



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 | TS ISO 10002 Paydaş Memnuniyeti Yönetim Sistemi Hedefleri TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Hedefleri | | | | | Sonuç Değerlendirme |
| | Öngörülen Bitiş Tarihi | Gerçekleşme Tarihi | Kaynak İhtiyacı | Faaliyet | Sorumluları | |
| 1- BİRİM TARAFINDAN KONULAN HEDEFLER | | | | | | |
| Kalite Yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi ve dokümante edilmesi | 15.08.2024 | | Personel | VPYS sisteminde mevcuttur. | Kalite Koorinatörlüğü | |
| Kurumsal Risk Analizinin yapılması | 16.12.2024 | | Personel | Risk analiz çalışmaları kapsamında çalışma grupları oluşturulmuştur. | Kalite Koorinatörlüğü | |
| Personel başına düşen şikâyet yönetimi eğitim süresini 2 saatten, yıl içinde 4 saat çıkartmak | 30.12.2024 | |TL | Eğitim planlaması sırasında 4 adet planlanacak | Eğitim Sorumlusu | |
| Şikâyet Yönetimi Süreci memnuniyet anket oranını, %80 den %90 a çıkarmak | 30.12.2024 | | Personel İstihdamı | Yeni personel temini ile süreç boyunca müşteri ile iletişim sağlanacak | Şikâyet Yönetim Temsilcisi | |
| Acil, öncelikli şikâyetlerin ortalama çözüm süresi, | 30.12.2024 | | Yeni Yazılım | Şikâyet süreci gözden geçirilerek, onay süreleri kısaltılacak. Yeni yazılım ile mobil onay sağlanacak. | Bilgi İşlem | |
| 2- ÜST YÖNETİM TARAFINDAN KONULAN HEDEFLER | | | | | | |
| Tüm dokümanlara Kalite web sayfasından erişilebilmesi ve arşivlenmesi | 15.08.2024 | | Personel | VPYS sisteminde mevcuttur. | Kalite Koorinatörlüğü | |



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 |

| | | | | | | |
|---|---------------|--|----------|--|--|--|
| İç tetkik planının yapılması | 09-13.09.2024 | | Personel | Yılda bir kez yapılmaktadır. | Kalite Koordinatörlüğü | |
| Düzenli aralıklarla YGG Toplantısının yapılması | 19.10.2024 | | Personel | Yılda bir kez yapılmaktadır | Üst Yönetim, Kalite Koordinatörlüğü | |
| Paydaş memnuniyet anketlerini düzenli olarak yapmak | 31.12.2024 | | 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 Koordinatörlüğü | |
| Yıllık gelen şikâyet 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 | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |