



Ordu Üniversitesi

Paydaş İlişkileri Süreci

SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ:

SÜREÇTEN SORUMLU BİRİMLER: Kalite Koordinatörlüğü

YETKİ VE SORUMLULUKLAR: Görev tanımlarında belirlenmiştir.

SÜRECİN AMACI: ODÜ, geri bildirim yönetim politikası ile yürütmekte olduğu faaliyetlerin hizmet kalitesinin etkinliğini ve böylece paydaş memnuniyetini artırmak

GİRDİLER	KAYNAKLAR	ÇIKTILAR
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

Faaliyetler

F5.3.1 Paydaş geri bildirimlerinin alınması

Faaliyetin Amacı: Yürütülen tüm faaliyetlere ilişkin iş ve işlemlerden etkilenen paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- ÜNİKYS Geri Bildirimler modülü ile geri bildirimlerin alınması - Anket yönetim işlemleri			- ÜNİKYS - UBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv

İzleme Kriterleri:



Ordu Üniversitesi

Paydaş İlişkileri Süreci

F5.3.2 Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi

Faaliyetin Amacı: Bildirimlerin anlaşılması ve çözüme kavuşturulması yönünde şikâyet, öneri ve isteklerin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar olan sürecin takibini sağlamak

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- Geri bildirimin doğru birime yönlendirilmesi işlemleri - Geri bildirimlerin öncelik ve aciliyet değerlendirmesi işlemleri - Geri bildirimlerin DİF ihtiyacının tespiti ve takibinin yapılması işlemleri			- ÜNİKYS - UBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv

İzleme Kriterleri:

F5.3.3 Geri Bildirim Faaliyetlerinin Tamamlanması ve Paydaş..

Faaliyetin Amacı: Yürütülen süreçlerin sonunda paydaşların memnuniyet düzeyini belirleyerek verilen hizmet kalitesinin artırmak

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
Geri bildirimlerin ÜNİKYS üzerinde yanıtlanma işlemleri			- ÜNİKYS - UBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv

İzleme Kriterleri:



Ordu Üniversitesi

Paydaş İlişkileri Süreci

F5.3.4 Paydaş İlişkilerinin İyileştirilmesi

Faaliyetin Amacı: Paydaş memnuniyetini arttırmak, paydaş ilişkileri yönetim sürecinin etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- Paydaş ilişkileri faaliyetinin Analiz ve Değerlendirme işlemleri - Paydaş ilişkileri faaliyetinin raporlandırma işlemleri - Paydaş ilişkileri faaliyetinin rapor sonuçlarına göre DİF işlemleri			- ÜNİKYS - UBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv

İzleme Kriterleri:

F5.3.5 Paydaş Etkileşimi

Faaliyetin Amacı: Birim düzeyinde toplantılar, etkinlikler vb ile paydaş etkileşimini artırmak

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- İç-Dış Paydaş Etkinlikleri - Toplumsal Faaliyetler			- Elektronik Ortam - Fiziksel Ortam - UBYS - ÜNİKYS

İzleme Kriterleri:



Ordu Üniversitesi

Paydaş İlişkileri Süreci

F5.3.6 Mezun İlişkileri Yönetimi

Faaliyetin Amacı: Mezunlarla ilişkilerin sürekliliğini sağlamak

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
Mezunlarla İletişim İşlemleri Mezun Etkinlikleri İşlemler			• UBYS • ÜNİKYS • WEB SAYFASI • MEZUN BİLGİ SİSTEMİ • ÖĞRENCİ BİLGİ SİSTEMİ • Fiziki Ortam • Elektronik Ortam

İzleme Kriterleri:

F5.3.7 Anket İzleme ve Raporlama

Faaliyetin Amacı: Anketler aracılığıyla paydaş memnuniyet düzeyini belirlemek ve anketlerin değerlendirilmesi sonucunda anket eylem planını oluşturmak ve izlemek

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
Anket Uygulama ve İzleme Planını hazırlanması ve duyurulması Anketlerin yazılımlar aracılığıyla (Survey, UBYS vb) gerçekleştirilmesi Anket değerlendirme raporlarının hazırlanması ve duyurulması Anket eylem planlarının hazırlanması ve izlenmesi			• UBYS • Survey Yazılımı • Mezun Bilgi Sistemi • UBS • Elektronik Ortam • Fiziki Ortam

İzleme Kriterleri: