SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ:	Prof. Dr. Uğur Akın
SÜREÇTEN SORUMLU BİRİMLER:	Kalite Koordinatörlüğü-Genel Sekreterlik-Bilgi İşlem Daire Başkanlığı-Kariyer Uygulama ve Araştırma Merkezi-Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
YETKİ VE SORUMLULUKLAR:	Görev tanımlarında belirlenmiştir.
SÜRECİN AMACI:	Üniversitenin iç ve dış paydaşlarıyla etkili iletişim ve iş birliğini geliştirmek, paydaş görüş ve beklentilerini sistematik olarak belirleyerek karar alma ve iyileştirme süreçlerine yansıtmak, paydaş memnuniyetini artırmak ve kurumsal gelişimi desteklemek

GİRDİLER	KAYNAKLAR	ÇIKTILAR
▪ Birimler arası yazışma ▪ Kurumlar arası yazışma ▪ Bireysel başvurular ▪ Toplantı tutanakları ▪ Gözden geçirme çıktıları ▪ Anketler ▪ TOGÜ Akademik Takvimi	▪ Ofis ortamı ▪ Teknolojik altyapı ▪ İnsan kaynağı ▪ EBYS ▪ Web Sayfası	▪ Paydaş memnuniyet anketi sonuç raporları ▪ Geri bildirim kayıtları ▪ Talep ve şikâyet kayıtları ▪ Başvuru değerlendirme raporları ▪ Danışma Kurulu toplantı tutanakları ▪ Toplantı sonuç raporları ▪ Mezun veri tabanı kayıtları ▪ Mezun izleme raporları ▪ Mezun memnuniyet anketi sonuçları ▪ Mezun istihdam durum raporları

15.1 Paydaş Memnuniyetinin Sürekli Geliştirilmesi

Faaliyetin Amacı	Yürütülen tüm faaliyetlere ilişkin iş ve işlemlerden etkilenen paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak	
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler	Kalite Koordinatörlüğü-Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	
Faaliyetin Yürütüldüğü Ortam	EBYS, Fiziki Arşiv, Dijital Ortam	
FAALİYET ADIMLARI	**GÖREVLİ**	**DOKÜMANLARI**
Memnuniyet anketlerinin oluşturulması ve anketlerin yürütülmesi ⇩ Anketlerin analiz edilmesi ve raporlanması ⇩ Anketlere yönelik iyileştirme çalışmalarının yürütülmesi	▪ Kalite Koordinatörü ▪ Kalite Koordinatörü Yardımcısı ▪ Kalite Koordinatörlüğü Personeli ▪ Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı personeli	▪ TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü
İzleme Kriterleri: ▪ Akademik personel memnuniyet oranı (%) (*YÖK*) ▪ İdari personel memnuniyet oranı (%) (*YÖK*) ▪ Öğrenci memnuniyet oranı (%) (*YÖK*) ▪ Dış paydaş memnuniyet oranı (%) (*ISO-9001*)		
Riskler: ▪ Anketlere katılım oranının düşük kalması ve örneklemin tüm paydaşları temsil edememesi		
Fırsatlar ▪ Paydaş geri bildirimleri doğrultusunda hizmet kalitesinin artırılması ve kurumsal aidiyet duygusunun güçlendirilmesi		

15.2 Geri Bildirim, İstek ve Çözüm Yönetimi Faaliyeti

Faaliyetin Amacı	Paydaşlardan gelen geri bildirim, talep ve şikâyetleri hızlı, şeffaf ve etkin bir şekilde çözüme kavuşturarak kurumsal hizmet kalitesini ve paydaş memnuniyetini sürekli artırmaktır	
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	
Faaliyetin Yürütüldüğü Ortam	EBYS, Dijital Ortam	
FAALİYET ADIMLARI	**GÖREVLİ**	**DOKÜMANLARI**
Bize Ulaşın Modülü üzerinden geri bildirimlerin alınması ⇩ Geri bildirimlerin ilgili birimlere yönlendirilmesi ⇩ Birimlerin geri bildirimi zamanında cevaplaması ⇩ Paydaşlara cevapların iletilmesi ve memnuniyetlerin ölçülmesi	▪ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Başkanı ▪ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Şube Müdürü ▪ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Personeli	▪ TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü
İzleme Kriterleri: ▪ Toplam şikâyet sayısı (*ISO-9001*) ▪ Toplam öneri sayısı (*ISO-9001*) ▪ Toplam teşekkür sayısı (*ISO-9001*) ▪ İletişim servisinden memnuniyet oranı (%) (*ISO-9001*)		
Riskler: ▪ Geri bildirimlerin ve şikâyetlerin zamanında cevaplandırılmaması ve yasal sürelerin aşılması		
Fırsatlar ▪ Etkin bir şikâyet yönetim sistemiyle olumsuz geri bildirimlerin kurumsal gelişimi tetikleyen iyileştirme fırsatlarına dönüştürülmesi		

