



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSESİ

Doküman Kodu	MEM-PRS-06
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	-
Baskı No	00

PROSESİN AMACI	Kapsama 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.		
KAPSAMI	Kalite Yönetim Sisteminin uygulandığı; Genel Sekreterlik ve bağlı idari birimleri (Hukuk Müşavirliği hariç), ile Eğitim-Öğretim birimleri büro hizmetlerini kapsar.		
GİRDİLERİ	Telefon, E-mail, Dilek-Öneri-Memnuniyet-Şikayet kutuları, FRM-15 vb.	ÇIKTILARI	Memnuniyet Oranı
KAYNAKLAR	İNSAN Personel, Öğrenci, Paydaşlar vb.	ÇALIŞMA ORTAMI Merkez ve diğer yerleşkeler	ALTYAPI Bilgisayar, SPSS Programı ve diğer otomasyon programları
ETKİLEDİĞİ PROSES	Satınalma, Eğitim, Lisansüstü Eğitim Prosesleri, BAP, Sürekli Eğitim Prosesi	ETKİLENDİĞİ PROSES	Satınalma, Eğitim, Lisansüstü Eğitim Prosesleri, BAP, Sürekli Eğitim Prosesi
PERFORMANS KRİTERLERİ	Müşteri memnuniyeti		
KONTROL KRİTERLERİ	Memnuniyet Oranları		
GÖZ GEÇİRME PERİYODU	6 Ay	PROSES HEDEFİ	Proses Şartlarına % 90 Uygunluk
PROSES SORUMLUSU	Kalite Yönetim Temsilcisi		

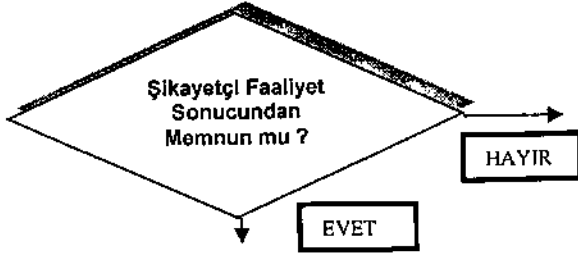
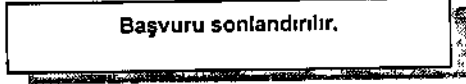
Sorumlu	İş Akış Süreci	Faaliyet	Dokümantasyon/Çıktı
İlgili Birim Personeli	Başvurunun Alınması	E-mail, telefon, faks, web, yüz yüze v. b. Yollarla başvuru alınır ve forma kaydedilir.	KKU-FRM-015 KKU-PRD-06
Birim Sorumlusu	Dilek, Öneri, Şikayet veya Memnuniyet mi ? EVET HAYIR	Dilek / Öneri / Şikayet veya Memnuniyet değilse başvuru sonlandırılır.	KKU-PRD-06
İlgili Birim Personeli	Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet ise kaydedilir.	Başvuru dilek, öneri, şikayet veya memnuniyet ise kaydedilir.	KKU-KYT-LST-06 KKU-PRD-06
İlgili Birim Personeli, Birim Sorumlusu	Başvuru Yapana Alındığı Bildirilir.	Başvuru yapana başvurusunun alındığı başvuru formundaki yolla geri bildirim yapılır. Memnuniyet ise ilgili birim ya da kişiye de bildirim yapılır.	KKU-FRM-015 KKU-PRD-06
Birim Sorumlusu	Şikayetin Giderilmesi Dilek Önerinin Yapılması Faaliyeti	Dilek, öneri ya da şikayet başvurularında gerekiyorsa DÖF hazırlanır. Gerekli iyileştirme faaliyetleri yapılır.	KKU-FRM-20 KKU-PRD-05 KKU-PRD-06 KKU-KYT-LST-09
İlgili Birim Personeli, Birim Sorumlusu	Faaliyet Sonucu Başvuruyu Yapana Bildirilir.	Faaliyet sonucu başvuruyu yapana bildirilir. Bu mümkün olmazsa ilan panosunda ilan edilir.	KKU-FRM-015 KKU-PRD-06

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR	Sayfa No 1/2



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSESİ

Doküman Kodu	MEM-PRS-06
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	-
Baskı No	00

Birim Sorumlusu		Şikayetçi dış çözüm konusunda bilgilendirilir.	KKU-PRD-06
İlgili Birim Personeli		Sonuçlanan başvuru çıktıları iyileştirme çalışmalarında değerlendirilir.	KKU-FRM-015 KKU-KYT-LST-06

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR	Sayfa No 2/2
	