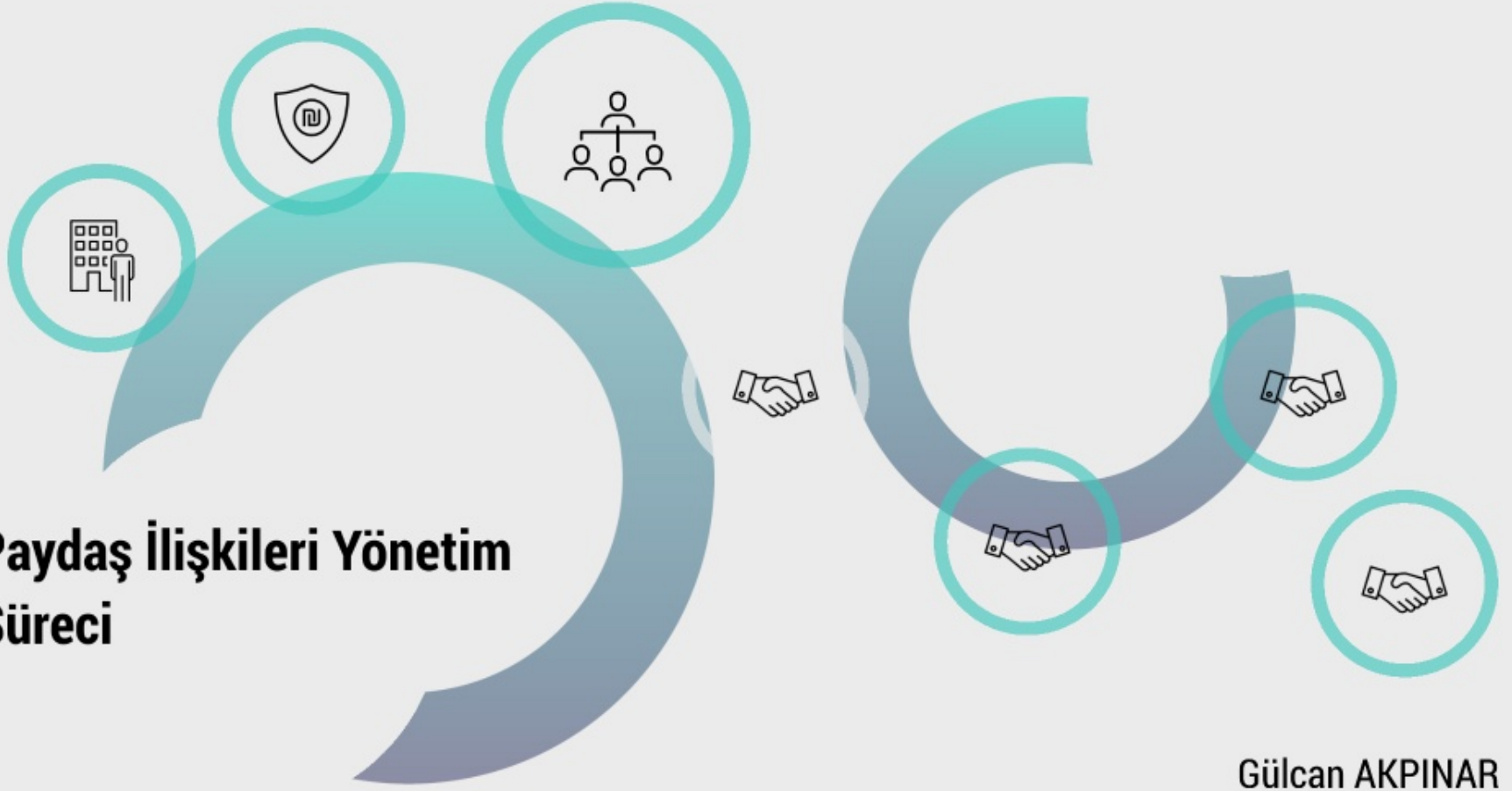


Paydaş İlişkileri Yönetim Süreci



Gülcan AKPINAR

21-22.05.2019



Sunum İçeriği

OMÜ ve paydaş odaklılık

OMÜ Paydaş geri bildirim politikası

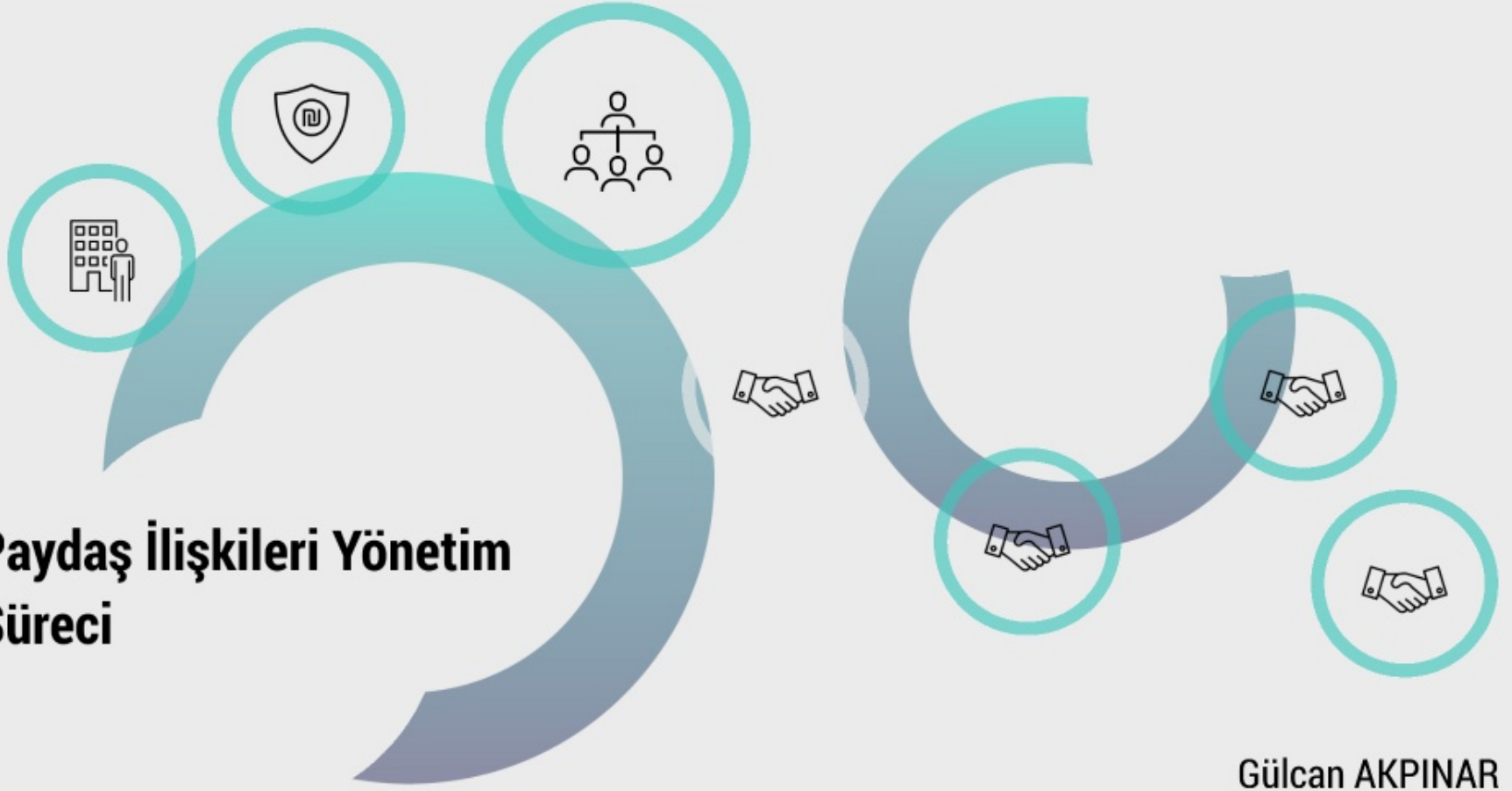
Uygulama

Geri bildirimlerin alınması ve takip edilmesi

İzleme ve Değerlendirme

İyileştirme

Paydaş İlişkileri Yönetim Süreci



Gülcan AKPINAR

21-22.05.2019



Politika

Misyonumuz: Araştırma, sorgulayan, güncelleyen, girişimci, etik değerlere önem veren ve sosyal sorumluluk sahibi bireyler yetiştirmek, rekabet ve yenilikçi ürünleri pazarlamak ve **paydaşlara kaliteli hizmet sunarak** topluma katkı sağlamak.

