



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

REKTÖRLÜK MAKAMINA

01.01.2020 – 31.06.2020 tarihleri arasında yürütülen kalite çalışmaları kapsamında elde edilen sonuçlar, kalite standardının ilgili maddeleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Bilgilerinize arz olunur.

NO	KONULAR
4.0	Kuruluş Şartları Üniversitemiz birimlerinde kalite yönetim sisteminin kurulmasındaki amaç kurumsal yapıyı oluşturup sistemi etkin bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini artırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğini sağlayarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır. Kuruluşun şartları, yasal mevzuat, yönetmelik, yönerge ve standardın getirdiği şartlara göre belirlenmiştir.
	Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri Üniversitemizde hizmetin planlanıp sunulmasında organizasyon şemasındaki tüm birimler KYS kapsamına dahil edilmiştir. KYS uygulamasında kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar, ilgili tarafların şartları ve kuruluşumuzun hizmetleri dikkate alınmıştır. Üniversitemiz kapsamında müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı etkileyebilecek faaliyetler için aşağıda belirtilen 9 adet proses ve bunların etkileşimlerine Kalite El Kitabı'nda detaylı olarak yer verilmiştir. <ul style="list-style-type: none">• Satın Alma Prosesi• Ön Lisans-Lisans Eğitim Prosesi• Lisansüstü Eğitim Prosesi• Sürekli Eğitim Prosesi• Uzaktan Eğitim Prosesi• Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi• Öğrenci İşleri Prosesi• Sosyal ve Kültürel Faaliyet Prosesi• Tıpta Uzmanlık Eğitimi Prosesi
5.0	Kalite Politikası Kalite Yönetim Sistemi ve Stratejik Plan kapsamında; daha önce hazırlanan, duyurusu yapılan, anlaşılabilirliği sağlanmış olan Kalite Politikası, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında değerlendirilecektir.
	Sorumluluk ve Yetki KYS kapsamında tüm birimlerde çalışanlara ait görev, yetki ve sorumluluklar belirlenmiş olup ilgililere tebliğ edilmiştir. Ayrıca ilgili dokümanlar alt başlıklarda sınıflandırılarak Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü web sitesinde kalite dokümanları http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx kısmında yayımlanmıştır.
6.0	Risk ve Fırsatlar Üniversitemizde risk ve fırsatları değerlendirmek için Risk ve Fırsatlar Prosedürü (KGK-PRD-006) ile tüm birimler bazında risk değerlendirme çalışmaları, iç ve dış konular dikkate alınmak suretiyle gerçekleştirilmiştir. Önemli riskler için kontrol faaliyetleri, sorumlular ve süre belirlenmiş, sürekli izleme ve gözden geçirmeler yapılmaktadır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Kalite Hedefleri

Üniversitemizdeki birimler, her yıl Kalite Yönetim Sistemine uygun (belirli, ölçülebilir, izlenebilir, ulaşılabilir ve zaman periyodu tanımlı) kalite hedeflerini yasal şartlar, stratejik plan ve kalite politikasını dikkate alarak oluşturmaktadır. Bu hedefler, ilgili birimler tarafından ölçülmüş ve Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'ne ölçülen sonuçlar bildirilmiştir. Hedefler, sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile tutarlılığı açısından takip edilir ve gerektiğinde revize edilir. Uygulamalar sonucunda hedeflerdeki sapmaların izlenmesi, ilgili destek dokümanlara göre yapılmaktadır.

Bu hedefler, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında gündem maddesi olarak ekte sunulacaktır.

Birim Bazlı Hedef Sayıları:

BİRİM	Hedef Sayısı
Adalet Meslek Yüksek Okulu	5
Aile Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Alevilik ve Ehlîbeyt Kültürü Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Aspest ve Mezotelyoma Uygulama ve Araştırma Merkezi	3
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu	7
Atatürk Sağlık Yüksekokulu	6
Bağımlılıkla Mücadele Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Bürosu	5
Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu	3
Bilgi Edinme Birimi	5
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	3
Bilgi İşlem Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Bilim ve Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi	6
Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü	6
Bismil Meslek Yüksekokulu	0
Çermik Meslek Yüksekokulu	5
Çevre Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Çevre ve Ağaçlandırma Şube Müdürlüğü	0
Çüngüş Meslek Yüksekokulu	3
Devlet Konservatuvarı	6
Dış İlişkiler Ofisi	8
Dil Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi	8
Diş Hekimliği Fakültesi	3
Diyarbakır Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	9
Diyarbakır Tarım Meslek Yüksekokulu	5
Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu	51
Doğal Afetler Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü	1
Eczacılık Fakültesi	8
Edebiyat Fakültesi	5
Eğitim Bilimleri Enstitüsü	4
Engelliler Uygulama ve Araştırma Merkezi	13
ERASMUS Koordinatörlüğü	0
Ergani Meslek Yüksekokulu	5



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Farabi Koordinatörlüğü	0
Fen Bilimleri Enstitüsü	7
Fen Fakültesi	8
GAP Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Genel Sekreterlik	6
Göç ve Yönetimi Uygulama ve Araştırma Merkezi	3
Güneydoğu Anadolu Bölgesi Kent Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi	3
Hukuk Fakültesi	9
Hukuk Müşavirliği	4
İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı	5
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	9
İlahiyat Fakültesi	10
İletişim Fakültesi	5
İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü	4
Kadın Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi	3
Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	2
Kanser Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Karaciğer Hastalıkları Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi	12
Kongre ve Turizm Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü	3
Kur'an-ı Kerim Okuma ve Kıraat Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Kültür Varlıkları Koruma Uygulama Ve Araştırma Merkezi	0
Kültür ve Kongre Merkezi Müdürlüğü	7
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	4
Mimarlık Fakültesi	16
Mühendislik Fakültesi	11
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	4
Personel Daire Başkanlığı	5
Proje Koordinasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi	2
Psikoloji ve Sosyal Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (DÜPSAM)	0
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	6
Sağlık Bilimleri Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	5
Sanat ve Tasarım Fakültesi	6
Silvan Meslek Yüksekokulu	7
Sivil Havacılık Yüksekokulu	9
Siyasal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Sosyal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Sosyal Bilimler Enstitüsü	5
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	7
Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi	2
Tıbbi ve Aromatik Bitkiler Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Tıp Fakültesi	10



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi	2
Veteriner Fakültesi	6
Yaban Hayvanları Koruma ve Rehabilitasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi	2
Yabancı Diller Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Yabancı Diller Yüksekokulu	6
Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	7
Yazı İşleri ve Genel Evrak Şube Müdürlüğü	5
Yenilenebilir Enerji Uygulama ve Araştırma Merkezi	0
Ziraat Fakültesi	8
Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi	5

Hedefler

Birimlerimizden, ortaya koydukları hedefleri, ölçülebilmesi ve takibi amacı ile **SMART** yöntemine uygun olarak ifade etmesi beklenmektedir. SMART yöntemi kısaca:

- S** : (Specific) Hedefin olabildiğince açık ve net şekilde tanımlanması gerekir.
- M** : (Measurable) Hedef ölçülebilir olmalıdır. Hedefte ölçülebilir bir kriter olmalıdır.
- A** : (Achievable) Hedef yaptığınız iş ile alakalı ve ulaşılabilir olmalıdır.
- R** : (Relevant) Hedef uygun olmalıdır. Hedefin gerekli olup olmadığı, desteklenip desteklenmeyeceği, ihtiyaca yönelik olup olmadığı, şartların uygunluğu göz önüne alınmalıdır.
- T** : (Time) Hedefin ulaşılacağı süre belirlenmelidir. Hedefin başlangıç ve bitişi olmalıdır. Belirlenen süre hedefin ulaşılabilirliği konusunda akla ve mantığa uygun olmalıdır.

şeklinde açıklanabilir.

Birimlerden Hedeflerin Toplanması

2020 yılı içerisinde KYS otomasyonuna hedeflerimizin girileceği arayüz eklendi ve birimlerden hedeflerini bu sisteme giriş yapmaları istendi.

Hedefler üç şekilde iletilmiştir:

1. Bazı birimler EBYS sistemi üzerinden 2020 hedeflerini iletmıştır.
2. Bazı birimler KYS otomasyonuna veri girişi yapmadan hedeflerini görüntü olarak sisteme yüklemiştir.
3. Bazı birimler KYS otomasyonuna veri girişi yaparak hedeflerini sisteme girmiştir.

Bazı birimler birden fazla yöntemle hedeflerini ilettiğinden, bu raporun hazırlanmasında farklı şekillerde girilen hedefler birleştirilmiştir. Gelecek yıllarda birimlerin KYS otomasyonundan hedefleri girmesi istenecek ve diğer yollarla iletilen hedefler dikkate alınmayacağından KYS otomasyonunun birimler tarafından kullanılması önem arz etmektedir. Hedefler tanımlanırken ölçülebilir kriter barındırmasına, açık ve net ifade edilmesine ve diğer SMART kriterlerine uyduğuna dikkat edilmelidir. KYS otomasyondan giriş yapılırken alanların eksiksiz ve doğru girilmesi, gerçekleşme miktarının sayısal değerle ifade edilmesi kullanıcılarımızın dikkat etmesi gereken önemli hususlardandır.

Girilen Hedeflerin Değerlendirmesi

Birimlerden girilen hedeflerin toplam sayısı 423 olarak belirlenmiştir. Bu hedeflerden bir kısmının ölçülebilirlik ve netlik bakımından SMART yöntemine uygun ifade edilmediği (%34) değerlendirilmesi yapılmıştır. Hedeflerin ölçülebilir ve net olarak ifade edilmesi gerekmektedir. Bir hedefin ölçülebilir olması için sayısal ya da değerlendirilebilir nitelikte bir kriter barındırması gerekir. Hedefler değerlendirilirken ulaşılabilir olup olmaması, uygun olup olmaması ya da zaman kriteri gözetilmemiştir. Bunun sebebi, birimlerin kendi çalışma



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

alanları ile ilgili konulara hâkim olmaları; hedefin uygunluğu, ulaşılabilirliği ya da gerekli olup olmadığı konusunda daha yetkin olmalarıdır.

İnsan Kaynakları

Üniversitemizde insan kaynağı ihtiyaçları birimlerden gelen talepler değerlendirilerek ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin edilmektedir. Üniversitemizde **1949** akademik personel, **4** yabancı uyruklu akademik personel, **1716** idari personel, **3** vizeli işçi, **2238** sürekli işçi (697 KHK), **75** sürekli işçi ve **278** 4B sözleşmeli olmak üzere toplam personel sayımız **6263**'tir.

Üniversitemize personel alımlarında adayın yetkinliğine dikkat edilmekte, yer değişikliğinde ise adaylar, oryantasyon eğitimine tabi tutulmaktadır. İnsan Kaynağı ihtiyacı aşağıda belirtilen mevzuat ve ilgili dokümanlara göre karşılanmakta olup işleyişle ilgili İnsan Kaynakları Prosedürü yürürlüktedir.

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 Sayılı YÖK Kanunu
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- YÖK Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
- Kalite Yönetim Sistemi Görev Tanımları : XXX-GRV
- İnsan Kaynakları Prosedürü : KGK-PRD-007

Altyapı

Kuruluşumuz tarafından verilen hizmetler için gerekli olan altyapı oluşturulmuş olup ihtiyaç duyulması halinde iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Altyapımızı; binalar, sosyal tesisler, çalışma alanları, prosesler, teçhizatlar, yazılım ve donanımlar, destek hizmetleri ile (bakım onarım gibi) ulaşım ihtiyaçlarını kapsamaktadır.

Mevcut cihaz ve ekipmanlarımız ile binalarımızın bakım ve onarımları Yapı İşleri Teknik Daire Başkanlığı tarafından yapılmaktadır. Yapılmayan bakım onarımlar, Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir. Bakım ve onarımlar, aşağıdaki ilgili dokümanlar ve prosedüre göre yapılmaktadır.

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- Bakım Onarım Prosedürü : KGK-PRD-008
- Yıllık Bakım Planı : YDB-PLN-005
- Makine Bakım Kartı : KGK-FRM-008
- Arıza Bildirim Formu : KGK-FRM-009

Çalışma Ortamı

Kuruluşumuz, tüm çalışanlarına uygun çalışma ortamı sunmakta, ihtiyaçlara ve günün şartlarına göre iyileştirmeler sağlamaktadır. Çalışan memnuniyeti anket sonuçları, üst yönetime sunulmaktadır. Üniversitemizde ayrıca 5176 Sayılı Kanun gereği etik kurulu oluşturulmuş, bu kanuna göre faaliyetler yürütülmektedir.

Hizmet İçi Eğitim, Farkındalık

Üniversitemizde eğitimler, İnsan Kaynakları Prosedüründe (**KGK-PRD-007**) tanımlanmış olup bu çerçevede gerçekleştirilmektedir. Eğitim faaliyetleri ile ilgili kayıtlar, mevzuatlarda belirtilen sürelerde muhafaza edilmektedir.

Kuruluşumuzda personel seçiminde, işin gerektirdiği özellikler, görev tanımı, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler ölçüt olarak kullanılır. Gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip olan personel tarafından yapılmasını güvence altına almak için, çalışanların eğitim ihtiyaçları iç yazışmalarla takip edilmekte ve değerlendirilmektedir.

Eğitim ihtiyaçları, periyodik olarak gözden geçirilerek bu ihtiyaçları karşılayacak Yıllık Eğitim Planı, Eğitim Şube Müdürlüğü birimi tarafından Dicle Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi çerçevesinde her yılın temmuz ayının sonuna kadar tespit edilerek ve eğitim imkanları dikkate alınarak Yıllık Eğitim Planı (**KGK-PLN-006**) hazırlanıp yürütülmektedir. Dicle Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

çerçevesinde Personel Daire Başkanlığı ve SKS Daire Başkanlığı tarafından kurs, seminer ve konferans türlerinde eğitimler verilmektedir.

Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Formu (**KGK-FRM-011**) doldurularak Eğitim Şube Müdürlüğü birimi tarafından düzenlenen eğitimlerde ise sınav yapılarak eğitimin etkinliği izlenir. Kurumda göreve ilk başlayanlar veya birim değiştiren personel Oryantasyon Eğitimine (**KGK-FRM-013**) tabi tutulur. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, oryantasyon eğitimi, kongre, konferans ve Kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar (**KGK-FRM-010**) Eğitim Katılım Formu, (**KGK-FRM-011**) Eğitim Değerlendirme Formu, (**KGK-FRM-012**) Eğitim Sicil Kartı, (**KGK-FRM-013**) Oryantasyon Eğitim Formu; Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

Dokümantasyon

Üniversitemizde KYS'nin uygulanması için standardın istediği dokümanlara ek olarak Kalite El Kitabı, prosedürler, talimatlar, formlar, prosesler, görev tanımları, iş akış şemaları oluşturulmuş olup tüm dokümanlar güncel doküman listesine eklenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi, uygulamadaki tüm dokümanların hazırlığı, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesinde Dokümanların Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak yapılmaktadır. Bu prosedüre göre; kalite dokümanlarında 54 adet revizyon, 107 adet yeni doküman ve 2 adet iptal edilen doküman değişikliği bulunmaktadır. İlgili değişikliklere Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'nün web sitesinde kalite dokümanları kısmından ulaşabilmektedir (<http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx>).

	Revizyon	Yeni doküman	İptal
Kalite El Kitabı	-	-	-
Prosedür	1	-	-
Prosesler	-	-	-
Listeler	6	3	-
Talimatlar	-	19	-
İş Akış Şemaları	-	5	-
Formlar	40	34	2
Görev Tanımları	7	46	-
Toplam	54	107	2

Dicle Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğini göstermek için tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili bir sistem kurmuştur. İlgili konular, Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde açıklanmıştır.

