1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Ufuk Üniversitesinin iç ve dış paydaşlarının belirlenmesine, paydaşlarla iletişimin yürütülmesine, görüş, geri bildirim ve şikâyetlerin alınmasına, değerlendirilmesine ve ilgili süreçlere aktarılmasına, sonuçlarının iyileştirme çalışmalarında kullanılmasına ve bu işleyişin izlenmesine ilişkin temel esasları belirlemektir.

Bu prosedür, üniversitenin tüm akademik ve idari birimlerini kapsar. Yönetişim, kalite, eğitim-öğretim, araştırma, toplumsal katkı ve idari hizmetlere ilişkin paydaş görüşlerinin ve şikâyetlerinin alınmasını, değerlendirilmesini, iyileştirmelere ve kararlara yansıtılmasını ve sonuçların izlenmesini düzenler. Şikâyetler, paydaş geri bildirimlerinin bir parçası olarak ele alınır.

Danışma kurullarının oluşumu, toplantı ve raporlama usulleri Danışma Kurulları Yönergesine tabidir. Bu prosedür söz konusu düzenlemenin yerine geçmez.

2. DAYANAK

- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
- 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun
- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
- Ufuk Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi (Senato Kararı: 22.06.2026, 2026/08, 26.06.22.08/8)
- Ufuk Üniversitesi Stratejik Planı 2026–2030 (paydaş analizi)
- ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri
- ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti

3. TANIMLAR

Birim: Üniversitenin akademik ve idari birimleri (fakülte, enstitü, yüksekokul, meslek yüksekokulu, bölüm, merkez, koordinatörlük ve müdürlükler).

Bize Yazın: Üniversitenin web sayfasında yer alan ve ilgili birimin seçilebildiği başvuru kanalı.

HAZIRLAYAN <HAZ_POZ_TAN>	KONTROL_EDEN <KONT_POZ_TAN>	ONAYLAYAN <SON_ONAY_POZ_TAN>

Dış Paydaş: Mezunlar, işverenler, kamu ve özel sektör kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, yerel toplum ve tedarikçiler gibi üniversite dışındaki paydaşlar.

Geri Bildirim: Paydaşlardan anket, odak grup, görüşme, danışma kurulu, toplantı gibi yollarla alınan görüş, öneri, beklenti ve şikâyetler.

İç Paydaş: Öğrenciler, akademik ve idari personel gibi üniversite içindeki paydaşlar.

İyileştirme Kaydı: Bir geri bildirimden doğan iyileştirmenin kaynağını, kararını, sorumlusunu, tarihini, kanıtını ve etkisini gösteren takip kaydı.

Paydaş: Üniversitenin eğitim, araştırma ve idari faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen ya da bu faaliyetleri etkileyen, kurum içi ve kurum dışı kişi, grup veya kurumlar.

Şikâyet: Bir paydaşın üniversitenin sunduğu hizmet, süreç, uygulama veya çalışanlarıyla ilgili memnuniyetsizliğini ifade ettiği başvuru. Şikâyet, paydaş geri bildiriminin bir türüdür.

Talep: Bir hizmetin, bilginin veya işlemin yapılmasına yönelik istek.

Üst yönetim: Rektör, rektör yardımcıları ve genel sekreter.

4. TEMEL İLKELER

(1) Paydaş katılımı, geri bildirim ve iletişim yönetiminde katılımcılık, kapsayıcılık, şeffaflık, hesap verebilirlik, erişilebilirlik, kanıta dayalı karar verme, sürekli iyileştirme, PUKÖ döngüsü ve kurumsal öğrenme ilkeleri esas alınır.

(2) Paydaş katılımı yalnızca görüş alınması olarak değerlendirilmez; alınan görüşlerin ilgili karar, uygulama, izleme ve iyileştirme süreçlerine aktarılması ve sonucun paydaşa geri bildirilmesi esastır.

(3) Geri bildirimlerin alınmasında tek kanaldan yönetim, kayıtların tutulmasında tek kayıt ve mükerrer veri üretiminden kaçınma esastır.

(4) Paydaş katılımı ve geri bildirim süreçlerinde elde edilen kişisel veriler 6698 sayılı Kanun ve ilgili mevzuata uygun olarak işlenir, korunur ve kullanılır.

(5) Üniversite Kalite Komisyonu ve Planlama ve Kalite Koordinatörlüğü, bu prosedür kapsamındaki görevlerini yerine getirirken ilgili yönetim ve akademik kurulların görev ve yetkilerini devralmaz; kalite güvencesi, izleme, değerlendirme ve iyileştirme işlevlerini yürütür.

5. UYGULAMA

5.1. Paydaşların belirlenmesi ve iletişimin planlanması

- Her birim, kendi faaliyet alanındaki iç ve dış paydaşlarını belirler ve kayıt altına alır; Stratejik Plandaki paydaş analizi kurumsal çerçeveyi oluşturur. Paydaşlar; Üniversite veya ilgili birim üzerindeki etkileri, beklentileri, katkı potansiyelleri ve stratejik önemleri dikkate alınarak önceliklendirilir.
- İletişim yöntemleri ve sıklığı, birimlerin ihtiyaçlarına ve paydaş grubunun özelliklerine göre belirlenir; danışma kurullarının toplantı ve raporlama usulleri Danışma Kurulları Yönergesine tabidir. Birimler paydaş iletişim ve görüş alma faaliyetlerini yıllık faaliyet planlarında gösterir.
- Paydaş katılımında amaca, paydaş grubuna ve kararın niteliğine uygun yöntem kullanılır. Mevcut anket, odak grup görüşmeleri, danışma kurulu, çalıştaylar, öğrenci temsilcileri toplantıları, mezun ve işveren görüşmeleri, yüz yüze veya çevrim içi görüşmeler ve benzeri uygulamalar sürdürülür; bunların yanında farklı yöntemler de kullanılabilir.
- Aynı amaç için gereksiz ve tekrarlayan veri toplama yöntemlerinin kullanılmaması esastır. Bu amaçla her yıl Yıllık Paydaş Katılım ve Anket Takvimi hazırlanır.

5.2. Görüş ve geri bildirimlerin alınması ve kaydı

- Anketlerin hazırlanmasında ve uygulanmasında açıklık, anlaşılabilirlik ve uygun katılım ilkeleri gözetilir. Katılımın paydaş grubunu temsil etmeye yeterli olmadığı değerlendirildiğinde (örneğin yanıt oranı düşük kaldığında) görüşme veya odak grup gibi tamamlayıcı yöntemlere başvurulur; katılım düzeyi ve temsil sınırlılıkları sonuç raporunda belirtilir.
- Danışma kurulu toplantıları Danışma Kurulları Yönergesine göre yürütülür; kurulların görüş ve önerileri paydaş geri bildirimi olarak ilgili birimce kayda alınır ve değerlendirilir.
- Her faaliyet için katılım listesi veya anonim katılım sayısı, bulgular ve karar kaydı tutulur.
- Birimler şikâyet almak için e-posta, form veya çevrim içi kanal işletemez; kendilerine dilekçe veya e-posta ile ulaşan şikâyetler için paydaş bilgilendirilerek “Bize Yazın” üzerinden bildirim yapması yönünde yönlendirilir.
- 3071 sayılı Kanun kapsamındaki dilekçe hakkı ile 4982 sayılı Kanun kapsamındaki bilgi edinme hakkına ilişkin usul, süre ve haklar saklıdır; bu başvurular ilgili mevzuata göre işleme alınır.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi aracılığıyla yönlendirilen başvurular Genel Sekreterlik tarafından yürütülür.

- Kendi mevzuatında özel başvuru, itiraz, şikâyet veya disiplin usulü öngörülen iş ve işlemler bakımından bu prosedürde düzenlenen geri bildirim mekanizmaları ilgili usulün yerine geçmez. Bu nitelikteki başvurular, paydaş bilgilendirilerek ilgili usule yönlendirilir. Süresi içinde yapılması gereken başvurularda hak kaybının önlenmesi amacıyla yönlendirme gecikmeksizin yapılır.
- Geri bildirim mekanizmaları; akademik değerlendirme, ölçme ve değerlendirme sonuçları ile bilimsel içeriğe ilişkin kararların yerine geçecek biçimde kullanılamaz.

