



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

REKTÖRLÜK MAKAMINA

01.01.2024 – 10.06.2024 tarihleri arasında yürütülen kalite çalışmaları kapsamında elde edilen sonuçlar, kalite standardının ilgili maddeleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Bilgilerinize arz olunur.

KONULAR

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.

- 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

Kalite Politikası

Kalite Politikamıza <https://www.dicle.edu.tr/tr/sayfalar/kalite-politikamiz-57-1041> adresinden ulaşabilirsiniz.

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 kısmında yayımlanmıştır. Erişim linki şu şekildedir:

<https://services.dicle.edu.tr/dss/login.aspx?ReturnUrl=%2fdss%2fqadocnew.aspx>

Risk ve Fırsatlar

Üniversitemizde risk ve fırsatları değerlendirmek için Risk Analiz 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.

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.

Birimlerden Hedeflerin Toplanması

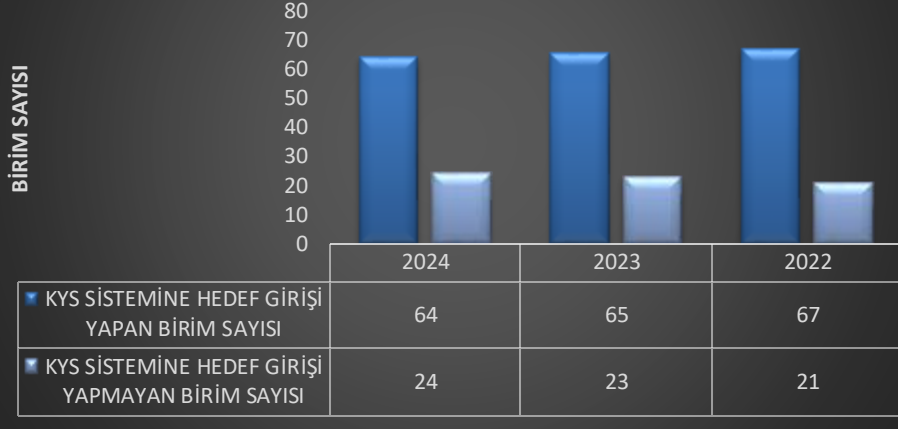
2020 yılı içerisinde KYS otomasyonuna hedeflerimizin girileceği ara yüz eklendi ve birimlerden hedeflerini bu sisteme giriş yapmalarını istendi.

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.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; eğitim-öğretim, toplumsal katkı, Ar-Ge, uluslararasılaşma, memnuniyet, altyapı ve akreditasyon başlıklı hedef kategorileri bulunmaktadır.

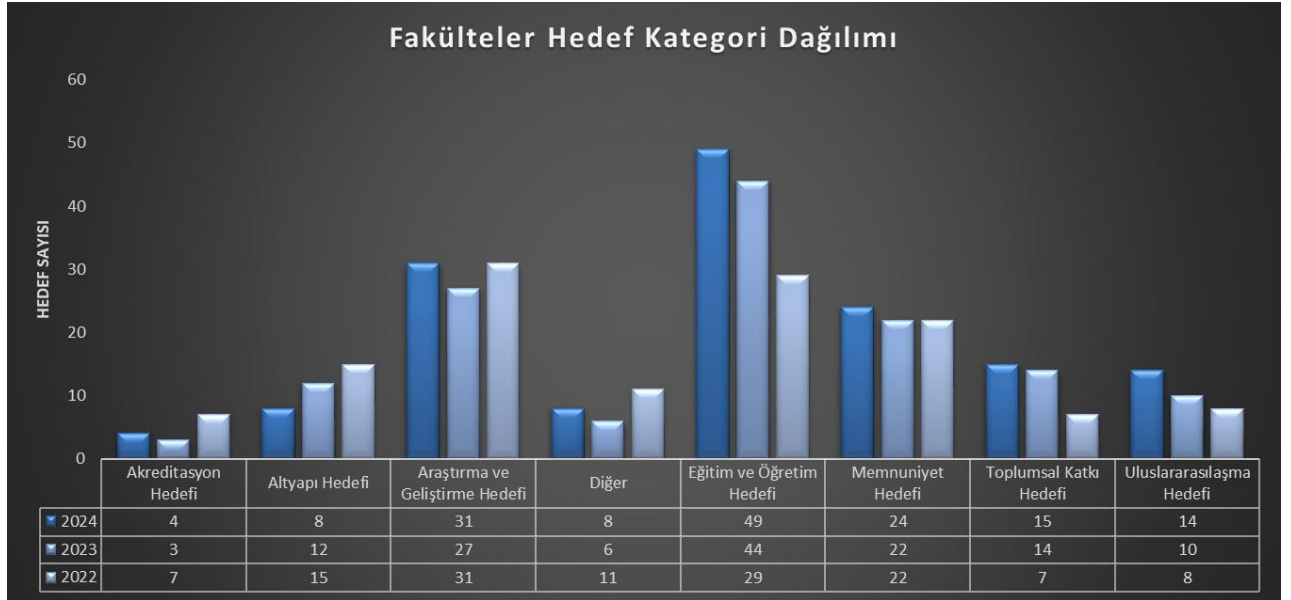
Dicle Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemine 2024 yılında 88 birimden 64'ü hedeflerini girmiştir. Geriye kalan 24 birim ise hedef girişi yapmamıştır. Hedef girişi yapan birimlerin hedefleri incelenmiş ve belirgin, ölçülebilir, ulaşılabilir, gerçekçi ve zaman sınırlı hedefler kabul edilmişlerdir. Bu kriterlere uymayan hedefler ise reddedilmiştir.

HEDEF GİRİŞİ YAPAN VE YAPMAYAN BİRİM SAYILARI



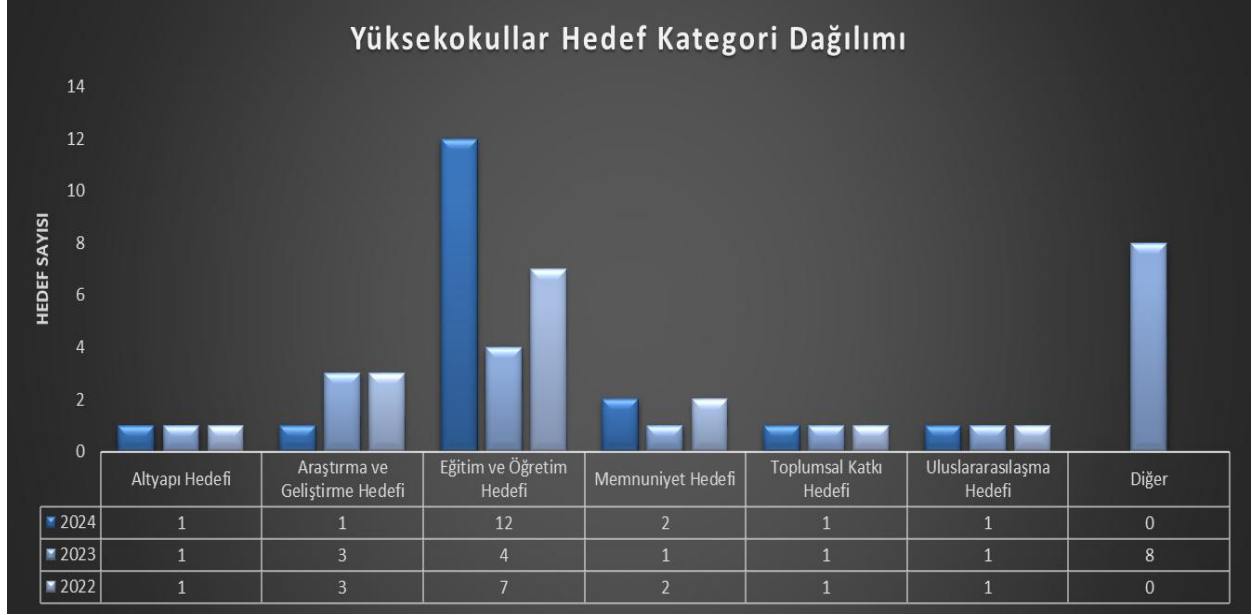
Şekil 1: 2024 Yılı Kalite Hedefleri Özeti

Dicle Üniversitesi 2024 yılında KYS sistemine hedeflerini giren birimlerin ne tür hedefler girdiğini belirlemek amacı ile hedefler kategorik bazlı ayrılmıştır. Bu çalışma sonucunda her bir kategori için girilen hedef sayısı belirlenmiş ve grafikler ile gösterilmiştir. Aşağıdaki grafikler kategori bazlı birimlerin girdiği hedef sayılarını göstermektedir



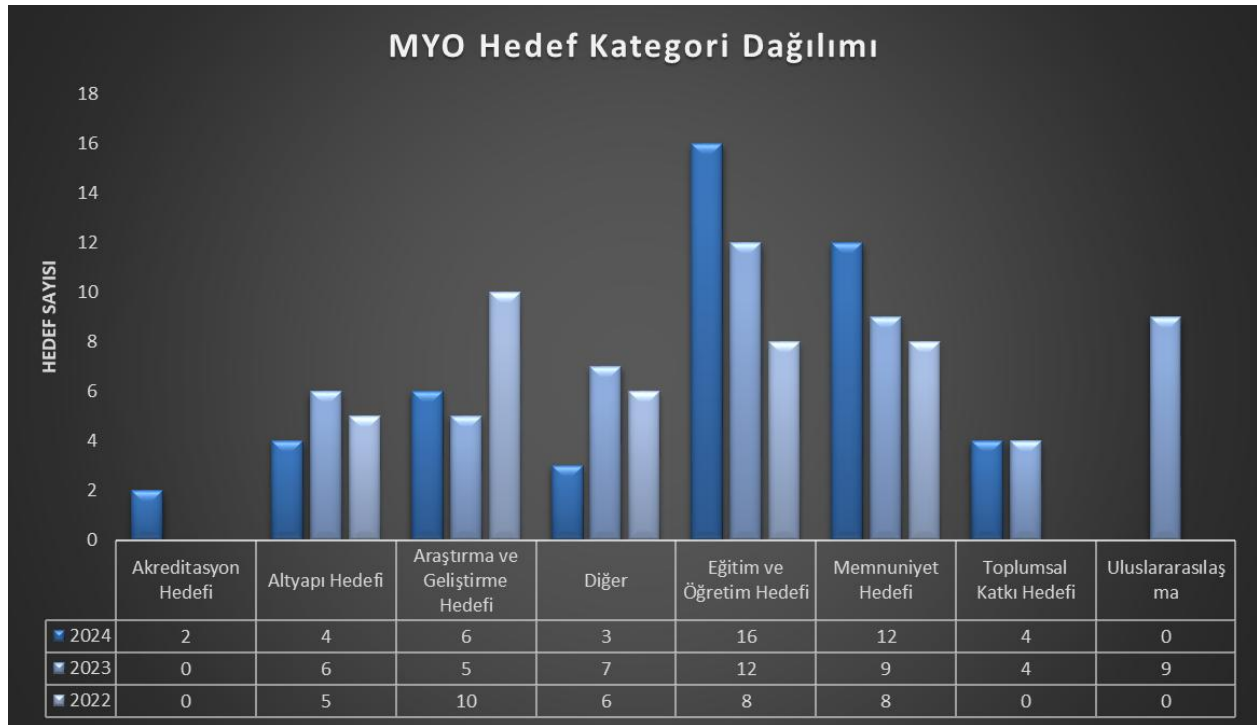
Şekil 2: 2024 Yılı Fakültelerin Hedef Kategori Dağılımı

Fakültelerin kategori bazlı hedefleri incelendiğinde, Eğitim Öğretim ile ilgili 49 adet hedefin belirlendiği görülmektedir. Ar-Ge 31, Toplumsal katkı 15, uluslararasılaşma 14, Memnuniyet 24, Alt yapı 8, Akreditasyon 4 ve hiçbir kategoriye girmeyen 8 hedef bulunmaktadır.



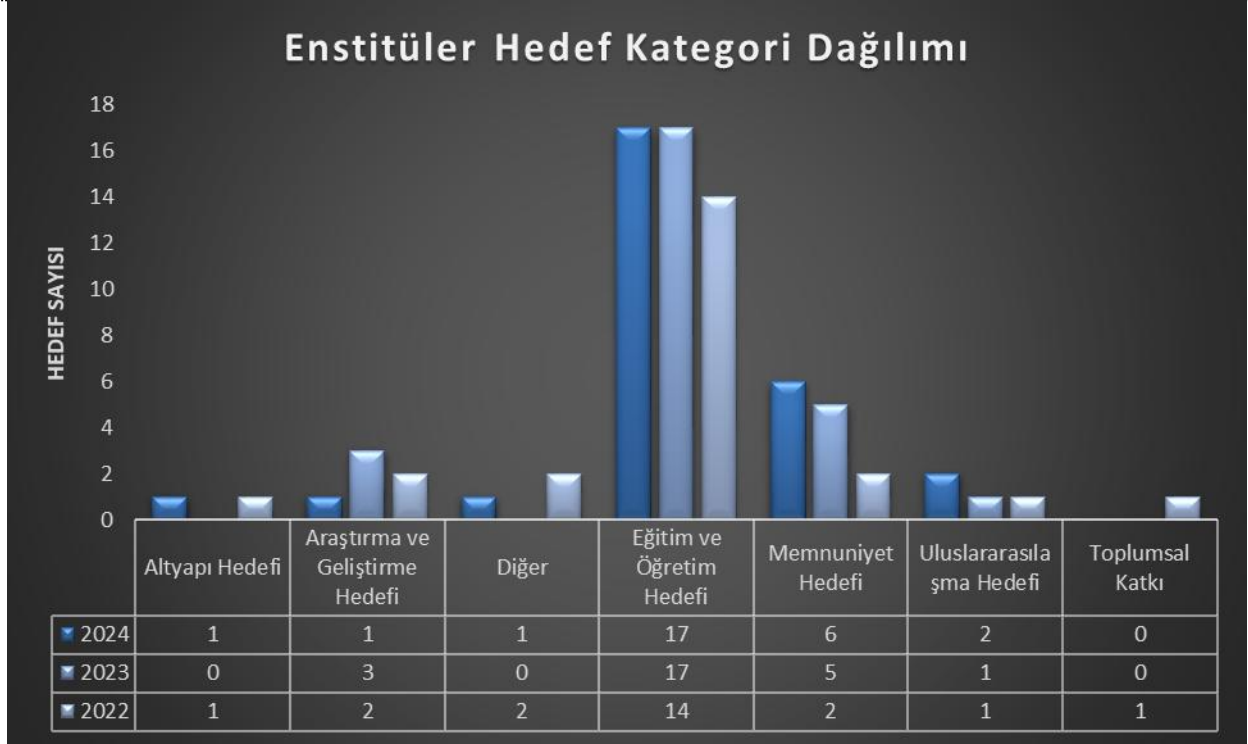
Şekil3: 2024 Yılı Yüksekokulların Hedef Kategori Dağılımı

Yüksekokulların hedeflerine bakıldığında, Eğitim öğretim kategorisinde 12, Ar-Ge de 1, memnuniyet 2, alt yapı 1, uluslararasılaşma 1, toplumsal katkı 1 ve diğer 0 olmak üzere toplamda 18 adet hedef belirlenmiştir.



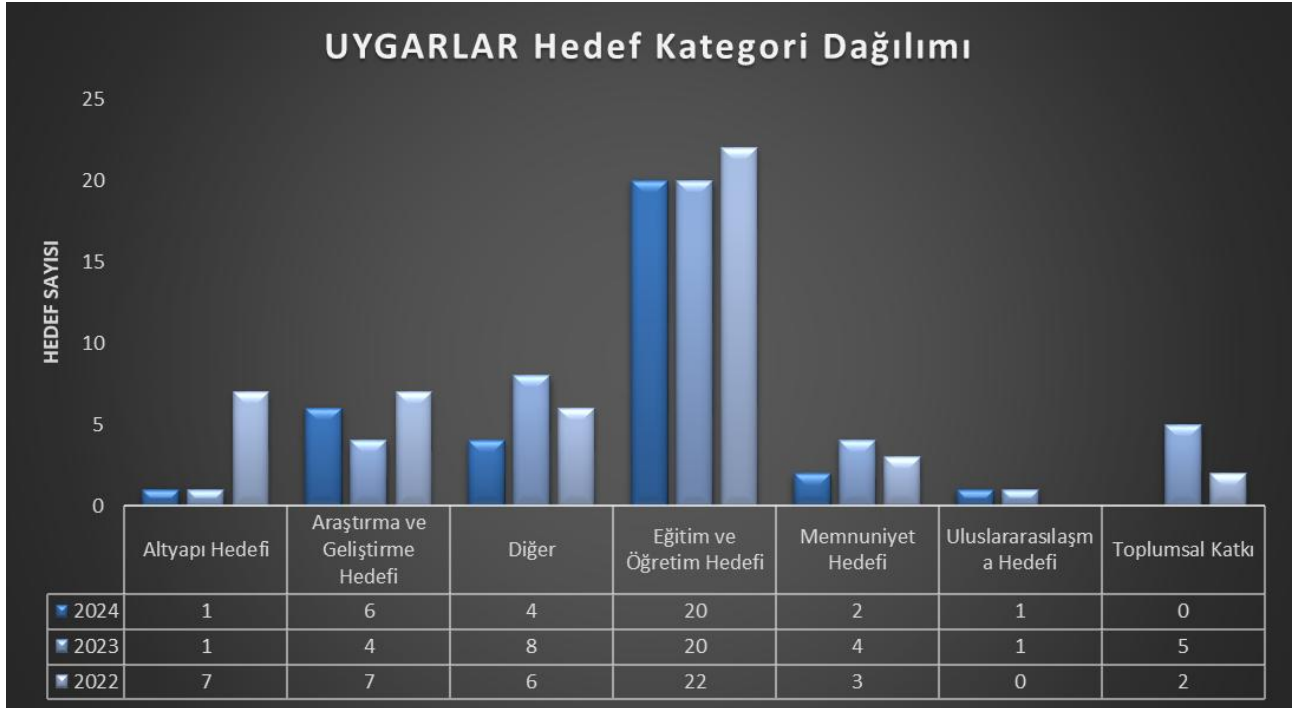
Şekil4: 2024 Yılı Meslek Yüksekokulların Hedef Kategori Dağılımı

Meslek Yüksekokullarının kategori bazlı hedef sayıları; Eğitim öğretim 16, Ar-ge 6, Toplumsal Katkı 4, Memnuniyet 12, Alt yapı 4, Akreditasyon 2, hiçbir kategoriye girmeyen 3 şeklindedir. Meslek yüksekokullarının hedeflerin analiz edildiğinde, hedef dağılımlarının birbirine yakın olduğu, ancak uluslararasılaşma ile ilgili hiç hedef girilmediği görülmektedir.



Şekil5: 2024 Yılı Enstitülerin Hedef Kategori Dağılımı

Enstitülerin hedefleri kategori bazında, eğitim öğretim 17, Ar-ge 1, Memnuniyet 6, Uluslararasılaşma 2, Altyapı 1 hedefleri vardır. Akreditasyon ve toplumsal katkıyla ilgili hiç hedef girilmemiştir. Enstitülerin hedeflerinin daha çok eğitim öğretim ile ilgili olduğu görülmektedir.



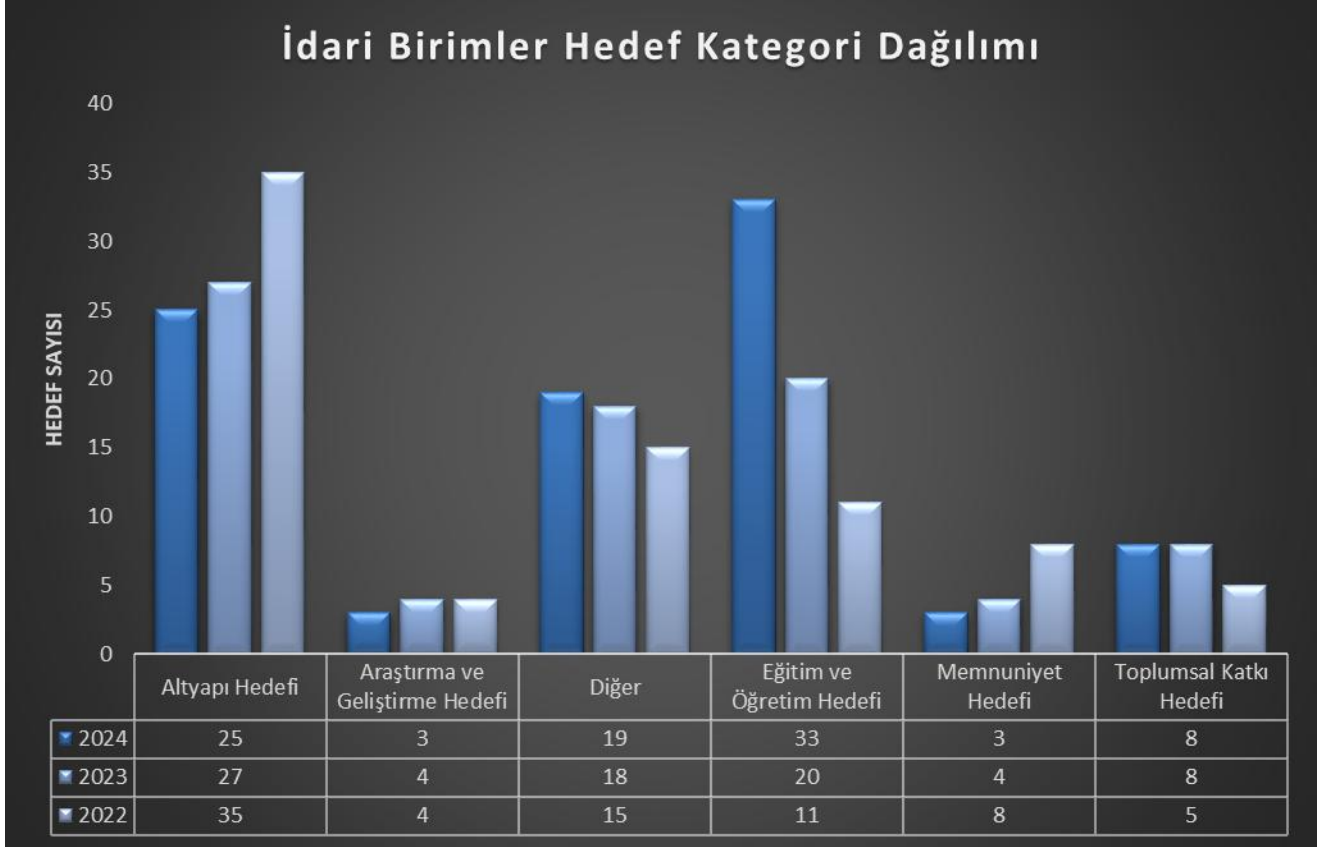
Şekil6: 2024 Yılı Uygarların Hedef Kategori Dağılımı



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Uygulama ve Araştırma Merkezlerinin hedeflerinin kategori bazlı dağılımları; Eğitim öğretim 20, Ar-ge 6, Toplumsal katkı 0, Uluslararasılaşma 1, Memnuniyet 2, Alt yapı 1 ve diğer kategorisinde 4 olmak üzere toplamda 34 adet hedef belirlenmiştir. Uygulama ve araştırma merkezlerinin daha çok eğitim öğretim başlığı altında hedef belirledikleri görülmektedir.



Şekil7: 2024 Yılı İdari Birimlerin Hedef Kategori Dağılımı

İdari birimlerin kategori bazlı hedef sayıları, Ar-ge 3, Toplumsal katkı 8, Memnuniyet 3, Alt yapı 25, Eğitim-Öğretim 33 ve hiçbir kategoriye girmeyen hedef sayısı ise 19'dur.

Riskler

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.

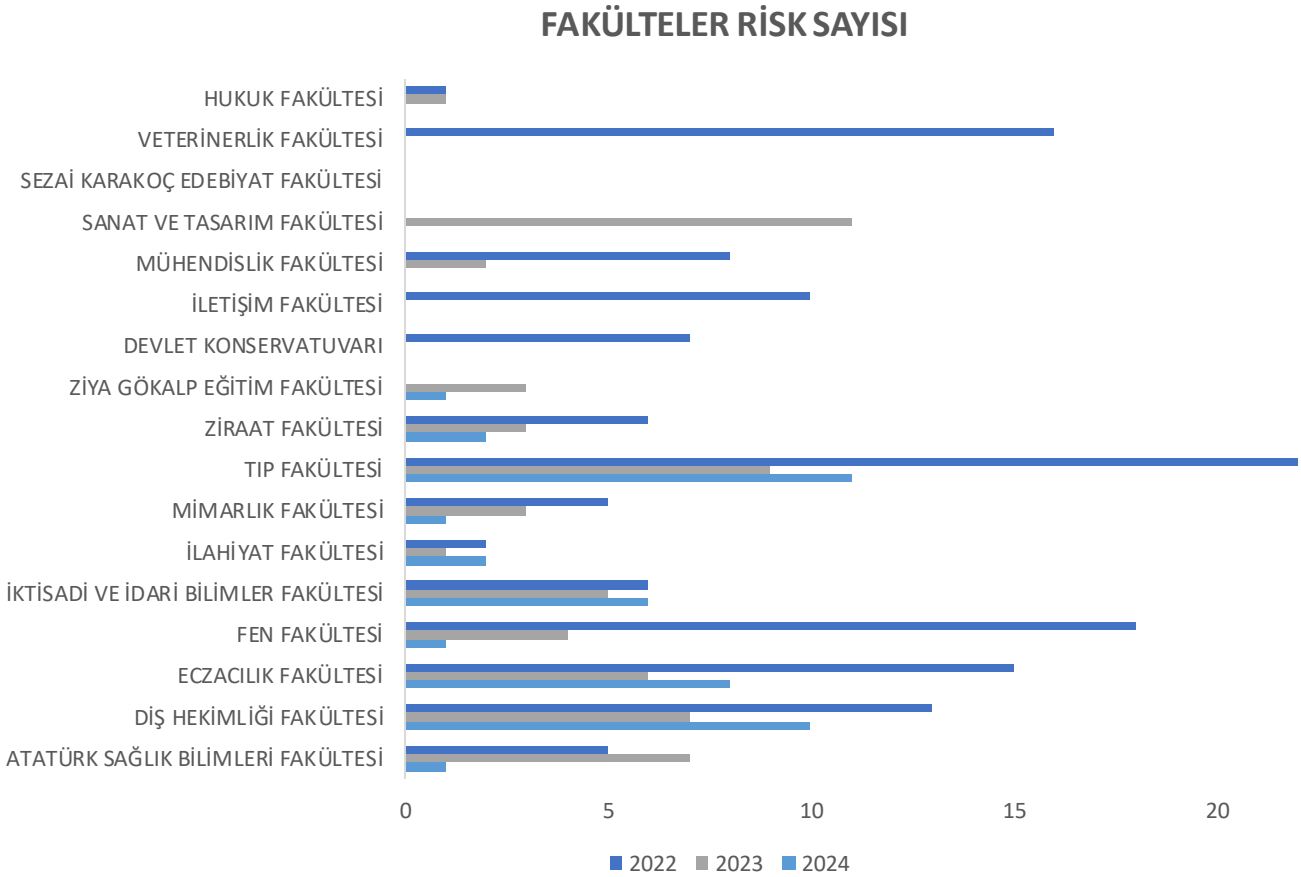


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Şekil8: 2024 Yılı Birim Bazında Risk Sayıları



Şekil9: Fakülteler Risk Dağılımı

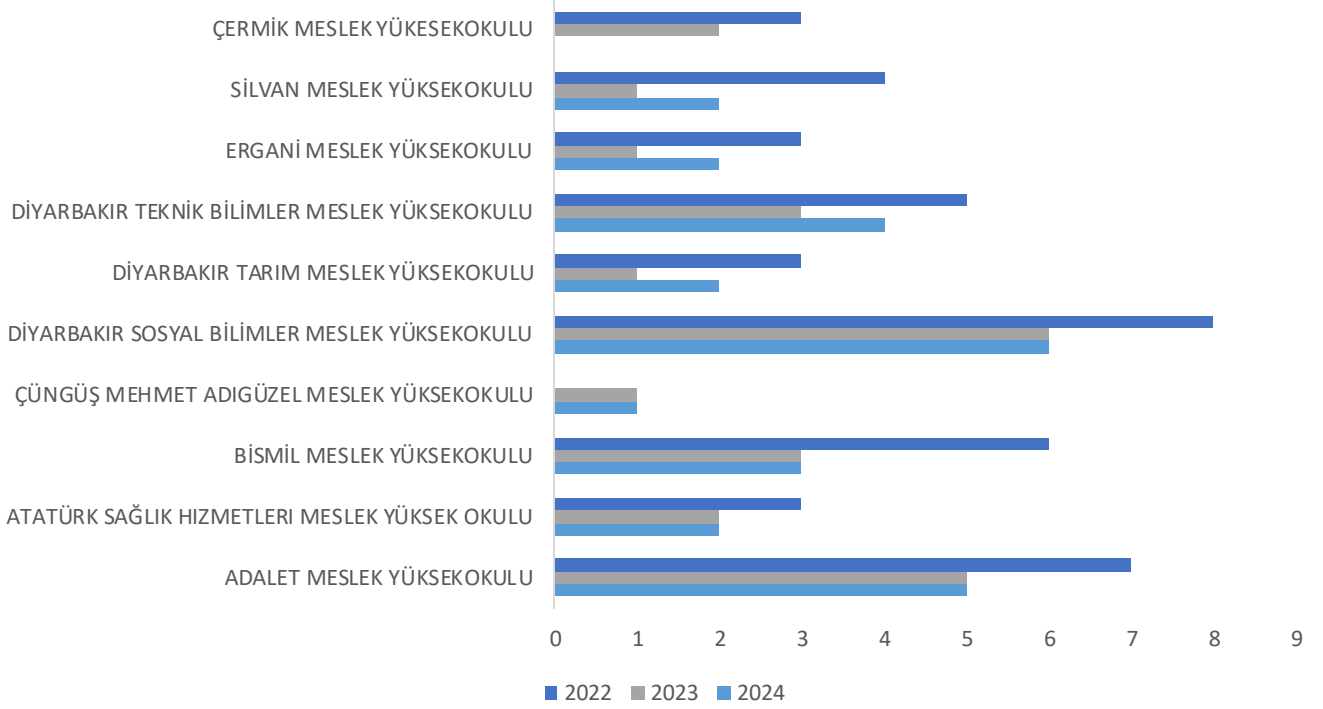
2024 yılı Fakülte Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 29 adet eğitim öğretim, 8 adet satın alma, 3 adet alt yapı ve 1 adet personel işleri kategorilerinde risk bulunduğu belirlenmiştir. Fakülteler araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, öğrenci işleri, sosyal ve kültürel faaliyet, sürekli eğitim ve uzaktan eğitim kategorilerinde risk girişi yapmamıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

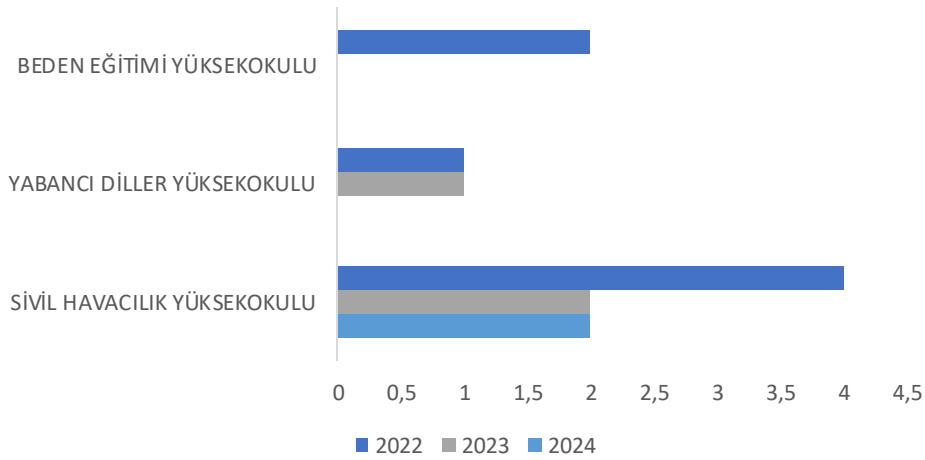
MYO RİSK SAYILARI



Şekil10: Meslek Yüksekokulları Risk Dağılımı

2024 yılı Meslek Yüksekokulları Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 14 adet eğitim öğretim, 8 adet alt yapı ve 2 adet araştırma- geliştirme ve 1 adet toplumsal katkı kategorilerinde risk bulunduğu belirlenmiştir. Meslek Yüksekokulları satın alma, öğrenci işleri, sosyal ve kültürel faaliyet, sürekli eğitim personel işleri ve uzaktan eğitim kategorilerinde risk girişi yapmamıştır.

YÜKSEKOKULLAR RİSK SAYISI



Şekil11: Yüksekokullar Risk Dağılımı

*Beden Eğitimi Yüksekokulu ve Yabancı Diller Yüksekokulu risk girişi yapmamıştır.

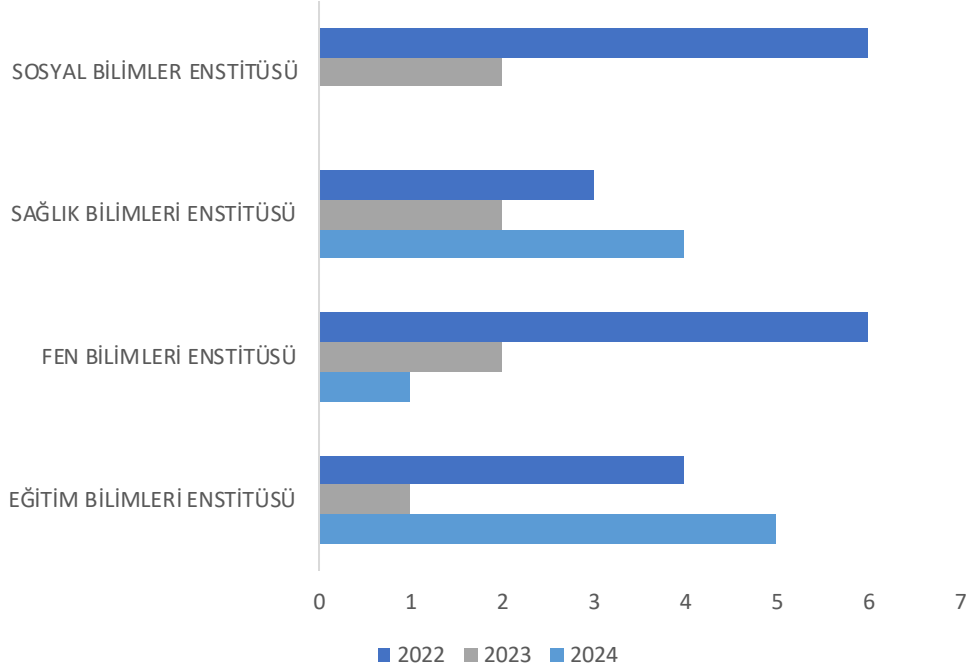


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Sivil Havacılık Yüksekokulu'nun belirttiği 2 riskin biri eğitim öğretim, diğeri ise sosyal kültürel faaliyet kategorilerindedir.

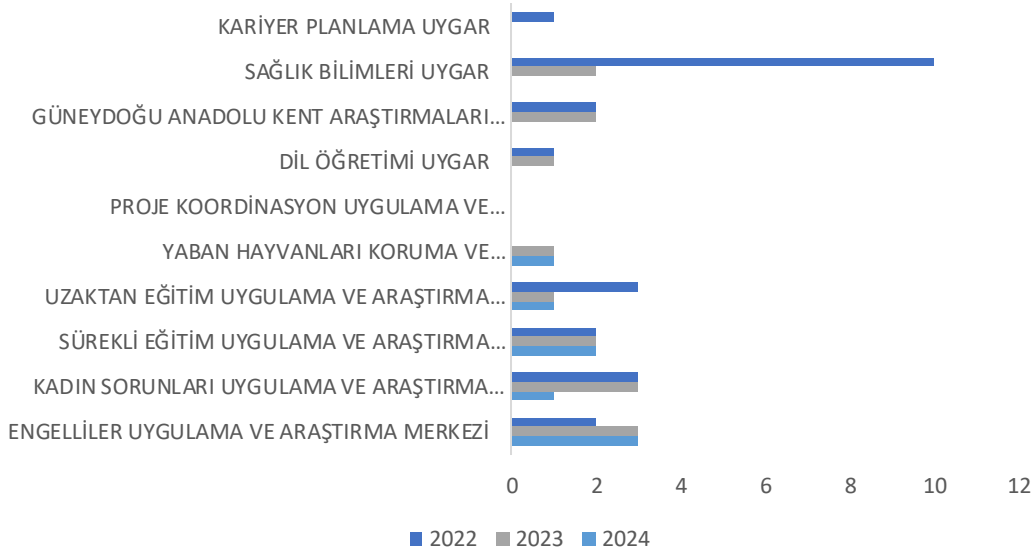
ENSTİTÜLER RİSK SAYISI



Şekil 12: Enstitüler Risk Dağılımı

2024 yılı Enstitüler'in Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 7 adet eğitim öğretim, 1 adet uluslararasılaşma, 1 adet memnuniyet ve 1 adet araştırma geliştirme kategorilerinde risk bulunduğu belirlenmiştir.

UYGARLAR RİSK SAYISI





DİCLE ÜNİVERSİTESİ

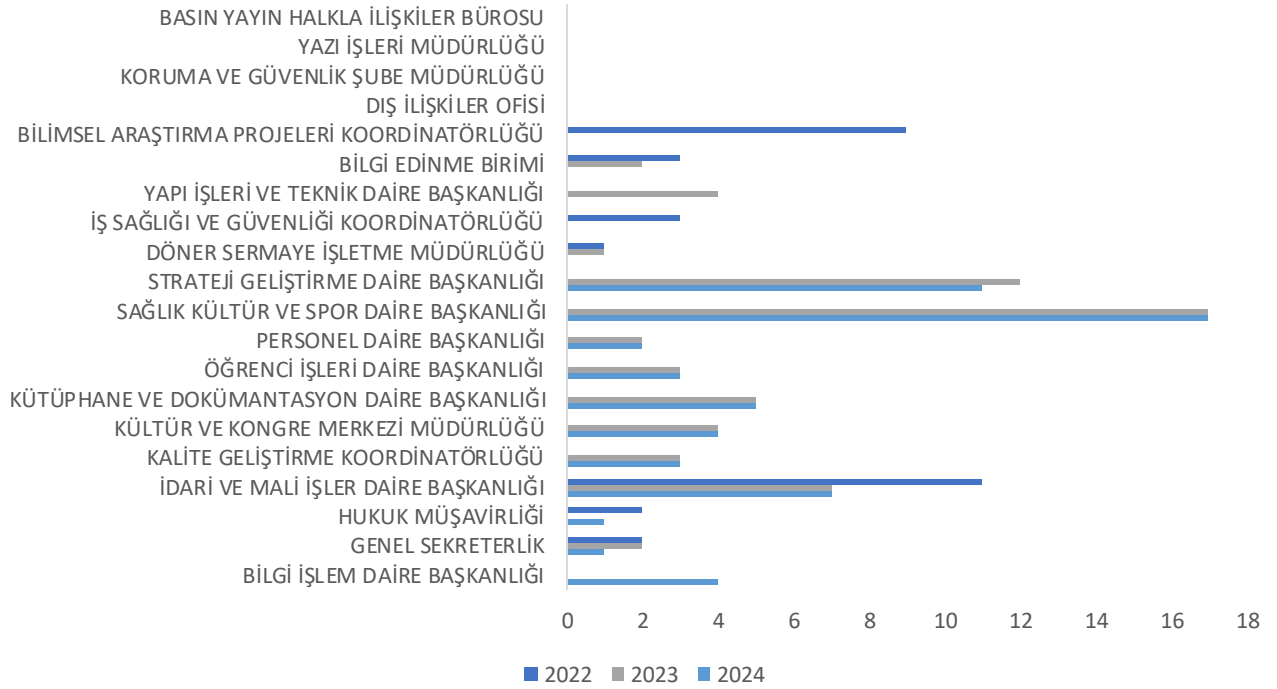
SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Şekil13: Uygarlar Risk Dağılımı

Dil Öğretimi UYGAR, Güneydoğu Anadolu Kent Araştırmaları UYGAR, Proje Koordinasyon UYGAR, Sağlık Bilimleri UYGAR ve Kariyer Planlama UYGAR risk girişi yapmamıştır.

2024 yılı UYGAR'ların Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 3 adet eğitim öğretim, 2 adet sürekli eğitim ve 1 adet uzaktan eğitim kategorilerinde risk bulunduğu belirlenmiştir. UYGAR'lar araştırma-geliştirme, alt yapı, satın alma, toplumsal katkı, öğrenci işleri, sosyal ve kültürel faaliyet ve personel işleri kategorilerinde risk girişi yapmamıştır.

İDARİ BİRİMLER RİSK SAYISI



Şekil14: İdari Birimler Risk Dağılımı

Dış İlişkiler Ofisi, Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü, Bilgi Edinme Birimi, Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü, Yazı İşleri Müdürlüğü ve Basın Yayın Halkla İlişkiler Bürosu risk girişi yapmamıştır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı 'Güvenlik Zafiyeti' şeklinde Yüksek Risk Belirlemiştir.

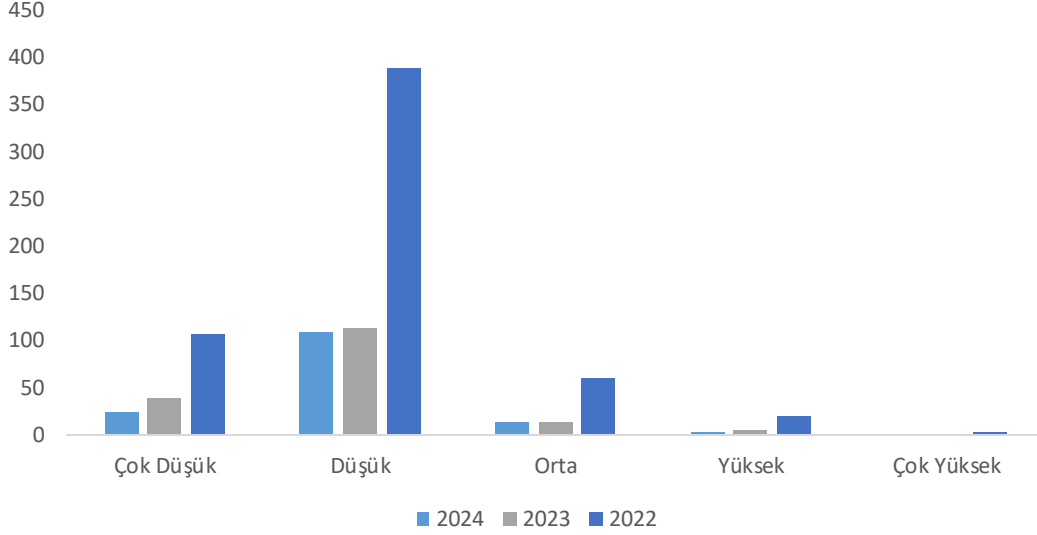
2024 yılı İdari Birimlerin Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 11 adet alt yapı, 10 adet satın alma, 3 adet öğrenci işleri ve 13 adet sosyal kültürel faaliyet alanında risk bulunduğu belirlenmiştir. İdari Birimler eğitim öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, sürekli eğitim, uzaktan eğitim ve personel işleri kategorilerinde risk girişi yapmamıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

YILLARA GÖRE RİSK SAYILARI



Şekil15: Yıllara Göre Risk Dereceleri

İnsan Kaynakları

Üniversitemizde insan kaynağı ihtiyaçları birimlerden gelen talepler değerlendirilerek ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin edilmektedir. Üniversitemizde **1702** akademik personel, **4** yabancı uyruklu akademik personel, **2095** idari personel, **2067** sürekli işçi (696 KHK), **77** sürekli işçi, **2** vizeli işçi ve **324** 4-B sözleşmeli olmak üzere toplam personel sayımız **6271**'dir.

Tablo 1: 2024 Yılı(İlk Altı Ay) Akademik ve İdari Personel Sayıları

Akademik Personel Sayıları		İdari Personel Sayıları	
Ünvan	2024 İlk Altı Ay Personel Sayısı	Ünvan	2024 İlk Altı Ay Personel Sayısı
Profesör	408	İdari Personel	2095
Doçent	217	Vizeli İşçi	2
Doktor Öğretim Üyesi	309	Sürekli İşçi (696 KHK)	2067
Öğretim Görevlisi	245	4-B Sözleşmeli	324
Araştırma Görevlisi	523	Sürekli İşçi	77
Yabancı Uyruklu Doçent	-		
Yabancı Uyruklu Dr. Öğretim Üyesi	2		
Yabancı Uyruklu Öğretim Görevlisi	2		



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Toplam

1706

Toplam

4565

2024 Yılı Toplam Personel Sayısı 6271

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 : YDB-FRM-008
- Arıza Bakım Onarım Bildirim Formu : YDB-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.

Üniversitemiz bünyesinde 2024 yılında toplam 8 adet Hizmet İçi Eğitime 1947 Kişi katılmış, programlarına ilişkin bilgiler aşağıda tabloda gösterilmektedir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 2: 2024 Yılı Hizmet İçi Eğitim Bilgileri

No	Hedef Kitle	Eğitim Türü	Faaliyet Tarihi	Düzenleyen Birim	Katılımcı Sayısı
1	Dicle Üniversitesi Personelleri	Etkili İletişim Etkili Sunum Teknikleri	16.04.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Birimi	144
2	Dicle Üniversitesi Personelleri	Kurumsal Aidiyet ve Sorumluluk Bilinci	17.04.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Birimi	128
3	Dicle Üniversitesi Personelleri	Tükenmişlik Sendromu ve Başa Çıkmanın Yolları	18.04.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Birimi	120
4	Dicle Üniversitesi Koruma Güvenlik Personelleri	Oryantasyon Eğitimi	24.04.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Birimi	45
5	Dicle Üniversitesi Personelleri	Etkili İletişim Etkili Sunum Teknikleri	6.05.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Birimi	449
6	Dicle Üniversitesi Personelleri	Kurumsal Aidiyet ve Sorumluluk Bilinci	7.05.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Birimi	480
7	Dicle Üniversitesi Personelleri	Tükenmişlik Sendromu ve Başa Çıkmanın Yolları	8.05.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Birimi	561
8	Dicle Üniversitesi Personelleri	Can Kurtarma ve İlk Yardım Eğitimi	13.05.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Birimi	20
TOPLAM					1947

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 imkânları dikkate alınarak Yıllık Eğitim Planı (KGK-PLN-006) hazırlanıp yürütülmektedir. Dicle Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi 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 (PDB-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 tabi tutulur. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, oryantasyon eğitimi, kongre, konferans ve Kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar (PDB-FRM-010) Eğitim Katılım Formu, (PDB-FRM-011) Eğitim Değerlendirme Formu; Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

Dokümantasyon

Üniversitemizde KYS'nin uygulanması için standardın istediği dokümanlara ek olarak Kalite El Kitabı,



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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; 5 adet revize edilen doküman, 7 adet yeni doküman ve 2 adet iptal edilen doküman bulunmaktadır. İlgili değişikliklere Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'nün web sitesinde kalite dokümanları kısmından ulaşabilmektedir.

Erişim linki şu şekildedir:

<https://services.dicle.edu.tr/dss/login.aspx?ReturnUrl=%2fdss%2fqadocnew.aspx>

Tablo 3: 2024 Yılı Kalite Dokümanları

	Revizyon	Yeni doküman	İptal
Kalite El Kitabı	-	-	-
Prosedür	-	-	-
Prosesler	1	-	-
Listeler	2	-	-
Talimatlar	-	-	-
Planlar	-	-	-
İş Akış Şemaları	-	-	-
Anketler	-	1	-
Formlar	2	6	2
Görev Tanımları	-	-	-
Toplam	66	15	7

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 Prosedüründe (KGK-PRD-002) açıklanmıştır.

Kalite Kayıtları

Sistemin istemiş olduğu kalite kayıtları ve saklama süreleri, Kayıtların Kontrolü Prosedüründe 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 web adresinde yayınlanmaktadır. Sisteme girişte personel kullanıcı adı ve internet şifresiyle girişle birlikte gerekli güvenlik önlemi alınmıştır.

Erişim linki şu şekildedir:

<https://services.dicle.edu.tr/dss/login.aspx?ReturnUrl=%2fdss%2fqadocnew.aspx>



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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:

- 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.

KGK-PLN-003 Kalite Yönetim Sistemi Planı

FAALİYET ADI	YAPILACAK FAALİYET	UYGULAMA	KONTROL	PERİYOT	SORUMLU
DOKÜMANTASYON	Kalite Geliştirme Koordinatörü kontrolleri, doküman değişiklik talepleri	İlgili doküman değişikliğinin yapılması	Yayın öncesi kontrol ve onay, Dokümanların Kontrolü Prosedürü (KGK-PRD-001)	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
KAYITLARIN KONTROLÜ	Faaliyetler sonrası her türlü verinin toplanması	Kalite kayıtlarının bölümde ve arşivde muhafazası	Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KGK-PRD-002), Dicle Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği, Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
MÜŞTERİ ODAKLILIK	Anket uygulamaları ile memnuniyet düzeylerinin ve eksikliklerin belirlenmesi, Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tespiti	Müşteri memnuniyeti doğrultusunda sürekli gelişim konularının ve kalite hedeflerinin belirlenmesi	Müşteri memnuniyeti takip sonuçlarının değerlendirilmesi, YGG toplantısı, Anket Değerlendirme Prosedürü	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
KALİTE POLİTİKASI	YGG toplantılarında görüşme	Gerekli görülmesi halinde revizyon yapılması	Takip eden YGG toplantısında değerlendirme	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Kalite Geliştirme Komisyonu, Birim Kalite Sorumluları, Birim Kalite Komisyonları
KALİTE HEDEFLERİ	YGG toplantılarında Üniversite yıllık hedeflerinin belirlenmesi, Birimlerin hedeflerinin belirlenmesi	Belirlenen hedefler doğrultusunda strateji ve faaliyetlerin termine uyumlu şekilde gerçekleştirilmesi	Takip eden toplantıda verilerin analizi ve değerlendirme Hedef Eylem Planı (KGK-PLN-004)	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR	Yeni birimler eklendiğinde veya birimlerde değişiklik talebi geldiğinde görev ve sorumlulukların tespiti	Görev ve yetkilerin yeniden belirlenerek anlaşılır hale getirilmesi	İç tetkikler ile uygulamanın kontrolü	Yılda bir	, Birim Kalite Sorumluları, Birim Kalite Komisyonları, İç tetkikçiler (sorumlu personel), Tetkik



