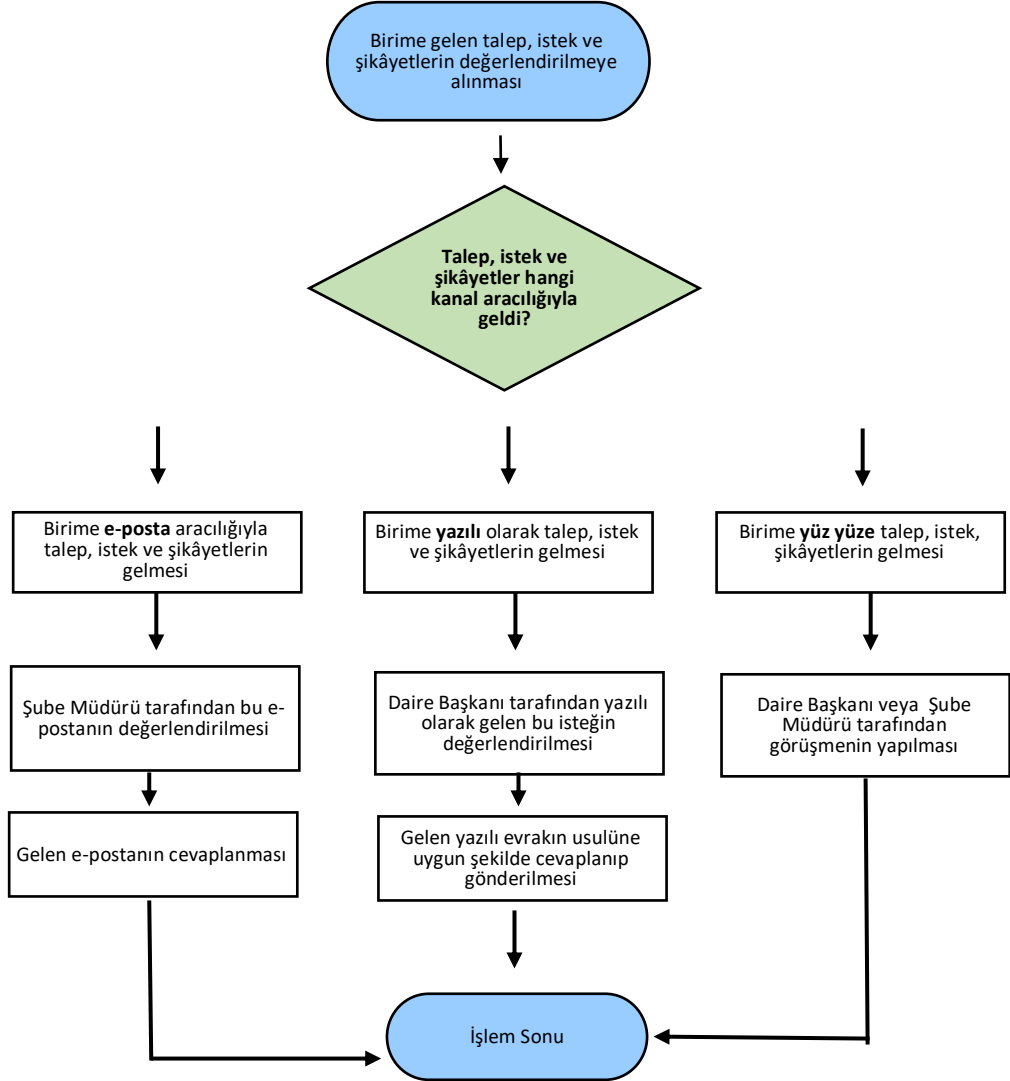


	T.C. KONYA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI İŞ AKIŞ SÜREÇ FORMU	Doküman No	KDD-İA-1.29.013
		İlk Yayın Tarihi	18.05.2022
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	24.09.2025
		Sayfa 1 / 3	

1- Sürecin Tanımı	TALEP, İSTEK VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ İŞ AKIŞ SÜRECİ
2- Sürecin Sahibi	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
3- Sürecin Amacı	Kütüphaneye herhangi bir yolla gelen (e-posta, yazılı, yüz yüze) talep, istek veya şikâyetin değerlendirilip çözüme kavuşturulması
4- İlgili Mevzuat Maddeleri	
5- Riskler/Fırsatlar	Değerlendirilmeyen her talep, istek, şikâyet; birim içerisinde belirsizlik, yerinde sayma, kendini yenileyememe, geliştirmemeye sebebiyet verir. / Değerlendirilmeye alınan her türlü talep, istek, şikâyet birimin kendini geliştirmesini, kullanıcılara daha iyi bir hizmet verebilmesini sağlar.
6- Süreç Girdileri (Belgeler)	1- E-posta ile gelen talep, istek ve şikâyet mailleri 2- Dilekçe ile gelen talep, istek ve şikâyetler

	T.C. KONYA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI İŞ AKIŞ SÜRECİ FORMU	Doküman No	KDD-İA-1.29.013
		İlk Yayın Tarihi	18.05.2022
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	24.09.2025
		Sayfa 2 / 3	

7- Süreç Sorumlusu	8- İş Akış Şeması	9- Süreç Çıktıları
--------------------	-------------------	--------------------



	T.C. KONYA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI İŞ AKIŞ SÜREÇ FORMU	Doküman No	KDD-İA-1.29.013
		İlk Yayın Tarihi	18.05.2022
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	24.09.2025
		Sayfa 3 / 3	

10- SÜREÇ ÖLÇME KRİTERLERİ	Birime gelen talep, istek ve şikâyetlerin değerlendirilebilir nitelikte olması
11- SÜREÇ PERİYODU	Gelen talep, istek ve şikâyetlerin e-posta, yazılı ya da yüz yüze şeklinde ulaşması, talep, istek ve şikâyetlerin uygunluğunun değerlendirilmesi sonuca varılması için görüşülmesi
Dokümanı Hazırlayan Merve Nur TERZİCAN Bilgisayar İşletmeni	Dokümanı Onaylayan Birim Yöneticisi Ayhan TEKİN Daire Başkanı