

## GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Tarsus Üniversitesi birimlerinde Kalite Güvence Sistemi (KGS) kapsamında hızlı ve etkin geri dönüt hedefiyle tasarlanmış olan geri bildirim sisteminin yöntem, usul, esas ve sorumlulukları ortaya koymaktır.

### 2. KAPSAM

Bu prosedür, Tarsus Üniversitesinde KGS içinde yer alan tüm birimleri kapsar.

### 3. TANIMLAR

**Site Yönetimi:** Tarsus Üniversitesinin akademik veya idari tüm birimlerinde sistem ara yüzü içerisinde değişiklik yapmasına izin verilen kontrol mekanizmasıdır.

**Site Ayarları:** Sistem ara yüzü içerisinde iletişim ayarlarının değiştirilmesine olanak sağlayan sistem bölümüdür.

**Bildirim Alacak E-posta Adresleri:** Site ayarları içerisinde bulunan iletişim bilgileri kısmında [geribildirim@tarsus.edu.tr](mailto:geribildirim@tarsus.edu.tr) havuz e-posta adresinin eklenmesi gereken alt iletişim sekmesidir.

**SMTP Bilgileri:** Her birimin kendi e-posta adresi ve şifresini tanımladığı sistem ara yüzünden kendi birim-posta adreslerine yönlendirme yapacakları ayarların eklendiği sekmedir.

### 4. SORUMLULUKLAR

Geri bildirim sisteminin yönetiminden ve kontrolünden Kalite Komisyonu ve Kalite Koordinatörü, geri bildirimlerin toplanmasından ve toplanan bildirimlerin cevaplandırılıp gerekli düzeltici-önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden ilgili birim yöneticisi sorumludur.

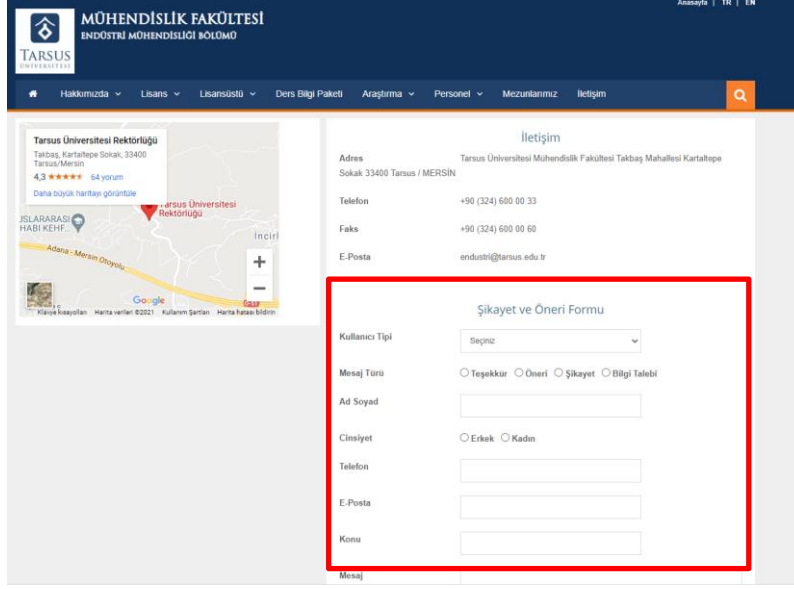
### 5. UYGULAMA

Geri bildirim sistemi kapsamında, Tarsus Üniversitesi birimlerinin internet sayfalarının “İletişim” sekmelerinde yer alan “Şikâyet ve Öneri Formu” kullanılır (Şekil 1). Kullanıcılar bildirimlerini bu form aracılığıyla sisteme kayıt edebilirler. Sisteme kayıt edilen “Teşekkür, Öneri, Şikâyet ve Bilgi Talebi” şeklindeki geri bildirimler, ilgili birim e-posta adresine ve [geribildirim@tarsus.edu.tr](mailto:geribildirim@tarsus.edu.tr) adresine otomatik olarak yönlendirilir.

Yönlendirilen geri bildirimle ilgili ön değerlendirme birim yöneticisi tarafından gerçekleştirilir. Ön değerlendirme sonrası herhangi bir faaliyet yapılması gerekiyorsa, ilgili birimdeki ilgili kurul tarafından söz konusu faaliyetler tutanak altına alınır. Geri bildirimde bulunan kullanıcıya ve Kalite Komisyonu Sekreteryasına faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sonrasında, bildirim kapatılması akabinde kesinlikle e-posta yolu ile birim yöneticisi tarafından bilgi verilmesi gerekmektedir.

[geribildirim@tarsus.edu.tr](mailto:geribildirim@tarsus.edu.tr) adresinde toplanan geri bildirimler, Kalite Komisyonu Sekreteryası tarafından 3 aylık periyotlar halinde incelenerek komisyon toplantısı gündemine dahil edilir. Kalite

Komisyonu geri dönüş süresi ve düzeltici-önleyici faaliyetleri inceleyerek ilgili birimlere gerekli durumlarda resmi yazı ile bildirimlerde bulunabilir.



The screenshot shows the website of the Faculty of Engineering at Tarsus University. The 'İletişim' (Contact) page is visible, featuring a map of the university's location and contact information. A red box highlights the 'Şikâyet ve Öneri Formu' (Complaint and Suggestion Form) section, which contains the following fields:

- Kullanıcı Tipi: Seçiniz (Dropdown menu)
- Mesaj Türü:  Teşekkür  Öneri  Şikâyet  Bilgi Talebi
- Ad Soyad: [Text input field]
- Cinsiyet:  Erkek  Kadın
- Telefon: [Text input field]
- E-Posta: [Text input field]
- Konu: [Text input field]

Şekil 1. Şikâyet ve Öneri Formu

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Geri Bildirim Sistemi Web Ayarları Kılavuzu
- Geri Bildirim Sistemi Kullanıcı Kılavuzu