1. AMAÇ

Üniversitemizde öğrenci, çalışanların ve müşteri öneri ve taleplerini değerlendirerek,

kalite ve verimliliği artırmak için gerekli yetki ve sorumlulukların düzenlendiği bir

sistemi oluşturmaktır.

1. KAPSAM

Üniversitemizde KYS kapsamındaki dilek ve önerilerin değerlendirilmesi faaliyetlerini

kapsar.

1. SORUMLULAR

Bu talimatın uygulanmasından kalite yönetim temsilcisi sorumludur.

1. UYGULAMA
   1. Öğrenci, çalışanlar ve müşteri; dilek ve önerilerini posta yoluyla, dilek ve öneri kutusuna bırakarak, e-mail adresine yollayarak ya da doğrudan Kalite Yönetim Temsilcisine verebilir.
2. İlgili noktalara bırakılan taleplerde isim ve adres bulunması zorunlu değildir. Yönetim Temsilcisine yapılan başvurularda isim ve adres belirtme zorunludur.
3. Dilek ve öneri kutusuna gelen formlar, her hafta Cuma günü Birim Yöneticisi veya Birim Kalite Temsilcisi veya görevlendirdiği bir kişi ve KYT’nün görevlendirdiği bir kişi ile birlikte kutular açılarak değerlendirmeye alınır. Bu talepler Dilek ve Öneri İzleme Listesine kayıt edilir.
4. Birim Kalite sorumluları gelen tüm öneri ve talepleri değerlendirmeye alır. Gereklilik halinde ulaşabiliyorsa talep sahipleri ile görüşerek detaylı bilgi istenir. Bu talepler Dilek ve Öneri İzleme Listesine kayıt edilir. Sonuçlar Kalite Yönetim Temsilcisine aylık olarak bildirilir.
5. Öneri veya talepler hakkında alınan kararlar Kalite Birim Sorumlusu tarafından Dilek ve Öneri Formuna kayıt edilir.
6. Birimler tarafından sonuçlandırılmamış tüm öneri ve talepler her ayın ilk haftası Kalite Yönetim Temsilcisine bildirilir.
7. Sonuçlandırılmış talepler iletişim panosunda ya da Web Sitemizde yayınlanarak duyurulur.
8. Sonuçlandırılmamış tüm öneri ve talepler her ay Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına sunulur.
9. Sonuçlandırılan öneri ve talepler için Dilek ve Öneri Formunda şahısların irtibat adresleri belli ise geri dönüş yapılır. Yapılan faaliyet konusunda, ilgililer iletişim yöntemleri kullanılarak bilgilendirilir ve dilek öneri formuna bilgilendirmeyi yapan kişi adını soyadını yazarak imzasını atar, kayıt altına alır.