



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

ÜNİKYS Geri Bildirim Yanıtlama Bilgi Notu

ÜNİKYS Geri Bildirimler, Birim Yöneticisi (Süreç Yöneticisi) veya Kalite Sorumluları tarafından incelenerek paydaşın sorununu çözümlenmesini içerecek şekilde açıklama notu girilerek yanıtlanabilir.

Geri bildirim kendi biriminde yürütülen faaliyetlerle ilgili değilse birim ile ilişkisi (Birimimizle ilgili değildir butonu kullanılarak) kaldırılabilir.

ÜNİKYS'den gelen geri bildirimler "[PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ](#)" kapsamında değerlendirilir ve elektronik posta, sosyal medya hesapları, mobil kurum uygulaması, mesajlaşma yazılımları gibi dijital platformlar; geri bildirim kutuları, anket, yüz yüze görüşme, telefonla görüşme gibi iletişim unsurları üzerinden gelen geri bildirimler, paydaş iletişim görevlisi tarafından ÜNİKYS Geri bildirim modülünde bulunan çevrimiçi form ([PP.5.3.FR.0001 Geri Bildirim Formu](#)) ile sisteme kaydedilir.

Memnuniyet Geri Bildirimi Yanıtı:

"Memnuniyet ifadeniz ilgili birime ulaştırılmıştır. Üniversitemizin gelişimine katkıda bulunduğunuz için teşekkür ederiz." (ÜNİKYS Sistemi tarafından otomatik cevaplanır.)

Öneri/İstek Geri Bildirimi Yanıt Örneği:

"Geri bildiriminizde yer alan talebiniz ilgili birime iletilmiş, gerekli inceleme yapılmaktadır. Sonuç tarafınıza ayrıca bildirilecektir."

Şikâyet Geri Bildirimi Yanıt Örneği:

"Belirtmiş olduğunuz hususlar dikkatle incelenmiş olup gerekli düzeltici işlemler başlatılmıştır. Katkılarınız için teşekkür ederiz."

1. Şikâyet Konulu Geri Bildirimlere Verilecek Cevapların Yazı Biçim ve Üslubu

- **Resmî yazı formatı** (üst yazı biçimi) kullanılmalıdır.
- **Hitap** kurumsal olmalı: "Sayın ..." veya "İlgili birime" gibi ifadeler tercih edilmelidir.
- **Dil** sade, açık, anlaşılır; ancak ciddiyetini koruyan bir Türkçe olmalıdır.
- **Kişisel görüş** ya da duygusal ifadelerden kaçınılmalıdır.

2. Şikâyet Konulu Geri Bildirimlere Verilecek Cevapların Metin İçeriği Sıralaması

a. Giriş Bölümü

- Geri bildirimin alındığı tarih veya konuya kısa atıf yapılır.



**T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ**

“Kurumumuza iletmiş olduğunuz [tarih/konu] başlıklı geri bildiriminiz incelenmiştir.”

b. Değerlendirme Bölümü

- Görüş veya talep nesnel biçimde değerlendirilir.
- Gerekliyse mevzuat veya uygulama esaslarına atıfta bulunulur.

“Belirtilen husus, ilgili birimimizce incelenmiş olup mevcut mevzuat çerçevesinde değerlendirilmiştir.”

c. Sonuç ve Eylem Bölümü

- Alınan karar, yapılan işlem veya planlanan iyileştirme belirtilir.
- “Söz konusu konuda gerekli iyileştirme çalışmaları başlatılmıştır.”
“Mevcut uygulamanın yürürlükteki mevzuata uygun olduğu belirlenmiştir.”

d. Kapanış Bölümü

- Teşekkür ve saygı ifadesiyle bitirilir.
- “Göstermiş olduğunuz ilgi ve değerli geri bildiriminiz için teşekkür eder, iyi çalışmalar dileriz.”

3. Şikâyet Konulu Geri Bildirimlere Verilecek Cevap Örneği;

Üniversitemize iletmiş olduğunuz “[geri bildirim konusu veya tarihi]” başlıklı geri bildiriminiz incelenmiştir.

Belirttiğiniz hususlar, ilgili birimimiz tarafından değerlendirilmiş olup, mevcut uygulamalar gözden geçirilmiştir. Görüş ve öneriniz, üniversitemizde yürütülen sürekli iyileştirme çalışmaları kapsamında dikkate alınacaktır.

Kurumumuzun eğitim-öğretim ve hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik katkınızdan dolayı teşekkür eder, iyi çalışmalar dileriz.

Saygılarımızla,

Not: Eğer geri bildirimler bir faaliyet gerektiriyorsa düzeltme, düzeltici faaliyet veya iyileştirici faaliyet oluşturulabilir.