

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ

Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi

Birimler için Uygulama Rehberi

Eylül 2026

Bu rehber, Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesini (KYS-YNR.096) birimlerin günlük işleyişine çeviren yardımcı belgedir; bağlayıcı metin yönergenin kendisidir.

Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü

Senato kararı: 10 Eylül 2026, 300-7 · Yürürlük: 10 Eylül 2026

01 Bu Rehber Kimin İçin?

Rehber, birimde paydaş katılımını fiilen yürütecek kişiye hangi işi, hangi belgeyle ve hangi tarihe kadar yapacağını gösterir.

Muhatabı birim yöneticileri, Birim Kalite Komisyonu üyeleri ve bölüm başkanlarıdır. Görevi yeni devralan bir üye, belgeyi baştan sona okuyarak yıl içinde üreteceği kayıtların tamamını görebilir.

Bağlayıcı metin, Senatonun 10 Eylül 2026 tarihli ve 300-7 sayılı kararıyla kabul edilen Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesidir (KYS-YNR.096). Rehber bu metni yorumlar ve uygulama sırasını gösterir; yönergeye yeni yükümlülük eklemes. Tereddüt hâlinde yönergenin kendi ifadesi esas alınır.

Rehberin dayanağı yönergenin 42 nci maddesidir: uygulamaya ilişkin ayrıntılar ile dış paydaş kategorilerine ilişkin liste Koordinatörlükçe hazırlanacak uygulama rehberiyle düzenlenir. Yönergenin 10 uncu maddesinin ikinci fıkrası da Giresun iline özgü ayrıntılı dış paydaş listesinin bu rehberde gösterilmesini öngörür; liste Bölüm 3'tedir. Elinizdeki belge Kalite Yönetim Sistemi kodu taşıyan kontrollü doküman olmayıp resmî yazının ekidir.

Kısaltmalar: GİMER (Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi), İDUAM (Giresun Üniversitesi İstatistik Danışmanlık ve Uygulama Araştırma Merkezi), YÖKAK (Yükseköğretim Kalite Kurulu), PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al), KYS (Kalite Yönetim Sistemi), KAP (Kurumsal Akreditasyon Programı), BKK (Birim Kalite Komisyonu).

Rehberi hangi sırayla kullanın

Yılın ilk haftasında Bölüm 4'teki adım tablosunu, her toplantı öncesinde Bölüm 5'teki gündem şablonunu, yıl sonunda Bölüm 9'daki kontrol listesini açın. Belge ve bağlantıların tamamı Bölüm 10'da tek tablodadır.

02 Yönerge Bir Bakışta

Yönerge, paydaş görüşünün alınmasından iyileştirmenin etkililiğinin ölçülmesine kadar uzanan zinciri tek işleyişe bağlar.

Yönerge dokuz bölüm, 45 madde ve bir geçici maddeden oluşur. Paydaş görüşü dört düzeyde toplanır: Üniversite, birim, bölüm ve program, ders ve faaliyet (MADDE 8). Bireysel nitelikli ve cevap gerektiren bildirimler GİMER üzerinden, anketler İDUAM'ın işlettiği anket sistemi üzerinden, toplantı ve karar kayıtları kalite yönetim bilgi sistemi üzerinden yürür (MADDE 7). Toplantı kararları İyileştirme ve PUKÖ İzleme Çizelgesine işlenir, uygulanır, etkililiği ölçülerek kapatılır (MADDE 29, MADDE 31). Yıl sonunda birimin tüm faaliyeti Yıllık Paydaş Katılım ve İyileştirme Raporunda toplanır (MADDE 36).

Güven veren tespit 1 — Yeni birim veya kadro kurulmuyor

Yönergenin 6 ncı maddesi işleyişin ayrı bir teşkilat, birim veya yapı oluşturulmaksızın, kalite güvencesi sisteminin parçası olarak yürütüleceğini söyler. Süreç mevcut Birim Kalite Komisyonu, mevcut bölüm kurulları ve hâlihazırda kullanılan kayıt ortamları üzerinden ilerler. Birimden beklenen, var olan yapıya düzen kazandırmaktır.

Güven veren tespit 2 — Özel usulü olan işler kapsam dışında

Yönergenin 18 inci maddesine göre kendi mevzuatında özel başvuru, itiraz, şikâyet veya disiplin usulü bulunan işlerde GİMER ve bu yönergedeki mekanizmalar ilgili usulün yerine geçmez; paydaş bilgilendirilerek gecikmeksizin o usule yönlendirilir. Geri bildirim mekanizmaları akademik değerlendirme ve ölçme sonuçları ile bilimsel içeriğe ilişkin kararların yerini alamaz.

Kim neyi hazırlar

Yıllık Paydaş Katılım ve Anket Takvimini (EK-3) Koordinatörlük, İDUAM ile birlikte hazırlar (MADDE 12/2, MADDE 32/3). Birim, kendi katılım yöntemlerini ve sıklıklarını paydaş analizi matrisine göre planlar (MADDE 9/4) ve anket taleplerini bu takvime girdi olarak iletir. Takvim dışında anket uygulanması Koordinatörlüğün uygun görüşüne bağlıdır (MADDE 12/2).

