



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

1. GİRİŞ

(Değişik madde: 13.01.2022-05) Bu prosedür Ondokuz Mayıs Üniversitesinin paydaş geri bildirim yönetim çerçevesini ortaya koymakta olup, Kalite Yönetim Sistemi ve paydaş ilişkileri yönetimi sürecinde belirlenen uygunsuzlukların tespiti, bunların ortadan kaldırılması, önlenmesi ve geri bildirimlerin kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi için kullanılması sürecinde izlenecek yöntem ve sorumlulukları belirlemeyi amaçlamaktadır.

(Değişik paragraf: 18.06.2026-152) OMÜ paydaş geri bildirim yönetim prosedürü üniversitenin stratejik amaçları, hedefleri, performans ve süreç yönetimi ile ilişkilidir. Bu prosedürde paydaş şikâyet, öneri ve istek bildirimi ile memnuniyet yönetim süreci olmak üzere iki temel bileşen yer almaktadır. Prosedürün her iki bileşeni de etkili bir geri bildirim yönetimi için sürecin genel tanımlamasını, planlanmasını, kontrolleri ve raporlama yapısını içermektedir. OMÜ Paydaş Geri Bildirim Yönetimi OMÜ'nün organizasyon şemasında yer alan bütün birimleri, süreçleri ve faaliyetleri kapsamaktadır. Paydaş geri bildirimlerinin yönetim sorumluluğu; üst yönetim ve süreç yöneticileri (birim yöneticilerine) aittir.

(Değişik paragraf: 06.08.2024-205) (Değişik paragraf: 18.06.2026-152) Yasal olarak kullanılabilecek dilekçe ve yasal başvuru gibi haklar bu prosedür kapsamında değildir. OMÜ Paydaş Geri Yönetim Prosedürü TS ISO EN 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve TSE ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Sistemi standartları (genel ilkeler, kılavuzluk prensipleri), Yükseköğretim Kalite Kurulu iç-dış değerlendirme ölçütleri iyi uygulamalar ile uyumludur.

2. ÖNEMLİ KAVRAMLAR VE TANIMLAMALAR

(Değişik madde: 13.01.2022-05) (Değişik madde: 06.08.2024-205) (Değişik madde: 18.06.2026-152)

Geri Bildirim: Üniversitenin stratejik ve operasyonel hedeflerinden sağlayacağı kazanımlarından etkilenen paydaşlara ait şikâyet, öneri ve istek bildirimlerini içeren formlar ile memnuniyet ölçümleridir. OMÜ'de paydaş geri bildirimini iyileştirme esaslı bir süreci ifade etmekte olup, tanımlı süreçlerin stratejik hedefler doğrultusunda yürütülüp yürütülmediği sistematik olarak izlenir.

Paydaş: Üniversitenin yürüttüğü faaliyetlerden doğrudan veya dolaylı etkilenen, stratejik veya operasyonel risklerini ve kazanımlarını etkileyen kitledir. OMÜ'nün paydaşları iyileştirme faaliyetleri ile karar alma mekanizmalarına etki eden süreç yönetiminin önemli unsurudur. OMÜ, paydaşlarını her stratejik plan döneminde etkileşim ve önem düzeyine göre belirler ve ilan eder.

Öneri/İstek: Paydaşların Üniversitenin ürettiği ürün ve hizmetlerin üretilmesi süreçlerinde gerçekleştirilen faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik görüş ve düşünceleri ile isteklerini ifade eder.

Şikâyet: Paydaşların Üniversitenin ürettiği ürün ve hizmetlerin üretilmesi süreçlerinde gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin memnuniyetsizliği ifade eder. OMÜ, paydaş bildirimlerini iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir.

Memnuniyet: Üniversitenin stratejik ve operasyonel süreçlerinden etkilenen iç ve dış paydaşların süreç yönetimi sonundaki algısıdır. Paydaş memnuniyet düzeyi OMÜ'nün stratejik ve operasyonel alanlarındaki iyi performansını gösterir.

Memnuniyet ölçüm: (Mülga: 18.06.2026-152)

(Değişik bent: 13.01.2022-05) (Değişik bent: 06.08.2024-205) (Değişik bent: 18.06.2026-152) Geri Bildirim Mekanizması: OMÜ paydaş geri bildirimlerini fiziksel veya elektronik ortamlarda almaktadır. Geri bildirim kutuları, yüz yüze görüşmeler, toplantı tutanakları telefon bildirim kayıtları vb. gibi iletişim kanalları OMÜ'nün fiziksel geri bildirim mekanizmalarını oluşturur. Elektronik posta, sosyal medya hesapları, mobil kurum uygulaması, mesajlaşma yazılımları gibi dijital platformlar ise OMÜ'nün elektronik ortamdaki geri bildirim



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

mekanizmalarıdır. Tüm kanallardan alınan geri bildirimler, ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü ile tek bir yazılım üzerinde toplanır. Bu yazılım ile, paydaş geri bildirim sürecinin elektronik ortamda sürdürülmesi sağlanmaktadır. ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü, şikâyet, öneri/istek ve memnuniyetlerin kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, araştırılması ve sonlandırılması aşamalarındaki tüm işlemlerin gerçekleştirilmesini sağlar.

DİF: Düzeltici - İyileştirici Faaliyet.

(Değişik bent: 18.06.2026-152) YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi.

(Değişik bent: 07.06.2023-110) ÜNİKYS: Kalite Yönetim Sistemi yazılımı.

3. ROLLER VE SORUMLULUKLAR

Üst Yönetim: Paydaş geri bildirim politikasını süreç yönetimine uygun planlanmasını, tasarlanmasını, uygulanmasını, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamaktan, geri bildirimleri ele almak için bir yönetim temsilcisi atamaktan ve görev tanımında verilen yetki ve sorumluluklara ilave olarak yönetim temsilcisinin sorumluluklarını ve yetkisini açıkça tayin etmekten, faaliyetlerin etkili bir şekilde sürdürülmesi ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak için gözden geçirme sonuçlarının karar alma mekanizmalarına entegrasyonunu sağlamaktan sorumludur.

Kalite Koordinatörü: Birim yöneticileri ile koordineli bir şekilde geri bildirimlerin takibini sağlamaktan, bu prosedürün performansını izlemekten ve ölçmekten, periyodik olarak faaliyet sonuçlarından üst yönetimi bilgilendirmekten, uygulama birim yöneticileri ile gerekli hâllerde geri bildirimlerin değerlendirilmesi amacıyla yapılacak olan değerlendirme toplantılarını koordine etmekten ve gerçekleştirmekten, geri bildirim prosedürü uygulamalarına ilişkin uygulamaların paydaşlarca kolayca erişilebilirliğini sağlamaktan, sınıflandırılan geri bildirimler hakkında kök sebep analizi yapmaktan ve paydaş geri bildirim prosedürünün etkinliğinin artırılması amacıyla paydaşlar ile doğrudan iletişim kuran personelin eğitimlerini izlemekten sorumludur **(Ek ibare: 18.06.2026-152)** (GT363 Kalite Koordinatörü).

(Mülga: 06.08.2024-205) Kalite Koordinatörlüğü Personeli

(Mülga: 18.06.2026-152) Araştırma ve Geliştirme Koordinatörlüğü Veri İzleme Birimi Personeli:

(Değişik bent: 13.01.2022-05) (Değişik bent: 07.06.2023-110) Süreç Yöneticisi: ÜNİKYS Geri Bildirim Modülünde birimlerine ulaşan bildirimleri kalite sorumlusu ile birlikte değerlendirmekten, öncelikli olarak çözümlenecek bildirimlere karar vermekten, gerekli görülen hâllerde düzeltici iyileştirici faaliyetlerin planlanarak sonuçlandırılmasından, geri bildirimlerin gizliliğinin sağlanmasından, koordinatörlük ile etkileşim hâlinde çalışmaktan, geri bildirim kutularının güvenliğinin sağlanmasından ve paydaşlar tarafından ulaşılabilir durumda olmasından sorumludur **(Ek ibare: 18.06.2026-152)** (GT327 ORT-Süreç Yöneticisi).

(Değişik bent: 13.01.2022-05) (Değişik bent: 07.06.2023-110) Kalite Sorumlusu: ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü üzerinden kendisine iletilen geri bildirimleri Süreç Yöneticisi ile birlikte ön değerlendirmesini yapmaktan, düzeltme veya düzeltici-iyileştirici faaliyet planlamaktan, geri bildirimleri çözüme kavuşturarak modül üzerinden gerekli işlemleri tamamlamaktan sorumludur **(Ek ibare: 18.06.2026-152)** (GT332 ORT-Kalite Sorumlusu).

