	<b>T.C. KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Paydaş Geri Bildirim Yönetimi</b> <b>Prosedürü</b>	Doküman No	KYS-PR-011
		İlk Yayın Tarihi	14.10.2021
		Revizyon Tarihi	17.10.2022
		Revizyon No	01
		Sayfa No	1/8

## 1.AMAÇ

Kastamonu Üniversitesi'nin tüm süreç ve faaliyetlerine yönelik zayıf alanların belirlenmesi ve iyileştirmelere yönelik tüm paydaşlardan geri bildirimlerini alınmasını sağlamak, değerlendirmek ve uygulamaya yönelik usul ve esasları belirlemektir.

Yasal olarak kullanılabilen dilekçe ve yasal başvuru gibi haklar bu prosedür kapsamında değildir.

## 2. KAPSAM

Tüm birimleri ve paydaşları kapsar.

## 3.TANIMLAR

**Geri Bildirim:** Üniversitenin stratejik ve operasyonel hedeflerinden sağlayacağı kazanımlarından etkilenen paydaşlara ait şikâyet, öneri ve istek bildirimlerini içeren formlar ile memnuniyet ölçümleridir.

**Paydaş:** Üniversitenin yürüttüğü faaliyetlerden doğrudan veya dolaylı etkilenen, stratejik veya operasyonel risklerini ve kazanımlarını etkileyen kitledir. Kastamonu Üniversitesi'nin paydaşları iyileştirme faaliyetleri ile karar alma mekanizmalarına etki eden süreç yönetiminin önemli unsurudur.

**Öneri/İstek:** Paydaşların Üniversitenin ürettiği ürün ve hizmetlerin üretilmesi süreçlerinde gerçekleştirilen faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik görüş ve düşünceleri ile isteklerini ifade eder.

**Şikâyet:** Paydaşların Üniversitenin ürettiği ürün ve hizmetlerin üretilmesi süreçlerinde gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin memnuniyetsizliği ifade eder. Kastamonu Üniversitesi, paydaş bildirimlerini iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir.


**Memnuniyet:** Üniversitenin stratejik ve operasyonel süreçlerinden etkilenen iç ve dış paydaşların süreç yönetimi sonundaki algısıdır.

**Memnuniyet ölçüm:** Üniversitenin süreçlerine ait faaliyetler ile ilişki içerisinde bulunan paydaşların tümüne veya temsil etme kabiliyetine sahip bir bölümüne yönelik olarak planlanıp, uygulanarak iç ve dış paydaş memnuniyet düzeyinin belirlenmesidir.

**Geri Bildirim Mekanizması:** Paydaş geri bildirimleri fiziksel veya elektronik ortamlarda alınmaktadır. Geri bildirim kutuları, yüz yüze görüşmeler, toplantı tutanakları, yüz yüze yapılan anketler, telefon bildirim kayıtları vb. gibi iletişim kanalları fiziksel geri bildirim mekanizmalarını oluşturmaktadır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü

*Bu dokümanın basılı hâli kontrolsüz doküman kabul edilmektedir.  
Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.*

	<b>T.C. KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Paydaş Geri Bildirim Yönetimi</b> <b>Prosedürü</b>	Doküman No	KYS-PR-011
		İlk Yayın Tarihi	14.10.2021
		Revizyon Tarihi	17.10.2022
		Revizyon No	01
		Sayfa No	2/8

Elektronik posta, sosyal medya hesapları, mobil kurum uygulaması, mesajlaşma yazılımları gibi dijital platformlar ve çevrimiçi anketler ise elektronik ortamdaki geri bildirim mekanizmalarıdır.

