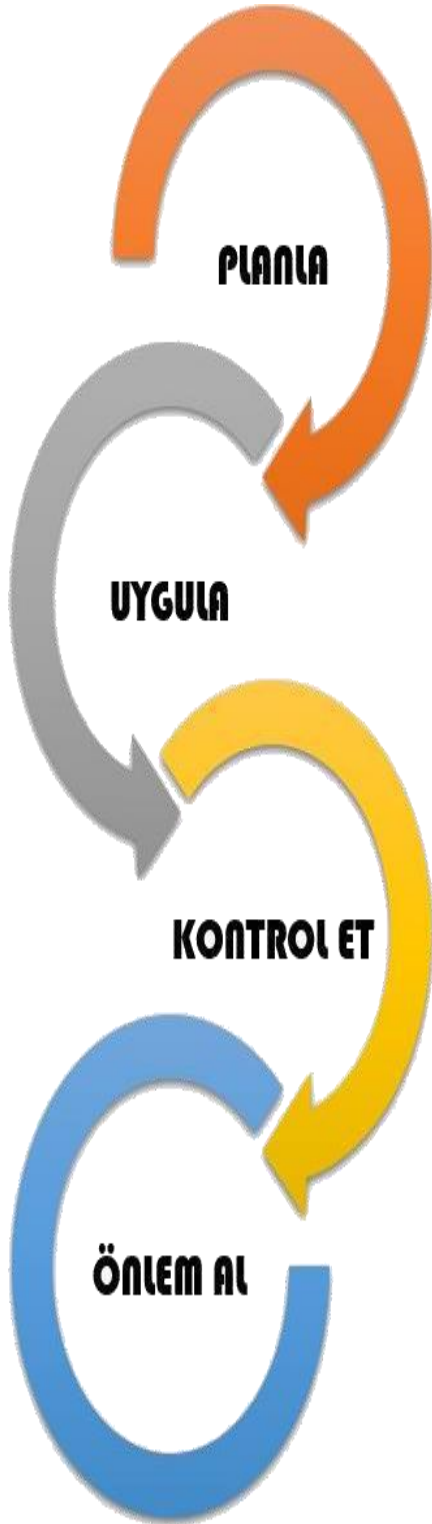




Trabzon Üniversitesi
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

İÇ PAYDAŞ ANKETİ PUKÖ DÖNGÜSÜ



PLANLAMA

Hizmetlerin zamanında yerine getirilmesine ilişkin mevcut 3,90/5 düzeyi esas alınarak işlem sürelerinin korunması ve geliştirilmesi; düşük/orta puanların nedenlerinin belirlenmesi ve katılım kalitesinin artırılması planlandı.

UYGULAMA

İşlem sürelerinin süreç bazında izlenmesi, yoğun dönemlerde iş akışlarının gözden geçirilmesi, iç paydaş bilgilendirmelerinin standartlaştırılması ve açık uçlu görüşlerin tematik analize tabi tutulmasına karar verildi.

KONTROL

Belirlenen faaliyetlerin gerçekleşme durumu; işlem sonuçlandırma süreleri, geri bildirim kayıtları, bir sonraki iç paydaş anketi ortalaması ve olumlu/olumsuz yanıt oranları üzerinden kontrol edildi.

ÖNLEM

Hedeflenen iyileşmenin sağlanamadığı süreçlerde kök neden analizi yapılması; iş akışı, görev dağılımı, bilgilendirme yöntemi veya dijital süreçlerde gerekli düzenlemeler yapılması için süreç devam etmektedir.