1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Süleyman Demirel Üniversitesi Entegre Yönetim Sistemi (EYS) kapsamında ilgili iç ve dış paydaşların belirlenmesi, sınıflandırılması, ihtiyaç ve beklentilerinin değerlendirilmesi, paydaşlarla ilişkilerin yönetilmesi ve paydaş analizinin güncel tutulmasına ilişkin yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür; Süleyman Demirel Üniversitesi EYS kapsamında yer alan Daire Başkanlıkları, Genel Sekreterlik ve Araştırma ve Uygulama Hastanesi Bilgi İşlem Birimi ile bunların faaliyet ve hizmetleriyle ilişkili iç ve dış paydaşların belirlenmesi, değerlendirilmesi ve ihtiyaç ve beklentilerinin izlenmesine ilişkin faaliyetleri kapsar.

Prosedür; KYS, BGYS, KVYS, İSYS ve BTHYS kapsamında paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesini ve ilgili EYS süreçlerinde dikkate alınmasını kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

3.1. Üst Yönetim

- Paydaş yönetimine ilişkin genel yaklaşımı belirler.
- Paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin EYS kapsamında değerlendirilmesini sağlar.
- Gerekli kaynakların sağlanmasını destekler.

3.2. Yönetim Temsilcisi / EYS Sorumlusu

- Paydaş analizi faaliyetlerini koordine eder.
- Paydaş analizinin güncel tutulmasını sağlar.
- Paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin EYS süreçlerinde dikkate alınmasını takip eder.
- İlgili kayıtların oluşturulmasını ve muhafaza edilmesini sağlar.

3.3. Birim Yöneticileri ve Proses Sorumluları

- Sorumlu oldukları faaliyet ve proseslerle ilişkili paydaşları belirler.
- Paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesine katkı sağlar.
- Paydaşlarda veya ihtiyaç ve beklentilerinde meydana gelen değişiklikleri bildirir.

3.4. İlgili Personel

- Görev ve sorumlulukları kapsamında paydaşlardan gelen ihtiyaç, beklenti, talep ve geri bildirimleri ilgili birimlere iletir.
- Paydaşlarla yürütülen faaliyetlere ilişkin kayıtların oluşturulmasına katkı sağlar.

4. TANIMLAR

- ***Paydaş;*** Üniversitenin faaliyet ve hizmetleri ile ilgisi olan, Üniversiteden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen veya Üniversitenin faaliyet ve hizmetlerini etkileyebilen kişi, grup, kurum veya kuruluşlardır.
- ***İç paydaş;*** Üniversite bünyesinde yer alan ve Üniversitenin faaliyet ve hizmetlerinden etkilenen veya bu faaliyet ve hizmetleri etkileyen kişi, birim veya gruplardır.
- ***Dış paydaş;*** Üniversite dışında bulunan ve Üniversitenin faaliyet ve hizmetlerinden etkilenen veya Üniversitenin faaliyet ve hizmetlerini etkileyen kişi, kurum veya kuruluşlardır.
- ***Temel Paydaş;*** Üniversitenin faaliyetlerini yürütürken mevzuat, yasal veya düzenleyici gereklilikler doğrultusunda ilişki kurmak, iş birliği yapmak veya yükümlülüklerini yerine getirmek durumunda olduğu paydaşlardır.
- ***Stratejik Paydaş;*** Üniversitenin amaç ve hedeflerinin gerçekleştirilmesine katkı sağlayan veya Üniversitenin faaliyetleri açısından önemli etkiye sahip olan paydaşlardır.
- ***Paydaş İhtiyacı ve Beklentisi;*** Paydaşın Üniversiteden veya Üniversitenin ilgili biriminden karşılanmasını beklediği ihtiyaç, talep veya gerekliliklerdir.
- ***Etki;*** Paydaşın Üniversitenin faaliyet, hizmet veya süreçlerini olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilme düzeyidir.
- ***Önem;*** Üniversitenin ilgili paydaşın ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasına verdiği öncelik düzeyidir.
- ***Paydaş Yönetim Yaklaşımı;*** Paydaşın niteliği, etkisi, önemi ve ihtiyaç ve beklentileri dikkate alınarak belirlenen; izleme, bilgilendirme, çalışmalara dahil etme veya birlikte çalışma yaklaşımı.

