

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ KATILIMI VE GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Temel İlkeler

Amaç

MADDE 1- (1) Bu Yönergenin amacı; Giresun Üniversitesinde iç ve dış paydaşların karar alma, uygulama, izleme ve iyileştirme süreçlerine sistematik biçimde katılımını sağlamak ve paydaşlardan alınan görüş, öneri, talep, beklenti, memnuniyet, şikâyet, risk bildirimi ve iyi uygulama önerilerinin Üniversitenin kalite güvencesi ve sürekli iyileştirme süreçlerine aktarılmasına ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu Yönerge; Üniversitenin üst yönetimini, Üniversite Kalite Komisyonunu, Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğünü, akademik ve idari birimleri, Birim Kalite Komisyonlarını, bölüm ve programları, uygulama ve araştırma merkezlerini, kurul ve komisyonları ile Üniversitenin iç ve dış paydaşlarını kapsar.

(2) Bireysel nitelikli başvuruların alınması, izlenmesi ve sonuçlandırılması Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi Yönergesi hükümlerine tabidir. Bu Yönerge; söz konusu başvurulardan elde edilen verilerin kalite güvencesi süreçlerinde kullanılmasına ve toplu paydaş katılım yöntemlerinin yürütülmesine ilişkin hükümleri düzenler.

Dayanak

MADDE 3- (1) Bu Yönerge;
a) 04/11/1981 tarihli ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununa,
b) 09/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununa,
c) 01/11/1984 tarihli ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanuna,
ç) 24/3/2016 tarihli ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununa,
d) 23/11/2018 tarihli ve 30604 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliğine,
e) Giresun Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesine, Giresun Üniversitesi Birim Kalite Komisyonları Yönergesine ve Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi Yönergesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4- (1) Bu Yönergede geçen;
a) Anket: Paydaş görüş, beklenti, deneyim ve memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla yapılandırılmış soru formları aracılığıyla veri toplanmasını,
b) Birim: Üniversiteye bağlı fakülte, enstitü, yüksekokul, meslek yüksekokulu, uygulama ve araştırma merkezi, koordinatörlük, daire başkanlığı ile diğer akademik ve idari birimleri,
c) Birim Kalite Komisyonu: Birimlerde kalite güvencesi çalışmalarını yürütmek üzere oluşturulan komisyonu,
ç) Danışma kurulu: Birim, bölüm veya program düzeyinde, ağırlıklı olarak dış paydaşlardan oluşan ve danışma niteliğinde görüş üreten kurulu,
d) Dış paydaş: Üniversitenin faaliyet ve süreçlerinden etkilenen veya bunları etkileyen; mezunlar, işverenler, kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler, meslek kuruluşları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve aday öğrenciler başta olmak üzere Üniversite dışındaki paydaşları,
e) Etkililik: Gerçekleştirilen iyileştirmenin hedeflenen sonuca ulaşma derecesini,
f) Geri bildirim: Paydaşlardan alınan görüş, öneri, talep, beklenti, memnuniyet, şikâyet, risk bildirimi ve iyi uygulama önerilerini,
g) GİMER: Giresun Üniversitesi İletişim Merkezini ve bu Merkez kapsamında işletilen internet sitesi ile yazılımını,
ğ) Gösterge: Bir sürecin, faaliyetin veya iyileştirmenin sonucunu ölçmek amacıyla tanımlanan nicel ya da nitel ölçütü,
h) İç paydaş: Öğrencileri, akademik ve idari personeli, yöneticileri, kurul ve komisyon üyeleri ile Üniversitenin diğer çalışanlarını,
ı) İDUAM: Giresun Üniversitesi İstatistik Danışmanlık ve Uygulama Araştırma Merkezini,



- i) İyileştirme: Paydaş geri bildirimleri ve değerlendirme sonuçları doğrultusunda süreç, uygulama veya hizmetlerde gerçekleştirilen geliştirme faaliyetlerini,
- j) Kalite Komisyonu: Giresun Üniversitesi Kalite Komisyonunu,
- k) Kalite yönetim bilgi sistemi: Kalite güvencesi süreçlerine ilişkin verilerin üretildiği, kaydedildiği ve izlendiği kurumsal bilgi sistemini,
- l) Kanıt: Bir faaliyetin, kararın veya sonucun gerçekleştiğini doğrulayan, izlenebilir ve erişilebilir belge, kayıt ya da veriyi,
- m) Koordinatörlük: Giresun Üniversitesi Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğünü,
- n) Mezun: Üniversitenin herhangi bir programından mezun olmuş kişiyi,
- o) Paydaş: Üniversitenin faaliyet, süreç ve kararlarından etkilenen veya bunları etkileyen gerçek ve tüzel kişiler ile grupları,
- ö) Paydaş katılımı: Paydaş görüş, öneri ve beklentilerinin sistematik biçimde alınmasını ve karar, uygulama, izleme ve iyileştirme süreçlerine aktarılmasını,
- p) PUKÖ döngüsü: Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al aşamalarından oluşan sürekli iyileştirme döngüsünü,
- r) Rektör: Giresun Üniversitesi Rektörünü,
- s) Senato: Giresun Üniversitesi Senatosunu,
- ş) Süreç sahibi: Tanımlı bir sürecin işleyişinden, izlenmesinden ve iyileştirilmesinden sorumlu birim veya kişiyi,
- t) Üniversite: Giresun Üniversitesini,
- u) Üst yönetim: Rektörü, rektör yardımcılarını ve genel sekreteri,
- ü) Yönetimin Gözden Geçirmesi: Kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkililiğinin üst yönetim tarafından planlı aralıklarla değerlendirilmesini,
- v) YÖKAK: Yükseköğretim Kalite Kurulunu ifade eder.