**Öneri-İstek Formu:** Üniversitenin ana web sayfasında bulunan ve her birime yönlendirilen formdur.

#### 4. ROLLER VE SORUMLULUKLAR

**Üst Yönetim:** Paydaş geri bildirim politikasını süreç yönetimine uygun planlanmasını, tasarlanmasını, uygulanmasını, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamaktan, geri bildirimleri ele almak için bir yönetim temsilcisi atamaktan ve görev tanımında verilen yetki ve sorumluluklara ilave olarak yönetim temsilcisinin sorumluluklarını ve yetkisini açıkça tayin etmekten, faaliyetlerin etkili bir şekilde sürdürülmesi ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak için gözden geçirme sonuçlarının karar alma mekanizmalarına entegrasyonunu sağlamaktan sorumludur.

**Kalite Koordinatörü:** Birim yöneticileri ile koordineli bir şekilde geri bildirimlerin takibini sağlamaktan, bu prosedürün performansını izlemekten ve ölçmekten, periyodik olarak faaliyet sonuçlarından üst yönetimi bilgilendirmekten, uygulama birim yöneticileri ile gerekli hâllerde geri bildirimlerin değerlendirilmesi amacıyla yapılacak olan değerlendirme toplantılarını koordine etmekten ve gerçekleştirmekten, geri bildirim prosedürü uygulamalarına ilişkin uygulamaların paydaşlarca kolayca erişilebilirliğini sağlamaktan, sınıflandırılan geri bildirimler hakkında kök sebep analizi yapmaktan ve paydaş geri bildirim prosedürünün etkinliğinin artırılması amacıyla paydaşlar ile doğrudan iletişim kuran personelin eğitimlerini izlemekten sorumludur.

**Kalite Koordinatörlüğü Personeli:** Geri bildirim kutularından gelen kapalı zarflar içerisindeki formları kayıt altına almaktan, birimler tarafından süresi içerisinde gerçekleşmeyen faaliyetlerin bildirimini koordinatöre iletmekten, ilan edilen takvime uygun olarak anketlerin gerçekleştirilme yöntemlerini (çevrimiçi, yüz yüze vb.) belirlemekten ve uygulanmasını sağlamaktan, gerçekleştirilen her bir memnuniyet ölçme işlemleri sonucunda hazırlanan analiz ve değerlendirme sonuçlarını üst yönetime sunmaktan sorumludur.

**Birim Kalite Sorumlusu:** Geri bildirim kutularının gizlilik ilkelerine uygun olarak açılmasından ve “KYS-FRM-377 Birim Geri Bildirim Kutusu Açma ve Teslim Tutanağı Formu”nu doğru ve eksiksiz şekilde doldurarak ilgili birime teslim etmekten sorumludur.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü

*Bu dokümanın basılı hâli kontrolsüz doküman kabul edilmektedir.  
Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.*

	<b>T.C.</b> <b>KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Paydaş Geri Bildirim Yönetimi</b> <b>Prosedürü</b>	Doküman No	KYS-PR-011
		İlk Yayın Tarihi	14.10.2021
		Revizyon Tarihi	17.10.2022
		Revizyon No	01
		Sayfa No	3/8

## 5. UYGULAMA

Kastamonu Üniversitesi, geri bildirim yönetim sürecine “paydaş odaklı” olarak yaklaştığı için geri bildirim süreci sonucunda (personel veya olay hk., bildirimde bulunan hk.) herhangi bir hukuki işlem (disiplin soruşturması, inceleme vs.) başlatmaz.

### 5.1. Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Yaklaşımı

Geri bildirim yönetim politikası ile yürütülmekte olan faaliyetlerin hizmet kalitesinin etkinliğini ve paydaş memnuniyetinin artırılması hedeflenmektedir. Paydaş geri bildirim politikasının yönetimi, yürütülen tüm faaliyetlere ilişkin iş ve işlemlerden etkilenen paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması ve çözüme kavuşturulması yönünde şikâyet, öneri ve isteklerin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar olan süreci kapsamaktadır.


