



# YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ DİLEK ve ÖNERİ DEĞERLENDİRME TALİMATI

Doküman Kodu	KYT-TLM-005
Yürürlük Tarihi	08.08.2018
Revizyon Tarihi/No	-
Baskı No	

## 1.AMAÇ

Üniversitemizde müşteri, öğrenci ve çalışanların öneri ve taleplerini değerlendirerek, kalite ve verimliliği artırmak için gerekli yetki ve sorumlulukların düzenlendiği bir sistemi oluşturmaktır.

## 2.KAPSAM

Üniversitemizde KYS kapsamındaki dilek ve önerilerin değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

## 3.SORUMLULAR

Bu talimatın uygulanmasından kalite yönetim temsilcisi sorumludur.

## 4. UYGULAMA

4.1 Müşteri, öğrenci ve çalışanlar; dilek ve önerilerini posta yoluyla, dilek ve öneri kutusuna bırakarak, e-mail adresine yollayarak ya da doğrudan Kalite Yönetim Temsilcisine verebilir.

- İlgili noktalara bırakılan taleplerde isim ve adres bulunması zorunlu değildir. Yönetim Temsilcisine yapılan başvurularda isim ve adres belirtme zorunludur.
- Dilek ve öneri kutusuna gelen formlar, her hafta Cuma günü Birim Yöneticisi veya Birim Kalite Temsilcisi veya görevlendirdiği bir kişi ve KYT'nün görevlendirdiği bir kişi ile birlikte kutular açılarak değerlendirmeye alınır. Bu talepler **Dilek ve Öneri İzleme Listesine (KYT-LST-007)** kayıt edilir.
- Birim Kalite sorumluları gelen tüm öneri ve talepleri değerlendirmeye alır. Gereklik halinde ulaşabiliyorsa talep sahipleri ile görüşerek detaylı bilgi istenir. Bu talepler **Dilek ve Öneri İzleme Listesine** kayıt edilir. Sonuçlar Kalite Yönetim Temsilcisine aylık olarak bildirilir.
- Öneri veya talepler hakkında alınan kararlar Kalite Birim Sorumlusu tarafından **Dilek ve Öneri Formuna (KYT-FRM-019)** kayıt edilir.
- Birimler tarafından sonuçlandırılmamış tüm öneri ve talepler her ayın ilk haftası Akreditasyon ve Kalite Koordinatörlüğüne bildirilir.
- Sonuçlandırılmış talepler iletişim panosunda ya da Web Sitemizde yayınlanarak duyurulur.
- Sonuçlandırılmamış tüm öneri ve talepler her ay Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları **Yönetimin Gözden Geçirmesi** toplantılarına sunulur.
- Sonuçlandırılan öneri ve talepler için Dilek ve Öneri Formunda şahısların irtibat adresleri belli ise geri dönüş yapılır. Yapılan faaliyet konusunda, ilgililer iletişim yöntemleri kullanılarak bilgilendirilir ve dilek öneri formuna bilgilendirmeyi yapan kişi adını soyadını yazarak imzasını atar, kayıt altına alır.

4.2. Bu talimatta adı geçen tüm dokümanlar kalite kaydı olup **Kayıtların Kontrolü Prosedürü'** ne uygun işlem görür.

## 5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR VE KALİTE KAYITLARI

- Dilek ve Öneri Formu KYT-FRM-019
- Dilek ve Öneri İzleme Listesi KYT-LST-007
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-002

Hazırlayan  
Prof.Dr.Şenol AKIN  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan 08/08/2018  
Prof.Dr.Salih KARACABEY  
REKTÖR

Sayfa No  
1/1