

Merkezimiz kapsamında mevzuat hükümlerini karşılayan hizmetleri düzenli sağlama yeteneğine etkisi ve potansiyeli olan paydaşlarımız aşağıda belirtilmiştir;

PAYDAŞ ADI	İÇ/DIŞ PAYDAŞ	PAYDAŞ NEDENİ	ÖNCELİĞİ	ETKİSİ	ÖNEMİ	SONUÇ
Kamu ve özel sektör kurum ve kuruluşları, Yerel Yönetimler, Sivil Toplum Örgütleri	DP	Eğitim, sınav ve danışmanlık hizmet talepleri	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Üniversitenin bilgi birikimini toplumla paylaşma</li> <li>• Hizmet alan kurum ve kuruluş personelinin mesleki ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunma</li> <li>• Üniversite için gelir getirci faaliyet düzenleme</li> </ul>
Proje hibe sağlayıcıları (AB, Kalkınma Ajansları, Ulusal Ajans vb.)	DP	Merkez faaliyet alanlarına giren hizmetlerin proje bazlı gerçekleştirilmesi	Orta	Güçlü	Önemli	Gerçekleştirilen hizmetlere ait giderler için kaynak sağlama
Kamu kurum ve kuruluşları, Sivil Toplum Örgütleri, Diğer Üniversitelerin akademik personeli, SEM'leri	DP	Üniversite içinden bulunamaması durumunda hizmet desteği alınması	Orta	Güçlü	Önemli	İlgili Kamu kurum ve kuruluşları ile Sivil Toplum Örgütlerindeki uzman personelin hizmetlerimize destek sağlaması
Üniversite Üst Yönetimi	DP	Kurum faaliyet ve hizmetlerinin koordinasyon ve yönetimini sağlama	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Desteklenme ve denetlenme
Merkez Yönetimi	İP	Merkez faaliyet ve hizmetlerinin koordinasyon ve yönetimini sağlama	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Merkez faaliyetlerinin düzenli bir biçimde yürütülmesi
Merkez Personeli	İP	Faaliyet ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Merkez faaliyetlerinin düzenli bir biçimde yürütülmesi
Katılımcılar	DP	Mesleki ve/veya kişisel gelişim ihtiyaçları	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Mesleki ve/veya kişisel gelişim ihtiyaçlarının giderilmesi
Üniversite Akademik Birimleri/Personeli	DP	Faaliyet ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli akademik süreçlerin yürütülmesi	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Merkez faaliyetlerinin düzenli bir biçimde yürütülmesi
Üniversite İdari Birimleri	DP	Faaliyet ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli idari süreçlerin yürütülmesi	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Merkez faaliyetlerinin düzenli bir biçimde yürütülmesi
Kamu İhale Kurumu	DP	Mal ve hizmet ihalelerinin idare veya yüklenici statüsünde ilgili kanun ve mevzuata göre gerçekleştirilmesi	Yüksek	Güçlü	Önemli	Merkez faaliyet yaratılması ve bu faaliyetlerin düzenli bir biçimde yürütülmesi
Bankalar	DP	Merkez hesabına giren ve çıkan tutarların doğru ve zamanında kayıtlarının kontrolü yapılarak ilgili servisler aracılığıyla muhasebeleştirilmesinin sağlanması	Yüksek	Güçlü	Önemli	Merkez faaliyetlerinin düzenli bir biçimde yürütülmesi

Merkezimiz müşteri odaklılıkla ilgili olarak; iç ve dış paydaş ihtiyaçları ve uygulanacak mevzuat şartlarının belirlendiği ve karşılandığını, hizmetlerin uygunluğu için risk ve fırsatların belirlenerek iç ve dış paydaş memnuniyetinin artırılması odağının sürdürüldüğünü taahhüt eder.

İç ve Dış paydaş taleplerinin karşılanmasında üstün hizmet anlayışı ve hizmet eşitliğinin sağlanması esastır.

Merkezimiz hizmetleri faaliyetleriyle ilgili bilgiler, iletişim numaraları, Merkezimiz ve Üniversitemiz web sayfası, Radyo İlef, Mezunlar Derneği web sayfası ve e-BEYAS aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır. E-posta, paydaş görüş formu veya resmi yazışma yoluyla iç ve dış paydaşlarımızdan gelen talep, istek ve şikâyetler, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına göre yürütülmektedir.

Merkezimiz hizmetlerinin işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları, tanımlanmış olan yetki sorumluluklar çerçevesinde anında alındığından hizmetin durumu ve neticesi anında izlenebilmektedir.

Hizmet verdiği kişi ve birimler ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir.

Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; paydaş memnuniyet görüş formları aracılığıyla yapılan gerekli iyileştirici faaliyetleri kapsamaktadır.

**Merkez personelinin** sosyal ve psikolojik şartlarının karşılanması için paydaş görüş formu sonuçları, dilek istek kutularından alınan geri bildirimlerden yararlanılarak iyileştirme planlaması yapılmaktadır. Merkez personelinin iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili gerekli ergonomik konfor şartlarının belirlenmesi ve gerekli ortam şartları sağlanmaktadır.

Hizmetin kontrolü; denetim/iç tetkik raporları, iç ve dış paydaş görüş formları, öneri ve şikâyetler, performans değerlendirme raporları ile yönetim sistemleri hedefleri gerçekleşme tablolarına göre değerlendirilmektedir.

Yapılan tespitlerde, iyileştirme için uygun etkinlik planlaması için toplantı yapılmaktadır. Tespit edilen uygunsuzluklar için düzeltici faaliyet başlatılmaktadır. Ayrıca sorumlu personel, ilgili hizmetlerin yapılan faaliyetin etkinliğinin belirlenmesinde birinci derecede sorumluluğa sahiptir.

**Merkezimiz hizmetlerinde** iç ve dış paydaş memnuniyetleri için her bir eğitim hizmeti sonunda memnuniyet görüş formu hazırlanmakta ve uygulanmaktadır. Mevcut ve gelecekteki paydaş şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki öneri ve şikâyetler ile paydaş/müşteri görüş formları değerlendirilerek gerekli hallerde düzeltici faaliyet başlatılmakta ve iyileştirmeler sağlanmaktadır.

İç ve dış paydaş görüş formları, şikâyet ve önerileri, uygun olmayan hizmetler ve denetim/iç tetkik performans değerlendirme sonuçlarında belirlenen uygunsuzlukların ortadan kaldırılması için düzeltici faaliyet yapılmaktadır.

Bu uygunsuzlukların nedeninin saptanması, bu nedenlerin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltici faaliyetin açılması, uygulanması ve sonuçlarının takip edilmesi ile ilgili yöntemlerin belirlenmesi için Düzeltici Faaliyet Süreci oluşturulmaktadır.

Uygunsuzlukla ilgili değerlendirme de risk ve fırsatlar da gözden geçirilerek, gerekirse sistem üzerinde değişiklikler yapılmaktadır.