



MEMNUNİYET VE ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.7
Yayın Tarihi	22/09/2022
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	1 / 4

1. AMAÇ

(1) Bu prosedürün amacı, Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi'nin iç ve dış paydaşlarının (öğrenci, akademik ve idari personel, iş dünyası, kamu kurum ve kuruluşları vb.) memnuniyetinin ölçülmesi/değerlendirilmesi ve artırılması konusunda uygulanacak yöntem ve esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

(1) Bu prosedür, Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi'nin tüm iç ve dış paydaşlarını kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

(1) Gerekli tanımlar dokümanlarda belirtilen mevzuat içerisinde yapılmaktadır.

4. PERSONEL ve SORUMLULUK

(1) Bu prosedürün hazırlanması ve yönetiminden Kalite Koordinatörlüğü sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

5. UYGULAMA

5.1. Genel

Üniversitemiz Kalite Güvence Sistemi çerçevesinde iç ve dış paydaşları ile sürekli olarak iletişim ve işbirliği içerisinde olmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda süreçte paydaşların memnuniyetlerini belirlemek ve bu sonuçlar çerçevesinde geliştirme ve iyileştirme çalışmaları yapmak için memnuniyet ve şikâyet yönetimine önem vermektedir. Üniversitemiz, sunduğu hizmetler ve sağlanan koşullar hakkındaki görüş, öneri, istek ve memnuniyetleri titizlikle ve dikkatli bir şekilde değerlendirir.

5.2.Şikâyet, Görüş ve Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi

Üniversitemiz iç ve dış paydaşlarından gelen şikâyet, görüş ve öneri taleplerini fiziksel ve çevrimiçi araçlar ile almaktadır. Bu konuda birimlerde yer alan Dilek ve Temenni Kutuları ile web sayfamızda yer alan İstek ve Öneri sayfalarından talepler alınabilir. Alınan talepler "AFSÜ.FR.4 Dilek ve Öneri İzleme Formuna" kayıt edip izlenip, Yönetimi Gözden Geçirme toplantısına sunulmak üzere Kalite Koordinatörlüğü tarafından raporlanır. İç ve dış paydaşlardan gelen şikâyet, görüş ve öneriler fiziksel veya elektronik ortamda saklanmalıdır.

5.3.Yüz Yüze Görüşmeler, Toplantı ve Paylaşımlar

Üniversitemiz paydaşları; görüş, öneri ve isteklerini yüz yüze görüşmeler aracılığıyla da iletebilmektedir. Bu kapsamda görüş, öneri ve istek talebini alan yetkili, bildirimleri ilgili birim temsilciliğine "AFSÜ.FR. 4 Dilek ve Öneri Formu" ile iletir. Birim temsilciliği gelen talebi değerlendirip, gerektiğinde düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri gerçekleştirir. Ayrıca birim temsilciliği gelen talebi ve gerçekleştirilen süreci "AFSÜ.FR.5 Dilek ve Öneri İzleme Formuna" kayıt eder.



MEMNUNİYET VE ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.7
Yayın Tarihi	22/09/2022
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	2 / 4

Üniversitemiz iç ve dış paydaşları toplantı, görüşme, paydaş ziyaretleri, öğrenci buluşmaları vb. gibi faaliyetlerde görüş, öneri ve isteklerini iletebilirler. Bu iletimler Birim Temsilcisi veya Kalite Koordinatörlüğüne iletilip “AFSÜ.FR.4 Dilek ve Öneri Formu” ve “AFSÜ.FR.5 Dilek ve Öneri İzleme Formu” ile kayıt altına alınarak gerekli çalışmalar yapılır.

5.4.Dilek ve Öneri Formları

Üniversitemiz iç ve dış paydaşları görüş, öneri ve istek taleplerini üniversitemiz web sayfasında yer alan “AFSÜ.FR.4 Dilek ve Öneri Formunu” fiziksel olarak doldurup ilgili birime veya Kalite Koordinatörlüğüne teslim ederek taleplerini iletebilirler. Talepler “AFSÜ.FR.5 Dilek ve Öneri İzleme Formuna” kaydedilerek gerekli çalışmaları gerçekleştirirler.

5.5.Memnuniyet Ölçümü

Üniversitemiz sunduğu hizmetler ve sağladığı koşullar konusunda paydaşların memnuniyet düzeyini nicel ve nitel araçlar ile ölçer ve sonuçları değerlendirir. Bu ölçme ve değerlendirme süreçlerinde anketler, ölçekler, görüşmeler vb. yöntemler kullanılır. Ölçme ve değerlendirme süreçlerinde nicel ve nitel yöntemlerin birlikte kullanılmasına önem gösterilir. Ayrıca nicel yöntemler kullanıldığında veri toplanacak örneklemin üniversite genelini temsil edebilecek düzeyde olmasına dikkat edilir. Ölçme ve değerlendirme sonuçlarından elde edilen sonuçlar üst yönetime rapor edilir. Ayrıca alınan geri bildirimler ve üst yönetimin değerlendirmesi sonucunda düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanır ve uygulamaya konulur.