5.3. Değerlendirme, iyileştirme ve karar gerektiren hususlar

- Geri bildirimler ve şikayetler ilgili birim tarafından konusu, etkisi, aciliyeti, tekrar sıklığı, stratejik önemi ve oluşturabileceği riskler dikkate alınarak değerlendirilir ve önceliklendirilir.
- Değerlendirme sonucunda geri bildirim için doğrudan işlem yapılmasına, iyileştirme faaliyeti başlatılmasına, ilgili kurul veya komisyona sunulmasına, risk yönetimine aktarılmasına ya da mevcut uygulamanın sürdürülmesine karar verilebilir; karar ve gerekçesi kayda geçirilir. Gerekli görülen durumlarda Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü uygulanır.
- Aynı konuda tekrarlayan veya sistemik nitelik taşıyan geri bildirimler birlikte değerlendirilir, kök neden analizine tabi tutulur ve gerekli iyileştirme faaliyeti başlatılır.
- Her iyileştirme için kaynak görüş veya anket, tespit edilen sorun, karar ve tarihi, sorumlu, bitiş tarihi, başarı göstergesi, uygulama kanıtı ve etki sonucu iyileştirme kaydına yazılır. Kayıtlar, Planlama ve Kalite Koordinatörlüğünün belirlediği ortak kayıt ortamında (QDMS veya ortak takip tablosu) tutulur. Kanıtı bulunmayan faaliyet tamamlanmış sayılmaz.
- Karar yetkisi birimin dışında olan hususlar ilgili yönetici veya kurula iletilir; üniversite düzeyinde karar gerektiren hususlar Planlama ve Kalite Koordinatörlüğü aracılığıyla Kalite Komisyonuna iletilir. Program, stratejik plan ve performans göstergelerine ilişkin kararlara dayanak olan paydaş görüşü, iyileştirme kaydında belirtilir.
- Birim yöneticisi iyileştirmenin etkisini en geç izleyen değerlendirme döneminde ölçer; beklenen sonuç alınamazsa yeni eylem ve süre belirler.

HAZIRLAYAN <HAZ_POZ_TAN>	KONTROL_EDEN <KONT_POZ_TAN>	ONAYLAYAN <SON_ONAY_POZ_TAN>

5.4. Paydaşa geri dönüş

Paydaş grubunu ilgilendiren ve paylaşılmasında sakınca bulunmayan sonuçlar ile gerçekleştirilen iyileştirmeler, kişisel veriler içermeyecek biçimde, birimlerce üniversitenin internet sitesi ve benzeri uygun iletişim kanallarıyla paydaşlarla paylaşılır.

5.5. Şikâyet, talep ve geri bildirimlerin alınması ve yönetimi

- Şikâyetler, üniversitenin web sayfasında yer alan "Bize Yazın" kanalı üzerinden iletilir. Şikâyet kutularında bulunan QR kodlar, kullanıcıyı "Bize Yazın" sayfasına yönlendirir.
- Başvuru sırasında ilgili birim seçilir; şikâyet seçilen birimin yöneticisine ulaşır.
- İlgili birim yöneticisi, şikâyete 15 gün içinde yanıt verir.
- Şikâyetin iletilmesinden 30 gün sonra, şikâyeti ileten kişiye şikâyet kapsamında alınan önlemler ve elde edilen sonuç hakkında bilgilendirme yapılır; bilgilendirmeyi ilgili birim yöneticisi yapar.
- Şikâyetin doğrudan ilgili birim yöneticisi hakkında olması hâlinde şikâyet aynı kişi tarafından değerlendirilmez.
- Şikâyet kapsamında iyileştirme gerektiren bir durum belirlenirse 5.3. maddedeki esaslar uygulanır.
- "Bize Yazın" kanalı üzerinden iletilen talep ve geri bildirimler de ilgili birim yöneticisine ulaşır ve birimce 5.2. ve 5.3. maddelerdeki esaslara göre değerlendirilir. Bu maddedeki 15 ve 30 günlük süreler şikâyetler için geçerlidir.

