



"Huzurlu Üniversite, Kaliteli Eğitim,
Aydınlık Gelecek"

EGE ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ BELİRLEME VE PAYDAŞ
BEKLENTİLERİNİ KARŞILAMA PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-019
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Ege Üniversitesi Entegre Yönetim Sistemi kapsamında Ege Üniversitesinin bünyesindeki akademik ve idari birimler ile müşterilere hizmet sağlayan birimlerin paydaşlarının ve paydaş beklentilerini karşılama belirlenmesi, paydaşların etki, önemi ve risk analizine ilişkin değerlendirmelerini tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür Ege Üniversitesi'nin tüm birimlerini kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve yönetilmesinden Yönetim Sistemleri Koordinatörü, onaylanmasında Üst Yönetim, uygulanmasından ise tüm birimler sorumludur.

4. TANIMLAR

Paydaş: Ege Üniversitesinin enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulu bölümleri ile uygulama ve araştırma merkezlerinin ürün ve hizmetleri ile doğrudan ve dolaylı ilişkili olan veya bu ürün ve hizmetleri olumlu ya da olumsuz yönde etkileyen kişi, grup, kurum ve kuruluşları ifade eder.

İç paydaş: Ege Üniversitesinin enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulu bölümleri ile uygulama ve araştırma merkezleri ile doğrudan ilişkili olan kişiler olarak akademik ve idari personeli ifade eder.

Dış paydaş: Ege Üniversitesinin enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulu bölümleri ile uygulama ve araştırma merkezleri dışında olup, ilgili bölümleri dolaylı olarak etkileyen kişi, kurum ya da kuruluşları ifade eder.

Temel paydaş: Ege Üniversitesi'nin mevzuat gereği bağlı olduğu ve işbirliği yapmak zorunda olduğu paydaşlardır.

Stratejik paydaş: Ege Üniversitesinin enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulu gibi akademik birimlerinin hedeflenen misyon-vizyona ulaşabilmeleri için birlikte çalışmayı seçtiği paydaşlardır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

GPRO-004 Uygunsuzluk-Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

GPRO-014- Paydaş Şikayetleri-Memnuniyet ve Anket Yönetimi Prosedürü

İA-0026 Uygunsuzluk Düzeltilici Faaliyet İş Akışı

Ege Üniversitesi 2024-2028 Stratejik Planı Paydaşların Önceliklendirilmesi Tablosu

6. UYGULAMA

6.1. Paydaş Belirleme:

Üniversite için paydaşların belirlenmesi Ege Üniversitesi Strateji Geliştirme Kurulu altında görev yapan Stratejik Planlama Komisyonu üyeleri ve Üniversite Kalite Komisyonu ve alt çalışma grubunda yapılan

HAZIRLAYAN KYS Sorumlusu Prof. Dr. Hande GÜRER ORHAN	KONTROL EDEN/SİSTEM ONAYI YS Koordinatörü Doç.Dr. Gökür ŞİŞMAN AYDIN	ONAYLAYAN Rektör Prof. Dr. Necdet BUDAK
---	---	--



"Huzurlu Üniversite, Kaliteli Eğitim,
Aydınlık Gelecek"

EGE ÜNİVERSİTESİ PAYDAŞ BELİRLEME VE PAYDAŞ BEKLENTİLERİNİ KARŞILAMA PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-019
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

değerlendirmeler ve öneriler doğrultusunda oluşturulmaktadır. Her bir akademik birim kendi paydaşlarını ilgili kurullarında görüşerek belirlemekte ve karar altına almaktadır.

Ege Üniversitesi Strateji Geliştirme Kurulu Stratejik Plan oluşturma sürecinde Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı tarafından yayınlanan Üniversiteler için Stratejik Planlama Rehberi temel alınmıştır. Paydaşların seçilmesi Ege Üniversitesi Strateji Geliştirme Kurulu altında görev yapan Stratejik Planlama Ekibi üyeleri ve alt çalışma grubunda yapılan değerlendirmeler doğrultusunda oluşturulmuştur. Bu sayede, önceki yıllarda yapılmış olan stratejik plan çalışmalarında olduğu gibi bu plan çalışmalarında da iç ve dış paydaşlarımızın görüşleri yol gösterici olmuştur.

6.2. Paydaşların Önceliklendirilmesi:

Etkileşim içinde olunan paydaşlar ile ilişkilerin irdelenmesi, hedeflerin uygulanabilirliği olan gerçekçi bir plana dönüşmesi ve planın sahiplenilmesi yolunda faydalı olmuştur. Öncelikli olarak paydaşlar tespit edilir. İç ve dış paydaş olarak gruplandırılan paydaşlar önem derecesi olarak 'önemli' ve 'en az önemli' olarak adlandırılan iki uçlu ve 1-5 aralığında bir ölçüt bazında değerlendirilmiştir. Etki derecesinin değer ataması ise 1 (zayıf); 2 (orta); 3 (yüksek) olarak belirtilmiştir. Öncelik yapılandırılması, önem/etki derecesi matrisine göre yapılmış ve A (yüksek öncelikli); B (öncelikli); C (az öncelikli) ve D (düşük öncelikli) olarak sınıflandırılmıştır.

6.3. Paydaşların Değerlendirilmesi:

Üniversitenin iç ve dış paydaşlarının Üniversitenin hangi ürün/hizmetiyle ilgili olduğu, hangilerinden yararlandığı üzerinden ilişkilendirme kurularak bir matris oluşturulmuştur. Matrisin oluşturulmasında paydaşlarla gerçekleştirilecek çalışmaların niteliğinin belirlenmesi amacı ile Paydaşların Önceliklendirilmesi tablosu ve Faaliyet Alanı - Ürün/Hizmet Listesi ilişkilendirilerek Paydaş - Ürün/Hizmet Matrisi FRM-0025 Paydaş Önceliklendirme Formunda oluşturulmuştur.

6.4. Paydaş Beklentilerinin Alınması:

Paydaş beklentileri Üniversite Üst Yönetimi ve birimler tarafından üniversitenin ortak ya da birimlerin özel geri bildirim alma yöntemleri ile belirlenmektedir. Bu süreç GPRO-014- Paydaş Şikayetleri-Memnuniyet ve Anket Yönetimi Prosedürü kapsamında yer alan mekanizmalar aracılığı ile alınmaktadır.

6.4. Paydaş Beklentilerinin Karşılanması:

Turkuaz Masa sistemine kaydedilen tüm geri bildirimler öncelikle Genel Sekreterliğe yansır. Rektörlük Makamı bildirimleri değerlendirir ve ilgili birimlere yönlendirir. Başvuru yapılan birim ile geri bildirim içeriği arasında bir uyumsuzluk görülmesi halinde veya geri bildirim Genel Sekreterlik ya da Rektörlük Makamı tarafından direk doğrudan yanıtlanabilecek mahiyete sahipse gecikmeye mahal vermeden geri bildirim yanıtlanır. Birimlere iletilen geri bildirimleri KYS birim yöneticileri/ birim yöneticileri değerlendirilir. Geri bildirimlerden doğrudan yanıtlanabilecek olanlar yanıtlanır, sonuç YS Koordinatörlüğüne gönderilir, YS Koordinatörlüğü GPRO-002 Kayıtların Kontrolü prosedürüne göre kayıt altına alır. KYS/ÇYS/YS birim yöneticileri/ birim yöneticileri tarafından uygunsuzluk tespit edildiği durumda FRM-0005 Uygunsuzluk-Düzeltilici Faaliyet Formu doldurularak, YS Koordinatörüne gönderilir. YS Koordinatörün uygunsuzluk teşkil