Birimin yıl içinde ürettiği asgari kayıtlar

Kayıt	Ne zaman	Dayanak
Paydaş Analizi ve Önceliklendirme Matrisi (EK-2)	En geç iki yılda bir güncellenir	MADDE 9/1, MADDE 9/4
Birim katılım planı ve anket ihtiyaç bildirimi	Kurumsal takvim ocak sonuna kadar; birim ihtiyacını öncesinde iletir	MADDE 9/4, MADDE 12/2, MADDE 32/3
Paydaş değerlendirme toplantısı tutanakları (EK-4)	EK-1'de belirlenen asgari sıklıkta	MADDE 15/1, MADDE 16
Danışma kurulu toplantı tutanağı (EK-5)	Yılda en az bir kez	MADDE 13/4

Kayıt	Ne zaman	Dayanak
Dış paydaş davet yazıları ve kabul beyanları (EK-9)	Üye belirlendikçe; BKK muhafaza eder	MADDE 14/1, 14/2, 14/7
İyileştirme ve PUKÖ İzleme Çizelgesi (EK-6)	Karar alındıkça işlenir ve izlenir	MADDE 29/3
Yıllık Paydaş Katılım ve İyileştirme Raporu (EK-8)	İzleyen yılın şubat sonuna kadar Koordinatörlüğe gönderilir	MADDE 36/2

03 Dört Katılım Düzeyi, Paydaşlar ve Biriminiz

Her düzey kendi yetkisi kapsamında görüş alır; bir düzeyde çıkan ve başka düzeyi ilgilendiren sonuç gecikmeksizin oraya aktarılır.

Paydaş katılımı Üniversite, akademik ve idari birim, bölüm ve program ile ders veya faaliyet düzeylerinde uygulanır. Her düzey kendi görev ve yetkisi kapsamında paydaş görüşünü alır, değerlendirir ve iyileştirme sürecini yürütür (MADDE 8).

Düzye	Biriminiz için anlamı	Araç	Kayıt belgesi
Üniversite (MADDE 22)	Birimden çıkan katılım ve iyileştirme sonuçları kurumsal değerlendirmeye girdi olur; kurumsal kararlar birime geri döner.	Üniversite Kalite Komisyonu gündemi, kurumsal göstergeler, GİMER ve anket verileri	Kurumsal toplantı ve karar kayıtları; EK-7 göstergeleri
Akademik ve idari birim (MADDE 23)	Birim hedefleri, bölüm ve programlardan gelen sonuçlar, öğrenci, personel, mezun ve işveren görüşleri ile birime ilişkin GİMER ve anket sonuçları birlikte değerlendirilir. Merkez yerleşke dışındaki ve ilçelerdeki birimlerde toplantılar çevrim içi veya karma yürütülebilir (MADDE 23/4).	Paydaş değerlendirme toplantısı, anket, odak grup görüşmesi, çalıştay	EK-4 tutanak; kararlar EK-6 çizelgesine işlenir
Bölüm ve program (MADDE 24)	Değerlendirmeler birlikte yürütülür ve tek toplantı olarak yapılır. Birden fazla programı bulunan bölümlerde her programa ilişkin görüş, karar ve iyileştirme ihtiyacı ayrı ayrı kayda geçirilir.	Tek paydaş değerlendirme toplantısı; danışma kurulu; mezun ve işveren görüşmeleri	Tek EK-4 tutanağı (program ayrımı tutanak içinde); danışma kurulunda EK-5
Ders ve faaliyet (MADDE 15/2, MADDE 25)	Toplantı düzenlenmeksizin yürütülür: sorumlunun dönem sonu öz değerlendirmesi ile öğrenci geri bildirim sonuçlarının değerlendirilmesi biçiminde gerçekleşir. İyileştirme gerektiren sonuçlar bölüme, programa ve BKK'ya aktarılır (MADDE 25/3).	Ders ve öğretim elemanı değerlendirme anketleri (her dönem uygulanır, MADDE 26/3), sorumlunun öz değerlendirmesi	Öz değerlendirme kaydı; ders bilgi paketi ve izlencedeki değişikliklerin izlenebilir kaydı

Bölüm ve program düzeyindeki tek toplantı esası, yönergenin 5 inci maddesindeki tek kanaldan yönetim ve mükerrer veri üretiminden kaçınma ilkesiyle birlikte okunur. Aynı içerik için bölüm ve birim adına iki ayrı tutanak üretmek yerine, bölüm tutanağı Birim Kalite Komisyonuna aktarılır; birim tutanağında kaynağı gösterilerek atıf yapılır (MADDE 7/3).

Paydaşların belirlenmesi ve önceliklendirilmesi (MADDE 9)

Birim, faaliyet ve süreçleriyle ilişkili iç ve dış paydaşlarını belirler ve en geç iki yılda bir günceller. Önceliklendirmede dört ölçüt kullanılır: paydaşın birim üzerindeki etkisi, beklentileri, katkı potansiyeli ve stratejik önemi. Sonuç, Paydaş Analizi ve Önceliklendirme

Matrisine (EK-2 · KYS-FR.297) işlenir. Birim, katılım yöntemlerini ve sıklıklarını bu matrise göre planlar.

Dış paydaş kategorileri ve Giresun'a özgü örnek liste (MADDE 10)

Yönergenin 10 uncu maddesi beş dış paydaş kategorisi sayar ve ayrıntılı listenin bu rehberde gösterilmesini öngörür. Aşağıdaki örnekler birimin kendi listesini kurarken başlangıç noktasıdır; her birim faaliyet alanına göre ekleme yapar ve listeyi matrisle ilişkilendirir (MADDE 10/2).

