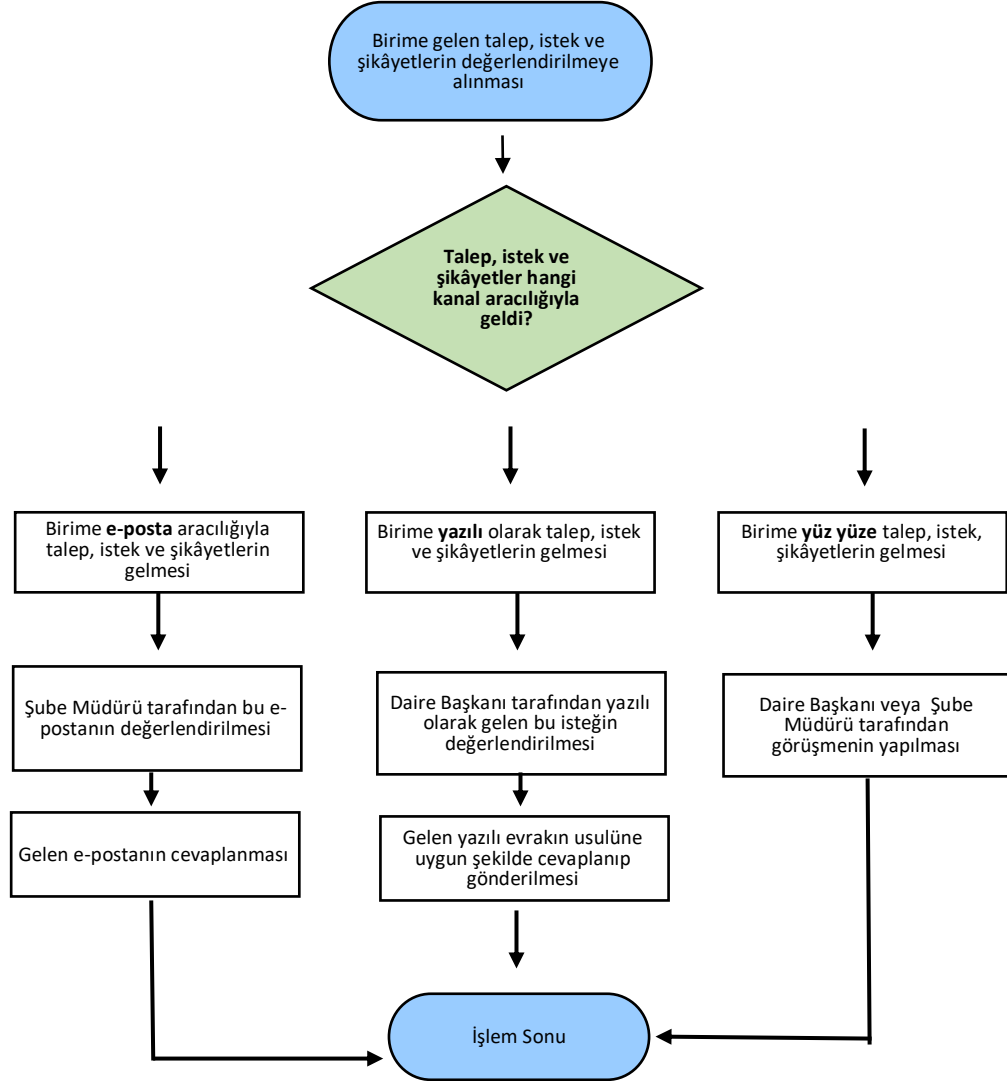


	<b>T.C.</b> <b>KONYA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE</b> <b>BAŞKANLIĞI</b> <b>İŞ AKIŞ SÜREÇ FORMU</b>	Doküman No	KDD-İA-1.29.013
		İlk Yayın Tarihi	18.05.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	18.05.2022
		Sayfa 1 / 3	

<b>1- Sürecin Tanımı</b>	TALEP, İSTEK VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ İŞ AKIŞ SÜRECİ
<b>2- Sürecin Sahibi</b>	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
<b>3- Sürecin Amacı</b>	Kütüphaneye herhangi bir yolla gelen (e-posta, yazılı, yüz yüze) talep, istek veya şikâyetin değerlendirilip çözüme kavuşturulması
<b>4- İlgili Mevzuat Maddeleri</b>	
<b>5- Riskler/Fırsatlar</b>	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.
<b>6- Süreç Girdileri (Belgeler)</b>	1- E-posta ile gelen talep, istek ve şikâyet mailleri 2- Dilekçe ile gelen talep, istek ve şikâyetler

	<b>T.C.</b> <b>KONYA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE</b> <b>BAŞKANLIĞI</b> <b>İŞ AKIŞ SÜREÇ FORMU</b>	Doküman No	KDD-İA-1.29.013
		İlk Yayın Tarihi	18.05.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	18.05.2022
		Sayfa 2 / 3	

<b>7- Süreç Sorumlusu</b>	<b>8- İş Akış Şeması</b>	<b>9- Süreç Çıktıları</b>
---------------------------	--------------------------	---------------------------



	<b>T.C.</b> <b>KONYA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE</b> <b>BAŞKANLIĞI</b> <b>İŞ AKIŞ SÜREÇ FORMU</b>	Doküman No	KDD-İA-1.29.013
		İlk Yayın Tarihi	18.05.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	18.05.2022
		Sayfa 3 / 3	

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