



DİCLE ÜNİVERSİTESİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ TOPLANTI TUTANAĞI

TOPLANTI	NO: 1	TARİH: 29.01.2020	SAAT: 10:00
GÜNDEM	Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi aşağıdaki hususlar dikkate alınarak planlanmakta ve toplantının gündemini oluşturmaktadır.		
	a) Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu, b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler, c) Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi, d) Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler, e) Kalite hedeflerine erişme derecesi, f) Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu, g) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler, h) İzleme ve ölçme sonuçları, i) Tetkik sonuçları, j) Dış tedarikçilerin performansı, k) Kaynakların varlığı, l) Risk ve fırsatların belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği, m) İyileştirme için fırsatlar.		

GÖRÜŞÜLEN KONULAR

SIRA NO	AÇIKLAMALAR
	<p>29.01.2020 tarihinde yapılan YGG de alınan kararlar ve gerçekleşme durumları aşağıda verilmiştir.</p> <p>a) 1) Üniversitemiz Kalite Komisyonu Eğitim Öğretim Çalışma Grubunca memnuniyet anket soruları revize edilerek sistemde doküman hale getirilmiştir.</p> <p>2) Bilgi İşlem Daire Başkanlığına yazı yazılıp Kablosuz ağ kapsamının genişletilmesi hususunda gerekli çalışmalar yapılmaktadır (Bu konuda özel telekomünikasyon şirketi ile protokol imzalanmıştır).</p> <p>3) Öğrenci yemekhanesi Yapı İşleri Daire Başkanlığı tarafından detaylı bir şekilde yeniden yapılandırıldı.</p> <p>b) Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü; Üniversite Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komisyonu üyeleri arasında etkin koordinasyonu sağlamış, Kalite Komisyonu Çalışma Gruplarınca 2020 yılı strateji planları hazırlanarak yürürlüğe girmiştir. Söz konusu Strateji Belgeleri aşağıda verilmiştir.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Akreditasyon Strateji Belgesi,2. Araştırma-Geliştirme Strateji Belgesi3. Eğitim-Öğretim Strateji Belgesi4. Kalite Yönetim Sistemi Strateji Belgesi5. Toplum Hizmet ve Sosyal Sorumluluk Strateji Belgesi,



DİCLE ÜNİVERSİTESİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ TOPLANTI TUTANAĞI

6. Uluslararasılaşma Strateji Belgesi,

c) 1) Üniversitemiz Personel Daire Başkanlığı Eğitim Şubesi ile yazışma yapılarak Prof. Dr. Mehmet KARAKAPLAN tarafından 20-21.01.2020 tarihlerinde Birim Kalite Komisyonu Üyelerine KYS’de risk esaslı proses yaklaşımı eğitimi verilmiştir.

2) Üniversitemiz Kalite Geliştirme Koordinatörlüğünce, Kalite El Kitabı ve “Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü” bölümlerinde değişiklik faaliyeti gerçekleştirilmiştir.

d) Üniversitemiz Kalite Komisyonu Eğitim - Öğretim Çalışma Grubunca öğrenci anketleri revize edilerek sistemde dokümante hale getirilmiştir.

e) Üniversitemiz Personel Daire Başkanlığı Eğitim Şubesi ile yazışma yapılarak; Prof. Dr. Mehmet KARAKAPLAN tarafından 20-21.01.2020 tarihlerinde Birim Kalite Komisyonu Üyelerine KYS’de hedefler, hedeflere erişme dereceleri ve hedef eylem planları eğitimi verilmiştir.

f) İlgili tüm birimlere konuya özen gösterilmesi konusunda bilgilendirme yapılmıştır.

i) Bu konu kapsamında DÜBAP’a sunulacak proje için hazırlıklar devam etmektedir.

l) Prof. Dr. Mehmet KARAKAPLAN tarafından risklerle ilgili verilen eğitimin sunumu KGK sayfasına eklenmiştir.

m) 1) Dilek ve öneri verilerinin dijital ortamda alınmasına yönelik çalışmalar başlatılmıştır.

2) DÜ Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği ve Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik gereğince birimlerin bilgilendirilmesi ve gereğinin yapılması hususunda yazı yazılmıştır.

b) Üniversitemiz 27.06.2019 tarihinde TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi belgesi almaya hak kazanmıştır.

c) 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.

d) 1) Öğrenci memnuniyet anketi online olarak **12027** öğrenciye uygulanmıştır.
2) Uygulanan anketler değerlendirilerek sonuçları sistem performans raporunda yer almaktadır. Anket sonuçlarında öne çıkan önemli hususlar YGG toplantısında ele alınmıştır.

2018 yılı öğrenci memnuniyet anketi genel memnuniyet oranı **%50** olarak hesaplanmıştı. 2019 yılında öğrencilere uygulanan memnuniyet anketi sonuçları değerlendirildiğinde 2018 yılına kıyasla **%10** oranında bir memnuniyet artışı olduğu gözlemlenmiştir. Bu bağlamda 2019 yılı öğrenci memnuniyet anketi genel memnuniyet oranı **%60** olarak hesaplanmıştır.

2019 yılında yapılan Öğrenci memnuniyet anketinde; “*Sınavların düzenli yapılması*” sorusu **%67** memnuniyet oranı ile öğrenciler tarafından en yüksek düzeyde memnun olunan soru olarak ön plana çıkmaktadır. Benzer şekilde “*Derstlerin zamanında başlatılıp bitirilmesi*” sorusu **%66** memnuniyet oranı ile öğrenciler tarafından en çok memnun olunan 2. Soru olarak ön plana çıkmaktadır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ TOPLANTI TUTANAĞI

	<p>2019 yılında yapılan Öğrenci memnuniyet anketinde en az düzeyde memnun olunan 2 soru ise; “<i>Üniversite tarafından sizlere sunulan, kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar</i>” ve “<i>Değişim programları (Erasmus, Farabi, Mevlana vb.) bilgilendirme düzeyleri</i>” sorularıdır. İlgili sorularda öğrenciler %53 düzeyinde memnun olduklarını ifade etmişlerdir.</p>
e	<p>Üniversitemiz birimlerine ait hedefler değerlendirilerek gerçekleştirme sayıları ve oranları belirlenmiştir. Buna göre Üniversitemizdeki birimlerin toplam hedef sayısı 452, gerçekleşen hedef sayısı 254 ve hedeflerin gerçekleştirme oranı % 56.2 olarak belirlenmiştir.</p>
f	<p>Üniversitemizin sunmuş olduğu hizmetler için oluşturulan 9 adet prosesin performansı ile faaliyet kriterleri 2019 yılına ait Sistem Performans Raporunda yer almaktadır.</p>
g	<p>1) Bu tetkik döneminde 44 adet uygunsuzluk tespit edilmiş, bu uygunsuzluklardan 5 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.</p>
h	<p>Proses faaliyetleri, birimler tarafından uygun tarihlerde gerçekleştirilmektedir ve sistem performans raporlarında anlamlı proses performans değerlendirmeleri yapılmaktadır. Ayrıca 2019 yılında prosesi olmayan birimlerin de faaliyetleri izlenmiş olup İzleme/Ölçme sonuçları YGG toplantısında ele alınmıştır.</p>
i	<p>2019 yılı İç Tetkik Planı çerçevesinde 02-10.12.2019 tarihleri arasında 2. iç tetkikler yapılmıştır. Bu tetkikler neticesinde 44 adet uygunsuzluk tespit edilmiş, bu uygunsuzluklardan takip tetkik tarihi gelenler kontrol edilerek 5 adet iyileştirme gerçekleştirilmiş, takip tetkik tarihi gelmeyen 39 adet uygunsuzluk ise ileri tarihlerde değerlendirilecektir.</p>
j	<p>Üniversitemiz birimlerinin, Satın Alma Prosesi Performans Kriterleri uyarınca gerçekleştirilmekte, hizmet veya mal alımlarında Tedarikçi Bilgi Formu ile değerlendirme yapılmaktadır. Satın Alma Prosesinin performansı yüksek değerlerde gerçekleşmiştir.</p>
k	<p>1) Üniversitemizde kaynaklar, mevzuat ve planlamalar gereğince uygun alanlarda kullanılmaktadır. Birimler tarafından altyapı ve çalışma ortamıyla ilgili ihtiyaçların bildirilmesi durumunda mevzuatlar çerçevesinde söz konusu ihtiyaçlar Rektörlüğümüzün ilgili birimlerince karşılanarak gerekli <u>iyileştirme çalışmaları</u> yapılmaktadır. 2) İnsan kaynakları ihtiyacı, İnsan Kaynakları Prosedürü kapsamında ve mevzuatlar çerçevesinde personel alımı yapılarak karşılanmaktadır.</p>
l	<p>Üniversitemiz Birimleri, her yılın ekim ayında risk ve fırsatlarını gözden geçirerek güncelleme</p>



DİCLE ÜNİVERSİTESİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ TOPLANTI TUTANAĞI

yapmaktadır. Sunulan hizmet, proses, kaynak vb. konularda değişiklik olması halinde ilgili riskler, birim risk sorumluları tarafından yeniden değerlendirilerek 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) Birimler, riskleri ile ilgili iyileştirme faaliyetlerini Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre yürütmektedir. Fırsatlar ise Stratejik Plana uygun olarak Üniversitenin yetkili kurumlarında ele alınarak değerlendirilmektedir.
 - 2) Dilek ve öneri kutularının dizayn şekli konusu ele alınmıştır. 2020 Yılı içerisinde dijital olarak dilek ve önerilerin alınabileceği bir program çalışması başlatılmıştır.

ALINAN KARARLAR

SIRA NO	AÇIKLAMALAR	İLGİLİ BİRİM/KİŞİ	GERÇEKLEŞTİRME ZAMANI
a	a 1) Üniversitemiz Kalite Komisyonu Eğitim Öğretim Çalışma Grubunca Çalışan memnuniyet anketi; akademik ve idari personel çalışan memnuniyet anketi olarak hazırlanıp soruları revize edilip sistemde dokümanite hale getirilmesi ayrıca anket uygulamasının online olarak yapılması için çalışmaların başlatılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı/İlgili Birimler	6 Ay
	a 2) Bilgi İşlem Daire Başkanlığına yazı yazılıp Kablosuz ağ kapsamının genişletilmesi hususunda gerekli çalışmaların takip edilmesi ve devamlılığının sağlanması kararlaştırıldı.		
	b Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü; Üniversite Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komisyonu üyeleri arasında etkin koordinasyonu sağlamış, Kalite Komisyonu Çalışma Gruplarıncı 2020 yılı stratejik planları hazırlanarak yürürlüğe girmiştir. Üniversitemiz birimlerine ait komisyonların, Kalite Komisyonu Çalışma Gruplarına etkin şekilde katkı sağlaması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı/İlgili Birimler	6 Ay
c 1) Üniversitemiz Personel Daire Başkanlığı Eğitim Şubesi ile yazışma yapılarak KYS'de risk esaslı proses yaklaşımı eğitimi Birim Kalite Komisyonu Üyelerine verilmiştir. Gerek duyulması halinde bu eğitimlerin tekrar edilmesi	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı/İlgili Birimler	6 Ay	



DİCLE ÜNİVERSİTESİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ TOPLANTI TUTANAĞI

	kararlaştırılmıştır.		
c 2)	Bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır.		
d)	Üniversitemiz Kalite Komisyonu Eğitim-Öğretim Çalışma Grubunca öğrenci anketleri revize edilerek sistemde doküman haline getirilmiştir. Bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır.		
e)	Üniversitemiz Personel Daire Başkanlığı Eğitim Şubesi ile yazışma yapılarak KYS’de risk esaslı proses yaklaşımı eğitimi Birim Kalite Komisyonu Üyelerine verilmiştir. Gerek duyulması halinde bu eğitimlerin tekrar edilmesi kararlaştırılmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı/İlgili Birimler	6 Ay
f)	İlgili tüm birimlere konuya özen gösterilmesi konusunda bilgilendirme yapılmıştır. Bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır.		
İ)	DÜBAP’a sunulacak proje için hazırlıklar devam etmekte olup 2020 yılı içerisinde tamamlanması kararlaştırılmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Kalite Komisyonu	10 Ay
İ)	KYS kapsamında verilen ve verilecek tüm eğitimlere ait bilgilerin KGK sayfasında paylaşılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı/İlgili Birimler	6 Ay
m 1)	Dilek ve öneri verilerinin dijital ortamda alınmasına yönelik çalışmalar başlatılmıştır.		
2)	DÜ Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği ve Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik gereğince birimlerin bilgilendirilmesi ve gerekli çalışmaların yapılması kararlaştırılmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı/İlgili Birimler	9 Ay
b	Bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır.		
c	KYS kapsamında birimlerden gelen Kalite Hedefleri ile Hedef Eylem Planları, Kalite Risk Tanımları ve Analiz Formları değerlendirilmiş ve birimlerin hedef ve riskleri belirleme konusunda revizyon yapmaları gerektiği kararlaştırılmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı/İlgili Birimler	6 Ay
d	Bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır.		
e	Bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır.		
f	Proses performans faaliyeti ile ilgili verilerin toplanması konusunda değişiklik yapılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı/İlgili Birimler	6 Ay
g	Tespit edilen uygunsuzluklar takip tetkikleri ile giderilmektedir. Bu konuda karar alma gereği		



DİCLE ÜNİVERSİTESİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ TOPLANTI TUTANAĞI

	duyulmamıştır.		
h	Üniversitemiz birimlerinde prosesler, KYS standartlarına göre gerçekleştirildiğinden bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır.		
i	İç tetkik sürecinde görevlendirilecek tetkikçi sayısının artırılması yönünde çalışma yapılması kararı alınmıştır. Üniversitemiz iç tetkikçi sayısının artırılması ve gerekli eğitimlerin düzenlenmesi için DÜBAP'a sunulmak üzere bir proje hazırlanmaktadır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü / Eğitim Şube Müdürlüğü	10 Ay
j	Üniversitemiz birimlerinde Satın alma işlemleri KYS standartlarına göre gerçekleştirildiğinden bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır.		
k	İnsan kaynakları ihtiyacı, İnsan Kaynakları Prosedürü kapsamında yapıldığından karar alma gereği duyulmamıştır.		
l	Üniversitemiz birimleri, her yılın ekim ayında risk ve fırsatlarını gözden geçirerek güncelleme yapmaktadır. Bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır.		
m	1) Birimler, riskleri ile ilgili iyileştirme faaliyetlerini Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre yürütmektedir. Fırsatlar ise Stratejik Plana uygun olarak Üniversitenin yetkili kurumlarında ele alınarak değerlendirildiğinden karar alma gereği duyulmamıştır. 2) Dilek ve öneri kutularının dizayn şekli konusu ele alınmıştır. 2020 Yılı içerisinde dijital olarak dilek ve önerilerin online alınabileceği bir program çalışması başlatılmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü / Eğitim Şube Müdürlüğü	8 Ay

EK 1: DÜ-FRM-501 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Kararda İmzaya Yetkililer Formu

EK 2: DÜ-FRM-502 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Katılımcı Formu