

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Görüşlerin Alınması ve Değerlendirilmesi Prosedürü</b>	Doküman No	RC-KAK-PR-008
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	1 / 2

## Revizyon Takip Tablosu

Revizyon No	Tarih	Açıklama

## 1. AMAÇ

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü olarak tüm bireylerin, çalışanların ve öğrencilerin öneri ve isteklerini değerlendirmek, uygun olanlara geri bildirimde bulunmak, memnuniyetin sürekli değerlendirilmesi ve ölçülmesini sağlamak, çalışanların kalite geliştirme ve iyileştirmeye katılım şeklini belirlemektir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, Hitit Üniversitesinde KYS kapsamındaki birimleri kapsar.

## 3. TANIMLAR

Bu prosedürde tanımlanacak terim bulunmamaktadır.

## 4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

## 5. UYGULAMA

### 5.1 Genel

- Yapılan tüm bildirimler büyük bir hassasiyetle incelenir.
- Tüm bireylerin, çalışanların ve öğrencilerin Öneri ve İstek kutularının yanında bulunan Öneri ve İstek Formu aracılığı ile görüş ve önerilerini yazarak iletir.
- Her ayın ilk günü Öneri ve İstek Kutuları, Birim Kalite Temsilcisi ve Birim Amiri tarafından açılarak Öneri ve İstek Açılış Tutanağına işlenir ve Kalite Koordinatörü tarafından onaylanır.
- Tüm Öneri ve İstekler Öneri ve İstek Değerlendirme Formuna yazılır.
- Yazım işleminden sonra Birim Kalite Temsilcisi, Birim Amiri ve Fakülte/Enstitü/Yüksekokul/Meslek Yüksekokulu Sekreteri toplanarak çıkan görüş ve önerileri değerlendirir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>



## Görüşlerin Alınması ve Değerlendirilmesi Prosedürü

Doküman No	RC-KAK-PR-008
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	2 / 2

- Küfür, hakaret içeren öneri ve istekler, isimsiz ve nereye ait olduğu belli olmayan öneri ve istekler uygun olarak değerlendirilmez.
- Ekip hangi öneri/istek için geri dönüş yapılacağına da karar verir.
- Alınan kararlar doğrultusunda ilgili kişi, kişiler veya birimlere öneri ve isteklerin ilgili kısmı resmi kanallarla iletilir.
- Ekip tüm bu işleymden sonra tekrar toplanır. Toplantıda karar alınan iyileştirme sonunda geri dönüş yapılması planlanan öneri/şikâyet sahibine Kalite Koordinatörlüğü tarafından geri bildirimde bulunulur.

### 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

#### 6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu

#### 6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

- RC-KAK-FR-013 Öneri ve İstek Formu
- RC-KAK-FR-015 Öneri ve İstek Açılış Tutanağı
- RC-KAK-FR-014 Öneri ve İstek Değerlendirme Formu

Hazırlayan

Kontrol Eden

Onaylayan

*Kalite Yönetim Sistemi  
Dokümantasyon ve Sürekli  
İyileştirme Komisyonu*

*Kalite Koordinatörü*

*Rektör*