

 MALATYA TURGUT ÖZAL UNİVERSİTESİ	ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-007
		İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	1/2

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	01.09.2020	İlk yayın

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, MTÜ' de öğrenim gören ve mezun olan öğrencilerin eğitim-öğretim hizmetinden duydukları memnuniyetinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi konusunda uygulanacak yöntem, esas ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Bu prosedür MTÜ' nün tüm birimlerini kapsar.

3. TANIMLAR

Anket: Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini, akademik personel ve derslerle ilgili taleplerini belirtebileceği, personelin üniversiteden aldığı hizmetlerden memnuniyet düzeyini ölçen çeşitli sorulardan oluşan formlardır.

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve yönetiminden Yönetim Temsilcisi sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

5. UYGULAMA

5.1 MEMNUNİYET ÖLÇÜMÜ

5.1.1 Öğretim Elemanı ve Ders Değerlendirme Anketi

Öğrencilerin memnuniyet düzeyini belirlemek için tüm akademik birimlerde anketler uygulanır. Anket çalışması dönem sonlarında ve aralarında otomasyon sistemi üzerinden Kalite Koordinatörlüğü kontrolünde uygulanır. Uygulama tamamlandığında sonuçlar Kalite Koordinatörlüğü tarafından ilgili birimlere gönderilir. Ortalama puanı %80'in altında olan kriterler için akademik birim kalite komisyonlarında gündem olarak görüşülerek iyileştirmeye açık alanlar tespit edilir ve iyileştirme kararları görüşülür.

Anketlerin genel analizleri FR-0012 "Anket Değerlendirme Raporu Formu" veya herhangi bir formatta hazırlanmış istatistikî metotlar kullanılarak ve iyileştirme kararları belirtilerek hazırlanır. Yönetim temsilcisi, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli ise düzeltici faaliyetler planlanır.

 MALATYA TURGUT ÖZAL UNİVERSİTESİ	ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-007
		İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	2/2

5.1.2 Rektöre Mesaj Gönderin Arayüzü

Rektöre mesaj gönderin dijital arayüzü ile öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşleri alınmaktadır. Alınan görüş, öneri ve şikâyetler Yönetim Temsilcisi adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından incelenir. Gelen taleplerin içeriğine göre sistem üzerinden ilgili birime yönlendirme yapılır. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken bir öneri/talep/şikâyet gelirse FR-0008 "Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu" doldurularak İA-009 "Düzeltici ve Önleyici Faaliyet" iş akışı uygulanır.

5.1.3 Yüz Yüze Görüşmeler

Fakültelerin tüm bölümlerindeki öğrenci temsilcileri, öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşlerini alarak Bölüm Başkanı, Bölüm Başkan Yardımcıları ve Öğretim Elemanları ile yüz yüze görüşerek bildirimde bulunabilir. Eğer bir öneri veya şikâyet bildirilmişse en kısa sürede birim kalite sorumlusuna veya Kalite Koordinatörlüğüne bilgi verilerek düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılması talep edilir.

5.1.4 Mezunlar ile Görüşmeler

MTÜ' den mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi aracılığı ile alınır.

Etkinliklerde alınan geri dönüşler sonucunda bir öneri gelirse FR-0008 "Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu" doldurularak İA-009 "Düzeltici ve Önleyici Faaliyet" iş akışı işletilir.

5.2 ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME

MTÜ' de şikâyetler öğretim üyeleri, Rektöre mesaj gönderin, telefon, e-posta ve posta yoluyla gelir. Şikâyetler öğretim üyeleri, telefon ya da posta yoluyla gelirse, bu şikâyetler birim kalite sorumlusuna veya Kalite Koordinatörlüğüne iletilir. Rektöre mesaj gönderin arayüzü üzerinden gelen şikâyetlerin ilgili birim tarafından en fazla 5 iş günü süre içerisinde cevaplanması esastır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- İA-009 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet İş Akışı
- FR-0008 "Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu
- FR-0012 "Anket Değerlendirme Raporu Formu
- Sistem kapsamında bulunan tüm anket formları