

ÖĞRENCİ ŞİKAYETLERİ VE MEMNUNİYET
DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

REVİZYON DURUMU

Revizyon No Revizyon Tarihi Açıklama

Hazırlayan	Onaylayan	Yayın Onayı
Kalite ve Yönetişim Koordinatörü	Rektör Yardımcısı	Rektör
İmza	İmza	İmza

ÖĞRENCİ ŞİKAYETLERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

- AMAÇ:** İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin eğitim-öğretim hizmetlerinden memnuniyetin ölçülmesi ve değerlendirilmesi konusunda uygulanacak yöntem, esas ve sorumlulukların belirlenmesidir.
- KAPSAM:** Bu prosedür İNÜ'nün tüm birimlerini kapsar.
- KISALTMALAR:**
 - İNÜ:** İstanbul Nişantaşı Üniversitesi
 - DF:** Düzeltici Faaliyet
 - HELPDESK:** İNÜ WEB Sayfasında yer alan paydaş görüş ve öneri sistemi.
- TANIMLAR:**
 - Anket:** Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini, akademik personel ve derslerle ilgili taleplerini belirtebileceği, personelin üniversiteden aldığı hizmetlerden memnuniyet düzeyini ölçen çeşitli sorulardan oluşan formlardır.
- SORUMLULAR:** Bu prosedürün hazırlanmasından ve yönetiminden Öğrenci Dekanlığı sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.
- FAALİYET AKIŞI:**
 - Anketler:** Anketler “Paydaş Anketleri Uygulama Planı’na göre uygulanır.
 - Genel Memnuniyet ve Ders Değerlendirme Anketleri:**
 - Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi:** Yılda bir kez uygulanır. Anketin hazırlanması ve uygulanmasından Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü sorumludur. Hazırlanan anket Rektörlük onayı ile Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı’na Öğrenci Bilgi Sistemi üzerine tanımlanması için gönderilir.
 - Ders Değerlendirme Anketleri:** Anket çalışması “Paydaş Anketleri Uygulama Planı’na göre dönem sonlarında otomasyon sistemi üzerinden Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı kontrolünde uygulanır. Uygulama tamamlandığında sonuçları Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü tarafından değerlendirme raporu hazırlanır.

Hazırlayan	Onaylayan	Yayın Onayı
Kalite ve Yönetişim Koordinatörü	Rektör Yardımcısı	Rektör
İmza	İmza	İmza

ÖĞRENCİ ŞİKAYETLERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

- 6.1.1.2.1. Hazırlanan anket raporu mutlaka akademik birim bazlı ayrılır.
- 6.1.1.2.2. Hazırlanan rapor Rektörlüğe arz edilir.
- 6.1.1.2.3. Rektörlük akademik birim kalite kurullarında gündem yapılması ve PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) iyileştirme tekniği ile iyileştirmelerin planlanması için Dekanlık/Müdürlüklere gönderilir.
- 6.1.1.3. Tüm anketlerin genel analizleri "**Anket Değerlendirme Raporu**" Kalite ve Yönetişim Koordinatörü tarafından, "**Yönetimi Gözden Geçirme (YGG) Toplantısı**"nda sonuçları paylaşır ve gerekli ise düzeltici faaliyetler planlanır.

6.2. Paydaş Görüş ve Öneri Sistemi (HELPDESK): İNÜ WEB Sayfasında HELPDESK üzerinden gönderilen tüm görüş ve öneriler yönetim tarafından değerlendirilir. HELPDESK üzerinden gelen görüş ve öneriler "**Paydaş Görüş-Öneri İş Akış Şeması**"na göre değerlendirilir.

6.3. Yüz Yüze Görüşmeler: Fakültelerin tüm bölümlerindeki öğrenci temsilcileri, öğrencilerin öneri, şikayet ve görüşlerini alarak Bölüm Başkanı, Bölüm Başkan Yardımcıları ve Öğretim Elemanları ile yüz yüze görüşerek bildirimde bulunabilir. Eğer bir öneri veya şikayet bildirilmişse "**Düzeltilici Faaliyet Formu**" doldurulur. "**Düzeltilici Faaliyet Prosedürü**"ne göre süreç yürütülür.

6.4. Mezunlar İle Görüşmeler: İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nden mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler İNÜ Mezunlar derneği aracılığı ile alınır. Etkinliklerde alınan geri dönüşler sonucunda bir öneri gelirse "**Düzeltilici Faaliyet Prosedürü**"ne göre hareket edilir.

6.5. Görüş ve Önerilerin Değerlendirilmesi: İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nde şikayetler öğretim üyeleri, Telefon, e-posta ve posta yoluyla gelebilir. Şikayetler öğretim üyeleri, telefon ya da posta yoluyla gelirse, bu şikayetler mutlaka akademik

Hazırlayan	Onaylayan	Yayın Onayı
Kalite ve Yönetişim Koordinatörü	Rektör Yardımcısı	Rektör
İmza	İmza	İmza

ÖĞRENCİ ŞİKAYETLERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

birim kalite kalite temsilcisine iletilir. Gelen şikâyet İNÜ WEB sayfasında yer alan HELPDESK sistemine girilir. HELPDESK üzerinden gelen görüş ve öneriler “**Paydaş Görüş-Öneri İş Akış Şeması**”na göre değerlendirilir.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

7.1. Düzeltici Faaliyet Prosedürü

7.2. Paydaş Görüş-Öneri İş Akış Şeması

7.3. Paydaş Anketleri Uygulama Planı

8. REFERANS DOKÜMANLAR:

8.1. TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları

Hazırlayan	Onaylayan	Yayın Onayı
Kalite ve Yönetişim Koordinatörü	Rektör Yardımcısı	Rektör
İmza	İmza	İmza