

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ



TS ISO 10002:2018 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ

EL KİTABI

BASKI NO	: 02
BASKI TARİHİ	: 10.11.2023
YÜRÜRLÜK TARİHİ	: 07.07.2021
KONTROLLÜ KOPYA	: <input type="checkbox"/>
KONTROLSÜZ KOPYA	: <input type="checkbox"/>



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
10002:2018 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
YÖNETİM SİSTEMİ
EL KİTABI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM- KEK
Yürürlük Tarihi	07.07.2021
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023
Sayfa No	1 / 10

İÇİNDEKİLER.....	1
KURULUŞ TANITIMI.....	2
GİRİŞ.....	3
1. KAPSAM.....	3
2. SORUMLULAR.....	3
3. TERİMLER VETARİFLER.....	3
4. KILAVUZ PRENSİPLER.....	4
4.1. Genel.....	4
4.2. Taahhüt.....	4
4.3. Kapasite.....	4
4.4. Şeffaflık.....	4
4.5. Erişebilirlik.....	4
4.6. Cevap verebilirlik.....	4
4.7. Tarafsızlık.....	4
4.8. Ücretler.....	4
4.9. Bilgi bütünlüğü.....	4
4.10. Gizlilik.....	4
4.11. Müşteri odaklı yaklaşım.....	4
4.12. Hesap verebilirlik.....	5
4.13. İyileştirme.....	5
4.14. Yeterlilik.....	5
4.15. Dakiklik.....	5
5. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ.....	5
5.1. Kuruluşun bağlamı.....	5
5.2. Liderlik ve taahhüt.....	6
5.3. Politika.....	6
5.4. Sorumluluk ve yetki.....	6
6. PLANLAMA, TASARIM VE GELİŞTİRME.....	6
6.1. Genel.....	6
6.2. Amaçlar.....	6
6.3. Faaliyetler.....	7
6.4. Kaynaklar.....	7
7. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İŞLETİLMESİ.....	7
7.1. İletişim.....	7
7.2. Şikâyetlerin ele alınması.....	8
7.3. Şikâyetlerin takibi.....	8
7.4. Şikâyetlerin alındığının bildirilmesi.....	8
7.5. Şikâyetlerin başlangıç değerlendirmesi.....	8
7.6. Şikâyetlerin incelenmesi.....	8
7.7. Şikâyetlere cevap verme.....	9
7.8. Kararın bildirilmesi.....	9
7.9. Şikâyetlerin kapatılması.....	9
8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME.....	9
8.1. Bilginin toplanması.....	9
8.2. Şikâyetlerin analiz ve değerlendirilmesi.....	9
8.3. Şikâyetlerin ele alma süreci memnuniyetinin değerlendirilmesi.....	10
8.4. Şikâyetleri ele alma sürecinin izlenmesi.....	10
8.5. Şikâyetleri ele alma sürecinin tetkiki.....	10
8.6. Şikâyetleri ele alma sürecinin yönetim tarafından gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi.....	10
8.7. Sürekli iyileştirme.....	10



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
10002:2018 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
YÖNETİM SİSTEMİ
EL KİTABI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM- KEK
Yürürlük Tarihi	07.07.2021
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023
Sayfa No	2 / 10

KURULUŞ TANITIMI

3 Temmuz 1992 tarih ve 3837 sayılı kanun ile kurulan Kırıkkale Üniversitesi, kuruluş kanununa göre Fen Edebiyat, İktisadi ve İdari Bilimler, Mühendislik ve Veteriner Fakülteleri; Sosyal Bilimler, Fen Bilimleri ve Sağlık Bilimleri Enstitüleri ile Ankara Üniversitesi'nden devralınan ve faal durumdaki tek birim olan Kırıkkale Meslek Yüksekokulu'ndan oluşmuştur. Kuruluşunu takip eden 1993-1994 eğitim-öğretim yılına, 3 fakültede 6 bölüm, 1 yüksekokulda 10 program, 2 enstitüde ise 8 anabilim dalıyla başlamıştır. Mevcut durumda ise 3 enstitü, 12 fakülte, 1 yüksekokul, 6 meslek yüksekokulu ve 24 araştırma ve uygulama merkezi ile eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetlerini sürdürmektedir. Kırıkkale Üniversitesi Prof. Dr. Beşir ATALAY Yerleşkesi Kırıkkale Ankara karayolu üzerindedir. Akademik birimlerimizin büyük bir kısmı, yaklaşık 6 bin dönüm büyüklüğündeki merkez yerleşkemizde, Sağlık Bilimleri Fakültesi ise Prof. Dr. Fuat SEZGİN Sağlık Yerleşkesinde (Kayseri yolu üzeri, Arpalık Çukuru Mevki) yer almaktadır. Keskin, Delice ve Bahşılı ilçeleri ile Hacılar kasabasında birer meslek yüksekokulumuz bulunmaktadır.

Kırıkkale Üniversitesi, başkente yakınlığı ve ulaşımın kolaylığı nedeniyle akademik personel ve öğrenciler tarafından tercih edilmektedir. Üniversitemiz büyükşehir sorunlarından uzak ancak bilimsel, kültürel ve sosyal imkânlarına kolayca ulaşılabilir bir noktadadır. Bu nedenle, hızla gelişmektedir, öğrenci başına düşen öğretim elemanı sayısının fazla olması bakımından diğer üniversiteler arasında üst sıralarda yer almaktadır.

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ

Adres: Prof. Dr. Beşir ATALAY Yerleşkesi, Ankara Yolu 7. Km 71450 Yahşihan/KIRIKKALE
Telefon: 0 (318) 357 42 42
Faks: 0 (318) 357 36 94
E-Posta: kys@kku.edu.tr
Web Adresi: www.kku.edu.tr



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
10002:2018 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
YÖNETİM SİSTEMİ
EL KİTABI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM- KEK
Yürürlük Tarihi	07.07.2021
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023
Sayfa No	3 / 10

GİRİŞ

TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamına dâhil 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 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı Dokümanları kullanılmaktadır.

1. KAPSAM

Kalite Yönetim Sisteminin uygulandığı; Genel Sekreterlik ve bağlı idari birimleri (Hukuk Müşavirliği hariç) ile eğitim öğretim birimleri büro hizmetlerini kapsar.

2. SORUMLULAR

TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsam dâhilindeki eğitim-öğretim birimlerinde Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Birim Temsilcileri, Birim Sorumluları ve tüm idari büro personelidir.

3. TERİMLER VE TARİFLER

3.1. Şikâyetçi

Şikâyeti yapan kişi, üniversite veya temsilcisi.

(TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamında dilek, öneri ve şikâyette bulunan şikâyetçi olarak ifade edilir).

3.2. Müşteri şikâyeti

Kuruluşa, ürünleri veya TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesine doğrudan veya dolaylı olarak cevap veya çözüm beklenir. TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamında dilek, öneri ve şikâyet olarak değerlendirilir.

3.3. Müşteri

Üniversite hizmetini alan öğrenci, idari ve akademik personeli, veliler ve dış paydaşlar (Kamu kurum ve kuruluşları, STK'lar vb.) müşteri olarak tanımlanmaktadır.

3.4. Müşteri memnuniyeti

Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesini ifade etmektedir.

3.5. Müşteri hizmeti

Bir ürün/hizmetin ömür döngüsü boyunca müşteri ile kuruluşun etkileşimine denir.

3.6. Geri bildirim

Ürünler veya şikâyetleri ele alma prosesleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgi beyanlarıyla gerçekleşmektedir.

3.7. İlgili taraf/iç/dış paydaş

Üniversite performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi veya iç/dış paydaşlardan (öğrenci, idari ve akademik personel, öğrenci velileri ve dış paydaşlar) oluşmaktadır.

3.8. Kuruluş

Performans ve hedeflerine ulaşmak amacıyla kendi sorumlulukları, yetkileri ve ilişkilerinin olduğu işlemlere sahip bir veya bir grup kişiyi ifade eder.



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
10002:2018 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
YÖNETİM SİSTEMİ
EL KİTABI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM- KEK
Yürürlük Tarihi	07.07.2021
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023
Sayfa No	4 / 10

4. KILAVUZ

4.1. Genel

Kırıkkale Üniversitesi, Müşteri Memnuniyeti Politikası gereği TS ISO 10002:2018 standardına göre kılavuzda yer alan prensiplere bağlı kalarak Dilek, Öneri, Memnuniyet ve Şikâyet sürecini yönetmektedir.

4.2. Taahhüt

Şikâyetler, şikâyetin ve sürecin niteliğine göre yapılabildiği kadar hızlı bir şekilde ele alınır. Şikâyetlerin etkili bir şekilde ele alınması için sürecin iyi tanımlanması ve hızlı bir şekilde uygulanması taahhüt edilir.

4.3. Kapasite

Şikâyetleri ele almak için kaynakların erişilebilir hale getirilmesi, taahhüt edilmesi ve bunların etkili bir şekilde yönetilmesidir.

4.4. Şeffaflık

Tüm dilek, öneri, memnuniyet ve şikâyetler, Müşteri Memnuniyeti Prosedürüne (KKÜ-MÜM-PRD-01), ilgili mevzuata, genel ahlak kuralları ve mesleki etik ilkelere uygun olarak ele alınıp adil, objektif ve tarafsız bir şekilde değerlendirilir.

4.5. Erişilebilirlik

Şikâyetler, Müşteri Memnuniyeti Prosedürü (KKÜ-MÜM-PRD-01), ilgili mevzuat, genel ahlak kuralları ve mesleki etik ilkelere uygun olarak, internet üzerinden yapılabildiği gibi sözlü, beyaz masa, e-posta, telefon, dilek, öneri, şikâyet ve memnuniyet kutuları aracılığıyla da iletilmektedir.

4.6. Cevap verebilirlik

Dilek, öneri, şikâyet ve memnuniyet kutularından alınan şikâyetler ile ilgili geri bildirimler, başvuru sahibine Dilek-Öneri-Şikâyet ve Memnuniyet Formunda (KKÜ-FRM-007) belirttiği gibi (telefon, e-posta vb.) yapılır. Herhangi bir iletişim kanalı yok ise geri bildirim duyuru veya ilan panoları ile yapılmaktadır.

4.7. Tarafsızlık

Süreç yönetimi, adil, tarafsız ve önyargısız bir şekilde gerçekleştirilmektedir.

4.8. Ücretler

Değerlendirilme ve inceleme için kesinlikle ücret talep edilmez.

4.9. Bilgi bütünlüğü

Ele alınma konusundaki bilgilerin doğru olması, yanlış yönlendirme ve elde edilen bilginin, doğru, tam, anlamlı ve faydalı olması sağlanır.

4.10. Gizlilik

Kişisel bilgiler, sürecin yönetilmesi amacıyla elde edilir ve rıza onayı verilmediği sürece üçüncü kişiler ile paylaşılmaz.

4.11. Müşteri odaklı yaklaşım

Müşteri şikâyetlerinde esas odaklanılan nokta müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bu sebeple şikâyetler Müşteri Memnuniyeti Prosedürüne (KKÜ-MÜM-PRD-01), ilgili mevzuata, genel ahlak kuralları ve mesleki etik ilkelerine uygun olarak ele alınıp adil, objektif, tarafsız ve gizliliğe riayet edilerek değerlendirilir. Şikâyetlerin değerlendirilmesi müşteri memnuniyeti esas alınarak izlenir ve sonuçlandırılır.



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ

10002:2018 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

YÖNETİM SİSTEMİ

EL KİTABI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM- KEK
Yürürlük Tarihi	07.07.2021
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023
Sayfa No	5 / 10

4.12. 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.

4.13. İyileştirme

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Düzeltici Faaliyet Prosedürü (KYT-PRD-05) kapsamında dilek, öneri ve şikâyetlerden iyileştirmeye ihtiyacı olduğuna karar verilen alanlarla ilgili olarak düzeltici faaliyet başlatılır.

Müşteri Memnuniyeti Prosedürü (KKÜ-MÜM-PRD-01) kapsamında tüm faaliyetler, Kalite Koordinatörlüğü tarafından elektronik ve yazılı olarak uygulanan anketler ve diğer geri bildirimlerden elde edilen veriler ile bunların istatistiksel raporları değerlendirilerek iyileştirilir.

Bu kapsamda yapılan çalışmalar, elde edilen veriler ve iyileştirme önerileri TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür.

4.14. Yeterlilik

Üniversite akademik ve idari personeli, şikâyetleri ele almak için gerekli kişisel davranışlara, deneyimlere, eğitime, öğretime ve tecrübeye sahiptir.

4.15. Dakiklik

Şikâyetler, şikâyetin ve kullanılan sürecin niteliğine göre yapılabildiği kadarıyla hızlı bir şekilde ele alınmaktadır.

5. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ

5.1. Kuruluşun bağlamı

Üniversite, ilgili tarafların (öğrenci, idari ve akademik personel, öğrenci velileri ve dış paydaşlar) şikâyetleri ele alma sürecini planlanması, tasarlanması, geliştirilmesi, faaliyete geçirilmesi, sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesinde, iç ve dış hususlara bağlı olarak yürütür.

a) İç hususlar

- Kırıkkale Üniversitesi öğrencisi, idari ve akademik personeli beklentileri,
- Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamına dâhil olan birimlerin müşterilerine sunmuş olduğu hizmetler,
- Bu hizmetlerle ilgili olarak müşterilerden alınan geri bildirimler,
- Geri bildirimlerin alınma şekli,
- Verilerin kayıt altına alınma yöntemi,
- Müşterilerin beklentilerini gerçekleştirecek ve sistemi daha işler hale getirecek çalışmalar,
- Üniversitemizin TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi değerleri (prosesler, prosedürler, yönetmelikler, yönergeler, esas ve usuller, talimatlar vb. dokümantasyon yapısı),
- Kurumsal kültür,
- Fiziki altyapı.

b) Dış hususlar

- T.C. Bakanlıkları ve YÖK tarafından hizmet konumuzu ilgilendiren faaliyetler konusunda çıkartılan kanun ve yönetmelikler,
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, 657 Sayılı DMK,
- Mevcut ve potansiyel öğrenciler ile aileleri,
- Teknolojik, rekabetçi, pazar, kültürel, sosyal ve ekonomik çevrelerden; sanayi ve teknoloji, sivil toplum ve meslek kuruluşları, örgün ve yaygın eğitim-öğretim kurumları, üniversiteler, Ar-Ge merkezleri, diğer kamu kurumları, kalkınma ajansları, üyesi olduğumuz birlikler (ulusal, uluslararası, bölgesel ve yerel).



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
10002:2018 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
YÖNETİM SİSTEMİ
EL KİTABI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM- KEK
Yürürlük Tarihi	07.07.2021
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023
Sayfa No	6 / 10

5.2. Liderlik ve taahhüt

Üst Yönetim, tanımlanan TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerini ve liderlik sorumluluğunu yerine getirmek için gelen dilek, öneri ve şikâyetleri etkili ve verimli şekilde ele alacağını, çözüme kavuşturulacağını ilgili politika ve prosedürleri tarif ederek, eğitimler verileceğini, benimsenmesi ve yayılması için yeterli kaynağı sağlayacağını ve yapılacak tüm işlemlerde sürekli iyileştirmeyi taahhüt eder.

5.3. Politika

Kırıkkale Üniversitesi eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve topluma hizmet faaliyetlerinde müşteri şikâyetlerini dikkatle değerlendirmektedir. Değerlendirmede şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, tarafsızlık, gizlilik, hesap verebilirlik ilkeleri ile ilgili tarafların beklenti ve ihtiyaçlarına hızlı bir şekilde cevap vermektedir. Ayrıca mevzuat şartlarına uygun olarak müşteri odaklı bir yaklaşımla TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemini kurmakta ve sürekli iyileştirmektedir.

5.4. Sorumluluk ve yetki

5.4.1. Kırıkkale Üniversitesi üst yönetimi aşağıdaki hususlar için sorumludur.

- Üniversitede TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sisteminin oluşturulmasını sağlamak,
- TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi politikasına uygun olarak planlanmasını, tasarılmasını, uygulanmasını, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Etkili ve verimli bir TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek,
- TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
- TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sisteminin müşterilere, şikâyetçilere ve uygulanabilir olduğunda, diğer doğrudan ilgili taraflara, kolayca erişilebilir bir tarzda bildirim konusunda bilgi sağlamak,
- TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemini etkili bir şekilde sürdürmeyi ve sürekli iyileştirmeyi güvence altına almak için periyodik olarak gözden geçirmek,
- Her bir şikâyetin hızlı ve etkili bir şekilde bildirimini sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi atamak 5.4.2'de verilen yetki ve sorumluluklara ilave olarak yönetim temsilcisinin sorumluluklarını ve yetkisini açıkça tayin etmek.

5.4.2. TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi aşağıdakilerden sorumludur.

- Performans izleme, değerlendirme ve rapor etme iş akışlarını oluşturmak,
- İyileştirme için tavsiyeleri ile birlikte Müşteri Memnuniyeti Proses/Faaliyetleri hakkında üst yönetime rapor vermek,
- Uygun personelin temini ve eğitimi, teknoloji şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek, karşılamak ve diğer şartlar dâhil olmak üzere, Müşteri Memnuniyeti Prosesinin, etkili ve verimli işletilmesini ve prosesleri/faaliyetleri gözden geçirmeyi sürdürmek.

5.4.3. Müşteri Memnuniyeti Prosesine dâhil olan diğer yöneticiler, sorumluluk alanları içerisinde uygulanabilir olduğunda, aşağıdakilerden sorumludur.

- Müşteri Memnuniyeti Prosesinin uygulanmasını sağlamak,
- Müşteri Memnuniyeti Prosesi Kalite Yönetim Temsilcisiyle bağlantı kurmak,
- Müşteri Memnuniyeti Prosesi ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
- Müşteri Memnuniyeti Prosesi ile ilgili bilgilere kolayca erişilmesini sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek,



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
10002:2018 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
YÖNETİM SİSTEMİ
EL KİTABI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM- KEK
Yürürlük Tarihi	07.07.2021
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023
Sayfa No	7 / 10

- f) Yapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak,
- g) Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için faaliyet yapılmasını sağlamak,
- h) Yönetimin Gözden Geçirmesi için şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.

5.4.4. Müşteriler ve şikâyetçilerle temas hâlinde olan bütün personel;

- Şikâyetleri ele alma konusunda eğitilmelidir,
- Üniversite tarafından belirlenen şikâyetleri ele alma ve raporlama şartlarına uymalıdır,
- Müşterilere nazik bir tarzda davranmalı ve şikâyetlerini hızlı şekilde cevaplandırmalı veya bunları ilgili kişilere yönlendirmelidir,
- İyi kişisel ilişkiler kurmalı ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmalıdır.

5.4.5. Tüm personel;

- Şikâyetleri ele alma görevlerinden, sorumluluklarından ve yetkilerinden haberdar olmalıdır,
- Takip edilecek prosedürlerden ve şikâyetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmalıdır,
- Üniversite üzerinde önemli etkisi olan şikâyetleri rapor etmelidir.

6. PLANLAMA, TASARIM VE GELİŞTİRME

6.1. Genel

Üniversite müşteri memnuniyetini sürdürmek ve arttırmak, iyileştirmek için etkili ve verimli bir şekilde şikâyetleri ele alma sürecinde şikâyetleri ele almaya ilişkin ilgili tarafların beklenti ve algılarını anlamaya çalışmaktadır. Ortaya çıkabilecek riskler ve fırsatları göz önünde bulundurarak planlar, tasarlar ve geliştirir. Bu süreçte birtakım birbiriyle ilişkili faaliyetleri kapsamı ve süreçte şikâyetleri ele alma politikasına uyumu sağlamak ve amaçları gerçekleştirmek için çeşitli personel, bilgi, malzeme, mali ve altyapı kaynaklarını kullanmaktadır. Ayrıca diğer kuruluşların şikâyetleri ele almasıyla ilgili en iyi uygulamaları dikkate alır. Bu bağlamda üniversitemiz; Müşteri Memnuniyeti Prosesini (KKÜ-MÜM-PRS-01) ve bu husustaki faaliyetleri belirlemiştir ve bunları periyodik olarak ölçmekte ve değerlendirmektedir.

6.2. Amaçlar

Üst yönetim ilgili fonksiyonlar ve kuruluştaki seviyeler için şikâyetleri ele alma amaçlarını belirlemiştir. Bu amaçlar müşteri memnuniyeti kalite politikası ile uyumlu ve ölçülebilirdir. Müşteri Memnuniyeti, Proses/Faaliyet Planı (KKÜ-MÜM-PLN-01) ile detaylandırılmış ve performans kriterleri ile düzenli aralıklar ile değerlendirilmektedir.

6.3. Faaliyetler

Üst yönetim, müşteri memnuniyetini sürdürmek ve arttırmak için yapılan TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi planlamasını, tasarlanmasını ve geliştirilmesini güvence altına almıştır. Müşteri Memnuniyeti Prosesi (KKÜ-MÜM-PRS-01), TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin diğer prosesleriyle bağlantılı ve uyumludur.

6.4. Kaynaklar

Üst yönetim, Müşteri Memnuniyeti Prosesinin (KKÜ-MÜM-PRS-01) etkili ve verimli bir şekilde çalışmasını güvence altına almak için kaynak ihtiyaçlarını değerlendirmeli ve bunları temin etmelidir. Bunlar personel, eğitim, prosedürler, dokümantasyon, uzman desteği, bilgisayar yazılımı ve donanım, malzemeler ve mali kaynaklar gibi kaynakları kapsar. Ayrıca şikâyetleri ele alma sürecine dâhil olan personelin eğitimi ve yetkinliğini önemser bunun için de destek sağlar.

7. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İŞLETİLMESİ

7.1. İletişim

TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamındaki hizmet ve etkinlikleri hakkında görüş belirtmek isteyen iç ve dış paydaşlar; Müşteri Memnuniyeti Prosedürüne (KKÜ-MÜM-



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
10002:2018 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
YÖNETİM SİSTEMİ
EL KİTABI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM- KEK
Yürürlük Tarihi	07.07.2021
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023
Sayfa No	8 / 10

PRD-01) göre aşağıda belirtilen iletişim yolları ile şikâyeti ulaştırabilirler. Şikâyet yolları şifre ya da herhangi bir yöntem ile kısıtlanmamış herkese açık tutulmuştur.

Şikâyet kabul yollarının kolay ve anlaşılır olması için bilgilendirmeler yalın bir yapıyla oluşturulmuştur.

İletişim kanalları;

1. Üniversite web sayfasında yayınlanan formlar,
2. Öğrenci işleri, sağlık-kültür ve spor dairesi başkanlığı, merkez kütüphane ile güvenlik gibi yerlerde oluşturulmuş danışma masaları ve “Beyaz masalar”,
3. Telefon, faks, e-posta ve yüz yüze görüşme olarak sıralanabilir.

7.2. Şikâyetlerin ele alınması

Şikâyetlerin ele alınması Müşteri Memnuniyeti Prosedürüne (KKÜ-MÜM-PRD-01) göre yürütülür. Üniversitemiz TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamındaki hizmet ve etkinlikleri hakkında görüş belirtmek isteyen iç ve dış paydaşlar birimlerde girişlere ve uygun noktalara yerleştirilen dilek, öneri, şikâyet ve memnuniyet kutularından herhangi birini ve bu kutuların kullanımı için tasarlanmış TS EN ISO 9001:2015 Dilek, Öneri, Şikâyet ve Memnuniyet Formlarını (KKÜ-FRM-007) kullanarak bildirim yapabilirler. Kutular Kalite Koordinatörlüğü tarafından ayda iki defa açılarak ilgili birim sorumlusuna teslim edilir. Formların birer kopyası teslim tutanağının ikinci nüshasının ekinde Kalite Koordinatörlüğünde saklanır. Telefon, faks, e-posta ve sözlü başvurular ile de şikâyetler ele alınabilir. Dilek, öneri, şikâyet ve memnuniyet bildirimlerinin tamamı Dilek, Öneri, Şikâyet ve Memnuniyet Formları (KKÜ-FRM-007) ile kayıt altına alınır.

7.3. Şikâyetlerin takibi

Birimler, kendilerine gelen dilek, öneri, şikâyet ve memnuniyetleri konularına göre tasnif edip değerlendirir. Gelen şikâyetler Dilek, Öneri, Şikâyet ve Memnuniyet Formu (KKÜ-FRM-007) ile kaydedildikten sonra erişilebilirliği ve takip edilebilirliği sağlanır. Birimler kayıt altına aldıkları şikâyetlerle ilgili olarak şikâyet sahiplerine şikâyetin kendilerine ulaştığı gün bilgi vermek zorundadır. Bu kapsamda birimler, dilek, öneri, şikâyet ve memnuniyet sahibinin TS EN ISO 9001:2015 Dilek, Öneri, Şikâyet ve Memnuniyet Formunda (KKÜ-FRM-007) bildirdiği iletişim kanallarından en uygunu ile şikâyet sahibine dönüş yaparlar. Memnuniyet ifadeleri ile ilgili olarak da gerek memnuniyet ifadesinin konusu olan birim çalışanlarına, gerekse memnuniyetini ifade eden kişiye geri bildirim yapılır.

7.4. Şikâyetlerin alındığının bildirilmesi

Birimler alınan şikâyetlerle ilgili olarak şikâyet sahiplerine şikâyetin kendilerine ulaştığı gün bilgi vermek zorundadır. Birimler bildirimde bulunanlarla iletişime geçtiklerinde dilek, öneri ve şikâyetlerinin kayıt altına alındığını bildirirler (e-posta, telefon, vb.). Ayrıca yapılacak ve yapılamayacak faaliyetlerle ilgili bilgi verirler ve istek sahibine dilek, öneri, şikâyet ve memnuniyetlerini bildirdikleri için memnuniyetlerini ifade ederler.