(Ek bent: 18.06.2026-152) Birim Kalite Komisyonu: İç ve dış paydaşlardan elde edilen geri bildirimlerin sistematik olarak incelenmesi, değerlendirilmesi ve analiz edilmesinden sorumludur. Komisyon, geri bildirim sonuçlarının birim faaliyetlerine ve kalite güvence süreçlerine yansıtılmasını sağlar; elde edilen bulguların Birim İç Değerlendirme Raporu (BİDR) hazırlık çalışmalarında kullanılmasını destekler. Komisyon, geri bildirimler sonucunda iyileştirmeye açık alanların belirlenmesine katkı sağlar, gerekli görülen durumlarda Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetlerin (DİF) planlanması, uygulanması, izlenmesi ve sonuçlarının



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

değerlendirilmesi süreçlerinde aktif rol alır. Ayrıca paydaş beklenti ve ihtiyaçlarının birim karar alma mekanizmalarına yansıtılmasını destekleyerek sürekli iyileştirme kültürünün geliştirilmesine katkıda bulunur (GT472 Birim Kalite Komisyonu).

Geri Bildirim Kutusu Açma Görevlisi: Geri bildirim kutularının gizlilik ilkelerine uygun olarak açılmasından ve “PP.5.3.FR.003 Geri Bildirim Kutusu Açma ve Teslim Tutanağı Formu”nu doğru ve eksiksiz şekilde doldurarak **ilgili birime** teslim etmekten sorumludur (**Ek ibare: 18.06.2026-152**) (GT301 ORT- Geri Bildirim Kutusu Açma Görevlisi).

(Değişik bent: 13.01.2022-05) (Değişik bent: 07.06.2023-110) Paydaş İletişim Görevlisi: Geri bildirim yönetimi prosedüründe belirlenen şartlara uymaktan, kişisel verilerin gizliliğine uymakla yükümlü olmaktan, paydaşlarla nezaketli olarak iletişim kurmaktan, geri bildirimlerin alındığı telefon, elektronik posta, faks veya bizzat paydaşın isteği üzerine yüz yüze görüşme sonucunda kendilerine ulaşan ve geri bildirim kutularından gelen paydaş bildirimini anlık olarak ÜNİKYS’ye kayıt etmekten ve paydaşları süreç hakkında bilgilendirmekten sorumludur (**Ek ibare: 18.06.2026-152**) (GT382 ORT- Paydaş İletişim Görevlisi).

4. UYGULAMA

OMÜ, geri bildirim yönetim sürecine “paydaş odaklı” olarak yaklaştığı için geri bildirim süreci sonucunda (personel veya olay hk., bildirimde bulunan hk.) herhangi bir hukuki işlem (disiplin soruşturması, inceleme vs.) başlatmaz.

4.1. OMÜ Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Yaklaşımı

(Değişik madde: 13.01.2022-05) (Değişik madde: 06.08.2024-205) OMÜ, POL0008-OMÜ Paydaş Geri Bildirim Politikası ile yürütmekte olduğu faaliyetlerin hizmet kalitesinin etkinliğini ve paydaş memnuniyetini artırmayı hedefler. Paydaş geri bildirim politikasının yönetimi, OMÜ’de yürütülen tüm faaliyetlere ilişkin iş ve işlemlerden etkilenen paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması ve çözüme kavuşturulması yönünde şikâyet, öneri ve isteklerin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar olan süreci kapsar. OMÜ; din, dil, ırk ve cinsiyet ayrımı yapmaksızın tüm paydaşlarına karşı eşitlik ilkesini esas alır. Paydaş bildirimleri Üniversitenin karar organlarını etkileyerek katılımcılığı sağlamanın etkili bir aracı olarak değerlendirilir.

OMÜ, kalite yönetim sistemini mevzuata ve standartlara uygun olarak, stratejik amaçları ve politikaları doğrultusunda kalite hedeflerine ulaşmak için işletmektedir. Paydaş memnuniyeti kalite yönetim sisteminin etkinliğini artıran önemli bir unsur olarak değerlendirilir. Bu nedenle üniversite içi ve dışından etkili olan faktörler üniversitenin amaç ve hedeflerine ulaşma bağlamında yaptığı faaliyetleri etkilemektedir. OMÜ, risklerini azaltmak veya sonlandırmak, hatalı veya eksik olduğu uygulamalarına yönelik gerekli tedbirleri alabilmek ve kalite yönetim standartlarının üniversite faaliyetlerinde etkinliğini artırmak için paydaş geri bildirimlerini fırsat olarak değerlendirir. OMÜ, yönettiği bu süreç sonunda paydaşların memnuniyet düzeyini belirleyerek verilen hizmet kalitesinin artırılmasını amaçlar.

(Değişik paragraf: 18.06.2026-152) OMÜ, (i) kalite hedeflerine ulaşmayı kolaylaştıran (ii) tercih edilebilirliği artıran (iii) paydaşların güven ve memnuniyetini artıran, (iv) kalite yönetim sisteminin etkinliğini artıran, (v) daha etkin karar almayı sağlayan ve planlama yapmayı kolaylaştıran ve (vi) operasyonel etkinliği artıran bir anlayışı benimsemiştir.

4.2. OMÜ Paydaş Geri Bildirim Yönetim Stratejisi

(Değişik madde: 13.01.2022-05) OMÜ Paydaş Geri Bildirim Yönetimi, stratejik yönetim ve performans yönetiminin önemli bir bileşenidir. Paydaş geri bildirimleri, üniversitenin amaç ve hedeflerine ulaşma başarısını artırmayı sağlamaktadır. OMÜ “paydaş odaklı” üniversite yaklaşımı ile, paydaşlarından alınan geri bildirimleri üniversitenin stratejik plan amaç ve hedeflerine ulaşma başarısını etkileyen önemli bir unsur olarak değerlendirir. Geri bildirimleri kayıt altına alma, sonuçlandırma, izleme ve iyileştirmeye yönelik iş ve işlemlerin yürütülmesinde



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

kullanmayı tercih ettiği “geri bildirim yönetim sistemi” ile paydaş katılımıcılığını sürdürülebilir kılmaktadır.

OMÜ geri bildirim yönetimi sürekli iyileştirmeyi garanti altına alan Planla-Uygula-Kontrol Et- Önlem Al (PUKÖ) çevriminden yararlanmaktadır. **(Ek cümle: 18.06.2026-152)** Birinci adımda geri bildirim yönetimin çerçevesi planlanmaktadır. Geri bildirim yönetimi planının uygulanması ikinci adımdır. Üçüncü adımda, paydaş memnuniyeti sağlamak ve üniversite hedeflerine ulaşmak için geri bildirimlere ilişkin hazırlanacak rapordan önce geliştirilen politika, plan ve süreçler kontrol edilir. İyileştirmeye açık alanları belirlemek ve bunlara ilişkin önlemleri almak ise son adımı oluşturmaktadır. Yönetimi gözden geçirme toplantılarında ele alınarak, geri bildirim yönetimi çevriminin sürdürülebilirliği güvence altına alınır.

4.3. İletişim

(Değişik bent: 07.06.2023-110) (Değişik bent: 18.06.2026-152) Geri bildirimlerin alınması sürecine dair bilgiler, paydaşlar için dezavantaj oluşturmaması adına olabildiğince anlaşılır ve herkes için erişilebilir formatlarda hazırlanır ve yayınlanır. Paydaşlar, geri bildirimlerini web sayfası üzerinden, QR kod uygulamasıyla ve geri bildirim kutularında bulunan “geri bildirim formunu” doldurarak iletebilecekleri gibi elektronik posta, sosyal medya hesapları, mobil kurum uygulaması, mesajlaşma yazılımları gibi dijital platformlar, yüz yüze görüşme, telefonla görüşme gibi iletişim unsurları üzerinden de iletebilirler. Geri bildirimde bulunan paydaşa ait kişisel veriler Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri uyarınca korunur. Geri bildirimlerin kayıt altına alınması, kişisel bilgilerin muhafaza edilmesi ve “Geri Bildirim Yönetimi” kapsamında yürütülecek tüm işlemler “ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü” ile güvence altına alınmıştır.

4.4. Paydaş Geri Bildirimlerinin Alınması

(Değişik bent: 18.06.2026-152) OMÜ paydaşlarının geri bildirim kanalı olarak farklı iletişim kanallarını tercih etmeleri sürecin uygulanmasında farklılık göstermez. Farklı iletişim kanallarından OMÜ’ye iletilen her bir bildirim kayıt altına alındıktan sonra, aynı süreç adımlarına tabi tutulur. İşlemler, “PP.5.2.İŞA.0018 ÜNİKYS Paydaş Geri Bildirim Yönetimi İş Akışı”na uygun olarak gerçekleştirilir. Geri bildirimlerin kayıt altına alınması, PP.5.3.FR.0001 Geri Bildirim Formu’nda yer alan “özel nitelikli kişisel veriler” açıklamasında belirtildiği şekilde uygulanır.

