



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
VERİ ANALİZİ
PROSEDÜRÜ (9.1.3)**

Kod No	060 02 09
Sayfa No	1/1
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

1. AMAÇ

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini, uygunluğunu, sürekli iyileştirmelerin nerelerde yapılabileceğini tespit etmek için uygun verileri belirlemek, toplamak ve analiz etmektir.

2. KAPSAM

Süreç verileri, paydaş memnuniyet düzeylerinden elde edilen veriler ve bu verilerin analizini kapsar.

3. SORUMLULUK

Süreç verilerinin oluşturulmasından ve analizinden süreç kartlarında belirlenen süreç sahipleri sorumludur.

Paydaş memnuniyet düzeylerini ölçmekten ve analiz etmekten Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

Dilekçe Hakkının Kullanılması Kanunu, Bilgi Edinme Kanunu hükümleri doğrultusunda gelen öneri dilek ve şikâyetlerle ilgili işlemleri yürütmekten Daire Başkanları yetkileri çerçevesinde sorumludurlar.

4. TANIMLAR

5. DETAY

Süreçlerin verileri, süreç kartlarında da belirtildiği gibi Girdi, Faaliyet, Çıktı ve Performans göstergeleri üzerinden elde edilir. Elde edilen veriler süreçlerin etkileşimi de dikkate alınarak değerlendirilir.

Çalışan Memnuniyeti Anketi ve Paydaş memnuniyet anket sonuçları sorgu konuları ve paydaşlara göre analiz edilir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından; analiz sonucuna göre genel ortalamanın altında olan değerlere yönelik Düzeltici Faaliyetler başlatılır.

Daire Başkanları gelen Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ve Alo 147 (MEBİM) kanalı ile gelen öneri, istek, bilgi edinme, ve şikâyetlerin; içeriğine, dönemine, sayısına, birimine göre 3 aylık dağılım analizi yaparlar ve analiz sonucunu Genel Müdüre sunarlar.

Genel Müdür, dağılım analizi sonucuna göre ilgili Daire Başkanlarının teklifi ile Düzeltici faaliyetler başlatır.

Düzeltici Faaliyetler, **Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne** göre yapılır.

Veri analizlerine ait kayıtlar ilgili şubeler tarafından **Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne (060 02 01)** göre muhafaza edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR/FORMLAR

060 02 01 Doküman Kontrolü Prosedürü

060 02 02 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

060 02 10 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

060 07 01 01 Çalışan Memnuniyeti Anketi

060 07 01 02 Paydaş Memnuniyeti Anketi

612 01 03 06 Uygunsuzluk Raporu

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