5.6. İzleme ve kurumsal değerlendirme

- Birimler, anket ve görüş alma sonuçlarını ve iyileştirmelerini yılda bir kez, Planlama ve Kalite Koordinatörlüğünün duyurduğu takvime uygun olarak iletir. Birimler gerekli görürse kendi bünyelerinde daha sık raporlama yapabilir.
- Planlama ve Kalite Koordinatörlüğü iletilen bilgileri konsolide ederek Kalite Komisyonunun değerlendirmesine sunar.
- Planlama ve Kalite Koordinatörlüğü, şikayetleri konu, birim, başvuru türü, sonuçlandırma süresi, süresinde sonuçlandırma oranı, tekrar sıklığı ve memnuniyet düzeyi bakımından izler. Analiz sonuçları ilgili birimlere geri bildirim olarak iletilir; Birim Kalite Komisyonlarının ve Üniversite Kalite Komisyonunun gündemine alınır, Yönetimin Gözden Geçirmesinde değerlendirilir ve

Kurum İç Değerlendirme Raporu, stratejik plan izleme çalışmaları ile akreditasyon süreçlerinde kanıt olarak kullanılır.

6. SORUMLULUKLAR

6.1. Akademik ve idari birimler

- Kendi faaliyet alanındaki iç ve dış paydaşları belirler ve günceller.
- Paydaşlarla iletişimi ve görüş alma faaliyetlerini planlar ve yürütür.
- Geri bildirimleri (şikâyetler dahil) değerlendirir; gerekli iyileştirmeleri tanımlar, uygular ve kayıt altına alır.
- "Bize Yazın" kanalı üzerinden kendisine ulaşan şikâyetlere 15 gün içinde yanıt verir.
- Şikâyetin iletilmesinden 30 gün sonra, şikâyeti ileten kişiyi şikâyet kapsamında alınan önlemler ve elde edilen sonuç hakkında bilgilendirir.
- Karar yetkisi kendisinde olmayan hususları ilgili yönetici veya kurula iletir.
- İyileştirmelerin etkisini ölçer; sonuçları paydaşlara uygun kanallarla duyurur.
- Anket ve görüş alma sonuçlarını ve iyileştirmeleri yılda bir kez birim iç değerlendirme kapsamında Planlama ve Kalite Koordinatörlüğüne iletir.

6.2. Planlama ve Kalite Koordinatörlüğü

- Süreci koordine eder, izler ve birimlere rehberlik eder; birimlerin yerine geçmez.
- Şikâyetlere hangi sürelerde yanıt verildiğini, belirlenen sürelerde yanıt verilip verilmediğini ve sürecin düzenli işletilip işletilmediğini izler; şikâyetlerin içeriğini yeniden değerlendirmez ve birimlerin yerine çözüm üretmez.
- Birimlerce iletilen bilgileri toplar, konsolide eder ve Kalite Komisyonuna sunar.
- Kurumsal paydaş analizinin Stratejik Plan ile uyumlu biçimde izlenmesini ve güncellenmesini koordine eder.
- İyileştirme kayıtlarının tutulmasını izler; kanıtı eksik olanları ilgili birime bildirir.
- Üniversite düzeyinde karar gerektiren hususları Kalite Komisyonuna iletir.

6.3. Kalite Komisyonu

- Komisyon paydaş katılımı ve geri bildirim yönetiminin kurumsal düzeyde bütünlüğünden ve işleyişinin izlenmesinden sorumludur.
- Birimlerden gelen sonuçları bütüncül olarak değerlendirir, ortak sorun alanları ile iyi uygulamaları belirler, kurumsal iyileştirme önerilerini üst yönetime sunar ve paydaş katılım sonuçlarının Kurum İç Değerlendirme Raporu ile stratejik plan izleme çalışmalarında kullanılmasını sağlar.