(Değişik bent: 13.01.2022-05) (Değişik bent: 18.06.2026-152) Geri Bildirim Kutuları: Paydaş sayısının fazla (öğrenci/personel sayısı) ve faaliyetlerin yoğun olarak yürütüldüğü yerlerde en az bir adet geri bildirim kutusu bulunur. Birim yöneticileri paydaşların kolay ulaşabileceği belirli alanlara birden fazla geri bildirim kutusu konulmasına karar verebilir. Geri bildirim kutularında bulunan “PP.5.3.FR.0001 Geri Bildirim Formu”ndaki alanların paydaşlar tarafından doğru olarak doldurulması beklenir. Adı, soyadı ve iletişim bilgileri alanlarının doldurulması paydaş isteğine bağlı olup, bu bilgilere ilişkin alanları dolduran geri bildirim sahiplerine zamanında bilgilendirme yapılması sağlanır.

(Değişik paragraf: 06.08.2024-205) Birimlerde bulunan geri bildirim kutuları her ayın 1. ve 3. haftası pazartesi günleri “Geri Bildirim Kutusu Açma Görevlisi” (geri bildirim kutuları açma ve teslim tutanağı formunda belirtilen sorumlular) tarafından açılır ve kutuların içerisindeki geri bildirim formları, “PP.5.3.FR.0031 Geri Bildirim Kutusu Açma ve Teslim Tutanağı Formu” ile kapalı zarfta birim paydaş iletişim görevlisine teslim edilir. Tutanakta toplam form sayısı mutlaka belirtilir.

(Değişik paragraf: 06.08.2024-205) (Değişik paragraf: 18.06.2026-152) Geri Bildirim Kutusu kanalı ile alınan geri bildirimler, paydaş iletişim görevlisi tarafından ÜNİKYS Geri bildirim modülünde bulunan online form (PP.5.3.FR.0001 Geri Bildirim Formu) ile sisteme kaydedilir. Geri bildirim sistem üzerinde oluşturulduğunda otomatik olarak ilgili birimin süreç yöneticisi ve kalite sorumlusuna iletilir; paydaşa geri bildiriminin aldığı dair e-posta



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

bilgilendirme yapılarak geri bildirim takip kodu gönderilir. Geri bildirim kutularından alınan formlar fiziksel olarak birimlerde arşivlenir

(Değişik bent: 07.06.2023-110) (Değişik bent: 18.06.2026-152) ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü: Geri bildirimlerin elektronik ortamda alınmasını sağlamak amacıyla OMÜ tarafından geliştirilmiş modüldür. ÜNİKYS Geri Bildirim Modülüne kolay ulaşabilmesini sağlamak üzere OMÜ'nün bütün birimlerinin web sayfasında modüle giriş butonu bulunur. Geri bildirim modülünden açılan PP.5.3.FR.0001 Geri Bildirim Formu'ndaki alanların paydaşlar tarafından doğru olarak doldurulması beklenir. Geri bildirimin alınması işlemi, "geri bildirimi tamamla" butonuna basıldığında ekranda beliren "geri bildiriminiz kayıt altına alınmıştır" bilgilendirme mesajı ile sonlanır.

(Değişik bent: 07.06.2023-110) Çağrı merkezi, elektronik posta, telefon, mesaj, yüz yüze görüşme, sosyal medya vb. yoluyla alınan geri bildirimler: Paydaşların geri bildirimlerini bu tür kanallar aracılığı ile iletmeyi tercih etmeleri durumunda, geri bildirimle ait verilerin ÜNİKYS Geri Bildirim Modülünde kayıt altına alınması ve iletişim adresi belirtilmişse ilgili paydaşın bilgilendirilmesi sağlanır.

(Değişik paragraf: 18.06.2026-152) Çağrı merkezine, santral birimine, öğrenci danışma hattına, uzaktan eğitim uygulama ve araştırma danışma hattına veya diğer iletişim hatlarına gelen geri bildirimler, paydaş talebi doğrultusunda Paydaş İletişim Görevlisi tarafından "PP.5.3.FR.0001 Geri Bildirim Formu" doldurularak kayıt altına alınması sağlanır. Paydaşlar ile iletişimde olan personel için Kalite Koordinatörlüğü tarafından bilgilendirme notu/educim materyali hazırlanır ve koordinatörlük web sayfasında erişime sunulur.

