

1. AMAÇ

Bu kılavuzun amacı, paydaş öneri talep ve şikayetlerini ele alma sürecini açıklayarak paydaşlardan gelen tüm bildirimleri sistemli ve düzenli bir şekilde değerlendirerek kurumsal gelişme ve paydaş memnuniyetinin artırılmasını sağlamaktır.

2. KAPSAM

Bu kılavuz paydaş öneri talep ve şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, sonuçlarının geri bildirim ve sürekli iyileştirmede kaynak olarak kullanılması ile ilgili süreçleri kapsar.

3. PAYDAŞ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Üniversitemiz ve birimimizin misyonu, vizyonu ile Üniversitemiz kalite politikalarıyla oluşturduğumuz hizmet anlayışımız çerçevesinde sunduğumuz hizmetlerimizde “Paydaş Odaklı Çalışma” ve “Paydaş Memnuniyeti” temel anlayışımızdır.

Birimimiz tüm paydaşlarının öneri, talep ve memnuniyetsizliklerini hizmet sunumunu iyileştirme yolunda bir fırsat ve değerlendirmeye alınacak bir veri olarak görür. Her türlü öneri, talep ve şikayet kurum prensipleri çerçevesinde değerlendirilir.

Paydas Memnuniyeti Prensiplerimiz

○ Taahhüt

Almus Meslek Yüksekokulu, Şikayetleri ele alma sürecini tanımlamayı ve aktif bir şekilde uygulamayı taahhüt eder.

○ Kapasite

Şikâyetlerin ele alınması için yeterli kaynaklar sağlanır. Bu kaynaklar etkili ve verimli şekilde kullanılır ve yönetilir.

○ Şeffaflık

Tüm paydaşlarımızın öneri, talep ve şikâyetlerinin iletim ve değerlendirmeleri ile ilgili ihtiyaç duyacakları bilgiler çeşitli iletişim kanallarıyla duyurulur.

○ Erişilebilirlik

Paydaşlarımızın; şikâyetlerini, bilgi taleplerini, öneri ya da memnuniyetlerini kolay bir şekilde iletmeleri için gerekli iletişim imkanları oluşturulmuştur.

○ Cevap Verebilirlik

İletilen tüm öneri, talep ve şikayetlerin en kısa sürede cevaplandırılmasına yönelik olarak gerekli sistem kurulmuştur. Öneri, talep ve şikayetler anında kayıt altına alınır. Geri bildirimler aciliyet durumuna göre değerlendirmeye alınır ve süreç hakkında, öneri/talep/şikayeti ileten paydaşımıza bildirim yapılır.

○ Tarafsızlık

Her bir şikayet; şikayetlerin ele alınması sürecinde adil, tarafsız ve önyargısız bir şekilde değerlendirilir.

○ Ücretler

Şikayetlerin ele alma süreci tüm paydaşlarımız için ücretsizdir.

o **Bilgi Bütünlüğü**

Birimimiz şikayetleri ele alma konusundaki bilgilerin doğru olmasını ve yanlış yönlendirmemesini; toplanan verinin ilgili, doğru, tam, anlamlı ve faydalı olmasını sağlar.

o **Gizlilik**

Paydaş öneri, talep ve şikayetleri esnasında elde edilen kişisel bilgilerin kullanımı yasalarla sınırlı olup, gizlilik prensibine bağlı kalınır.

o **Paydaş Odaklı Yaklaşım**

Paydaşlarımıza en iyi hizmeti verebilmek ve paydaş beklentilerini en yüksek düzeyde karşılamak için “Paydaş Odaklılık” temel prensibimizdir.

o **Hesap Verebilirlik**

Öneri, talep ve şikayetler ve bunlarla ilgili yapılan tüm faaliyetler kalite prensiplerimiz kapsamında kayıt altına alınır ve raporlanır.

o **İyileştirme**

Tüm öneri, talep ve şikayetler sürekli iyileştirme için bir araç olarak değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

o **Yeterlilik**

Birimimiz çalışanları, şikayetlerin ele alma konusunda gerekli kişisel davranış, deneyim, eğitim, öğretim ve tecrübeye sahiptir ve yeterlilikleri sürekli iyileştirilir.

o **Dakiklik**

Şikayetler, şikayetin ve kullanılan sürecin niteliğine göre olabildiği kadar hızlı bir şekilde ele alınır ve çözülür.

