



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ TALİMATI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM-PRD-06
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.

4. UYGULAMA

4.1. Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyetin Alındığı Kanallar

Kırıkkale Üniversitesi 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sisteminde dilek, öneri, şikayet ve memnuniyet;

1. Üniversite ana sayfası ile birimlerin kendi web sayfalarından yayınlanan formlardan,
2. Dilek, öneri şikayet ve memnuniyet kutularından,
3. Anket uygulamalarında yer alan açık uçlu sorulardan,
4. Öğrenci işleri, Güvenlik, Sağlık-Kültür ve Spor Dairesi, Kütüphane gibi yerlerde oluşturulmuş danışma masalarından,
5. Birim ve personele ait telefon, fax, e-posta kanalları ve yüz yüze yöntemle toplanır.
6. Kırıkkale Üniversitesi müşteri memnuniyetini ölçmek, müşterilerin geri bildirimlerini almak ve değerlendirmek üzere yönetim temsilciliğinin uygun gördüğü diğer bilimsel araç ve yöntemlerden de yararlanabilir.

BİMER ve CİMER kanalından gelen şikayetler ilgili mevzuat hükümlerince Genel Sekreterlik tarafından kayıt altına alınır, yönetilir ve sonlandırılır.

4.2. Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyetin Kayıt Altına Alınması

Kırıkkale Üniversitesinin 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamındaki hizmet ve etkinlikleri hakkında görüş belirtmek isteyen Öğrenci, Personel ve Misafirler birimlerde girişlere ve uygun noktalara yerleştirilen dilek, öneri, şikayet ve memnuniyet kutularından herhangi birini ve bu kutularda kullanım için tasarlanmış olan TS EN ISO 9001:2015 Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet Formlarını (KKU-FRM-15) kullanarak bildirim yapabilirler. İsim ve adres zorunlu değildir.

Kutular Kalite Koordinatörlüğü tarafından ayda iki sefer açılarak ilgili oldukları birim sorumlusuna teslim edilir. Formların birer fotokopisi teslim tutanağının ikinci nüshasının ekinde Kalite Koordinatörlüğünde saklanır.

Telefon, faks, e-posta gibi sözlü başvurular da değerlendirmeye alınır. TS EN ISO 9001:2015 Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet Formları (KKU-FRM-15) Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet İzleme Listesi (KKU-KYT-LST-06) ile kayıt altına alınır.



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ TALİMATI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM-PRD-06
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	-
Baskı Tarihi/No	

4.3. Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyetin Kayıt Altına Alındığının Bildirilmesi

Birimler kendilerine gelen dilek, öneri, şikayet ve memnuniyetlerini konularına göre tasnif edip değerlendirirler. Birimler alınan şikayetlerle ilgili olarak şikayet sahiplerine şikayetin kendilerine ulaştığı gün bilgi vermek zorundadır. Bu kapsamda Birimler dilek, öneri, şikayet ve memnuniyet sahibinin formda bildirdiği irtibat kanallarından en uygununu kullanarak TS EN ISO 9001:2015 Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet Form (KKU-FRM-15) sahibine dönüş yaparlar.

Memnuniyet ifadeleri ile ilgili olarak da gerek memnuniyet ifadesinin konusu olan birim çalışanlarına, gerekse memnuniyetini ifade eden kişiye geri bildirim yapılır.

Birimler bildirimde bulunanlarla iletişime geçtiklerinde dilek, öneri ve şikayetlerinin kayıt altına alındığını bildirirler. Ayrıca; yapılacak ve yapılamayacak faaliyetlerle ilgili bilgi verirler ve istek sahibine dilek, öneri, şikayet ve memnuniyetlerini bildirdikleri için memnuniyetlerini ifade ederler.

4.4. Şikayet Sahibinin Kimlik ve Kişisel Bilgilerinin Muhafaza Edilmesi

Şikayetçiler bildirimlerinden dolayı sorumlu tutulamazlar ve onayları dışında kişisel bilgileri sadece kuruluş içinde şikayetlerin ele alınması amacıyla kullanılır.

