



Ordu University

Paydaş İlişkileri Süreci

PROCESS COORDINATOR:

RESPONSIBLE UNITS FOR THE PROCESS: Kalite Koordinatörlüğü

AUTHORIZATION AND RESPONSIBILITIES: Görev tanımlarında belirlenmiştir.

GOAL OF PROCESS: ODÜ, geri bildirim yönetim politikası ile yürütmekte olduğu faaliyetlerin hizmet kalitesinin etkinliğini ve böylece paydaş memnuniyetini artırmak

ENTRIES	RESOURCES	OUTPUTS
Birimler arası yazışma Kurumlar arası yazışma Bireysel başvurular Toplantı tutanakları Gözden geçirme çıktıları Anketler Geri Bildirim Formu	Ofis Ortamı Bilgisayar vb. Teknolojik Altyapı İnsan Kaynağı UBYS KAYSİS-Yasal Mevzuat ÜNİKYS-Geri Bildirim Modülü Web Sayfası ODÜ İş Takvimi Kalite Eylem Planı	Geri bildirim kaydı Geri bildirim raporları Memnuniyet raporları Geri bildirim formu

Activities

F5.3.1 Paydaş geri bildirimlerinin alınması

Goal of the Activity: Yürütülen tüm faaliyetlere ilişkin iş ve işlemlerden etkilenen paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
<ul style="list-style-type: none">ÜNİKYS Geri Bildirimler modülü ile geri bildirimlerin alınmasıAnket yönetim işlemleri			<ul style="list-style-type: none">ÜNİKYSUBYSDijital OrtamFiziki Arşiv

Tracking Criterion:



Ordu University

Paydaş İlişkileri Süreci

F5.3.2 Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi

Goal of the Activity: Bildirimlerin anlaşılması ve çözüme kavuşturulması yönünde şikâyet, öneri ve isteklerin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar olan sürecin takibini sağlamak

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
<ul style="list-style-type: none">• Geri bildirim doğru birime yönlendirilmesi işlemleri• Geri bildirimlerin öncelik ve aciliyet değerlendirmesi işlemleri• Geri bildirimlerin DİF ihtiyacının tespiti ve takibinin yapılması işlemleri			<ul style="list-style-type: none">• ÜNİKYS• UBYS• Dijital Ortam• Fiziki Arşiv

Tracking Criterion:

F5.3.3 Geri Bildirim Faaliyetlerinin Tamamlanması ve Paydaş..

Goal of the Activity: Yürütülen süreçlerin sonunda paydaşların memnuniyet düzeyini belirleyerek verilen hizmet kalitesinin artırmak

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
<ul style="list-style-type: none">• Geri bildirimlerin ÜNİKYS üzerinde yanıtlanma işlemleri			<ul style="list-style-type: none">• ÜNİKYS• UBYS• Dijital Ortam• Fiziki Arşiv

Tracking Criterion:



Ordu University

Paydaş İlişkileri Süreci

F5.3.4 Paydaş İlişkilerinin İyileştirilmesi

Goal of the Activity: Paydaş memnuniyetini arttırmak, paydaş ilişkileri yönetim sürecinin etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
<ul style="list-style-type: none">Paydaş ilişkileri faaliyetinin Analiz ve Değerlendirme işlemleriPaydaş ilişkileri faaliyetinin raporlandırma işlemleriPaydaş ilişkileri faaliyetinin rapor sonuçlarına göre DİF işlemleri			<ul style="list-style-type: none">ÜNİKYSUBYSDijital OrtamFiziki Arşiv

Tracking Criterion:

F5.3.5 Paydaş Etkileşimi

Goal of the Activity: Birim düzeyinde toplantılar, etkinlikler vb ile paydaş etkileşimini artırmak

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
<ul style="list-style-type: none">İç-Dış Paydaş EtkinlikleriToplumsal Faaliyetler			<ul style="list-style-type: none">Elektronik OrtamFiziksel OrtamUBYSÜNİKYS

Tracking Criterion:



Ordu University

Paydaş İlişkileri Süreci

F5.3.6 Mezun İlişkileri Yönetimi

Goal of the Activity: Mezunlarla ilişkilerin sürekliliğini sağlamak

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
Mezunlarla İletişim İşlemleri Mezun Etkinlikleri İşlemler			<ul style="list-style-type: none">• UBYS• ÜNİKYS• WEB SAYFASI• MEZUN BİLGİ SİSTEMİ• ÖĞRENCİ BİLGİ SİSTEMİ• Fiziki Ortam• Elektronik Ortam

Tracking Criterion:

F5.3.7 Anket İzleme ve Raporlama

Goal of the Activity: Anketler aracılığıyla paydaş memnuniyet düzeyini belirlemek ve anketlerin değerlendirilmesi sonucunda anket eylem planını oluşturmak ve izlemek

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
Anket Uygulama ve izleme Planını hazırlanması ve duyurulması Anketlerin yazılımlar aracılığıyla (Survey, UBYS vb) gerçekleştirilmesi Anket değerlendirme raporlarının hazırlanması ve duyurulması Anket eylem planlarının hazırlanması ve izlenmesi			<ul style="list-style-type: none">• UBYS• Survey Yazılımı• Mezun Bilgi Sistemi• UBS• Elektronik Ortam• Fiziki Ortam

Tracking Criterion: