

	KURUMSAL GERİ BİLDİRİMLERİN YÖNETİMİ SÜRECİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-026
		İlk Yayın Tarihi	25.11.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	1/4

Revizyon Takip Tablosu

Revizyon No	Tarih	Açıklama
00	21.11.2025	İlk yayın

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Malatya Turgut Özal Üniversitesi'nde öğrenciler, personel, mezunlar ve dış paydaşlar tarafından iletilen öneri, istek, şikâyet, memnuniyet ve diğer geri bildirimlerin; Üniversite Kalite Yönetim Sistemi (ÜNİKYS) Geri Bildirim Modülü başta olmak üzere tüm kurumsal kanallar üzerinden sistematik bir şekilde alınmasını, kayıt altına alınmasını, ilgili birimlere yönlendirilmesini, değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve geri bildirim sahibine dönüş yapılmasını; sonuçların izlenerek sürekli iyileştirmeye yansıtılmasını sağlayan süreç ve kuralları tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Üniversitenin tüm akademik ve idari birimlerini; öğrenciler, akademik/idari personel, mezunlar, işverenler ve diğer dış paydaşlar tarafından iletilen geri bildirimleri ve aşağıda belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla alınan kayıtları kapsar.

- ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü (web ve mobil)
- Öğrenci, personel, mezun, dış paydaş anketleri
- Kurumsal e-posta adresleri
- WhatsApp iletişim hatları
- Yüz yüze görüşmelerde tutulan yazılı kayıtlar
- CİMER ve diğer resmî platformlar üzerinden yönlendirilen başvurular

3. DAYANAK

Bu prosedür; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, YÖKAK Kurumsal Akreditasyon ve iç kalite güvencesi ölçütleri, Malatya Turgut Özal Üniversitesi Kalite Politikası, Kalite Güvence Yönergesi, Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı ve ilgili diğer prosedür ve talimatlar esas alınarak hazırlanmıştır.



KURUMSAL GERİ BİLDİRİMLERİN YÖNETİMİ SÜRECİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-026
İlk Yayın Tarihi	25.11.2025
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	2/4

4. TANIMLAR

Geri Bildirim: Üniversitenin faaliyetlerine ilişkin paydaşlar tarafından iletilen öneri, istek, şikâyet, memnuniyet, ihbar, teşekkür ve bilgi talebi gibi her türlü sözlü veya yazılı bildirim.

ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü: Üniversite ile ilgili tüm öneri, istek, şikâyet ve memnuniyetlerin tek sistemde toplanmasını, izlenmesini ve sonuçlandırılmasını sağlayan kurumsal kalite yönetim sistemi dijital platformu.

Geri Bildirim Sınıfları: Şikâyet, Öneri, İyileştirme Önerisi, İstek, Talep, Memnuniyet, Teşekkür, Bilgi Talebi ve Diğer.

Birim Geri Bildirim Sorumlusu: Her akademik ve idari birimde ÜNİKYS ve diğer kanallardan gelen geri bildirimleri takip etmek, ilgili birim personeline yönlendirmek ve sonuçlarını sisteme işlemek üzere görevlendirilen personel.

DF (Düzeltilici Faaliyet): Geri bildirim sonucu tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi veya tekrarının önlenmesi için başlatılan faaliyet.

5. SORUMLULUKLAR

Rektörlük: Geri bildirimlerin yönetimine ilişkin kurumsal politikayı onaylar ve iyileştirme için gerekli kaynakları temin eder.

Kalite Komisyonu: Yıllık geri bildirim analizlerini ve eğilimlerini değerlendirir, kurumsal düzeyde alınacak iyileştirme kararlarını önerir.

Kalite Koordinatörlüğü: Bu prosedürü hazırlar ve günceller; ÜNİKYS geri bildirim süreçlerini koordine eder; anket yönetimi takvimini ve raporlama standartlarını belirler.

Birim Yöneticileri: Birim Geri Bildirim Sorumlularını görevlendirir; ilgili geri bildirimleri değerlendirir, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetleri başlatır ve sonuçlandırılmasını sağlar.

Birim Geri Bildirim Sorumluları: ÜNİKYS kayıtlarını düzenli olarak kontrol eder, ilgili personele yönlendirir; sonuçlanan geri bildirimlerin sistemde kapatılmasını sağlar.

Tüm Personel: Kendisine iletilen geri bildirimleri ilgili mevzuat ve bu prosedür çerçevesinde değerlendirir, gerekli aksiyonları alır ve sonucu yazılı olarak bildirir.



KURUMSAL GERİ BİLDİRİMLERİN YÖNETİMİ SÜRECİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-026
İlk Yayın Tarihi	25.11.2025
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	3/4

6. UYGULAMA

6.1. Geri Bildirim Kaynakları ve İlk Kayıt

Geri bildirimler öncelikli olarak ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü üzerinden alınır. Diğer kanallardan (telefon, e-posta, WhatsApp, yüz yüze görüşme vb.) iletilen tüm geri bildirimler, ilgili birimler tarafından en kısa sürede ÜNİKYS'ye kaydedilerek kurumsal kayıt altına alınır.

6.2. Geri Bildirimlerin Sınıflandırılması

ÜNİKYS'de her kayıt için geri bildirim türü, konusu ve ilişkili birim seçilir. Anketler üzerinden toplanan geri bildirimler, kalite koordinatörlüğünce tür ve konu başlıklarına göre sınıflandırılır.

6.3. Geri Bildirimlerin Yönlendirilmesi

ÜNİKYS, geri bildirimini ilgili birim sorumlusuna yönlendirir. Birim Geri Bildirim Sorumlusu kayıtları en geç 5 iş günü içinde değerlendirerek ilgili personele iletir.

6.4. Değerlendirme ve Aksiyon Planlama

Geri bildirimler mevzuat, üniversite politikaları ve hizmet standartları çerçevesinde değerlendirilir; gerekli ise DF açılır, süreç ve dokümanlarda revizyon yapılır veya eğitim/iyileştirme çalışmaları planlanır.

6.5. Geri Bildirim Sahiplerine Dönüş

Geri bildirim sonuçları ÜNİKYS üzerinden veya başvuru yapılan kanal aracılığıyla geri bildirim sahibine bildirilir. Şikayetlerin sonuçlandırılması sonrasında alınan aksiyonlar, geri bildirim sahibine gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

6.6. İzleme, Raporlama ve Sürekli İyileştirme

ÜNİKYS ve anketler üzerinden elde edilen veriler yıllık olarak analiz edilir. Kalite Komisyonu ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında ele alınır ve gerekli stratejik/operasyonel iyileştirme kararları alınır.



KURUMSAL GERİ BİLDİRİMLERİN YÖNETİMİ SÜRECİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-026
İlk Yayın Tarihi	25.11.2025
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	4/4

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

Kalite Güvence Yönergesi

Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı

8. KAYITLAR

ÜNİKYS Geri Bildirim Kayıtları

MTÜ Anket Yönetim Sistemi

Anket sonuç raporları ve ham veriler

Geri Bildirimler Yıllık Değerlendirme Raporları

Birim Geri Bildirim Değerlendirme Tutanakları

DF Formları ve Kapatma Kayıtları

Yönetimin Gözden Geçirmesi ve Kalite Komisyonu Toplantı Tutanakları