Kategori (MADDE 10/1)	Giresun'da tipik muhataplar
a) Kamu kurum ve kuruluşları ile mülki idare	Valilik ve kaymakamlıklar, il müdürlükleri, bakanlık taşra teşkilatları, İŞKUR il müdürlüğü
b) Yerel yönetimler	İl ve ilçe belediyeleri, İl Özel İdaresi
c) Kalkınma ve yatırım kuruluşları ile organize sanayi bölgeleri	Bölge kalkınma ajansı, organize sanayi bölgesi müdürlüğü, yatırım destek ofisi
ç) Meslek kuruluşları ile ticaret ve sanayi odaları	Ticaret ve sanayi odası, ticaret borsası, esnaf ve sanatkârlar odaları birliği, meslek odaları (mühendis, mimar, tabip, eczacı, mali müşavir, baro)
d) Sektör temsilcileri, üretici birlikleri ve işverenler	Fındık üretimi ve işleme sanayii, su ürünleri ve balıkçılık, tarım ve hayvancılık birlikleri, turizm ve konaklama işletmeleri, inşaat ve lojistik firmaları, kooperatifler
e) Sağlık kuruluşları, STK'lar, mezunlar ve aday öğrenciler	Kamu ve özel sağlık kuruluşları, dernek ve vakıflar, mezun dernekleri, ildeki liseler ve aday öğrenciler

Toplumsal katkı kapsamında dış paydaşlardan alınan görüşler program tasarımı ve güncellenmesinde, araştırma önceliklerinin belirlenmesinde, sürekli eğitim faaliyetlerinde ve iş birliği süreçlerinde girdi olarak kullanılır (MADDE 10/3).

Erişilebilirlik, kapsayıcılık ve temsil dengesi (MADDE 41)

Geri bildirim kanalları ve katılım yöntemleri engelli bireylerin erişimine uygun tasarlanır. Uluslararası öğrenciler ile yabancı uyruklu personel için GİMER ve anket araçlarında yabancı dilde seçenek sağlanır. Merkez yerleşke dışındaki birimlerin katılımında çevrim içi veya karma yöntem kullanılır. Planlamada paydaş kategorisi, öğrenim düzeyi, program türü ve yerleşke bakımından temsil dengesi gözetilir.

04 İlk 90 Gün: Adım Adım

Dokuz adım, yürürlük tarihi 10 Eylül 2026'dan itibaren birimin izleyeceği sırayı verir.

Son tarih sütununda resmî süreler ile tavsiye edilen tarihler ayrı ayrı gösterilir. Resmî süreler yönergenin Geçici Madde 1 ve 36 ncı maddesinden gelir; tavsiye edilen tarihler yönergenin sürelerini kısaltmaz.

#	İş	Belge	Sorumlu	Çıktı	Nereye	Son tarih
1	Yönergeyi komisyonda görüşün; matris, plan, toplantı ve rapor sorumlularını adıyla belirleyin.	Yönerge tam metni	Birim yöneticisi, BKK	Komisyon karar tutanağı; adlı görev paylaşımı	Birim kalite dosyası	Eylül 2026 (tavsiye)
2	Ayrı işlettiğiniz geri bildirim kanallarını listeleyin: e-posta, çevrim içi form, sosyal medya kutusu, fizikî öneri kutusu.	Kanal envanteri (serbest biçim)	Birim yöneticisi	Kanal envanteri; her kanal için kapatma veya sürdürme kararı	Birim kalite dosyası	Eylül 2026 (tavsiye)
3	Paydaşlarınızı belirleyin; etki, beklenti, katkı potansiyeli ve stratejik önem ölçütleriyle önceliklendirip matrisi doldurun.	EK-2 · KYS-FR.297	BKK; bölüm başkanları	Doldurulmuş paydaş analizi ve önceliklendirmeye matrisi	Koordinatörlüğe gönderilir	10 Aralık 2026 (resmî — Geçici Madde 1/1)
4	Katılım yöntem ve sıklıklarınızı matrise göre planlayın; anket ihtiyacınızı Koordinatörlüğe bildirin. Sıklıklar EK-1'deki asgarinin altına inemez.	EK-1 · KYS-REH.003; EK-3'e girdi	BKK (plan); Koordinatörlük ve İDUAM (kurumsal takvim)	Birim katılım planı; Koordinatörlüğe iletilen anket ihtiyacı	Birim kalite dosyası; Koordinatörlük	Ekim 2026 (tavsiye) Kurumsal takvim: 10 Kasım 2026
5	Danışma kurulunu kurun veya güncelleyin; üyeleri yazılı davet edin, kabul beyanlarını alın, üyeliği yönetim kurulu kararıyla kesinleştirin.	EK-9 · KYS-FR.303; davet yazısı	Bölüm başkanı; birim yöneticisi	Davet yazıları, kabul beyanları, yönetim kurulu kararı	BKK'ca muhafaza edilir	Ekim–Kasım 2026 (tavsiye)
6	Envanterdeki ayrı kanalları GİMER'e taşıyın ve kapatın; kapatılan adrese yönlendirme notu bırakın.	GİMER; kanal envanteri	Birim yöneticisi	Kapatma kaydı; web sayfasında GİMER yönlendirmesi	Birim web sayfası; birim kalite dosyası	İletişim Merkezi Yönergesindeki süre (Geçici Madde 1/2)
7	İlk paydaş değerlendirme toplantısını yapın; GİMER başvurularının değerlendirilmesini gündeme mutlaka alın.	EK-4 · KYS-FR.299	BKK; bölüm başkanı	Karar numaralı, sorumlulu ve terminli tutanak	Kalite yönetim bilgi sistemi; birim kalite dosyası	Aralık 2026 (tavsiye)

#	İş	Belge	Sorumlu	Çıktı	Nereye	Son tarih
8	Kararları PUKÖ izleme çizelgesine işleyin; gösterge, başlangıç ve hedef değer, sorumlu, süre ve kanıt alanlarını doldurun.	EK-6 · KYS-FR.301	Süreç sahibi; BKK	Güncel PUKÖ izleme çizelgesi	Kalite yönetim bilgi sistemi	Toplantının hemen ardından (tavsiye)
9	Gösterge verilerini mevcut kayıtlardan üretin; yıllık raporu hazırlayıp birim yöneticisinin onayıyla gönderin.	EK-7 · KYS-REH.004; EK-8 · KYS-FR.302	BKK; birim yöneticisi (onay)	Gösterge verileri; onaylı yıllık rapor	Koordinatörlüğe gönderilir	28 Şubat 2027 (resmî — MADDE 36/2)

Sıralama üzerine not: Kurumsal anket takvimi için öngörülen iki aylık süre, paydaş analizi matrisi için öngörülen üç aylık süreden önce dolar. Uygulamada plan, paydaş analizinin üzerine kurulur: yöntemler ve sıklıklar matriste önceliklendirilmiş paydaş gruplarına göre belirlenir (MADDE 9/4). Bu nedenle 3 üncü ve 4 üncü adımların birlikte yürütülmesi ve ekim sonuna kadar bitirilmesi önerilir.

KAP saha ziyareti — erken bitiş tavsiyesi

YÖKAK Kurumsal Akreditasyon Programı saha ziyareti Kasım 2026'da gerçekleşecektir. Yönergenin resmî süreleri yürürlükte ve bağlayıcı olan bu sürelerdir. Saha ziyaretinde EK-2, birim katılım planı ve danışma kurulu kayıtlarının kanıt olarak sunulabilmesi için bu üç işin 31 Ekim 2026 tarihine kadar tamamlanması tavsiye edilir. Tavsiye edilen tarih yönergedeki süreleri kısaltmaz.

05 Toplantı, Tutanak ve Diğer Katılım Yöntemleri

Toplantının gündemi ve tutanağın alanları yönergenin 16 ncı maddesiyle sabittir; şablonu doğrudan kullanabilirsiniz.

Kopyala-kullan gündem şablonu (MADDE 16/1)

1. Önceki dönem kararlarının gerçekleşme durumu ile gerçekleştirilen iyileştirmeler ve bunların etkililiği.
2. İlgili döneme ait GİMER başvurularının değerlendirilmesi.
3. Anket sonuçları ile paydaş görüş ve beklentileri.
4. Performans göstergelerinin gözden geçirilmesi.
5. Mevcut sorunlar ve riskler.
6. Yeni dönem iyileştirme alanlarının belirlenmesi ve karara bağlanması.

Zorunlu gündem maddesi

İlgili döneme ait GİMER verilerinin değerlendirilmesi, tüm paydaş değerlendirme toplantılarının zorunlu gündem maddesidir (MADDE 16/2). Dönem içinde birime ilişkin hiç başvuru bulunmasa dahi bu durum tutanağa yazılır; gündem maddesi kayıttan çıkarılmaz.

EK-4 tutanağının alan alan doldurulması (MADDE 16/3)

Tutanakta yedi unsur bulunur: tespit edilen sorun veya ihtiyaç, karar ve karar numarası, sorumlu, termin, izleme yöntemi, kanıt ve katılımcı listesi. Aşağıdaki örnek satır her alanın beklenen ayrıntı düzeyini gösterir.

Alan	Nasıl doldurulur	Örnek
Sorun veya ihtiyaç	Paydaş görüşünden çıkan tespit, kaynağı ve kapsamı belirtilerek tek cümlede somutlaşır.	Mezun ve işveren görüşmelerinde, programın uygulama derslerinde saha deneyiminin yetersiz kaldığı belirtilmiştir.
Karar ve karar numarası	Karar uygulanabilir bir fiille kurulur; yıl/sıra biçiminde numaralanır.	2026/01 — Bahar yarıyılında iki uygulama dersine, danışma kurulu üyesi kuruluşlarda yürütülecek saha çalışması eklenir.
Sorumlu	Kişi adı yerine unvan yazılır; böylece kayıt görev değişiminde geçerliliğini korur.	Bölüm Başkanı (uygulama dersleri koordinatörü ile birlikte)
Termin	Gün, ay ve yıl olarak yazılır; dönem adı tek başına kullanılmaz.	13 Şubat 2027
İzleme yöntemi	Göstergenin hangi kayıttan ve hangi sıklıkta üretileceği belirtilir; ayrıca veri toplanmaz (MADDE 35/2).	Saha çalışması yapan öğrenci oranının ders bilgi paketi ve öğrenci bilgi sistemi kayıtlarından yarıyıl sonunda hesaplanması.
Kanıt	Kararın gerçekleştiğini doğrulayan, erişilebilir belge adıyla yazılır (MADDE 4/1-I).	Bölüm kurulu kararı, güncellenmiş ders bilgi paketi ve saha çalışması protokolü.
Katılımcı listesi	Ad, unvan ve temsil edilen paydaş grubu sütunlarıyla; dış paydaşlarda temsil edilen kurum gösterilir.	Dört öğretim elemanı, bir öğrenci temsilcisi, üç dış paydaş (kurum adlarıyla).

Danışma kurulu: kuruluş, bileşim ve kayıt (MADDE 13, MADDE 14)

Akademik birimler ile bölüm ve programlar danışma kurulu oluşturabilir. Program akreditasyonu yürütülen veya hedeflenen programlarda danışma kurulu oluşturulması zorunludur (MADDE 13/1).