5. UYGULAMA

5.1. Paydaşların Belirlenmesi

Üniversitenin faaliyetleri, prosesleri, hizmetleri, yasal ve mevzuat gereklilikleri ile EYS kapsamı dikkate alınarak iç ve dış paydaşlar belirlenir. Paydaşlar;

- İç / Dış,
- Temel / Stratejik olmak üzere sınıflandırılabilir.

Paydaşların belirlenmesinde;

- Üniversitenin faaliyet ve hizmetlerinden etkilenen kişi ve gruplar,
- Üniversitenin faaliyet ve hizmetlerini etkileyen kişi, kurum ve kuruluşlar,
- Yasal ve düzenleyici otoriteler,
- Öğrenciler,

- Akademik ve idari personel,
- Tedarikçiler ve hizmet sağlayıcılar,
- İş birliği yapılan kurum ve kuruluşlar,
- Üniversitenin faaliyetleriyle ilişkili diğer kişi, kurum ve kuruluşlar göz önünde bulundurulur.

Belirlenen paydaşlar iç ve dış paydaş olarak sınıflandırılır. Gerekli görülmesi halinde temel ve stratejik paydaş ayrımı yapılır. Paydaşların belirlenmesi ve değerlendirilmesi Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu üzerinden kayıt altına alınır.

5.2. Paydaşların Etki ve Önem Değerlendirilmesi

Belirlenen paydaşların, Üniversitenin faaliyetleri, hizmetleri ve prosesleri üzerindeki etkisi ile paydaşın Üniversite açısından taşıdığı önem değerlendirilir.

Değerlendirme, paydaşın Üniversite ile olan ilişkisi, faaliyet ve süreçlere etkisi, ihtiyaç ve beklentileri ile ilgili yasal ve diğer şartlar dikkate alınarak gerçekleştirilir ve Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu üzerinde kayıt altına alınır.

Etki değerlendirmesinde**,** paydaşın Üniversitenin faaliyet, hizmet ve prosesleri üzerindeki etkisinin düzeyi esas alınarak **"Güçlü"** veya **"Zayıf"** değerlendirmesi yapılır. Önem değerlendirmesinde, paydaşın ihtiyaç ve beklentilerinin Üniversite açısından taşıdığı önem ve öncelik dikkate alınır. Paydaşların etki ve önem değerlendirmesi nitel değerlendirme esasına göre gerçekleştirilir; değerlendirmede sayısal puanlama veya matematiksel bir hesaplama yöntemi kullanılmaz.

5.3. Paydaş Yönetim Yaklaşımının Belirlenmesi

Paydaşların etki ve önem değerlendirmeleri ile ihtiyaç ve beklentileri dikkate alınarak uygun paydaş yönetim yaklaşımı belirlenir.

Aşağıdaki yaklaşımlardan biri veya birkaçı kullanılabilir:

- **İzle:** Paydaşın Üniversite ve ilgili hizmetlerden beklentileri takip edilir.
- **Bilgilendir:** Paydaşın ihtiyaç ve beklentilerini etkileyebilecek önemli değişiklikler hakkında gerekli bilgilendirme yapılır.
- **Çıkarlarını gözet - Çalışmalara Dahil Et:** Paydaşın görüş ve beklentilerinin faaliyet veya süreçlerin geliştirilmesine katkı sağlayabileceği durumlarda paydaşın ilgili çalışmalara katılımı sağlanır.
- **Birlikte Çalış:** Üniversite açısından yüksek öneme ve etkiye sahip paydaşlarla ihtiyaç duyulan konularda iş birliği ve koordinasyon sağlanır

Belirlenen yaklaşım Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu üzerinde kayıt altına alınır.