Kastamonu Üniversitesi, din, dil, ırk ve cinsiyet ayrımı yapılmaksızın tüm paydaşlara karşı eşitlik ilkesini esas almaktadır. Paydaş bildirimleri Üniversitenin karar organlarını etkileyerek katılımı sağlamanın etkili bir aracı olarak değerlendirilir. Kastamonu Üniversitesi, kalite yönetim sistemini mevzuata ve standartlara uygun olarak, stratejik amaçları ve politikaları doğrultusunda kalite hedeflerine ulaşmak için işletmektedir. Paydaş memnuniyeti kalite yönetim sisteminin etkinliğini artıran önemli bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle Üniversite içi ve dışından etkili olan faktörler üniversitenin amaç ve hedeflerine ulaşma bağlamında yaptığı faaliyetleri etkilemektedir. Kastamonu Üniversitesi, riskleri azaltmak veya sonlandırmak, hatalı veya eksik olduğu uygulamalarına yönelik gerekli tedbirleri alabilmek ve kalite yönetim standartlarının Üniversite faaliyetlerinde etkinliğini artırmak için paydaş geri bildirimlerini fırsat olarak değerlendirmektedir.

### 5.2. Paydaş Geri Bildirim Yönetim Stratejisi

Paydaş Geri Bildirim Yönetimi, stratejik yönetim ve performans yönetiminin önemli bir bileşenidir. Paydaş geri bildirimleri, üniversitenin amaç ve hedeflerine ulaşma başarısını artırmayı sağlamaktadır. Kastamonu Üniversitesi “paydaş odaklı” üniversite yaklaşımı ile paydaşlarından alınan geri bildirimleri üniversitenin stratejik plan amaç ve hedeflerine ulaşma başarısını etkileyen önemli bir unsur olarak değerlendirir.

Kastamonu Üniversitesi, geri bildirimleri kayıt altına alma, sonuçlandırma, izleme ve iyileştirmeye yönelik iş ve işlemlerin yürütülmesinde kullanmayı tercih ettiği “geri bildirim yönetim sistemi” ile paydaş katılımını sürdürülebilir kılmaktadır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü

 <b>T.C. KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü</b>	Doküman No	KYS-PR-011
	İlk Yayın Tarihi	14.10.2021
	Revizyon Tarihi	17.10.2022
	Revizyon No	01
	Sayfa No	4/8

Geri bildirim yönetimi sürekli iyileştirmeyi garanti altına alan Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) çevriminden yararlanmaktadır. Bu çerçevede birinci adımda geri bildirim yönetim çerçevesi sürecini planlanmaktadır. Geri bildirim yönetimi planının uygulanması ikinci adımdır. Üçüncü adımda, paydaş memnuniyeti sağlamak ve üniversite hedeflerine ulaşmak için geri bildirimlere ilişkin hazırlanacak rapordan önce geliştirilen politika, plan ve süreçler kontrol edilir. İyileştirmeye açık alanları belirlemek ve bunlara ilişkin önlemleri almak ise son adımı oluşturmaktadır. Yönetimi gözden geçirme toplantılarında ele alınarak, geri bildirim yönetimi çevriminin sürdürülebilirliği güvence altına alınır.

### 5.3. İletişim

Geri bildirimlerin alınması sürecine dair bilgiler, paydaşlar için dezavantaj oluşturmaması adına olabildiğince anlaşılır ve herkes için erişilebilir formatlarda hazırlanır ve yayınlanır. Paydaşlar, geri bildirimlerini web sayfası üzerinden ve geri bildirim kutularında bulunan “KYS-FRM-179 Geri Bildirim Formunu” doldurarak iletebilecekleri gibi elektronik posta, sosyal medya hesapları, mobil kurum uygulaması, mesajlaşma yazılımları gibi dijital platformlar, anket, yüz yüze görüşme, telefonla görüşme gibi iletişim unsurları üzerinden de iletebilirler. Geri bildirimde bulunan paydaşa ait kişisel veriler Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri uyarınca korunur.

