



KAPADOKYA MYO

ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME TALİMATI

DOKÜMAN NO	TL-039
İLK YAYIN TARİHİ	TEMMUZ 2015
REVİZYON NO	01
REVİZYON TARİHİ	MAYIS 2016
SAYFA NO	1/3

- AMAC:** Bu dokümanın amacı, KMYO öğrencilerinin verilen hizmetlerden memnuniyet düzeylerini belirlemek, şikâyet ve talepleri izlemek, sonlandırmak için kullanılan usul ve esasları tanımlamaktır.
- KAPSAM:** Kapadokya Meslek Yüksekokulu Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Yönergesinde tanımlanmış olan öğrenci memnuniyet anketlerinin yapılması ve değerlendirilmesi esasları ile KMYO öğrencilerinin aldıkları hizmetten şikâyetlerinin ve taleplerinin izlenmesi bu talimatın kapsamında yer alır.
- TANIMLAR:**

Anket: Öğrencilerin yüksekokuldan aldıkları hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ölçen çeşitli sorulardan oluşan formlardır.

Canlı Destek Sistemi: Yüksekokulun internet sitesi üzerinden dış ve iç paydaşların mesai saatleri içerisinde canlı olarak erişebildikleri, diğer saatlerde ise görüş, talep ve şikâyetlerini asenkron olarak ulaştırabildikleri uygulamayı

KMYO: Kapadokya Meslek Yüksekokulu

Komisyon: Kapadokya Meslek Yüksekokulu Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Yönergesi uyarınca kurulmuş Kapadokya Meslek Yüksekokulu Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Komisyonunu,

Müdür Yardımcısı: Kapadokya Meslek Yüksekokulu Öğrenciden Sorumlu Müdür Yardımcısını,

Öğrenci Danışmanı: Kapadokya Meslek Yüksekokulu Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Yönergesinde tanımlanan öğrenci danışmanlarını

Yönerge: Kapadokya Meslek Yüksekokulu Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Yönergesini

İfade eder.

4. İŞLEM:

4.1. MEMNUNİYET ÖLÇÜMÜ, ŞİKÂyetLERİN TOPLANMASI

4.1.1. Anketler, Müdür Yardımcısının koordinasyonunda,

- Tüm öğrencilere
- Her akademik dönemin bitişinden en geç iki hafta önce, akademik dönemin başında gerçekleştirilen komisyon toplantısında belirlenen tarihlerde,
- Komisyon tarafından belirlenen anketin içeriği ve uygulama metoduna uygun olarak,
- Yönergede tanımlanan öğrenci danışmanları tarafından yapılır.

4.1.2. Anket sonuçları, komisyon sekreterliği tarafından FR-146 Anket Değerlendirme Raporu Formu kullanılarak analiz için düzenlenir. Müdür yardımcısı,