4. ÖNERİ TALEP ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İŞLETİLMESİ

a) İLETİŞİM

Şikayetleri ele alma süreci ile ilgili bilgilerin; üyeler, şikayetçiler veya konuya ilişkin ilgili diğer taraflar için erişilebilir olması amacıyla web sitesinde bu el kitabı yer alır.

b) ÖNERİ TALEP ŞİKÂyetLERİN ALINMASI

Paydaşlarla gerçekleştirilen anketler, toplantılar, yüz yüze görüşmeler, ziyaretler, web sitesi gibi kanallar kullanılarak alınır. Öneri, talep ya da şikayetin iletildiği her birim öneri talep şikayetin kayıt altına alınması ile ilgili olarak eşit derecede sorumluluk sahibidir.

Öneri, talep ve şikayetler yazılı ya da sözlü olarak iletilebilir. Sözlü olarak iletilen öneri talep ve şikayetler ilgili personel tarafından kayıt altına alınır ve “Birim Kalite Temsilcisi”ne iletilir. Öneri talep ve şikayetlerin kayıt altına alınmasında aşağıda belirtilen verilerin bulunmasına özen gösterilir;

- o Şikayetin tarifi ve ilgili yardımcı veriler
- o İstenen çözüm yolu
- o Şikayet edilen hizmetler veya bunlarla ilgili kurum uygulamaları,
- o Cevap için son tarih
- o İlgili kişiler, bölümler
- o Yapılan ilk işlem

Kayıt altına alınan öneri talep ve şikayetler gizlilik açısından üçüncü şahıslar ile paylaşılmaz.

c) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİN TAKİBİ

Paydaşlar tarafından iletilen her türlü öneri, talep ve şikayetler şikayetçinin memnun edilmesine veya nihai bir karara varılana dek bütün süreç boyunca takip edilir.

d) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETİN ALINDIĞININ BİLDİRİLMESİ

Öneri, talep veya şikayet alındığında şikayetçiye öneri, talep, şikayetin kayıt altına alındığına dair yazılı ya da sözlü bildirim yapılır.

e) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİN BAŞLANGIÇ DEĞERLENDİRMESİ

Öneri, talep, şikayetlerin alınmasından sonra ilk olarak ciddiyeti, güvenliğe etkisi, karmaşıklığı, etkisi ve derhal harekete geçilmesi ihtiyacı veya ihtimali gibi kriterler açısından Yüksekokul Sekreteri ve ilgili bölüm sorumlusu tarafından değerlendirilir. Öneri talep şikayetlere aciliyet durumuna göre en kısa sürede cevap verilir.

f) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETİN İNCELENMESİ

Başlangıç değerlendirmesinin yapılmasının ardından Yüksekokul Sekreteri ve ilgili bölüm sorumlusu tarafında konu ile ilgili inceleme yapılması gerekliliği değerlendirilir. Detaylı inceleme gerektiren konularda ne tür incelemeler yapılacağı, incelemelerin kim tarafından yapılacağı ve incelemenin ne zaman tamamlanacağına dair değerlendirme yapılarak kayıt altına alınır. Araştırma seviyesi şikayetin oluşma sıklığı ve ciddiyeti ile orantılı olarak belirlenir.

g) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERE CEVAP VERME

Öneri, talep, şikayet ile ilgili derhal çözüm üretilebiliyor ise çözüm önerisi Kalite Temsilcisi tarafından şikayetçiye bildirilir. Hızlı bir çözümün mümkün olmaması durumunda araştırma faaliyetlerinin sonuçları değerlendirilerek Yüksekokul Sekreteri ve ilgili bölüm sorumlusu tarafından çözüm önerileri belirlenir.

h) KARARIN BİLDİRİLMESİ

Öneri talep şikayetin çözümü ve çözümü ile ilgili belirlenen öneriler Kalite Temsilcisi tarafından şikayetçiye iletilir.

i) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETİN KAPATILMASI

Şikayetçi tarafından çözüm önerilerinin kabul edilmesi durumunda uygulama gerçekleştirilerek sonuçlar şikayetçiye bildirilir. Çözüm önerilerinin şikayetçi tarafından onaylanması durumunda şikayet kapatılır. Şikayetçinin çözüm önerilerini onaylamaması durumunda öneri, talep, şikayet için Yüksekokul Sekreteri ve İlgili Bölüm Sorumlusu tarafından alternatif çözüm önerileri araştırılır. Bulunan alternatif çözümün de benimsenmemesi halinde şikayet açık bırakılır.

5. SÜRDÜRME VE İYİLEŞTİRME

a) BİLGİNİN TOPLANMASI

Birimimiz şikayetleri ele alma sürecinin performansını kaydeder. Şikayetleri ve cevapları kaydetme, bu kayıtları kullanma ve yönetmeye yönelik prosedürler oluşturulur ve uygulanır. Tüm bu faaliyetler yapılırken kişisel veriler korunur ve şikayetçilerin gizliliği sağlanır.

Bu kapsamda bilgiler toplanırken;

- Kayıtların tanımlanması, toplanması, sınıflandırılması, sürdürülmesi saklanması ve imha etme adımlarının tanımlanması sağlanır.
- Şikayetleri ele alma kayıtları, bu kayıtların sürdürülmesi, kayıtların kötü kullanılması veya eskimesi sonucunda kaybolabileceği için elektronik dosyalar ve kaydetme ortamlarını saklamak için mümkün olan özen gösterilir.
- Uygulanan şikayetleri ele alma sürecinde yer alan kişilere uygulanan eğitim ve öğretim gibi faaliyetlerin kayıtları tutulur.
- Şikayetçi veya onun temsilcisi tarafından yapılan kayıt bildirimini ve kayıtların sunulması isteklerine yönelik cevaplama kriterleri belirlenir.
- Kişisel olmayan istatistikî şikayet verilerinin nasıl ve ne zaman kamuya açıklanacağı belirlenir.

b) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Şikayetin kök nedeninin ortadan kaldırılmasını sağlamak, süreç ve hizmetlerdeki iyileştirme ve değişiklikler için fırsatların tanımlanmasını kolaylaştırmak amacıyla bütün şikayetler sınıflandırılır. Sınıflandırma sonucunda tekrarlanan ve bir defa olan sorun ve eğilimlerin değerlendirilmesi yapılarak gerekli iyileştirme çalışmaları yürütülür.

c) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİ MEMNUNİYETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Şikayetçilerin sürecin işleme ile ilgili görüşleri öneri, talep, şikayetin kapatılmasından sonra şikayetçi tarafından değerlendirilerek kayıt altına alınır. Ayrıca düzenlenen anketlerde paydaşların şikayetleri ele alma süreci ile ilgili görüşleri alınır.

d) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İZLENMESİ

Şikayetleri ele alma sürecinin işletimi için gerekli kaynaklar süreç dokümanında tanımlanmıştır. Ayrıca süreç belirlenmiş olan performans kriterlerinden faydalanılarak izlenir. İzleme sonuçları sürecin iyileştirilmesinde kaynak olarak kullanılır.

e) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN TETKİKİ

Birimimiz sürecin performansını değerlendirmek amacıyla periyodik tetkikler düzenler. Bu tetkikler uygulanmakta olan yönetim sistemleri tetkikinin bir parçasıdır. Tetkik sonuçları yönetim tarafından gözden geçirilir.

f) ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN YÖNETİM TARAFINDAN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Birimimiz üst yönetimi şikayetleri ele alma sürecini her yıl gözden geçirir. Gözden geçirme aşağıdakilerin sağlanmasına yönelik yapılır.

- Sürecin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve verimliliğinin devamlılığını güvence altına almak,
 - Sağlık, güvenlik, çevre, paydaş gerekliliklerine, yasal düzenleyici ve ilgili diğer gerekliliklere uygun olmama durumlarını değerlendirme ve bunları ele almak,
 - Süreç ve hizmet eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,
 - Riskler ve fırsatlar, süreç ve hizmetlerde değişiklik ihtiyaçlarını değerlendirmek,
 - Şikayetleri ele alma politikası ve amaçlarına yönelik potansiyel değişiklikleri değerlendirmek
- Gözden geçirme sonucunda,
- Sürecin etkinlik ve verimliliğinin iyileştirilmesi ile ilgili karar ve faaliyetler,
 - Hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik öneriler,
 - Kaynak ihtiyaçları ile ilgili karar ve faaliyetler belirlenir.

6. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Birimimiz sürecin etkinliğini ve verimliliğini sürekli iyileştirmeye yönelik çalışmalar yürütür. Bu kapsamda düzeltici faaliyetler, risk ve fırsat değerlendirme çalışmaları ve yenilikçi iyileştirmeler yapılır. Şikayete yol açan mevcut sorunların tekrarlanmasını ve potansiyel sorunların ortaya çıkmasını önlemek için bunların sebeplerini ortadan kaldırmaya yönelik faaliyetler gerçekleştirilir.