

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2019 YILI MEMNUNİYET, ÖNERİ VE ŞİKAYET & UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMET BİLDİRİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/04 İlk Yayın Tar.: 20.1.2020 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 1 / 3

Üniversitemizde yürütülen **TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi** çalışmaları kapsamında, sunulan hizmetlere ilişkin iç ve dış paydaşlarımızın geri bildirimlerini sağlamak amacıyla yerleşkelerimizde **toplam 16 adet Dilek ve Öneri Kutusu** bulunmaktadır.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız tarafından, kutulara atılan formlar konularına göre ayrılarak ilgili idari ve akademik birimlerimize resmi yazı ile bildirilmekte, üst yönetime de aylık rapor olarak sunulmaktadır. Ayrıca paydaşlarımızı bilgilendirmek amacıyla formların aylık sonuçları Çiğli Ana Yerleşkesinde bulunan 3 (üç) adet kalite panosunda duyurulmaktadır.

Kalite Sistemleri Bildirim Kutularımız Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından görevlendirilmiş personel tarafından, ayda bir olarak Bildirim Formları Toplama Planı (PL/911/05) doğrultusunda açılmaktadır. Kutulardan çıkan formlar konularına göre analiz edilerek ilgili birimlere üst yazı ile iletilmekte ve sonuçları takip edilmektedir. **2019 yılında kutulardan çıkan toplam form sayısı 139'dur.**

FORMLARIN AYLARA DAĞILIMI	
AY ADI	FORM SAYISI
Ocak	10
Şubat	5
Mart	6
Nisan	4
Mayıs	3
Haziran	
Temmuz	4
Ağustos	5
Eylül	20
Ekim	24
Kasım	9
Aralık	49
TOPLAM	139

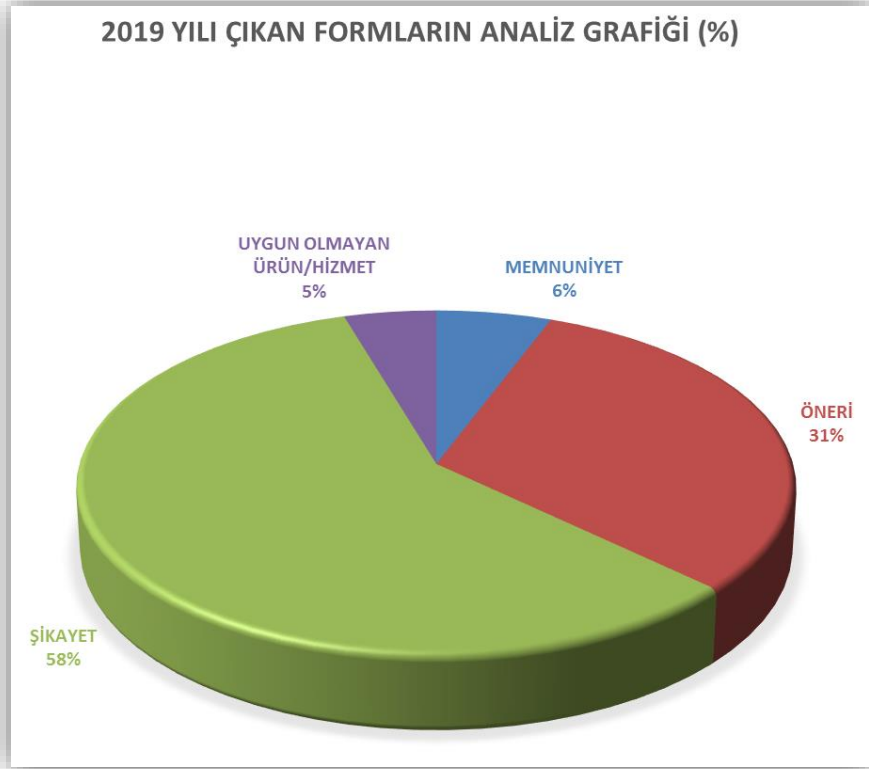
Tablo 1 2019 Yılı Formların Aylara Dağılımı

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2019 YILI MEMNUNİYET, ÖNERİ VE ŞİKAYET & UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMET BİLDİRİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/04 İlk Yayın Tar.: 20.1.2020 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 2 / 3

FORMLARIN GÖRÜŞ TÜRÜNE GÖRE DAĞILIMI	
GÖRÜŞ TÜRÜ	SAYI
Memnuniyet	10
Öneri	54
Şikâyet	101
Uygun Olmayan Ürün/Hizmet	8
TOPLAM	173

Tablo 2 2019 Yılı Formların Görüş Türüne Göre Dağılımı



Şekil 1 2019 Yılı Formların Analiz Grafiği

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2019 YILI MEMNUNİYET, ÖNERİ VE ŞİKAYET & UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMET BİLDİRİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/04 İlk Yayın Tar.: 20.1.2020 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 3 / 3

2019 YILI FORMLARINDAN ÇIKAN GÖRÜŞ TÜRLERİNİN, KONULARA GÖRE DAĞILIMI				
KONULAR	TOPLAM BİLDİRİM SAYISI	TOPLAM BİLDİRİM ORANI (%)	TOPLAM ŞİKÂYET SAYISI	TOPLAM ŞİKÂYET ORANI (%)
Temizlik Hizmetleri	12	7	4	4
Güvenlik Hizmetleri	1	1	1	1
Yemek Hizmetleri	33	19	27	27
Bilgi İşlem Hizmetleri	0	0	0	0
Personel Ulaşım Hizmetleri	0	0	0	0
Öğrenci Ulaşım Hizmetleri	0	0	0	0
Kantin/Kafeterya Hizmetleri	6	3	5	5
İdari Personel Hizmetleri	6	3	0	0
Akademik Personel Hizmetleri	0	0	0	0
Eğitim Hizmetleri	6	3	5	5
Kütüphane Hizmetleri	21	12	9	9
Spor Hizmetleri	1	1	1	1
Sosyal Faaliyet Hizmetleri	0	0	0	0
Rehberlik Psikolojik Danışma Hizmetleri	0	0	0	0
Alt Yapı/Fiziksel Özellikler	70	40	41	41
Diğer Destek Hizmetleri	8	5	2	2
Öğrenci Kulüpleri Hizmetleri	0	0	0	0
Genel Bildirimler	7	4	5	5
Diğer/Sınıflandırılmayan	2	1	1	1
TOPLAM	173	%100	21	%100

Tablo 3 2019 Yılı Formlarından Çıkan Görüş Türlerinin, Konulara Göre Dağılımı

2019 Yılı En fazla şikâyet bildirilen konular ve oranları;

Altyapı/Fiziksel Özellikler	% 41
Yemek Hizmetleri	% 27
Kütüphane Hizmetleri	% 9

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör