



T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Paydaş İlişkileri Süreci

Doküman No	KYS-PRS.05.03
İlk Yayın Tarihi	16.07.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 1 / 12

PRS.05.03 PAYDAŞ İLİŞKİLERİ SÜRECİ		
SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörü (kalite@giresun.edu.tr)	
SÜREÇTEN SORUMLU BİRİMLER	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü, Üniversite Kalite Komisyonu, Birim Kalite Komisyonları, Akademik ve İdari Birimler, Bölüm/Program Başkanlıkları, Uygulama ve Araştırma Merkezleri, İstatistik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (İDUAM), Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER), Basın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü, Genel Sekreterlik, Öğrenci Konseyi	
YETKİ VE SORUMLULUKLAR	Görev tanımlarında belirlenmiştir.	
SÜRECİN AMACI	Üniversitenin iç ve dış paydaşlarının karar alma, uygulama, izleme ve iyileştirme süreçlerine sistematik katılımının planlanması; paydaşlardan alınan görüş, öneri, talep, beklenti, memnuniyet, şikâyet, risk bildirimi ve iyi uygulama önerilerinin tek kanaldan alınıp değerlendirilmesi, karara ve iyileştirmeye dönüştürülmesi, etkililiğinin izlenmesi ve sonuçların raporlanarak kalite güvencesi ve sürekli iyileştirme (PUKÖ) süreçlerine aktarılması.	
GİRDİLER	KAYNAKLAR	ÇIKTILAR
Paydaş görüş, öneri, talep, şikâyet, risk bildirimi ve iyi uygulama önerileri	GİMER (Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi)	Paydaş Analizi ve Önceliklendirme Matrisi (Yönerge EK-2)
Öğrenci, personel, mezun, işveren ve diğer paydaş anket sonuçları	İDUAM anket sistemi	Yıllık Paydaş Katılım ve Anket Takvimi (EK-3)
Danışma kurulu görüşleri; öğrenci temsilcisi ve Öğrenci Konseyi görüşleri	Danışma kurulları, Birim/Üniversite Kalite Komisyonu toplantıları	Paydaş Değerlendirme Toplantısı Tutanakları ve Karar Kayıtları (EK-4), Danışma Kurulu Tutanakları (EK-5)
Mezun ve işveren görüşleri (→ PRS.01.06)	Mezun izleme araçları, anket sistemi	İyileştirme ve PUKÖ İzleme Çizelgesi (EK-6)
Dilekçe, bilgi edinme ve GİMER başvuruları	EBYS, GİMER	Asgari Gösterge Seti değerleri (EK-7) ve altı aylık GİMER analiz raporu
YÖKAK ölçütleri, stratejik plan hedefleri ve önceki dönem iyileştirme kayıtları	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS), EBYS, UBS	Yıllık Paydaş Katılım ve İyileştirme Raporu (EK-8); Yönetimin Gözden Geçirmesi ve Kurum İç Değerlendirme Raporu girdileri; kamuoyu paylaşımları
Çapraz Referanslar (Diğer Süreçlerle Bağlantı): 1. PRS.05.02 Kalite Yönetim Süreci — Kurum İç Değerlendirme Raporu, Yönetimin Gözden Geçirmesi, Birim Kalite Komisyonları 2. PRS.05.01 Kurumsal Yönetim Süreci — Paydaş görüşlerinin kurul kararlarına aktarılması 3. PRS.05.06 Stratejik Planlama ve Performans İzleme Süreci — Paydaş katılımının stratejik plan hazırlık ve izlemesine girdisi 4. PRS.05.07 Risk Yönetimi Süreci — Paydaşlardan gelen risk bildirimleri 5. PRS.01.05 Ölçme, Değerlendirme ve Akademik Başarı İzleme Süreci — Ders ve öğretim elemanı değerlendirme anketleri, öğrenci geri bildirimi 6. PRS.01.06 Mezun İzleme ve Geri Bildirim Süreci — Mezun ve işveren görüşleri (Yönerge Md. 26) 7. PRS.01.01 Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci — F1.1.5 Müfredat Güncelleme (program düzeyi paydaş görüşü, danışma kurulları) 8. PRS.03.01 Toplumsal Katkı Planlama ve İzleme Süreci / PRS.03.02 Üniversite-Sanayi İşbirliği Süreci — Dış paydaş kategorileri (Yönerge Md. 10)		

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.





