

 KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ Akil - Ahlak - Adalet - Adap	ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME TALİMATI	DOKÜMAN NO	KİH.TL.007
		İLK YAYIN TARİHİ	TEMMUZ 2015
		REVİZYON NO	02
		REVİZYON TARİHİ	ARALIK 2017
		SAYFA NO	1/3

- 1. AMAC:** Bu dokümanın amacı, Kapadokya Üniversitesi öğrencilerinin verilen hizmetlerden memnuniyet düzeylerini belirlemek, şikâyet ve talepleri izlemek, sonlandırmak için kullanılan usul ve esasları tanımlamaktır.
- 2. KAPSAM:** Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Yönergesinde tanımlanmış olan öğrenci memnuniyet anketlerinin yapılması ve değerlendirilmesi esasları ile üniversite öğrencilerinin aldıkları hizmetten şikâyetlerinin ve taleplerinin izlenmesi bu talimatın kapsamında yer alır.

3. TANIMLAR:

Anket: Öğrencilerin yüksekokuldan aldıkları hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ölçen çeşitli sorulardan oluşan formlardır.

Canlı Destek Sistemi: Yüksekokulun internet sitesi üzerinden dış ve iç paydaşların mesai saatleri içerisinde canlı olarak erişebildikleri, diğer saatlerde ise görüş, talep ve şikâyetlerini asenkron olarak ulaştırabildikleri uygulamayı

Üniversite: Kapadokya Üniversitesi

Komisyon: Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Yönergesi uyarınca kurulmuş Kapadokya Üniversitesi Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Komisyonunu,

Koordinatör: Kapadokya Üniversitesi Kurumsal İletişim ve Öğrenci Koordinatörünü

Öğrenci Danışmanı: Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Yönergesinde tanımlanan öğrenci danışmanlarını

Yönerge: Kapadokya Üniversitesi Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Yönergesini

İfade eder.

4. İŞLEM:

4.1. MEMNUNİYET ÖLÇÜMÜ, ŞİKÂyetLERİN TOPLANMASI

4.1.1. Anketler, koordinatörün koordinasyonunda,

- Tüm öğrencilere
- Her akademik dönemin bitişinden en geç iki hafta önce, akademik dönemin başında gerçekleştirilen komisyon toplantısında belirlenen tarihlerde,
- Komisyon tarafından belirlenen anketin içeriği ve uygulama metoduna uygun olarak,
- Yönergede tanımlanan öğrenci danışmanları tarafından yapılır.

4.1.2. Anket sonuçları, komisyon sekreterliği tarafından Anket Değerlendirme Raporu Formu kullanılarak analiz için düzenlenir. Koordinatör,

- Anket sonucunda tespit edilen şikâyet ve taleplerin yüksekokulunun idari/akademik işleyiş sisteminden kaynaklandığının veya öğrencinin hak kaybına neden olması olasılığının tespit edildiği durumlarda koordinatör, Kalite ve Program Geliştirme Daire Başkanı ve talep veya şikâyetin olduğu birimin ilgililerinin katılımı ile kök neden analizi yapılır ve ilgili birim düzeltici, önleyici faaliyetlere başlar. Sonuçlar şikâyet sahibine yazılı ya da sözlü olarak iletilir. Bu işlemleri Müdür Yardımcısı tarafından koordine eder.
 - Ortalama puanı 3/5’in altında olan kriterler için aksiyon önerisi hazırlar,
 - Yönetimin gözden geçirmesi için Üniversite Yönetim Kuruluna sunar,
 - Yönetim Kurulunun kararlarının ilgili departmanlar tarafından gerçekleştirilmesini takip eder,
 - Öğrenci danışmanlarının, öğrencileri konuya ilişkin olarak bilgilendirmelerini sağlar
- 4.1.3. Öğrenci danışmanları yüz yüze görüşmelerde tespit ettikleri sorunları;**
- Bilgi işlem altyapısı, derslikler, öğrenci işleri gibi konularla ilgili olması halinde Canlı Destek Sistemine girer veya öğrencinin girmesini temin eder,
 - Canlı Destek Sistemi kapsamı dışında olması halinde, ilgili Bölüm Başkanı ve Müdür Yardımcısına e-posta ile iletir,
 - Sorunların çözümleri veya çözilemiyorsa nedenleri öğrenci danışmanları tarafından öğrenciye yine yüz yüze görüşmelerde iletilir.
- 4.2. Öğrenci ve velileri tarafından iletilen şikâyet ve taleplerin Canlı Destek Sistemi üzerinden toplanması ve sonuçlandırılması esastır. E-posta ile iletilen şikâyetler Canlı Destek Sistemine aktarılır. Sistemin işleyişi Canlı Destek Sistemi Kullanım Talimatında yer almaktadır.**
- 4.2.1. Öğrencilerin ve velilerinin eğitim, öğretim ve etkinliklere ilişkin şikâyet ve talepleri:** Öğrenciler, öğrenci velileri ve çalışanlar öğrencilerin eğitim – öğretim faaliyetlerini aksatan veya memnuniyeti etkileyen durumları canlı destek sistemi, e-posta ve dilekçe yoluyla iletirler.
- 4.2.2. Öğrenci evlerine ilişkin şikâyet ve talepler:** Öğrenci evlerinde konaklayan öğrenciler ve velilerinin konaklama ve yemekhaneye yönelik şikâyet ve talepleri yalnızca Canlı Destek Sistemi yoluyla alınır.
- 4.2.3. Bilgi işleme ilişkin şikâyet ve talepler:** Öğrencilerin ve velilerinin bilgi işleme yönelik şikâyet ve talepleri yalnızca Canlı Destek Sistemi yoluyla alınır.
- 4.2.4. Muhasebeye ilişkin şikâyet ve talepler:** Öğrencilerin ve velilerinin muhasebeye yönelik şikâyet ve talepleri canlı destek sistemi, e-posta ve dilekçe yoluyla alınır.
- 4.2.5. Şikâyet ve Taleplerin Değerlendirilmesi:** Şikâyet veya talebin ulaştığı birim söz konusu şikâyet veya talebe ilişkin işlemlerin yapılması ve şikâyet veya talebi ileten kişinin bilgilendirilmesinden sorumludur. Birimler çözüm üretemeyecekleri durumlarda üst birimlere bilgi vermekle yükümlüdürler.

 KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ Akil - Ahlak - Adalet - Adap	ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME TALİMATI	DOKÜMAN NO	KİH.TL.007
		İLK YAYIN TARİHİ	TEMMUZ 2015
		REVİZYON NO	02
		REVİZYON TARİHİ	ARALIK 2017
		SAYFA NO	3/3

Şikâyet ve taleplerin üniversitenin idari/akademik işleyişinden kaynaklandığının tespit edildiği durumlarda Koordinatör, Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgililerin katılımı ile kök neden analizi yapılır ve ilgili birim Düzeltici Faaliyet Prosedürü uyarınca düzeltici, önleyici faaliyetlere başlar. Sonuçlar şikâyet sahibine yazılı ya da sözlü olarak iletilir. Bu işlemleri Koordinatör tarafından koordine eder.

5. SORUMLULUK:

5.1. Bu talimatın uygulanmasından tüm KÜN personeli sorumludur.

5.2. Birimce kullanılacak olan tüm dokümanın, KÜN Kalite Yönetim Sisteminde tanımlı olmasını birimde çalışan personel tarafından kontrol edilmelidir.

6. EKLER:

Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Anket Değerlendirme Raporu Form