



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ

DİLEK-ÖNERİ-ŞİKAYET

DEĞERLENDİRME TALİMATI

Doküman Kodu	KYT-TLM-05
Yürürlük Tarihi	06.06.2018
Revizyon Tarihi/No	-
Baskı Tarihi/No	00

1.AMAÇ

Üniversitemizde müşteri, öğrenci ve çalışanların öneri ve taleplerini değerlendirerek, kalite ve verimliliği artırmak için gerekli yetki ve sorumlulukların düzenlendiği bir sistemi oluşturmaktır.

2.KAPSAM

Üniversitemizde KYS kapsamındaki dilek ve önerilerin değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

3.SORUMLULAR

Bu talimatın uygulanmasından kalite yönetim temsilcisi sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1 Müşteri, öğrenci ve çalışanlar; dilek ve önerilerini posta yoluyla, dilek ve öneri kutusuna bırakarak, e-mail adresine yollayarak ya da doğrudan Kalite Yönetim Temsilcisine verebilir.

- İlgili noktalara bırakılan taleplerde isim ve adres bulunması zorunlu değildir. Kalite Yönetim Temsilcisine yapılan başvurularda isim ve adres belirtme zorunludur.
- Dilek ve öneri kutuları, iki haftada bir; Kalite Yönetim Temsilcisinin görevlendirdiği bir kişi tarafından açılarak tüm kutulardan çıkan dilek ve öneriler tutanak ile değerlendirmeye alınır. Bu talepler **Dilek ve Öneri İzleme Listesine (06-KKÜ-KYT-LST)** kayıt edilir.
- Birim Kalite Sorumluları gelen tüm öneri ve talepleri değerlendirmeye alır. Gereklik halinde ulaşabiliyorsa talep sahipleri ile görüşerek detaylı bilgi istenir. Bu talepler **Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet İzleme Listesine (06-KKÜ-KYT-LST)** kayıt edilir. Sonuçlar Kalite Yönetim Temsilcisine altı aylık olarak bildirilir.
- Öneri veya talepler hakkında alınan kararlar Birim Kalite Temsilcisi tarafından **Dilek ve Öneri, Şikayet ve Memnuniyet Formu'a (FRM-015)** kayıt edilir.
- Birimler tarafından sonuçlandırılmamış tüm öneri ve talepler her ayın ilk haftası Kalite Yönetim Temsilcisine bildirilir.
- Sonuçlandırılmış talepler iletişim panosunda ya da web sitemizde yayınlanarak duyurulur.
- Sonuçlandırılmamış tüm öneri ve talepler her ay Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları **Yönetimin Gözden Geçirmesi** toplantılarına sunulur.
- Sonuçlandırılan öneri ve talepler için **Dilek ve Öneri, Şikayet ve Memnuniyet Formu'nda (FRM-015)** şahısların irtibat adresleri belli ise geri dönüş yapılır. Yapılan faaliyet konusunda, ilgililer iletişim yöntemleri kullanılarak bilgilendirilir ve **Dilek ve Öneri, Şikayet ve Memnuniyet Formu'a (FRM-015)** bilgilendirmeyi yapan kişi adını soyadını yazarak imzasını atar, kayıt altına alır.
- Dönem içerisinde gelen tüm dilek, öneri ve şikayetler; konularına göre gruplandırılarak (eğitim, araştırma, altyapı ve çevre vb.) yapılacak iyileştirmeler için YGG Toplantısında görüşülmek üzere Kalite Yönetim Temsilcisine gönderilir.

4.2. Bu talimatta adı geçen tüm dokümanlar kalite kaydı olup **Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KYT-PRD-02)**'ne uygun işlem görür.

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR VE KALİTE KAYITLARI

- | | |
|--|------------|
| • Kayıtların Kontrolü Prosedürü | KYT-PRD-02 |
| • Düzeltici Faaliyet Prosedürü | KYT-PRD-05 |
| • Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet Formu | FRM-015 |
| • Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet İzleme Listesi | KYT-LST-06 |
| • Düzeltici Faaliyet Formu | FRM-020 |
| • Düzeltici Faaliyet Listesi | KYT-LST-09 |