



# ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ

## DİLEK VE ÖNERİ DEĞERLENDİRME

### TALİMATI

Doküman Kodu	KYT-TLM-05
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/No	-
Baskı No	00

#### 1.AMAÇ

Üniversitemizde müşteri, öğrenci ve çalışanların 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 yönetim temsilcisi sorumludur.

#### 4. UYGULAMA

**4.1** Müşteri, öğrenci ve çalışanlar; dilek ve önerilerini posta yoluyla, dilek ve öneri kutusuna bırakarak, e-mail adresine yollayarak ya da doğrudan Kalite Yönetim Temsilcisine verebilir.

- İlgili noktalara bırakılan taleplerde isim ve adres bulunması zorunlu değildir. Yönetim Temsilcisine yapılan başvurularda isim ve adres belirtme zorunludur.
- 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.
- 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.
- Öneri veya talepler hakkında alınan kararlar **Kalite Birim Sorumlusu** tarafından **Dilek ve Öneri Formuna (FRM-15)** kayıt edilir.
- Birimler tarafından sonuçlandırılmamış tüm öneri ve talepler her ay **Kalite Yönetim Temsilcisi** bildirilir.
- Sonuçlandırılmış talepler iletişim panosunda ya da Web Sitemizde yayınlanarak duyurulur.
- Sonuçlandırılmamış tüm öneri ve talepler her ay **Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları **Yönetimin Gözden Geçirmesi** toplantılarına sunulur.
- 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.

**4.2.** Bu talimatta adı geçen tüm dokümanlar kalite kaydı olup **Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü** ne uygun işlem görür.

#### 5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR VE KALİTE KAYITLARI

- Dilek ve Öneri Formu FRM-15
- Dilek ve Öneri İzleme Listesi KYT-LST-06
- Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR	Sayfa No 1/1