Kalite Kayıtları

Sistemin istemiş olduğu kalite kayıtları ve saklama süreleri, Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde belirlenmiştir. Bu kayıtlar, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nün Devlet Arşiv Yönetmeliği'nde belirtilen sürelerle saklanmakta olup ilgili dokümanlar birimlere göre alt başlıklara ayrılarak Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü <http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx> web adresinde yayınlanmıştır.

Operasyon ve Planlama

Üniversitemiz, hizmetin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyduğu prosesleri belirlemiş ve bu prosesleri planlayarak geliştirmektedir. Planlama, KYS'nin diğer proseslerinin şartları ile tutarlıdır. Hizmet gerçekleştirme planlamasında aşağıdaki hususlar belirlenmiştir:

- 8.0
- Hizmet için kalite hedefleri ve şartlar,
 - Proseslerin, dokümanların oluşturulması ve hizmete özgü kaynakların sağlanması,
 - Hizmete özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme ve hizmet kabulü için kriterler,
 - Gerçekleştirme proseslerinin ve bunların sonucu meydana gelen hizmete ait şartları karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtlar (Madde 7.5.3.) belirtildiği şekilde tutulmaktadır.

Müşteri ile İletişim

Kuruluşumuzun vermiş olduğu hizmetlerin özellikleri 2547 sayılı YÖK Kanunu ve 657 Sayılı DMK'da belirlenmiş ve web sayfamızın dış kaynaklı dokümanlar bölümünde yayınlanmıştır. Bu süreçlere bağlı olarak



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

müşterilerden gelen bilgiler, memnuniyet ifadeleri, şikâyetler, beklenti ve taleplerin tam ve doğru olarak alınabilmesi için müşterilerimiz ile etkin iletişim metotları kullanılmaktadır.

Müşteri şikâyetleri ve anketleri, müşterilerimizin hizmetlerdeki memnuniyetini ölçmede en etkin göstergedir. Ayrıca müşterilerimizin ihtiyaç duyduğu yeni hizmetlerin tespit edilmesi ve iyileştirmenin yapılması için geri besleme bilgilendirmesi yapılmaktadır.

Kuruluşumuz, müşterilerimizle iletişim için etkin düzenlemeler yapmakta ve uygulamaktadır.

Bunlar;

Resmi Yazışmalar, bire bir görüşmeler ya da telefon görüşmeleri, e-mail ve web sitemiz, müşteri ile yapılan toplantılar, eğitim, seminer, konferans organizasyonları, müşteri ziyaretleri, müşteri memnuniyet anketleri, afişler, panolar, duyurular, ilanlar.

Hizmet İçin Şartların Değiştirilmesi

Hizmetlerimizin çerçevesini oluşturan yasal mevzuatlar dış kaynaklı doküman listesinde bulunur ve güncellikleri ilgili prosedürde belirtilen şekilde takip edilir. Değişiklik durumunda ilgili personel bilgilendirilir ve gerekirse KYS dokümanları revize edilir.

Dışarıdan Tedarik Edilen Proses ve Hizmetin Kontrolü

Üniversitemizde sunulan hizmetler için gerekli olan hizmetlere ilişkin satın almalar, mevzuatça belirtilen şartlara uygun olarak üniversitemiz tarafından belirlenmiştir. Kamu İhale Kurumu tarafından İnternette yayınlanan yasaklı firmalar dışında kalan tüm firmalar, çalışılabilir tedarikçilerimiz sayılır. Üniversitemiz tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar, Kamu İhale Kanununda (KİK) belirtildiği şekilde yapılır. Erasmus ve Mevlana programlarımız dış kaynaklı proses olarak değerlendirilmektedir. Program ortaklarının yeterlilikleri Türkiye Ulusal Ajansı, Avrupa Birliği Komisyonu ve YÖK güvencesindedir.

Satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği, satın alma yapıldıktan sonraki tedarikçi değerlendirmeleri, Satın Alma Prosesinde ve Tedarikçi Değerlendirme Talimatında anlatılmıştır.

Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemiz, kontrollü şartlar altında hizmet sağlamayı planlamakta ve bu planlama doğrultusunda faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 8.1.'de belirtilmiştir.

Hizmet gerçekleştirme kontrolünün planlanmasında ve yürütülmesinde aşağıdaki şartlar dikkate alınır:

- Hizmet karakteristikleri; ulusal ve uluslararası standartlar, yasal mevzuat ve şartlarla belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak hizmet sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de hizmet karakteristiklerinin belirlenmesinde etkindir.
- Eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin proses; dersler, sınavlar, stajlar, uygulamalar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır. Eğitim öğretim hizmetleri, Eğitim Öğretim Prosesleri çerçevesinde yapılmaktadır.
- Dicle Üniversitesi, öğretim üyeleri ile doktora, tıpta, eczacılıkta, diş ve veteriner hekimliğinde uzmanlık ya da sanatta yeterlik eğitimini tamamlamış araştırmacılar tarafından yönetilen Bilimsel Araştırma Projelerinin önerilmesi, değerlendirilmesi, desteklenmesi, izlenmesi, sonuçlandırılması ve dış kaynaklı projelerin takibi ile ilgili usul ve esasları DÜ-BAP-PRS-004 göre yapılmaktadır.
- Sunulan hizmet özelliklerini açıklayan bilgiler; görev tanımları, çalışma talimatları, prosedürler, prosesler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.
- Hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye doğrudan ya da dolaylı etki eden uygun teçhizatlar (makine-ekipman-cihaz-izleme ve ölçme aletleri) kullanılmaktadır.
- Hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri; prosesler (Madde 8.1), prosedürler ve talimatlar ile sağlanmaktadır.
- Proseslerin işletimi için uygun altyapı Madde 7.1.3 ve çalışma ortamı Madde 7.1.4'te belirlenmiştir.
- Hizmetin sunumu için çıktısı doğrulanamayan herhangi bir prosesimiz bulunmamaktadır.
- İzleme ve ölçme sonucunda belirlenen olumsuzlukların çalışanlardan kaynaklandığı tespit edilir ise iyileştirme için personel eğitime tabi tutularak tekrar değerlendirme yapılmaktadır.
- Hizmet verildikten sonra oluşabilecek hatalar için kök sebeplerine inilerek düzeltici faaliyetler yapılmaktadır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Müşterilerimize verilen hizmetin tamamlanması, ihale ve sözleşmeler yasal şartlar çerçevesinde yerine getirilmektedir.

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu,
- 2547 Sayılı YÖK Kanunu,
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu,
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Dicle Üniversitesi Ön Lisans, Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği,
- Dicle Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği,

Bunların Yanı Sıra Aşağıdaki Dokümanlar Hazırlanmıştır.

- Satın Alma Prosesi : SAT-PRS-001
- Ön Lisans Lisansüstü Eğitim Prosesi: EĞT-PRS-002
- Sürekli Eğitim Prosesi : SEM-PRS-003
- Bilimsel Araştırmalar Prosesi : BAP-PRS-004
- Lisansüstü Eğitim Prosesi : LÜE-PRS-005
- Uzaktan Eğitim Prosesi : UEM-PRS-006
- Sosyal ve Kültürel Faaliyet Prosesi : SKS-PRS-007
- Tıpta Uzmanlık Prosesi : TIP-PRS-008
- Öğrenci İşleri Prosesi : ÖDB-PRS-009

Tanımlama ve İzlenebilirlik

Müşterilerimize sunulan hizmetin tanımlanması ve izlenebilirliği aşağıdaki şekilde yapılmaktadır.

Bunlar; öğrenci adı ve unvanı, öğrenci numarası, diploma numarası, sertifika numarası, yazışmalarda tarih ve sayı numarası, dosya numarası, muayene deney ve analiz raporlarıdır.

Hizmetler, kayıtlar üzerinde geriye doğru izlenebilir. Üniversitemize gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanmasında; öğrenci otomasyonu programı, Yordam, BAB otomasyonu programı ve EBYS'den yararlanılır.

Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Üniversitemiz faaliyetlerinde tedarikçilerden alınan teminat evrakları, ihalelerde alınan numuneler, öğrencilere ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgilerin bir kısmı, elektronik ortamda bir kısmı da fiziksel ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu belgeler işlem gördüğü müddetçe korunup saklanması, ilgili personelin sorumluluğundadır. İlgili belgeler zimmetle alınmışsa yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

Dicle Üniversitesi ön lisans-lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir:

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile not bürosunda dolaplarda ilgili kişilerce saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar, ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir. Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir. Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

Muhafaza

Hizmetlerin başvurusundan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan proses sorumluları ve çalışanları sorumludur. İlgili bütün evraklar uygun şartlarda muhafaza edilir. Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemlerinin yapılması ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda tarif edilmiştir. Kurumumuzca yapılan yazışmalar, Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı ve ilgili mevzuata göre yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği

İlgili Dokümanlar:

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü :KGK-PRD-001
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü :KGK-PRD-002
- Depolama Talimatı :KGK-TLM-002



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Hizmet Sunumu

Eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılama garantisi altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, 2547 sayılı YÖK Kanunu, Dicle Üniversitesi tarafından oluşturulan mevzuatlar ile proses süreçlerinde belirtilmiştir.

Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, kanun, yönetmelik, yönerge ve ilgili KYS kapsamında hazırlanan dokümanlara göre uygulanmaktadır.

Aşağıdaki Dokümanlar Referans Dokümanlardır.

- 2547 sayılı YÖK Kanunu
- Dicle Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Dicle Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Dicle Üniversitesi Çift Anadal Programı Yönergesi
- Dicle Üniversitesi Yabancı Uyruklu Öğrenci Yönergesi
- Dicle Üniversitesi Diploma Yönergesi
- Dicle Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği

Buna Bağlı Olarak Aşağıdaki İlgili Dokümanlar Oluşturulmuştur:

- Satın Alma Prosesi :SAT-PRS-001
- Önlisans-Lisans Eğitim Prosesi :EĞT-PRS-002
- Sürekli Eğitim Prosesi :SEM-PRS-003
- Bilimsel Araştırmalar Prosesi :BAP-PRS-004
- Lisansüstü Eğitim Prosesi :LÜE-PRS-005
- Uzaktan Eğitim Prosesi :UEM-PRS-006
- Sosyal ve Kültürel Faaliyet Prosesi :SKS-PRS-007
- Tıpta Uzmanlık Eğitimi Prosesi :TIP-PRS-008
- Öğrenci İşleri Prosesi :ÖDB-PRS-009
- Uygun Olmayan Hizmet Kontrolü Prosedürü :KGK-PRD-003

İzleme ve Ölçme

Kurumumuzda verilen hizmetlerin uygunluğu ile kalite yönetim sisteminin uygunluğu ve etkinliğini izlemek, ölçmek ve iyileştirmek amacıyla aşağıdaki uygulamalar gerçekleştirilmektedir.

- a) Hizmetin uygunluğunu göstermek,
- b) Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak,
- c) Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek,
- d) İzleme ve ölçme sonuçlarının kayıt altına alınmasını sağlamak,

Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ölçmek ve izlemek için gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

9.0 Her birim belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Ölçülen değerler Proses/Faaliyet İzleme Formu'na işlenmektedir. Birimler belirledikleri kalite hedeflerini altı ayda bir ölçüp gözden geçirmektedirler. Ölçülen hedefler Kalite Hedefleri Formu'na işlenmektedir. Birimler gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirme yapmaktadır. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol etmek için Mayıs ve Aralık aylarında olmak üzere yılda iki kez planlı iç tetkik yapılmaktadır.

Her birim kendine ait risklerini, Risk ve Fırsatlar Prosedürü'ne göre yapıp Risk Puanlama Formu'na yazmaktadır.

Müşteri memnuniyetini ölçmek için yılda en az bir kere anketler yapılmaktadır. Sonuçların değerlendirilmesi için hazırlanan Veri Analiz Talimatı uygulanmaktadır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Müşteri Memnuniyeti

Müşteri/Öğrenci taleplerinin ne kadar yerine getirildiğinin bir göstergesi olarak, öğrenci memnuniyet anketleri online (FRM-038), Dilek ve Öneri Formu (FRM-022) ile izlenmektedir. Elde edilen veriler analiz edilmekte ve söz konusu şartların karşılanma durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır. Müşterilerimizden gelen öneri ve şikâyetler Üniversitemiz içerisindeki öneri ve dilek kutuları, e-posta, dilekçeler yardımı ile alınarak değerlendirilmektedir. Müşterilerimizle iletişim KEK deki 8.2.1 maddesinde detaylı olarak açıklanmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında; 2020 Yılı bahar final sınavı döneminde öğrenci otomasyonu üzerinden yapılan Öğrenci Memnuniyet Anketlerinde:

Öğrenci Memnuniyet Anketine **19179** öğrenci katılmıştır.

Öğrenci Memnuniyet Anketi oranı soru bazlı olarak aşağıdaki şekilde ölçülmüştür.

Soru No	Soru	Cinsiyet	Çok Kötü	Kötü	Orta	İyi	Çok İyi
1	Öğretim elemanlarının derslerine hazırlanmaları	Kadın	4%	17%	15%	7%	7%
		Erkek	5%	14%	15%	6%	9%
		Toplam	9%	31%	30%	13%	16%
2	Öğretim elemanlarının alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri sizlerle paylaşmaları	Kadın	4%	18%	16%	7%	6%
		Erkek	6%	16%	15%	6%	7%
		Toplam	9%	34%	30%	14%	13%
3	Derslerin zamanında başlatılıp bitirilmesi	Kadın	3%	11%	14%	10%	11%
		Erkek	4%	11%	14%	8%	11%
		Toplam	7%	22%	28%	18%	22%
4	Derslere aktif katılımınızın sağlanması	Kadın	3%	14%	15%	10%	8%
		Erkek	5%	14%	14%	8%	9%
		Toplam	8%	28%	29%	18%	17%
5	Derslerde teknolojik araç ve gereçlerin etkin kullanımı	Kadın	3%	14%	14%	10%	9%
		Erkek	5%	13%	13%	9%	10%
		Toplam	7%	27%	27%	20%	19%
6	Öğrenim görmekte olduğunuz derslerin mesleki yeterlilik kazandırma düzeyleri	Kadın	3%	14%	16%	9%	8%
		Erkek	5%	14%	15%	8%	9%
		Toplam	8%	28%	30%	17%	17%
7	Seçmeli derslerin mesleki beklentilerinizi karşılama düzeyi	Kadın	3%	14%	15%	10%	8%
		Erkek	5%	13%	14%	8%	9%
		Toplam	8%	27%	29%	18%	18%
8	Sınavların düzenli yapılması	Kadın	3%	16%	14%	10%	7%
		Erkek	5%	15%	14%	8%	8%
		Toplam	8%	31%	28%	18%	15%
9	Danışmanınızın sorunlarınıza olan duyarlılığı	Kadın	4%	16%	14%	8%	8%
		Erkek	6%	14%	14%	7%	10%
		Toplam	9%	30%	28%	16%	18%
10		Kadın	3%	15%	16%	9%	7%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

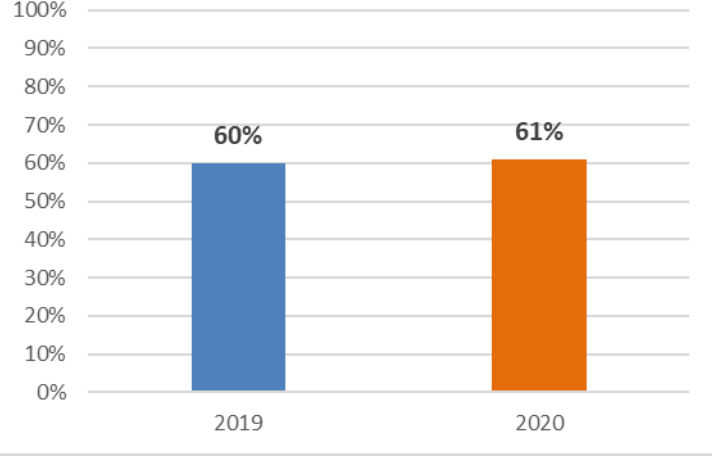
SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	Proje olanaklarından haberdar edilme durumunuz	Erkek	5%	14%	15%	7%	8%
		Toplam	8%	30%	31%	16%	15%
11	Merkezi kütüphanenin kaynak çeşitliliği bakımından yeterlilik düzeyi	Kadın	3%	16%	17%	7%	7%
		Erkek	5%	14%	16%	6%	8%
		Toplam	8%	30%	34%	13%	15%
12	Öğrenci kulüplerinin etkinlikler açısından yeterlilik durumları	Kadın	3%	13%	18%	8%	9%
		Erkek	4%	11%	18%	7%	9%
		Toplam	7%	24%	36%	15%	18%
13	Üniversite tarafından sizlere sunulan, kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar	Kadın	3%	11%	14%	10%	12%
		Erkek	4%	10%	14%	8%	13%
		Toplam	7%	21%	28%	18%	25%
14	Üniversitede yer alan kantin, kafe, restoran ve benzeri işletmelerin hizmet kalitesi	Kadın	5%	11%	15%	8%	10%
		Erkek	7%	11%	15%	7%	10%
		Toplam	12%	23%	30%	15%	20%
15	Üniversite içi huzur ve güven hizmetlerinin yeterlilik düzeyleri	Kadın	5%	13%	17%	7%	7%
		Erkek	7%	11%	17%	6%	9%
		Toplam	12%	24%	34%	13%	17%
16	Öğretim ortamının temizlik düzeyi	Kadın	3%	14%	13%	9%	10%
		Erkek	6%	15%	13%	6%	9%
		Toplam	9%	29%	25%	15%	19%
17	Üniversitenin özel gereksinimli bireyler açısından erişilebilirliği	Kadın	4%	16%	14%	8%	8%
		Erkek	6%	14%	13%	7%	10%
		Toplam	10%	31%	26%	16%	18%
18	Üniversite web sayfasının kullanıcı dostu olma yeterliliği	Kadın	4%	17%	14%	8%	8%
		Erkek	6%	16%	14%	6%	9%
		Toplam	9%	33%	27%	14%	17%
19	Üniversitenin sizlere yönelik kariyer planlama etkinliklerinin yeterlilik düzeyi	Kadın	3%	14%	13%	9%	10%
		Erkek	6%	15%	13%	6%	9%
		Toplam	9%	29%	25%	15%	19%
20	Değişim programları (Erasmus, Farabi, Mevlana vb.) bilgilendirme düzeyleri	Kadın	3%	12%	15%	9%	10%
		Erkek	4%	11%	16%	7%	11%
		Toplam	7%	24%	31%	16%	22%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise **%61** olarak hesaplanmıştır. Yukarıdaki grafikte Şubat 2020 ve Temmuz 2020 dönemlerinde yapılan öğrenci memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET SONUÇLARI

Akademik Personel Memnuniyet Anketi

15 Mayıs - 1 Haziran 2020 tarihleri arasında Google Formlar üzerinden Akademik Personel Memnuniyet Anketi uygulanmıştır. Toplamda 33 sorudan soruda oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

Kurumsal mail adresi doğrulaması ile erişilecek şekilde düzenlenen ankette bir kişinin birden çok anket doldurması engellenmiştir. Ayrıca kurum dışındaki kişilerin ankete erişmesinin ve ilgili anketi doldurulmasının da önüne geçilmiştir. Ankete toplamda 228 akademik personel katılmıştır.

No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
1	Üniversitenin akademik yükseltme ölçütlerinden	15%	59%	17%	7%	2%
2	Fikirlerin rahatça ifade edilebilmesinden	18%	56%	16%	7%	2%
3	İdari görevlendirmelerinin yetkinlikler çerçevesinde yapıyor olmasından	18%	50%	24%	4%	4%
4	İdari ve destek personelinin görev ve sorumluluklarını zamanında yerine getirmesinden	20%	56%	17%	6%	1%
5	Kurum içi iletişimin yeteri düzeyde sağlanabiliyor olmasından	28%	52%	14%	4%	2%
6	Birim yöneticilerinin, iş kalitesini arttırmaya yönelik çalışmalarından	27%	53%	12%	6%	2%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

7	Araştırma için gereken izinlerin alınma sürecinden	19%	51%	21%	7%	3%
8	Araştırma laboratuvarlarının fiziksel koşullarından	12%	41%	34%	9%	3%
9	Araştırma laboratuvarlarının yeterli sayıda bulunmasından	12%	41%	37%	7%	3%
10	Araştırma laboratuvarlarında bulunan teknik personel sayısından	10%	31%	42%	13%	4%
11	Bilgi kaynağının (e-kütüphane, kütüphane vb.) istenen düzeyde olmasından	21%	58%	17%	3%	1%
12	Yurt içi sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	8%	28%	35%	17%	12%
13	Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	6%	29%	37%	16%	12%
14	Abone olunan veri tabanlarının yeterliliğinden	19%	60%	18%	3%	1%
15	Programınızdaki/Bölümünüzdeki seçmeli derslerin ihtiyaca cevap vermesinden	24%	54%	14%	7%	1%
16	Biriminizin öğretim elemanlarının ders yükü dengesinden	18%	59%	14%	6%	3%
17	Sürekli Eğitim Merkezi'nin (DÜSEM) sağladığı hizmetlerden	15%	49%	32%	3%	1%
18	Dış İlişkiler Ofis biriminin sağladığı hizmetlerden	16%	40%	39%	4%	1%
19	Eğitim-öğretim faaliyetleri ile ilgili sağlanan donanım, araç ve gereç desteğinden	18%	51%	16%	13%	3%
20	Üniversitemizin ülkemiz ve dünya ölçeğindeki sıralamasından	8%	27%	37%	22%	7%
21	Sağlık, Kültür ve Spor (SKS) biriminin sağladığı hizmetlerden	11%	46%	35%	6%	2%
22	Ek ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden	11%	42%	26%	15%	5%
23	Hukuk destek hizmetlerinden	9%	33%	46%	9%	3%
24	Öğrenci işleri hizmetlerinden	29%	58%	9%	3%	1%
25	Güvenlik hizmetlerinden	13%	59%	19%	7%	2%
26	Yemekhane hizmetlerinden	10%	38%	30%	17%	5%
27	Kantin hizmetlerinden	8%	40%	35%	13%	5%
28	Yapı İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinden	9%	36%	38%	13%	3%

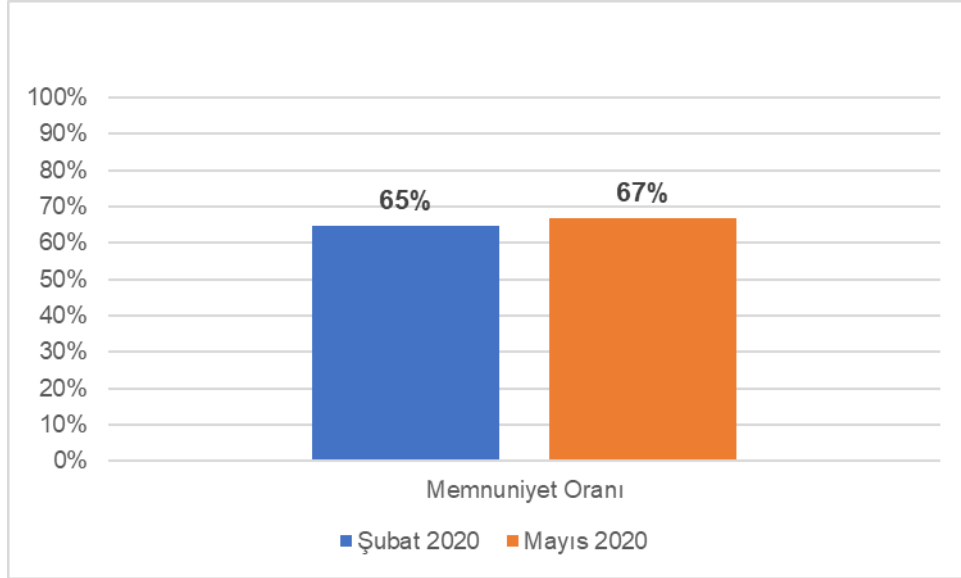


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

29	Kurum ve odaların ısıtma-soğutma açısından yeterli olma durumundan	28%	49%	14%	6%	3%
30	Kurum ve odaların aydınlatma açısından yeterli olma durumundan	30%	60%	7%	2%	1%
31	Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan	35%	52%	11%	2%	1%
32	Kalite Komisyonu çalışmalarından	21%	53%	22%	2%	1%
33	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü çalışmalarından	20%	54%	22%	3%	1%

Uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise **%67** olarak hesaplanmıştır. Aşağıdaki grafikte Şubat 2020 ve Mayıs 2020 dönemlerinde yapılan Akademik personel memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



İdari Personel Memnuniyet Anketi

15 Mayıs - 1 Haziran 2020 tarihleri arasında Google formlar üzerinden İdari Personel Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 11 sorudan soruda oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

Kurumsal mail adresi doğrulaması ile erişilecek şekilde düzenlenen ankette bir kişinin birden çok anket doldurması engellenmiştir. Ayrıca kurum dışındaki kişilerin ankete erişmesinin ve ilgili anketi doldurulmasının da önüne geçilmiştir. Ankete toplamda 149 idari personel katılmıştır.

No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
1	İşinizi etkin bir şekilde yapmanız için kullanılan teknik donanımdan	22%	70%	3%	4%	1%
2	Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden	25%	55%	12%	6%	3%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

3	Çalıştığımız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından	44%	48%	5%	3%	1%
4	Çalıştığımız birim yönetiminin sorumluluk dağıtımından	35%	47%	14%	4%	1%
5	Biriminizde sağlanan iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinden	15%	62%	17%	4%	1%
6	Yemekhane hizmetlerinden	5%	40%	27%	19%	9%
7	Alınan güvenlik önlemlerinden	11%	62%	16%	8%	3%
8	Çalıştığımız birimin iş akış düzeninden	25%	60%	11%	3%	1%
9	İşinizde kendinizi geliştirebilmeniz için sunulan eğitim olanaklarından	14%	59%	14%	10%	3%
10	Aldığınız eğitime uygun bir birimde çalışıyor olmanızdan	25%	55%	15%	3%	2%
11	Çalıştığımız ortamda şahsınıza verilen değerden	40%	47%	11%	2%	1%

Uygulanan idari personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise **%72** olarak hesaplanmıştır.

Analiz ve Değerlendirme

Kurumumuzda, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri toplar ve analiz eder. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini de kapsar. Bu amaçla Veri Analizi Talimatı düzenlenmiştir. Verilerin toplanma şekli, işlenme şekli ve sonuçların yorumlanarak gerekli tedbirlerin alınması ilgili veri analizi talimatında tarif edilmiştir.

Veri analizi çalışmaları 7 başlık altında yürütülmüştür;

- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Müşteri memnuniyet derecesi,
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış tedarikçi performansı,
- Kalite Yönetim Sistemi'nin iyileştirme ihtiyaçları.

Bunlarla İlgili Oluşturulan Dokümanlar:

- Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Prosedürü :KGK-PRD-003
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü :KGK-PRD-005
- Risk Analiz Prosedürü :KGK-PRD-006
- Veri Analizi Talimatı :KGK-TLM-003
- Müşt.Mem. Ank .Değ. TLM :KGK-TLM-004
- Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü :KGK-PRD-009



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- YGG Toplantı tutanağı Formu :FRM-029
- Kalite Hedefleri Formu :FRM-007
- Proses/Hiz/Faal izleme Formu :FRM-005
- Çalışan Mem. Ank. Formu :FRM-035 (online)
- Öğrenci Mem. Ank. Formu :FRM- 038 (online)

PROSES İZLEME SONUÇLARI

PROSES / HİZMET / FAALİYET						GÖZDEN GEÇİRME PERYODU	TOPLAM İŞLEM SAYISI	PROSES ŞARTLARINDA		GERÇEKLEŞEN	
S. NO	KODU	ADI	PERFORMANS KRİTERİ	HEDEFİ	GERÇEKLEŞEN İŞLEM SAYISI			GERÇEKLEŞMİ EYEN İŞLEM SAYISI	PERFORMANS	HEDEFTEN SAPMA	
1	TIP-PRS-008	TIPTA UZMANLIK EĞİTİMİ PROSESİ	Başvuru/mezuniyet oranı %?	100%	6 Ay	71	71	0	100%	0%	
			Mezuniyet not ortalaması (% oranı) ?	100%	6 Ay	71	46	25	65%	35%	
			Tez değerlendirme sınavı başarı oranı %?	100%	6 Ay	46	46	0	100%	0%	
			Akademik takvime uyum(%oranı)	100%	6 Ay					100%	0%
			Uzmanlık sınavı başarı oranı %?	100%	6 Ay	45	45	0	100%	0%	
			Zamanında gerçekleşen ders sayısı (%oranı)	100%	6 Ay	-	-	-	-	-	-
			Rotasyon başarı oranı %?	100%	6 Ay	519	519	0	100%	0%	
			Kanaat değerlendirme ve başarı oranı %?	100%	6 Ay	519	519	0	100%	0%	
2	SAT-SATIN	Satın alınan ürün/hizmet sayısı		100%	6 Ay	1970	1939	31	97%	3%	



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Yıl	Öğretim Yılı	Öğretim Dönemi	Kategori	Oran (%)	Zaman (Ay)	Plan	Gerçekleşen	Fark	Oran (%)	Oran (%)
			Yayın Akışını Engelleyen Sebepler ve Sayısı	100%	6 Ay	-	-	-	-	-
			Canlı Ders Sayısı	100%	6 Ay	10	10	0	100%	0%
			Bant Yayını Ders Sayısı	100%	6 Ay	80	80	0	100%	0%
			Uzaktan Eğitim İle İlgili Uygulama ve Araştırma – Geliştirme Sayısı/Türü	100%	6 Ay	-	-	-	-	-
			Yapılan Kurs	100%	6 Ay	1	1			
4	ÖDB-PRS-009	ÖĞRENCİ İŞLERİ PROSESİ	Öğrenci Başvuru Sayısı	100%	6 Ay	3120	3120	0	100%	0%
			Kayıt Türü	100%	6 Ay	-	-	-	-	-
			Hatalı Kayıt	100%	6 Ay	-	-	-	-	-
			Kayıt Yenileme	100%	6 Ay	13823	13823	0	100%	0%
			Mezun Öğrenci Sayısı	100%	6 Ay	3868	3868	0	100%	0%
			Kayıt Silme Sayısı/Bölmelere Dağılımı	100%	6 Ay	335	335	0	100%	0%
			Yatay/Dikey Geçiş Yapan Öğrenci Sayısı/Türü	100%	6 Ay	130	130	0	100%	0%
			Kayıt Dondurma Sayısı	100%	6 Ay					
			Verilen Diploma Sayısı	100%	6 Ay					
			Hatalı Verilen Diploma Sayısı/Türü	100%	6 Ay	-	-	-	-	-



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

			Çift Anadal Yapan Öğrenci Sayısı/ Türü	100%	6 Ay	3	3	0	100%	0%
			Yandal Yapan Öğrenci Sayısı/Türü	100%	6 Ay	-	-	-	-	-
			Yabancı Uyruklu Öğrenci Sayısı/Uyruğu	100%	6 Ay	-	-	-	-	-
			Ders Kaydı Yaptırmayan Öğrenci Sayısı/Türü	100%	6 Ay	14197	14197	0	100%	0%
			ÖSYM Tarafından Yerleştirilen Fakat Kayıt Yaptırmayan Öğrenci Bölümlere Göre Dağılımı	100%	6 Ay	-	-	-	-	-
			Öğrenciye Verilen Belge Sayısı	100%	6 Ay	5238	5238	0	100%	0%
			Yabancı Dil Hazırlık İsteyen Öğrenci Sayısı/Bölümlere Göre Dağılımı	100%	6 Ay	-	-	-	-	-
			ÖSYM Kontenjanlarına Göre Kayıt Yaptıran Öğrenci Sayısı	100%	6 Ay	-	-	-	-	-
			Müşteri Memnuniyet Oranı	100%	6 Ay	-	-	-	-	-
5	SKS-PRS-	SOSYAL VE	Yapılan Kültürel Etkinlik Sayısı	100%	6 Ay	37	37	0	100%	0%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

