygulama ve İzleme Planını hazırlanması ve duyurulması Anketlerin yazılımlar aracılığıyla (Survey, UBYS vb) gerçekleştirilmesi Anket değerlendirme raporlarının hazırlanması ve duyurulması Anket eylem planlarının	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	- UBYS - Survey Yazılımı - Mezun Bilgi Sistemi - UBS - Elektronik Ortam - Fiziki Ortam



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Paydaş İlişkileri Süreci

Anket Sistem Programının
hazırlanması ve izlenmesi

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)

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)



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Paydaş İlişkileri Süreci