	SAMSUN ÜNİVERSİTESİ **10002 PAYDAŞ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ** **İÇ TETKİK SORU LİSTESİ**	DokümanNo	LST06
		YayınTarihi	14.09.2023
		RevizyonNo	00
		RevizyonTarihi	
		SayfaNo	1 / 3

Tetkik Sorularının Muhatabı Birim		Tüm Birimler			
Standart No	**Sıra No**	**Sorular**			
			Evet	**Hayır**	**Kısmen**
5.3.	**1**	Paydaş Memnuniyeti Politikası biliniyor mu? Nedir? Web sayfasında yayınlanmış mı?			
5.4	**2**	Biriminizdeki Paydaş Memnuniyeti görev tanımınızı biliyor musunuz? Nedir? Nerede yayınlanmıştır?			
5.1	**3**	Biriminiz ile ilgili paydaş yönetim sistemi kapsamında kuruluş bağlamı nelerdir?			
8.7	**4**	Dilek-Öneri-Memnuniyet ve Şikayetlerhangi iyileştirme çalışmalarında kullanıyor?			
7.3.	**5**	Biriminize şikayet geldiğinde şikayet önceliklerini biliyor musunuz? 10002 kapsamında oluşturulmuş öncelikli acil şikayetler nelerdir?			
5.4	**6**	10002 Paydaş Memnuniyeti kapsamında planlanan faaliyetler ile ilgili sorumlular belirlenmiş mi?			
4.5	**7**	Dilek-Öneri-Memnuniyet ve Şikayetlerin alındığı kanallar biliniyor mu? Hangi kanallar ile geri bildirimler alınıyor?			
5.4	**8**	Dilek-Öneri-Memnuniyet ve Şikayetler için bir personel görevlendirmesi var mı?			
7.2	**9**	Dilek-Öneri-Memnuniyet ve Şikayetler ile alakalı hangi Dokümanlar kullanılıyor?			
7.3. 7.4	**10**	Dilek-Öneri-Memnuniyet ve Şikayetlerin kayıt altına alındığı bilgisi ilgili kişiye bildiriliyor mu? Akış nasıl sağlanıyor?			
7.5	**11**	Dilek-Öneri-Memnuniyet ve Şikayetlerin ilk değerlendirilmesi nasıl yapılıyor?			
7.8 7.3.	**12**	Şikayetlerin giderilme süresine uyulmuş mu? Takibi nasıl yapılıyor?			
7.3. 7.7	**13**	Şikayetlerin giderilmesinin gerektiği durumlarda DİF kullanılmış mı?			
8.3	**14**	Dilek-Öneri-Memnuniyet ve Şikayetleri ele alma kapsamında memnuniyetin değerlendirilmesinde hangi iletişim yolları kullanılmaktadır?			
7.9	**15**	Şikayetlerin giderilememesi durumunda dış kaynaklara yönlendirilmiş mi?			
7.7	**16**	Şikayet giderildikten sonra şikayetçiye geriye dönüşler yapılmış mı? Hangi kaynaklarla iletişim sağlanmıştır?			
8.2	**17**	Paydaşlardan gelen geri bildirim sonuçlarının değerlendirmesi nasıl yapılıyor?			
7.1	**18**	Paydaşlar ile iletişim nasıl sağlanmaktadır?			
6.2	**19**	Paydaş Memnuniyeti ve Şikayetleri ile ilgili hedefler biliniyor mu?			
4.2	**20**	Alınan tüm şikayetler hangi birime raporlanıyor?			

7.3	**21**	10002 Paydaş Memnuniyeti kapsamında uygun olmayan hizmetlere ait kayıtlar tutuluyor mu?			
8.7.	**22**	10002 Paydaş Memnuniyeti uygun olmayan hizmetler ile ilgili olarak kök neden analizleri yapılıyor mu?			
7.3.	**23**	Alınan şikayetlerle ilgili hangi prosedürün uygulanması gerektiğine dair biriminizdeki sorumlu personelin gerekli bilgisi var mı?			
7.2	**24**	Geri bildirim kutularından alınan Dilek-Öneri-Memnuniyet ve Şikayetleri nasıl kayıt altına alıp saklıyorsunuz?			
Tetkik Sorularının Muhatabı Birim		Kalite Koordinatörlüğü Birimi			
7.3	**1**	Dilek-Öneri-Memnuniyet ve Şikayetler için kullanılan Form ve Dokümanlar usulüne uygun doldurulmuş mu?			
7.3	**2**	Paydaş Memnuniyeti ölçme süreci nasıl değerlendiriliyor?			
6.3	**3**	Paydaş memnuniyeti süreç kartı, görev tanımı, ilgili form ve dokümanlar hazırlanmışve güncelmidir?			
7.3.	**4**	Alınan şikayetlerle ilgili hangi prosedürün uygulanması gerektiğine dair sorumlu personele bilgi veriliyor mu?Hangi kaynaklar kullanılıyor?			
7.2	**5**	Geri bildirim kutularından alınan Dilek-Öneri-Memnuniyet ve Şikayetleri nasıl kayıt altına alıp saklıyorsunuz?			
6.3	**6**	Paydaş memnuniyeti İş akışları oluşturuldu mu?			
7.3.	**7**	Paydaş memnuniyeti düzenli olarak ölçülmekte midir?			
7.3. 7.7		Paydaş memnuniyetisonucuçıkanuygunsuzluklariçin İyileştirmelerplanlanmışmıdır?			
8.5	**8**	İç tetkik sonucu ortaya çıkan uygunsuzluklar için düzeltici Faaliyetler planlanmakta mıdır?			
5.3 6.2	**9**	Paydaş memnuniyeti yönetim sistemi kapsamında hedefler belirlendi mi ve takiplerinin yapılmasını nasıl sağlıyoruz?			
6.1		Risk ve fırsatlar belirlenmiş mi?			
8.3	**10**	Paydaşlardan gelen geri bildirim sonuçlarının değerlendirmesi nasıl yapılıyor?			
8.2-8.6	**11**	Şikayetlerin analizi ve değerlendirilmesi nasıl yürütülüyor?			
7.3.7.4.	**12**	Dilek Öneri-Memnuniyet ve Şikayetlerin takibini ve bildirilmesini nasıl sağlıyorsunuz?			
7.7	**13**	Şikayetlerin çözüm sürecinde iç kaynakların tükenmesi sonucunda hangi yollara başvuruyorsunuz?			
Tetkik Sorularının Muhatabı Birim		Üst Yönetim			
5.1 6.3	**1**	Üniversitenizin iç ve dış hususları nelerdir? Nerede tanımladınız? Kalite yönetim sisteminizin kapsamında hangi faaliyetler/süreçler var?			
5.1.1	**3**	Şikayet ve önerilerin etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesini güvence altına aldınız mı?			
5.2	**4**	Paydaş Memnuniyeti geri bildirimine yönelik sürekli iyileştirmeye faaliyetleri kapsamında neler yaptınız?			

5.2 8.2	**5**	Kalite politikası kalite hedefleri ve stratejik plan hazırlama faaliyetlerine katılıyor musunuz? İzlemeler nasıl gerçekleşiyor?			
5.2	**6**	Kalite politikası ve kalite amaçları doğrultusunda KYS'nin iyileştirilmesi, risk tabanlı yaklaşım, gerekli kaynakların sağlanması ve çalışan motivasyonu konusunda liderliği nasıl sağlıyorsunuz?			
6.1	**7**	Üniversitenin risk ve fırsatlarının belirlenmesini nasıl sağladınız? Risk ve fırsatları nasıl yönetiyorsunuz?			
6.4	**8**	Üniversite ile ilgili kaynak ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz? Kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli olan kaynakları sağlıyor musunuz?			
5.2	**9**	Paydaş memnuniyetinin sürekli artırılmasına ait nasıl çalışmalar yürütüyorsunuz?			
5.2 5.3	**10**	Üniversitenin genel ve süreç bazlı politikalarını nasıl belirlediniz? Duyurulmasını ve uygulanmasını nasıl sağlıyorsunuz?			
5.3	**11**	Kalite amaçlarını belirlerken,kalite politikasıyla tutarlı, ölçülebilir,uygulanabilir olmasını ve müşteri memnuniyetinin artırılması prensibini göz önünde bulundurdunuz mu?			
5.4 5.4.2 5.4.3 5.4.4 5.4.5 5.4.6 7.2	**12**	Dilek-Öneri-Memnuniyet ve Şikayet ile ilgili bir personel görevlendirmesi var mı?Çalışanların görev yetki ve sorumluluklarını belirlediniz mi? Çalışanlara nasıl duyurdunuz? Farkındalığını nasıl sağladınız?			
5.3	**13**	PaydaşMemnuniyeti Politikasıbiliniyor mu? Nedir? Yayılımını nasıl sağlıyorsunuz?			
6.2 6.3	**14**	Paydaş Memnuniyeti ve Şikayetleri ile ilgili hedefler biliniyor mu? Uygulanmasını nasıl sağlıyorsunuz?			
5.3.	**15**	Paydaş Memnuniyetipolitikası ile kalite politikası uyumu sağlanmış mıdır? Geri bildirim politikası paydaş beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayacak nitelikte oluşturulmuş mudur?			
8.4-8.7	**16**	Paydaş Memnuniyetisüreci performansının izleme, değerlendirme ve iyileştirmesi nasıl sağlanmaktadır?			
5.4 5.4.1	**17**	Paydaş Memnuniyeti sürecinin işletilmesinde görev yetki ve sorumluklar belirlenmiş midir? Kendinize ait sorumluluklar nelerdir?			
8.7	**18**	Dilek-Öneri-Memnuniyet ve Şikayetler iyileştirme çalışmalarında kullanıyor mu?			
6.2 8.6	**19**	Paydaş memnuniyeti yönetim sistemi kapsamında hedefler belirlendi mi ve takiplerinin yapılmasını nasıl sağlıyoruz?			