

# Üniversitelerde KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

Deneyim Paylaşım Çalıştayı-2

**Paydaş Geri Bildirim Sistemi**  
**Kalite Öz Değerlendirme Sistemi**



**Prof. Dr. Özlem FAİZ**  
**Kalite Koordinatörü**



Rektör'e  
Mesaj  
Gönder



Mekan  
Yönetim  
Sistemi



Görev  
Dağılımı  
Sistemi



Satın Alma  
Bilgi Sistemi



Yeni Anket  
Bilgi Sistemi



İstatistik  
Bilgi Sistemi



İş Akış  
Sistemi



Dokümantasyon  
Sistemi



Paydaş Geri  
Bildirim  
Sistemi



Enerji  
Yönetim  
Sistemi



Arıza Takip  
ve Envanter  
Sistemi



Mezun  
İletişim  
Sistemi



Yeni Stratejik  
Yönetim Bilgi  
Sistemi

- Risk Yönetimi Sistemi
- Kalite Öz Değerlendirme Sistemi
- Proses Kartı Sistemi

# Paydaş Geri Bildirim Sistemi (E-İMER)

# Paydaş Geri Bildirim Sistemi Nedir?

- Paydaş Geri Bildirim Sistemi üniversitemiz paydaşlarının dilek, görüş, öneri, memnuniyet ve Şikayet türündeki geri bildirimleri ile bilgi edinme taleplerinin ilettiği ve bu taleplerin ilgili birimler tarafından yanıtlandığı sistemdir.
- Ayrıca Üniversitemiz iç tetkikleri veya diğer geri bildirimler doğrultusunda tespit edilen düzeltici faaliyetler sürekli iyileştirme yaklaşımı doğrultusunda bu sistem üzerinden takip edilmektedir.

## İletişim

Değerli paydaşlarımız size daha iyi ve kaliteli hizmet verebilmek için dilek, görüş, memnuniyet ve şikâyetlerinizi [E-İMER](#) sistemine iletebilirsiniz. E-İMER'e yapılan başvurular Bilgi Edinme Kanunu kapsamı dışında olduğundan dolayı bilgi edinme kanunu kapsamındaki başvurularınız için [Bilgi Edinme Online Başvuru Formu](#)'nu doldurunuz.



444 01 99

+90 (464) 223 61 26



+90 (464) 223 53 76



genel.sekreter@erdogan.edu.tr



Paydaş Geri Bildirim Sistemi

### Yazışma Adresi:

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Zihni Derin Yerleşkesi - Fener Mahallesi 53100 Merkez/RİZE

# Paydaşlarımız E-İMER'e Nereden Ulaşabilir?

## İletişim

Değerli paydaşlarımız size daha iyi ve kaliteli hizmet verebilmek için dilek, görüş, memnuniyet ve Şikâyetlerinizi **E-İMER** sistemine iletebilirsiniz. E-İMER'e yapılan başvurular Bilgi Edinme Kanunu kapsamı dışında olduğundan dolayı bilgi edinme kanunu kapsamındaki başvurularınız için **Bilgi Edinme Online Başvuru Formu**'nu doldurunuz.



+90 (464) 223 40 93



+90 (464) 223 40 19



fenedebiyat@erdogan.edu.tr



Paydaş Geri Bildirim Sistemi

# Paydaş Gözüyle E-İMER

 RECEP TAYYIP  
ERDOĞAN  
ÜNİVERSİTESİ



 Geri Bildirim Oluştur

 Geri Bildirim Sorgula >

İlgili Birim \*

FEN EDEBİYAT FAKÜLTESİ

Geri Bildirim Türü Seçiniz \*

Dilek  Görüş  Memnuniyet  Şikayet  Bilgi Edinme

Adınız Soyadınız \*

Ad Soyad

Eposta Adresiniz \*

Eposta

Üniversitemiz ile Olan İlişkiniz \*

Personel  Öğrenci Velisi  Öğrenci  Proje Ortağı  Firma  Ha

Konu ile İlgili Açıklama Giriniz \*

Açıklama

Şikayet Türü \*

Seçiniz

Seçiniz

Dijitalleşme ve teknolojik altyapı ile ilgili gelen geri bildirimler

Belge teminine ilişkin geri bildirimler

REBİS kapsamındaki sistem ve modüllerle ilgili gelen geri bildirimler

Personel yetersizliğine yönelik geri bildirimler

Fiziki ortamın elverişliliğine yönelik geri bildirimler (temizlik vs.)