6	LÜE-PRS-005	Yapılan Sportif Karşılaşma Sayısı	100%	6 Ay	-	-	-	-	-
		Ulusal Uluslar Arası Ödül Sayısı	100%	6 Ay	-	-	-	-	-
		Kısmi Zamanlı Öğrenci Sayısı	100%	6 Ay	17	17			
		Öğrenci Topluluk Sayısı	100%	6 Ay	79	79	0	100%	0%
		Öğrenciye Sunulan Yemek Sayısı	100%	6 Ay	-	-	-	-	-
		Müşteri Memnuniyet Oranı	100%	6 Ay	-	-	-	-	
	LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ	Doktora/Tezli/Tezsiz Lisansüstü Eğitim sayısı	100%	6 ay					
		Kayıt yapılan ders sayısı	100%	6 ay	2896	2896	0	100%	0%
		Lisansüstü eğitim türleri	100%	6 ay	23				
		Özel öğrenci sayısı	100%	6 ay	6	6	0	100%	0%
		Mezun sayısı	100%	6 ay	253	166	87	66%	34%
		Düzeltilme verilen tez sayısı/türü	100%	6 ay	121				
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ	Ret verilen tez önerisi sayısı/türü	100%	6 ay	3	3				
	İlişği kesilen öğrenci sayısı/türü	100%	6 ay	394	377	17			
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ	Zamanında verilmeyen tez izleme komitesi (TİK) rapor sayısı/türü	100%	6 ay	111	74	37	67%	33%	



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

8	BAP-PRS-004	BİLİMSEL ARAŞTIRMA PROJELERİ PROSESİ	Açılmayan Program Sayısı	100%	6 Ay						
			Yayın Sayısı	100%	6 Ay	0	-	-			
			Proje Sayısı	100%	6 Ay	0	-	-	-	-	
			Danışmanlık Sayısı	100%	6 Ay	0					
			Çalıştay Sayısı	100%	6 Ay	0	-	-	-	-	
			Seminer Sayısı	100%	6 Ay	0	-	-	-	-	
			Konferans Sayısı	100%	6 Ay	0	-	-	-	-	
			Müşteri Memnuniyeti Oranı	100%	6 Ay					70%	30%
			Proje başvuru sayısı/türü	100%	6 Ay						
			Kabul/Red proje sayısı/türü	100%	6 Ay						
			İptal edilen proje sayısı/türü	100%	6 Ay						
			Dış kaynaklı proje sayısı ve öğretim elemanlarına göre dağılımı	100%	6 Ay						
			Proje yürütücüsü değişikliği sayısı/türü	100%	6 Ay						
			Proje sonuç raporu sayısı/türü	100%	6 Ay	4	4	0	100%	0%	
Komisyonla sunulan ara ve sonuç raporu sayısı/türü	100%	6 Ay									



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		Tamamlanan proje sayısı/türü	100%	6 Ay						
		Kapatılan proje sayısı/türü	100%	6 Ay						
		İlave destek verilen proje sayısı/türü	100%	6 Ay						
		Öğretim elemanlarının yürüttüğü proje sayısı	100%	6 Ay						
		Akademik takvime uyum	100%	6 Ay				100%	0%	
		Sınav Türü	100%	6 Ay	533	533	0	100%	0%	
		Sınav Sayısı	100%	6 Ay	5241	5241	0	100%	0%	
		İptal edilen sınav sayısı	100%	6 Ay	1604	1604	0	100%	0%	
		Düzeltilen not sayısı	100%	6 Ay	325	325	0	100%	0%	
		Verilen Ders Sayısı	100%	6 Ay	1921	1921	0	100%	0%	
		Zamanında yapılmayan ders sayısı	100%	6 Ay	1021	995	26	97%	3%	
		Yapılan denetim ve gözetim sayısı türü	100%	6 Ay	21	21	0	100%	0%	
		Teknik gezi sayısı	100%	6 Ay	5	5	0	100%	0%	
		Özel öğrenci sayısı	100%	6 Ay	39	39				
		Mezuniyet türü/dalı	100%	6 Ay	211	204	7	97%	3%	

9

EĞT-PRS-002

ÖN LİSANS – LİSANS EĞİTİM PROSESİ



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

10	BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER FAALİYETLERİ	Devam/Devamsızlık (öğrenci-akademik personel)	100%	6 Ay	3270	2048	1222	63%	37%
		Ders vermeyen öğretim elemanı sayısı	100%	6 Ay	107				
		Dekanlar, Yüksekokul, MYO, Konservatuar Müdürleri tarafından Rektöre verilen rapor sayısı	100%	6 Ay	8	8			
		Başarı oranı	100%	6 Ay	7520	5873	1647	78%	22%
	Yazılı ve görsel basına servis edilen haber sayısı	100%	6 Ay	71	71	0	100%	0%	
	Hazırlanan e-bülten sayısı	100%	6 Ay	3	3	0	100%	0%	
	Üniversitemizin tanıtım etkinliklerine katılan okul ve kurum sayısı	100%	6 Ay	3	3	0	100%	0%	
	Etkinliklerde çekilen fotoğraf sayısı	100%	6 Ay	7500	7500	0	100%	0%	
	YÖK sistemine girilen etkinlik sayısı	100%	6 Ay	39	39	0	100%	0%	



DICLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

9.0	İç Tetkikler 2020 Yılı İç Tetkik Planı çerçevesinde 1. iç tetkikler 17.06.2020 ile 25.06.2020 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup, Birimler bazında tespit edilen ve takip tetkik tarihi gelmeyen uygunsuzluklar aşağıda belirtilen şekildedir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

BİRİM ADI	UYGUNSUZLUK
BİLGİ EDİNME BİRİMİ	Birim Organizasyon şemasının oluşturulması ve görev tanımlarının oluşturulması
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	Görev tanımlarının kalite dokümanı olarak oluşturulmaması
	Dosya sırtlıklarının Standart Dosya Planına uygun olmadığı tespit edilmiştir.
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	Birimde çalışan personelin Görev Tanımları Formu'nun doldurulmaması
	Risk tanımlama ve analiz formu olmadığından risklerin orta ve yüksek olmaları durumunda düzeltici faaliyet formunun düzenlenememesi.
	Birim tarafından kullanılan proseslere ilişkin risk tanımlama ve analiz formunun hazırlanmaması
DÖNER SERMAYE İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ	Hizmet alanların ve çalışanların memnuniyet seviyelerinin ölçümünün ve konu ile ilgili kayıtların görülebilmesi
	Çalışma ortamının uyumsuzluğu
	İnsan kaynağı eksikliği
FEN FAKÜLTESİ	Hizmet alanlarının ve çalışanların memnuniyet seviyelerinin ölçümü için memnuniyet anketinin FRM022 düzenlenmemesi
	Arşivin standart arşiv tanımına uygun olmaması
	İnsan kaynağı eksikliği
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ	Güncel toplantı tutanaklarının eksikliği
PROJE KOORDİNASYON UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ	Hizmet alanlarının ve çalışanların memnuniyet seviyelerinin ölçülmesi için memnuniyet anketinin FRM022 düzenlenmemesi



