



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ**



**PAYDAŞ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ**

**Doküman No:** PR-0006

1/5

**Yürürlük Tarihi:** 21.09.2021

**Revizyon No/Tarihi:** 01/21.09.2021

**1. AMAÇ**

Bu prosedürün amacı, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi 2021-2025 Stratejik Planı ile Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi (KGS) çerçevesinde Üniversitemiz ile paydaşlık ilişkisi bulunan, iç ve dış paydaşların (öğrenci, akademik ve idari personel, sektör, STK, öğrenci yakınları) memnuniyetinin ölçülmesi/değerlendirilmesi ve artırılması konusunda uygulanacak olan yöntem, esas ve sorumlulukları belirlemektir.

**2. KAPSAM**

Bu prosedür, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nin tüm iç ve dış paydaşlarını tüm paydaşlarını kapsar.

**3. SORUMLULUKLAR**

Bu prosedürün hazırlanması, uygulanması ve yönetiminden Rektör ve Kalite Güvence Komisyonu adına Kalite Güvenceden Sorumlu Rektör Yardımcısı, Genel Sekreterlik, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü ve Kalite Güvence Ofisi sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

**4. TANIMLAR VE KISALTMALAR**

**4.1. Öğrenci:** Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi öğrencileri.

**4.2. Akademik Personel:** Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesinde görevli tüm öğretim elamanları.

**4.3. İdari Personel:** Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesinde görevli kadrolu çalışanlar.

**4.4. Çalışan:** Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi akademik ve idari personeli dışında sürekli veya belirli aralıklarda çalışanlar.

**4.5. Sektör:** Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi ile dolaylı veya doğrudan iletişim içerisinde olan kişi, kurum veya kuruluşlar.

**4.6. Anket:** Paydaşların memnuniyet düzeylerini ve ilgili taleplerini belirtebileceği, belirttiği ve bunların ölçülebildiği çeşitli sorulardan oluşan formlar.

**4.7. YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi.

**4.8. RİMER:** Rektörlük İletişim Merkezi.

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
<b>Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu</b> Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	<b>Rektör Yardımcısı</b> Prof. Dr. Süha ÖZDEN	<b>Rektör</b> Prof. Dr. Sedat MURAT



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ**



**PAYDAŞ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ**

Doküman No: PR-0006	2/5	Yürürlük Tarihi: 21.09.2021	Revizyon No/Tarihi: 01/21.09.2021
---------------------	-----	-----------------------------	-----------------------------------

**4.9. CİMER:** Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi.

**4.10. OMİK:** Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Öğrenci Yaşam Kariyer ve Mezun İlişkileri Koordinatörlüğü

## **5. UYGULAMALAR**

### **5.1. Genel**

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi sunduğu tüm paydaşlarına sunduğu hizmetlerin kalitesini sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir. Bunları gerçekleştirirken, tüm paydaşlara sunulan hizmetler ve sağlanan koşullar hakkındaki, görüş, öneri, istek, memnuniyet ve şikâyetlerini alır, dikkat ve değerlendirir.

### **5.2. Şikâyet Görüş Öneri Taleplerinin Alınması Değerlendirilmesi**

Üniversitemiz süreçlerine dâhil olan tüm iç ve dış paydaşların şikâyet, görüş, öneri ve talepleri aşağıda belirtilen iletişim kanalları aracılığı ile alınır. Tüm şikâyet, görüş, öneri ve talepler ilgili birimler aracılığıyla izlenip, Kalite Güvence Ofisine raporlanır. Kalite Güvence Ofisi bu raporu YGG toplantısına sunar. Yazılı ve çevrimiçi görüş, öneri, istek, memnuniyet ve şikâyetler bilgisayar ortamında saklanmak suretiyle Genel Sekreterlik tarafından kayıt altına alınır.

#### **5.2.1. RİMER**

Tüm paydaşlar Rektörlük İletişim Merkezi (RİMER) üzerinden şikâyet, görüş, öneri ve taleplerini 7/24 saat esasına göre yapabilmektedirler. RİMER üzerinden yapılan şikâyet, görüş, öneri ve talepler Rektörlük, Genel Sekreterlik tarafından incelenir ve içeriğine göre sistem üzerinden ilgili birime yönlendirilir. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken bir şikâyet, görüş ve öneri gelirse Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu doldurulup, Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Bildirim Prosedürü kapsamında faaliyet planlanıp, uygulamalar gerçekleştirilir.