Ben robot değilim



reCAPTCHA  
Gizlilik - Şartlar



Formu Gönder



## Bilgilendirme 📁 Gelen Kutusu x



**Paydaş Geri Bildirim Sistemi** <noreply@erdogan.edu.tr>

Alıcı: ben ▼

202412021708 nolu başvurunuz alınmıştır. Belirtilen numarayla başvurunuzun durumunu sistemimizden kontrol edebilirsiniz.

↩ Yanıtla

➡ Yönlendir



Geri Bildirim | No: 202412021708

Ad Soyad	Eposta	Cep Telefonu	TC Kimlik No
[REDACTED]	[REDACTED]@erdogan.edu.tr	null	[REDACTED]18
Üniversite ile İlişkisi	Geri Bildirim Türü	İlgilendiren Birim	Ekler
Personel	Dilek	1103	
Açıklama			
Deneme 1			

**Geri Bildirim Yanıtı**

Deneme 1 Birim Amiri Tarafından Yanıtlandı.

**DURUM**

Geri bildirim talebiniz aynı gün içerisinde sonuçlanmıştır.



× Kapat

# Paydaş Geri Bildirim Sistemi Nasıl İşletilir?

Paydaşlarımızdan alınan tüm geri bildirimler Üniversitemiz Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Politikası ve Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü doğrultusunda yanıtlanır.

- Alınan tüm geri bildirimler merkezi olarak Kalite Koordinatörlüğüne iletilmekte, Koordinatörlük tarafından geri bildirimler ilişkili birim analizi yapılarak sorumlu birime yönlendirilmektedir.
- Sorumlu birim amiri geri bildirimini kendi yanıtlayabilmekte veya yanıtlamak üzere ilgili personeline iletebilmektedir.
- Kalite Koordinatörlüğü tüm süreci izleyerek gecikmelerin önüne geçmektedir.

Üniversitenin prestij kaybına neden olabilecek, kamu zararı doğurabilecek veya geniş kesimleri etkileme ihtimali olan bildirimler “acil” olarak değerlendirilir ve E-İMER sisteminde “acil geribildirim” olarak sınıflandırılır.

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

Paydaş Geri Bildirim Sistemi / Geri Bildirimler

Çıkış Yap

Yetki Seçiniz  
Koordinatör

Geri Bildirim Oluştur

Geri Bildirim Sorgula

Yönetim

Manuel Geri Bildirim Ekle

Manuel Eklenen Geri Bildirimler

Paydaşlardan Gelen Geri Bildirimler

Koordinatör'ün Oluşturduğu DFF'ler

Birimlerin Oluşturduğu DFF'ler

Raporlar

Geri Bildirim Raporları

DFF Raporları

Sistem Tanımlamaları

Birim Yetkilileri

Geri Bildirim Listesi

Durum: İşlem Bekleyenler

İletilen Birim: Seçiniz

Arama: Başvuru No, Ad Soyad ya da Açıklama metni

Ara

Başvuru No	Ad Soyad	Üni. ile İlişkisi	Türü	Bildirim T.	Açıklama	İşlemler	
1	202412021708	[REDACTED]	Personel	Dilek	02.12.2024	Deneme 1	<ul style="list-style-type: none"><li>Birime İlet</li><li>DFF Oluştur</li><li>Yanıt Ver</li><li>Detay</li><li>Acil Olarak İşaretle</li><li>Hatalı/Tekrar Kayıt</li></ul>

Alınan geri bildirimler sonucunda birim düzeltici faaliyet başlatabilir.

İç tetkik faaliyetleri sonucunda tespit edilen hususların iyileştirilmesi için Düzeltici Faaliyetler sistem üzerinden oluşturulur.