Konu	Yönergenin aradığı ölçüt	Dayanak
Dış paydaş üye sayısı	En az beş dış paydaş üye; üyelerin tamamı aynı kurum veya sektörden seçilemez.	MADDE 13/2
İç paydaş üye	İlgili birimden en az iki öğretim elemanı ve en az bir öğrenci temsilcisi; öğretim elemanı sayısı yeterli olmayan meslek yüksekokulu ve benzeri birimlerde bu sayı bir uygulanabilir.	MADDE 13/3
Dengesi	Üyelerin en az yarısı dış paydaşlardan oluşur.	MADDE 13/3
Görev süresi ve toplantı	Üyelik iki yıl, yenilenebilir; kurul yılda en az bir kez toplanır.	MADDE 13/4
Kayıt	Toplantı EK-5 (KYS-FR.300) ile kayda geçirilir ve BKK'ya iletilir.	MADDE 13/4
Kararın niteliği	Kararlar tavsiye niteliğindedir; yönetim ve akademik kurulların yetkisini ortadan kaldırmaz.	MADDE 13/5
Davet	Yazılı davette amaç ve kapsam, görev süresi, toplantı sıklığı, katılımın gönüllü ve ücretsiz olduğu ile beklenen katkı açıkça yazılır.	MADDE 14/1
Kabul beyanı	Daveti kabul edenden EK-9 (KYS-FR.303) alınır; beyanda temsil edilen kurum veya sıfat, iletişim bilgisi ve aydınlatma bilgisi bulunur.	MADDE 14/2
Üyeliğin kesinleşmesi	Birim yönetim kurulu kararıyla kesinleşir ve üyeye yazılı bildirilir; katılım istihdam ilişkisi veya malî yükümlülük doğurmaz.	MADDE 14/3
Temsilin sürekliliği	Temsil kurum adına; üyenin kurumundaki görevi sona erince yeni temsilci istenir. Mezun ve işveren gibi kişisel sıfatla katılanlarda uygulanmaz.	MADDE 14/4
Üyeliğin sona ermesi	Yazılı talep, temsil ilişkisinin sona ermesi veya bir takvim yılında mazeretsiz olarak toplantıların tamamına katılmama hâlinde sona erer.	MADDE 14/5
Gizlilik ve kayıt	Dış paydaşlar öğrendikleri gizli bilgiyi paylaşamaz; davet, kabul beyanı ve görevlendirme kayıtları BKK'ca muhafaza edilir.	MADDE 14/6, MADDE 14/7

Anketler (MADDE 12)

Paydaş anketleri İDUAM'ın işlettiği anket sistemi üzerinden uygulanır; tasarım, örnekleme, geçerlik-güvenirlik ve analiz desteği İDUAM'dan alınır. Soru formu uygulanmadan önce Koordinatörlüğe iletilir. Her anket için asgari yanıtlama oranı hedefi belirlenir; hedefe ulaşılamazsa gerekçe ve alınan önlemler kayda geçirilir ve sonuçlar yorumlanırken dikkate alınır. Katılım gönüllüdür; sonuçlar kişisel veri içermeyecek biçimde ilgili birime ve ankete katılan paydaş grubuna özet hâlinde geri bildirilir.

Öğrenci geri bildirimleri ve mezun izleme (MADDE 26, MADDE 27)

Öğrenciler, Öğrenci Konseyi ve öğrenci temsilcileri aracılığıyla kalite komisyonlarında, bölüm ve program toplantılarında ve ilgili kurullarda temsil edilir. Ders ve öğretim elemanı değerlendirme anketleri her dönem uygulanır; sonuçlar kişisel veri içermeyecek biçimde değerlendirilir ve öğrencilere geri bildirilir. Mezun izleme çalışmaları ilgili birimler ile

Üniversitenin kariyer geliştirme birimi iş birliğinde yürütölür; istihdam ve kariyer durumu, program kazanımlarına ilişkin değerdendirmeler ve işveren memnuniyeti toplanarak program amaçlarının gözden geçirilmesinde ve müfredat güncellemesinde kullanılır.

Karara bağlanmayan veya uygulanamayan paydaş önerilerinin gerekçesi kayda geçirilir ve ilgili paydaş grubuna bildirilir (MADDE 28/3).

06 GİMER ile İlişkiniz

Bireysel nitelikli ve cevap gerektiren her bildirim tek kanaldan, GİMER üzerinden yürür.

Bu tür geri bildirimler GİMER üzerinden alınır ve Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi Yönergesi hükümlerine göre yürütülür. Birimler bu nitelikte ayrı e-posta, form veya çevrim içi kanal işletemez; kendilerine ulaşan bildirimler için paydaş bilgilendirilerek GİMER'e yönlendirilir veya bildirim GİMER kaydına aktarılır (MADDE 17/2). Birim yöneticisi, ayrı başvuru kanalı işletilmemesini ve paydaşların GİMER'e yönlendirilmesini sağlamakla görevlidir (MADDE 33/1).

Gizlilik talebi ve misilleme yasağı

Paydaş kimliğinin gizli tutulmasını talep edebilir; bu durum geri bildirimin değerlendirilmesine engel oluşturmaz. İyi niyetle geri bildirimde bulunan hiçbir paydaş bu nedenle olumsuz işlem veya muameleye maruz bırakılamaz (MADDE 21/2). Alınan kararlar ve gerçekleştirilen faaliyetler izlenebilir biçimde kayda geçirilir (MADDE 21/3).

Elinize ulaşan geri bildirim	Nereye gider	Dayanak
Bireysel nitelikli, cevap beklenen talep veya şikâyet	GİMER kaydı açılır; sonuç başvuru sahibine bildirilir	MADDE 17/2, MADDE 21/1
Risk bildirimini veya iyi uygulama önerisi	GİMER'de öneri türü altında konu etiketiyle ayrıştırılarak alınır ve izlenir	MADDE 17/3
3071 sayılı Kanun kapsamındaki dilekçe, 4982 sayılı Kanun kapsamındaki bilgi edinme başvurusu	Kendi mevzuatına göre işleme alınır; izlenebilirlik için GİMER kaydına aktarılır	MADDE 17/4
Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi aracılığıyla yönlendirilen başvuru	Genel Sekreterlik tarafından yürütülür	MADDE 17/4
Sınav sonucuna itiraz, disiplin ve benzeri özel usulü olan iş	Paydaş bilgilendirilerek ilgili usule gecikmeksizin yönlendirilir	MADDE 18/1, MADDE 18/2
Anket, odak grup, çalıştay, danışma kurulu ve toplantı yoluyla gelen toplu geri bildirim	Paydaş değerlendirme toplantısında ele alınır; EK-4 tutanağına işlenir	MADDE 17/5, MADDE 16
Aynı konuda tekrarlayan veya sistemik nitelikteki bildirimler	Birlikte değerlendirilir, kök neden analizine tabi tutulur ve iyileştirme faaliyeti başlatılır	MADDE 19/3

Geri bildirimin değerlendirilmesi (MADDE 19)

Birim, geri bildirim konusu, etkisi, aciliyeti, tekrar sıklığı, stratejik önemi ve doğurabileceği riskler bakımından değerlendirip önceliklendirir. Sonuçta beş seçenekten biri kararlaştırılır: doğrudan işlem yapmak, iyileştirme faaliyeti başlatmak, ilgili kurul veya komisyona sunmak, risk yönetimine aktarmak, mevcut uygulamayı sürdürmek. Karar ve gerekçesi her hâlde kayda geçirilir.

Kanal kapatma usulü

Kapatılacak her kanalda önce ulaşan bildirim türü incelenir; bireysel nitelikte cevap gerektiren bildirimler GİMER'e taşınır. Kapatılan e-posta adresi veya form sayfası kaldırıldıktan sonra aynı adreste paydaşı GİMER'e ulaştıran bir yönlendirme notu bırakılır. Kapatma tarihi ile yönlendirme metni birim kalite dosyasına kaydedilir; bu kayıt, Geçici Madde 1/2 kapsamındaki bütünleştirmenin kanıtıdır.

Sürdürülebilir araçlar — kapsamın sınırı

Cevap verilmesini gerektirmeyen, anonim toplanan ve yalnızca web sayfası iyileştirmesine yönelik araçlar bu kapsamın dışındadır. Sayfa altındaki 'bu sayfa yararlı oldu mu' ölçeği ya da erişilebilirlik geri bildirim düğmesi sürdürülebilir. Ölçüt nettir: bildirim bireysel nitelikte olup başvuru sahibine cevap verilmesini gerektiriyorsa GİMER üzerinden yürütülür (MADDE 17/2).

Koordinatörlük GİMER verilerini en az altı ayda bir; konu, birim, başvuru türü, sonuçlandırma süresi, süresinde sonuçlandırma oranı, tekrar sıklığı ve memnuniyet düzeyi bakımından analiz eder ve sonuçları birimlere iletir. Bu analizler Birim Kalite Komisyonlarının gündemine alınır (MADDE 20). Analiz ve paylaşımlar kişisel veri içermeyecek biçimde ve toplulaştırılmış yapılır.

07 Yıl Boyu Döngü — Takvim

Takvim, ilk uygulama yılını ve izleyen yılın yerleşik döngüsünü birlikte gösterir.

Resmî süreler Geçici Madde 1 ile 36 ncı maddeden gelir. Tavsiye edilen tarihler ayrıca işaretlenmiştir ve yönergenin sürelerini kısaltmaz.

Zaman	Yapılacak iş	Belge	Niteliği
Eylül 2026	Yönergenin komisyonda görüşülmesi, görev paylaşımı, ayrı geri bildirim kanallarının envanterinin çıkarılması	Komisyon tutanağı; kanal envanteri	Hazırlık (tavsiye)
Ekim 2026	Paydaş analizi matrisinin doldurulması, birim katılım planının yapılması, danışma kurulunun kurulması veya güncellenmesi, kabul beyanlarının alınması	EK-2, EK-9; birim katılım planı	KAP saha ziyareti öncesi tavsiye edilen bitiş: 31 Ekim 2026
10 Kasım 2026	İlk takvim yılına ilişkin Yıllık Paydaş Katılım ve Anket Takviminin hazırlanmış olması	EK-3 · KYS-FR.298	Resmî süre — Koordinatörlük ve İDUAM (Geçici Madde 1/3: iki ay)
Kasım 2026	YÖKAK Kurumsal Akreditasyon Programı saha ziyareti; paydaş katılımı kayıtlarının kanıt olarak sunulması	EK-2, EK-3, EK-4, EK-5, EK-6	Dış değerlendirme
10 Aralık 2026	Paydaş Analizi ve Önceliklendirme Matrisinin Koordinatörlüğe gönderilmesi	EK-2 · KYS-FR.297	Resmî son tarih (Geçici Madde 1/1: üç ay)
İletişim Merkezi Yönergesindeki süre içinde	Birimce ayrı yürütülen geri bildirim kanallarının GİMER ile bütünleştirilerek kullanımdan kaldırılması	Kanal kapatma kayıtları	Resmî süre (Geçici Madde 1/2)
Aralık 2026	İlk paydaş değerlendirme toplantısının yapılması, kararların PUKÖ çizelgesine işlenmesi	EK-4, EK-6	Uygulama (tavsiye)
Ocak 2027	Gösterge verilerinin üretilmesi, yıllık raporun yazılması; yeni yılın kurumsal anket takviminin Koordinatörlük ve İDUAM tarafından hazırlanması	EK-7, EK-8, EK-3	Anket takvimi için ocak sonu (MADDE 12/2)
Şubat–Mart 2027	Yıllık raporun birim yöneticisi onayıyla Koordinatörlüğe gönderilmesi; Koordinatörlüğün kurumsal değerlendirmeyi Üniversite Kalite Komisyonu ve üst yönetime sunması	EK-8 · KYS-FR.302	Resmî son tarihler: şubat sonu ve mart sonu (MADDE 36/2, 36/3)
2027 boyunca	Anket ve toplantı döngüsünün yürütülmesi; Koordinatörlüğün altı aylık GİMER analizlerinin değerlendirilmesi; kararların ve iyileştirmelerin yılda en az bir kez kamuoyuyla paylaşılması	EK-3, EK-4, EK-6; GİMER analiz raporları	Yerleşik döngü (MADDE 20, MADDE 39)

08 Sık Yapılan Hatalar

Her satırın dayanağı yönergenin bir hükmüdür; uygulama sütunu doğrudan o hükmün gereğidir.

#	Sık karşılaşılan durum	Yönergeye uygun uygulama	Dayanak
1	Birimin kendi şikâyet e-postasını veya çevrim içi formunu işletmeye devam etmesi.	Bireysel nitelikte cevap gerektiren bildirimler GİMER üzerinden alınır; mevcut kanal kapatılıp yönlendirme notu bırakılır.	MADDE 17/2, MADDE 33/1
2	GİMER başvurularının toplantı gündemine alınmaması.	İlgili döneme ait GİMER verilerinin değerlendirilmesi her toplantının zorunlu gündem maddesi olarak tutanağa yazılır.	MADDE 16/2
3	Tutanağa yalnızca "görüşüldü" yazılması.	Her tespit için karar ve karar numarası, sorumlu, termin, izleme yöntemi ve kanıt alanları doldurulur.	MADDE 16/3
4	Aynı içerik için bölüm ve birim adına iki ayrı tutanak üretilmesi.	Bölüm ve program değerlendirmeleri birlikte yürütülür ve tek toplantı olarak yapılır; üretilen kayda kaynağı gösterilerek atıf yapılır.	MADDE 24/1, MADDE 5/3, MADDE 7/3
5	Danışma kurulundan veya anketten çıkan görüşün doğrudan karar sayılması.	Paydaş görüşleri, karar organlarının değerlendirmesine sunulan kanıta dayalı girdilerdir; karar yetkisi ilgili kurul, komisyon veya yöneticidedir.	MADDE 28/1, MADDE 28/2, MADDE 13/5
6	Anketin birim tarafından kendi aracıyla uygulanması.	Paydaş anketleri İDUAM'ın işlettiği anket sistemi üzerinden uygulanır; soru formu uygulanmadan önce Koordinatörlüğe iletilir.	MADDE 12/1, MADDE 12/3
7	Ankete asgari yanıtlama oranı hedefi konulmaması.	Her anket için hedef belirlenir; hedefe ulaşamazsa gerekçe ve alınan önlemler kaydedilir ve yorumda dikkate alınır.	MADDE 12/4
8	Dış paydaşın sözlü davetle kurula dâhil edilmesi.	Davet yazılı yapılır, kabul beyanı (EK-9) alınır ve üyelik birim yönetim kurulu kararıyla kesinleşir.	MADDE 14/1, MADDE 14/2, MADDE 14/3
9	Program akreditasyonu hedefleyen programda danışma kurulu kurulmaması.	Akreditasyon yürütülen veya hedeflenen programlarda danışma kurulu oluşturulması zorunludur.	MADDE 13/1
10	İyileştirmenin, sonucu ölçülmeden tamamlanmış sayılması.	Etkililik değerlendirmesi, göstergenin izlenebileceği makul bir süre içinde ve en geç izleyen dönemin paydaş değerlendirme toplantısında yapılır.	MADDE 30/3, MADDE 31/2
11	Ders veya faaliyet düzeyinde ayrı toplantı düzenlenmesi.	Bu düzeydeki değerlendirme, sorumlunun öz değerlendirmesi ile öğrenci geri bildirim sonuçlarının değerlendirilmesi biçiminde yürütülür.	MADDE 15/2, MADDE 25/2
12	Paydaş listesinin yıllarca güncellenmemesi.	İç ve dış paydaşlar belirlenir ve en geç iki yılda bir güncellenir; sonuç matrise işlenir.	MADDE 9/1, MADDE 9/4
13	Kişisel veri içeren tutanak içeriğinin herkese açık paylaşılması.	Kamuoyu paylaşımları ve analizler kişisel veri içermeyecek biçimde ve toplulaştırılmış yapılır; kişisel veriler 6698 sayılı Kanun çerçevesinde işlenir ve saklanır.	MADDE 39/1, MADDE 20/3, MADDE 40/2

09 Öz Denetim Kontrol Listesi

Liste, birim kalite dosyasının dış değerlendirmeye hazır olup olmadığını kısa sürede gösterir.

Bir soruya Hayır yanıtı veriliyorsa ilgili adım Bölüm 4 tablosundan izlenerek tamamlanır.

