

TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
PAZAR MESLEK YÜKSEKOKULU
ÖNERİ, TALEP ve ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME KILAVUZU

1. AMAÇ

Bu kılavuzun amacı, paydaş öneri talep ve şikayetlerini ele alma sürecini açıklayarak paydaşlardan gelen tüm bildirimleri sistemli ve düzenli bir şekilde değerlendirerek kurumsal gelişme ve paydaş memnuniyetinin artırılmasını sağlamaktır.

2. KAPSAM

Bu kılavuz paydaş öneri talep ve şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, sonuçlarının geri bildirim ve sürekli iyileştirmede kaynak olarak kullanılması ile ilgili süreçleri kapsar.

3. PAYDAŞ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Birim misyonumuz, vizyonumuz ve Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi politikalarımızla oluşturduğumuz hizmet anlayışımız çerçevesinde sunduğumuz hizmetlerimizde “Paydaş Odaklı Çalışma” ve “Paydaş Memnuniyeti” temel anlayışımızdır.

Pazar Meslek Yüksekokulu; tüm paydaşlarının öneri, talep ve memnuniyetsizliklerini hizmet sunumunu iyileştirme yolunda bir fırsat olarak görür. Her türlü öneri, talep ve şikayet kurum prensipleri çerçevesinde değerlendirilir.

Paydaş Memnuniyeti Prensiplerimiz

o **Taahhüt**

Pazar Meslek Yüksekokulu, Şikayetleri Ele Alma Sürecini tanımlamayı ve aktif bir şekilde uygulamayı taahhüt eder.

o **Kapasite**

Şikayetlerin ele alınması için yeterli kaynaklar sağlanır ve sağlanması taahhüt edilir. Bu kaynaklar etkili ve verimli şekilde kullanılır ve yönetilir.

o **Şeffaflık**

Tüm paydaşlarımızın öneri, talep ve şikayetlerinin iletim ve değerlendirmeleri ile ilgili ihtiyaç duyacakları bilgiler çeşitli iletişim kanallarıyla duyurulur.

o **Erişilebilirlik**

Paydaşlarımızın; şikâyetlerini, bilgi taleplerini, öneri ya da memnuniyetlerini kolay bir şekilde iletmeleri için gerekli iletişim imkanları oluşturulur ve sürekli olarak geliştirilir. Paydaşlarımızın talep ettikleri bilgiye en kısa zamanda ve en hızlı şekilde ulaşabilmeleri sağlanır.

o **Cevap Verebilirlik**

Paydaşlarımız tarafından iletilen tüm öneri, talep ve şikayetlerin en kısa sürede cevaplandırılmasına yönelik olarak gerekli sistem kurulmuştur. Öneri, talep ve şikayetler

anında kayıt altına alınır. Değerlendirmeler öneri/talep/şikayetin aciliyet durumuna göre değerlendirmeye alınır ve süreç hakkında, öneri/talep/şikayeti ileten paydaşımıza bildirim yapılır.

- o **Tarafsızlık**

İletilen tüm öneri, talep ve şikayetlerin değerlendirilmesi ve çözümlenmesinde temel ilkemiz tarafsızlıktır. Her bir şikayet; şikayetlerin ele alınması sürecinde adil, tarafsız ve önyargısız bir şekilde değerlendirilir.

- o **Ücretler**

Şikayetlerin ele alma süreci tüm paydaşlarımız için ücretsizdir.

- o **Bilgi Bütünlüğü**

Pazar Meslek Yüksekokulu, şikayetleri ele alma konusundaki bilgilerin doğru olmasını ve yanlış yönlendirmemesini; toplanan verinin ilgili, doğru, tam, anlamlı ve faydalı olmasını sağlar.

- o **Gizlilik**

Paydaş öneri, talep ve şikayetleri esnasında elde edilen kişisel bilgilerin kullanımı yasalarla sınırlı olup, gizlilik prensibine bağlı kalınır.