Temel ilkeler

MADDE 5- (1) Paydaş katılımı ve geri bildirim 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, Birim Kalite Komisyonları ve Koordinatörlük, bu Yönerge kapsamındaki görevlerini yerine getirirken ilgili yönetim ve akademik kurulların görev ve yetkilerini devralmaz; kalite güvencesi, izleme, değerlendirme ve iyileştirme işlevlerini yürütür.



İKİNCİ BÖLÜM

İşleyiş, Dijital Altyapı ve Uygulama Düzeyleri

Paydaş katılımı işleyişi

MADDE 6- (1) Üniversitede paydaş katılımı ve geri bildirim yönetimi; ayrı bir teşkilat, birim veya yapı oluşturulmaksızın, kalite güvencesi sisteminin bir parçası olarak bu Yönergede tanımlanan süreçler, sorumlular ve kayıt ortamları üzerinden yürütülür.

(2) İşleyiş; paydaşların belirlenmesi ve önceliklendirilmesi, katılımın planlanması, görüş ve geri bildirimlerin alınması, değerlendirilmesi, karara ve iyileştirmeye dönüştürülmesi, uygulama, izleme, etkililik değerlendirmesi ve iyileştirme aşamalarından oluşur.

(3) Paydaşlardan elde edilen sonuçlar eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, yönetim ve idari hizmetlerin geliştirilmesinde kullanılır.

Kayıt ortamları, dijital altyapı ve veri yönetimi

MADDE 7- (1) Paydaş katılımı ve geri bildirim yönetiminde aşağıdaki kayıt ortamları ve bilgi sistemleri esas alınır:

- Bireysel nitelikli geri bildirimlerin alınması, izlenmesi ve sonuçlandırılmasında GİMER,
 - Anketlerin uygulanması ve sonuçlarının üretilmesinde İDUAM tarafından işletilen Üniversitenin anket sistemi,
 - Toplantı, karar, iyileştirme ve etkililik kayıtlarının tutulmasında Üniversitenin kalite yönetim bilgi sistemi,
 - Resmî yazışma ve onay süreçlerinde Elektronik Belge Yönetim Sistemi,
 - Ders ve öğrenciye ilişkin verilerde öğrenci bilgi sistemi.
- (2) Dijital altyapı; GİMER, anket sistemi ve kalite yönetim bilgi sisteminin birbiriyle uyumlu biçimde çalışmasını ve paydaş katılım verilerinin bütünleşik olarak izlenmesini sağlayacak şekilde tasarlanır ve geliştirilir.

(3) Aynı verinin birden fazla ortamda mükerrer olarak üretilmemesi esastır; bir ortamda üretilen veriye, diğer süreçlerde kaynağı gösterilerek atıf yapılır.

(4) Kişisel verilerin güvenliği, erişim yetkilendirmesi ve saklama süreleri 6698 sayılı Kanun ile Üniversitenin ilgili politikaları çerçevesinde sağlanır; raporlama ve analizlerde veriler toplulaştırılmış biçimde kullanılır.

(5) Bu Yönerge kapsamında oluşturulan kayıtlar; kurumsal öz değerlendirme çalışmalarında, YÖKAK değerlendirmelerinde, akreditasyon süreçlerinde ve iç denetim faaliyetlerinde kanıt olarak kullanılır.

Uygulama düzeyleri

MADDE 8- (1) Paydaş katılımı; Üniversite, akademik ve idari birim, bölüm ve program ile ders veya faaliyet düzeylerinde uygulanır.

(2) Her düzey, kendi görev ve yetkisi kapsamında paydaş görüşlerini alır, değerlendirir ve gerekli iyileştirme süreçlerini yürütür.

(3) Bir düzeyde elde edilen ve başka bir düzeyin karar veya uygulamasını ilgilendiren sonuçlar, gecikmeksizin ilgili üst veya alt düzeye aktarılır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Paydaşların Belirlenmesi ve Katılım Yöntemleri

Paydaşların belirlenmesi ve önceliklendirilmesi

MADDE 9- (1) Üniversite ve birimler, faaliyet ve süreçleriyle ilişkili iç ve dış paydaşlarını belirler ve en geç iki yılda bir günceller.

(2) Paydaşların belirlenmesinde 4 üncü maddede tanımlanan iç ve dış paydaş kapsamı esas alınır. Birimler, faaliyet alanlarının niteliğine göre bu kapsam içinde kendi paydaş listelerini oluşturur.

(3) Paydaşlar; Üniversite veya ilgili birim üzerindeki etkileri, beklentileri, katkı potansiyelleri ve stratejik önemleri dikkate alınarak önceliklendirilir.

(4) Paydaşların belirlenmesi ve önceliklendirilmesi Paydaş Analizi ve Önceliklendirme Matrisi (KYS-FR.297) kullanılarak kayıt altına alınır. Birimler, katılım yöntemlerini ve sıklıklarını bu matrise göre planlar.

Toplumsal katkı ve dış paydaş kategorileri

MADDE 10- (1) Üniversite, bölgesel kalkınmaya ve toplumsal katkıya yönelik süreçlerinde; aşağıdaki dış paydaş kategorileriyle sistematik ilişki kurar:

a) Kamu kurum ve kuruluşları ile mülki idare; valilik ve kaymakamlıklar, il müdürlükleri ve ilgili bakanlık taşra teşkilatları,

b) Yerel yönetimler; il ve ilçe belediyeleri ile il özel idaresi,

c) Kalkınma ve yatırım kuruluşları ile organize sanayi bölgeleri,

ç) Meslek kuruluşları ile ticaret ve sanayi odaları,

d) Bölgenin öne çıkan üretim ve hizmet alanlarındaki sektör temsilcileri, üretici birlikleri ve işverenler,

e) Sağlık kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, mezunlar ve aday öğrenciler.

(2) Dış paydaş kategorilerine ilişkin Giresun iline ve Üniversitenin faaliyet alanlarına özgü ayrıntılı liste, güncellenebilirliği sağlamak amacıyla Uygulama Rehberinde gösterilir ve Paydaş Analizi ve Önceliklendirme Matrisi (KYS-FR.297) ile ilişkilendirilir.

(3) Toplumsal katkı kapsamında dış paydaşlardan alınan görüşler; program tasarımı ve güncellenmesi, araştırma öncelikleri, sürekli eğitim faaliyetleri ve iş birliği süreçlerinde girdi olarak kullanılır.

Paydaş katılım yöntemleri

MADDE 11- (1) Paydaş katılımında amaca, paydaş grubuna ve kararın niteliğine uygun yöntem kullanılır.

(2) Paydaş değerlendirme toplantılarının yanı sıra danışma kurulları, anketler, odak grup görüşmeleri, çalıştaylar, öğrenci temsilcileri toplantıları, mezun ve işveren görüşmeleri, yüz yüze veya çevrim içi görüşmeler ile GİMER üzerinden alınan geri bildirimler kullanılır.

(3) Aynı amaç için gereksiz ve tekrarlayan veri toplama yöntemlerinin kullanılmaması esastır. Bu amaçla her yıl Yıllık Paydaş Katılım ve Anket Takvimi (KYS-FR.298) hazırlanır.

Anketlerin planlanması ve yönetimi

MADDE 12- (1) Üniversitede paydaş anketleri, İDUAM tarafından işletilen Üniversitenin anket sistemi üzerinden uygulanır. Anket tasarımı, örnekleme, ölçek geçerliği ve güvenilirliği ile sonuçların analizine ilişkin teknik destek İDUAM tarafından sağlanır.

(2) Anketler; Koordinatörlük tarafından İDUAM ile birlikte her yıl en geç ocak ayı sonuna kadar hazırlanan Yıllık Paydaş Katılım ve Anket Takvimine göre uygulanır. Takvim dışında anket uygulanması Koordinatörlüğün uygun görüşüne bağlıdır.

(3) Anket soru formları, uygulanmadan önce ilgili birim tarafından Koordinatörlüğe iletilir. Koordinatörlük, İDUAM'ın teknik görüşünü alarak soru formunun amaca uygunluğunu, başka anketlerle mükerrerliğini ve kişisel veri içeriğini değerlendirir.

(4) Her anket için asgari yanıtlama oranı hedefi belirlenir. Hedefe ulaşılamaması hâlinde gerekçesi ve alınan önlemler kayda geçirilir; sonuçlar yorumlanırken bu durum dikkate alınır.



(5) Paydaşların gereğinden sık ankete tabi tutulmaması ve anket yorgunluğunun önlenmesi esastır. Anket sonuçları, kişisel veri içermeyecek biçimde ilgili birimlere ve anketin uygulandığı paydaş grubuna özet hâlinde geri bildirilir; katılım gönüllülük esasına dayanır.

Danışma kurulları

MADDE 13- (1) Akademik birimler ile bölüm ve programlar, faaliyet alanlarıyla ilgili dış paydaşların görüşlerini sistematik olarak almak amacıyla danışma kurulu oluşturabilir. Program akreditasyonu yürütülen veya hedeflenen programlarda danışma kurulu oluşturulması zorunludur.

(2) Danışma kurullarında; ilgili sektör, kamu kurum ve kuruluşları, meslek kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, işverenler ve mezunlar arasından temsil dengesi gözetilerek en az beş dış paydaş üye bulunur; üyelerin tamamı aynı kurum veya sektörden seçilemez.

(3) Danışma kurulunda, dış paydaş üyelere ek olarak ilgili birimden en az iki öğretim elemanı ile en az bir öğrenci temsilcisi iç paydaş üye olarak yer alır. Öğretim elemanı sayısı yeterli olmayan meslek yüksekokulu ve benzeri birimlerde bu sayı bir olarak uygulanabilir. Danışma kurulu üyelerinin en az yarısının dış paydaşlardan oluşması esastır.

(4) Üyelerin görev süresi iki yıldır ve yenilenebilir. Danışma kurulları yılda en az bir kez toplanır; toplantı sonuçları Danışma Kurulu Toplantı Tutanağı (KYS-FR.300) kullanılarak kayıt altına alınır ve ilgili Birim Kalite Komisyonuna iletilir.

(5) Danışma kurulu kararları tavsiye niteliğindedir; ilgili yönetim ve akademik kurulların görev ve yetkilerini ortadan kaldırmaz.

Dış paydaşların katılım usulü

MADDE 14- (1) Danışma kuruluna veya bu Yönerge kapsamındaki diğer katılım yöntemlerine dış paydaş olarak katılacak kişi ve kuruluşlar, ilgili birim tarafından yazılı olarak davet edilir. Davet yazısında; katılımın amacı ve kapsamı, görev süresi, öngörülen toplantı sıklığı, katılımın gönüllü ve ücretsiz olduğu ile katılımcıdan beklenen katkı açıkça belirtilir.

(2) Daveti kabul eden dış paydaşlardan, Dış Paydaş Katılım Kabul Beyanı (KYS-FR.303) alınır. Beyanda; katılımcının temsil ettiği kurum veya sıfat, iletişim bilgileri ve kişisel verilerinin işlenmesine ilişkin aydınlatma bilgisi yer alır.

(3) Kabul beyanı alınan dış paydaşların danışma kurulu üyeliği, ilgili birim yönetim kurulu kararıyla kesinleşir ve üyelere yazılı olarak bildirilir. Bu Yönerge kapsamındaki katılım, dış paydaş ile Üniversite arasında istihdam ilişkisi veya malî yükümlülük doğurmaz.

(4) Dış paydaş temsili kural olarak temsil edilen kurum veya kuruluş adınadır. Üyenin temsil ettiği kurumdaki görevinin sona ermesi hâlinde ilgili kurumdan yeni temsilci bildirilmesi istenir. Mezun ve işveren gibi kişisel sıfatla katılan üyelere bu hüküm uygulanmaz.

(5) Üyelik; üyenin yazılı talebi, temsil ilişkisinin sona ermesi veya bir takvim yılı içinde mazeretsiz olarak toplantıların tamamına katılmama hâlinde sona erer. Üyeliği sona erenlerin yerine aynı usulle yeni üye belirlenir.

(6) Dış paydaşlarla paylaşılan bilgi ve belgelerin gizliliği ile kişisel verilerin korunmasına ilişkin hususlarda 6698 sayılı Kanun ve Üniversitenin ilgili düzenlemeleri uygulanır. Dış paydaşlar, görevleri sırasında öğrendikleri gizli nitelikteki bilgileri üçüncü kişilerle paylaşamaz.

(7) Bu maddede öngörülen davet, kabul beyanı ve görevlendirme kayıtları, ilgili Birim Kalite Komisyonunca muhafaza edilir ve akreditasyon süreçlerinde kanıt olarak kullanılır.

Sistematik paydaş değerlendirmeleri

MADDE 15- (1) Paydaş katılımının sürekliliğini ve sistematikliğini sağlamak amacıyla **Asgari Paydaş Katılım ve Değerlendirme Takviminde (KYS-REH.003)** belirlenen düzey, sorumlu, asgari sıklık, asgari paydaş grupları, zaman aralığı ve kayıt ortamlarına uyulur. Sıklıklara ilişkin hususlar yalnızca **Asgari Paydaş Katılım ve Değerlendirme Takviminde (KYS-REH.003)** gösterilir.

(2) Ders ve faaliyet düzeyindeki değerlendirmeler toplantı niteliğinde olmayıp; sorumlunun öz değerlendirmesi ile öğrenci geri bildirim sonuçlarının değerlendirilmesi biçiminde yürütülür.

(3) İhtiyaç duyulması hâlinde Asgari Paydaş Katılım ve Değerlendirme Takviminde (KYS-REH.003) belirlenen asgari değerlendirmelerin dışında çalıştay, odak grup görüşmesi, danışma kurulu toplantısı, anket ve görüşme gibi yöntemler kullanılabilir.



Paydaş değerlendirme toplantılarının içeriği ve kaydı

MADDE 16- (1) Toplantılarda; önceki kararların gerçekleşme durumu, gerçekleştirilen iyileştirmeler ve etkililiği, ilgili döneme ait GİMER başvuruları, anket sonuçları, paydaş görüş ve beklentileri, performans göstergeleri, mevcut sorunlar, riskler ve yeni dönem iyileştirme alanları ele alınır.

(2) İlgili döneme ait GİMER verilerinin değerlendirilmesi, tüm paydaş değerlendirme toplantılarının zorunlu gündem maddesidir.

(3) Toplantı; tespit edilen sorun veya ihtiyaç, karar ve karar numarası, sorumlu, termin, izleme yöntemi ve kanıt ile katılımcı listesi gösterilecek biçimde Paydaş Değerlendirme Toplantısı Tutanağı ve Karar Kayıt Formu (KYS-FR.299) kullanılarak kayıt altına alınır ve sonuçları ilgili karar ve iyileştirme süreçlerine aktarılır.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Geri Bildirim Yönetimi

Geri bildirimlerin alınması

MADDE 17- (1) Paydaşlardan görüş, öneri, talep, beklenti, memnuniyet, şikâyet, risk bildirimi ve iyi uygulama önerileri alınabilir.

(2) Bireysel nitelikli ve başvuru sahibine cevap verilmesini gerektiren geri bildirimler GİMER üzerinden alınır ve Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi Yönergesi hükümlerine göre yürütülür. Birimler bu nitelikte ayrı e-posta, form veya çevrim içi kanal işletemez; kendilerine ulaşan bu tür bildirimler için paydaş bilgilendirilerek GİMER'e yönlendirilir veya bildirim GİMER kaydına aktarılır.

(3) Risk bildirimi ve iyi uygulama önerisi niteliğindeki geri bildirimler GİMER'de öneri türü altında konu etiketiyle ayrıştırılarak alınır ve izlenir.

(4) 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 ve izlenebilirlik için GİMER kaydına aktarılır. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi aracılığıyla yönlendirilen başvurular Genel Sekreterlik tarafından yürütülür.

(5) Anket, odak grup görüşmesi, çalıştay, danışma kurulu ve paydaş değerlendirme toplantısı gibi yöntemlerle elde edilen toplu geri bildirimler bu Yönergede belirlenen düzeylerde alınır. Alınan tüm geri bildirimlerin ilgili süreç, birim, bölüm, program veya faaliyetle ilişkilendirilerek izlenebilir biçimde kayıt altına alınması esastır.

Özel usullerin saklılığı

MADDE 18- (1) Kendi mevzuatında özel başvuru, itiraz, şikâyet veya disiplin usulü öngörülen iş ve işlemler bakımından GİMER ile bu Yönergede düzenlenen geri bildirim mekanizmaları ilgili usulün yerine geçmez.

(2) Bu nitelikteki başvurular, paydaş bilgilendirilerek ilgili usule yönlendirilir. Süresi içinde yapılması gereken başvurularda hak kaybının önlenmesi amacıyla yönlendirme gecikmeksizin yapılır.

(3) Geri bildirim mekanizmaları; akademik değerlendirme, ölçme ve değerlendirme sonuçları ile bilimsel içeriğe ilişkin kararların yerine geçecek biçimde kullanılamaz.

Geri bildirimlerin değerlendirilmesi

MADDE 19- (1) Geri bildirimler ilgili birim tarafından konusu, etkisi, aciliyeti, tekrar sıklığı, stratejik önemi ve oluşturabileceği riskler dikkate alınarak değerlendirilir ve önceliklendirilir.

(2) 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.

(3) Aynı konuda tekrarlayan veya sistemik nitelik taşıyan geri bildirimler birlikte değerlendirilir, kök neden analizine tabi tutulur ve gerekli iyileştirme faaliyeti başlatılır.

GİMER verilerinin kalite süreçlerine aktarılması

MADDE 20- (1) Koordinatörlük, GİMER verilerini en az altı ayda bir; konu, birim, başvuru türü, sonuçlandırma süresi, süresinde sonuçlandırma oranı, tekrar sıklığı ve memnuniyet düzeyi bakımından analiz eder.

(2) 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.

(3) Bu madde kapsamındaki analiz ve paylaşımlar kişisel veri içermeyecek biçimde ve toplulaştırılmış olarak yapılır.

Sonuçlandırma, bilgilendirme ve gizlilik

MADDE 21- (1) GİMER üzerinden alınan bireysel geri bildirimler, Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi Yönergesinde belirlenen süreler içinde sonuçlandırılır ve sonuç başvuru sahibine bildirilir. Toplu geri bildirimlerin sonuçları ilgili paydaş grubuna toplu bilgilendirme yoluyla duyurulur.

(2) Paydaş, kimliğinin gizli tutulmasını talep edebilir; bu durum geri bildirim değerlendirilmesine engel oluşturmaz. İyi niyetle geri bildirimde bulunan hiçbir paydaş bu nedenle olumsuz işlem veya muameleyle maruz bırakılamaz.



(3) Geri bildirim sonucunda alınan kararlar ve gerçekleştirilen faaliyetler izlenebilir biçimde kayıt altına alınır.



BEŞİNCİ BÖLÜM

Düzeyle Göre Paydaş Katılımı

Üniversite düzeyinde paydaş katılımı

MADDE 22- (1) Üniversite, kurumsal amaç ve hedefleriyle ilişkili iç ve dış paydaşlarının kurumsal karar, izleme ve iyileştirme süreçlerine katılımını sağlar.

(2) Üniversite düzeyindeki değerlendirmelerde; misyon, vizyon ve stratejik amaçlar, kurumsal performans göstergeleri, birimlerden gelen paydaş katılım ve iyileştirme sonuçları, GİMER ve anket verileri, tekrarlayan sorun alanları, riskler, kaynak ihtiyaçları ve önceki dönemde gerçekleştirilen iyileştirmelerin etkililiği ele alınır.

(3) Üniversite düzeyinde belirlenen iyileştirme ihtiyaçları ilgili kurul, komisyon ve birimlerin değerlendirmesine sunulur; kararlar Koordinatörlük tarafından izlenir ve sonuçları Üniversite Kalite Komisyonu ile üst yönetime raporlanır.

Birim düzeyinde paydaş katılımı

MADDE 23- (1) Akademik ve idari birimler, faaliyet alanlarıyla ilişkili iç ve dış paydaşlarının birim süreçlerine katılımını sağlar.

(2) Birim değerlendirmelerinde; birim hedefleri ve performans göstergeleri, bölüm ve programlardan gelen sonuçlar, öğrenci, personel, mezun ve işveren görüşleri, birime ilişkin GİMER ve anket sonuçları ile önceki iyileştirmelerin sonuçları değerlendirilir.

(3) Birim düzeyinde belirlenen iyileştirme ihtiyaçları ilgili yönetim ve akademik kurulların değerlendirmesine sunulur; gerçekleştirilen iyileştirmeler Birim Kalite Komisyonu tarafından izlenir ve sonuçlar Koordinatörlüğe aktarılır.

(4) Merkez yerleşke dışındaki birimler ile ilçelerde faaliyet gösteren birimlerin paydaş süreçlerine katılımı; toplantıların çevrim içi veya karma biçimde yürütülmesi de dâhil olmak üzere gerekli tedbirler alınarak sağlanır.

Bölüm ve program düzeyinde paydaş katılımı

MADDE 24- (1) Bölüm ve program düzeyindeki paydaş değerlendirmeleri birlikte yürütülür ve tek toplantı olarak yapılır. Birden fazla programı bulunan bölümlerde değerlendirmeler aynı toplantıda ele alınabilir; ancak her programa ilişkin görüş, karar ve iyileştirme ihtiyaçları ayrı ayrı kayda geçirilir.

(2) Değerlendirmelerde; program eğitim amaçları ve çıktıları, müfredat ve ders yapısı, sektör ve meslek beklentileri, öğrenci, mezun ve işveren görüşleri, programa ilişkin GİMER ve anket sonuçları ile önceki iyileştirmelerin sonuçları ele alınır.

(3) Belirlenen iyileştirme ihtiyaçları ilgili bölüm ve birim kurullarının değerlendirmesine sunulur; gerçekleştirilen iyileştirmeler Birim Kalite Komisyonu tarafından izlenir.

Ders ve faaliyet düzeyinde katılım

MADDE 25- (1) Ders ve faaliyetlerin yürütülmesinde öğrenci geri bildirimleri, değerlendirme sonuçları ve ilgili paydaş görüşleri dikkate alınır.

(2) Ders veya faaliyet sorumluları dönem sonunda uygulamanın sonuçlarını, öğrenci geri bildirimlerini ve varsa iyileştirme ihtiyaçlarını değerlendirir.

(3) İyileştirme ihtiyacı bulunan ders veya faaliyetlere ilişkin sonuçlar ilgili bölüm, program ve Birim Kalite Komisyonuna aktarılır; ders bilgi paketi ve izlencede yapılan değişikliklerin izlenebilir olması sağlanır.

Öğrenci geri bildirimleri

MADDE 26- (1) Öğrenciler; Öğrenci Konseyi ve öğrenci temsilcileri aracılığıyla Üniversite Kalite Komisyonu, Birim Kalite Komisyonları, bölüm ve program paydaş değerlendirme toplantıları ile ilgili kurul ve komisyonlarda temsil edilir.

(2) Öğrenci geri bildirimleri; ders ve öğretim elemanı değerlendirme anketleri, memnuniyet anketleri, öğrenci temsilcileri toplantıları, odak grup görüşmeleri ve GİMER üzerinden alınır.

(3) Ders ve öğretim elemanı değerlendirme anketleri her dönem uygulanır; sonuçları kişisel veri içermeyecek biçimde değerlendirilir ve öğrencilere geri bildirim yoluyla paylaşılır.

(4) Öğrenci geri bildirimlerinden elde edilen sonuçlar program izleme ve güncelleme, ders içerikleri ve öğrenme ortamlarının iyileştirilmesinde kullanılır.



Mezun ilişkileri yönetimi

MADDE 27- (1) Üniversite, mezunlarıyla ilişkilerini sürdürmek ve mezunların görüşlerini kalite süreçlerine dâhil etmek amacıyla mezun izleme çalışmaları yürütür.

(2) Mezun izleme kapsamında; mezunların istihdam ve kariyer durumları, program kazanımlarına ilişkin değerlendirmeleri ve işveren memnuniyeti; anketler, mezun ve işveren görüşmeleri ile mezun izleme araçları yoluyla toplanır.

(3) Mezun izleme çalışmaları ilgili birimler ile Üniversitenin kariyer geliştirme birimi iş birliğinde yürütülür.

(4) Elde edilen sonuçlar; program eğitim amaçlarının ve çıktılarının gözden geçirilmesi, müfredat güncellemesi ve mezunlara yönelik hizmetlerin geliştirilmesinde kullanılır.



ALTINCI BÖLÜM

Karar, İyileştirme ve PUKÖ Döngüsü

Paydaş görüşlerinin karara aktarılması

MADDE 28- (1) Paydaş görüşleri kararın kendisi olmayıp, ilgili karar organlarının değerlendirmesine sunulan kanıta dayalı girdilerdir.

(2) Paydaş görüşlerinden kaynaklanan iyileştirme önerileri; ilgili kurul, komisyon veya yöneticinin görev ve yetkileri kapsamında karara bağlanır ve uygulama ilgili birim veya süreç sahibi tarafından gerçekleştirilir.

(3) Karara bağlanmayan veya uygulanamayan paydaş önerilerinin gerekçesi kayda geçirilir ve ilgili paydaş grubuna bildirilir.

İyileştirme faaliyetleri

MADDE 29- (1) Paydaş geri bildirimleri ve değerlendirme sonuçları doğrultusunda gerekli görülen alanlarda iyileştirme faaliyeti başlatılır.

(2) İyileştirme faaliyetlerinde; sorun veya ihtiyaç, geri bildirim kaynağı, yapılacak faaliyet, sorumlu, süre, izleme göstergesi ile göstergeye ilişkin başlangıç ve hedef değer, beklenen sonuç ve kanıt belirlenir.

(3) İyileştirme faaliyetleri İyileştirme ve PUKÖ İzleme Çizelgesi (KYS-FR.301) üzerinden kayıt altına alınır ve izlenir. Faaliyet bir GİMER başvurusundan kaynaklanıyorsa ilgili takip numarası çizelgede gösterilir.

PUKÖ döngüsü

MADDE 30- (1) Paydaş katılımı ve geri bildirim süreçlerinde PUKÖ döngüsü esas alınır.

(2) Planlama aşamasında paydaş ihtiyacı ve iyileştirme alanı belirlenir; uygulama aşamasında kararlaştırılan faaliyet gerçekleştirilir; kontrol aşamasında sonuçlar veri, gösterge ve geri bildirimler aracılığıyla değerlendirilir; önlem alma aşamasında etkili uygulamalar sürdürülür, yetersiz uygulamalar geliştirilir ve gerekli yeni faaliyetler planlanır.

(3) PUKÖ döngüsünün tamamlanması için gerçekleştirilen faaliyetin sonucunun ve etkililiğinin değerlendirilmesi zorunludur.

Etkililik değerlendirmesi

MADDE 31- (1) İyileştirme faaliyetlerinin etkililiği; hedeflenen sonuca ulaşma durumu, sorunun tekrar edip etmemesi, göstergenin başlangıç değerine göre değişimi, paydaş memnuniyetindeki değişim ve ilgili süreç sonuçlarındaki gelişme dikkate alınarak değerlendirilir.

(2) Etkililik değerlendirmesi, faaliyetin tamamlanmasından sonra ilgili göstergenin izlenebileceği makul bir süre içinde ve en geç izleyen dönemin paydaş değerlendirme toplantısında yapılır.

(3) Etkili olmadığı değerlendirilen faaliyetler için gerekçesi kayda geçirilerek yeni iyileştirme faaliyetleri planlanır.



YEDİNCİ BÖLÜM

Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kurumsal düzeyde görev ve sorumluluklar

MADDE 32- (1) Üst yönetim; paydaş katılımı işleyişinin uygulanmasını destekler, kurumsal düzeyde elde edilen sonuçları değerlendirir, gerekli kaynak ve iyileştirme kararlarını alır ve paydaş katılım sonuçlarını Yönetimin Gözden Geçirmesi kapsamında değerlendirir.

(2) Üniversite Kalite Komisyonu; 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.

(3) Koordinatörlük; işleyişi koordine eder, uygulama rehberi ve standartları geliştirir, Birim Kalite Komisyonlarına rehberlik eder ve eğitim düzenler, Yıllık Paydaş Katılım ve Anket Takvimini İDUAM ile birlikte hazırlar, GİMER verilerini analiz eder, Paydaş Katılımı Asgari Gösterge Setinde (KYS-REH.004) yer alan göstergeleri izler, birimlerden gelen raporları kurumsal düzeyde değerlendirir ve paydaş katılım sonuçlarının kamuoyu ile paylaşılmasını koordine eder.

(4) İDUAM; Üniversitenin anket sistemini işletir, anket tasarımı, örnekleme, geçerlik-güvenirlik ve analiz konularında teknik destek verir, sonuç raporlarını ilgili birim ile Koordinatörlüğe sunar ve anket verilerinin güvenliğini sağlar.

Birim düzeyinde görev ve sorumluluklar

MADDE 33- (1) Akademik ve idari birim yöneticileri; birimlerinde paydaş katılımı işleyişinin uygulanmasını, alınan kararların hayata geçirilmesini ve ayrı başvuru kanalı işletilmeyerek paydaşların GİMER'e yönlendirilmesini sağlar.

(2) Birim Kalite Komisyonları; birimde paydaş katılımı, geri bildirim ve iyileştirme süreçlerini izler ve değerlendirir, bölüm ve programlardan gelen sonuçlar ile birime ilişkin GİMER ve anket verilerini ele alır, ortak sorun ve iyileştirme alanlarını belirler, iyileştirmelerin etkililiğini izler, öz değerlendirme çalışmalarına veri sağlar ve Yıllık Paydaş Katılım ve İyileştirme Raporunu (KYS-FR.302) hazırlayarak Koordinatörlüğe iletir.

(3) Bölüm ve programlar; paydaşlarını belirler, görüşlerini sistematik olarak alır, Asgari Paydaş Katılım ve Değerlendirme Takviminde (KYS-REH.003) belirlenen sıklıkta değerlendirme yapar, iyileştirme ihtiyaçlarını belirler ve sonuçları Birim Kalite Komisyonuna aktarır.

(4) Süreç sahipleri; sorumlu oldukları süreçlere ilişkin paydaş geri bildirimlerini, göstergeleri, riskleri ve iyileştirme faaliyetlerini izler ve gerekli durumlarda düzeltici veya iyileştirici faaliyet başlatır.



SEKİZİNCİ BÖLÜM

İzleme, Raporlama, Göstergeler ve Kamuoyu

İzleme ve değerlendirme

MADDE 34- (1) Paydaş katılımı işleyişi; gerçekleştirilen değerlendirmeler, paydaş katılım düzeyi, alınan geri bildirimler ve kararlar, gerçekleştirilen iyileştirmeler, iyileştirmelerin etkililiği ve tekrarlayan sorunlar üzerinden izlenir.

(2) İzleme sonuçları; ilgili birim, Birim Kalite Komisyonu, Üniversite Kalite Komisyonu ve üst yönetim düzeylerinde görev ve yetkiler çerçevesinde değerlendirilir.

Göstergeler

MADDE 35- (1) Paydaş katılımı işleyişinin izlenmesinde Paydaş Katılımı Asgari Gösterge Seti (KYS-REH.004) kullanılır.

(2) Birimler, faaliyet alanlarına özgü ilave göstergeler tanımlayabilir. Göstergelere ilişkin veriler mevcut kayıt ortamlarından üretilir; ayrıca veri toplanmaz.

(3) GİMER kapsamındaki memnuniyet hedefi, Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi Yönergesinde belirlenen hedeftir.

Raporlama

MADDE 36- (1) Bu Yönerge kapsamındaki raporlama dönemi takvim yılıdır.

(2) Birim Kalite Komisyonları; paydaş katılım faaliyetlerini, GİMER ve anket sonuçlarını, alınan kararları, gerçekleştirilen iyileştirmeleri ve etkililiğini, tekrarlayan sorunları, iyi uygulamaları ve bir sonraki yılın iyileştirme önceliklerini içeren yıllık raporu Yıllık Paydaş Katılım ve İyileştirme Raporuna (KYS-FR.302) uygun olarak hazırlar. Rapor, birim yöneticisi tarafından onaylanarak izleyen yılın en geç şubat ayı sonuna kadar Koordinatörlüğe gönderilir.

(3) Koordinatörlük, birimlerden gelen raporları kurumsal düzeyde değerlendirerek en geç mart ayı sonuna kadar Üniversite Kalite Komisyonuna ve üst yönetime sunar.

(4) Raporlar; Kurum İç Değerlendirme Raporu, birim öz değerlendirme raporları ve stratejik plan izleme çalışmalarına veri sağlar. Mevcut raporlarda yer alan verilere kaynağı gösterilerek atıf yapılır.

Yönetimin Gözden Geçirmesi

MADDE 37- (1) Paydaş katılımı ve geri bildirim sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi kapsamında değerlendirilir.

(2) Bu kapsamda; paydaş katılım sonuçları, GİMER ve anket verileri, önemli ve tekrarlayan geri bildirimler, iyileştirme faaliyetleri, etkililik sonuçları, Paydaş Katılımı Asgari Gösterge Setinde (KYS-REH.004) yer alan göstergeler, riskler, kaynak ihtiyaçları ve yeni dönem iyileştirme öncelikleri ele alınır.

Kurumsal öğrenme ve iyi uygulamaların yaygınlaştırılması

MADDE 38- (1) 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.

(2) 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.

Kamuoyunun bilgilendirilmesi

MADDE 39- (1) 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.

(2) Paylaşımda; paydaşlardan alınan görüşler ile bu görüşler doğrultusunda gerçekleştirilen iyileştirmeler ilişkilendirilerek gösterilir.

(3) Anket sonuçlarının özeti ile GİMER'e ilişkin yıllık istatistikî bilgiler kamuoyuna açık biçimde yayımlanır.



DOKUZUNCU BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Kayıtların yönetimi ve kişisel verilerin korunması

MADDE 40- (1) 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.

(2) Kişisel veriler; 6698 sayılı Kanun ve Giresun 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.

Erişilebilirlik ve kapsayıcılık

MADDE 41- (1) Geri bildirim kanalları ve katılım yöntemleri, engelli bireylerin erişimine uygun biçimde tasarlanır ve sunulur.

(2) Uluslararası öğrenciler ile yabancı uyruklu personelin geri bildirimde bulunabilmesi amacıyla GİMER ve anket araçlarında yabancı dilde seçenek sağlanır.

(3) Merkez yerleşke dışındaki birimlerin katılımı için çevrim içi veya karma yöntemler kullanılır; paydaş katılımının planlanmasında paydaş kategorisi, öğrenim düzeyi, program türü ve yerleşke bakımından temsil dengesi gözetilir.

Uygulama rehberi ve formlar

MADDE 42- (1) Bu Yönergenin uygulanmasına ilişkin ayrıntılar ile dış paydaş kategorilerine ilişkin liste, Koordinatörlük tarafından hazırlanacak Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Uygulama Rehberi ile düzenlenir.

(2) EK'lerde yer alan formlar asgari veri alanlarını gösterir; bu alanlar Üniversitenin dijital sistemleri üzerinde farklı biçimde uygulanabilir ve dijital ortamda tutulan kayıtlar form ile aynı hükmündedir.

(3) EK'lerde yer alan formlarda, bu Yönergenin hükümlerini değiştirmemek kaydıyla yapılacak biçimsel güncellemeler Üniversite Kalite Komisyonu kararıyla yürürlüğe konulur.

Hüküm bulunmayan hâller ve mevzuat uyumu

MADDE 43- (1) Bu Yönergede hüküm bulunmayan hâllerde ilgili mevzuat hükümleri ile Üniversitenin yetkili kurullarının kararları uygulanır.

(2) Bu Yönerge ile Üniversitenin diğer yönergeleri arasında farklılık bulunması hâlinde; bireysel başvuruların alınması, süreleri ve sonuçlandırılması bakımından Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi Yönergesi hükümleri esas alınır.

Geçiş hükümleri

GEÇİCİ MADDE 1- (1) Birimler, bu Yönergenin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren üç ay içinde Paydaş Analizi ve Önceliklendirme Matrisini (KYS-FR.297) hazırlayarak Koordinatörlüğe gönderir.

(2) Birimlerce ayrı olarak yürütülen geri bildirim kanalları, Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi Yönergesinde belirlenen süre içinde GİMER ile bütünleştirilerek kullanımdan kaldırılır.

(3) Bu Yönergenin yürürlüğe girdiği ilk takvim yılına ilişkin Yıllık Paydaş Katılım ve Anket Takvimi, yürürlük tarihinden itibaren iki ay içinde hazırlanır.

Yürürlük

MADDE 44- (1) Bu Yönerge, Giresun Üniversitesi Senatosu tarafından kabul edildiği tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 45- (1) Bu Yönerge hükümlerini Giresun Üniversitesi Rektörü yürütür.

Bu Yönergenin Kabul Edildiği Senatonun	
Tarihi	Sayısı
10 Eylül 2026	300-7



YÖNERGE KAPSAMINDA KULLANILAN BELGELER

Bu Yönergenin ekleri, Kalite Veri Yönetim Sisteminde (kvys.giresun.edu.tr) ayrı doküman olarak yayımlanmıştır. Güncel sürüm aşağıdaki kalıcı bağlantılardan alınır.

Ek No	Belge Adı	Kod ve Kalıcı Bağlantı
EK-1	Asgari Paydaş Katılım ve Değerlendirme Takvimi	KYS-REH.003
EK-2	Paydaş Analizi ve Önceliklendirme Matrisi	KYS-FR.297
EK-3	Yıllık Paydaş Katılım ve Anket Takvimi	KYS-FR.298
EK-4	Paydaş Değerlendirme Toplantısı Tutanağı ve Karar Kayıt Formu	KYS-FR.299
EK-5	Danışma Kurulu Toplantı Tutanağı	KYS-FR.300
EK-6	İyileştirme ve PUKÖ İzleme Çizelgesi	KYS-FR.301
EK-7	Paydaş Katılımı Asgari Gösterge Seti	KYS-REH.004
EK-8	Yıllık Paydaş Katılım ve İyileştirme Raporu	KYS-FR.302
EK-9	Dış Paydaş Katılım Kabul Beyanı	KYS-FR.303

