



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ

10002 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM-PRD-01
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	
Baskı Tarihi/No	

1. AMAÇ

10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamına dahil olan birimlerin müşterilerine sunmuş olduğu hizmetler ile ilgili olarak müşterilerden geri bildirimlerin temin şekli, kayıt altına alma biçimi ve müşterilerin beklentilerini gerçekleştirecek ve sistemi daha işler hale getirecek çalışmaların ortaya konması amaçlanmıştır. Bu amaçlar yerine getirilirken Kırıkkale Üniversitesi TS EN ISO 9001:2015 Standardı Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu ve yeni oluşturulmuş olan TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Dokümanları kullanılmaktadır.

2. KAPSAM

Kalite Yönetim Sisteminin uygulandığı; Genel Sekreterlik ve bağlı idari birimleri (**Hukuk Müşavirliği** hariç), ile Eğitim-Öğretim birimleri büro hizmetlerini kapsar.

3. SORUMLULAR

10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsam dahilindeki eğitim-öğretim birimlerinde ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi uyarınca belirlenmiş olan Birim Kalite Koordinatörleri ve Birim Kalite Temsilcileri ve Birim Kalite Sorumluları.

İdari Birimlerde ise Genel Sekreter, Genel Sekreter Yardımcıları, Daire Başkanları ve büro hizmetlerinde görev yapan tüm personel.

3.1. Şikayetçi

Şikayeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi.

3.2. Şikayet

Kuruluşa ürünleri veya şikayetleri ele alma prosesleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi. Burada doğrudan veya dolaylı olarak cevap veya çözüm belirlenir.

3.3. Müşteri

Ürünü alan kuruluş veya kişi.

4. GENEL PRENSİPLER

4.1. Şeffaflık

Müşterilere, çalışanlara ve ilgili taraflara şikayetin nasıl ve nerede ele alınacağına dair bilgi, Kalite Koordinatörlüğü web sayfasında dilek, öneri, şikayet ve memnuniyet kutularının üzerinde, çeşitli afişlerle ve sosyal medya ortamlarında ilan edilmiştir.

4.2. Erişebilirlik

Müşteriler şikayetlerini web üzerinden yapabilecekleri gibi e-posta, telefon, dilek, öneri, şikayet, memnuniyet kutuları, yüz yüze, beyaz masa vb. kanallarla da iletebilecekleri seçenekler artırılmıştır.

4.3. Cevap Verebilirlik

Dilek, öneri, şikayet, memnuniyet kutularından alınan şikayetler ile ilgili geri bildirim isteyen kişiye formda belirttiği yol ile (telefon, e-mail vb.); diğer yollarla gelen şikayet ve taleplerle ilgili bilgi, şikayet ve talepler ise istek sahibinin istediği yol ile yapılır. Bir iletişim kanalı yok ise iletişim panolarından duyuru yapılır.

4.4. Objektiflik

Alınan tüm şikayetler ve talepler bu prosedüre, ilgili mevzuata, genel ahlak kuralları ve mesleki etik ilkelerine uygun olarak ele alınıp adil, objektif ve tarafsız bir şekilde değerlendirilir.



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ

10002 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM-PRD-01
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	
Baskı Tarihi/No	

4.5. Ücretler

Kırıkkale Üniversitesine yapılan şikayetlerin değerlendirilmesi ve incelenmesi için kesinlikle ücret talep edilmez.

4.6. Gizlilik

Şikayetçiye ait bilgiler şikayetin incelenmesi amacıyla edinilebilir. Gerekliğinde şikayet eden müşteri ve gerekli bilgiler açıklanmaz.

4.7. Müşteri Odaklı Yaklaşım

Müşteri şikayetlerinde esas odaklanılan nokta müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bu sebeple çalışmalar müşteri memnuniyetini sağlamaya yöneliktir.

4.8. Hesap Verebilirlik

Müşteri Memnuniyeti Prosedürü (KKÜ-MÜM-PRD-01) kapsamındaki tüm faaliyetler ve kararlar kayıt altına alınır ve sürekli olarak raporlanır. Sonuçları TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında ayrıca ele alınır ve değerlendirilir.

4.9. Sürecin Gözden Geçirilmesi

Müşteri Memnuniyet Prosedürü kapsamındaki tüm faaliyetlerin etkinliği Kalite Koordinatörlüğü tarafından çeşitli ortamlarda uygulanan anketler ve diğer geri bildirimlerden elde edilen veriler ile istatistiki raporlardan yararlanılarak iyileştirilmesine yönelik çalışmalar yapılır.

Bu kapsamda yapılan çalışmalar, elde edilen veriler ve iyileştirme önerileri YGG toplantılarında sunulur.

4.10. Sürekli İyileştirme

Dilek, öneri ve şikayetlerden iyileştirmeye ihtiyacı olduğuna karar verilen alanlarla ilgili olarak TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (KKÜ-KYT-PRD-05) kapsamında düzeltilici / önleyici faaliyet başlatılır.

Müşteri Memnuniyet Prosedürü (KKÜ-MÜM-PRD-01) kapsamında tüm faaliyetlerin etkinliği Kalite Koordinatörlüğü tarafından çeşitli ortamlarda uygulanan anketler ve diğer geri bildirimlerden elde edilen veriler ile istatistiki raporlardan yararlanılarak iyileştirilmesine yönelik çalışmalar yapılır. Bu kapsamda yapılan çalışmalar, elde edilen veriler ve iyileştirme önerileri TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında sunulur.

5. REFERANS DOKÜMANLAR

Müşteri Memnuniyeti Prosesi (KKÜ-MÜM-PRS-01)

Müşteri Memnuniyeti Talimatı (KKÜ-MÜM-TLM-01)

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (KKU-KYT-PRD-05)

Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet Formu (KKU-FRM-15)

Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet İzleme Listesi (KKU-KYT-LST-06)

Düzeltilici Faaliyet Formu (KKU-FRM-20)

Düzeltilici Faaliyet Listesi (KKU-KYT-LST-09)

KKU Kalite Yönetim Sistemi Dokümanları ve Anketler