



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ**  
**Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü**

Doküman No	TOGÜ.PRS.003
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	05.02.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	1/5

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin paydaş geri bildirim yönetim çerçevesini belirleyerek, gelen geri bildirimlerin şeffaflık, objektiflik, erişilebilirlik, hesap verebilirlik, gizlilik ve paydaş odaklılık ilkelerine bağlı kalınarak çözüme kavuşturulması, sürecin sürekli iyileştirme prensibi çerçevesinde geliştirilmesine yönelik çalışmaları tanımlamaktır.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin akademik ve idari birimlerinde yürütülen iş ve işlemlere ilişkin öğrenci, çalışan, sivil toplum kuruluşları, işverenler, sanayiciler, vakıflar, ilgili diğer kurum ve kuruluşlar vb. tüm iç ve dış paydaş geri bildirimlerini, söz konusu paydaşlarla ilişkilerinin yönetimini kapsar.

## 3. SORUMLULAR

### Üst Yönetim:

Paydaş geri bildirim politikasının süreç yönetimine uygun planlanmasından, tasarlanmasından, uygulanmasından, sürdürülmesinden ve bildirimler sonucu yapılması gereken iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinden sorumludur.

### Kalite Koordinatörü:

Birim yöneticileri ile koordineli bir şekilde geri bildirimlerin takibini sağlamaktan, periyodik olarak faaliyet sonuçlarından Üst Yönetimi bilgilendirmekten, geri bildirimlerin değerlendirilmesi amacıyla yapılacak olan değerlendirme toplantılarını koordine etmekten ve gerçekleştirmekten, geri bildirimler ile ilgili hazırlanan raporların paydaşlarca kolayca erişilebilmesini sağlamaktan, sınıflandırılan geri bildirimler hakkında kök sebep analizi yapmaktan sorumludur.

### Kalite Koordinatörlüğü Personeli:

Birimler tarafından süresi içerisinde gerçekleşmeyen faaliyetlerin bildirimini Koordinatöre iletmekten, ilan edilen takvime uygun olarak anketlerin gerçekleştirilme yöntemlerini (çevrimiçi, yüz yüze vb.) belirlemekten ve uygulanmasını sağlamaktan, gerçekleştirilen her bir memnuniyet ölçme işlemleri sonucunda hazırlanan analiz ve değerlendirme sonuçlarını Üst Yönetime sunmaktan sorumludur.

### Birim Yöneticisi:

Paydaş geri bildirimleri nedeniyle açılan düzeltici faaliyetleri sonuçlandırmaktan, geri bildirimlerin gizliliğini sağlamaktan ve Kalite Koordinatörlüğü Personeli ile iş birliği içerisinde çalışmaktan sorumludur.

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



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ**  
**Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü**

Doküman No	TOGÜ.PRS.003
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	05.02.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	2/5

### **Birim Kalite Temsilcisi:**

Birimlerine ulaşan bildirimleri değerlendirmekten, öncelikli olarak çözümlenecek bildirimlere karar vermekten, gerekli görülen hâllerde düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin planlanarak sonuçlandırılmasından, geri bildirimlerin gizliliğinin sağlanmasından, Kalite Koordinatörlüğü ile etkileşim hâlinde çalışmaktan sorumludur.

### **4. TANIMLAR**

**Geri Bildirim:** Üniversitenin stratejik ve operasyonel hedeflerinin sağlayacağı kazanımlardan etkilenen paydaşlara ait dilek, görüş, memnuniyet ve şikâyet başvuruları ile bilgi edinme taleplerini içeren bildirimlerdir.

**Paydaş:** Üniversitenin TOGÜ.TBL.006 İlgili Taraflar İhtiyaç ve Beklentileri Tablosunda tanımlanan çıkar gruplarını ifade eder.

**Görüş:** Paydaşların, Üniversite tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin yerine getirilmesi süreçlerinde gerçekleştirilen faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik düşüncelerini ifade eder.

**Memnuniyet:** Üniversitenin stratejik ve operasyonel süreçlerinden etkilenen paydaşların süreç yönetimi sonundaki tutumlarını ifade eder.

**Şikâyet:** Üniversite tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin yerine getirilmesi süreçlerinde gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin paydaş memnuniyetsizliğini ifade eder. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, paydaş şikâyetlerini iyileştirme fırsatı olarak görür.

**Bilgi Edinme:** Paydaşların, Üniversite tarafından sunulan ürün ve hizmetlere yönelik yanıt bekledikleri soruları ifade eder.

**Memnuniyet Düzeyi:** Üniversitenin süreçlerine ait faaliyetler ile ilişki içerisinde bulunan paydaşların tümüne veya temsil etme kabiliyetine sahip bir bölümüne yönelik olarak planlanıp, uygulanan iç ve dış paydaş memnuniyet düzeyinin belirlenmesini ifade eder.

**Geri Bildirim Mekanizmaları:** Yüz yüze ve online yapılan anketler, Üniversite web sayfasında yer alan Bize Ulaşım modülü, telefon ile yapılan bildirimler, e-posta, sosyal medya hesapları, mesajlaşma yazılımları gibi dijital platformlardan alınan geri bildirim mekanizmalarını ifade eder.