#### **5.2.2. Yüz Yüze Görüşmeler, Toplantı ve Paylaşımlar**

Tüm iç ve dış paydaşlar, öneri, şikâyet ve görüşlerini ilgili kişiler ile yüz yüze görüşmek suretiyle de iletebilirler. Kurum içerisinde çalışan tüm akademik ve idari personelimiz ve öğrencilerimiz öneri, şikâyet ve görüşlerini ÜBYS üzerinden dilekçe ile ya da RİMER üzerinden iletebilmektedirler. Ayrıca kurum dışarisından olan paydaşlarımız da RİMER'i kullanabilmektedir. Buna rağmen kurum içerisinden veya dışarisından olan paydaşlarımız fiziksel evrak (yazdıkları dilekçe) ile de başvuru gerçekleştirebilmektedir. Ayrıca Üniversitemizin belirli bölgelerinde Dilek, Öneri ve Şikâyet kutuları da bulunmaktadır.

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
<b>Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu</b> Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	<b>Rektör Yardımcısı</b> Prof. Dr. Süha ÖZDEN	<b>Rektör</b> Prof. Dr. Sedat MURAT



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ**



**PAYDAŞ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ**

<b>Doküman No:</b> PR-0006	3/5	<b>Yürürlük Tarihi:</b> 21.09.2021	<b>Revizyon No/Tarihi:</b> 01/21.09.2021
----------------------------	-----	------------------------------------	--

İlgili birim sorumlusuna iletilen bildirimler (öneri, şikâyet ve görüşler) öncelikle incelenir ve gerek görülmesi halinde düzeltici ve önleyici faaliyet başlatabilir. Ayrıca tüm iç ve dış paydaşlarımız, yapılan toplantı, görüşmeler ve paylaşımlarda (kurul toplantısı, birim faaliyet toplantısı, iş birliği, beyin fırtınası, paydaş toplantısı vb.) öneri, şikâyet ve görüşlerini iletebilirler. Bu iletimler Rektörlüğe, Genel Sekreterliğe, Birim Temsilcisine, Kalite Komisyonuna ve Kalite Güvence Ofisine iletilir ve gerekli çalışmalar yapılır.

### 5.2.3. Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu

Tüm paydaşlarımız öneri, şikâyet ve görüşlerini Üniversitemiz birim web sayfalarında yer alan RİMER sekmesini kullanarak taleplerini iletebilir. Talepler Rektörlük, Genel Sekreterlik, Kalite Güvence Ofisi ve İlgili Birim Sorumlusu tarafından değerlendirilir gerekli çalışmalar yapılır. İlgili Birim Sorumluları gelen talepleri kayıt altına alınması için Kalite Güvence Ofisine iletmekle yükümlüdür.

### 5.3. Memnuniyet Ölçümü

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi sunduğu her tür hizmet hakkında paydaşların memnuniyet düzeyini, Kalite Güvence Ölçme Değerlendirme Alt Komisyonu'nun geliştirilmiş olduğu anket formları ve yapılan görüşmeler (beyin fırtınası, yüz yüze, toplantılar vb.) ile belirli aralıklar ile izler, ölçer ve sonuçları değerlendirir. Değerlendirmeler Kalite Güvence Komisyonu'nun yıl sonundaki YGG toplantısında üst yönetime sunulur. Alınan geri bildirimler ve üst yönetimin değerlendirmesi sonucunda gerek görüldüğü takdirde iyileştirmeye yönelik önlemler alınır ya da düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanır ve uygulamaya konulur. Anket uygulamaları gerçekleştirilirken değerlendirme için anket örnekleminin ilgili kitleyi temsil edebilecek sayıda olmasına dikkat edilir. Aşağıda anılan uygulamaların sonucunda eğer bir öneri veya şikâyet bildirilmişse Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Bildirim Prosedür kapsamında Düzeltici Önleyici Faaliyet Bildirim Formu doldurulur ve gerekli işlemler başlatılır.

#### 5.3.1. Öğrenci Memnuniyet Anketi

Öğrencilerin eğitim programları ve öğretim, ölçme ve değerlendirme, akademik danışmanlık ve rehberlik faaliyetlerini kapsayan akademik hizmetler; üniversitedeki akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar, ulaşım, yemek gibi öğrenciye sağlanan diğer hizmetleri kapsayan idari hizmetlerin tümünü değerlendirmek üzere hazırlanan sorulardan oluşan öğrenci memnuniyet anketleri periyodik aralıklarla çevrimiçi olarak yapılır. Uygulama Bilgi İşlem ve Daire Başkanlığı ile Kalite Güvence Ofisi ortaklığında yapılır ve sonuçlar değerlendirilerek raporlanır.

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
<b>Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu</b> Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	<b>Rektör Yardımcısı</b> Prof. Dr. Süha ÖZDEN	<b>Rektör</b> Prof. Dr. Sedat MURAT



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ**



**PAYDAŞ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ**

<b>Doküman No:</b> PR-0006	4/5	<b>Yürürlük Tarihi:</b> 21.09.2021	<b>Revizyon No/Tarihi:</b> 01/21.09.2021
----------------------------	-----	------------------------------------	--

Kalite Güvence Ofisi YGG toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde iyileştirmeye yönelik (eğitim, toplantı vb.) çalışmalar yürütür veya düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

**5.3.2. Akademik Personel Memnuniyet Anketi**

Akademik personelin yönetim ve örgütlenme, eğitim, araştırma ve yayın, alt yapı hizmetleri, ulaşım hizmetleri, mali olanaklar, üniversitenin ilişkileri ve diğer üniversitelere göre konumu ve iş doyumunu gibi alanlarda tüm akademik ve idari faaliyetlerinin değerlendirildiği akademik personel memnuniyet anketleri yılda en az bir defa ÜBYS üzerinden çevrimiçi olarak yapılır. Uygulama Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kalite Güvence Ofisi ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca gerçekleştirilir, sonuçlar Kalite Güvence Komisyonu Kalite Güvence Komisyonu Ölçme Değerlendirme Alt Komisyonu tarafından değerlendirir ve raporlanır. Kalite Güvence Ofisi Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici faaliyet planları hazırlanır veya iyileştirmeye yönelik ihtiyaç duyulan aksiyonlar alınır.

**5.3.3. İdari Personel Memnuniyet Anketi**

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi idari personelinin bağlılık, motivasyon ve iş tatminlerinin ölçülmek üzere hazırlanan sorulardan oluşan idari personel memnuniyet anketleri yılda en az bir defa ÜBYS üzerinden çevrimiçi olarak yapılır. Uygulama Genel Sekreterlik, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ve Kalite Güvence Ofisi tarafından gerçekleştirilir, sonuçlar Kalite Güvence Komisyonu Kalite Güvence Komisyonu Ölçme Değerlendirme Alt Komisyonu tarafından değerlendirir ve raporlanır. Kalite Güvence Ofisi Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici faaliyet planları hazırlanır veya iyileştirmeye yönelik ihtiyaç duyulan aksiyonlar alınır.

**5.3.4. Öğretim Sürecini Değerlendirme Anketi**

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Rektörlüğü <http://kalite.comu.edu.tr> web adresinde bulunan öğrenci memnuniyet ve ders değerlendirme anketlerinin ilgili tüm öğrencilerimiz tarafından doldurulmasını sağlar. Uygulama Genel Sekreterlik, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Kalite Güvence Ofisi tarafından yapılır ve sonuçlar Kalite Güvence Komisyonu Kalite Güvence Ölçme ve Değerlendirme Alt Komisyonu tarafından değerlendirilerek raporlanır. Kalite Güvence Ofisi Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici faaliyet planları hazırlanır veya iyileştirmeye yönelik ihtiyaç duyulan aksiyonlar alınır.

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
<b>Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu</b> Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	<b>Rektör Yardımcısı</b> Prof. Dr. Süha ÖZDEN	<b>Rektör</b> Prof. Dr. Sedat MURAT



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ**



**PAYDAŞ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ**

**Doküman No:** PR-0006 | **5/5** | **Yürürlük Tarihi:** 21.09.2021 | **Revizyon No/Tarihi:** 01/21.09.2021

**5.3.5. Mezunlar İle Görüşmeler**

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi (OMİK) Öğrenci Yaşam Kariyer ve Mezun İlişkileri Koordinatörlüğü ve bu koordinatörlüğün tüm akademik birimlerde bulundurduğu temsilciler ve ilgili akademik birimlerdeki kalite güvence alt komisyonları ve birim yönetimleri aracılığıyla mezunlarından kendi tecrübelerine ait bilgi, düşünce ve önerileri alabilmektedir.

**5.3.6. Dış Paydaş Anket Uygulamaları**

Üniversitemiz faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen (kamu özel sektör kuruluşları, sendikalar, STK'lar vb.) dış paydaşlarımıza yönelik anket uygulamaları, periyodik aralıklarla ile çevrimiçi ya da yüz yüze gerçekleştirilen toplantılar ile uygulanır.

**6. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

**6.1. İç Kaynaklı Dokümanlar**

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Bildirim Formu  
Uyumsuzluk Yönetimi Düzeltilici Önleyici Faaliyet Bildirim Prosedürü  
Stratejik Plan Anketi  
Akademik Personel Memnuniyet Anketi  
İdari Personel Memnuniyet Anketi  
Öğrenci Ders ve Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi  
Öğrenci Memnuniyet Anketi  
Kalite Kültürü ve Kalite Liderliği Anketi  
Dış Paydaş Anketi

**6.2. Dış Kaynaklı Dokümanlar**

Bilgi Edinme Kanunu

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
<b>Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu</b> Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	<b>Rektör Yardımcısı</b> Prof. Dr. Süha ÖZDEN	<b>Rektör</b> Prof. Dr. Sedat MURAT