|  |  |
| --- | --- |
| PROSESİN AMACI | TS ISO 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.  |
| KAPSAMI | TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti 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, Beyaz Masa, Dilek- Öneri- Şikayet Butonu, KKÜ-FRM-007 vb. | ÇIKTILARI  | Müşteri Memnuniyet Oranı, Şikayetçi Memnuniyeti Oranı |
| KAYNAKLAR  | İNSANPersonel, Öğrenci, İç ve Dış Paydaşlar vb. | ÇALIŞMA ORTAMIMerkez Yerleşke ve diğer yerleşkeler | ALTYAPIBilgisayar, SPSS Programı ve diğer otomasyon programları |
| ETKİLEDİĞİ PROSES | TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Satınalma, Eğitim, Lisansüstü Eğitim, BAP, Sürekli Eğitim, Uzaktan Eğitim Prosesleri | ETKİLENDİĞİ PROSES  | TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Satınalma, Eğitim, Lisansüstü Eğitim, BAP, Sürekli Eğitim, Uzaktan Eğitim Prosesleri |
| PERFORMANS KRİTERLERİ | Müşteri Memnuniyeti Oranı, Şikayetçi Memnuniyeti Oranı |
| KONTROL KRİTERLERİ | Müşteri Memnuniyet Oranları, Şikayetçi Memnuniyeti Oranı |
| GÖZ. GEÇİRME PERİYODU | 6 Ay | Proses Hedefi | Müşteri Memnuniyet Oranı ve Şikayetçi Memnuniyeti Oranlarını artırmak |
| PROSES SORUMLUSU | 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sorumlu** | **İş Akış Süreci** | **Faaliyet** | **Dokümantasyon/Çıktı** |
| İlgili Birim Personeli | **Dilek, Öneri, Şikayet veya Memnuniyet**  **mi ?** **Başvurunun Alınması** | E-mail, telefon, faks, web, yüz yüze vb. yollarla başvuru alınır ve forma kaydedilir. | KKÜ-FRM-007KKÜ-MÜM-PRD-01KKÜ-MÜM-TLM-01 |
| Birim Sorumlusu | EVETHAYIR | Dilek / Öneri / Şikayet veya Memnuniyet değilse başvuru sonlandırılır. | KKÜ-MÜM-PRD-01KKÜ-MÜM-TLM-01 |
| İlgili Birim Personeli | **Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet ise kaydedilir.** | Başvuru dilek, öneri, şikayet veya memnuniyet ise kaydedilir. | KYT-LST-06KKÜ-MÜM-PRD-01KKÜ-MÜM-TLM-01 |
| 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. | KKÜ-FRM-007KKÜ-MÜM-PRD-01KKÜ-MÜM-TLM-01 |
| Birim Sorumlusu | **Şikayetin Giderilmesi Dilek Önerinin Yapılması Faaliyeti** | Dilek, öneri ya da şikayet başvurularında gerekiyorsa DÖF hazırlanır. Gerekli iyileştirme faaliyetleri yapılır. | KKÜ-FRM-047KYT-PRD-05KKÜ-MÜM-PRD-01KYT-LST-09 |
| İlgili Birim Personeli, Birim Sorumlusu | **Faaliyet Sonucu Başvuruyu Yapana Bildirilir.** | Faaliyet sonucu başvuruyu yapana bildirilir. Bu mümkün olmazsa ilan panosunda ilan edilir. | KKÜ-FRM-007KKÜ-MÜM-PRD-01KKÜ-MÜM-TLM-01 |
| BirimSorumlusu | **Şikayetçi Faaliyet Sonucundan Memnun mu ?** EVETHAYIR | Şikayetçi dış çözüm konusunda bilgilendirilir. | KKÜ-MÜM-PRD-01KKÜ-MÜM-TLM-01 |
| İlgili Birim Personeli | **Başvuru sonlandırılır.** | Sonuçlanan başvuru çıktıları iyileştirme çalışmalarında değerlendirilir. | KKÜ-MÜM-PRD-01KKÜ-MÜM-TLM-01KKÜ-FRM-007KYT-LST-06 |