Müşterilerden gelen şikayetlerin güvence altına alınması için dilek, öneri, şikayet ve memnuniyet uygulaması faaliyete geçirilmiş, gelen bildirimler kaydedilerek erişilebilirliği ve takip edilebilirliği sağlanmış, şikayette bulunan müşteri bilgileri güvence altına alınmıştır.

4.5. Öncelikli Şikayet

Şikayetler bir önem sırasına konulur. Önem sırası belirlenirken talep ya da şikayetin ivedilikle giderilememesi halinde yeni mahrumiyetler ve mağduriyetler oluşabilecek olanlar öncelikli olarak sınıflandırılır.

Öncelikli şikayetler birime ulaştığı gün içerisinde değerlendirmeye alınır ve şikayetin niteliğine göre giderilmesine yönelik çalışmalar da aynı gün içerisinde başlatılır.

4.6. Şikayetlerin Giderilmesi

Dilek, öneri, şikayet ve memnuniyetin alınması ve kaydedilmesinden sonra ilgili birimler çözüm faaliyetlerine başlarlar. Birimler gelen şikayetleri dikkate alarak gerekli konularla ilgili TS EN ISO 9001:2015 Düzeltici Faaliyet Prosedürü (KKÜ-KYT-PRD-05) kapsamında düzeltici/önleyici faaliyet başlatırlar.

Bir formda birden fazla dilek, öneri, şikayet ve memnuniyet bulunması durumunda TS EN ISO 9001:2015 Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet Formunun (FRM-015) No'su sıralı şekilde istenen sayı kadar artırılır ve TS EN ISO 9001:2015 Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet İzleme Listesine (KKÜ-KYT-LST-06) bu sıraya göre kaydedilir

Faaliyet sonuçları uygun irtibat kanallarından dilek, öneri ve şikayet sahibine iletilir. Uygun bir irtibat kanalı belirtilmediği veya dilek, öneri, şikayet ve memnuniyet sahibi ile yüz yüze görüşme olanağının da bulunmadığı durumlarda duyuru/ilan panoları kullanılır.

4.7. Şikayetlerin Giderilme Süresi

Belirli bir dilek, öneri, şikayet ve memnuniyet konusu ile ilgili olarak özel bir sonlanma süresi belirlenmediği müddetçe tüm dilek, öneri, şikayet ve memnuniyet konuları en geç beş iş günü içerisinde sonlandırılır. Zamanında tamamlanamayan dilek, öneri, şikayet ve memnuniyet Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilerek gerekli görülmesi halinde üst yönetime raporlanır. Özel bir sonlanma süresi belirlenen dilek, öneri, şikayet ve memnuniyet konuları kayıt altına alınarak takip edilir.

4.8. Personelle İlgili Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Personelle ilgili gelen şikayetler değerlendirmeye alındığında şikayeti yapana şikayetin değerlendirilmeye alındığı bilgisi verilir. İlgili personelin gelen şikayetle ilgili yazılı bir açıklaması



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ TALİMATI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM-PRD-06
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	-
Baskı Tarihi/No	

alınarak şikayetin doğruluğu test edilir. Değerlendirmeye alınan şikayetler ile ilgili KYT tarafından 3 kişilik bir değerlendirme ekibi kurularak şikayetin çözüme kavuşturulması sağlanır ve sonuç hakkında personele bilgilendirme yapılır. Bu değerlendirme sırasında önyargıdan kaçınılır, gizlilik ilkesine riayet edilir. Gerekli hallerde şikayet ile ilgili taraflar ile yüz yüze görüşme yapılarak iki tarafından kendisini ifade etmesi için fırsat verilir. Bu durum hiçbir şekilde disiplin suçlaması olarak kullanılamaz ve personel için disiplin işlemi başlatılamaz.

4.9. Uluslararası Öğrencilerin Şikayetleri

Kırıkkale Üniversitesinde okumakta olan uluslararası öğrencilerin dilek, öneri, şikayet ve memnuniyeti özellikle Dış İlişkiler Başkanlığı binasındaki ve diğer dilek, öneri, şikayet ve memnuniyet kutularından alınmaktadır. Yabancı öğrenciler ayrıca ilgili birim ve personele ait e-posta, telefon numaralarına ve yüz yüze olarak da dilek, öneri, şikayet ve memnuniyeti iletme olanağına sahiptirler.

4.10. Engelli Öğrenci Şikayetleri

Engelli öğrenciler şikayetlerini ve diğer taleplerini Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Sağlık-Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı, Merkez Kütüphane, güvenlik deskleri vb gibi yerlerde oluşturulmuş danışma masalarından (beyaz masa) ve diğer kanallardan yararlanarak iletirler.

4.11. Şikayetin Giderilememesi

Şikayet sahibi şikayeti ile ilgili olarak yapılan faaliyetlerin sonucunu yeterli görmediğinde itiraz hakkına sahiptir. İtiraz halinde şikayetin giderilmesi için yapılabilecek ilave bir faaliyet varsa yapılır. Şayet şikayetin giderilmesi için uygun ilave bir faaliyet yapılamıyorsa şikayet sahibi çözüm için dış kaynağa yönlendirilir.

4.12. Şikayetin Dış Kaynaklarla Çözümü

Kırıkkale Üniversitesinde şikayetlerin çözüm sürecinde iç kaynakların tükenmesi sonucu Birimler çözüm yollarının dış kaynaklarla (Yasal Mevzuatlar, Genelgeler, YÖK vb.) çözüm yollarının da olduğunu şikayet sahibine bildirir.

4.13. Müşteri Geri Beslemelerinden Tespit Edilen Uygunsuzlukların Giderilmesinin Kontrolü

Uygun olmayan hizmet veya faaliyet ile ilgili oluşan uygunsuzluk giderilip hizmet veya faaliyet kullanılabilir hale geldiğinde; belirlenen şartlara uygunluk tekrar kontrol edilir. Müşteri geri bildirimleri neticesinde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi TS EN ISO 9001:2015 Düzeltici Faaliyet Prosedürü (KKÜ-KYT-PRD-05) çerçevesinde yürütülmektedir.

4.14. Müşteri Memnuniyeti ve Müşterilerden Gelen Geri Bildirim Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Birimler sonuçları her ay değerlendirerek kendi birimlerinde kayıt altına alırlar ve TS EN ISO 9001:2015 Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet İzleme Listesini (KKÜ-KYT-LST-06) altı ayda bir Kalite Koordinatörlüğüne gönderirler. Kalite Koordinatörlüğü tarafından şikayetçiye ulaşılarak şikayeti ile ilgili çözüm sürecinin değerlendirilmesi anket yolu ile istenir. Bu değerlendirme yazılı olarak da alınabilir ve anket raporu TS EN ISO 9001:2015 Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında görüşülür.

Kalite Koordinatörlüğü tarafından elde edilen her türlü geri bildirim verisi birimlere, konularına ve sonuçlarına göre uygun şekillerle raporlanarak değerlendirilmek üzere Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Temsilciliğine ve TS EN ISO 9001:2015 Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'na sunar.

4.15. Sürecin Gözden Geçirilmesi ve İyileştirilmesi

Müşteri Memnuniyet Prosedürü (KKÜ-MÜM-PRD-01) kapsamındaki tüm faaliyetlerin etkinliği Kalite Koordinatörlüğü tarafından çeşitli ortamlarda uygulanan anketler ve diğer geri bildirimlerden elde edilen veriler ile istatistiki raporlardan yararlanılarak iyileştirilmeye yönelik çalışmalar yapılır.



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM
SİSTEMİ TALİMATI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM-PRD-06
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	-
Baskı Tarihi/No	

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi uyarınca birimlerde 3 ayda bir yapılan Birim Gözden Geçirme Toplantılarında TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi performans verileri değerlendirilir.

Bu kapsamda yapılan çalışmalar, elde edilen veriler ve iyileştirme önerileri . TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Yönetimin Gözden Geçirme Tutanağı (KKÜ-FRM-006) ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Sistem Performans Raporu (KKÜ-FRM-007) na kaydedilerek TS EN ISO 9001:2015 Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında üst yönetime sunulur. Yönetimin Gözden Geçirmesi TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı şartlarına göre yılda iki kez gerçekleştirilir

5. REFERANS DOKÜMANLAR

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

Müşteri Memnuniyeti Prosedürü (KKÜ-MÜM-PRD-01)

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (KKU-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