### 5.4. Paydaş Geri Bildirimlerinin Alınması


Paydaşlarının geri bildirim kanalı olarak farklı iletişim kanallarını tercih etmeleri sürecin uygulanmasında farklılık göstermez. Farklı iletişim kanallarından iletilen her bir bildirim kayıt altına alındıktan sonra, aynı süreç adımlarına tabi tutulmaktadır.

**Geri Bildirim Kutuları:** Paydaş sayısının fazla (öğrenci/personel sayısı) ve faaliyetlerin yoğun olarak yürütüldüğü yerlerde en az bir adet geribildirim kutusu bulunur. Birim yöneticileri paydaşların kolay ulaşabileceği belirli alanlara birden fazla geri bildirim kutusu konulmasına karar verebilir.

Geri bildirim kutularında bulunan KYS-FRM-179 Geri Bildirim Formu (Geri Bildirim Kutusu)’ndaki alanların paydaşlar tarafından doğru olarak doldurulması beklenir. Adı, soyadı ve iletişim bilgileri alanlarının doldurulması paydaş isteğine bağlı olup, bu bilgilere ilişkin alanları dolduran geri bildirim sahiplerine zamanında bilgilendirme yapılması sağlanır.

Birimlerde bulunan geri bildirim kutuları her ayın 1. haftası pazartesi günleri birim kalite sorumluları (geri bildirim kutuları açma ve teslim tutanağı formunda belirtilen sorumlular) tarafından açılır ve

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü

	<b>T.C. KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü</b>	Doküman No	KYS-PR-011
		İlk Yayın Tarihi	14.10.2021
		Revizyon Tarihi	17.10.2022
		Revizyon No	01
		Sayfa No	5/8

kutuların içerisindeki geri bildirim formları, “KYS-FRM-377 Birim Geri Bildirim Kutusu Açma ve Teslim Tutanağı Formu ” ile kapalı zarfta birim amirlerine teslim edilir. Tutanakta toplam form sayısı mutlaka belirtilir. Alınan geri bildirimler, kalite koordinatörlüğü personeli tarafından toplanarak “KYS-FRM-378 Paydaş Geri Bildirim Kayıt ve Takip Formu” ile sisteme kaydedilir. Paydaşlara ise geri bildirimnin aldığına dair e-posta bilgilendirmesi yapılmaktadır.

**Çağrı merkezi, elektronik posta, telefon, mesaj, yüz yüze görüşme, sosyal medya vb. yoluyla alınan geri bildirimler:**

Paydaşların geri bildirimlerini bu tür kanallar aracılığı ile iletmeyi tercih etmeleri durumunda birimler geri bildirim için verileri Geri Bildirim Formu doldurularak kayıt altına almaktadır. Ayrıca; Çağrı merkezine, santral birimine, öğrenci danışma hattına veya diğer iletişim hatlarına gelen geri bildirimler, paydaş talebi doğrultusunda birim sorumlusu tarafından “geri bildirim formu” doldurularak kayıt altına alınmaktadır.

**CİMER, Bilgi edinme talepleri veya geri bildirim mahiyeti taşıyan dilekçeler:**


Üniversitemize CİMER bildirimleri, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu çerçevesinde alınan talepler ile öneri veya şikâyet mahiyetinde olan dilekçelere yönelik değerlendirmeler süreç kapsamında değerlendirilmeyecektir. Bu tür bildirimler periyodik aralıklarla konularına göre ayrıştırılarak istatistiksel bilgileri gözden geçirme çıktısı olarak YGG toplantılarında görüşülmek üzere kalite koordinatörlüğüne iletilir.

**Memnuniyetlerin alınması:**

Üniversitemiz faaliyetlerinin paydaşlar üzerindeki algısının anlaşılabilmesi amacıyla memnuniyet ölçümleri yapılır. Üniversitemizde akademik personel-idari personel-öğrenci-mezun öğrenci ve dış paydaşlara yönelik memnuniyet anketi yılda en az bir defa uygulanmaktadır. Memnuniyet anketleri kalite koordinatörlüğü-ölçme değerlendirme birimi ile müştereken hazırlanmaktadır. Memnuniyet anketleri yılda bir kez güncellenmektedir.

