

	SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI			
	GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ			
Dok. Kodu: KKY. Pr. 1	Yay. Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa Sayısı:

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından verilen hizmetlerin Kalite Güvence Sistemi (KGS) kapsamında hızlı ve etkin geri dönüş ve ilgili birim tarafından anında düzeltme hedefiyle tasarlanmış olan geri bildirim sisteminin yöntem, usul, esas ve sorumluluklarını ortaya koymaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından öğrenci ve personele verilen tüm hizmetleri ve bu hizmetleri yerine getiren sorumlu birimleri kapsar.

3. KISALTMALAR

Rektörlük : Karadeniz Teknik Üniversitesi Rektörlüğü
Üniversite : Karadeniz Teknik Üniversitesi
Daire Başkanlığı : Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı

4. GERİ BİLDİRİM ALINACAK HİZMETLER ve SORUMLU OLAN PERSONEL

Hizmet	Sorumlu Personel
Yemekhane Hizmeti	Selçuk KELEŞ
Öğrenci Konukevi	Onur YILDIRIM
Spor Salonları	Mustafa AKKOÇ
Engelli Öğrenci Birimi	Mustafa SAKA
Öğrenci Kulüpleri	Eyüp YILDIRIM
Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik	Psk. Tuğçe BORA YILMAZ
Kısmi Zamanlı Öğrenci	Özgür EVCİ
Kültür Merkezleri	Dr. Öğr. Üyesi Veysel ATASOY

	SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI			
	GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ			
Dok. Kodu: KKY. Pr. 1	Yay. Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa Sayısı:

5. GERİ BİLDİRİM USULLERİ

Daire Başkanlığımız tarafından sunulan hizmetler ile ilgili olarak aşağıdaki geri bildirim usulleri kullanılmaktadır.

- a. Bize Yazın Modülü (KTÜ-WYS)
- b. Geri Bildirim Anketleri
 - a. Öğrenci Kulüpleri Birimi Memnuniyet Anketi
 - b. Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalışma Programı Memnuniyet Anketi
 - c. Konukevi Memnuniyet Anketi
 - d. Beslenme Birimi Memnuniyet Anketi
 - e. Engelli Öğrenci Birimi Memnuniyet Anketi
 - f. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Birimi Memnuniyet Anketi
 - g. Kültür Merkezleri Memnuniyet Anketi
- c. SKS Bilgi Yönetim Sistemi, Anlık Geri Bildirim Modülü

6. BİZE YAZIN MODÜLÜ ÇALIŞMA ESASLARI

Daire Başkanlığımız internet sayfasında yer alan “Bize Yazın” üzerinden gelen bildirimler, KTÜ WYS kullanmaya yetkili personel tarafından çıktı alınarak, konunun sorumlu personeline tebliğ edilir, yapılan işlem çıktı alınan belgeye el ile not alınarak, yine yetkili personel tarafından KTÜ WYS üzerinden cevaplandırılır, imzalı belge İdari ve Mali İşlemler Şube Müdürlüğünde bulunan Bize Yazın Klasöründe saklanır.

7. GERİ BİLDİRİM ANKETLERİ ÇALIŞMA ESASLARI

Daire Başkanlığımız internet sayfasında bulunan geri bildirim anket sonuçları her ay sonu hizmet sorumlu personeli tarafından, Daire Başkanlığımız Bilgi İşlem Biriminden temin edilir ve sayı istatistiği kayıt altına alınır. Geri bildirimler sonrasında düzeltici/önleyici faaliyet sorumlu tarafından gerçekleştirilir, yapılan işlemler ve ileri yapılacak işlemler için Daire Başkanlığına bilgi verilir.

	SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI			
	GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ			
Dok. Kodu: KKY. Pr. 1	Yay. Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa Sayısı:

8. SKS BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ, ANLIK GERİ BİLDİRİM MODÜLÜ ÇALIŞMA ESASLARI

Hizmet birimlerinin belirli bölgelerine asılacak olan karekodlar üzerinden, anında geri bildirim yapılmasının sağlanması amacıyla planlanmıştır. Hizmet birimini kullanan öğrenci, personel veya vatandaşlarımız tarafından, hizmet esnasında karşılaştığı durumu hizmet sorumlusuna anında iletebilmesi için karekodun okutulmasının ardından SKS Bilgi Yönetim Sistemi üzerinden oluşturulan modül ile hizmet sorumlusuna ve Daire Başkanına anında e-posta bildirimi yapılmaktadır.

9. GERİ BİLDİRİMLERİN PUKÖ HALİNE GETİRİLMESİ

Geri bildirim sistemleri üzerinden alınan görüş, öneri veya bildirimlerden Daire Başkanlığımız adına riskli bulunanlar konsolide risk raporuna işlenir ve sorumlusu tarafından PUKÖ belgesi haline getirilir. Her hizmet birimi sorumlusu birimi ile ilgili konsolide risk raporunu ve bu rapora bağlı PUKÖ belgelerinin bir örneğini kendinde saklar, bir örneğini İdari ve Mali İşlemler Şube Müdürlüğüne teslim eder, bu rapor ve PUKÖ belgeleri web sayfasında ilan edilir.

10. SORUMLULUKLAR

Geri bildirim sisteminin yönetiminden ve kontrolünden Daire Başkanı ve İdari ve Mali İşlemler Şube Müdürlüğü, geri bildirimlerin toplanmasından ve toplanan bildirimlerin cevaplandırılıp gerekli düzeltici-önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden, ilgili hizmet birim yöneticisi sorumludur.