Tablo 1. Süreç akışı

No	Adım	Sorumlu	Süre / not
1	Paydaşların belirlenmesi; iletişim ve görüş alma faaliyetlerinin planlanması	Akademik ve idari birimler (çerçeve ve koordinasyon: Planlama ve Kalite Koordinatörlüğü)	Yıllık faaliyet planı
2	Görüş ve geri bildirimlerin alınması ve kaydedilmesi (anket, odak grup, görüşme, danışma kurulu)	Akademik ve idari birimler	—
3	Şikâyetin “Bize Yazın” kanalıyla (web sayfası veya QR kod) iletilmesi; seçilen birimin yöneticisine ulaşması	Şikâyeti ileten kişi; ilgili birim yöneticisi	Başvuruda birim seçilir
4	Şikâyete yanıt verilmesi	İlgili birim yöneticisi	15 gün
5	Alınan önlemler ve elde edilen sonuç hakkında bilgilendirme	İlgili birim yöneticisi	Şikâyetin iletilmesinden 30 gün sonra
6	Geri bildirim ve şikâyetlerin değerlendirilmesi; iyileştirmenin tanımlanması ve uygulanması; karar gerektiren hususların iletilmesi; paydaşa geri dönüş	Akademik ve idari birimler	—
7	Yanıt sürelerinin ve sürecin işleyişinin izlenmesi; birim sonuçlarının konsolide edilmesi	Planlama ve Kalite Koordinatörlüğü	Sürekli izleme; yıllık konsolidasyon
8	Konsolide sonuçların değerlendirilmesi; karar gerektiren hususların ilgili karar organının gündemine taşınması	Kalite Komisyonu	Konsolide sonuçlarla birlikte

No	Adım	Sorumlu	Süre / not
9	İyileştirmelerin etkisinin ölçülmesi	Akademik ve idari birimler	İzleyen değerlendirme dönemi

7. KURUMSAL ÖĞRENME VE İYİ UYGULAMALARIN YAYGINLAŞTIRILMASI

- Paydaş katılımı sonucunda ortaya çıkan iyi uygulamalar, ortak sorunlar ve etkili iyileştirme yöntemleri Üniversite genelinde paylaşılır; Koordinatörlük bunların diğer birimlere aktarılmasını ve kurumsal öğrenmeye katkı sağlamasını destekler.
- Paydaş geri bildirimlerinden elde edilen sonuçlar; stratejik planlama, program izleme ve güncelleme, ders bilgi paketi, süreç yönetimi, performans yönetimi, risk yönetimi, iç kontrol ve kurumsal öz değerlendirme çalışmalarında kullanılır.

8. KAYITLARIN YÖNETİMİ VE KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

- Paydaş katılımı, değerlendirmeler, geri bildirimler, kararlar ve iyileştirme faaliyetlerine ilişkin kayıtlar, Üniversitenin doküman ve kayıt yönetim sistemi kapsamında izlenebilir, erişilebilir ve güvenilir biçimde muhafaza edilir.
- Kişisel veriler; 6698 sayılı Kanun ve Ufuk Üniversitesi Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikasında belirlenen usul ve süreler çerçevesinde işlenir, saklanır ve imha edilir. Kişisel veri işlenmesi hâlinde paydaşlar aydınlatma metni ile bilgilendirilir.

9. ERİŞİLEBİLİRLİK VE KAPSAYICILIK

- Geri bildirim kanalları ve katılım yöntemleri, engelli bireylerin erişimine uygun biçimde tasarlanır ve sunulur.
- Uluslararası öğrenciler ile yabancı uyruklu personelin geri bildirimde bulunabilmesi amacıyla geri bildirim ve anket araçlarında yabancı dilde seçenek sağlanır.
- Paydaş katılımının planlanmasında paydaş kategorisi, öğrenim düzeyi, program türü ve yerleşke bakımından temsil dengesi gözetilir.

10. KAMUOYUNUN BİLGİLENDİRİLMESİ

- Paydaş katılımı sonucunda alınan kararlar ve gerçekleştirilen iyileştirmeler, kişisel veri içermeyecek biçimde Üniversitenin ve ilgili birimlerin internet sayfalarında yılda en az bir kez kamuoyu ile paylaşılır.
- Paylaşımda; paydaşlardan alınan görüşler ile bu görüşler doğrultusunda gerçekleştirilen iyileştirmeler ilişkilendirilerek gösterilir.
- Anket sonuçlarının özeti ile diğer geri bildirimlere ilişkin yıllık istatistikî bilgiler kamuoyuna açık biçimde yayımlanır.