



## PAYDAŞ DİLEK VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.007  
Yayın Tarihi: 09.11.2023  
Revizyon No:  
Revizyon Tarihi:

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı kurum çalışanları, öğrenci ve ilgili diğer paydaşların verilen hizmetler hakkında dilek ve önerilerinin değerlendirilerek kalite ve verimliliği artırmak için gerekli yöntem, yetki ve sorumluluk esaslarını belirlemektir.

### 2. KAPSAM

Bu prosedür kurum çalışanları, öğrenci ve ilgili diğer paydaşlar tarafından elektronik posta yoluyla yapılan dilek ve önerileri kapsamaktadır.

### 3. TANIMLAR

**Başvuru:** e-posta yolu ile gönderilen dilek ve öneri iletisi.

**Birimler:** İstanbul Arel Üniversitesi'ne bağlı akademik birimleri, uygulama ve araştırma merkezlerini, idari birimlerini,

**Paydaş:** Üniversitemizin faaliyet ve hizmetleriyle ilgisi olan Üniversitemizin faaliyet ve hizmetlerinden doğrudan veya dolaylı, olumlu ya da olumsuz etkilenen veya etkileyen ve stratejik planımızda yer alan kişi, grup veya kurumlarını, tanımlar.

### 4. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından, güncellenmesinden, yayınlanmasından Kalite Koordinatörlüğü sorumludur.

### 5. UYGULAMA

#### 5.1. Dilek ve öneriler politikası

Üniversitemiz, tüm öğrenciler ve paydaş grupları ile açık ve dürüst iletişim için etkili geri bildirim sistemleri kurmaya ve sürdürmeye kararlıdır. Bu bağlamda, Üniversitemiz, çalışan, öğrenci ve ilgili diğer paydaş memnuniyetini artırmak için hizmetlerin kalitesini periyodik olarak ölçmekte ve sürekli olarak iyileştirmektedir. Üniversitemiz çalışanların, öğrencilerin ve ilgili paydaşların dilek ve önerilerine önem vermektedir.



## PAYDAŞ DİLEK VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.007  
Yayın Tarihi: 09.11.2023  
Revizyon No:  
Revizyon Tarihi:

### 5.2. Dilek ve önerilerin alınması

Öğrenci, çalışan ve ilgili diğer paydaşlar dilek ve önerilerini Dilek ve Öneri Formu'nu (FR.KYS.023) dijital olarak doldurarak Kalite Komisyonu internet sayfasında yer alan <https://kalite.arel.edu.tr/gorus-ve-onerilerinizi-bildirin/> bağlantı adresi aracılığı ile iletebilirler.

- 5.2.1. Bu talepler Kalite Koordinatörlüğü tarafından Dilek ve Öneri İzleme Listesi'ne (LS.KYS.002) kayıt edilir.
- 5.2.2. Yapılan tüm başvurularda ilgili tüm tarafların (öğrenci, mezun, işveren, sanayi ve meslek grupları, yükseköğretim camiası, diğer üniversiteler vb. iç ve dış paydaşlar) gizliliğinin ve itibarının korunması sağlanacaktır.
- 5.2.3. Üniversitemizin geri bildirim faaliyetleri aşağıdakileri kapsar:
  - Paydaşlar geri bildirim sağlama fırsatına sahiptir.
  - Geri bildirim, bireyler tarafından kendi inisiyatifleriyle veya Üniversite'nin taleplerine yanıt olarak sağlanabilir.
  - Geri bildirim süreçleri sistematik ve titizlikle, öğrencilerin, personelin ve diğer paydaşların haklarına saygılı olacak şekilde yürütülerek yerine getirilir.
  - Yapılan tüm başvurular dikkate alınarak değerlendirme sürecine tabi tutularak gerekli iyileştirmeler uygun olan zamanda hayata geçirilecektir.
  - Geri bildirim sağlama mekanizmaları, Üniversitenin ve paydaş gruplarının ihtiyaçlarına göre farklılık gösterebilir.

### 5.3. Dilek ve önerilerin değerlendirilmesi

- 5.3.1. Kalite Koordinatörlüğü gelen tüm dilek ve öneriler ile ilgili rapor hazırlayarak, gerekli aksiyonların alınması için Genel Sekreterliğe gönderir.
- 5.3.2. Değerlendirmeye alınan dilek ve öneriler Rektörlük tarafından ilgili birime gönderilir.
- 5.3.3. İlgili birim tarafından gerekli iş ve işlemler yapılarak, sonuçlandırılmış ve sonuçlandırılmamış tüm öneri ve talepler her ayın ilk haftası Kalite Komisyonuna bildirilir. Öneri veya talepler hakkında alınan kararlar Kalite Koordinatörlüğü tarafından Dilek ve Öneri İzleme Listesi'ne (LS.KYS.002) kayıt edilir.
- 5.3.4. Sonuçlandırılmamış tüm öneri ve talepler her ay Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları yapılacak iyileştirmeler için "Yönetimin Gözden Geçirmesi" toplantılarına sunulur.
- 5.3.5. Sonuçlandırılan öneri ve talepler için Dilek ve Öneri İzleme Listesi'nde (LS.KYS.002) şahısların irtibat adresleri belli ise geri dönüş yapılır. Yapılan faaliyet konusunda, ilgililer iletişim yöntemleri kullanılarak bilgilendirilir ve Dilek ve Öneri İzleme Listesi'nde (LS.KYS.002) bilgilendirmeyi yapan kişi adını soyadını yazarak imzasını atar, kayıt altına alır.



## PAYDAŞ DİLEK VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.007  
Yayın Tarihi: 09.11.2023  
Revizyon No:  
Revizyon Tarihi:

### 5.4. Dilek ve öneri faaliyetlerinin izlenmesi ve raporlanması

- 5.4.1. Her takvim yılına ilişkin Dilek ve önerilere ilişkin yıllık rapor, 01 Ocak ve 31 Aralık tarihlerini kapsayacak şekilde hazırlanarak ertesi yılın Ocak ayı içerisinde Kalite Koordinatörlüğü tarafından Rektörlük Makamına sunulur.
- 5.4.2. Raporlarda başvurular sınıflandırılır. Başvuruların gereğinin yapılıp yapılmadığı ve açıklamalarına yer verilir.

5.5. Bu talimatta adı geçen tüm dokümanlar doküman yönetim kalite yönetim sistemi İç Kaynaklı Doküman Listesi'ne (LS.KYS.001) kayıtlıdır.

### 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR.KYS.023 [Paydaş Dilek ve Öneri Formu](#)  
LS.KYS.002 [Paydaş Dilek ve Öneri İzleme Listesi](#)