5.4. Paydaş İhtiyaç ve Beklentilerinin Belirlenmesi

Paydaşların ihtiyaç ve beklentileri; Üniversitenin faaliyetleri, prosesleri, hizmetleri, yasal ve mevzuat gereklilikleri, sözleşmeler, geri bildirimler, anketler, toplantılar, başvurular, şikâyetler, talepler ve diğer ilgili iletişim kanalları dikkate alınarak belirlenir.

Paydaş ihtiyaç ve beklentileri değerlendirilirken, iklim değişikliğinin Üniversite açısından ilgili bir konu olması halinde, paydaşların iklim değişikliği ile ilişkili ihtiyaç ve beklentileri de dikkate alınır**.**

Bu kapsamda, ilgili olduğu durumlarda;

- iklim değişikliğine uyum,
- çevresel etkilerin azaltılması,
- enerji ve kaynak verimliliği,
- karbon emisyonlarının azaltılması,
- sürdürülebilirlik,
- dijitalleşme ve kâğıt kullanımının azaltılması,
- iklim değişikliği ile ilgili yasal ve diğer şartlar paydaş ihtiyaç ve beklentileri kapsamında değerlendirilir.

Belirlenen ihtiyaç ve beklentiler Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu üzerinde kayıt altına alınır. Paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin değerlendirilmesi sonucunda EYS kapsamında ele alınması gereken hususlar; ilgili proses, risk ve fırsat, hedef, faaliyet, performans göstergesi veya diğer EYS uygulamalarına girdi olarak kullanılabilir.

5.5. Paydaş İhtiyaç ve Beklentilerinin İzlenmesi

Paydaşların ihtiyaç ve beklentileri;

- mevzuat ve diğer şartlardaki değişiklikler,
- Üniversitenin faaliyet ve hizmetlerindeki değişiklikler,
- paydaşlarda meydana gelen değişiklikler,
- yeni ihtiyaç ve beklentilerin ortaya çıkması,
- şikâyet, talep ve geri bildirimler,
- anket ve değerlendirme sonuçları,
- iklim değişikliği ile ilgili gelişmeler dikkate alınarak izlenir.

İhtiyaç ve beklentilerde önemli bir değişiklik olması halinde Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu güncellenir.

5.6. Paydaş Analizinin Gözden Geçirilmesi

Paydaş analizi en az yılda bir kez ve ayrıca aşağıdaki durumlarda gözden geçirilir:

- EYS kapsamında önemli değişiklik yapılması,
- Üniversitenin faaliyet veya hizmetlerinde önemli değişiklik olması,
- ilgili mevzuat veya diğer şartların değişmesi,
- önemli yeni bir paydaşın ortaya çıkması,
- mevcut bir paydaşın niteliğinin değişmesi,
- paydaş ihtiyaç ve beklentilerinde önemli değişiklik meydana gelmesi,
- iklim değişikliği ile ilgili yeni bir hususun ortaya çıkması.

Gözden geçirme sonucunda gerekli görülen değişiklikler Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu işlenir.

5.7. Paydaş Analizi Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Paydaş analizinden elde edilen ihtiyaç ve beklentiler, ilgili olduğu durumlarda;

- risk ve fırsatların belirlenmesi,
- EYS amaç ve hedeflerinin belirlenmesi,
- proseslerin planlanması,
- performans göstergelerinin belirlenmesi,
- iyileştirme faaliyetlerinin planlanması,
- iletişim faaliyetlerinin belirlenmesi,
- Yönetimin Gözden Geçirmesi süreçlerinde dikkate alınır.

İklim değişikliği ile ilgili belirlenen ihtiyaç ve beklentiler de ilgili EYS süreçlerinde değerlendirilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu

7. REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
000	03.08.2020	İlk yayın.
001	22.01.2024	Kontrol kısmı güncellenmiştir.
002	16.09.2026	EYS yapısına uyum sağlanmış, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi ve izlenmesi yeniden düzenlenmiş, iklim değişikliği ile ilişkili ihtiyaç ve beklentilerin değerlendirilmesi prosedüre dahil edilmiştir.