

BİRİM ŞİKAYET VE ÖNERİLERİ DEĞERLENDİRME
KOMİSYONU PUKÖ DÖNGÜSÜ FORMU

Dok. Kodu: İK. KO. FR.26

Yay. Tar: 27.12.2023

Revizyon No: 00

Rev. Tar:

Sayfa Sayısı: 01

Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al (PUKÖ) Döngüleri: Sürekli iyileştirmede, üniversitenin planlama ve yönetim yaklaşımı akademiye uygun bir "PUKÖ" döngüsü ile desteklenmiş olur. Bu ilkeler, aşağıdakilerden oluşan döngüsel bir süreç içerisinde uygulanır.

Faaliyetin Ortaya Çıkması ve Belirlenmesi:

RİSk...Öğrencilerin görüş-öneri ve şikayetlerini sağlıklı iletememesi.

FAALİYET: Öğrencilerin şikayet ve taleplerini belirlemek ve bu doğrultuda düzeltme ve güncellemeler yapmak.

Başlangıç Tarihi: 28.12.2023

Bitiş Tarihi: 29.12.2023

Faaliyet Sorumlusu/ Sorumluları: Birim şikayet ve önerileri değerlendirme komisyonu.

PUKÖ DÖNGÜ AŞAMALARI

PLANLAMA

- 1- Öğrencilerin karşılaştığı veya yaşadığı sorunları, görüş ve önerilerini daha sağlıklı ve kolay iletmelerini sağlamak amacıyla toplantı planlandı.

UYGULAMA

- 1- 28.12.2023 saat 14.00'de müdür odasında toplantı yapıldı.
- 2- Dilek istek şikayet kutusuna Karekod uygulamasına karar verildi.
- 3- KTÜ SHMYO bize yazın bölümü ve şikayet kutusunun daha sık kontrol edilmesine karar verildi.
- 4- Öğrenci, idari ve akademik kadro için memnuniyet anketi hazırlanmasına karar verildi.
- 5- Öğrenci duyuru panosunda duyuru yapıldı.

KONTROL ETME

- 1- 29.12.2023 karekod hazırlandı ve şikayet kutusuna sabitlendi.
- 2- Karekod çalışıp çalışmadığı denenerak kontrol edildi.
- 3- Öğrenci yazılı müracaat / şikayet formuna erişim kolaylaştırıldı.
- 4- SHMYO sosyal medya hesabında, öğrenci duyuru panosunda, her programın whatsapp grubuna, okul öğrenci temsilcisine 'karekod' ile bize yazın kısmına erişim duyurusu yapıldı.
- 5- Öğrenci, idari ve akademik kadro için memnuniyet anketi hazırlanmasına başlandı.

ÖNLEM ALMA

- 1- Öğrencilerin yaşadıkları sorun, öneri ve talepler belirlendikten sonra gerekli önlemler alınacak ve güncellemeler yapılacaktır.
- 2- Anket çalışması sürdürülmektedir.

SONUÇ: KTÜ SHMYO olarak iç kontrol risk yönetimi kapsamında belirlenen amaç ve hedef doğrultusunda ilgili komisyon desteği ile PUKÖ döngüsü başlatılmış faaliyet gerçekleştirilmiş ve Öğrenci, idari ve akademik kadro memnuniyet anket çalışmaları devam etmektedir.

HAZIRLAYAN:

SHMYO Birim Şikayet ve Önerileri Değerlendirme
Komisyonu

ONAYLAYAN: Prof. Dr. Sevdegül AYDIN MUNGAN (MÜDÜR)