



# ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Belgesi Bilgilendirme Toplantısı

Kasım 2019

# Kalite Güvence Sistemi Bileşenleri

- Stratejik Yönetim
- Süreç Yönetimi
- Gözden Geçirme Mekanizmaları
- Geri Bildirim Mekanizmaları
- Uyarılma çalışmaları (düzeltme, düzeltici faaliyet, iyileştirme)
- Eylem planları (Yıllık ve 5 yıllık)

# Paydaş İlişkileri süreci

- Süreç sorumlusu: Kalite Koordinatörlüğü

- Süreç Faaliyetleri

1. Paydaş Geri Bildirimlerinin Alınması

2. Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi

3. Geri Bildirim Faaliyetlerinin Tamamlanması ve Paydaşlara bilgi verilmesi

4. Paydaş İlişkilerinin İyileştirilmesi

- İzleme kriterleri

1. Alınan talep/öneri sayısı

2. Alınan şikayet sayısı

3. Geç/yanlış değerlendirme sebebiyle sonuçlandırılmayan başvuru sayısı

4. Tamamlanamayan geri bildirim sayısı

5. İşlem tamamlandığı bilgisi verilmeyen başvuru sayısı

6. Etkin olmayan geri bildirim dayalı uyarılama sayısı

7. Öğrenci, akademik/idari personel, hasta/hasta yakını memnuniyet düzeyi

# OMÜ Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü

- Müşteri Memnuniyeti = Paydaş Memnuniyeti
- Kalite Yönetim Sistemi ve Paydaş ilişkileri yönetimi sürecinde **uygunsuzlukların tespiti,**  
bunların **ortadan kaldırılması ve önlenmesi**  
geri bildirimlerin kalite yönetim sisteminin **sürekli olarak iyileştirilmesi**  
  
sürecinde izlenecek yöntem ve sorumlulukları belirler.

# Temel kavramlar

- Geri Bildirim
- Paydaş
- Talep
- Öneri
- Şikayet
- Memnuniyet
- Memnuniyet ölçümü
- Geri bildirim mekanizması

# BİLEŞENLER

- 1. Bileşen

Talep, öneri, şikayet bildirimini

- 2. Bileşen

Memnuniyet Yönetimi

# Roller ve Sorumluluklar

- Üst yönetim
- Kalite Koordinatörü
- Kalite Koordinatörlüğü personeli
- Süreç sorumlusu (birim yöneticisi)
- Süreç elçisi
- Geri Bildirim Kutusu açma görevlisi
- **PAYDAŞ İLETİŞİM SORUMLUSU**



# Paydaş geri bildirimlerinin alınması

- Temel Bileşen  
KALEM yazılımı
- Fiziksel geri bildirim mekanizmaları  
Şikayet kutuları, yüz yüze görüşmeler, tutanaklar, anketler, telefon bildirimleri
- Elektronik geri bildirim mekanizmaları  
E-posta, sosyal medya, mobil kurum uygulaması, mesajlaşma yazılımları, çevrimiçi anket

# Anketler ve takvim

VERİ TOPLAMA ANALİZ VE DEĞERLENDİRME KOMİSYONU									
S.NO.	VERİ TOPLAMA ADI	SÜRE VE SAYI	FORM	DEĞERLENDİRİLEN	VERİ TOPLANACAK KİŞİLER	VERİ TOPLAMA BİÇİMİ	VERİ DOĞRULAMA	ANALİZ METODU	RAPORLAMA
1	Liderlik Davranış Değerlendirme Anketleri	Yılda Bir (Kasım)		Rektör ve Rektör Yard.	Senato Üyeleri, Genel Sekreter, Genel Sekreter Yardımcıları, Daire Başkanları, Genel Sekreterliğe bağlı	Online anket	Telefon kontrol, Güvenilirlik Analizi	Frekans Tablo, Grafik, Çapraz Tablo	Aralık
				Dekanlar ve Yardımcıları	Yönetim kurulu üyeleri, Fakülte kurulu üyeleri, Bölüm Başkanları, Akademik Personel, İdari Personel				
				Enstitü Müdürleri ve Yardımcıları	Yönetim kurulu üyeleri, Enstitü kurulu üyeleri, İdari Personel				
				Yüksek Okul /Konservatuar/ MYO Müdürleri ve Yardımcıları	Kurul Üyeleri, Bölüm Başkanları, Akademik Personel, İdari personel				
				Genel Sekreter ve Yardımcıları	Daire Başkanları, Genel Sekreterliğe bağlı birim yöneticileri				
				Araştırma Uygulama Merkezi Müdürleri	Çalışanlar				
				Başhekimler ve Yardımcıları	Çalışanlar , Akademik Personel				
				Hastane Müdür ve Yardımcıları	Çalışanlar				
				Bölüm Başkanları	Akademik personel				
				Daire Başkanları	Daire Başkanlığı çalışanları				
				Şube Müdürleri	Şube Müdürlüğü çalışanları				
				Hukuk Müşaviri	Çalışanlar				
				Fakülte /YO/MYO Sekreterleri	Akademik ve İdari personel				
2	Paydaş Memnuniyet Anketleri (hizmet kalitesi beklenti anketi)	Yılda Bir (Haziran)	OMÜ	Öğrenci	Öğrenci temsilcileri ve öğrenciler	Online Anket	Kontrol sorusu, Güvenilirlik Analizi	Frekans Tablo, Grafik, Çapraz Tablo	Temmuz
				Akademisyen		Online Anket			
				İdari Personel		Online Anket			
				Mezunlar		Online Anket			
				Hastalar		Yüz Yüze Anket			
				Özel Sektör		Yüz Yüze Anket			
3	İş Yeri Eğitimi Anketi	yılda iki (ocak-haziran)	Öğrenci	İşveren	İşveren	Online anket			
				İşveren	Öğrenci	Online anket			
4	Staj Değerlendirme Anketi	yılda bir (eylül)	Öğrenci	İşveren	İşveren	Online anket			
				İşveren	Öğrenci	Online anket			
5	Ders Değerlendirme Anketleri	Yılda İki (Aralık ve Mayıs)		Bölüm/Anabilim Dalı	Öğrenci	Online Anket	Kontrol sorusu, Güvenilirlik Analizi	Frekans Tablo, Grafik, Çapraz Tablo	Ocak ve Haziran
6	Program Çıktıları Yeterliliği Anketi	Yılda Bir (Haziran)		Bölüm/Anabilim Dalı	Son Sınıf Öğrencisi, Mezun	Online Anket	Kontrol sorusu, Güvenilirlik Analizi	Frekans Tablo, Grafik, Çapraz Tablo	Temmuz
7	Program Öğretim Amaçları Anketi	Yılda Bir (Haziran)		Bölüm/Anabilim Dalı	Mezunlar	Online anket			
8	AKTS Yeterlilik Anketi	Yılda İki (Aralık ve Mayıs)		Bölüm/Anabilim Dalı	Öğrenciler	Odak Çalışma	Kontrol sorusu, Güvenilirlik Analizi	Frekans Tablo, Grafik, Çapraz Tablo	Ocak ve Haziran
9	Tedarikçi Memnuniyeti Anketi	Yılda Bir (Nisan)		OMÜ	Tedarikçiler	Odak Çalışma veya Yapılandırılmış görüşme/ Online	Kontrol sorusu, Güvenilirlik Analizi	Frekans Tablo, Grafik, Çapraz Tablo	Mayıs
10	Veli Paydaş Memnuniyet Anketi	Yılda bir (Haziran)		OMÜ	Veliler	Online Anket	Kontrol sorusu, Güvenilirlik Analizi	Frekans Tablo, Grafik, Çapraz Tablo	Temmuz

# Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve takip

- PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ
- PP.5.2.PRS.0005 OMÜ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
- PP.5.2.PRS.0006 OMÜ Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü

# Geri Bildirimlerin Faaliyetlerinin Tamamlanması

- Düzeltme veya Uyarılama yapıldığında Geri bildirim modülüne gerekli alanlar doldurularak geri bildirim kapatılır.
- Memnuniyette doğrudan paydaşa cevap gidiyor.  
Öneri/istek için doğrudan paydaşa cevap gidiyor (değiştireceğiz)  
Şikayet için işlem tamamlandığında cevap gidiyor.

# Geri Bildirim sürecinden memnuniyet, izleme ve gözden geçirme

- Geri bildirim sahiplerinden görüş alınacak (KALEM ile)
- Kalite Koordinatörlüğü izleyecek
- İç tetkik ve YGG ile gözden geçirilecek

- Bölüm seçilen geri bildirimlere işlem yapılmıyor. Geri bildirimler bölüme geldiğinde de, Fakülte/YO/MYO ya geldiğinde de süreç elçisinin önüne düşüyor....
- Düzeltme ve Uyarlamalar karıştırılıyor!
- Eylem planlarını uygulamaya aktarmıyoruz!
- Açık kaynak girişleri için gerekli hareketlilik sağlanamadı!

- Paydaş memnuniyetini önemsediğimizi ve ölçtüğümüzü hissettirmelisiniz.
- Organizasyon şeması ile mevcut işleyişimizin aynı olmasını sağlamalıyız.
- Riskleri için oluşturduğumuz kontrolleri ve yaptığımız risk önleyici uyarlamalarını izlemeliyiz. RİSK MODÜLÜ 1 ay içinde kullanılıyor olacak
- Veri girişleri ARALIK ayında olacak. Verileri şimdiden hazır etmeliyiz.

# Teşekkürler .....

- Katkı +++++

Soru: ????????

Eleştiri: !!!!!!!

İletişim:

omukalitekoordinatorlugu@omu.edu.tr