7.5. Şikâyetlerin başlangıç değerlendirmesi

Şikâyetlere önem sırası verilir. Önem sırası belirlenirken talep ya da şikâyetin ivedilikle giderilememesi halinde yeni mahrumiyetler ve mağduriyetler doğurabilecek olanlar öncelikli olarak sınıflandırılır. (Sağlık, güvenlik vb.) Öncelikli şikâyetler birime ulaştığı gün içerisinde değerlendirmeye alınır ve şikâyetin niteliğine göre giderilmesine yönelik çalışmalar da aynı gün içerisinde başlatılır.

7.6. Şikâyetlerin incelenmesi

Dilek, öneri, şikâyet ve memnuniyetin alınması ve kaydedilmesinden sonra ilgili birimler çözüm faaliyetlerine başlarlar. Birimler gelen şikâyetleri dikkate alarak gerekli konularla ilgili araştırma yaparlar. Araştırma kapsamında TS EN ISO 9001:2015 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne (KYT-PRD-05) göre faaliyet başlatılır.



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
10002:2018 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
YÖNETİM SİSTEMİ
EL KİTABI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM- KEK
Yürürlük Tarihi	07.07.2021
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023
Sayfa No	9 / 10

7.7. Şikâyetlere cevap verme

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

7.8. Kararın bildirilmesi

Şikâyetler hakkında alınan kararlar uygun irtibat kanallarından dilek, öneri ve şikâyet sahibine bildirilir. Uygun bir irtibat kanalı belirtilmediği veya dilek, öneri, şikâyet ve memnuniyet sahibi ile yüz yüze görüşme olanağının da bulunmadığı durumlarda ise duyuru/ilan panoları kullanılır.

7.9. Şikâyetlerin kapatılması

Şikâyetler hakkında alınan kararlar veya gerçekleştirilen faaliyetler uygun irtibat kanallarından dilek, öneri ve şikâyet sahibine bildirilir. Şikâyet sahibinin memnuniyeti esas alınarak Dilek, Öneri, Şikâyet ve Memnuniyet İzleme Listesi (KYT-LST-06) doldurularak kapatılır. Ancak şikâyet ile ilgili olarak yapılan faaliyetlerin sonucunun yeterli görülmemesi durumunda itiraz hakkı vardır. İtiraz halinde şikâyetin giderilmesi için yapılabilecek bir faaliyet varsa gerçekleştirilir. Şikâyetin giderilmesi için uygun bir faaliyet yapılamıyorsa şikâyet sahibine dış kaynaklı (Mevzuat, YÖK vb.) çözüm yollarına başvurulabileceği bildirilerek şikâyet kapatılır.

8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME

8.1. Bilginin toplanması

Üniversitemiz TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamındaki hizmet ve etkinlikleri hakkında görüş belirtmek isteyen iç ve dış paydaşlar için Müşteri Memnuniyeti Prosedürü (KKÜ-MÜM-PRD-01) ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Talimatı (KKÜ-MÜM-TLM-01) hazırlamıştır ve şikâyetleri ele alma prosesinin performansını Dilek, Öneri, Şikâyet ve Memnuniyet İzleme Listesi (KYT-LST-06) ile izlemekte ve kaydetmektedir.

Referans dokümanların içerdiği bilgiler;

- Kayıtları tanımlama, toplama, sınıflandırma, sürdürme, saklama ve imha süreçlerini,
- Kayıtların saklanması, kötüye kullanımının engellenmesi ve elektronik verilerin saklanmasına yönelik koşulları,
- Kayıt bildirim ve kayıtların sunulması isteklerine yönelik kuruluşun cevaplama kriterleri,
- Kişisel olmayan istatistikî şikâyet verilerinin nasıl ve ne zaman kamuya açıklanacağı,
- Şikâyetçilerle ilgili gizlilik ve kişisel bilgilerin korunmasını,
- Süreç içinde yer alan kişilerin eğitim kayıtlarının tutulmasını,
- Şikâyetlerin geri bildirim ve şartlarını,
- Şikâyetlerin kapatılmasını içeren bir yapıdadır.

8.2. Şikâyetlerin analiz ve değerlendirilmesi

Müşteri Memnuniyet Prosedürü (MÜM-PRD-01) kapsamındaki faaliyetlerin etkinliği Kalite Koordinatörlüğü tarafından uygulanan anketler ve diğer geri bildirimlerden elde edilen veriler ile istatistikî raporlardan yararlanılarak analiz edilir.



