

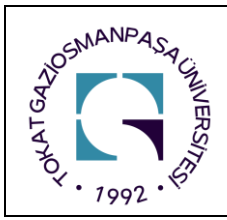
	<b>T.C. TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Paydaş İlişkileri Süreci</b>	Doküman No	TOGÜ.SÜR.010
		İlk Yayın Tarihi	22.11.2024
		Revizyon Tarihi	21.12.2025
		Revizyon No	02
		Sayfa No	1/3

<b>SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ:</b> Prof. Dr. Uğur Akın		
<b>SÜREÇTEN SORUMLU BİRİMLER:</b> Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Tüm Akademik Birimler, Tüm İdari Birimler		
<b>YETKİ VE SORUMLULUKLAR:</b> Görev tanımlarında belirlenmiştir.		
<b>SÜRECİN AMACI:</b> Geri bildirim yönetim politikası ile yürütülen faaliyetlerin hizmet kalitesinin etkinliğini ve böylece paydaş memnuniyetini artırmak		
<b>GİRDİLER</b>	<b>KAYNAKLAR</b>	<b>ÇIKTILAR</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Birimler arası yazışma</li><li>Kurumlar arası yazışma</li><li>Bireysel başvurular</li><li>Toplantı tutanakları</li><li>Gözden geçirme çıktıları</li><li>Anketler</li><li>TOGÜ Akademik Takvimi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ofis ortamı</li><li>Teknolojik altyapı</li><li>İnsan kaynağı</li><li>EBYS</li><li>Web Sayfası</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Geri bildirim kaydı</li><li>Geri bildirim raporları</li><li>Memnuniyet raporları</li></ul>

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü

*Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları gereğince hazırlanmıştır.*

*Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.*



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA**  
**ÜNİVERSİTESİ**  
**Paydaş İlişkileri Süreci**

Doküman No	TOGÜ.SÜR.010
İlk Yayın Tarihi	22.11.2024
Revizyon Tarihi	21.12.2025
Revizyon No	02
Sayfa No	2/3

## FAALİYETLER

### 10.1 Paydaş Geri Bildirimlerinin Alınması

<b>Faaliyetin Amacı:</b> Yürütülen tüm faaliyetlere ilişkin iş ve işlemlerden etkilenen paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak.			
<b>Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:</b> Kalite Koordinatörlüğü, Tüm Akademik Birimler, Tüm İdari Birimler			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none"><li>Bize Ulaşım modülü ile geri bildirimlerin alınması</li><li>Anketler ile geri bildirimlerin alınması</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kalite Koordinatörü</li><li>Kalite Koordinatörü Yardımcısı</li><li>Kalite Koordinatörlüğü Personeli</li><li>Süreç Koordinatörü</li><li>Birim Kalite Temsilcisi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü</li><li>TOGÜ.YÖN.093 Danışma Kurulları Yönergesi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>EBYS</li><li>Fiziki ortam</li><li>Dijital Ortam</li></ul>
<b>İzleme Kriterleri:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Ankete katılan öğrenci sayısı</li><li>Ankete katılan akademik personel sayısı</li><li>Ankete katılan idari personel sayısı</li><li>Ankete katılan dış paydaş sayısı</li></ul>			
<b>Riskler:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Bize Ulaşım modülünün etkin kullanılmaması</li><li>Anketlerin zamanında gönderilmemesi</li><li>Anketlere yeteri kadar katılım olmaması</li><li>Dış paydaş temsiliyetinin ve çeşitliliğinin yeterli düzeyde olmaması</li></ul>			
<b>Fırsatlar:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Üniversitenin tüm paydaşlarının geri bildirim kanalı ile süreçlere katkıda bulunabilmesi</li></ul>			

### 10.2 Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi

<b>Faaliyetin Amacı:</b> Bildirimlerin anlaşılması ve çözüme kavuşturulması yönünde şikâyet, öneri ve isteklerin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar olan sürecin takibini sağlamak.			
<b>Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:</b> Kalite Koordinatörlüğü, Tüm Akademik, İdari Birimler			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none"><li>Geri bildirimlerin doğru birime yönlendirilmesi işlemleri</li><li>Geri bildirimlerin öncelik ve aciliyet değerlendirilmesi işlemleri</li><li>Geri bildirimlerin cevaplanma işlemleri</li><li>Geri bildirimlerle ilgili düzeltici veya iyileştirici faaliyetlerin</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kalite Koordinatörü</li><li>Kalite Koordinatörü Yardımcısı</li><li>Kalite Koordinatörlüğü Personeli</li><li>Birim Kalite Temsilcisi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>TOGÜ.PRS.004 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü</li><li>TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>EBYS</li><li>Fiziki Arşiv</li><li>Dijital Ortam</li></ul>

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü

*Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları gereğince hazırlanmıştır.*

*Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.*

	<b>T.C. TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Paydaş İlişkileri Süreci</b>	Doküman No	TOGÜ.SÜR.010
		İlk Yayın Tarihi	22.11.2024
		Revizyon Tarihi	21.12.2025
		Revizyon No	02
		Sayfa No	3/3

açılması ve takibi			
<b>İzleme Kriterleri:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Toplam şikâyet sayısı</li><li>Toplam öneri sayısı</li><li>Toplam teşekkür sayısı</li></ul>		
<b>Riskler:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Geri bildirimlerin zamanında cevaplanmaması</li></ul>		
<b>Fırsatlar:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Yazılım aracılığıyla geri bildirimlerin anlık olarak izlenebilmesi</li></ul>		

### 10.3 Üniversite Danışma Kurulu Faaliyeti

<b>Faaliyetin Amacı:</b> Üniversitede verilen hizmetin niteliğini artırmak.			
<b>Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:</b> Kalite Koordinatörlüğü, Tüm Akademik Birimler			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none"><li>Üniversite Danışma Kurulu üyelerinin belirlenmesi</li><li>Üniversite Danışma Kurulu toplantısının düzenlenmesi</li><li>Danışma Kurulu kararlarının alınması</li><li>İyileştirme çalışmalarının başlatılması</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Üniversite Danışma Kurulu Üyeleri</li><li>Akademik Birim Danışma Kurulu Üyeleri</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>TOGÜ.YÖN.093 Danışma Kurulları Yönergesi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>EBYS</li><li>Dijital Ortam</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul>
<b>İzleme Kriterleri:</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Üniversite Danışma Kurulunda alınan kararların uygulanma oranı</li></ul>			
<b>Riskler:</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Üniversite Danışma Kurulunda alınan kararların uygulanmaması</li></ul>			
<b>Fırsatlar:</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Farklı kurumlardan üyelerin danışma kuruluna dâhil edilmesi</li></ul>			

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları gereğince hazırlanmıştır.

*Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.*