



Paydaş Şikâyetleri ve Memnuniyet Değerlendirme Prosedürü

Doküman No:

İlk Yayın Tarihi: 30.11.2023

Rev. No: 00

Rev. Tarihi: --

1. AMAÇ

Paydaş (İç Paydaş-Akademik, İdari Personel ve Öğrenciler, Dış Paydaş-Kamu Kurum ve Kuruluşları ve Sektör Temsilcileri) şikâyetleri ve memnuniyeti değerlendirme prosedürünün amacı, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Kütahya Uygulamalı Bilimler Fakültesi ile paydaşlık ilişkisi bulunan iç paydaşların memnuniyetlerinin ölçülmesi ve dış paydaşların şikâyet ve memnuniyetlerinin tespitinde uygulanacak yöntem, esas ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Paydaş şikâyetleri ve memnuniyeti değerlendirme prosedürü Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Kütahya Uygulamalı Bilimler Fakültesi'nin tüm birimlerini kapsar.

3. TANIMLAR

Anket: İç ve dış paydaşların memnuniyet düzeylerini, akademik personel ve derslerle ilgili taleplerini belirtebileceği, personelin üniversiteden aldığı hizmetlerden, dış paydaşların ise staj ve mesleki uygulama memnuniyet düzeyini ölçen çeşitli sorulardan oluşan formlardır. Anketler açık uçlu sorulardan da oluşabilir.

4. SORUMLULUKLAR


Bu prosedürün hazırlanması, uygulanması ve yönetiminden Birim Kalite Komisyonu, Dekan Yardımcısı/Yardımcıları ve Dekan sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1. MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME

5.1.1. Akademik ve İdari Personel Memnuniyeti Değerlendirme

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu bünyesinde çalışan akademik ve idari personelin şikâyet ve memnuniyetlerinin belirlenmesine yönelik çalışmalar Üniversite Merkez Kalite Koordinatörlüğünce yılda bir kere [DPU Akademik Personel Memnuniyet](#)

	Paydaş Şikâyetleri ve Memnuniyet Değerlendirme Prosedürü	Doküman No:
		İlk Yayın Tarihi: 30.11.2023
		Rev. No: 00
		Rev. Tarihi: --

[Anketi](#) ve [DPU İdari Personel Memnuniyet Anketi](#) Formları Google Forms üzerinden akademik ve idari personelin tanımlanmış kurumsal e-posta adresine e-posta gönderilmesi yoluyla gerçekleştirilir. Yapılan değerlendirmeler yönetim tarafından gözden geçirilir, gerekli iyileştirme çalışmaları yürütülür.

5.1.2. Öğrenci Memnuniyeti Değerlendirme

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Kütahya Uygulamalı Bilimler Fakültesi bünyesindeki öğrencilerin memnuniyetini değerlendirmek için yılda bir kez olmak [DPU Öğrenci Memnuniyet Anketi](#) formu Google Forms üzerinden uygulanarak sonuçlar değerlendirilir, gerekli iyileştirme çalışmaları yürütülür.

5.1.3. Dış Paydaş Memnuniyeti Değerlendirme


Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Kütahya Uygulamalı Bilimler Fakültesi dış paydaşlarının görüşünü almak için yılda bir kere [DPU Dış Paydaş Memnuniyet Anketi](#) 'ni kullanmaktadır. Dış paydaş memnuniyet anketi ile elde edilen veriler analiz edilerek, analiz sonuçları Fakülte Yönetimine sunulur, gerekirse düzeltici ve önleyici faaliyet planı hazırlar.

5.1.4. Yüz Yüze Görüşmeler

Fakültemizin tüm bölümlerindeki öğrenci temsilcileri, öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşlerini alarak Bölüm Başkanı, Bölüm Başkan Yardımcıları ve Öğretim Elemanları ile yüz yüze görüşerek bildirimde bulunurlar. Eğer Öğrenci Temsilcisi bir öneri veya şikâyet bildirilmişse [DPU-Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu](#) doldurularak gerekli işlem görevli tarafından yapılır.

5.1.5. Mezunlar İle Görüşmeler

Fakültemiz mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler alınır. Ayrıca DPÜ KAMER aracılığı ile Bölüm Başkanları tarafından bilgi alınarak organizasyonlar sağlanır. Etkinliklerde alınan geri dönüşler sonucunda bir öneri gelirse [DPU Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu](#) doldurularak gerekli işlem görevli tarafından yapılır.

	Paydaş Şikâyetleri ve Memnuniyet Değerlendirme Prosedürü	Doküman No:
		İlk Yayın Tarihi: 30.11.2023
		Rev. No: 00
		Rev. Tarihi: --

6. DEĞERLENDİRME

İlgili dokümanlardan toplanan veriler sınıflandırılarak istatistiksel yöntemler ile analiz edilir. Analiz sonuçları her yıl Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğünce web sayfasında sunulur. Bu analizler neticesinde Fakülte Yönetimi tarafından veriler değerlendirilir. İlgili faaliyet/sorun/şikâyet var ise [DPU Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu](#) doldurularak gerekli işlemler görevli tarafından gerçekleştirilir ve ilgilileri tarafından takip edilir.

7. REFERANS DOKÜMANLAR

- [DPU Akademik Personel Memnuniyet Anketi](#)
- [DPU İdari Personel Personel Memnuniyet Anketi](#)
- [DPU Öğrenci Memnuniyet Anketi](#)
- [DPU Dış Paydaş Memnuniyet Anketi](#)
- [DPU Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu](#)