



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ
ŞİKAYET VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME
PROSEDÜRÜ

Doküman No	PRS05
Yayın Tarihi	18.05.2021
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	1/3

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı iç ve dış paydaşların şikâyet, öneri ve memnuniyetlerinin değerlendirilmesi ile ilgili esasları belirlemektir.

2. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve güncellenmesinden Kalite Koordinatörlüğü sorumludur. Uygulanmasından Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Personel Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kalite Koordinatörlüğü, Dekanlar, MYO Müdürleri, İdari Birim Müdürleri ve Kalite Komisyonu sorumludur.

3. TANIMLAR

Şikâyet: Sağladığımız hizmetler ile ilgili olarak vermiş olduğumuz söz ve taahhütlerdeki eksiklik nedeniyle tarafımıza iletilen haklı ya da haksız her türlü memnuniyetsizlik ifadesi.

Öneri: Sağladığımız hizmetlerimiz ile ilgili süreçlerde gerçekleştirilen faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik görüş ve düşünceler.

Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen hizmet şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.

4. UYGULAMALAR

Samsun Üniversitesi başta öğrencileri ve çalışanları olmak üzere tüm paydaşlarının memnuniyetini artırmak için gerekli tedbirleri almaktadır. Şikâyetleri ivedi bir şekilde gündemine alarak öneriler çerçevesinde gerekli düzenlemeleri yapmaktadır.

4.1 Şikâyet ve Önerilerin Değerlendirilmesi: Samsun Üniversitesinde şikâyet ve öneriler 3 şekilde alınmaktadır.

Web sitesi aracılığı ile (<https://www.samsun.edu.tr/sikayet-oneri-formu/>)

Üniversite yerleşkesinde yer alan şikâyet ve öneri kutuları aracılığı ile

Anketler aracılığı ile

4.1.1. Web sitesi aracılığı ile alınan şikâyet ve öneriler Kalite Koordinatörlüğü tarafından Şikâyet ve Öneri Takip Formu ile kayıt altına alınır ve şikâyet/öneri hangi birim ile ilgili ise o birime Şikâyet Öneri Değerlendirme Formu ile yazılı olarak iletilir. İlgili birimden en geç 3 iş günü içerisinde konu ile ilgili yazılı açıklama istenir.

Akademik ve İdari Personel ile ilgili şikâyetler değerlendirilmek üzere Genel Sekreterlik Makamına gönderilir.

Hazırlayan	Onaylayan	Yürürlük Onayı
Kalite Çalışma Grubu	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Komisyonu



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ
ŞİKAYET VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME
PROSEDÜRÜ

Doküman No	PRS05
Yayın Tarihi	18.05.2021
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	1/3

Şikâyetler ile ilgili düzeltici faaliyet gerçekleştirilmesi gerekiyor ise ilgili birim Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltmeleri gerçekleştirir. Şikâyet/öneride bulunan kişinin iletişim bilgileri biliniyorsa ise şikâyete konu olan birim tarafından geri dönüş yapılır ve gerçekleştirilen faaliyetler hakkında bilgi verilir.

4.1.2. Üniversite yerleşkesinde yer alan şikâyet ve öneri kutularındaki Şikâyet ve Öneri Formları her hafta Cuma günü Kalite Koordinatörlüğü tarafından toplanarak Şikâyet ve Öneri Takip Formu ile kayıt altına alınır. Madde 4.1.1'deki adımlar uygulanır. Şikâyetlerin takipleri Şikâyet Öneri Takip Formu ile Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır.

4.2 Paydaş Anketleri Samsun Üniversitesinde paydaşların görüşlerini almak için kullanılan yöntemlerden biri de anketlerdir. Uygulanan anketlerin sonuçlarına göre ilgili birimler iyileştirme faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Samsun Üniversitesinde paydaşlara 10 farklı anket uygulanmaktadır.

4.2.1 Öğrenci Memnuniyeti Anketi, Öğrenci Memnuniyet Anketi her dönem sonunda öğrenci bilgi yönetim sistemi üzerinden uygulanmaktadır. Öğrencinin final notunu görebilmesi için Öğrenci Memnuniyet Anketini doldurması gerekmektedir. Anketlerin uygulanmasının sorumluluğu Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına aittir. Anket sonuçlarını Kalite Koordinatörlüğüne iletir ve sonuçların değerlendirilmesi yapılır. Değerlendirme sonucunda yapılacak faaliyetlere Kalite Koordinatörlüğü ve üst yönetimin ortak çalışması sonucu karar verilir.

4.2.2 İdari Personel Memnuniyet Anketi, İdari Personel Memnuniyet Anketi yılda bir defa Haziran-Temmuz döneminde Samsun Üniversitesi web sayfası üzerinden uygulanmaktadır. Anket döneminde kurumsal iletişim ofisi tarafından tüm personele hatırlatma için e-posta gönderilir. Anket sonuçlarının istatistiksel analizleri Personel Daire Başkanlığı tarafından yapılmaktadır. Personel Daire Başkanlığı analiz sonuçlarını Genel Sekreterlik Makamına iletir. Sonuçların değerlendirilmesi ve değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler Genel Sekreterlik ve üst yönetim tarafından yürütülür.

4.2.3 Akademik Personel Memnuniyet Anketi Akademik Personel Memnuniyet Anketi yılda bir defa Haziran-Temmuz döneminde Samsun Üniversitesi web sayfası üzerinden uygulanmaktadır. Anket döneminde kurumsal iletişim ofisi tarafından tüm personele hatırlatma için e-posta gönderilir. Anket sonuçlarının istatistiksel analizleri Personel Daire Başkanlığı tarafından yapılmaktadır. Personel Daire Başkanlığı analiz sonuçlarını Rektörlük Makamına iletir. Sonuçların değerlendirilmesi ve değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler üst yönetim tarafından yürütülür.

4.2.4 Ders Değerlendirme Anketi Her dönem sonunda Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi üzerinden uygulanmaktadır. Öğrencinin final notunu görebilmesi için Ders Değerlendirme Anketini doldurması gerekmektedir. Anketlerin uygulanmasının sorumluluğu Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına aittir. Anketler uygulandıktan sonra sonuçları Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına tarafından Dekanlıklara gönderilmektedir. Değerlendirmeler ve değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler ilgili Dekanlık tarafından yürütülür.

4.2.5 Mezun (Dış Paydaş) Değerlendirme Anketi Mezun değerlendirme anketleri yılsonlarında mezun <https://obs.samsun.edu.tr/oibs/kariyer/> üzerinden uygulanmaktadır. Anketlerin uygulanmasının sorumluluğu Samsun Üniversitesi Kariyer Merkezi Müdürlüğü'ne aittir. Analiz sonuçları Üniversite

Hazırlayan	Onaylayan	Yürürlük Onayı
Kalite Çalışma Grubu	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Komisyonu



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ
ŞİKAYET VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME
PROSEDÜRÜ

Doküman No	PRS05
Yayın Tarihi	18.05.2021
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	1/3

Yönetim Kurulu ve Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda yapılacak faaliyetler Üniversite Yönetim Kurulu tarafından yürütülür.

4.2.6 Personel Performans Değerlendirme Anketi (İdari) İdari personellerin performans değerlendirmeleri Haziran-Temmuz döneminde Personel Performans Değerlendirme Anketleri (İdari) ile gerçekleştirilir. Fakültelerde çalışan idari personellerin performans değerlendirmesi Dekanlar, Meslek Yüksekokullarında çalışan idari personellerin değerlendirmeleri MYO Müdürleri, diğer idari kadrolarda çalışan personellerin değerlendirmeleri ise Birim Müdürlerinin koordinasyonu ile gerçekleştirilir. Değerlendirmelerde her personel için 3 farklı yöneticisinin görüşü alınır. Değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler Dekanlar/MYO Müdürleri/Birim Müdürleri tarafından yürütülür.

4.2.7 Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi Her dönem sonunda Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi üzerinden uygulanmaktadır. Öğrencinin final notunu görebilmesi için Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketini doldurması gerekmektedir. Anketlerin uygulanmasının sorumluluğu Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına aittir. Anketlerin sonuçları Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına tarafından Dekanlıklara ve Rektörlük Makamına gönderilmektedir. Değerlendirmeler ve değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler ilgili Dekanlıklar ve Rektörlük üst yönetimi tarafından yürütülür.

4.2.8 Dış Paydaş Anketi Dış Paydaş Anketi, Üniversitenin internet sitesinde dış paydaşların uygulamalarına açık bir şekilde bulunmaktadır. Yılda bir defa (akademik dönem sonunda) dış paydaşlara anketi doldurmaları için sistem üzerinden bilgi gönderilmektedir. Anket sonuçlarının değerlendirilmesi ve değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler Üniversite Kalite Komisyonu tarafından yürütülür.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

[PRS10 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü](#)

[ORT/FRM006 Ders Değerlendirme Anket Formu](#)

[ORT/FRM007 İdari Personel Memnuniyet Anket Formu](#)

[ORT/FRM008 Öğrenci Memnuniyet Anket Formu](#)

[ORT/FRM009 Akademik Personel Memnuniyet Anket Formu](#)

[ORT/FRM010 Personel Performans Değerlendirme Anket\(İdari\) Formu](#)

[ORT/FRM025 Şikâyet ve Öneri Formu](#)

Hazırlayan	Onaylayan	Yürürlük Onayı
Kalite Çalışma Grubu	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Komisyonu