HAZIRLAYAN KYS Sorumlusu Prof. Dr. Hande GÜRER ORHAN	KONTROL EDEN/SİSTEM ONAYI YS Koordinatörü Doç.Dr. Göknur ŞİŞMAN AYDIN	ONAYLAYAN Rektör Prof. Dr. Necdet BUDAK
---	--	--



"Huzurlu Üniversite, Kaliteli Eğitim,
Aydınlık Gelecek"

EGE ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ BELİRLEME VE PAYDAŞ
BEKLENTİLERİNİ KARŞILAMA PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-019
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

ettiğiniz onaylarsa GPRO-004 Uygunsuzluk-Düzeltilici Faaliyet Prosedürüne göre işlemler yürütülür. FRM-0007 Uygunsuzluk-Düzeltilici Faaliyet İzleme Formu ile izlenir, Uygunsuzluk kapatıldığında LS-0005 Uygunsuzluk-Düzeltilici Faaliyet (UDF) Takip Listesine eklenerek kayıt altına alınır.

7. EĞİTİM VE İLETİŞİM

Bu Prosedür, Üniversite çalışanlarına kurumsal internet sayfasında/EBYS/eğitim yolu ile duyurulmuştur. **Eğitimler, çalışanların farkındalığının artırılması için önemli bir enstrümandır.** Bu kapsamda, Yönetim Sistemleri Koordinatörü/Koordinatörlüğü uhdesinde ilgili süreç sahibi Y. Sistemi Sorumlusu/ Birim Yöneticisi konuya istinaden tüm çalışanların katılımının zorunlu olduğu eğitim programları tasarlar.

Ayrıca üniversitemize her yeni işbaşı yapacak personel için de işbaşı esnasında bu prosedür hakkında ve okunması ile ilgili bilgilendirme gereklilikleri Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğü/ ilgili Y. Sistem Sorumlusu/ ilgili Birim Yöneticisi tarafından yapılır ve bilgilendirildiğine dair FRM-0006 Oryantasyon Eğitim Formuna personelin imzası alınarak kanıtlanmış olur.

PROSEDÜR İHLALLERİ

Prosedüre aykırı olan veya olma ihtimali olan durumlarda, konu Üst Yönetimce incelenir ve uygunsuz davranışların tespiti halinde gerekli yaptırımlar uygulanır. Üst yönetim, Üniversite bu prosedür kapsamında kuralların ihlal edildiğine dair şikayet ve bildirimleri soruşturmak ve çözümlenmek ile sorumludur.

8. KOORDİNASYON VE YÖNETİM

İş bu Prosedürün' ün yönetimi Rektör / Rektör Yardımcısı / Yönetim Sistemleri Koordinatörü / Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğü ' nün sorumluluğu altındadır.

9. GÜNCELLEME, DEĞİŞİKLİK VE REVİZYONLAR

İşbu Prosedürde atıfta bulunduğu tüm yerel ve uluslararası hukuka uygunluk bakımından, yürürlüğe girişinden itibaren yılda 1 (bir) defa, Yönetim Sistemleri Koordinatörü koordinasyonunda, ilgili Birim Yöneticileri/ YS Sorumluları ile güncellenir. Bunun dışındaki değişiklik ve revizyonlar Üniversite'nin ilgili risklerle ilgili değerlendirmeleri sonucunda Yönetim Sistemleri Koordinatörü/ Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğü tarafından hazırlanacak gerekçeli değişiklik ve revizyon önerisi ile Rektör'e sunulur ve ancak Rektör onayı ile yürürlüğe girer. Değişiklikler GPRO-002 Kayıtların Kontrolü Prosedüründe anlatıldığı şekilde kayıt altına alınır.

10. REVİZYON TAKİP TABLOSU

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revize Nedeni

HAZIRLAYAN KYS Sorumlusu Prof. Dr. Hande GÜRER ORHAN	KONTROL EDEN/SİSTEM ONAYI YS Koordinatörü Doç.Dr. Göknur ŞİŞMAN AYDIN	ONAYLAYAN Rektör Prof. Dr. Necdet BUDAK
---	--	--