(Değişik bent: 07.06.2023-110) (Değişik bent: 06.08.2024-205) CİMER, Bilgi edinme talepleri veya geri bildirim mahiyeti taşıyan dilekçeler: Üniversitemize CİMER bildirimleri, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu çerçevesinde alınan talepler ile öneri veya şikâyet mahiyetinde olan dilekçelere yönelik değerlendirmeler süreç kapsamında değerlendirilmeyecektir. Bu tür bildirimler periyodik aralıklarla konularına göre ayrıştırılarak istatistiksel bilgileri gözden geçirme çıktısı olarak YGG toplantılarında görüşülerek PP.5.2.FR.0019 YGG-KYS Performans Raporunda kayıt altına alınır.

(Mülga: 18.06.2026-152) Memnuniyetlerin (anket) alınması

4.5. Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve Takip Edilmesi

(Değişik madde: 13.01.2022-05) (Değişik madde: 07.06.2023-110) (Değişik madde: 18.06.2026-152) ÜNİKYS Geri Bildirim Modülüne kayıt yapılan her form için sistem tarafından otomatik bir takip numarası verilir. Birimlerde görevlendirilmiş olan süreç yöneticisi veya kalite sorumluları, birimlerine gelen geri bildirimleri anlık olarak görüntüleyebilmektedir. Süreç yöneticisi veya kalite sorumluları tarafından incelenen geri bildirimler, herhangi bir işlem yapılmaksızın açıklama notu girilerek yanıtlanabilir, reddedilebilir veya birim ile ilişkisi kaldırılabilir. Gerek görüldüğünde geri bildirim üzerinden Birim Kalite Komisyonunda görüşülerek düzeltme veya düzeltici- iyileştirici faaliyet planlanabilir. Süreç yöneticisi tarafından alınan geri bildirimle ilişkin planlamalar, bildirimin çözüme kavuşturulması amacıyla ayrı ayrı inceleme yapıldıktan sonra titizlikle tasarlanır. Bildirimler aciliyetine ve önceliğine göre değerlendirilir, "PP.5.2.PRS.0005 OMÜ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü" ve "PP.5.2.PRS.0006 OMÜ Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü"ne göre işlem yapılır. Düzeltme yapıldığında geri bildirim modülüne gerekli alanlar doldurularak geri bildirim kapatılır. ÜNİKYS yazılımı tarafından ilgili paydaş bilgilendirilir. DİF planlanması halinde ise geri bildirim modülünde DİF açıldığı hususu ÜNİKYS anlık raporlamaları ile takip edilir.

Üniversitenin prestij kaybına veya kişisel hakları konu alan bildirimler ile kamu zararı ve geniş kesimleri etkileme ihtimali olan bildirimler "acil" olarak değerlendirilir ve ÜNİKYS geri bildirim modülü üzerinden "öncelikli bildirim" olarak sınıflandırılır.

Herhangi bir birim seçilmeden oluşturulmuş ve yanlış birime iletilmiş geri bildirimler,



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Kalite Koordinatörlüğü tarafından doğru birim ile ilişkilendirilir.

4.6. Geri Bildirim Faaliyetlerinin Tamamlanması ve İlgili Paydaşa Bildirilmesi

(Değişik madde: 13.01.2022-05) (Değişik madde: 07.06.2023-110) (Değişik madde: 06.08.2024-205) (Değişik madde: 18.06.2026-152) Paydaş bilgilendirme yönetimi için elektronik posta iletişim aracı kullanılır. Formun modüle kayıt edilmesi ve bildirimin çözüme kavuşturulması başlıca paydaş bilgilendirme aşamalarıdır. Ancak, geri bildirimin çözülme süresi faaliyetin derecesine göre değişiklik gösterebileceğinden süresi içerisinde tamamlanamayan veya üç aydan fazla sürecek faaliyetler söz konusu olduğunda paydaşa ayrıca bilgi verilir. Tüm bilgilendirmeler ÜNİKYS geri bildirim modülü üzerinden otomatik olarak gerçekleştirilir. Cevaplanmayan geri birimler için paydaşa 15 günde bir “Talebiniz değerlendiriliyor” mesajı gönderilir. Birim tarafından azami 15 gün süre içinde geri bildirimle yönelik işlem yapılması beklenir.