15.3 Bilgi Edinme İşlemleri

Faaliyetin Amacı	Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına yardımcı olmak	
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler	Genel Sekreterlik	
Faaliyetin Yürütüldüğü Ortam	EBYS, CİMER	
FAALİYET ADIMLARI	**GÖREVLİ**	**DOKÜMANLARI**
Gelen bilgi edinme başvurularının kayıt ve yazışma işlemleri ⇩ CİMER Portaldan gelen başvuruların alınması ve yazışma işlemleri ⇩ EBYS üzerinden gelen cevap yazılarının düzenlenip imzaya sunulması ⇩ İmzadan çıkan yazıların sisteme ve kişilere dönüşünün yapılması	▪ Genel Sekreter ▪ Genel Sekreter Yardımcısı ▪ Şube Müdürü (Bilgi Edinme) ▪ Şef (Bilgi Edinme) ▪ Memur (Bilgi Edinme)	▪ 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
İzleme Kriterleri: ▪ Üniversiteye yapılan CİMER Başvurusu Sayısı (*ISO-9001*) ▪ Üniversiteye yapılan Bilgi Edinme başvuru sayısı (*ISO-9001*)		
Riskler: ▪ Kanuni cevaplama sürelerinin aşılması nedeniyle yasal sorumluluk ve cezai yaptırımlarla karşılaşılması		
Fırsatlar ▪ Doğru, şeffaf ve eksiksiz bilgi paylaşımı sayesinde kurumun kamuoyu nezdindeki güvenilirliğinin ve saydamlığının artması		

15.4 Danışma Kurulu Faaliyeti

Faaliyetin Amacı	Üniversitenin stratejik hedefleri doğrultusunda, iç ve dış paydaşların (kamu, sanayi, sivil toplum ve mezunlar) ortak akıl, öneri ve deneyimlerinden yararlanarak eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı süreçlerinin kalitesini artırmak ve kurum-kent entegrasyonunu güçlendirmektir	
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler	Kalite Koordinatörlüğü	
Faaliyetin Yürütüldüğü Ortam	EBYS, Fiziki Arşiv, Dijital Ortam	
FAALİYET ADIMLARI	**GÖREVLİ**	**DOKÜMANLARI**
Üniversite Danışma Kurulu üyelerinin belirlenmesi ⇩ Üniversite Danışma Kurulu toplantısının düzenlenmesi ⇩ Danışma Kurulu kararlarının alınması ⇩ İyileştirme çalışmalarının başlatılması	▪ Üniversite Danışma Kurulu Üyeleri ▪ Akademik Birim Danışma Kurulu Üyeleri	▪ TOGÜ.YÖN.093 Danışma Kurulları Yönergesi
İzleme Kriterleri: ▪ Danışma Kurullarında yer alan farklı kurum/kuruluş vb. temsilcisi sayısı (*ISO-9001*) ▪ Danışma Kurullarında alınan karar sayısı (*ISO-9001*)		
Riskler: ▪ Kurul üyelerinin toplantılara katılım oranının düşük kalması ▪ Kurulda sektör ve alan çeşitliliğinin dengeli kurulamaması sonucu tek taraflı veya sınırlı vizyona sahip önerilerin üretilmesi		
Fırsatlar ▪ Sektör temsilcilerinin dinamik geri bildirimleri sayesinde üniversite süreçlerinde iyileştirilmelerin sağlanması		

15.5 Mezun İlişkileri Yönetimi

Faaliyetin Amacı	Mezunlar ile üniversite arasındaki bağları sürekli ve güçlü tutmak; mezun takip sistemiyle istihdam durumlarını izlemektir	
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler	Kariyer Uygulama ve Araştırma Merkezi	
Faaliyetin Yürütüldüğü Ortam	EBYS, Fiziki Arşiv, Dijital Ortam	
FAALİYET ADIMLARI	**GÖREVLİ**	**DOKÜMANLARI**
Mezun memnuniyet anketlerinin oluşturulması ve anketlerin yürütülmesi ⇩ Anketlerin analiz edilmesi ve raporlanması ⇩ Anketlere yönelik iyileştirme çalışmalarının yürütülmesi	▪ KARMER Müdürü ▪ KARMER Müdür Yardımcısı ▪ KARMER Personeli	▪ TOGÜ.İKY.008 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Kariyer Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği ▪ TOGÜ.USE.027 Kariyer Uygulama Ve Araştırma Merkezi Mezunlar Koordinatörlüğü Çalışma Usul Ve Esasları
İzleme Kriterleri: ▪ Mezun Takip Sistemi'ne kayıtlı mezun sayısı(kümülatif) (*YÖK*) ▪ Mezun Takip Sistemi'ndeki mezunlar ile kurulan yıllık iletişim sayısı (*2030 YÖK Vizyonu*)		
Riskler: ▪ Mezun veri tabanının güncel tutulamaması (iletişim ve istihdam bilgilerinin değişmesi) nedeniyle mezunlara ulaşılamaması		
Fırsatlar ▪ Güçlü bir mezun ağı sayesinde mevcut öğrencilere staj, mentorluk ve istihdam (iş bulma) olanaklarının artırılması		