5.6.Öğrenci Memnuniyet Anketi

Üniversitemiz ön lisans, lisans ve lisansüstü programlarında öğrenim gören öğrencilerin akademik ve idari süreçler açısından kendilerine sunulan hizmetlerin ve olanakların değerlendirilmesine ilişkin belirli periyotlarda öğrenci memnuniyet anketleri düzenlenmektedir. Bu memnuniyet anketlerinde; eğitim programları ve öğretim süreci, akademik ve kariyer danışmanlığı, ölçme ve değerlendirme, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler, yemek gibi hizmetlere ilişkin memnuniyeti belirlemek için ifadeler yer almaktadır. Memnuniyet anketlerinin oluşturulması sürecinde geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmış ölçme araçları kullanılabilmesi gibi Kalite Koordinatörlüğü tarafından bir anket geliştirme ekibi oluşturularak süreç yürütülebilir. Öğrencilere yönelik uygulanacak memnuniyet anketi/ölçeği çevrimiçi yöntemler ile öğrencilerle paylaşılır. Uygulama Bilgi İşlem ve Daire Başkanlığı, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ve Kalite Koordinatörlüğü işbirliği yapılır ve sonuçlar değerlendirilerek raporlanır. Kalite Koordinatörü Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

5.7.Ders Memnuniyet Formu



MEMNUNİYET VE ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.7
Yayın Tarihi	22/09/2022
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	3 / 4

Üniversitemizdeki öğrencilerin eğitim ve öğretim süreçlerinin değerlendirilmesi ve iyileştirilmesine katkı sunabilmek açısından güz ve bahar yarıyılında sonunda almış oldukları derslere ilişkin “Ders Memnuniyet Formu” birimlerin planlamaları çerçevesinde gerçekleştirilir. Öğrencilerin formlara vermiş oldukları cevaplar birimler tarafından kurulan değerlendirme komisyonları tarafından incelenir ve hazırlanan rapor birim yetkilisine ve Kalite Koordinatörlüğüne iletilir. Elde edilen sonuçlar çerçevesinde düzeltici ve iyileştirici çalışmalar planlar hazırlanarak uygulamaya koyulur.

5.8. Akademik Personel Memnuniyet Anketi

Üniversitemizde görev yapan akademik personellerin yönetim, kalite ve liderlik, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı alanlarındaki memnuniyetlerini belirlemek için Kalite Koordinatörlüğü tarafından bir anket geliştirme ekibi oluşturularak ilgili sorular yazılır. Daha sonrasında akademik personele uygulanacak memnuniyet anketi çevrimiçi yöntem ile akademik personel ile paylaşılır. Uygulama Bilgi İşlem ve Daire Başkanlığı, Personel Daire Başkanlığı ve Kalite Koordinatörlüğü işbirliği ile yapılır ve sonuçlar değerlendirilerek raporlanır. Kalite Koordinatörü Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

5.9. İdari Personel Memnuniyet Anketi

Üniversitemizde görev yapan idari personellerin kuruma bağlılık, iş tatmini ve motivasyonu gibi süreçlere ilişkin memnuniyetlerini belirlemek için Kalite Koordinatörlüğü tarafından bir anket geliştirme ekibi oluşturularak ilgili sorular yazılır. Daha sonrasında akademik personele uygulanacak memnuniyet anketi çevrimiçi yöntem ile akademik personel ile paylaşılır. Uygulama Bilgi İşlem ve Daire Başkanlığı, Personel Daire Başkanlığı ve Kalite Koordinatörlüğü ile yapılır ve sonuçlar değerlendirilerek raporlanır. Kalite Koordinatörü Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

5.10. Sektöre Yönelik Anket

Üniversitemiz faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı bir şekilde etkilenen, kişi/kişiler ile kurum/kuruluşlara (kamu-özel sektör kuruluşları, sendikalar, tedarikçiler, hastaneler vb.) belirli aralıklarla çevrimiçi, yüz yüze görüşmeler veya toplantılar aracılığıyla anketler uygulanır.

5.11. Mezunlar ile İlişkiler

Üniversitemiz eğitim programlarından mezun olan ve çeşitli sektörlerde görev yapan mezunlarımızın üniversitemizin verdiği hizmet süreçlerine ve kendi deneyimlerine ilişkin görüşleri Üniversitemiz Kariyer Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından alınır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

AFSÜ.FR.4 Dilek ve Öneri Formu



MEMNUNİYET VE ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.7
Yayın Tarihi	22/09/2022
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	4 / 4

AFSÜ.FR.5 Dilek ve Öneri İzleme Formu

7. YÜRÜRLÜK ve REVİZYON

(1) Bu prosedür, Rektörlük Makamının onayı ile yürürlüğe girer. Bu prosedürün yürütülmesinden Rektör sorumludur.

Revizyon Numarası	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
-	-	İlk Yayın
001		