E-posta bilgileri bulunan paydaşa, geri bildirimi sonuçlandırıldığında otomatik olarak bilgilendirme mesajı gönderilir. Paydaş, geri bildirimi için sürecine ve sonucuna dair puanlama ve değerlendirme yapabilmektedir. 5 puanlık skala üzerinden, bildirim sahibinin 2 puandan düşük vermesi halinde paydaşın tercihinine bağlı olarak ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü tarafından aynı bildirimin farklı bir takip numarası ile yeniden oluşturulması sağlanır ve böylece çözüm süreci yeniden başlatılır.

4.7. Sürecin Sürdürülmesi ve İyileştirilmesi

(Değişik fıkra: 07.06.2023-110) Bilginin Toplanması: Prosedür kapsamında tutulan tüm kayıtlar ve bilgiler kalite yönetim sistemi dokümanı olup, kayıtları tanımlama, toplama, sınıflandırma, sürdürme, saklama ve imha etme adımları, kişisel bilgilerin korunacağı ve paydaşlarla ilgili gizliliği sağlayacak şekilde “PP.5.2.PRS.0002 OMÜ Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü”ne göre yönetilir. Geri bildirim kayıtları, bu kayıtların sürdürülmesi, kayıtların kötü kullanılması veya eskimesi sonucunda zarar görmemesi amacıyla elektronik dosyalar ve manyetik kaydetme ortamlarını saklamak için gerekli olan dikkat gösterilir ve bu süreç de doküman kontrol ve kayıt yönetimi prosedürü işlemlerine uygun olarak yönetilir.

(Değişik paragraf: 18.06.2026-152) Paydaşlar ile iletişim hâlinde olan Süreç Yöneticisi, Kalite Sorumlusu ve Paydaş İletişim Sorumlusu, geri bildirimlerin gizliliği ve 3. Kişilerle paylaşılmaması hususunda KVKK maddelerine dikkat etmelidir. Sürecin sürdürülmesi ve iyileştirilmesindeki performansının artırılması amacıyla ilgili personel için eğitim materyalleri Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanır ve güncelliği sağlanır.

Paydaş bildirimleri ile ilgili veriler (kişisel olmayan istatistikî şikâyet verileri) ÜNİKYS yazılımı üzerinden anlık raporlamalar ile paydaşlara açıklanır.

Geri Bildirimlerin Analizi ve Değerlendirilmesi: Paydaş bildirimleri kayıt altına alındıktan sonra kalite koordinatörlüğü tarafından sınıflandırılır. Sınıflandırılan geri bildirimler hakkında kök sebep analizi yapılır. **(Ek son cümle: 18.06.2026-152)** Kalite Koordinatörlüğü tarafından yıl sonunda hazırlanan rapor, üst yönetime sunulur.

(Değişik bent: 13.01.2022-05) (Değişik bent: 07.06.2023-110) Geri Bildirim Sürecinden ve Çözümünden Memnuniyet: Geri bildirim yönetim sürecinin başarı performansını artırmak ve paydaş memnuniyetini sağlamak üzere geri bildirim sahiplerinin memnuniyeti ölçülür. Ölçme işlemi paydaş tercihinine bağlı olup süreç tamamlandığında yapılacak bilgilendirme aşamasında gerçekleştirilir. Geri bildirim sahibinden süreçten memnuniyeti ve çözümün yeterli bulunup bulunmadığı sorgulanır. Bildirim sahibinin 2 puandan düşük vermesi halinde paydaşın tercihinine bağlı olarak ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü tarafından aynı bildirimin farklı bir takip numarası ile yeniden oluşturulması sağlanır ve böylece çözüm süreci yeniden başlatılır. Sonuçlar üst yönetime YGG de görülmek üzere sunulur.

(Değişik bent: 13.01.2022-05) (Değişik bent: 18.06.2026-152) (Değişik bent: 18.06.2026-152) Geri Bildirim Sürecinin İzlenmesi: Kalite Koordinatörü geri bildirim yönetim



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

prosedürüne uygun olarak sürecin performansını yıllık raporda yer alan istatistik değerlendirme sonuçları ile izler ve ölçer.

(Değişik bent: 13.01.2022-05) (Değişik bent: 06.08.2024-205) Geri Bildirim Sürecinin Tetkik Edilmesi: Geri bildirim yönetim süreci “PP.5.2.PRS.0008 İç Tetkik ve Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Prosedürü”ne göre tetkik edilir.

(Değişik bent: 13.01.2022-05) (Değişik bent: 07.06.2023-110) (Değişik bent: 06.08.2024-205) (Değişik bent: 18.06.2026-152) Yönetimin Geri Bildirim Sürecini Gözden Geçirmesi: OMÜ üst yönetimi “PP.5.3 Paydaş İlişkileri Süreci”nin ve paydaş geri bildirim prosedürünün uygunluğunun, yeterliliğinin, etkililiğinin ve verimliliğinin devamlılığını sağlamak ve gerekli iyileştirme kararlarını alabilmek için yılda en az bir kez süreç girdi, çıktı ve hedeflerini gözden geçirir.

Üst yönetim tarafından ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü üzerinden geri bildirim sürecine anlık olarak erişim sağlanır ve takip edilir. Bununla birlikte tüm birimler OMÜ paydaşları tarafından yapılan geri bildirimleri yıl sonunda “PP.5.2.FR.0019 YGG-KYS Performans Raporu”nda değerlendirir ve ihtiyaç halinde iyileştirmelere yansıtır. Kalite Koordinatörlüğü ise OMÜ paydaşlarından gelen tüm geri bildirimleri “PP.5.2.FR.0019 YGG-KYS Performans Raporu”nda (Bütünleşik-OMÜ) değerlendirerek üst yönetime raporlar. Raporlandırma işlemleri, geri bildirimlerin OMÜ süreçleri, stratejik plan amaç ve hedefleri ile ilişkilendirilerek karar alma mekanizmalarına entegrasyonu için üst yönetime sunulmak üzere hazırlanır. Geri bildirim yönetiminin uygulanması aşamasında karşılaşılan sorunlara raporda ayrıca yer verilir ve etkinlik değerlendirilmesi yapılır. Geri bildirimlerin karar mekanizmalarına etkisi, stratejik planda yer alan paydaş matrisinde belirtilen önem ve öncelikli ilişkilidir. Yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmesi gereken iyileştirme önerilerini kalite koordinatörlüğü süreç yöneticileri ile paylaşır. Yöneticiler, yürütülen faaliyetlerin iyileştirilmesinde bu önerilerden yararlanır. Gözden geçirme çıktıları paydaşlar ile paylaşılır ve performans seviyelerini ve memnuniyeti etkileyebilen hizmetlerin iyileştirilmesi için bir girdi olarak kullanılır.

4.8. Kayıtlama ve Arşivleme

(Değişik fıkra: 07.06.2023-110) Bu prosedür kapsamında kullanılan form/dokümanlar “PP.5.2.PRS.0002 OMÜ Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü”ne göre kayıtlanır ve arşivlenir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- POL0008 Paydaş Geri Bildirim Politikası
- PP.5.2.PRS.0002 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü
- PP.5.2.PRS.0005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
- PP.5.2.PRS.0006 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü
- PP.5.2.PRS.0008 İç Tetkik ve Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Prosedürü
- PP.5.3.Paydaş İlişkileri Süreci
- **(Ek Doküman: 18.06.2026-152)** PP.5.2.İŞA.0018 ÜNİKYS Paydaş Geri Bildirim Yönetimi İş Akışı
- PP.5.3.FR.0001 Geri Bildirim Formu
- PP.5.3.FR.0031 Geri Bildirim Kutusu Açma ve Teslim Tutanağı Formu
- PP.5.2.FR.0019 YGG-KYS Performans Raporu

Revizyon Tarihçesi:

Sayfa No	Rev No:	Revizyon Açıklaması
8/8	1	Ondokuz Mayıs Üniversitesi Senato’sunun 09.01.2020 tarih ve 2020/17 sayılı kararı.



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

1-8	3	KALEM yazılımı adının ÜNİKYS olarak değişmesi
6	3	Memnuniyetlerin (anket) alınması maddesinde anket yönetiminin açıklanması
8-9	3	5.İlgili Dokümanlar'ın güncellenmesi
2-5	4	Araştırma ve Geliştirme Koordinatörlüğü Veri İzleme Birimi ile ilgili kısımların güncellenmesi
8	4	5.İlgili Dokümanlar'ın güncellenmesi
3-7	5	Birim Kalite Komisyonu açıklamalarının eklenmesi, Ankete yönelik metinlerin kaldırılması, 5.İlgili Dokümanlar'ın güncellenmesi

Prosedürün kabul edildiği Senato Kararının;	
Tarihi	Sayısı
09.01.2020	2020/17
Prosedürde değişiklik yapılan Senato Kararının;	
13/01/2022	2022/05
06.07.2023	2023/110
06.08.2024	2024/205
18.06.2026	2026/152