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
10002:2018 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
YÖNETİM SİSTEMİ
EL KİTABI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM- KEK
Yürürlük Tarihi	07.07.2021
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023
Sayfa No	10 / 10

8.3. Şikâyetlerin ele alma süreci memnuniyetinin değerlendirilmesi

Şikâyetçilerin şikâyetlerinin ele alınma süreci ile ilgili memnuniyet seviyelerini belirlemek için düzenli olarak Kalite Koordinatörlüğü tarafından 'şikâyet anketi' uygulanır. Bu anket şikâyetçiye telefon ile ulaşılarak şikâyeti ile ilgili çözüm sürecinin değerlendirilmesi amacıyla yapılır.

8.4. Şikâyetleri ele alma sürecinin izlenmesi

Müşteri Memnuniyet Prosedürü (MÜM-PRD-01) kapsamındaki faaliyetlerin etkinliği performans değerlendirmesi olan Proses/Hizmet/Faaliyet Planı (KYT-PLN-05), Dilek, Öneri, Şikâyet ve Memnuniyet İzleme Listesi (KYT-LST-06) ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından uygulanan anketler, diğer geri bildirimlerden elde edilen verilerden yararlanılarak izlenmektedir. Bu kapsamda yapılan çalışmalar, elde edilen veriler ve iyileştirme önerileri YGG toplantılarında sunulur ve değerlendirilir.

8.5. Şikâyetleri ele alma sürecinin tetkiki

TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamındaki hizmet ve etkinliklerinin doğrulanması TS EN ISO 9001:2015 KYS standardı tetkikinin bir parçası olarak yapılmaktadır. Öz değerlendirme olarak nitelendirilen bu kontrol yöntemi, yılda en az bir defa İç Tetkik Prosedürüne (KYT-PRD-04) göre uygulanmaktadır. TS EN ISO 9001:2015 İç Tetkik Soru Listesi (KYT-LST-07) kullanılarak İç Tetkik Planına (KYT-PLN-07) göre TS EN ISO 9001:2015 İç Tetkik Raporlarında (KKÜ-FRM-008) karşılaşılan uygunsuzluklar TS EN ISO 9001:2015 İç Tetkik Raporu İzleme Listesi (KYT-LST-11) yazılarak TS EN ISO 9001:2015 YGG Toplantılarında değerlendirilir.

8.6. Şikâyetleri ele alma sürecinin yönetim tarafından gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi

Müşteri Memnuniyet Prosedürü (KKÜ-MÜM-PRD-01) kapsamındaki tüm faaliyetlerin etkinliği Kalite Koordinatörlüğü tarafından sürekli iyileştirilmektedir.

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi uyarınca birimlerde 3 ayda bir yapılan birim gözden geçirme toplantılarında TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi performans verileri değerlendirilir. Bu kapsamda yapılan çalışmalar, elde edilen veriler ve iyileştirme önerileri TS EN ISO 9001:2015 Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı ve TS EN ISO 9001:2015 Sistem Performans Raporuna kaydedilerek TS EN ISO 9001:2015 Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında sunulur. Yönetimin Gözden Geçirmesi TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı şartlarına göre yılda iki kez gerçekleştirilir.

8.7. Sürekli iyileştirme

Kalite yönetim sisteminin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliği veri analizi ve değerlendirmenin sonuçları, yönetimin gözden geçirmesi çıktıları, ihtiyaç ve fırsatların belirlenmesi için sürekli iyileştirilmektedir. Mevcut uygunsuzlukların sebeplerini ortadan kaldırmak amacıyla riskler ve fırsatlar belirlenir. Düzeltici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçların izlenmesi ve tekrarlarının önlenmesi Düzeltici Faaliyet Prosedürü (KYT-PRD-05) ile gerçekleştirilmektedir.

Hizmet alanların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla aşağıda sıralanan konular için gerekli düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, önemli değişiklik, yeni hizmet faaliyetleri ve organizasyon değişikliği uygulamaları yapılmaktadır.

- Şartları karşılamak için ihtiyaç ve beklentileri belirleyerek ürün ve hizmetleri iyileştirmek,
- Memnuniyeti artırmak için olumsuzlukları ortadan kaldırmak, önlemek veya azaltmak,
- Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak.