



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ TOPLANTI TUTANAĞI

TOPLANTI NO	2019/2	TARİH	10.07.2019
KATILANLAR	ADI/SOYADI	GÖREVİ	İMZA
GÜNDEM	<p>a) Önceki yıllara ait Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında karar alınan faaliyetlerin durumu</p> <p>b) Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler</p> <p>c) Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliğiyle ilgili bilgi</p> <p>d) Müşteri Memnuniyet Anketi ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler</p> <p>e) Kalite hedeflerine ulaşma derecesi</p> <p>f) Proses performansının ilgili ürün ve hizmetlerle uygunluğu</p> <p>g) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler</p> <p>h) İzleme ve ölçme sonuçları</p> <p>i) Tetkik sonuçları</p> <p>j) Dış tedarikçilerin performansı</p> <p>k) Kaynakların yeterliliği</p> <p>l) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği</p> <p>m) İyileştirme için fırsatlar</p>		

GÖRÜŞÜLEN KONULAR	
SIRA NO	AÇIKLAMALAR
a)	<p>1) Akademik-İdari personel ve öğrenci yemekhanelerinin iyileştirilmesi kararı hakkında;</p> <p>- İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı ile Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlıklarına gereken iyileştirilmelerin yapılması talebi iletilerek öğrenci yemekhanesinde iyileştirme çalışmalarına başlandı. Eğitim öğretim dönemi tamamlandığından geribildirim alınamamıştır.</p> <p>- Akademik-İdari personel yemekhanesinde gerekli iyileştirmeler yapılmış olup yapılan anket sonuçlarına göre % 80'in üzerinde memnuniyet oranı elde edilmiştir. Anket sonuçlarına detaylı bir şekilde Sistem Performans Raporunda yer verilmiştir.</p> <p>2) Üniversitemiz kampüsü içerisinde (Öğrenci Yaşam Merkezi, Merkezi Kütüphane ve Kültür ve Kongre Merkezi) kablosuz internet (Wi-Fi) ağ kapsamının genişletilmesi için Yönetim Turkcell ile iletişime geçmiş ve Turkcell konu ile ilgili çalışma başlatmıştır.</p>
b)	<p>1) Dicle Üniversitesi Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları Yönergesi 04.04.2019 Tarihli, 2019/7-5 Sayılı Senato Kararıyla Kalite Komisyonu Yönergesi olarak değiştirilmiş ve içeriği revize edilmiştir.</p> <p>2) Üniversitemiz Kalite Komisyonu çalışma grupları şeklinde yapılandırılarak güçlendirilmiştir.</p> <p>3) Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'ne değişik birimlerden ikisi koordinatör yardımcısı olmak üzere akademik personel görevlendirilerek koordinatörlük daha işlevsel hale getirilmiştir.</p>
c)	<p>1) KYS kapsamında birimlerden gelen Proses/Faaliyet İzleme Formları, Kalite Hedefleri ile Hedef Eylem Planları, Kalite Risk Tanımları ve Analiz Formları ile söz konusu birimlerden risk raporlarına ait değerlendirmeler yapılmıştır.</p>
d)	<p>1) Öğrenci memnuniyet anketi online olarak 11.505 öğrenciye uygulanmıştır.</p> <p>2) Anket sonuçları sistem performans raporunda değerlendirilmiş ve anket sonuçlarında öne çıkan başlıklar hakkında karar alınması amacıyla YGG toplantısında ele alınmıştır.</p>
e)	<p>2019 yılı için belirlenmiş olan Kalite Hedeflerinin ayrıntılı bir tasnifi yapılmış, birimlerin 251 adet hedefinin KYS kapsamında değerlendirileceği ve altı birimin hedef içerikli eylem planının olmadığı görülmüştür. Hedeflerin gözden geçirme periyotları belli aralıklarla yapıldığından (altı ay veya yılda bir) kalite hedeflerine ulaşılma düzeyi ölçülememiştir. Bir sonraki YGG toplantısında hedeflerin gerçekleştirme oranı değerlendirilecektir.</p>
f)	<p>Üniversitemizin sunmuş olduğu hizmetler için oluşturulan 9 adet prosesin performans ile faaliyet kriterleri 6 ayda bir değerlendirildiğinden bu prosesler 10.07.2019 tarihli YGG toplantısında bazı birimlerden gelen sistem performans raporları içeriğinde bulunması gereken proses performans kriter verileri eksik olduğundan gerekli değerlendirme yapılamamıştır.</p>



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ TOPLANTI TUTANAĞI

g)	1) Bu tetkik döneminde 109 adet uygunsuzluk tespit edilmiş, bu uygunsuzluklardan 31 adedi takip tetkikleri ile giderilmiştir. Geri kalan uygunsuzluklar süresi içerisinde takip tetkikleri ile giderilecektir. 2) İç tetkikin dışında İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü'nce dört adet düzeltici faaliyetin gerçekleştirildiği bildirilmiştir.
h)	Proses faaliyetleri, birimler tarafından uygun tarihlerde gerçekleştirilmektedir ve sistem performans raporlarında anlamlı proses performans değerlendirmeleri yapılmaktadır.
i)	2019 yılı İç Tetkik Planı çerçevesinde 10-14/05/2019 tarihleri arasında iç tetkikler yapılarak; 109 adet uygunsuzluk tespit edilmiştir. Bu uygunsuzluklardan takip tetkik tarihi gelenler kontrol edilerek 31 adet iyileştirme gerçekleştirilmiş, 2 adet uygunsuzluk tetkik takip tarihi geçmesine rağmen kapatılmamış, takip tetkik tarihi gelmeyen 76 adet uygunsuzluk ise ileri tarihlerde değerlendirilecektir. Bu konuda tetkikçilerin daha hassas davranmaları gerektiği değerlendirilmiştir.
j)	Üniversitemiz birimlerinin, Satın Alma Prosesi Performans Kriterleri uyarınca gerçekleştirilmekte, hizmet veya mal alımlarında Tedarikçi Bilgi Formu KGK-FRM-019 ile değerlendirme yapılmaktadır.
k)	1) Üniversitemiz birimleri tarafından altyapı ve çalışma ortamıyla ilgili ihtiyaçların bildirilmesi durumunda mevzuatlar çerçevesinde söz konusu ihtiyaçlar Rektörlüğümüzün ilgili birimlerince karşılanarak gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Ayrıca birimler hazırladıkları Sistem Performans Raporlarında altyapı kaynaklarıyla ilgili taleplerini iletmektedir. 2) İnsan kaynakları ihtiyacı, İnsan Kaynakları Prosedürü kapsamında ve mevzuatlar çerçevesinde personel alımı yapılarak karşılanmaktadır.
l)	Risk ve fırsatlar, birimler tarafından her yılın Ekim ayında gözden geçirilerek düzenlemeler yapılır. Ayrıca hizmette, proste, kaynaklarda vb. konularda değişiklik olması halinde ilgili riskler, birim risk sorumluları tarafından yeniden değerlendirilir ve sonuçlar Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'ne ulaştırılır. Bu nedenle bir sonraki YGG toplantısına sunulmak üzere birimlerden gelen risk tanımlama ve analiz formları birleştirilerek risk havuzu oluşturulmuştur.
m)	1) Riskler ile ilgili iyileştirme faaliyetleri düzeltici faaliyet prosedürüne göre yürütülmektedir. Fırsatlar ise Stratejik Plana uygun olarak Üniversitenin yetkili kurumlarında ele alınarak değerlendirilmektedir. 2) Dilek, Öneri ve Şikayet kutularının dizayn şekli konusu ele alınmıştır.

## ALINAN KARARLAR

SIRA	AÇIKLAMALAR	İLGİLİ BİRİM/KİŞİ	GERÇEKLEŞTİRME ZAMANI
a	1) Memnuniyet anketlerinde yapısal revizyon gerekliliği tespit edilerek söz konusu anketlerin yeniden değerlendirilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı/İlgili Birimler	6 ay
	2) Üniversitemiz yerleşke alanı içerisinde kablosuz internet (Wi-Fi) ağ kapsamının genişletilmesi amacıyla gerekli çalışmanın yapılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Bilgi İşlem Daire Başkanlığı/	8 ay
	3) Öğrenci yemekhanesinde iyileştirme yapılması için SKS Daire Başkanlığının gerekli çalışmaları yapması hususunda karar alındı.	SKS Daire Başkanlığı	5 ay
b	KYS'nin kurumsal bir işleyiş kazanabilmesi için KGK, Birim Kalite Komisyon üyeleri ve Üniversite Kalite Komisyonu üyeleriyle daha etkin koordinasyon sağlama kararı alınmıştır.	KGK/ Yönetim Sistemi çalışma Grubu/Birim Kalite Komisyonları	6 ay
c	1) KYS kapsamında Proses/Faaliyet İzleme ile Kalite Risk Tanımları ve Analiz konularında birim kalite komisyon üyelerine eğitim faaliyetleri düzenlenmesi kararlaştırıldı.	Eğitim Şube Müdürlüğü	5 ay



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ TOPLANTI TUTANAĞI

	2) 7.5.3 “Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü” kısmının gözden geçirilmesi, muğlak ifadelerin ortadan kaldırılması ve KEK’te revizyon yapılması gerektiği belirtildi. Kalite hedeflerinin daha iyi anlaşılması gerektiği kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	2 Ay içinde
<b>d</b>	1) Öğrenci anketlerinin yapısı değerlendirilerek; sade, anlaşılır ve daha kapsamlı hale getirilmesi kararlaştırılmıştır. 2) Hazırlanacak yeni anketler öğrencilere uygulanacaktır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı/İlgili Birimler	6 ay
<b>e</b>	Kalite Hedefleri ile Hedef Eylem Planları konusunda birim kalite komisyon üyelerine eğitim faaliyetleri düzenleme kararı alınmıştır.	Eğitim Şube Müdürlüğü	5 ay
<b>f</b>	Üniversitemiz birimlerinin sistem performans raporuna girdi oluşturacak birim YGG toplantılarının YGG prosedürüne göre belirlenen tarihlerde yapılmasının ve raporların zamanında KGK’ya ulaştırılmasının sağlanması kararı alınmıştır.	İlgili Tüm Birimler	6 ay
<b>g</b>	Tespit edilen uygunsuzluklar takip tetkikleri ile giderilmektedir. Bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır.	-	-
<b>h</b>	Üniversitemiz birimlerinde proses KYS standartlarına göre gerçekleştirildiğinden bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır	-	-
<b>i</b>	İç Tetkik sürecinde görevlendirilecek tetkikçi sayısının artırılması yönünde çalışma yapılması kararı alınmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü / Eğitim Şube Müdürlüğü	8 ay
<b>j</b>	Üniversitemiz birimlerinde Satın alma işlemleri KYS standartlarına göre gerçekleştirildiğinden bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır.	-	-
<b>k</b>	İnsan kaynakları ihtiyacı, İnsan Kaynakları Prosedürü kapsamında yapıldığından karar alma gereği duyulmamıştır.	-	-
<b>l</b>	Üniversitemiz personeli tarafından risklerin daha iyi anlaşılabilmesi için eğitim materyalinin (slayt, video vb) KGK sayfasında yayınlanması kararı alınmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	4 ay



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ TOPLANTI TUTANAĞI

m	1) Riskler ile ilgili iyileştirme faaliyetleri düzeltici faaliyet prosedürüne göre yürütüldüğünden ve Fırsatlar Stratejik Plana uygun olarak Üniversitenin yetkili kurumlarında ele alınarak değerlendirildiğinden bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır.	-	-
	2) Dilek, Öneri ve Şikayet kutularının tüm birimlerde aynı standartlarda tasarlanması kararı alınmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/İdari Mali İşleri Daire Başkanlığı	6 ay
	3) Kurum arşiv sisteminin iyileştirilmesi için Genel Sekreterliğin çalışma yapması hususunda kararlaştırılmıştır.	Genel Sekreterlik	6 ay