T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Paydaş İlişkileri Süreci

Doküman No	KYS-PRS.05.03
İlk Yayın Tarihi	16.07.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 2 / 12

9. PRS.06.08 Öğrenci Destek Hizmetleri Süreci — Öğrenci Konseyi ve öğrenci temsilciliği
10. PRS.05.04 Hukuk Süreci — Özel başvuru/itiraz usulü bulunan konuların yönlendirilmesi (Yönerge Md. 17)

FAALİYETLER

F5.3.1 Paydaşların Belirlenmesi, Önceliklendirilmesi ve Katılımın Planlanması			
Faaliyetin Amacı: Üniversite ve birimlerin iç ve dış paydaşlarının belirlenmesi, etki ve önem düzeyine göre önceliklendirilmesi (Yönerge EK-2) ve paydaş katılım yöntem ve sıklıklarının yıllık takvimle (Yönerge EK-3) mükerrer veri üretmeden planlanması.			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü, İstatistik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (İDUAM), Birim Kalite Komisyonları, Bölüm/Program Başkanlıkları, Uygulama ve Araştırma Merkezleri			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
1. Üniversite ve birim düzeyinde iç ve dış paydaşların belirlenmesi ve en geç iki yılda bir güncellenmesi	Birim Kalite Komisyonu, Bölüm Başkanlığı, Merkez Müdürlüğü	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 9-10)	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)
2. Paydaşların etki, önem, beklenti ve katkı potansiyeline göre önceliklendirilerek Paydaş Analizi ve Önceliklendirme Matrisinin (EK-2) hazırlanması ve Koordinatörlüğe gönderilmesi	Birim Kalite Komisyonu	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi EK-2 (Paydaş Analizi ve Önceliklendirme Matrisi)	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS), EBYS
3. Toplumsal katkı ve bölgesel dış paydaş kategorilerine ilişkin listenin Uygulama Rehberinde güncellenmesi ve EK-2 matrisiyle ilişkilendirilmesi	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 10, 41); Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Uygulama Rehberi	Web Sayfası, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)
4. Paydaş katılım yöntemlerinin (danışma kurulu, anket, odak grup, çalıştay, temsilci toplantısı, GİMER) amaca ve paydaş grubuna göre belirlenmesi; aynı amaç için tekrarlayan veri toplamadan kaçınılması	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü, Birim Kalite Komisyonu	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 11)	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)
5. Yıllık Paydaş Katılım ve Anket Takviminin (EK-3) İDUAM ile birlikte en geç ocak ayı sonuna kadar hazırlanması ve birimlere duyurulması	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü, İstatistik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (İDUAM)	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi EK-3 (Yıllık Paydaş Katılım ve Anket Takvimi) (Md. 11-12)	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS), EBYS, Web Sayfası
İzleme Kriterleri:			

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.





T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Paydaş İlişkileri Süreci

Doküman No	KYS-PRS.05.03
İlk Yayın Tarihi	16.07.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 3 / 12

1. Paydaş Analizi ve Önceliklendirme Matrisini süresinde gönderen birim oranı (%)
2. Yıllık Paydaş Katılım ve Anket Takviminin ocak ayı sonuna kadar onaylanma durumu
3. Son iki yıl içinde paydaş matrisini güncellemiş birim oranı (%)

Riskler:

1. Paydaş analizinin güncellenmemesi nedeniyle öncelikli dış paydaşların katılım planı dışında kalması
2. Takvim dışı ve mükerrer veri toplama nedeniyle anket yorgunluğu ve düşük yanıt oranı
3. Birimlerin matrisi biçimsel doldurması nedeniyle katılım yöntemlerinin gerçek ihtiyaca göre planlanmaması

Fırsatlar:

1. Tek takvim ve tek matris ile paydaş katılımının kurum genelinde izlenebilir ve karşılaştırılabilir hale gelmesi
2. Bölgesel dış paydaş kategorilerinin (Md. 10) toplumsal katkı ve program tasarımına sistematik girdi sağlaması

