## 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 Simav Meslek Yüksekokulu ile paydaşlık ilişkisi bulunan iç paydaşların memnuniyetlerinin ölçülmesi ve dış paydaşların staj ve mesleki uygulamalarımız konusunda şikâyet ve memnuniyetlerinin tespitinde uygulanacak yöntem, esas ve sorumlulukların belirlenmesidir.

## 2. KAPSAM

Paydaş şikâyetleri ve memnuniyeti değerlendirme prosedürü Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Simav Meslek Yüksekokulu'nun 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 Meslek Yüksekokul Sekreteri, Kalite Koordinatörü, Meslek Yüksekokulu Müdür Yardımcıları ve Meslek Yüksekokulu Müdürü sorumludur.

## 5. UYGULAMA

### 5.1. ŞİKÂYET MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME

#### 5.1.1. Akademik-İdari Personel Şikâyet ve Memnuniyet Değerlendirme

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Simav Meslek Yüksekokulu bünyesinde çalışan akademik ve idari personelin şikâyet ve memnuniyetlerinin belirlenmesine yönelik çalışmalar Üniversite Merkez Kalite Koordinatörlüğünce yılda bir kere DPU-KYS-SMYO-FR-058 Akademik Personel Memnuniyet Anketi Formu ve DPU-KYS-SMYO-FR-59 İdari Personel Memnuniyet Anketi Formu Formları. Google Doc Analiz yöntemi formdaki soruların akademik ve idari personelin tanımlanmış kurum e-mailine atılması ile gerçekleştirilir. Yapılan değerlendirmeler YGG toplantısında üst yönetim tarafından gözden geçirilir bu doğrultuda düzeltici ve önleyici faaliyet yürütülür.

#### 5.1.2. Öğrenci Şikâyet ve Memnuniyet Değerlendirme

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Simav Meslek Yüksekokulu bünyesindeki öğrencilerin şikâyet ve memnuniyetini değerlendirmek için, tüm programların öğrenci temsilcileri önceden belirlenmiş gün ve saatte kalite komisyonu üyeleri ile toplanarak, öğrenci memnuniyeti değerlendirmesi gerçekleştirir. Toplantı sonrası görüşülen konular Kalite Koordinatörü tarafından rapor halinde Müdüre sunulur. Müdürlük ilgili raporla ilgili faaliyet planının uygulanmasını ve takibini sağlar. Raporun genel analizlerine göre Yönetim temsilcisi, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları

paylaşır ve gerekirse düzeltici ve önleyici faaliyet planı hazırlar. Ayrıca öğrenciler DPU-KYS-SMYO-FR-014 Öğrenci Memnuniyet Anketi Formunu, Memnuniyet ve Öneri Kutusuna doldurup bırakabilirler. İlgili veriler yılda bir kere yapılan öğrenci memnuniyeti değerlendirme toplantılarının hemen akabinde açılır ve bilgiler rapora ayrı bir başlıkta eklenir. Sorumluluk Yönetim Temsilcisindedir.

Öğrencilerin Şikâyet ve memnuniyet değerlendirmesi aynı zamanda yılda bir kez olmak üzere otomasyon sistemi üzerinden DPU-KYS-SMYO-FR-014 Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu doldurtularak çıkan sonuçlar üzerinden değerlendirilir.

**5.1.3. Dış Paydaş Şikâyet ve Memnuniyet Değerlendirme**

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Simav Meslek Yüksekokulu bünyesindeki öğrenciler staj ve mesleki uygulama için kamu ve özel sektör temsilcilerinin gözetiminde pratik eğitim almaktadırlar. Uygulama eğitimlerinin kalitesini arttırmak adına • DPU-KYS-SMYO-FR-060 Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Formu yılda bir kere paydaşlarımıza ulaştırılır. Uygulama tamamlandığında elde edilen veriler Yönetim Temsilcisi tarafından rapor haline getirilerek Müdüre gönderilir. Müdürlük ilgili raporla ilgili faaliyet planının uygulanmasını ve takibini sağlar. Raporun genel analizlerine göre Yönetim temsilcisi, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekirse düzeltici ve önleyici faaliyet planı hazırlar.

**5.1.4. Memnuniyet, Şikâyet ve Öneriler**

DPU-KYS-SMYO-FR-069 Memnuniyet Şikâyet Ve Öneri Formu faydalanılarak paydaşların öneri, şikâyet ve görüşleri alınmaktadır. Alınan memnuniyet, şikâyet ve öneriler, Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Yönetim temsilcisine bir öneri gelirse YGG toplantısında gündeme getirir ve alınan karara göre uygulama gerçekleştirilir.

**5.1.5. Yüz Yüze Görüşmeler**

Meslek Yüksekokulunun tüm bölümlerindeki öğrenci temsilcileri, öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşlerini alarak Bölüm Başkanı ve Öğretim Elemanları ile yüz yüze görüşerek bildirimde bulunurlar. Eğer Öğrenci Temsilcisi bir öneri veya şikâyet bildirilmişse DPU-KYS-SMYO-FR-071 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu doldurularak gerekli işlem Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

**5.1.6. Mezunlar İle Görüşmeler**

Meslek Yüksekokulundan mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler alınır. Ayrıca Üniversite Merkez Kampüste bulunan KAMER aracılığı ile Bölüm Başkanları tarafından bilgi alınarak organizasyonlar sağlanır. Etkinliklerde alınan geri dönüşler sonucunda bir öneri gelirse DPU-KYS-SMYO-FR-071 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu doldurularak gerekli işlem Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

**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 YGG toplantılarında veriler değerlendirilir. İlgili faaliyet/sorun/şikâyet var ise DPU-KYS-SMYO-FR-071 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu doldurularak gerekli işlemler Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir ve ilgilileri tarafından takip edilir.

**7. REFERANS DOKÜMANLAR**

- DPU-KYS-SMYO-FR-071 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET FORMU
- DPU-KYS-SMYO-FR-072 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET TAKİP FORMU
- DPU-KYS-SMYO-ANK-001 ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ
- DPU-KYS-SMYO-ANK-010 AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ
- DPU-KYS-SMYO-ANK-011 İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ
- DPU-KYS-SMYO-ANK-012 DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ FORMU
- DPU-KYS-SMYO-FR-069 MEMNUNİYET ŞİKÂYET VE ÖNERİ FORMU
- DPU-KYS-SMYO-FR-061 YGG TOPLANTI TUTANAĞI FORMU