Hazırlanmış olan memnuniyet anketleri online olarak ÜBYS üzerinden uygulanmakta ve sonuçlarına da sistemden erişilebilmektedir. Paydaş memnuniyet sonuçları internet sitesi üzerinden paydaşlara duyurulur. Gerçekleştirilen her bir memnuniyet ölçme işlemleri sonucunda hazırlanan analiz ve değerlendirme sonuçları ve sonuçlar doğrultusunda hazırlanmış olan iyileştirme politikaları üst yönetime sunulur. Paydaş memnuniyeti ölçme süreci belirlenen takvime göre sürdürülür ve tüm

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü

	<b>T.C. KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Paydaş Geri Bildirim Yönetimi</b> <b>Prosedürü</b>	Doküman No	KYS-PR-011
		İlk Yayın Tarihi	14.10.2021
		Revizyon Tarihi	17.10.2022
		Revizyon No	01
		Sayfa No	6/8

memnuniyet ölçme sonuçları gözden geçirilmek üzere YGG toplantısında değerlendirilerek sürecin sürekliliği ve iyileştirilmesi sağlanır.

Ayrıca; bölümlerimizde yılda en az bir defa olmak üzere ders/bölüm memnuniyet anketleri uygulanmaktadır. Anketler bölüm anket kullanıcıları tarafından ÜBYS modülüne yüklenmekte ve kalite koordinatörlüğü anketleri inceleyerek onay vermektedir. Anket sonuçları yine ÜBYS üzerinden alınarak bölümlerde değerlendirilmekte ardından web sayfasında yayınlanmakta ya da birimlerin hazırlamış oldukları KYS dosyalarında muhafaza edilmektedir.

### 5.5. Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve Takip Edilmesi

Kalite koordinatörlüğü tarafından incelenen geri bildirimler birim ve üst yönetim ile paylaşılmaktadır. Gerek görüldüğünde geri bildirim üzerinden düzeltme veya düzeltici-iyileştirici faaliyet oluşturulabilir. Kalite koordinatörlüğü tarafından alınan geri bildirimle ilişkin planlamalar, bildirim çözümüne kavuşturulması amacıyla ayrı ayrı inceleme yapıldıktan sonra titizlikle tasarlanır. Bildirimler aciliyetine ve önceliğine göre değerlendirilir, “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü”ne göre işlem yapılır.

### 5.6. Geri Bildirim Faaliyetlerinin Tamamlanması ve İlgili Paydaşa Bildirilmesi


Paydaş bilgilendirme yönetimi için elektronik posta iletişim aracı kullanılır. Formun modüle kayıt edilmesi ve bildirim çözümüne kavuşturulması başlıca paydaş bilgilendirme aşamalarıdır. Ancak, geri bildirim çözümleme süresi faaliyetin derecesine göre değişiklik gösterebileceğinden süresi içerisinde tamamlanamayan veya üç aydan fazla sürecek faaliyetler söz konusu olduğunda paydaşa ayrıca bilgi verilir.

### 5.7. Sürecin Sürdürülmesi ve İyileştirilmesi

**Bilginin Toplanması:** Prosedür kapsamında tutulan tüm kayıtlar ve bilgiler kalite yönetim sistemi dokümanı olup, kayıtları tanımlama, toplama, sınıflandırma, sürdürme, saklama ve imha etme adımları, kişisel bilgilerin korunacağı ve paydaşlarla ilgili gizliliği sağlayacak şekilde “KYS-PR-001Doküman veri Prosedürü” ve “KYS-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü”ne göre yönetilir. Geri bildirim kayıtları, bu kayıtların sürdürülmesi, kayıtların kötü kullanılması veya eskimesi sonucunda zarar görmemesi amacıyla elektronik dosyalar ve manyetik kaydetme ortamlarını saklamak için gerekli olan dikkat gösterilir.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü

*Bu dokümanın basılı hâli kontrolsüz doküman kabul edilmektedir.  
Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.*

	<b>T.C. KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü</b>	Doküman No	KYS-PR-011
		İlk Yayın Tarihi	14.10.2021
		Revizyon Tarihi	17.10.2022
		Revizyon No	01
		Sayfa No	7/8

**Geri Bildirimlerin Analizi ve Değerlendirilmesi:** Paydaş bildirimleri kayıt altına alındıktan sonra kalite koordinatörlüğü tarafından sınıflandırılır. Sınıflandırılan geri bildirimler hakkında kök sebep analizi yapılır.

**Geri Bildirim Sürecinin İzlenmesi:** Kalite Koordinatörü geri bildirim yönetim prosedürüne uygun olarak sürecin performansını izler ve ölçer.

Kalite koordinatörlüğü, Kastamonu Üniversitesi paydaşları tarafından yapılan geri bildirimleri yıl sonunda üst yönetime raporlar. Raporlandırma işlemleri, geri bildirimlerin Kastamonu Üniversitesi süreçleri, stratejik plan amaç ve hedefleri ile ilişkilendirilerek karar alma mekanizmalarına entegrasyonu için üst yönetime sunulmak üzere hazırlanır. Geri bildirim yönetiminin uygulanması aşamasında karşılaşılan sorunlara raporda ayrıca yer verilir ve etkinlik değerlendirilmesi yapılır. Geri bildirimlerin karar mekanizmalarına etkisi, stratejik planda yer alan paydaş matrisinde belirtilen önem ve öncelikle ilişkilidir. Yönetimi gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmesi gereken iyileştirme önerilerini kalite koordinatörlüğü birim yöneticileri ile de paylaşır. Yöneticiler, yürütülen faaliyetlerin iyileştirilmesinde bu önerilerden yararlanır. Gözden geçirme çıktıları paydaşlar ile paylaşılır ve performans seviyelerini ve memnuniyeti etkileyebilen hizmetlerin iyileştirilmesi için bir girdi olarak kullanılır.

## 5.8. Kayıtlama ve Arşivleme

Bu prosedür kapsamında kullanılan form/dokümanlar “Doküman Veri Prosedürü” ve “Kayıtların Kontrolü Prosedürü”ne uygun olarak kayıtlanır ve arşivlenir.

## 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ KYS-FRM- 179 Geri Bildirim Formu
- ✓ KYS-FRM-377 Birim Geri Bildirim Kutusu Açma ve Teslim Tutanağı Formu
- ✓ KYS-FRM-378 Paydaş Geri Bildirim Kayıt ve Takip Formu
- ✓ KYS-PR-001 Doküman veri Prosedürü
- ✓ KYS-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- ✓ KYS-PR-004 Düzeltici İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
- ✓ KYS-FRM-119 Kastamonu Üniversitesi Dış Paydaş Memnuniyet Anketi
- ✓ KYS-FRM-120 Kastamonu Üniversitesi Akademik Personel Memnuniyet Anketi
- ✓ KYS-FRM-121 Kastamonu Üniversitesi Öğrenci Memnuniyet Anketi

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü

*Bu dokümanın basılı hâli kontrolsüz doküman kabul edilmektedir.  
Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.*

	<b>T.C. KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Paydaş Geri Bildirim Yönetimi</b> <b>Prosedürü</b>	Doküman No	KYS-PR-011	
		İlk Yayın Tarihi	14.10.2021	
		Revizyon Tarihi	17.10.2022	
		Revizyon No	01	
		Sayfa No	8/8	

- ✓ KYS-FRM-122 Kastamonu Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi
- ✓ KYS-FRM-123 Kastamonu Üniversitesi Mezun Öğrenci Memnuniyet Anketi

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü

*Bu dokümanın basılı hâli kontrolsüz doküman kabul edilmektedir.  
Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.*