Hazırlayan :
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
MYO MÜDÜRÜ



KAPADOKYA MYO

ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME TALİMATI

DOKÜMAN NO	TL-039
İLK YAYIN TARİHİ	TEMMUZ 2015
REVİZYON NO	01
REVİZYON TARİHİ	MAYIS 2016
SAYFA NO	2/3

- Anket sonucunda tespit edilen şikâyet ve taleplerin yüksekokulunun idari/akademik işleyiş sisteminden kaynaklandığının veya öğrencinin hak kaybına neden olması olasılığının tespit edildiği durumlarda Müdür Yardımcısı, Kalite Koordinatörü ve ilgililerin katılımı ile kök neden analizi yapılır ve ilgili birim düzeltici, önleyici faaliyetlere başlar. Sonuçlar şikâyet sahibine yazılı ya da sözlü olarak iletilir. Bu işlemleri Müdür Yardımcısı tarafından koordine eder.
 - Ortalama puanı 3/5'in altında olan kriterler için aksiyon önerisi hazırlar,
 - Yönetimin gözden geçirmesi için Yüksekokul Yönetim Kuruluna sunar,
 - Yönetim Kurulunun kararlarının ilgili departmanlar tarafından gerçekleştirilmesini takip eder,
 - Öğrenci danışmanlarının, öğrencileri konuya ilişkin olarak bilgilendirmelerini sağlar
- 4.1.3. Öğrenci danışmanları yüz yüze görüşmelerde tespit ettikleri sorunları;**
- Bilgi işlem altyapısı, derslikler, öğrenci işleri gibi konularla ilgili olması halinde Canlı Destek Sistemine girer veya öğrencinin girmesini temin eder,
 - Canlı Destek Sistemi kapsamı dışında olması halinde, ilgili Bölüm Başkanı ve Müdür Yardımcısına e-posta ile iletir,
 - Sorunların çözümleri veya çözülemiyorsa nedenleri öğrenci danışmanları tarafından öğrenciye yine yüz yüze görüşmelerde iletilir.
- 4.2. Öğrenci ve velileri tarafından iletilen şikâyet ve taleplerin Canlı Destek Sistemi üzerinden toplanması ve sonuçlandırılması esastır. E-posta ile iletilen şikâyetler Canlı Destek Sistemine aktarılır. Sistemin işleyişi Canlı Destek Sistemi Kullanım Talimatında yer almaktadır.**
- 4.2.1. Öğrencilerin ve velilerinin eğitim, öğretim ve etkinliklere ilişkin şikâyet ve talepleri: Öğrenciler, öğrenci velileri ve çalışanlar öğrencilerin eğitim – öğretim faaliyetlerini aksatan veya memnuniyeti etkileyen durumları canlı destek sistemi, e-posta ve dilekçe yoluyla iletirler.**
- 4.2.2. Öğrenci evlerine ilişkin şikâyet ve talepler: Öğrenci evlerinde konaklayan öğrenciler ve velilerinin konaklama ve yemekhaneye yönelik şikâyet ve talepleri yalnızca Canlı Destek Sistemi yoluyla alınır.**
- 4.2.3. Bilgi işleme ilişkin şikâyet ve talepler: Öğrencilerin ve velilerinin bilgi işleme yönelik şikâyet ve talepleri yalnızca Canlı Destek Sistemi yoluyla alınır.**
- 4.2.4. Muhasebeye ilişkin şikâyet ve talepler: Öğrencilerin ve velilerinin muhasebeye yönelik şikâyet ve talepleri canlı destek sistemi, e-posta ve dilekçe yoluyla alınır.**
- 4.2.5. Şikâyet ve Taleplerin Değerlendirilmesi: Şikâyet veya talebin ulaştığı birim söz konusu şikâyet veya talebe ilişkin işlemlerin yapılması ve şikâyet veya talebi ileten kişinin bilgilendirilmesinden sorumludur. Birimler çözüm üretemeyecekleri durumlarda üst birimlere bilgi vermekle yükümlüdürler.**

Hazırlayan :
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
MYO MÜDÜRÜ



KAPADOKYA MYO

**ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ
DEĞERLENDİRME TALİMATI**

DOKÜMAN NO	TL-039
İLK YAYIN TARİHİ	TEMMUZ 2015
REVİZYON NO	01
REVİZYON TARİHİ	MAYIS 2016
SAYFA NO	3/3

Şikâyet ve taleplerin yüksekokulunun idari/akademik işleyişinden kaynaklandığının tespit edildiği durumlarda Müdür Yardımcısı, Kalite Koordinatörü ve ilgililerin katılımı ile kök neden analizi yapılır ve ilgili birim PR-005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü uyarınca düzeltici, önleyici faaliyetlere başlar. Sonuçlar şikâyet sahibine yazılı ya da sözlü olarak iletilir. Bu işlemleri Müdür Yardımcısı tarafından koordine eder.

5. **SORUMLULUK:** Bu talimatın uygulanmasından tüm KMYO personeli sorumludur.

6. **EKLER:**

PR-005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

FR-146 Anket Değerlendirme Raporu Form

Hazırlayan :
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
MYO MÜDÜRÜ