



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

BİRİM HEDEFİ VE AKSİYON PLANI

Doküman No	ORT/FRM040
Yayın Tarihi	24.12.2021
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	24.07.2023
Sayfa No	1

BİRİM ADI	Kalite Koorinatörlüğü					
YIL/DÖNEM	2023					
HEDEFLER	10002 Paydaş Memnuniyeti Yönetim Sistemi Hedefleri					Sonuç Değerlendirme
	Öngörülen Bitiş Tarihi	Gerçekleşme Tarihi	Kaynak İhtiyacı	Faaliyet	Sorumluları	
1- BİRİM TARAFINDAN KONULAN HEDEFLER						
Personel başına düşen şikayet yönetimi eğitim süresini 2 saatten, yıl içinde 4 saat çıkartmak	30.12.2023	TL	Eğitim planlaması sırasın 4 adet planlanacak	Eğitim Sorumlusu	
Şikayet Yönetimi Süreci memnuniyet anket oranını, %80 den %90 a çıkarmak	30.12.2023		Personel İstihdamı	Yeni personel temini ile süreç boyunca müşteri ile iletişim sağlanacak	Şikayet Yönetim Temsilcisi	
Acil, öncelikli şikayetlerin ortalama çözüm süresi,	30.12.2023		Yeni Yazılım	Şikayet süreci gözden geçirilerek, onay süreleri kısaltılacak. Yeni yazılım ile mobil onay sağlanacak.	Bilgi İşlem	
2- ÜST YÖNETİM TARAFINDAN KONULAN HEDEFLER						
Bütün paydaşların geri bildiriminin alınacağı bir sistem oluşturmak	15.10.2023		Yazılım	SİMER yazılımının tamamlanması	Kalite Koorinatörlüğü, Yazılım Ofisi	
Paydaş memnuniyet anketlerini düzenli olarak yapmak	31.12.2023		Personel	Paydaş memnuniyet değişimlerinin takip edilebilecek şekilde raporlanması	Yönetim Temsilcisi	
Dış paydaşların görüşlerini alabilmek için mekanizmalar geliştirmek	31.12.2024		Personel	Dış paydaşlara yönelik faaliyetler düzenlemek	Akademik birimler, Üst Yönetim, Kalite Koorinatörlüğü	

Hazırlayan	Onaylayan	Yürürlük Onayı
Kalite Çalışma Grubu	Kalite Koorinatörlüğü	Kalite Komisyonu



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ
BİRİM HEDEFİ VE AKSİYON PLANI

Doküman No	ORT/FRM040
Yayın Tarihi	24.12.2021
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	24.07.2023
Sayfa No	1

Yıllık gelen şikayet sayısını azaltmak	31.12.2024		Personel	Gelen bütün geri bildirimleri titizlikle takip etmek ve gerekli iyileştirmeleri yapmak	Üst Yönetim, Akademik Birimler, İdari Birimler	
--	------------	--	----------	--	---	--

3- STRATEJİK PLAN KAPSAMINDAKİ HEDEFLER

DÜZENLEYEN	ONAYLAYAN

Hazırlayan	Onaylayan	Yürürlük Onayı
Kalite Çalışma Grubu	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Komisyonu