

	BATMAN ÜNİVERSİTESİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No : PR-017
		İlk Yayın Tarihi : 18.02.2026
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No : 00
		Sayfa No : 1 / 2

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Kurumun paydaşlar ile iletişimini güçlendirmek ve hizmet standardını geliştirmeye yönelik her türlü bildirim, memnuniyet yönetim sistemi üzerinden almak, değerlendirmek ve sonuçlandırmaya yönelik usul ve esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Batman Üniversitesi'nin tüm birimlerini, paydaşlarını ve bildirim süreçlerini kapsar.

3. TANIMLAR

Memnuniyet Yönetim Sistemi: Kurumun Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan ve paydaşların bildirim oluşturabilmelerini, bildirimlerin takibini ve sonuçlandırılmasını sağlayan yazılım modülüdür.

Bildirim: Paydaşlar tarafından kurumun sunduğu hizmetler konusunda memnuniyet yönetim sistemi üzerinden tanımladıkları Bilgi, Öneri, İstek, Memnuniyet, Şikâyet vb. olmak üzere kurum içi ve dışından gönderilen tüm bildirimlerdir.

Paydaş: Kurumu etkileyen, kurumun hizmetlerinden etkilenen, kurumdan hizmet alan, kurumda çalışan, kuruma tedarik sağlayan tüm kişi ya da kurumlardır.

Birim: Kurum bünyesinde oluşturulan her türlü akademik ve idari birimlerdir.

4. DAYANAK

Bu prosedür, 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına dayanılarak hazırlanmıştır.

5. UYGULAMA

5.1. Bildirimlerin Alınması

Bildirimlerin alınmasında aşağıdaki adımlar izlenir:

- Bildirimlerin kayıt altına alınması, birimler arasında yönlendirilmesi, yönetilmesi ve raporlanması, bildirim sahibinin her aşamada bilgilendirilmesinde memnuniyet yönetim sistemi kullanılır.
- Memnuniyet yönetim sistemi tüm paydaşlara tanıtılarak ve önerilerek paydaşların sisteme katılımları sağlanır.
- Paydaşlar kurumun her türlü işleyiş ve uygulamasına yönelik olarak memnuniyet yönetim sistemi aracılığıyla

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	BATMAN ÜNİVERSİTESİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No : PR-017
		İlk Yayın Tarihi : 18.02.2026
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No : 00
		Sayfa No : 2 / 2

bilgi, istek, öneri, şikâyet, memnuniyet vb. bildirimlerini gönderir.

d) Kalite Koordinatörlüğü gelen bildirimleri değerlendirerek yetki sahibi ilgili birim personellerinin e-postalarına yönlendirir.

e) Adli ve idari soruşturma gerektiren ve kişisel mahremiyeti içeren bildirimler hassas bildirim olarak değerlendirilir ve Kalite Koordinatörlüğü üst yönetimi tarafından işleme alınıp alınmayacağına karar verilir.

f) Yönlendirilen bildirimler ilgili birimler tarafından değerlendirilir. İlgili birim, Kalite Koordinatörlüğü'ne ve talep etmesi durumunda bildirim sahibine 10 gün içerisinde bildirim konusunda yapılan işlem hakkında geri dönüş yapar.

5.2. Bildirimlerin Değerlendirilmesi

a) Bildirimlerin usulüne uygunluğu ve memnuniyet yönetim sistemi kapsamı içinde olup olmadığı hesap verilebilirlik ilkesine dayalı olarak Kalite Koordinatörlüğü tarafından incelenir ve değerlendirilir.

b) Bildirim, ilgili birim yönetim kurulunca görüşülür. İlgili birimce konuya dair gerekli aksiyon planlamaları çerçevesinde bildirim sonuçlandırılarak yapılan işlem ve kanıtı Kalite Koordinatörlüğü'ne ve talep etmesi durumunda bildirim sahibine memnuniyet yönetim sistemi üzerinden gönderilir.

c) Birim yöneticileri birimin yetki alanındaki bildirimleri on (10) iş günü içerisinde sonuçlandırır.

d) Kalite Koordinatörlüğü birimlerden gelen geri bildirimleri konsolide ve analiz ederek amaç, misyon ve strateji temelinde iyileştirmeler için kullanılmasını sağlar ve tüm birimleri bu hususta yönlendirir.

6. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Batman Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü ve tüm birim yöneticileri sorumludur.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------