



KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



1.0 AMAÇ

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinin, her bir temel paydaş grubu içerisindeki tür ve sınıfları belirlemek, paydaşların gereksinim ve beklentilerini anlamak, stratejiler geliştirmek ve sürdürülebilir değer yaratma süreçlerine paydaş katılımını sağlamak amacıyla yönelik usul ve esasları belirlemektir.

2.0 KAPSAM

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinin ekosisteminde yer alan tüm paydaşları kapsar.

3.0 PAYDAŞ TANIMLAMASININ YÖNETİMİ

3.1 Ekosistemdeki Paydaşların Tanımı ve Paydaş Önceliklendirme

Üniversitemiz ekosisteminde yer alan paydaşlar; Üniversite ürün ve hizmetleri ile ilgisi olan, üniversitemizden doğrudan veya dolaylı, olumlu ya da olumsuz yönde etkilenen veya üniversitemizi etkileyen kişi, grup veya kurumlardır. Üniversite ekosistemindeki paydaş tanımlaması, gruplandırılması ve önceliklendirilmesi, birim ve kurum bazında yapılır. FR-468 Paydaş İlişkileri tablosu ile tüm akademik ve idari birimler tarafından her yıl başında paydaşlar belirlenerek paydaş önceliklendirmesi ve faaliyet planlaması yapılır. Ayrıca kurumun paydaş önceliklendirmesi stratejik plan hazırlama sürecinde ele alınır. Öncelikle üniversitenin paydaşlarla ilişkilerinin seviyesi ve öncelikleri, üretilen ürün ve hizmetlerin kimler tarafından kullanıldığı, ilişkinin ne düzeyde olduğu, etkilenme şekli ve durumu dikkate alınarak paydaş listeleri oluşturulur. Temel Paydaşları belirlemek amacıyla paydaşlar, tür ve sınıflarına göre gruplandırılır. Paydaşın Önem Derecesi, Etki Derecesi ve Önceliği puanlandırılarak, paydaş önceliklendirilmesi yapılır. Birimler, üniversite temel paydaş listesinden yararlanarak birim paydaş listelerini oluştururlar.

3.1.1 Temel Paydaş : Üniversitemizin ürün ve hizmetleri ile doğrudan ilgisi olan, Üniversitemiz faaliyet ve hizmetlerini yönlendiren, temel ve stratejik ortak sınıflandırması içerisinde yer alan ve FR-468 Paydaş İlişkileri tablosuna göre öncelik değeri 15-25 puan aralığında olan kişi, grup veya kurumlardır.

Temel paydaşlar 7 ana grupta tanımlanmaktadır.

Hazırlayan	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Destek Birimi	Doküman No	PR-031
Yürürlük Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	İlk Yayın Tarihi	12.03.2019
Kalite Sistem Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon Tarihi	26.05.2023
		Revizyon No	03
		Sayfa Adedi	1/4



KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



Temel paydaş grupları:

- Öğrenciler:** Önlisans, lisans ve lisansüstü düzeyde ilgili dönem içerisinde aktif olarak eğitim-öğretime devam eden öğrencilerdir.
- Müşteriler:** Üniversitemiz tarafından sunulan ürün, hizmet ve çözümlerin doğrudan alıcıları ve Üniversite bünyesinde gerçekleştirilen araştırma ve geliştirme faaliyetlerinden doğrudan faydalanan araştırmacılar ve işletmeler üniversitemiz müşteri grubu içerisinde yer alır.
- Çalışanlar:** Üniversitede eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve idari hizmetlerin yürütülmesi amacıyla tam zamanlı ve yarı zamanlı istihdam edilen tüm kişilerdir.
- İş ve yönetim paydaşları:** Üniversitenin mali, yasal, etik ve genel yönetim gereklilikleri açısından sorumlu olduğu, kişi, kamu kurum ve kuruluşları, bölgesel ve yerel resmi kurumlar veya kamu iktisadi kuruluşlarıdır. Kurumun temel iş ve yönetim paydaşları, üniversitemiz stratejik plan hazırlama komisyonu tarafından birimlerden gelen FR-468 Paydaş İlişkileri tablosu ve Üniversiteler İçin Stratejik Plan Hazırlık Rehberi dikkate alınarak belirlenir.
- İşbirlikleri:** Üniversitenin vizyonunu ve misyonunu gerçekleştirmek, stratejik amaç ve hedeflerine ulaşmak için birlikte çalıştığı, üniversitemiz temel değerleri ile uyumlu kurum dışındaki kişi, grup, kurum ve kuruluşlardır.
- Tedarikçiler:** Bir ürün veya hizmetin sunulması için kuruma, girdi, hammadde, ürün ve hizmet sağlayan kişi/kurum ve kuruluşlardır.
- Toplum:** Üniversitenin tüm yerleşkelerinin yakın çevresinde bulunan kurumun etkileyebildiği ve kurumu etkileyebilen bireyler, işletmeler ve STK'lardır. Ayrıca toplumun daha geniş bir kesimi de bu grup içerisine dahil edilebilir.

4.0. PAYDAŞ GÖRÜŞLERİNİN ALINMASININ YÖNETİMİ

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, tüm paydaşlarıyla sürdürülebilir ilişkiler kurmak, mevcut ilişkileri geliştirmek ve sürdürmek, bölgenin kalkınma ve refahına katkıda bulunmak amacıyla düzenli olarak paydaş görüşlerini tespit etmekte ve paydaşların süreçlere katılımını önemsemektedir.

Hazırlayan	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Destek Birimi	Doküman No	PR-031
Yürürlük Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	İlk Yayın Tarihi	12.03.2019
Kalite Sistem Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon Tarihi	26.05.2023
		Revizyon No	03
		Sayfa Adedi	1/4



KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



- a. **Öğrencilerin** beklentilerini belirlemek ve onlarla sürdürülebilir ilişkiler kurmak amacıyla yılda bir defa “*Öğrenci Memnuniyet Anketi*” yapılır. Memnuniyet anketi sonuçları birim bazında değerlendirilerek iyileştirme faaliyetleri BKYS İyileştirme Planları Modülüne tanımlanır.
- b. **Çalışan** algılarını ve beklentilerini ölçmek ve çalışanların gelişimini sağlamak amacıyla yılda bir defa “*Akademik ve İdari Çalışan Memnuniyet Anketleri*” yapılır. Memnuniyet anketi sonuçları birim bazında değerlendirilerek iyileştirme faaliyetleri BKYS İyileştirme Planları Modülüne tanımlanır.
- c. **İş ve Yönetişim Paydaşlarının** sürekli desteğinin sağlanması ve sürdürülebilir kılmak amacıyla Kalite Yönetim Koordinatörlüğünce İş ve Yönetişim Paydaşlarıyla yılda bir defa toplantı düzenlenir. İş ve yönetişim paydaşlarıyla yapılan toplantıda belirlenen görüş ve öneriler rapor haline getirilir. Ayrıca yılda en az bir defa Üniversite ve birim bazında “*Yönetişim Paydaş Memnuniyet Anketi*” yapılır. Memnuniyet anketi sonuçları, iş ve yönetişim paydaşları görüşlerine ilişkin raporlar, kurum ve birim bazında değerlendirilerek strateji geliştirme ve iyileştirme faaliyetleri belirlenmesinde kullanılır. Ayrıca planlanan faaliyetler BKYS İyileştirme Planları Modülüne tanımlanır.
- d. **İşbirlikleri KAEÜ** işbirliği içerisinde olduğu kurum dışındaki kişi, grup, kurum ve kuruluşların memnuniyetini belirlemek amacıyla yılda bir defa (Kasım ayı içerisinde) memnuniyet anketi gerçekleştirir. Memnuniyet anketi sonuçları birim ve kurum bazında değerlendirilerek iyileştirme faaliyetleri için BKYS İyileştirme Planları Modülüne tanımlanır.
- e. **Tedarikçiler** ile sürdürülebilir ilişkiler kurmak ve doğru tedarikçilerle çalışabilmek amacıyla İdari ve Akademik birimler tarafından “*Tedarikçi Memnuniyet Anketi*” yapılır. Tedarikçi memnuniyet anketi birimler tarafından her tedarik sonrasında gerçekleştirilir ve yılsonunda raporlanır. Memnuniyet anketi sonuçları birim bazında değerlendirilerek iyileştirme faaliyetleri BKYS İyileştirme Planları Modülüne tanımlanır.
- f. **Toplumsal hizmet sunma ve bölgesel kalkınmaya katkı sağlamak** amacıyla Üniversitemiz faaliyetlerinden etkilenen bölge halkının algı ve görüşlerini belirlemek için dönemler itibariyle odak grup toplantıları, paydaş algı anketleri ve görüşmeler yapılır. Kalite Yönetim Koordinatörlüğü tarafından “*Toplumsal Algı Anketi*” yapılır. Anketi sonuçları değerlendirilerek iyileştirme faaliyetleri BKYS İyileştirme Planları Modülüne tanımlanır.

Temel paydaş algı ve görüşlerinin belirlenmesi amacıyla yapılan memnuniyet anketi, odak grup toplantıları, bilgilendirme toplantıları gibi uygulamaların yanı sıra Üniversitemiz web sayfasında bulunan

Hazırlayan	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Destek Birimi	Doküman No	PR-031
Yürürlük Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	İlk Yayın Tarihi	12.03.2019
Kalite Sistem Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon Tarihi	26.05.2023
		Revizyon No	03
		Sayfa Adedi	1/4



KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



“Memnuniyet Yönetim Sistemi” ile tüm paydaşlarımızın görüş, öneri ve isteklerini belirlenmekte ve karar alma süreçlerine bilgi sağlanmaktadır.

Üniversiteye ilişkin tüm memnuniyet anketlerinin yapılması ve değerlendirilmesinde EKGSK Ölçme ve Değerlendirme Destek Ofisi sorumludur.

5.0 PAYDAŞLAR İLE İLETİŞİMİN YÖNETİLMESİ

5.1 Web Sayfası ile İletişimin Yönetimi

Paydaşların bilgilendirilmesine yönelik olarak, üniversitenin ve birimlerin;

- Organizasyona Şeması
- Kalite Politikası, Misyon ve Vizyon
- Stratejik Plan, Hedefler ve Sonuçları
- Süreçler, Süreç Performans Hedefleri ve Sonuçları
- Faaliyet Planları ve Sonuçları
- Paydaş Anket Sonuçları, İyileştirme Planları ve Sonuçları
- Ders Bilgi Paketleri
- Mezun Bilgi Sistemi
- Memnuniyet Yönetim Sistemi
- Etkinlik Duyuruları ve Haberleri
- Diğer Faaliyetler

Üniversite ve birim web sayfalarında yayınlanır.

6.0 PAYDAŞLAR İLE İŞBİRLİĞİNİN YÖNETİMİ

Birimler her yılın başında, ekosistemi içerisinde bulunan temel paydaşlar ile işbirliği ve çalışma konularını, paydaş beklentilerini ve paydaşlardan sağlanacak faydaları belirler ve bunlara yönelik faaliyet planlarını oluşturur. Birimler tarafından yapılan planlar, “Paydaş İlişkileri Tablosuna” eklenir ve BKYS’ ne kaydedilir. Paydaş İlişkileri Tablosunda belirtilen faaliyetlerin gerçekleşmeleri yılda iki gözden geçirilir ve sonuçlarına göre iyileştirmeler yapılır.

Hazırlayan	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Destek Birimi	Doküman No	PR-031
		İlk Yayın Tarihi	12.03.2019
Yürürlük Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon Tarihi	26.05.2023
Kalite Sistem Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon No	03
		Sayfa Adedi	1/4

(Form No: FR : 166 ; Revizyon Tarihi: 05 05.2022 Revizyon : 01)



KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



7.0 SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yönetim Koordinatörlüğü ve tüm birimler sorumludur.

8.0 REFERANS DOKÜMANLAR

- FR-151 Çalışan Memnuniyet Anket Formu
- FR-473 Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu
- FR-613 Kurum Kültürü Anketi Formu
- FR-614 Üniversite İş ve Yönetişim Paydaş Anketi Formu
- FR-615 Toplumsal Algı Anketi Formu
- FR-616 Tedarikçi Memnuniyet Anketi Formu
- FR-617 Tedarikçi Değerlendirme Anketi Formu
- FR-257 Memnuniyet Anketi Sonuç Değerlendirme Formu
- FR-474 İyileştirme Çalışmaları Takip Formu
- FR-468 Paydaş İlişkileri Tablosu

Hazırlayan	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Destek Birimi	Doküman No	PR-031
		İlk Yayın Tarihi	12.03.2019
Yürürlük Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon Tarihi	26.05.2023
Kalite Sistem Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon No	03
		Sayfa Adedi	1/4

(Form No: FR : 166 ; Revizyon Tarihi: 05 05.2022 Revizyon : 01)