

	ERCIYES ÜNİVERSİTESİ VETERİNER FAKÜLTESİ	REVİZYON NO	
		REVİZYON TARİHİ	
	SÜREÇ FORMU	SAYFA NO	Sayfa 1 / 2

SÜREÇ BİLGİLERİ

KODU	
ADI	TALEP, GÖRÜŞ VE ŞİKAYET
TÜRÜ	☒ Yönetim Süreci ☐ Temel Süreç ☐ Destek Süreç
KATEGORİSİ	KURUMSAL İLETİŞİM
GRUBU	Paydaşlarla İletişim

SÜRECİN ÖZET TANIMI

Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nde paydaş yönetimi kapsamında yürütülen bu süreç, fakülteye ulaşan paydaş taleplerinin, görüşlerinin, önerilerinin ve şikayetlerinin sistematik bir şekilde takip edilmesini, kaydedilmesini, değerlendirilmesini ve zamanında doğru biçimde yanıtlanmasını kapsar. Süreç, gelen bildirimlerin titizlikle sınıflandırılmasını, ilgili birimlere iletilmesini, çözüm önerilerinin geliştirilmesini, gerekli durumlarda üst yönetime raporlanmasını ve nihai olarak sonuçların paydaşlarla paylaşılmasını da içerir. Ayrıca, sürecin bir parçası olarak geri bildirimlerin türüne göre önceliklendirilmesi, çözüm adımlarının izlenmesi ve süreç performansının düzenli olarak raporlanması sağlanır. Bu yaklaşım, fakültenin hem iç hem de dış paydaşlarıyla etkin iletişim kurmasını ve memnuniyeti artırmasını mümkün kılar. Sürecin bütüncül ve sistematik yürütülmesi, geri bildirimlerin fakültenin kalite yönetimi ve sürekli iyileştirme çalışmalarına entegre edilmesini, karar alma mekanizmalarının güçlendirilmesini ve kurumsal şeffaflık ile hesap verebilirliğin sağlanmasını destekler. Böylece fakülte, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerine duyarlı bir yapı oluştururken eğitim-öğretim, araştırma ve hizmet kalitesini sürekli geliştirmeyi hedefler.

SÜREÇ KATILIMCILARI

SÜREÇ SAHİBİ	FAKÜLTE DEKANLIĞI
SÜREÇ SORUMLULARI	İç – Dış Paydaş Komisyonu, Mezunlar Komisyonu
PAYDAŞLAR	Akademik Personel, İdari Personel

SÜREÇ UNSURLARI

GİRDİLER	İletişim kanalları aracılığıyla gelen talep, görüş ve şikayetler
KAYNAKLAR	İnsan Kaynağı (Süreç Sorumluları) Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Akademik ve İdari Personel
ÇIKTILAR	Paydaşlara geri bildirim
ETKİLENDİĞİ SÜREÇLER	DESTEK SÜREÇLERİ, YÖNETİM SÜREÇLERİ
ETKİLEDİĞİ SÜREÇLER	YÖNETİM SÜREÇLERİ, EĞİTİM ÖĞRETİM SÜREÇLERİ

SÜREÇ FAALİYETLERİ

NO	SÜREÇ FAALİYETİNİN TANIMI	SÜREÇ KATILIMCILARI
F1	Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi'ne, iç ve dış paydaşlardan gelen talep, görüş, şikâyet ve öneriler, e-posta, dilekçe ve benzeri yazılı veya elektronik iletişim kanalları aracılığıyla ulaşır.	Fakülte Sekreterliği, Bölüm Başkanlıkları, İletişim Kanalları

	ERCIYES ÜNİVERSİTESİ VETERİNER FAKÜLTESİ	REVİZYON NO	
		REVİZYON TARİHİ	
	SÜREÇ FORMU	SAYFA NO	Sayfa 2 / 2

F2	Fakültemize ulaşan talep, görüş, şikâyet ve öneriler, Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dekanlığı aracılığıyla ilgili birimlere iletilir.	Fakülte Dekanlığı
F3	İlgili birimden yapılan geri bildirimler başvuru yapana iletilir.	İlgili Birim, Fakülte Sekreterliği