

BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
MUSTAFAKEMALPAŞA MESLEK YÜKSEKOKULU
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI

Birimimiz kalite yönetim standartlarının üniversite faaliyetlerinde etkinliğini artırmak, hatalı veya eksik olduğu uygulamalarına yönelik gerekli tedbirleri alabilmek için paydaş geri bildirimlerini fırsat olarak değerlendirmeyi ve paydaşların memnuniyet düzeyini belirleyerek hizmet kalitesini sürekli iyileştirmeyi amaçlar. Bu doğrultuda tüm paydaşlarına karşı eşitlik ilkesini esas alan, paydaş geri bildirimlerini önemseyen, paydaş şikâyetlerini şeffaf ve objektif değerlendiren, gizlilik çerçevesinde yöneten ve çözümleyen bir yönetim anlayışını benimser.

BUÜ Mustafakemalpaşa Meslek Yüksekokulu yönetimi, 'TS ISO 10002 Kalite Yönetimi - Müşteri Memnuniyeti' güncel standardının gereklerini karşılayan düzeyde bir kalite yönetim sistemini, mevzuata ve standartlara uygun olarak, stratejik amaçları ve politikaları doğrultusunda işletmeyi taahhüt eder.

Paydaş Geri Bildirim Yöntemleri

Paydaş geri bildirimleri BUÜ Mustafakemalpaşa Meslek Yüksekokulu'na aşağıdaki kanallar aracılığı ile iletilmektedir:

1. E-mail Yoluyla

Tüm paydaşlarımız mkpasa@uludag.edu.tr mail adresine, iç paydaşlarımızdan olan öğrencilerimiz ise bu mail adresi ile birlikte mkpogis@uludag.edu.tr mail adresi ile bildirimde bulunabilirler.

2. Faks Yoluyla

Paydaşlarımız bildirimlerini 0(224) 613 96 66 nolu faks numarası ile iletebilirler.

3. Telefon Yoluyla

Paydaşlarımız tüm bildirimlerini 0(224) 294 26 59 ve 0(224) 613 31 02 numaralı telefonları arayarak belirtebilirler.

4. Şikâyet Kutusu Yoluyla

Öğrencilerimizin kullanımına sunulan, okul binası içerisinde bir adet şikâyet kutusu yer almaktadır. Şikâyet kutusunda bulunan "Şikâyet formları"ndaki alanların paydaşlar tarafından doğru olarak doldurulması beklenir. Adı, soyadı ve iletişim bilgileri alanlarının doldurulması paydaş isteğine bağlı olup, bu bilgilere ilişkin alanları dolduran geri bildirim sahiplerine zamanında bilgilendirme yapılması sağlanır. Şikâyet kutusu ayda 1 kontrol edilerek doldurulmuş "Şikâyet Form"ları kayıt altına alınır.

5. Memnuniyetlerin Alınması

Üniversitemiz faaliyetlerinin paydaşlar üzerindeki algısının anlaşılabilmesi amacıyla memnuniyet ölçümleri yapmaktadır. Kalite koordinatörlüğü takvime uygun olarak anketlerin gerçekleştirilme yöntemlerini (çevrim içi, yüz yüze vb.) belirler ve uygulanmasını sağlar. Paydaş memnuniyet sonuçları internet sitesi üzerinden paydaşlara duyurulur.

Yukarıda sayılan geri bildirim yöntemleri haricinde paydaşlarımız sosyal medya hesapları, mesajlaşma yazılımları gibi dijital platformlar, yüz yüze görüşme, telefon ile görüşme gibi geri bildirim yöntemlerini de kullanabilmektedirler.

Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi

Tüm alınan bildirimler "Sürekli İyileştirme Formu"na işlenerek değerlendirmeye alınır. Değerlendirme sonuçlarına göre gerekli düzeltme ve iyileştirmeler yapılarak bildirimler sonuçlandırılır.