Yetki Seçiniz

Koordinatör

Geri Bildirim Oluştur

Geri Bildirim Sorgula

Yönetim

Manuel Geri Bildirim Ekle

Manuel Eklenen Geri Bildirimler

Paydaşlardan Gelen Geri Bildirimler

Koordinatör'ün Oluşturduğu DFF'ler

Birimlerin Oluşturduğu DFF'ler

Raporlar

Geri Bildirim Raporları

DFF Raporları

Sistem Tanımlamaları

Birim Yetkilileri

Procesler

## Koordinatör'ün Oluşturduğu DFF'ler

Durum

Tamamlananlar

Devam Edenler

Sonlandırılanlar

İade Gelenler

Birim Amirleri Tarafından Onaylananlar

Tamamlananlar

Birim

Seçiniz

Arama

Başvuru No veya Uygunluğun Tanımı metni

Ara

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 &gt;

				Tamamlan. Gereken T.	Kapatma T.	Sapma (Gün)	İlgili Birim	Uygunluğun Tanımı		
				24	04.11.2024	30 Ekim 2024 09:52	0 dakika	Spor Bilimleri Fa...	Anket sonuçları web sitesinde yayınlanırken kişisel verilerin ...	İşlemler
2	202408191531	19.08.2024	19.08.2024	04.11.2024	30 Ekim 2024 09:52	0 dakika	Spor Bilimleri Fa...	Birimde yapılan iç ve dış paydaş anketlerini anket bilgi siste...		İşlemler
3	202408191570	19.08.2024	19.08.2024	04.11.2024	05 Kasım 2024 15:39	1 gün, 15 saat	Sosyal Bilimler ...	Hizmet binasının Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Teknik B...		İşlemler
4	202408191562	19.08.2024	19.08.2024	04.11.2024	05 Kasım 2024 15:39	1 gün, 15 saat	Eğitim Fakültesi	Birimde iç ve dış iletişim yöntemlerinin tanımlanmadığı görül...		İşlemler
5	202408191575	19.08.2024	19.08.2024	04.11.2024	30 Ekim 2024 09:51	0 dakika	Teknik Bilimler ...	Web sayfasının güncel değildir. Programlar ve sekmeler ara...		İşlemler

Uygunsuzluğun Tespit Edildiği Tarih 16.08.2024	Talep Numarası [REDACTED]	Uygunsuzluğun Kaynağı İç Denetim
Uygunsuzlu Açan [REDACTED]	İlgili Birim Kalite Koordinatörlüğü	DFF'yi Açan Birim Kalite Koordinatörlüğü
DFF'yi Açan Birimin İlgili Kalite Temsilcisi [REDACTED]		

Uygunsuzluğun Tanımı Web sayfası (Görev devri, Öğrenci temsilcileri, komisyonları vb.) güncel değil, web sayfasının İngilizce bölümünde eksiklik bulunmaktadır.	DFF Açılan Birimin Sorumlusunun Görüşü -
--	---

## Düzeltilici Faaliyete Yönelik Kanıtlar

a. [https://kalite.\[REDACTED\]](https://kalite.[REDACTED])

Durum	Tarih Aralığı	İlgili Birim	Yapılacak Faaliyet	Faaliyet Sorumlusu	
✓	05.09.2024-19.09.2024	Kalite Koordinatörlüğü	Birim web sayfasında yer alan komisyon üyeleri güncellenecek. Birim web sayfası İngilizce dilince güncellenecek.	[REDACTED]	İşlemler ~

## Geri Bildirim Bilgileri

Ad Soyad [REDACTED]	Eposta [REDACTED]@erdogan.edu.tr	Cep Telefonu None	TC Kimlik No [REDACTED]3848
Üniversite ile İlişkisi Personel	Geri Bildirim Türü Şikayet	İletilen Birim Kalite Koordinatörlüğü	İlgili Birim (Paydaş tarafından belirtilen) Kalite Koordinatörlüğü
Açıklama Web sayfası (Görev devri, Öğrenci temsilcileri, komisyonları vb.) güncel değil, web sayfasının İngilizce bölümünde eksiklik bulunmaktadır.		Ekler	

## KURUM AÇIKLAMALARI

10 Eylül 2024 11:27 - [REDACTED] Koordinatör DFF Onayı

Açıklama: Koordinatör tarafından onayladı ve geribildirim yanıtı ilgili paydaşa gönderildi.

## Paydaş için yazılan açıklama

09 Eylül 2024 14:14 - [REDACTED] KALITE KOORDİNATÖRLÜĞÜ birimi tarafından sonlandırıldı

Açıklama: Komisyonlar güncellenmiş ve birim web sayfası İngilizce dilinde hazırlanmıştır.

04 Eylül 2024 13:11 - [REDACTED] KALITE KOORDİNATÖRLÜĞÜ birimi için oluşturulan geri bildirim üzerinden DFF oluşturuldu ve bu DFF KALITE KOORDİNATÖRLÜĞÜ, birim(ler)ine atandı

# Kalite Öz Değerlendirme Sistemi



# Kalite Öz Değerlendirme Raporları Nasıl Nasıl Görünür?

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

MENÜ

- Genel Tanımlar
- Harcama Takip
- Kurumsal Performans
- İç Kontrol Eylem Planı
- Kalite Öz Değerlendirme
- Risk Yönetimi
- Proses Kartı
- Veri Girişi
- Raporlar
  - Harcama Takip Raporları
  - İç Kontrol Raporları
  - Kalite Öz Değerlendirme Raporları**
  - Stratejik Plan Raporları
  - Kurumsal Performans Raporları
  - Risk Raporları
  - Proses Raporları
- Duyurular

Arama...

Türkçe

## KALİTE ÖZ DEĞERLENDİRME VERİ GİRİŞ RAPORLARI

Anasayfa / Raporlar / Kalite Öz Değerlendirme Veri Giriş Raporları

Değerlendirme Türü

Kalite Öz Değerlendirme

Birim

EĞİTİM FAKÜLTESİ

Dönem

2024 Dönemi

Ana Başlık

Tüm Başlıklar

Seçiniz

- BİRİM HAKKINDA BİLGİLER
- A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE
- B.EĞİTİM ve ÖĞRETİM
- C.ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME
- D.TOPLUMSAL KATKI
- SONUÇ VE DEĞERLENDİRME
- Tüm Başlıklar

Rapor Tipi

Değerlendirme Raporu

Filtrele

Yazdır

## A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE

### A.1.Liderlik ve Kalite

#### A.1.1. Yönetişim modeli ve idari yapı

Fakültemizde yöneticilerin (A.1.1.1.) ve diğer tüm personelin (A.1.1.2.) görev dağılımları ve iş akış süreçleri (A.1.1.3.) yasal mevzuat çerçevesinde düzenlenmiş (A.1.1.4.) (A.1.1.5.), kurum kimliği ile uyumu yerleşmiş ve benimsenmiştir (A.1.1.6.). Ayrıca Fakültemizde organizasyon şemasına bakıldığında yürütülen çalışmalar tüm öğretim elemanlarının dahil olduğu bir süreci içermektedir (A.1.1.7.). Bu bağlamda fakültemizde ilgili çalışmaların işleyişi ve koordinasyonu için komisyonlar ve koordinatörlükler oluşturulmuştur (A.1.1.8.). Fakültemizdeki Komisyonlar çalışma alanlarıyla ilgili düzenli bir şekilde toplantılar yaparak birimin işleyişine katkı sunmaktadırlar (A.1.1.9.). Bununla birlikte, öğretim elemanlarının yanı sıra her bölümden öğrencinin yer aldığı Birim Kalite Öğrenci Temsilciliği oluşturularak bu sürece dahil edilmiştir (A.1.1.10.). Bunun yanı sıra, Fakültemiz karar alma süreçlerinde öğretim üyesi unvanlarının her birini temsilen bulunan akademisyenlerden oluşan Fakülte Yönetim Kurulu (A.1.1.11.) ve her bir Bölüm Başkanın yer aldığı Fakülte Kurulu (A.1.1.12.) ile toplantılar gerçekleştirmektedir. Fakültemizde standart uygulamalar ve mevzuatların yanı sıra iç ve dış paydaşların birimize sunduğu katkıları ortaya koymak ve bu katkıların devamı noktasında paydaşlarımızı teşvik etmek amacıyla Ödül Komisyonumuz tarafından hazırlanan ödüllendirme sistemi (A.1.1.13.) kullanılmaktadır.

#### A.1.2. Liderlik

Fakülte üst yönetimimiz kalite yönetim sistemi verimliliği ve etkinliği hususunda çalışmalara liderlik etmektedir. Bu kapsamda yürütülen çalışmalar tüm öğretim elemanlarının dahil olduğu bir süreci içermektedir. Bu bağlamda fakültemizde ilgili çalışmaların işleyişi ve koordinasyonu için komisyonlar ve koordinatörlükler oluşturulmuştur (A.1.2.1.). Bununla birlikte, fakültemizde bölüm ve anabilim dallarından çeşitli öğretim elemanlarının yer aldığı Birim Kalite ve Akreditasyon Komisyonunun çalışmaları ile kalite kültürünün

**Kalite Öz Değerlendirme Raporu çalışmalarımızı devamlı bir gelişim ve iyileştirme içerisinde yürütme gayreti gösterilmektedir. Bu kapsamda;**

- Geçmiş yıllardan farklı olarak bu yıl 2024 yılı raporları hazırlanma aşamasında raporların tamamlanması öncesinde ön inceleme yapılması kararlaştırılmıştır.

Bu sayede birimlerimiz tarafından hazırlanan Kalite Öz Değerlendirme Raporlarının içerik bakımından uygunluğu Üniversite Kalite Komisyonu üyelerimiz tarafından iş bölümü ile incelenecek ve birimlere geri bildirimlerde bulunulacak ve daha sonrasında birimler gerekli düzeltmeleri yaparak raporu sonlandıracaktır.

- 2024 yılı Öz Değerlendirme Raporları tamamlandığında birimlerin kendi internet ana sayfasından ve Koordinatörlüğümüz internet ana sayfasından yayınlanması kararlaştırılmıştır ve bu uygulama gelecek yıllarda da sürdürülecektir.

Üniversitemizin tüm birimlerinde;

- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi,
  - ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve
  - ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi uygulanmaktadır.
- 
- Bu yıl standart gerekliliği olan iç tetkiklere ek olarak tüm birimlerde YÖKAK ölçütleri dikkate alınarak Genişletilmiş 2. İç Tetkik Programı uygulanacaktır.

Bu program kapsamında iç tetkik ekiplerimiz ziyaret öncesinde ilgili birim tarafından hazırlanmış Kalite Öz Değerlendirme Raporunu inceleyecek ve değerlendirmelerini bu raporları da dikkate alarak yapacaktır.

# Kalite Öz Değerlendirme Raporlarının Hangi Faydaları Sağlar?

- Birimlerimiz tarafından hazırlanan Öz Değerlendirme Raporları birimlerin kendi faaliyetlerini PUKO döngüsü yaklaşımıyla değerlendirebilmelerine imkan tanımaktadır.
- Birimlerimiz her bir ölçütte gelişime açık yönlerini öz eleştiri yoluyla fark edebilmekte ve bir sonraki yıl için hazırlıklarını bu doğrultuda sürdürebilmektedir.
- Diğer taraftan hazırlanan raporlar üzerinden birimlerimizin YÖKAK ölçütleri bazında genel faaliyetleri kolaylıkla değerlendirilebilmektedir.
- Birim bazlı iyi uygulama örnekleri de dahil olmak üzere hazırlanan içerikler Kurum İç Değerlendirme Raporunun yazımında kaynak oluşturmaktadır.
- Üniversitemiz geneli uygulamalara örnek sunarken ihtiyaç duyulan kanıtlara toplu bir biçimde ve birim açıklamaları ile ulaşılabilmektedir.



**Teşekkür Ederim**

**Prof. Dr. Özlem FAİZ**