- o **Paydaş Odaklı Yaklaşım**

Paydaşlarımıza en iyi hizmeti verebilmek ve paydaş beklentilerini en yüksek düzeyde karşılamak için “Paydaş Odaklılık” temel prensibimizdir. Paydaş odaklı yaklaşımımızla tüm paydaşlarımızdan yapılacak geri bildirimlere açıklık sağlanmıştır.

- o **Hesap Verebilirlik**

Öneri, talep ve şikayetler ve bunlarla ilgili yapılan tüm faaliyetler kalite prensiplerimiz kapsamında kayıt altına alınır ve raporlanır.

- o **İyileştirme**

Tüm öneri, talep ve şikayetler sürekli iyileştirme için bir araç olarak değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır. Şikayetleri Ele Alma Süreci gerek risk analizi çalışmaları gerekse performans değerlendirme ile sürekli iyileştirilir.

- o **Yeterlilik**

Pazar Meslek Yüksekokulu çalışanları, şikayetlerin ele alma konusunda gerekli kişisel davranış, deneyim, eğitim, öğretim ve tecrübeye sahiptir ve yeterlilikleri sürekli iyileştirilir.

- o **Dakiklik**

Şikayetler, şikayetin ve kullanılan sürecin niteliğine göre olabildiği kadar hızlı bir şekilde ele alınır ve çözülür.

4. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İŞLETİLMESİ

a) İLETİŞİM

Şikayetleri ele alma süreci ile ilgili bilgilerin; üyeler, şikayetçiler veya konuya ilişkin ilgili diğer taraflar için erişilebilir olması amacıyla web sitesinde bu el kitabı yer alır.

b) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİN ALINMASI

Öneri, talep ve şikayetler paydaşlarla gerçekleştirilen anketler, toplantılar, yüz yüze görüşmeler, ziyaretler, web sitesi gibi kanallar kullanılarak alınır. Öneri, talep ya da şikayetin iletildiği her birim öneri talep şikayetin kayıt altına alınması ile ilgili olarak eşit derecede sorumluluk sahibidir.

Öneri, talep ve şikayetler yazılı ya da sözlü olarak iletilebilir. Sözlü olarak iletilen öneri talep ve şikayetler ilgili personel tarafından kayıt altına alınır. Alınan kayıt “Birim Kalite Temsilcisi”ne iletilir. Öneri talep ve şikayetlerin kayıt altına alınmasında aşağıda belirtilen verilerin bulunmasına özen gösterilir.

- Şikayetin tarifi ve ilgili yardımcı veriler
- İstenen çözüm yolu
- Şikayet edilen hizmetler veya bunlarla ilgili kurum uygulamaları,
- Cevap için son tarih
- İlgili kişiler, bölümler
- Yapılan ilk işlem

Kayıt altına alınan öneri talep ve şikayetler gizlilik açısından üçüncü şahıslar ile paylaşılmaz.

c) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİN TAKİBİ

Paydaşlar tarafından iletilen her türlü öneri, talep ve şikayetler şikayetçinin memnun edilmesine veya nihai bir karara varılana dek bütün süreç boyunca takip edilir. Şikayetçiye isteği üzerine ve düzenli aralıklarla en azından haftada bir güncel durum bilgisi verilir. Şikayetçi bildirim talep etmediği takdirde şikayet çözüldüğünde veya nihai bir karara varıldığında şikayetçi bilgilendirilebilir.

d) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETİN ALINDIĞININ BİLDİRİLMESİ

Öneri, talep veya şikayet alındığında şikayetçiye öneri, talep, şikayetin kayıt altına alındığına dair yazılı ya da sözlü bildirim yapılır.

e) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİN BAŞLANGIÇ DEĞERLENDİRMESİ

Öneri, talep, şikayetlerin alınmasından sonra ilk olarak ciddiyeti, güvenliğe etkisi, karmaşıklığı, etkisi ve derhal harekete geçilmesi ihtiyacı veya ihtimali gibi kriterler açısından Yüksekokul Sekreteri ve ilgili bölüm sorumlusu tarafından değerlendirilir. Öneri talep şikayetlere aciliyet durumuna göre en kısa sürede cevap verilir.

f) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETİN İNCELENMESİ

Başlangıç değerlendirmesinin yapılmasının ardından Yüksekokul Sekreteri ve ilgili bölüm sorumlusu tarafında konu ile ilgili inceleme yapılması gerekliliği değerlendirilir. Detaylı inceleme gerektiren konularda ne tür incelemeler yapılacağı, incelemelerin kim tarafından yapılacağı ve incelemenin ne zaman tamamlanacağına dair değerlendirme

yapılarak “**Paydaş Geri Bildirim Formu**”nda Araştırma Faaliyeti kısmında kayıt altına alınır. Araştırma seviyesi şikayetin oluşma sıklığı ve ciddiyeti ile orantılı olarak belirlenir.

g) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERE CEVAP VERME

Öneri, talep, şikayet ile ilgili derhal çözüm üretilebiliyor ise çözüm önerisi Kalite Temsilcisi tarafından şikayetçiye bildirilir.

Hızlı bir çözümün mümkün olmaması durumunda araştırma faaliyetlerinin sonuçları değerlendirilerek Yüksekokul Sekreteri ve ilgili bölüm sorumlusu tarafından çözüm önerileri belirlenir. Çözüm konusunda Yönetim Kurulu tarafından karar verilmesi gerekmesi durumunda çözüm önerileri ve inceleme sonuçları ilk Yönetim Kurulu toplantısı gündemine dahil edilir. Yönetim Kurulu tarafından yapılan değerlendirmeler sonucunda çözüm önerileri belirlenir.

h) KARARIN BİLDİRİLMESİ

Öneri talep şikayet ile ilgili alınan karar veya gerçekleştirilen her bir faaliyet, karar alınır alınmaz veya faaliyet gerçekleştirildiğinde şikayetçi ve Kalite Temsilcisi tarafından bilgilendirilir.

Öneri talep şikayetin çözümü ile ilgili belirlenen öneriler de Kalite Temsilcisi tarafından şikayetçiye iletilir.

i) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETİN KAPATILMASI

Şikayetçi tarafından çözüm önerilerinin kabul edilmesi durumunda uygulama gerçekleştirilerek sonuçlar şikayetçiye bildirilir. Çözüm önerilerinin şikayetçi tarafından onaylanmaması durumunda Yüksekokul Sekreteri ve İlgili Bölüm Sorumlusu tarafından alternatif çözüm önerileri araştırılır. Bu çözüm önerilerinin de benimsenmemesi durumunda şikayet açık bırakılır.

Öneri, talep, şikayetlerin giderilmesine yönelik olarak gerçekleştirilen faaliyetlerin tamamlanmasından sonra öneri, talep, şikayet Kalite Temsilcisi tarafından ilgili kayıtlarda kapatılır. Şikayetçinin çözüm önerilerini onaylamaması durumunda öneri, talep, şikayet açık bırakılır.

5. SÜRDÜRME VE İYİLEŞTİRME

a) BİLGİNİN TOPLANMASI

Pazar Meslek Yüksekokulu, şikayetleri ele alma sürecinin performansını kaydeder. Şikayetleri ve cevapları kaydetme, bu kayıtları kullanma ve yönetmeye yönelik prosedürler oluşturulur ve uygulanır. Tüm bu faaliyetler yapılırken kişisel veriler korunur ve şikayetçilerin gizliliği sağlanır.

Bu kapsamda bilgiler toplanırken;

- Kayıtların tanımlanması, toplanması, sınıflandırılması, sürdürülmesi saklanması ve imha etme adımlarının tanımlanması sağlanır.
- Şikayetleri ele alma kayıtları, bu kayıtların sürdürülmesi, kayıtların kötü kullanılması veya eskimesi sonucunda kaybolabileceği için elektronik dosyalar ve kaydetme ortamlarını saklamak için mümkün olan özen gösterilir.
- Uygulanan şikayetleri ele alma sürecinde yer alan kişilere uygulanan eğitim ve öğretim gibi faaliyetlerin kayıtları tutulur.
- Şikayetçi veya onun temsilcisi tarafından yapılan kayıt bildirim ve kayıtların sunulması isteklerine yönelik cevaplama kriterleri belirlenir.
- Kişisel olmayan istatistik şikayet verilerinin nasıl ve ne zaman kamuya açıklanacağı belirlenir.

b) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Şikayetin kök nedeninin ortadan kaldırılmasını sağlamak, süreç ve hizmetlerdeki iyileştirme ve değişiklikler için fırsatların tanımlanmasını kolaylaştırmak amacıyla bütün şikayetler sınıflandırılır. Sınıflandırma sonucunda tekrarlanan ve bir defa olan sorun ve eğilimlerin değerlendirilmesi yapılarak gerekli iyileştirme çalışmaları yürütülür.

c) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİ MEMNUNİYETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Şikayetçilerin sürecin işlenmesi ile ilgili görüşleri öneri, talep, şikayetin kapatılmasından sonra şikayetçi tarafından değerlendirilerek kayıt altına alınır. Ayrıca düzenlenen anketlerde paydaşların şikayetleri ele alma süreci ile ilgili görüşleri alınır.

d) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İZLENMESİ

Şikayetleri ele alma sürecinin işletimi için gerekli kaynaklar süreç dokümanında tanımlanmıştır. Ayrıca süreç belirlenmiş olan performans kriterlerinden faydalanılarak izlenir. İzleme sonuçları sürecin iyileştirilmesinde kaynak olarak kullanılır.

e) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN TETKİKİ

Pazar Meslek Yüksekokulu sürecin performansını değerlendirmek amacıyla periyodik tetkikler düzenler. Bu tetkikler uygulanmakta olan yönetim sistemleri tetkikinin bir parçasıdır. Tetkik sonuçları yönetim tarafından gözden geçirilir.

f) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN YÖNETİM TARAFINDAN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Pazar Meslek Yüksekokulu üst yönetimi şikayetleri ele alma sürecini her yıl gözden geçirir. Gözden geçirme aşağıdakilerin sağlanmasına yönelik yapılır.

- Sürecin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve verimliliğinin devamlılığını güvence altına almak,

- Sağlık, güvenlik, evre, paydaş gerekliliklerine, yasal düzenleyici ve ilgili diğer gerekliliklere uygun olmama durumlarını değerlendirme ve bunları ele almak,
- Süreç ve hizmet eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,
- Riskler ve fırsatlar, süreç ve hizmetlerde değişiklik ihtiyaçlarını değerlendirmek,
- Şikayetleri ele alma politikası ve amaçlarına yönelik potansiyel değişiklikleri değerlendirmek
- Gözden geçirme sonucunda,
- Sürecin etkinlik ve verimliliğinin iyileřtirilmesi ile ilgili karar ve faaliyetler,
- Hizmetlerin iyileřtirilmesine yönelik neriler,
- Kaynak ihtiyaçları ile ilgili karar ve faaliyetler belirlenir.

6. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Pazar Meslek Yüksekokulu sürecin etkinliğini ve verimliliğini sürekli iyileştirmeye yönelik çalışmalar yürütür. Bu kapsamda düzeltici faaliyetler, risk ve fırsat değerlendirme çalışmaları ve yenilikçi iyileştirmeler yapılır. Őikayete yol açan mevcut sorunların tekrarlanmasını ve potansiyel sorunların ortaya çıkmasını önlemek için bunların sebeplerini ortadan kaldırmaya yönelik faaliyetler gerçekleştirilir.