Vizyonumuz: Bilim ve teknolojiye yönelik, eğitim ve öğretimde öncülük eden, inovasyon odaklı, **paydaş memnuniyetinin sağlandığı** bir kurum ve kuruluş olarak bir liderliğe ulaşmaktır.

Kalite Politikası: **Öncü** olmak, Müşteri Üstünlüğüne, kaynakları etkin kullanarak, rekabet gücünü artırmaya, bağımsız ölçümlerle bilinen bir sistem içerisinde değerlendirilen ve **paydaşlarını sisteme dahil eden** bir yapıya ulaşmaya çalışmaktır.

OMÜ Paydaş Geri Bildirim Politikası

- (I) Kalite hedeflerine ulaşmayı kolaylaştırır
- (II) Tercih edilebilirliği artırır
- (III) Paydaşların güven ve memnuniyetini artırır
- (IV) Kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırır
- (V) Daha etkin karar almayı sağlayan ve planlama yapmayı kolaylaştırır
- (VI) Operasyonel etkinliği artıran bir anlayışı

benimsemiştir



Misyonumuz: Araştran, sorgulayan, çözümlen, girişimci, etik değerlere önem veren ve sosyal sorumluluk sahibi bireyler yetistirmek; nitelikli ve yenilikçi bilimsel araştırmalar yapmak ve **paydaşlara kaliteli hizmet sunarak** toplum refahını artırmaktır.

Vizyonumuz: Bilim ve teknolojiye yeniliğin, eğitim ve öğretimde niteliğin, hizmette güvenin ve **paydaş memnuniyetinin sağlandığı** girişimci ve uluslararası bir üniversite olmaktır.

Kalite Politikası: Ondokuz Mayıs Üniversitesi, kaynakları etkin kullanarak, sürekli iyileştirme felsefesini benimseyen, bağımsız tüm birimlerini bütüncül bir sistem içerisinde değerlendiren ve **paydaşlarını sisteme dahil eden** bir kalite yönetim anlayışına sahiptir.

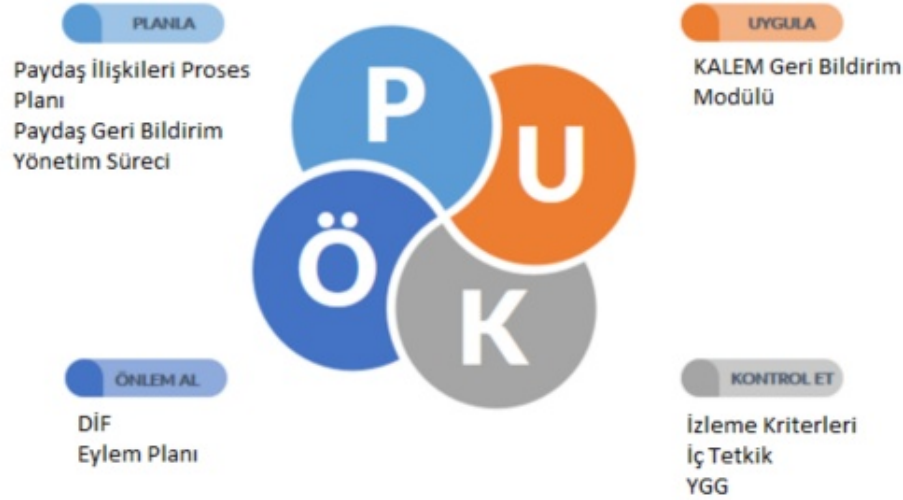
OMÜ Paydaş Geri Bildirim Politikası

- (i) Kalite hedeflerine ulaşmayı kolaylaştıran
- (ii) Tercih edilebilirliği artıran
- (iii) Paydaşların güven ve memnuniyetini artıran
- (iv) Kalite yönetim sisteminin etkinliğini artıran
- (v) Daha etkin karar almayı sağlayan ve planlama yapmayı kolaylaştıran
- (vi) Operasyonel etkinliği artıran bir anlayışı

benimsemiştir

Paydaş İlişkileri Yönetim Süreci

Tüm kalite süreçlerinde olduğu gibi paydaş ilişkileri yönetim sürecinde de sürekli iyileştirmeyi amaçlayan Planla-Uygula-Kontrol Et ve Önlem al çevriminden yararlanılmaktadır.





Paydaş İlişkileri Yönetim Süreci

OMÜ, paydaşları ile olan ilişkilerini "paydaş ilişkileri süreci" ve "geri bildirim yönetim prosedürü" aracılığıyla yürütür.

Paydaş İlişkileri Süreç Planı

Paydaş Geri Bildirim Prosedürü

PAYDAŞ
İLİŞKİLERİ
SÜREÇ PLANI

V. STRATEJİK YÖNETİM ALANI

4.1. Kurumsal Yönetim Süreci

4.2. Kalite Yönetimi Süreci

4.3. Paydaş İlişkileri Yönetimi Süreci

4.4. Hukuk Süreci

Paydaş İlişkileri Süreç Planı



Paydaş İlişkileri Yönetim Süreci



Gülcan AKPINAR

21-22.05.2019

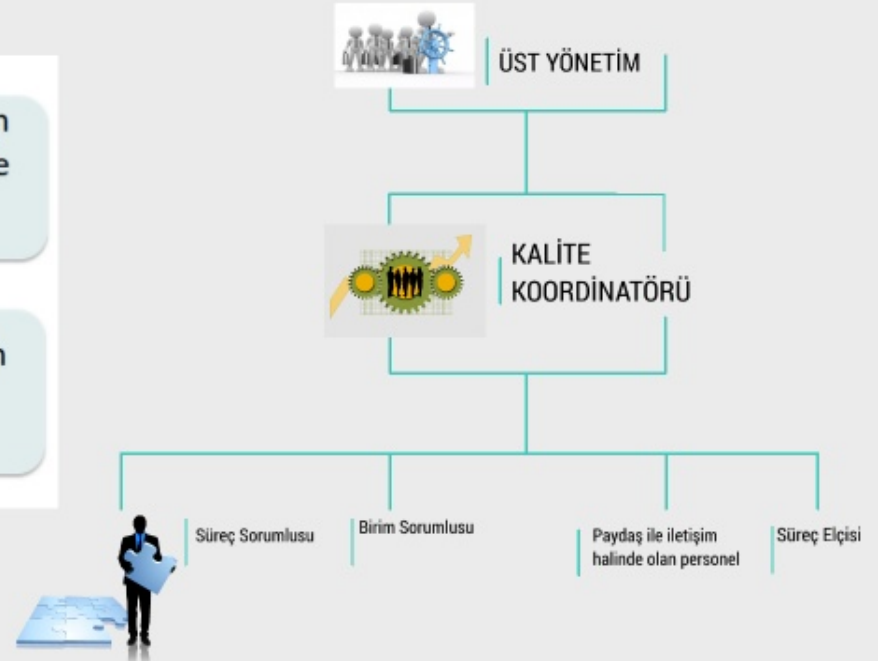
Paydaş Geri Bildirim Prosedürü

Amaç

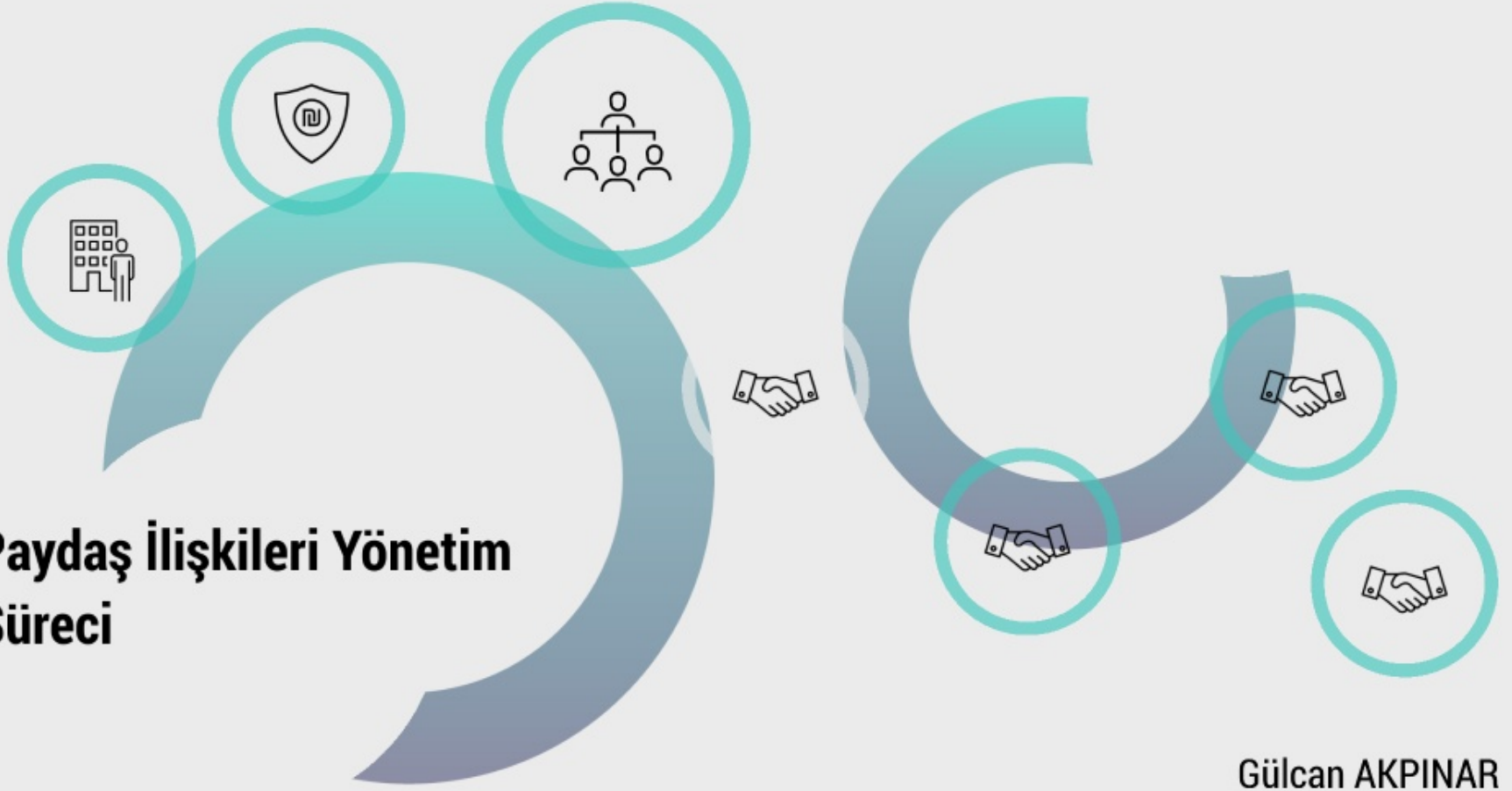
•Uygunsuzlukların tespiti, bunların ortadan kaldırılması, önlenmesi ve izlenecek yöntem ve sorumlulukların belirlenmesini amaçlar.

Kapsam

•OMÜ'nün organizasyon şemasında yer alan bütün birimleri, süreçleri ve faaliyetleri kapsar.



Paydaş İlişkileri Yönetim Süreci

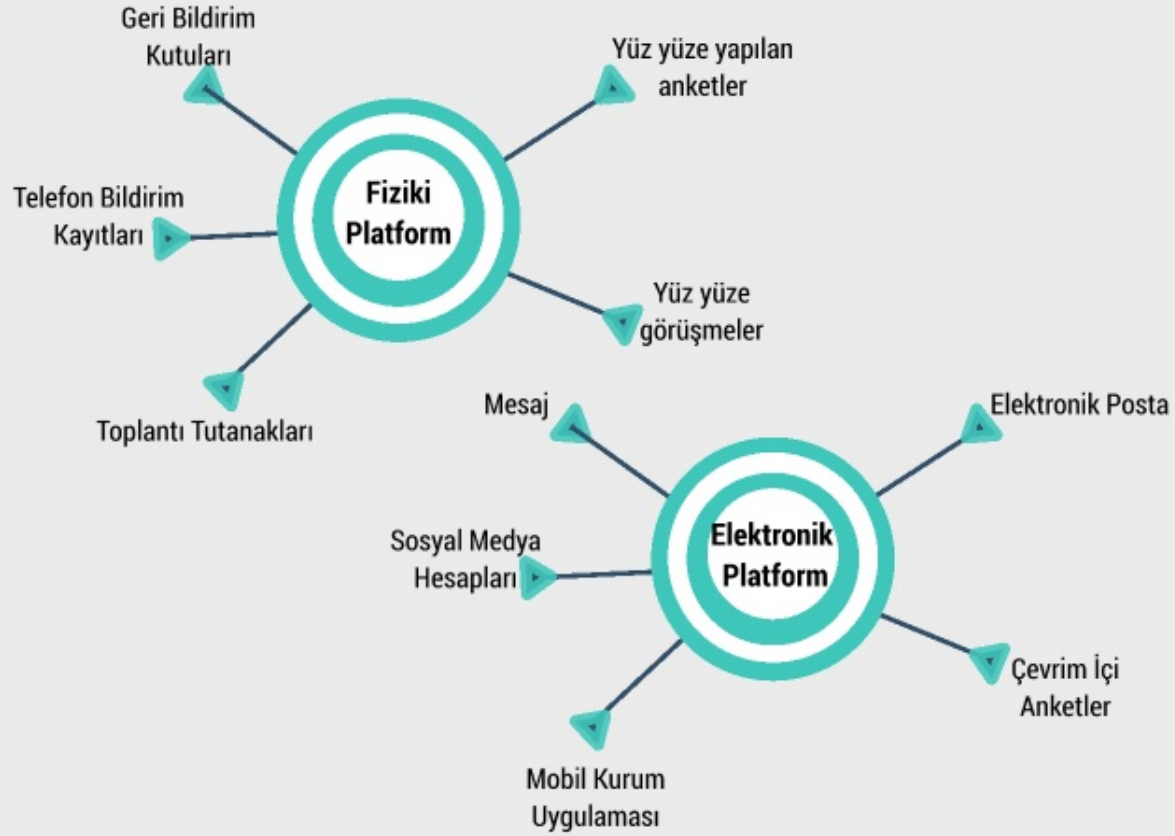


Gülcan AKPINAR

21-22.05.2019



Paydaş Geri Bildirimlerinin Alınması



Paydaş İlişkileri Yönetim Süreci

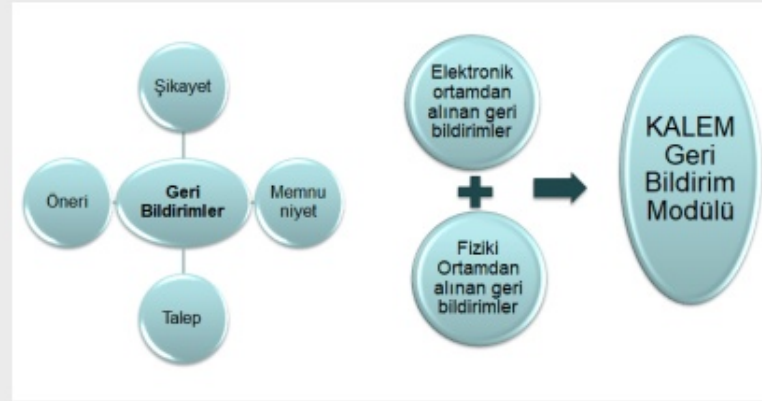


Gülcan AKPINAR

21-22.05.2019



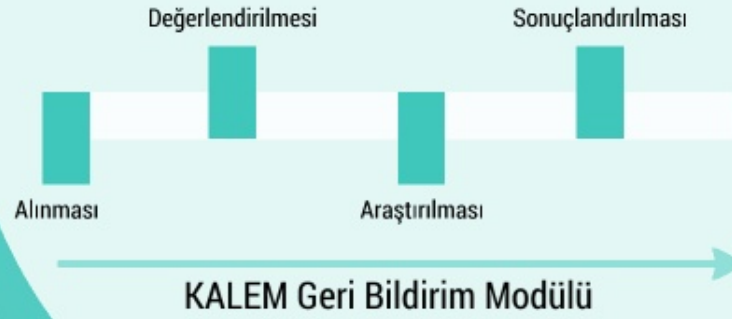
GERİ BİLDİRİM MEKANİZMASI



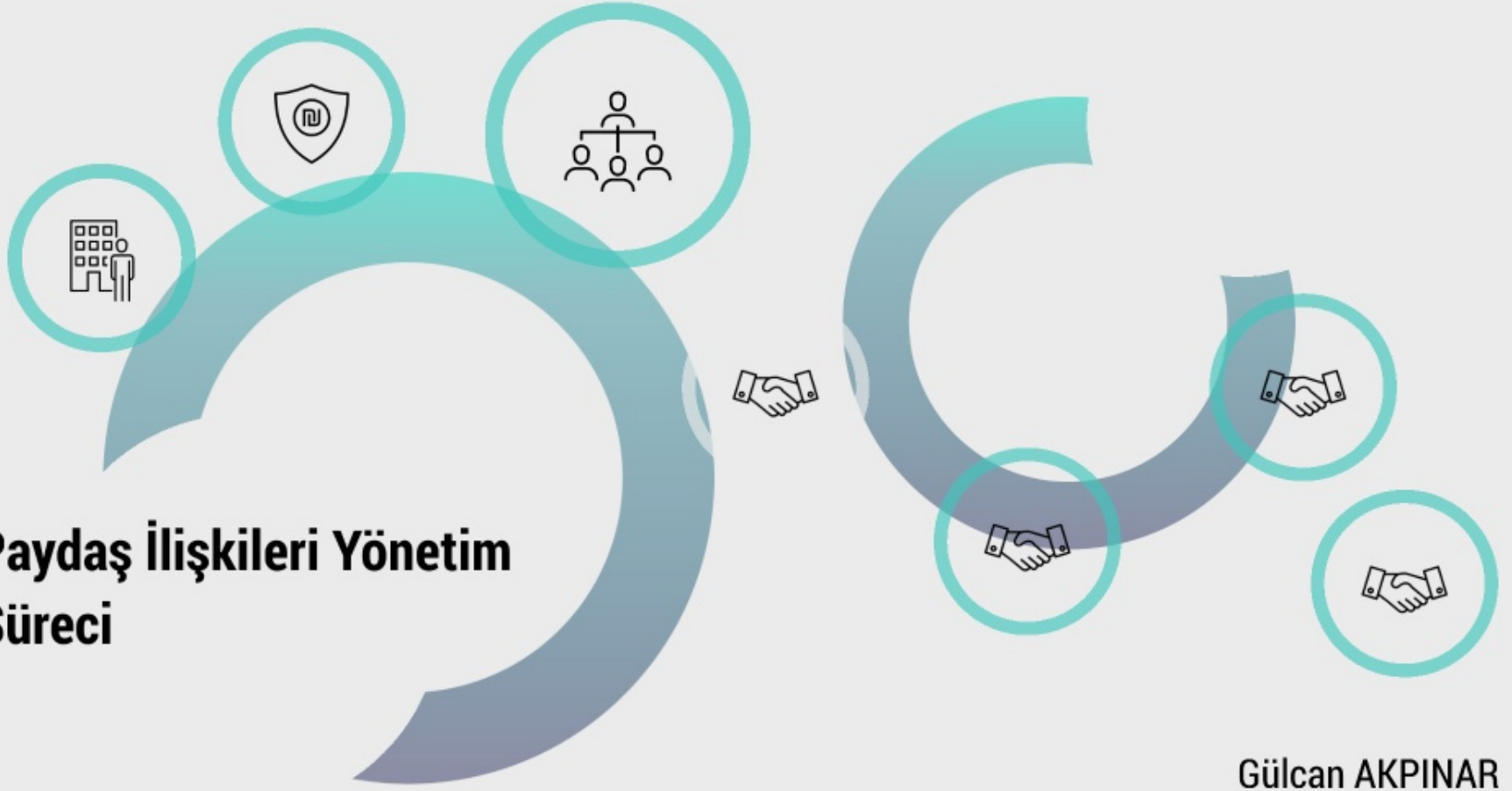


Geri Bildirim Yönetimi Temel Mekanizması

Bütün geri bildirim mekanizmalarının toplandığı KALEM Geri Bildirim Modülü, OMÜ'nün temel geri bildirim mekanizmasıdır.

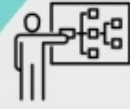


Paydaş İlişkileri Yönetim Süreci



Gülcan AKPINAR

21-22.05.2019



Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi, Takip Edilmesi ve Kapatılması

- ✓ Geri bildirim alındığı kanalı farketmeksizin her bir form KALEM geri bildirim modülüne kayıt edildikten sonra otomatik olarak takip numarası verilir.
- ✓ Sorumlu birime iletilir - süreç elçisi ekranına düşer (iade hakkı bulunmaktadır)
- ✓ Aciliyetine ve önceliğine göre ön değerlendirme yapılır, ivedilikle ve titizlikle faaliyet tasarlanır.
- ✓ Düzeltme & Uyarılma (Düzeltilici- İyileştirici Faaliyet açılır.
- ✓ DiF kapsamında faaliyetler sonlandırılır
- ✓ Paydaş bilgilendirmeleri yapılır. Geri Bildirim kapatılır

Paydaş İlişkileri Yönetim Süreci



Gülcan AKPINAR

21-22.05.2019

Sürecin Sürdürülmesi ve İyileştirilmesi



Bilginin Toplanması

Doküman kontrol ve kayıt prosedürüne göre işlem yapılır.

Analiz ve Değerlendirme

Sınıflandırma yapılır, (CİMER, BET, Dilekçeler) sınıflandırılan geri bildirimler hakkında kök sebep analizi yapılır.



Memnuniyet Ölçümü

Geri bildirim sahibinden süreçten memnuniyeti ve çözümün yeterli bulunup bulunmadığı sorgulanır.

İzleme ve Gözden Geçirme

Sürekliliğin ve etkinliğinin devamını sağlamak üzere izleme ve ölçme sonuçları YGG de gözden geçirilir.



İzlenimler...

Teşekkür ederim...

Paydaş İlişkileri Yönetim Süreci



Gülcan AKPINAR

21-22.05.2019