F5.3.2 Paydaş Değerlendirme Toplantıları ve Danışma Kurulları

Faaliyetin Amacı: Üniversite, birim, bölüm/program ve uygulama-araştırma merkezi düzeylerinde Yönerge EK-1 asgari takvimine uygun paydaş değerlendirme toplantılarının ve danışma kurullarının yürütülmesi; sonuçların EK-4/EK-5 formlarıyla kayıt altına alınarak karar ve iyileştirme süreçlerine aktarılması.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Üst Yönetim, Üniversite Kalite Komisyonu, Birim Kalite Komisyonları, Bölüm/Program Başkanlıkları, Uygulama ve Araştırma Merkezleri, Danışma Kurulları, Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
1. Üniversite düzeyinde paydaş değerlendirme toplantısının her dönem (Aralık–Ocak / Mayıs–Haziran) iç paydaşlar ve öğrenci temsilcileriyle, yılda en az bir kez öncelikli dış paydaşlarla yapılması	Üst Yönetim, Üniversite Kalite Komisyonu, Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi EK-1 (Asgari Paydaş Katılım ve Değerlendirme Takvimi) (Md. 14, 21)	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS), EBYS
2. Akademik ve idari birim değerlendirme toplantılarının her dönem yapılması; yılda en az bir toplantıda dış paydaş katılımının (gerekirse çevrim içi/karma) sağlanması	Birim Kalite Komisyonu, Birim Yöneticisi	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 22), EK-1; GRÜ Birim Kalite Komisyonları Yönergesi	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS), EBYS
3. Bölüm ve program düzeyinde yılda en az bir kez (Nisan–Haziran) öğretim elemanları, öğrenci temsilcileri, mezun ve işveren temsilcileriyle ortak değerlendirme toplantısı yapılması; her program için görüş, karar ve iyileştirme ihtiyaçlarının ayrı kaydedilmesi	Bölüm Başkanlığı	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 23), EK-1	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)
4. Program akreditasyonu yürütülen/hedeflenen	Birim/Bölüm Yönetimi,	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



programlarda zorunlu olmak üzere en az beş dış paydaş üyeli danışma kurullarının temsil dengesi gözetilerek oluşturulması ve yılda en az bir kez toplanması	Danışma Kurulu	(Md. 13) EK-5 (Danışma Kurulu Toplantı Tutanağı)	(KVYS), EBYS
5. Uygulama ve araştırma merkezlerinde yılda bir (Kasım–Aralık) iç ve dış paydaş değerlendirmesinin yapılması	Merkez Müdürlüğü	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi EK-1	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)
6. Toplantılarda önceki kararların durumu, iyileştirmelerin etkililiği, döneme ait GİMER verileri (zorunlu gündem), anket sonuçları, göstergeler, riskler ve yeni iyileştirme alanlarının ele alınması; sonuçların EK-4 formu ile kaydedilip ilgili kurul/komisyonla aktarılması	Toplantı Sorumlusu, Birim Kalite Komisyonu	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 15) EK-4 (Paydaş Değerlendirme Toplantısı Tutanağı ve Karar Kayıt Formu); Paydaş İletişimi ve Memnuniyeti Prosedürü	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS), EBYS
İzleme Kriterleri: 1. Paydaş değerlendirmelerinin gerçekleşme oranı (gerçekleşen/planlanan değerlendirme × 100) 2. Dış paydaş katılımlı toplantı oranı (dış paydaşlı toplantı/toplam toplantı × 100) 3. Toplantılara katılan tekilleştirilmiş dış paydaş sayısı 4. Danışma kurulu bulunan program oranı (%)			
Riskler: 1. Toplantıların dış paydaşsız veya yalnızca biçimsel yapılması nedeniyle paydaş görüşünün karar süreçlerine yansımaması 2. Danışma kurulu üyelerinin tek kurum veya sektörden seçilmesi nedeniyle temsil dengesinin bozulması 3. Toplantı kararlarının EK-4 ile kayıt altına alınmaması nedeniyle izlenebilirlik ve kanıt kaybı 4. Merkez yerleşke dışındaki ve ilçelerdeki birimlerin katılımının sağlanamaması			
Fırsatlar: 1. EK-4/EK-5 kayıtlarının YÖKAK kurumsal değerlendirme ve program akreditasyonunda doğrudan kanıt olarak kullanılması 2. Danışma kurullarının sektör ve meslek beklentilerini program çıktılarına ve müfredata taşıması			

F5.3.3 Paydaş Anketlerinin Planlanması ve Uygulanması			
Faaliyetin Amacı: Öğrenci, personel, mezun, işveren ve diğer paydaş anketlerinin İDUAM tarafından işletilen anket sistemi üzerinden, yıllık takvime uygun, mükerrersiz ve kişisel veri güvenliği gözetilerek uygulanması; sonuçların analiz edilip ilgili birimlere ve paydaşlara geri bildirilmesi.			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: İstatistik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (İDUAM), Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü, Birim Kalite Komisyonları, Bölüm/Program Başkanlıkları, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
1. Anket soru formlarının ilgili birimce Koordinatörlüğe	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi	EBYS, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)





**T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Paydaş İlişkileri Süreci**

Doküman No	KYS-PRS.05.03
İlk Yayın Tarihi	16.07.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 5 / 12

iletilmesi; amaca uygunluk, diğer anketlerle mükerrerlik ve kişisel veri içeriği yönünden İDUAM teknik görüşüyle değerlendirilmesi	Koordinatörlüğü, İstatistik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (İDUAM)	(Md. 12); Paydaş İletişimi ve Memnuniyeti Prosedürü	
2. Anketlerin Yıllık Paydaş Katılım ve Anket Takvimine göre İDUAM anket sistemi üzerinden uygulanması; takvim dışı anketler için Koordinatörlük uygun görüşünün alınması	İstatistik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (İDUAM), İlgili Birim	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi EK-3; GRÜ İstatistik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği	Anket Sistemi
3. Her anket için asgari yanıt oranı hedefinin belirlenmesi; hedefe ulaşamaması hâlinde gerekçenin ve alınan önlemlerin kaydedilmesi	İstatistik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (İDUAM), İlgili Birim	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 12)	Anket Sistemi, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)
4. Ders ve öğretim elemanı değerlendirme anketlerinin her dönem uygulanması ve sonuçlarının kişisel veri içermeyecek biçimde değerlendirilip öğrencilere geri bildirilmesi (→ PRS.01.05)	İstatistik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (İDUAM), ÖİDB, Bölüm Başkanlığı	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 25)	UBS, Anket Sistemi
5. Anket sonuçlarının analiz edilerek sonuç raporlarının ilgili birime ve Koordinatörlüğe sunulması; anketin uygulandığı paydaş grubuna özet geri bildirim yapılması	İstatistik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (İDUAM)	GRÜ İstatistik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği ; GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 12, 31)	Anket Sistemi, EBYS, Web Sayfası
İzleme Kriterleri: 1. Anket yanıtlama oranı (yanıt veren/hedef kitle × 100) 2. Yıllık takvimde planlanan anketlerin uygulanma oranı (%) 3. Paydaş memnuniyet ortalaması (5 üzerinden) 4. Sonuç özeti paydaş grubuna geri bildirilen anket oranı (%)			
Riskler: 1. Aynı paydaş grubunun gereğinden sık ankete tabi tutulması nedeniyle anket yorgunluğu ve temsil gücü düşük sonuçlar 2. Geçerlik ve güvenilirlik kontrolü yapılmamış soru formları nedeniyle yanıltıcı bulgular üretilmesi 3. Anket verilerinde kişisel verilerin korunamaması nedeniyle 6698 sayılı Kanuna aykırılık			
Fırsatlar: 1. Tek anket sistemi ile verilerin kurum genelinde karşılaştırılabilir ve yıllar arası izlenebilir olması 2. İDUAM'ın istatistiksel uzmanlığının anket tasarım ve analiz kalitesini artırması			

F5.3.4 Geri Bildirimlerin Alınması, Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması (GİMER)

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.





T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Paydaş İlişkileri Süreci

Doküman No	KYS-PRS.05.03
İlk Yayın Tarihi	16.07.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 6 / 12

Faaliyetin Amacı: Paydaşlardan gelen görüş, öneri, talep, şikâyet, risk bildirimi ve iyi uygulama önerilerinin tek kanaldan (GİMER) alınması; önceliklendirilerek değerlendirilmesi, süresinde sonuçlandırılması ve paydaşın gizlilik hakları korunarak bilgilendirilmesi.			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER), İlgili Birimler, Genel Sekreterlik, Birim Kalite Komisyonları, Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
1. Bireysel nitelikli geri bildirimlerin GİMER üzerinden alınması; birimlere başka kanaldan ulaşan bildirimlerin paydaş bilgilendirilerek GİMER'e yönlendirilmesi veya GİMER kaydına aktarılması (birimler ayrı kanal işletemez)	İlgili Birim, GİMER	GRÜ İletişim Merkezi Yönergesi; GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 16)	GİMER
2. Risk bildirimi ve iyi uygulama önerisi niteliğindeki geri bildirimlerin GİMER'de öneri türü altında konu etiketiyle ayrıştırılarak izlenmesi	GİMER, İlgili Birim	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 16)	GİMER
3. Dilekçe ve bilgi edinme başvurularının ilgili mevzuata göre işleme alınması ve izlenebilirlik için GİMER kaydına aktarılması; Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) başvurularının Genel Sekreterlikçe yürütülmesi	Genel Sekreterlik, İlgili Birim	3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun; 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu; GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 16)	GİMER, EBYS
4. Kendi mevzuatında özel başvuru, itiraz, şikâyet veya disiplin usulü bulunan konuların, hak kaybı olmaması için gecikmeksizin ilgili usule yönlendirilmesi	İlgili Birim	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 17)	GİMER, EBYS
5. Geri bildirimlerin konu, etki, aciliyet, tekrar sıklığı, stratejik önem ve risk yönünden değerlendirilip önceliklendirilmesi; doğrudan işlem, iyileştirme başlatma, kurul/komisyonu sunma, risk yönetimine aktarma veya mevcut uygulamayı sürdürme kararının gerekçesiyle kaydedilmesi	İlgili Birim, Birim Kalite Komisyonu	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 18); Paydaş İletişimi ve Memnuniyeti Prosedürü	GİMER, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)
6. Aynı konuda tekrarlayan	İlgili Birim, Birim Kalite	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.





T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Paydaş İlişkileri Süreci

Doküman No	KYS-PRS.05.03
İlk Yayın Tarihi	16.07.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 7 / 12

veya sistemik geri bildirimlerin birlikte ele alınması, kök neden analizine tabi tutulması ve iyileştirme faaliyeti başlatılması (→ F5.3.6)	Komisyonu	Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 18)	(KVYS) (EK-6)
7. Başvuruların İletişim Merkezi Yönergesinde belirlenen süreler içinde sonuçlandırılması ve sonucun başvuru sahibine bildirilmesi; kimlik gizliliği talebinin korunması ve iyi niyetli bildirim sahibinin olumsuz işleme maruz bırakılmaması	İlgili Birim, GİMER	GRÜ İletişim Merkezi Yönergesi; GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 20); 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu	GİMER

İzleme Kriterleri:

1. GİMER başvuru sayısı ve tür dağılımı
2. Ortalama sonuçlandırma süresi (iş günü)
3. Süresinde sonuçlandırma oranı (süresinde kapatılan/toplam başvuru × 100)
4. Tekrarlayan başvuru oranı (tekrarlanan/toplam başvuru × 100)

Riskler:

1. Birimlerin ayrı e-posta, form veya çevrim içi kanal işletmesi nedeniyle geri bildirimlerin tek kayıta izlenememesi ve veri kaybı
2. Süresi içinde yapılması gereken özel usul başvurularının gecikmeli yönlendirilmesi nedeniyle paydaşın hak kaybına uğraması
3. Geri bildirimlerin süresinde sonuçlandırılmaması nedeniyle paydaş memnuniyetinin ve kurumsal güvenin azalması
4. Olumsuz muamele endişesiyle paydaşların geri bildirimden kaçınması

Fırsatlar:

1. Tek kanal ve tek kayıt ilkesiyle mükerrer verinin önlenmesi ve analiz edilebilir bir geri bildirim veri tabanının oluşması
2. Risk bildirimi ve iyi uygulama önerilerinin risk yönetimine ve kurumsal öğrenmeye doğrudan girdi sağlaması

F5.3.5 GİMER Verilerinin Analizi ve Kalite Süreçlerine Aktarılması

Faaliyetin Amacı: GİMER verilerinin en az altı ayda bir analiz edilerek birimlere geri bildirilmesi; Birim ve Üniversite Kalite Komisyonları ile Yönetimin Gözden Geçirmesinde değerlendirilmesi ve Kurum İç Değerlendirme Raporu, stratejik plan izleme ve akreditasyon süreçlerinde kanıt olarak kullanılması.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü, Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER), Birim Kalite Komisyonları, Üniversite Kalite Komisyonu, Üst Yönetim

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
1. GİMER verilerinin altı ayda bir (Temmuz ve Ocak) konu, birim, başvuru türü, sonuçlandırma süresi, süresinde sonuçlandırma oranı, tekrar sıklığı ve memnuniyet düzeyi bakımından toplulaştırılmış	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 19), EK-1	GİMER, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)





T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Paydaş İlişkileri Süreci

Doküman No	KYS-PRS.05.03
İlk Yayın Tarihi	16.07.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 8 / 12

olarak analiz edilmesi			
2. Analiz sonuçlarının ilgili birimlere geri bildirim olarak iletilmesi ve Birim Kalite Komisyonlarının gündemine alınması	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü, Birim Kalite Komisyonu	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 19); GRÜ Birim Kalite Komisyonları Yönergesi	EBYS, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)
3. Sonuçların Üniversite Kalite Komisyonu gündemine alınması ve Yönetimin Gözden Geçirmesinde değerlendirilmesi	Üniversite Kalite Komisyonu, Üst Yönetim	GRÜ Kalite Güvencesi Yönergesi ; GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 19, 36)	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS), EBYS
4. Analizlerin Kurum İç Değerlendirme Raporu, stratejik plan izleme ve akreditasyon süreçlerinde kanıt olarak kullanılması; GİMER yıllık istatistiklerinin kişisel veri içermeyecek biçimde kamuoyuyla paylaşılması	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 19, 38)	Web Sayfası, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)
İzleme Kriterleri: 1. Altı aylık GİMER analiz raporunun süresinde (Temmuz/Ocak) tamamlanma durumu 2. Analiz sonuçlarının gündeme alındığı Birim Kalite Komisyonu toplantısı oranı (%) 3. Paydaş memnuniyet ortalaması (GİMER memnuniyet ölçümü, 5 üzerinden)			
Riskler: 1. Analizlerin kişisel veri içerecek biçimde paylaşılması nedeniyle 6698 sayılı Kanuna aykırılık 2. Analiz sonuçlarının birim gündemine alınmaması nedeniyle tekrarlayan sorunların iyileştirmeye dönüşmemesi			
Fırsatlar: 1. GİMER verilerinin Kurum İç Değerlendirme Raporu ve YÖKAK değerlendirmelerinde kanıta dayalı iyileştirme göstergesi olarak kullanılması 2. Birimler arası karşılaştırmalı analizle ortak sorun alanlarının ve iyi uygulamaların tespit edilmesi			

F5.3.6 İyileştirme Faaliyetleri, PUKÖ Döngüsü ve Etkililik Değerlendirmesi

Faaliyetin Amacı: Paydaş görüş ve geri bildirimlerinden kaynaklanan iyileştirme ihtiyaçlarının yetkili kurul, komisyon veya yöneticilerce karara bağlanması; İyileştirme ve PUKÖ İzleme Çizelgesi (EK-6) ile uygulanıp izlenmesi ve etkililiğinin değerlendirilerek PUKÖ döngüsünün tamamlanması.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Süreç Sahipleri, İlgili Kurul ve Komisyonlar, Birim Kalite Komisyonları, Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
1. Paydaş görüşlerinden kaynaklanan iyileştirme önerilerinin kanıta dayalı girdi olarak ilgili kurul, komisyon veya yöneticiye sunulması ve görev-yetki	İlgili Kurul/Komisyon, Birim Yöneticisi, Süreç Sahibi	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 27)	EBYS, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)





T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Paydaş İlişkileri Süreci

Doküman No	KYS-PRS.05.03
İlk Yayın Tarihi	16.07.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 9 / 12

kapsamında karara bağlanması; karara bağlanmayan veya uygulanamayan önerilerin gerekçesinin kaydedilerek paydaş grubuna bildirilmesi			
2. İyileştirme faaliyetinin sorun/ihtiyaç, geri bildirim kaynağı, faaliyet, sorumlu, süre, izleme göstergesi (başlangıç ve hedef değer), beklenen sonuç ve kanıt ile tanımlanarak EK-6 çizelgesine kaydedilmesi; GİMER kaynaklı ise takip numarasının gösterilmesi (P)	Süreç Sahibi, Birim Kalite Komisyonu	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 28) EK-6 (İyileştirme ve PUKÖ İzleme Çizelgesi)	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)
3. Kararlaştırılan faaliyetin uygulanması (U) ve sonuçların veri, gösterge ve geri bildirimler aracılığıyla kontrol edilmesi (K)	Süreç Sahibi	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 29)	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS), EBYS
4. Etkililiğin; hedefe ulaşma, sorunun tekrar etmemesi, göstergenin başlangıç değerine göre değişimi ve paydaş memnuniyetindeki değişim yönünden en geç izleyen dönemin paydaş değerlendirme toplantısında değerlendirilmesi (Etkili / Kısmen Etkili / Etkisiz)	Birim Kalite Komisyonu, Süreç Sahibi	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 30) EK-6	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)
5. Etkisiz veya kısmen etkili bulunan faaliyetler için gerekçenin kaydedilmesi ve yeni iyileştirme faaliyetinin planlanması; etkili uygulamaların sürdürülmesi (Ö)	Birim Kalite Komisyonu, Süreç Sahibi	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 29-30)	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS) (EK-6)
İzleme Kriterleri: 1. Açılan/kapatılan iyileştirme sayısı (dönem içinde) 2. İyileştirmelerin etkililik oranı (etkili/etkililiği değerlendirilen iyileştirme × 100) 3. Paydaş geri bildirimine dayanan kurul/komisyon kararı sayısı 4. Etkililiği süresinde değerlendirilen iyileştirme oranı (%)			
Riskler: 1. Geri bildirimlerin karara ve iyileştirmeye dönüştürülmeden arşivlenmesi nedeniyle PUKÖ döngüsünün tamamlanmaması 2. Başlangıç değeri belirlenmeden hedef yazılması nedeniyle etkililiğin ölçülememesi 3. Karara bağlanmayan önerilerin paydaşa gerekçeli bildirilmemesi nedeniyle katılım motivasyonunun düşmesi			

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.





T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Paydaş İlişkileri Süreci

Doküman No	KYS-PRS.05.03
İlk Yayın Tarihi	16.07.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 10 / 12

Fırsatlar:

- EK-6 çizelgesinin PUKÖ kanıtı olarak kurumsal öz değerlendirme ve akreditasyon raporlarına doğrudan girdi sağlaması
- Etkili iyileştirmelerin iyi uygulama olarak Üniversite genelinde yaygınlaştırılması

F5.3.7 İzleme, Yıllık Raporlama, Yönetimin Gözden Geçirmesi ve Kamuoyu Bilgilendirme

Faaliyetin Amacı: Paydaş katılımı işleyişinin Asgari Gösterge Seti (EK-7) ile izlenmesi; takvim yılı bazında Yıllık Paydaş Katılım ve İyileştirme Raporlarının (EK-8) hazırlanması, sonuçların Yönetimin Gözden Geçirmesinde değerlendirilmesi, iyi uygulamaların yaygınlaştırılması ve kamuoyunun bilgilendirilmesi.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Birim Kalite Komisyonları, Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü, Üniversite Kalite Komisyonu, Üst Yönetim, Basın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
1. EK-7 Asgari Gösterge Seti değerlerinin mevcut kayıt ortamlarından (GİMER, anket sistemi, EK-4/EK-5/EK-6) ayrıca veri toplanmadan üretilmesi ve belirlenen sıklıkta izlenmesi	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü, Birim Kalite Komisyonu	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 33-34) EK-7 (Asgari Gösterge Seti)	Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS), GİMER, Anket Sistemi
2. Birim Kalite Komisyonlarınca Yıllık Paydaş Katılım ve İyileştirme Raporunun (EK-8) hazırlanması ve birim yöneticisi onayıyla izleyen yılın şubat ayı sonuna kadar Koordinatörlüğe gönderilmesi	Birim Kalite Komisyonu, Birim Yöneticisi	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 35) EK-8 (Yıllık Paydaş Katılım ve İyileştirme Raporu); GRÜ Birim Kalite Komisyonları Yönergesi	EBYS, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)
3. Birim raporlarının kurumsal düzeyde değerlendirilerek mart ayı sonuna kadar Üniversite Kalite Komisyonuna ve üst yönetime sunulması; Kurum İç Değerlendirme Raporu, birim öz değerlendirme raporları ve stratejik plan izleme çalışmalarına aktarılması	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 35); GRÜ Kalite Güvencesi Yönergesi	EBYS, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)
4. Paydaş katılım sonuçları, GİMER ve anket verileri, tekrarlayan geri bildirimler, iyileştirme ve etkililik sonuçları, göstergeler, riskler, kaynak ihtiyaçları ve yeni dönem önceliklerinin Yönetimin Gözden Geçirmesinde ele alınması	Üst Yönetim, Üniversite Kalite Komisyonu	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 36); GRÜ Kalite Güvencesi Yönergesi	EBYS, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KVYS)
5. İyi uygulamaların, ortak	Akreditasyon, Akademik	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri	Web Sayfası, Kalite Yönetim

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.





T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Paydaş İlişkileri Süreci

Doküman No	KYS-PRS.05.03
İlk Yayın Tarihi	16.07.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 11 / 12

sorunların ve etkili iyileştirme yöntemlerinin Üniversite genelinde paylaşılması ve diğer birimlere aktarılmasının desteklenmesi (kurumsal öğrenme)	Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 37)	Bilgi Sistemi (KVYS)
6. Paydaşlardan alınan görüşler ile bunlar doğrultusunda gerçekleştirilen iyileştirmelerin ilişkilendirilerek, kişisel veri içermeden, yılda en az bir kez Üniversite ve birim internet sayfalarında paylaşılması; anket sonuç özetleri ve GİMER yıllık istatistiklerinin yayımlanması	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü, Birim Yöneticisi, Basın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü	GRÜ Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi (Md. 38)	Web Sayfası
İzleme Kriterleri: 1. Yıllık Paydaş Katılım ve İyileştirme Raporunu (EK-8) şubat ayı sonuna kadar gönderen birim oranı (%) 2. Kurumsal değerlendirme raporunun mart ayı sonuna kadar Üniversite Kalite Komisyonu ve üst yönetime sunulma durumu 3. EK-7 göstergelerinin tamamının üretilebildiği izleme dönemi oranı (%) 4. Paydaş katılım sonuçlarını internet sayfasında yayımlayan birim oranı (%)			
Riskler: 1. Birim raporlarının gecikmesi nedeniyle kurumsal değerlendirmenin ve Kurum İç Değerlendirme Raporu girdisinin zamanında oluşmaması 2. Göstergeler için ayrıca veri toplanması nedeniyle mükerrer iş yükü ve tutarsız veri 3. Kamuoyu paylaşımlarında görüş-iyileştirme ilişkisinin gösterilmemesi nedeniyle şeffaflık algısının zayıflaması			
Fırsatlar: 1. Takvim yılı bazlı standart raporun YÖKAK ve akreditasyon süreçlerine hazır kanıt seti sunması 2. Kamuoyu paylaşımlarının paydaş güvenini ve katılım istekliliğini artırması			

F5.3.8 Kurumsal İletişim ve Kamuoyu İlişkileri			
Faaliyetin Amacı: Üniversitenin kurumsal imaj ve kamuoyu iletişiminin (basın, kurumsal web, sosyal medya, kriz iletişimi) planlı ve tutarlı biçimde yürütülmesi; paydaş katılım sonuçlarının kamuoyuyla paylaşımına iletişim desteği sağlanması.			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Basın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü, Rektörlük			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
1. Yıllık kurumsal iletişim planının hazırlanması ve uygulanması	Basın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü	GRÜ Basın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü Yönergesi	EBYS
2. Basın bültenleri, duyurular ve kurumsal web içeriklerinin hazırlanması ve yayımlanması	Basın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü	GRÜ Basın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü Yönergesi	Web Sayfası, Sosyal Medya
3. Kurumsal sosyal medya	Basın ve Halkla İlişkiler	GRÜ Basın ve Halkla	Sosyal Medya

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.





**T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Paydaş İlişkileri Süreci**

Doküman No	KYS-PRS.05.03
İlk Yayın Tarihi	16.07.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 12 / 12

hesaplarının yönetimi ve etkileşimin izlenmesi	Koordinatörlüğü	İlişkiler Koordinatörlüğü Yönergesi	
4. Kriz iletişimi ve itibar yönetimi; olumsuz haber veya yanlış bilgi durumlarında kurumsal açıklama yapılması	Rektörlük, Basın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü	GRÜ Basın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü Yönergesi	Web Sayfası, Elektronik Ortam
İzleme Kriterleri: 1. Sosyal medya etkileşim oranı 2. Kurumsal web sayfası ziyaretçi istatistikleri 3. Yıllık kurumsal iletişim planının gerçekleştirme oranı (%)			
Riskler: 1. Olumsuz haber ve yanlış bilginin zamanında yönetilememesi nedeniyle kurumsal itibar kaybı 2. Birimlerin tutarsız kurumsal kimlik ve mesaj kullanımı nedeniyle imaj bütünlüğünün bozulması			
Fırsatlar: 1. Kurumsal saygınlığın ve görünürlüğün artması 2. Paydaş katılım sonuçlarının iletişim kanallarıyla etkili biçimde paylaşılması			

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