### **5. UYGULAMA**

#### **5.1. İletişim**

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi tüm geri bildirimleri ele alma ile ilgili uygulamaları, prosedür ve formları **kalite.gop.edu.tr** adresi üzerinden erişilebilir kılmıştır. Paydaşlar geri bildirimlerini tüm birimlerin web sayfalarının iletişim bölümünden, e-posta, telefon, resmi yazışma, yüz yüze görüşme, sosyal medya, mesajlaşma uygulamaları, CİMER, anketler gibi iletişim yöntemleri ile iletebilirler.

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



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ**  
**Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü**

Doküman No	TOGÜ.PRS.003
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	05.02.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	3/5

### 5.2. Geri Bildirim Amacı

Üniversitemiz geri bildirim yönetim politikası ile yürütmekte olduğu faaliyetlerin hizmet kalitesinin etkinliğini ve böylece paydaş memnuniyetini artırmayı hedefler. Hatalı veya eksik olduğu bildirilen uygulamalara yönelik gerekli tedbirleri almak ve kalite yönetim standartlarının Üniversite faaliyetlerinde etkinliğini artırmak için paydaş geri bildirimlerini fırsat olarak değerlendirir. Bu süreç sonunda paydaşların memnuniyet düzeyini belirleyerek verilen hizmet kalitesini artırmayı amaçlar.

### 5.3. Geri Bildirimlerin Alınması

Paydaşlar bu prosedürde belirtilen iletişim kanallarını kullanarak geri bildirimde bulunabilirler. Geri bildirimde bulunan paydaşa ait kişisel veriler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri uyarınca korunur.

#### **Çağrı Merkezi, E-Posta, Telefon, Mesajlaşma Uygulamaları, Yüz Yüze Görüşme, Sosyal Medya Vb. Yollarla Alınan Geri Bildirimler:**

Söz konusu bu kanallardan gelen geri bildirimler, geri bildirimi alan kişi tarafından kayıt altına alınır.

#### **CİMER Sistemi Üzerinden ve Resmi Yazışmalarla Gelen Geri Bildirimler İle Gizlilik Gerektirecek Diğer Geri Bildirimler:**

CİMER sistemi üzerinden gelen geri bildirimler ve gizlilik gerektiren geri bildirimler ilgili birim yöneticisi veya birim yöneticisince yetkilendirilmiş kişi tarafından kayıt altına alınır.

#### **Bize Ulaşım Modülü İle Alınan Geri Bildirimler:**

Bu modül ile alınan geri bildirimler Üniversitenin Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından kayıt altına alınır.

#### **Anketler İle Alınan Geri Bildirimler:**

Üniversitemizde paydaşlarımızın sunulan hizmetlerden memnuniyetini ölçmek ve ölçüm sonuçlarına göre yapılan değerlendirmeler ışığında süreçlerde iyileştirmeler gerçekleştirmek üzere çeşitli anketler uygulanır.

Kalite Koordinatörlüğü tarafından her yıl bulut modülü üzerinden;

- Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi
- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Akademik Personel Memnuniyet Anketi
- İdari Personel Memnuniyet Anketi
- Dış Paydaş Anketi
- Kalite Kültürü Değerlendirme Anketi

uygular ve geri bildirimler üzerinden iyileştirme çalışmaları yaparak takip eder.

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



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ**  
**Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü**

Doküman No	TOGÜ.PRS.003
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	05.02.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	4/5

Diğer idari birimler, çalışmalarının değerlendirilmesi, hizmet kalitelerinin ölçülmesi, varsa sorunların tespiti ve çözüm önerileri için bulut sistemi üzerinden yıl içerisinde birim bazlı anketler düzenleyip sonuçlarını web sayfalarından paylaşır.

Sosyal ve kültürel hizmetlerin yönetiminden sorumlu olan Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı 'Anketler' modülü üzerinden yıl boyu erişime açık anketler düzenler ve geri bildirimler dahilinde iyileştirmeler yapar.

### **İç Tetkik Programı Kapsamındaki Geri Bildirimler:**

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinde TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi uygulaması kapsamında her yıl belirli tarihler arasında İç Tetkik Programı uygulanır. İç Tetkik Programı kapsamında gerçekleştirilen birim ziyaretlerinde uygunsuzluk tespit edilmesi halinde, bu uygunsuzluklar TOGÜ.LST.002 İç Tetkik Soru Listesi kapsamında kayıt altına alınır ve tetkik ekibi tarafından imzalanır. Bu liste tetkik programı sonunda tetkik ekibi tarafından Kalite Koordinatörlüğüne teslim edilir. İç tetkikçiler veya Kalite Koordinatörlüğü tarafından tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili birimlere E-Kampüs Modülü üzerinden düzeltici faaliyet açılarak takip edilir.

İç tetkikler kapsamında, iç paydaş geri bildirimlerinin toplanmasına yönelik alternatif bir yöntem olarak, tetkik edilen birim personeline “*Birim Personelinin Kalite Yönetim Sisteminin Etkinliği Hakkındaki Görüş ve Önerileri*” başlığı altında isteğe bağlı ve açık uçlu bir değerlendirme alanı sunularak iletilen görüş ve öneriler değerlendirilir.

### **5.4. Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi**

Birime iletilen geri bildirimleri birim yöneticileri değerlendirir. Birim yöneticisi tarafından uygunsuzluk tespit edildiği durumda geri bildirim TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü çerçevesinde değerlendirmeye alınır.

Bir geri bildirim ve varsa bağlı uygunsuzluk sürecin sahibi ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilir.

Üniversitenin itibar kaybına neden olabilecek, kamu zararı doğurabilecek veya geniş kesimleri etkileme ihtimali olan bildirimler “acil” olarak değerlendirilir.

### **5.5. Geri bildirim Faaliyetlerinin Tamamlanması**

Geri bildirimler birimin hızlı bir biçimde yanıt verebileceği mahiyete sahipse birim yöneticisi konuyla ilgili yanıtı gecikmeye mahal vermeden paydaşa iletir.

Uygunsuzluk tespit edildiği durumda birim yöneticisi düzeltici faaliyetleri planlar ve uygular. Uygunsuzluk ortadan kaldırılmışsa, düzeltici faaliyet kapatılır.

Uygunsuzluğun ortadan kaldırılması için gerçekleştirilen düzeltici faaliyetler uygunsuzluğun ortadan kaldırılmasında yeterli olmuyorsa ya da birim yöneticisi bu uygunsuzluğu

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



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ**  
**Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü**

Doküman No	TOGÜ.PRS.003
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	05.02.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	5/5

giderebilmesi için gerekli kaynağa sahip değilse şartlar sağlanana kadar düzeltici faaliyet açık kalır ve takibi yapılır.

Tüm düzeltici faaliyet içeren geri bildirimlerde geri bildirim sahibi, birim, Kalite Koordinatörlüğü tüm süreci online şekilde takip eder. Birim düzeltici faaliyetini uygulayıp kanıtlarını online sistem üzerinden sunduktan sonra düzeltici faaliyet kapatılır. Geri bildirim sahibi yanıtı/kanıtı kabul etmemesi halinde yeniden kayıt oluşturabilir.

### 5.6. Sürecin İşletilmesi ve Sürekli İyileştirilmesi

#### Bilginin Toplanması:

Prosedür kapsamında tutulan tüm kayıtlar ve bilgiler kalite yönetim sistemi dokümanı olup, kayıtları tanımlama, toplama, sınıflandırma, sürdürme, saklama ve imha etme adımları, kişisel bilgilerin korunacağı ve paydaşlarla ilgili gizliliği sağlayacak şekilde TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü'ne göre yönetilir.

Geri bildirim kayıtları, bu kayıtların sürdürülmesi, kayıtların kötüye kullanılması veya eskimesi sonucunda zarar görmemesi amacıyla elektronik dosyalar ve manyetik kaydetme ortamlarını saklamak için gerekli olan dikkat gösterilir ve bu süreç de TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü işlemlerine uygun olarak yönetilir.

#### Geri Bildirim Sürecine Yönelik Memnuniyet Düzeyinin Analizi:

Geri bildirim yönetim sürecinin başarı performansını artırmak ve paydaş memnuniyetini sağlamak üzere geri bildirim sahiplerinin memnuniyeti ölçülebilir. Ölçme işlemi paydaş tercihinine bağlı olup süreç tamamlandığında yapılacak bilgilendirme aşamasında gerçekleştirilir. Ölçme sonuçları Yönetimi Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında değerlendirilebilir.

#### Geri Bildirim Sürecinin İzlenmesi ve Değerlendirilmesi:

Kalite Koordinatörlüğü, paydaşlar tarafından iletilen geri bildirimleri ilgili yılın Yönetimi Gözden Geçirme (YGG) Toplantısında Üst Yönetime rapor eder.

Geri bildirim yönetiminin uygulanması aşamasında karşılaşılan sorunlara raporda ayrıca yer verilir ve etkinlik değerlendirilmesi yapılır. Geri bildirimlerin karar mekanizmalarına etkisi, Stratejik Planda yer alan paydaş matrisinde belirtilen önem ve öncelikli ilişkilidir.

Kalite Koordinatörlüğü Yönetimi Gözden Geçirme (YGG) Toplantısında değerlendirilmesi gereken iyileştirme önerilerini birim yöneticileri ile paylaşır. Yöneticiler, yürütülen faaliyetlerin iyileştirilmesinde bu önerilerden yararlanır. Gözden geçirme çıktıları paydaşlar ile paylaşılır ve performans seviyelerini ve memnuniyeti etkileyebilen hizmetlerin iyileştirilmesi için bir girdi olarak kullanılır.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

TOGÜ.LST.002 İç Tetkik Soru Listesi

TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü

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

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



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ**  
**Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü**

Doküman No	TOGÜ.PRS.003
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	05.02.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	6/5

TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü  
TOGÜ.TBL.006 İlgili Taraflar İhtiyaç ve Beklentileri Tablosu

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

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