#	Soru	Evet	Hayır	Dayanak
1	Yönerge Birim Kalite Komisyonunda görüşüldü ve görev paylaşımı tutanağa geçirildi mi?	☐	☐	MADDE 33/1, MADDE 33/2
2	Paydaş Analizi ve Önceliklendirme Matrisi (EK-2) dolduruldu ve Koordinatörlüğe gönderildi mi?	☐	☐	MADDE 9/4, Geçici Madde 1/1
3	Birimin katılım yöntem ve sıklıkları matrise göre planlandı ve EK-1 asgarisiyle karşılaştırıldı mı?	☐	☐	MADDE 9/4, MADDE 15/1
4	Anket ihtiyacı Koordinatörlüğe bildirildi ve soru formu uygulanmadan önce iletildi mi?	☐	☐	MADDE 12/2, MADDE 12/3
5	Birimin ayrı işlettiği geri bildirim kanalları kapatıldı ve GİMER yönlendirmesi yapıldı mı?	☐	☐	MADDE 17/2, Geçici Madde 1/2
6	Danışma kurulunda en az beş dış paydaş üye, en az iki öğretim elemanı ve en az bir öğrenci temsilcisi var mı; üyelerin en az yarısı dış paydaş mı?	☐	☐	MADDE 13/2, MADDE 13/3
7	Dış paydaşlardan yazılı davet sonrası kabul beyanı (EK-9) alındı ve üyelik yönetim kurulu kararıyla kesinleşti mi?	☐	☐	MADDE 14/1, MADDE 14/2, MADDE 14/3
8	Davet, kabul beyanı ve görevlendirme kayıtları Birim Kalite Komisyonunca muhafaza ediliyor mu?	☐	☐	MADDE 14/7
9	Son toplantı tutanağında GİMER başvurularının değerlendirilmesi gündem maddesi olarak yer alıyor mu?	☐	☐	MADDE 16/2
10	Tutanaktaki her karar; karar numarası, sorumlu, termin, izleme yöntemi ve kanıt ile birlikte yazıldı mı?	☐	☐	MADDE 16/3
11	Kararlar iyileştirme ve PUKÖ İzleme Çizelgesine (EK-6) gösterge, başlangıç ve hedef değerle işlendi mi?	☐	☐	MADDE 29/2, MADDE 29/3
12	Tamamlanan iyileştirmelerin etkililiği değerlendirildi ve sonuç kayda geçirildi mi?	☐	☐	MADDE 30/3, MADDE 31
13	Karara bağlanmayan paydaş önerilerinin gerekçesi kayda geçirildi ve ilgili paydaş grubuna bildirildi mi?	☐	☐	MADDE 28/3
14	Ders ve faaliyet düzeyindeki iyileştirme sonuçları bölüme, programa ve komisyona aktarıldı; ders bilgi paketi ile izlenedeki değişiklikler izlenebilir mi?	☐	☐	MADDE 25/3
15	Geri bildirim kanalları engelli erişimine uygun ve yabancı dil seçeneği sağlanmış mı?	☐	☐	MADDE 41/1, 41/2
16	Yıllık rapor (EK-8) birim yöneticisi onayıyla şubat sonuna kadar Koordinatörlüğe gönderildi mi?	☐	☐	MADDE 36/2
17	Paydaş katılımı sonuçları ile gerçekleştirilen iyileştirmeler, kişisel veri içermeyecek biçimde birim internet sayfasında yılda en az bir kez paylaşıldı mı?	☐	☐	MADDE 39/1, MADDE 39/2

10 Belge ve Bağlantı Dizini

Güncel sürüm daima aşağıdaki kalıcı bağlantılardan alınır.

Yönergenin dokuz eki, Kalite Veri Yönetim Sisteminde ayrı doküman olarak yayımlanmıştır.

Ek No	Belge Adı	Kod	Bağlantı	Türü
EK-1	Asgari Paydaş Katılım ve Değerlendirme Takvimi	KYS-REH.003	https://kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-003	Rehber
EK-2	Paydaş Analizi ve Önceliklendirme Matrisi	KYS-FR.297	https://kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-297	Form
EK-3	Yıllık Paydaş Katılım ve Anket Takvimi	KYS-FR.298	https://kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-298	Form
EK-4	Paydaş Değerlendirme Toplantısı Tutanağı ve Karar Kayıt Formu	KYS-FR.299	https://kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-299	Form
EK-5	Danışma Kurulu Toplantı Tutanağı	KYS-FR.300	https://kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-300	Form
EK-6	İyileştirme ve PUKÖ İzleme Çizelgesi	KYS-FR.301	https://kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-301	Form
EK-7	Paydaş Katılımı Asgari Gösterge Seti	KYS-REH.004	https://kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-004	Rehber
EK-8	Yıllık Paydaş Katılım ve İyileştirme Raporu	KYS-FR.302	https://kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-302	Form
EK-9	Dış Paydaş Katılım Kabul Beyanı	KYS-FR.303	https://kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-303	Form

Bağlantı yazımı — tire ve nokta uyarısı

Belgelerin üzerinde kod nokta ile yazılır (örneğin KYS-FR.297); çalışan kalıcı bağlantıda ise aynı kod tire ile kurulur (kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-297). Adresi elle yazarken veya bir yazışmaya eklerken noktayı tireye çevirin; nokta ile yazılan adres belgeye ulaşmaz.

Yönergenin tam metni: <https://kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-096>

Rehbere ilişkin soru ve öneriler Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğüne iletilir. Yönergenin 42 nci maddesi uyarınca eklerdeki formlar asgari veri alanlarını gösterir; bu alanlar Üniversitenin dijital sistemlerinde farklı biçimde uygulanabilir ve dijital ortamda tutulan kayıtlar form ile aynı hükmündedir. Formlarda yönergenin hükümlerini değiştirmeyen biçimsel güncellemeler Üniversite Kalite Komisyonu kararıyla yürürlüğe konulur (MADDE 42/2, MADDE 42/3).