



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ**  
Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü

Doküman No	TOGÜ.PRS.003
İlk Yayın Tarihi	10.15.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	1/4

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin paydaş geri bildirim yönetim çerçevesini belirleyerek, gelen geri bildirimlerin şeffaflık, objektiflik, erişilebilirlik, hesap verebilirlik, gizlilik ve paydaş odaklılık ilkelerine bağlı kalınarak çözüme kavuşturulması, sürecin sürekli iyileştirme prensibi çerçevesinde geliştirilmesine yönelik çalışmaları tanımlamaktır.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin akademik ve idari birimlerinde yürütülen iş ve işlemlere ilişkin öğrenci, çalışan, sivil toplum kuruluşları, işverenler, sanayiciler, ilgili diğer kurum ve kuruluşlar ve benzeri tüm iç ve dış paydaş geri bildirimlerini, söz konusu paydaşlarla ilişkilerinin yönetimini kapsar.

## 3. SORUMLULAR

### Üst Yönetim:

Paydaş geri bildirim politikasının 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.

### Kalite Koordinatörlüğü Personeli:

Birimler tarafından süresi içerisinde gerçekleşmeyen faaliyetlerin bildirimini Koordinatöre iletmekten, ilan edilen takvime uygun olarak anketlerin gerçekleştirilme yöntemlerini (çevrimiçi, yüz yüze vb.) belirlemekten ve uygulanmasını sağlamaktan, gerçekleştirilen her bir memnuniyet ölçme işlemi sonucunda hazırlanan analiz ve değerlendirme sonuçlarını Üst Yönetime sunmaktan sorumludur.

### Birim Yöneticisi:

Paydaş geri bildirimlerinin ön değerlendirme ve düzeltme işlemlerini takip etmekten, düzeltici faaliyetleri planlayarak sonuçlandırmaktan, geri bildirimlerin gizliliğini sağlamaktan ve Kalite Koordinatörlüğü Personeli ile iş birliği içerisinde çalışmaktan sorumludur.



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ**  
Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü

Doküman No	TOGÜ.PRS.003
İlk Yayın Tarihi	10.15.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	2/4

### **Birim Kalite Temsilcisi:**

Birimlerine ulaşan bildirimleri değerlendirmekten, öncelikli olarak çözümlenecek bildirimlere karar vermekten, gerekli görülen hâllerde düzeltici iyileştirici faaliyetlerin planlanarak sonuçlandırılmasından, geri bildirimlerin gizliliğinin sağlanmasından, Kalite Koordinatörlüğü ile etkileşim hâlinde çalışmaktan sorumludur.

### **4. TANIMLAR**

**Geri Bildirim:** Üniversitenin stratejik ve operasyonel hedeflerinin sağlayacağı kazanımlardan etkilenen paydaşlara ait dilek, görüş, memnuniyet ve şikâyet başvuruları ile bilgi edinme taleplerini içeren bildirimlerdir.

**Paydaş:** Üniversitenin Stratejik Planında yer alan paydaşları ifade eder.

**Görüş:** Paydaşların, Üniversite tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin yerine getirilmesi süreçlerinde gerçekleştirilen faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik düşüncelerini ifade eder.

**Memnuniyet:** Üniversitenin stratejik ve operasyonel süreçlerinden etkilenen paydaşların süreç yönetimi sonundaki tutumlarını ifade eder.

**Şikâyet:** Üniversite tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin yerine getirilmesi süreçlerinde gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin paydaş memnuniyetsizliğini ifade eder. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, paydaş şikâyetlerini iyileştirme fırsatı olarak görür.

**Bilgi Edinme:** Paydaşların, Üniversite tarafından sunulan ürün ve hizmetlere yönelik yanıt bekledikleri soruları ifade eder.

**Memnuniyet Düzeyi:** Üniversitenin süreçlerine ait faaliyetler ile ilişki içerisinde bulunan paydaşların tümüne veya temsil etme kabiliyetine sahip bir bölümüne yönelik olarak planlanıp, uygulanan iç ve dış paydaş memnuniyet düzeyinin belirlenmesini ifade eder.

**Geri Bildirim Mekanizmaları:** Yüz yüze yapılan anketler, telefon bildirim kayıtları gibi iletişim kanalları, elektronik posta, sosyal medya hesapları, mesajlaşma yazılımları gibi dijital platformlardan alınan geri bildirim mekanizmalarını ifade eder.

### **5. UYGULAMA**

#### **5.1. İletişim Kanalları**

Paydaşlar geri bildirimlerini tüm birimlerin web sayfalarının “Bize Ulaşın” bölümü, e-posta, telefon, resmi yazışma, yüz yüze görüşme, sosyal medya hesapları, mesajlaşma uygulamaları, CİMER, anketlerin ilgili kısımları gibi kanallar ile iletebilirler.

#### **5.2. Geri Bildirim Amacı**

Üniversitemiz geri bildirim yönetim politikası ile yürütmekte olduğu faaliyetlerin hizmet kalitesinin etkinliğini ve böylece paydaş memnuniyetini artırmayı hedefler. Hatalı veya eksik olduğu bildirilen uygulamalara yönelik gerekli tedbirleri almak ve kalite yönetim standartlarının Üniversite faaliyetlerinde etkinliğini artırmak için paydaş geri bildirimlerini fırsat olarak değerlendirir. Bu süreç sonunda paydaşların memnuniyet düzeyini belirleyerek verilen hizmet kalitesini artırmayı amaçlar.



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ**  
Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü

Doküman No	TOGÜ.PRS.003
İlk Yayın Tarihi	10.15.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	3/4

### 5.3. Geri Bildirimlerin Alınması

Paydaşlar bu prosedürde belirtilen iletişim kanallarını kullanarak geri bildirimde bulunabilirler. Geri bildirimde bulunan paydaşa ait kişisel veriler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri uyarınca korunur.

#### **“Bize Ulaşın”, E-Posta, Telefon, Mesajlaşma Uygulamaları, Yüz Yüze Görüşme, Sosyal Medya vb. Yollarla Alınan Geri Bildirimler:**

Söz konusu bu kanallardan gelen geri bildirimler, geri bildirim alan kişi tarafından kayıt altına alınır.

#### **CİMER Sistemi Üzerinden ve Resmi Yazışmalarla Gelen Geri Bildirimler İle Gizlilik Gerektirecek Diğer Geri Bildirimler:**

CİMER sistemi üzerinden gelen geri bildirimler ve gizlilik gerektiren geri bildirimler ilgili birim yöneticisi veya birim yöneticisince yetkilendirilmiş kişi tarafından kayıt altına alınır.

#### **İç Tetkik Programı Kapsamındaki Geri Bildirimler:**

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinde TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi uygulaması kapsamında her yıl belirli tarihler arasında İç Tetkik Programı uygulanır. İç Tetkik Programı kapsamında gerçekleştirilen birim ziyaretlerinde uygunsuzluk tespit edilmesi halinde, bu uygunsuzluklar TOGÜ.FRM.332 İç Tetkik Rapor Formu kapsamında kayıt altına alınır ve tetkik ekibi tarafından imzalanır. Söz konusu bu raporlar tetkik programı sonunda tetkik ekibi tarafından Kalite Koordinatörlüğüne teslim edilir. Kalite Koordinatörlüğü iç tetkik programı kapsamında tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili sistem üzerinden geri bildirim ve uygunsuzluk formunu açarak ilgili birime yönlendirir.

### 5.4. Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi

Birime iletilen geri bildirimleri birim yöneticileri değerlendirir. Birim yöneticisi tarafından uygunsuzluk tespit edildiği durumda geri bildirim TOGÜ.PRS.004 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü çerçevesinde değerlendirmeye alınır. Bir geri bildirim ve varsa bağlı uygunsuzluk, en yüksek düzeyde etkilediği süreçle ilgili birim yöneticileri tarafından takip edilir. Üniversitenin prestij kaybına neden olabilecek, kamu zararı doğurabilecek veya geniş kesimleri etkileme ihtimali olan bildirimler “acil” olarak değerlendirilir.

### 5.5. Geri Bildirim Faaliyetlerinin Tamamlanması

Geri bildirimler birimin hızlı bir biçimde yanıt verebileceği mahiyete sahipse birim yöneticisi konuyla ilgili yanıtı gecikmeye mahal vermeden paydaşa iletir.

Uygunsuzluk tespit edildiği durumda birim yöneticisi düzeltici faaliyetleri planlar ve Kalite Koordinatörlüğü'ne bildirir. Kalite Koordinatörlüğü tarafından TOGÜ.FRM.075 Düzeltici Faaliyet Formu düzenlenir. Birim yöneticisi düzeltici faaliyeti uygular. Uygunsuzluk ortadan kaldırılabilmemiş ise düzeltici faaliyet kapatılır.

Uygunsuzluğun ortadan kaldırılabilmesi için gerekli durumlarda bir çözüm komisyonu oluşturabilir. Bu komisyon uygunsuzluğun ortadan kaldırılabilmesi için faaliyetler planlar ve



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ**  
Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü

Doküman No	TOGÜ.PRS.003
İlk Yayın Tarihi	10.15.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	4/4

uygular. Komisyonunun faaliyetleri neticesinde uygunsuzluk ortadan kaldırıldığında düzeltici faaliyet kapatılır.

Tüm geri bildirimlerde ve düzeltici faaliyetlerde geri bildirim sahibi e-posta veya telefon yoluyla bilgilendirilir. Geri bildirim sahibi verilen yanıtı kabul etmemesi halinde yeniden kayıt oluşturabilir.

### 5.6. Sürecin İşletilmesi ve Sürekli İyileştirilmesi

#### 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 TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürüne göre yönetilir.

Geri bildirim kayıtları, bu kayıtların sürdürülmesi, kayıtların kötüye kullanılması veya eskimesi sonucunda zarar görmemesi amacıyla elektronik dosyalar ve manyetik kaydetme ortamlarını saklamak için gerekli olan dikkat gösterilir ve bu süreç de TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü işlemlerine uygun olarak yönetilir.

#### Geri Bildirim Sürecinin İzlenmesi ve Değerlendirilmesi:

Kalite Koordinatörlüğü, TOGÜ paydaşları tarafından yapılan geri bildirimleri yılsonunda Üst Yönetime rapor eder. Raporlandırma işlemleri, geri bildirimlerin süreçleri, stratejik plan amaç ve hedefleri ile ilişkilendirilerek karar alma mekanizmalarına entegrasyonu için Üst Yönetime sunulmak üzere hazırlanır.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
- TOGÜ.FRM.075 Düzeltici Faaliyet Formu
- TOGÜ.FRM.332 İç Tetkik Rapor Formu
- TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü
- TOGÜ.PRS.004 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- TOGÜ.PRS.007 İç Tetkik Prosedürü