|  |
| --- |
| AMAÇ Bu Prosedürün amacı, Harran Üniversitesinde öğrenim gören ve mezun olan öğrencilerin eğitim-öğretim hizmetinden duydukları memnuniyetinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi konusunda uygulanacak yöntem, esas ve sorumlulukların belirlenmesidir. KAPSAM Prosedür Harran Üniversitesinin tüm birimlerini kapsar. TANIMLAR **Anket:** Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini, akademik personel ve derslerle ilgili taleplerini belirtebileceği, öğrencilerin üniversiteden aldığı hizmetlerden memnuniyet düzeyini ölçen çeşitli sorulardan oluşan formlardır. SORUMLULUKLAR Bu Prosedürün hazırlanmasından ve yönetiminden Yönetim Temsilcisi sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar Prosedürde belirtilmiştir. UYGULAMAMEMNUNİYET ÖLÇÜMÜÖğretim Elemanı ve Ders Değerlendirme Anketi Öğrencilerin memnuniyet düzeyini belirlemek için tüm akademik birimlerde anketler uygulanır. Anket çalışması dönem sonunda raporlaştırılarak Fakülte Kurulu veya Bölüm Kurulunda gündem olarak görüşülerek iyileştirmeye açık alanlar tespit edilir ve iyileştirme kararları alınır.  Anketlerin genel analizleri Anket Değerlendirme Raporu Formu veya herhangi bir formatta hazırlanmış istatistiki metotlar kullanılarak ve iyileştirme kararları belirtilerek hazırlanır. Yönetim temsilcisi, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli ise düzeltici faaliyetler planlanır. Anket sonuçları ve çeşitli dokümanlar yoluyla alınan talepler E-mail, dilekçeler, anket ve görüşmeler yolu ile öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşleri alınmaktadır. Alınan görüş, öneri ve şikâyetler Yönetim Temsilcisi adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından incelenir. Gelen taleplerin içeriğine göre sistem üzerinden ilgili birime yönlendirme yapılır. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken bir öneri/talep/şikâyet gelirse Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu doldurularak Düzeltici ve Önleyici Faaliyet iş akışı uygulanır. Yüz Yüze Görüşmeler Fakültelerin tüm bölümlerindeki öğrenci Danışmanları, öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşlerini alarak Bölüm Başkanı, Bölüm Başkan Yardımcıları ve Öğretim Elemanları ile yüz yüze görüşerek bildirimde bulunabilir. Eğer bir öneri veya şikâyet bildirilmişse en kısa sürede birim kalite sorumlusuna veya Kalite Koordinatörlüğüne bilgi verilerek düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılması talep edilir. Mezunlar ile Görüşmeler Harran Üniversitesinden mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler Mezun Öğrenci etkinliklerinde alınan geri dönüşler sonucunda, bir öneri gelirse Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu doldurularak işletilir. Paydaş Yakınları ile yapılan görüşmeler Harran Üniversitesi şehir merkezine kurduğu platformlar ve dijital uygulamalar ile paydaş yakınlarının beklentilerini dikkate almaktadır. Üniversite-Sanayi işbirliği ve Kamu-Üniversite işbirliği ile yapılan faaliyetler Üniversitemiz, ÜSİ VE KSÜ kapsamında sanayiciler ve çeşitli kurumlar ile işbirliği yaparak açılacak olan yeni programlar ve AR-GE merkezleri ile ilgili ihtiyaç analizleri yapmaktadır. Böylece sanayicilerimizin ve kamunun talepleri doğrultusunda yeni merkezler ve yeni programlar açılmaktadır. ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME Şikayetler Kalite Yönetim Sistemi üzerinden ilgili birime yapılır. Yapılan şikayet ile ilgili muhattap, görüş ve cevap belirlendikten sonra birim yöneticisi onayı ile iletilir. Bu süreç 3 ila 5 gün arasında tamamlanır. Ayrıca şikayetler üniversiteye telefon, e-posta ve posta yoluyla gelir. Şikâyetler birim kalite sorumlusuna veya Kalite Koordinatörlüğüne iletilir. Gelen şikâyetlerin ilgili birim tarafından en **fazla 3 iş günü** süre içerisinde cevaplanması esastır.  **6.İLGİLİ DOKÜMANLAR**  **6.1 İç Kaynaklı Dokümanlar**   * KYS-FRM-000 Öğrenci Memnuniyet Anketi * KYS-FRM-000 Düzeltici Faaliyetler Formu * KYS-İAŞ-000 Düzeltici Önleyici Faaliyet İş Akışı * ÜSİ ve KSÜ kapsamında imzalanan protokoller |