

	<b>T.C.</b> <b>KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Dilek ve Öneri Değerlendirme Talimatı</b>	Doküman No	KYS-TL-003
		İlk Yayın Tarihi	05.07.2021
		Revizyon tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	1/2

## 1.AMAÇ

Üniversitemizde öğrenci, çalışan ve müşterilerin 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.** Öğrenci, çalışan ve müşterilerin dilek ve önerilerini e-mail adresine yollayabilir, dilek ve öneri kutusuna bırakabilir ya da doğrudan birim sorumlularına verebilir.

**4.2.** İlgili noktalara bırakılan taleplerde isim ve adres bulunması zorunlu değildir. Yönetim Temsilcisine yapılan başvurularda isim ve adres belirtme zorunludur.

**4.3.** Dilek ve öneri kutusuna gelen formlar, her hafta cuma günü birim yöneticisi ve kalite birim sorumlusu veya görevlendirdiği bir kişi ile birlikte kutular açılarak değerlendirmeye alınır. Bu talepler Dilek ve Öneri İzleme Listesine kayıt edilir.

**4.4.** 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.

**4.5.** Öneri veya talepler hakkında alınan kararlar Kalite Birim Sorumlusu tarafından Dilek ve Öneri Formuna kayıt edilir.

**4.6.** Birimler tarafından sonuçlandırılmamış tüm öneri ve talepler her ay yönetim temsilcisine bildirilir.

**4.7.** Sonuçlandırılmış talepler Web Sitemizde yayınlanarak duyurulur.

**4.8.** Sonuçlandırılmamış tüm öneri ve talepler her ay kalite yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına sunulur.

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Öğr. Gör. Esra AVANOĞLU	Şevket BAĞÇACIOĞLU	Prof. Dr. Yavuz DEMİREL

	<b>T.C.</b> <b>KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Dilek ve Öneri Değerlendirme Talimatı</b>	Doküman No	KYS-TL-003
		İlk Yayın Tarihi	05.07.2021
		Revizyon tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	1/2

**4.9** 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.

## 5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- ✓ Dilek ve Öneri Formu KYS-FRM-179
- ✓ Dilek ve Öneri İzleme Listesi KYS-LS-004

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Öğr. Gör. Esra AVANOĞLU	Şevket BAHÇACIOĞLU	Prof. Dr. Yavuz DEMİREL