**1. AMAÇ:**

Çalışanların her türlü öneri ve şikayetlerini, hizmet kalitesini geliştirmek ve verimliliğini artırmak için değerlendirmeye almaktır.

**2. KAPSAM:**

Fakültemiz tüm birimlerini kapsamaktadır.

**3. KISALTMALAR:**

**4.TANIMLAR:**

**5. SORUMLULAR:**

Üst yönetimden bir kişi, kalite yönetim direktörü ve çalışan güvenliği komitesinden bir temsilciden oluşmaktadır.

**6. FAALİYET AKIŞI:**

**6.1.** Her ay bir defa olmak üzere toplantı yapılır.

**6.2.** Toplantı tarihi, yeri ve gündemi katılımcılara ÜBYS sisteminden bildirilir.

**6.3.** Toplantıda alınan kararlar toplantı tutanağına işlenir.

**6.4.** Çalışanların görüşleri Fakültemiz içinde şikayet kutuları aracılığıyla ve intranet-internet ortamından yazılı olarak yapılır.

**6.5.** Her ayın ilk günü mevcut şikayet kutuları ve intranet-internet ortamındaki şikayetler tutanak formuyla kayıt altına alınır.

**6.6.** Tüm şikayetler dilek şikayet ve öneri değerlendirme formunaişlenilip, ilgili formlar ekip tarafından değerlendirmeye alınır.

**6.7.** Çalışan görüşleri değerlendirme ekibi öneri ve şikâyetleri değerlendirir ve gerekirse düzeltici önleyici faaliyetbaşlatır.

**7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

**6.1.** Çalışan dilek şikayet ve öneri formu

**6.2.** Dilek, şikayet ve öneri değerlendirme formu

**6.3.** Tutanak formu

**6.4.** Toplantı tutanağı