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	<p>Biriminizde sunulan hizmetlerin kontrolü ve işlerin daha planlı yapılması için yapılan rutin toplantıların kayıt altına alınmaması</p> <p>Hedeflerin gerçekleşme seviyelerinin ölçülememesi, takibinin sağlanamaması, 2020 yılı için hedefler belirlenmemesi.</p> <p>2020 yılı için hedef belirlenmediğinden hedef eylem planının da oluşturulmaması</p> <p>Birimin 2020 yılı için risklerinin belirlenmemesi</p> <p>Birime ait risklerin oluşturulmaması nedeniyle ortaya çıkan risklerin bertaraf edilmesi için de bir çözümün bulunmaması</p> <p>Birimde oluşturulan 2 adet görev tanımı var fakat kimseye tebliğ edilmemiş. Görev, yetki ve sorumlulukların bilinmemesi</p> <p>2020 yılı için KYS şartlara uygunluğunu ve etkili olarak uygulandığının delilini sağlamak için herhangi bir kalite kaydı oluşturulmaması ve muhafaza edilmemesi</p> <p>Birime ait 2020 yılı için kalite hedeflerinin belirlenmemesi ve kalite geliştirme koordinatörlüğüne gönderilmemesi</p> <p>Birimin 2020 yılında KYS uygulayıp sürdürebilmesi ve etkinliğini sürekli iyileştirebilmesi için doküman hazırlığının olmaması</p> <p>Kayıtlar listesinin tutulmaması</p> <p>Dosya içerik formlarının kullanılmaması.</p> <p>İnsan kaynağı eksikliğinin giderilmemesi nedeni ile işlerin aksaması.</p> <p>Birime ait yönetmelik gereği merkezin yönetim kurulu, danışma kurulu, müdür yardımcılarının atanmaması.</p>			
10.0	<p>Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler 17.06.2020 ile -25.06.2020 tarihleri arasında yapılan iç tetkiklerde tespit edilen 27 adet uygunsuzluktan 6 adedi kapatılmıştır.</p>			
	<table border="1"><thead><tr><th>(17 – 25.06.2020) TARİHİNDE TETKİK EDİLEN BİRİMLER</th><th>TETKİKTE ORTAYA ÇIKAN UYGUNSUZLUKLAR</th><th>KAPATILAN UYGUNSUZLUK ADEDİ VE TETKİK TARİHİ</th></tr></thead></table>	(17 – 25.06.2020) TARİHİNDE TETKİK EDİLEN BİRİMLER	TETKİKTE ORTAYA ÇIKAN UYGUNSUZLUKLAR	KAPATILAN UYGUNSUZLUK ADEDİ VE TETKİK TARİHİ
(17 – 25.06.2020) TARİHİNDE TETKİK EDİLEN BİRİMLER	TETKİKTE ORTAYA ÇIKAN UYGUNSUZLUKLAR	KAPATILAN UYGUNSUZLUK ADEDİ VE TETKİK TARİHİ		



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	Birimde çalışan personelin görev tanımları formunun doldurulmaması	3 Adet 10.07.2020 Kapandı.
	Risk tanımlama ve analiz formu olmadığından risklerin orta ve yüksek olmaları durumunda düzeltici faaliyet formunun düzenlenememesi.	
	Birim tarafından kullanılan proseslere ilişkin risk tanımlama ve analiz formunun hazırlanmaması	
FEN FAKÜLTESİ	Hizmet alanlarının ve çalışanların memnuniyet seviyelerinin ölçümü için memnuniyet anketinin FRM022 düzenlenmemesi	3 Adet 10.07.2020 Kapandı.
	Arşivin standart arşiv tanımına uygun olmaması	
	İnsan kaynağı eksikliği	

UYGUNSUZLUKLARIN DAĞILIMI (ÖZET)

Temel Veriler	Adet
Tetkik Edilen Birim Sayısı	87
Uygunsuzluk Tespit Edilen Birim Sayısı	7
Toplam Uygunsuzluk Sayısı	27
Kapatılan Uygunsuzluk Sayısı	6
Açık Olan Uygunsuzluk Sayısı	0
Takip Tetkik Tarihi Gelmemiş Uygunsuzluk Sayısı	21

Düzeltilici Faaliyetler

DFFBE2019005 Nolu Fen Bilimleri Enstitüsü düzeltici faaliyeti (Arşiv odasının neme karşı dayanıksızlığı/ 27.05.2019) 20.07.2020 tarihinde arşivin bir üst kata taşınmasıyla kapanmıştır.

10.0

Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

29.01.2020 tarihinde yapılan YGG de alınan kararları ve gerçekleşme durumları aşağıda verilmiştir.

YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ (YGG)			
SIRA	AÇIKLAMALAR	İLGİLİ BİRİM/KİŞİ	DURUMU
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	KYS otomasyonunu kurulduktan sonra birimlerden gerekli duyuluyorsa revize ederek yüklemeleri istenmiştir
d	Bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır.		



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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	KYS otomasyonunu kurulduktan sonra birimlerden verilerin yüklemesi istenmiştir
ğ	Tespit edilen uygunsuzluklar takip tetkikleri ile giderilmektedir. Bu konuda karar alma gereği 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	DÜBAP a proje sunuldu.
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 Üniversitemizin 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	Projeden vazgeçildi.

Sürekli İyileştirme;

2020 yılının ilk 6 ayı için Birimlerden gelen Sistem Performans Raporları doğrultusunda Üniversitemizde “Sürekli İyileştirme” faaliyetlerinde genel olarak şu başlıklar ön plana çıkmaktadır:

1- Öğrenci ve çalışan memnuniyet anketlerinin güncellenmesi ve geliştirilmesi. (Mühendislik Fak, Sivil Havacılık Yüksekokulu)



DICLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- 2- Birim bazında yapılacak yeni bir öğrenci memnuniyet anketinin oluşturulması. (Bismil MYO)
- 3- Kampüs içi ulaşımının artırılması ve ücretsiz hale getirilmesin sağlanması (Diyarbakır Tarım MYO, Mimarlık Fakültesi)
- 4- Öğrenci ve personel memnuniyet anketlerinin sonucunda öne çıkan yemekhane hizmetlerinin iyileştirilmesi. (Diyarbakır Tarım MYO, Mimarlık Fakültesi)
- 5- Kantinlerin yetersiz olması ve kantinde satılan ürünlerin pahalı satılmasının önlenmesi için denetimlerin yapılması. (Diyarbakır Tarım MYO, Mimarlık Fakültesi,
- 6- Akademik ve idari faaliyetlerin yürütülmesi için gerekli fiziki mekân ihtiyacının karşılanması (Adalet MYO, Atatürk Sağlık Hizmetleri MYO)
- 7- Akademik ve idari personel ihtiyacının karşılanması için gerekli yazışma ve diğer işlemlerin yapılması (Adalet MYO, Atatürk Sağlık Hizmetleri MYO)
- 8- Bölümlerin tanıtımlarının geliştirilmesi (Mühendislik Fakültesi, Sivil Havacılık Yüksekokulu)
- 9- Ders müfredatlarının geliştirilmesi (Mühendislik Fakültesi, Sivil Havacılık Yüksekokulu)
- 10- Akademik birimlerde bulunan cihazların (simülatör) kullanma talimatlarının hazırlanması (Atatürk Sağlık Yüksekokulu)
- 11- Dicle Adalet Dergisinin ULAKBİM veri tabanında yer alması için yapılan başvurunun takibi (Adalet MYO)
- 12- Öğrenci ve çalışanlara yönelik sosyal etkinliklerin artırılması (Atatürk Sağlık Hizmetleri MYO)
- 13- Kulüp topluluklarının etkinliklerinin artırılması (SKS Daire Başkanlığı)
- 14- Sportif branşlarda alınan madalya sayısını artırılması (SKS Daire Başkanlığı,
- 15-Sınıf, laboratuvar, yemekhane, tuvalet vb. mekânların temizliğinin sağlanması ve bakımlarının yapılması (Atatürk Sağlık Hizmetleri MYO, SKS Daire Başkanlığı)
- 16- Birime bağlı CİMER kullanıcılarına sistemle ilgili olarak gerekli bilgilendirme yapılarak genel koordinasyonu sağlamak ve bilgi edinme işlemlerinde talep edilen bilgilerin en doğru şekilde ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nda belirtilen hukuki süre içinde cevaplanabilmesini sağlamak (Bilgi Edinme)

Prof. Dr. Hasan BAYINDIR
Kalite Geliştirme Koordinatör V.