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	Konuların belirlenmesi ve bildirilmesi	Kararların alınması ve sorumluların belirlenmesi	Takip eden toplantıda ele alınan konuların gerçekleşme durumlarının incelenmesi ve değerlendirme	Altı ay da bir	edilen birimler Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
RİSK VE FIRSATLAR	Hedeflere bağlı olarak süreç ve faaliyet izleme	Süreç ve faaliyet hedefleri izlemesi sonucu ortaya çıkan risk ve fırsatların belirlenmesi	KYS üzerinden risklerin, risklerin hedeflerinin kontrolünün ve izlemesi, Süreç ve faaliyet hedefleri izlemesi sonucu DÖF Sistemi, Riskler ve GZTF analizleri	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Tüm Birimler, Süreç Sorumluları
YETERLİLİK FARKINDA OLMA VE EĞİTİM	Eğitim ve insan kaynakları ihtiyaçlarının tespiti	Eğitim planlarının hazırlanması ve uygulanması	Hizmet İçi Eğitim (seminer, çalıştay, konferans), Kalite El Kitabı	Sürekli	Personel Daire Başkanlığı
ALTYAPI, ÇALIŞMA ORTAMI	Çalışma alanı, süreç teçhizatı ve destek hizmet ihtiyaçlarının tespiti	İhtiyaçların giderilmesi	Birim ihtiyaç ve taleplerinin tekrardan toplanması	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
KAYNAK YÖNETİMİ	Kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi ve değerlendirme	Kaynak ihtiyaçlarının giderilmesi (örn. eğitim, ekipman temini)	4734 Sayılı KİK	Sürekli	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, İdari Mali İşler Daire Başkanlığı
HİZMET PLANLANMASI	Kuruluş içi kalite tetkikleri, doküman değişiklik talepleri	Yönetim temsilcisi doküman değişikliğinin yapılması	Yayın öncesi kontrol ve onay	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ SÜREÇLER	Müşteri taleplerinin gelmesi	Müşteri taleplerinin uygulamaya alınması	Tüm talepler değerlendirilerek gerekli önlemlerin alınması ve iyileştirmelerin yapılması	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
TASARIM VE GELİŞTİRME	Ön lisans, Lisans, Lisansüstü eğitimler ve bilimsel araştırma projeleri	Eğitimlerin yapılması ve kabul edilen projelerin uygulanması	Lisansüstü tasarım planı, proje tasarım planı	Sürekli	Enstitü M.üd. BAP Koordinat.
SATIN ALMA	Satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi ve tedarikçi değerlendirme	Malzeme temini ve tedarikçi performans takibi	Satın alınan ürünün doğrulanması (KİK 4734-4735)	Sürekli	Satın alma Sorumlusu
HİZMETİN SAĞLANMASI	Müşteri istekleri ve yasal gerekliliklerin tespiti, tanımlama ve izleme yönteminin seçilmesi, muhafaza şartlarının belirlenmesi	Ürün ve hizmeti gerçekleştirme	Kalite planları ve talimatlar doğrultusunda gerekli kontrollerin yapılması	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
HİZMETİN MUHAFAZASI	Hizmet ve ürünün taşınması, depolanması, ambalajlanması, muhafaza ve sevki	Hizmet ve ürünün muhafazası	Hizmet ve ürünün muhafazası	Sürekli	Birim Sorumluları
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ TESPİTİ	Birebir görüşmeler, başka kurumların varsa ilgili istatistik verileri ve müşteri şikâyetleri ile memnuniyet anketleri	Anket yöntemi ile müşteri geri bildirimleri toplama, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılması	Anket sonuçlarının analizi ve değerlendirme, YGG toplantısında istatistik verilerin analizi	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
İÇ TETKİK	İç tetkik tarihlerinin tespiti ve planlanması	İç tetkiklerin KYS modülü ile yapılması, birim karnelerinin oluşturulması yapılması,	YGG toplantılarında iç tetkik sonuçlarının incelenmesi, İç Tetkik Prosedürü (KGK-PRD-004), SPR, İç tetkiklerdeki uygunsuzlukların takibi,	Yılda bir	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
SÜREÇLERİN İZLENMESİ ÖLÇÜLMESİ	Süreç performans takipleri ve değerlendirilmesi, YGG toplantısı	Süreç performansların tespiti (veri analizi)	YGG toplantıları	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
HİZMETİN	Hizmetin tüm	Giriş, süreç ve sonuç	YGG toplantıları,	Sürekli	Kalite Geliştirme



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ	aşamalarında kontrolü, iç ve dış paydaş memnuniyet düzeyi		Memnuniyet anketleri		Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
VERİ ANALİZİ	Kalite El Kitabında belirlenen verilerin toplanması -Ürün ve hizmetlerin uygunluğu -Müşteri memnuniyet derecesi -Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği -Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı -Hedeflere bağlı risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği -Dış tedarikçilerin performansı -Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirme ihtiyaçları	Toplanan verilerin analiz ve değerlendirilmesi	YGG toplantıları, anket sonuçları	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMET	Nedenlerin araştırılması	Düzeltilici Önleyici Faaliyet (KGK-FRM-030) ile tespiti ve değerlendirilmesi	Verilerin analizi, Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Kontrolü Prosedürü (KGK-PRD-003), DÖF sistemi	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	İyileştirme fırsatlarının tespiti	Kaynak ihtiyacının tespiti ve giderilmesi	Sistem Performans raporu ile uygulama performans takibi	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER	Düzeltilici ve önleyici faaliyet istekleri	Düzeltilici/Önleyici faaliyetlerin uygulanması (KGK-FRM-030)	Düzeltilici/Önleyici Faaliyet (KGK-FRM-030) takibi ve değerlendirilmesi YGG toplantısı	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü

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 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, birebir 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



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Üniversitemizde sunulan hizmetler için gerekli olan hizmetlere ilişkin satın almalar, mevzuatça belirtilen şartlara uygun olarak üniversitemiz tarafından belirlenmiştir. Kamu İhale Kurumu tarafından internette yayımlanan 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.

Tablo 4:Dışarıdan Tedarik Edilen Proses Ve Hizmetin Kontrolü Verileri

	2024 (İlk Altı Ay)
AB ve program ülkeleriyle yapılan ikili anlaşma sayısı	34 Anlaşma
AB Yükseköğretim hibe fonlarından yararlanmak için başvuru proje sayısı	51 Başvurulan Proje
Yurtdışı kurum ziyareti gerçekleştirilmiştir	10 Yurtdışı Kurum Ziyareti
Erasmus Personel Hareketliliği	34 Personel
Erasmus Öğrenci Hareketliliği	35 Öğrenci
Misafir Erasmus Öğrenci Hareketliliği	22 Öğrenci

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 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



DICLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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 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. 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- 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 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 saklanması; öğrenci otomasyonu programı, Yordam, BAB otomasyonu programı ve EBYS' den yararlanır.

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



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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

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 :İMD-TLM-002

Hizmet Sunumu

Eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamaının garanti 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.



DICLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

İzleme ve Ölçme

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

- Hizmetin uygunluğunu göstermek,
- Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek,
- 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.

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/önleyici faaliyetlerle sürekli iyileştirme yapmaktadır. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol etmek için Aralık ayında olmak üzere yılda bir kez planlı iç tetkik yapılmaktadır.

Her birim kendine ait risklerini, Risk ve Fırsatlar Prosedürüne göre yapıp Risk Puanlama Formuna yazmaktadır.

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

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 kapsamında uygulanan anket soruları ve analizleri "CSAT - Customer Satisfaction - Müşteri Memnuniyeti" yöntemi kullanılarak uygulanmıştır. Uygulanan anketlerde katılımcıların memnuniyet düzeylerini ölçebilmek için 5 ayrı cevap şikkı sunulmuş yani 5 sınıflı CSAT uygulanmıştır. Tablo 5'de anketlerde kullanılan cevap sınıfları ve rakamsal olarak puan ağırlıkları verilmiştir.

Tablo 5: Anketlerde Kullanılan Cevap Sınıfları ve Puan Karşılıkları

Sınıf	Puan
Hemen hemen her zaman	5
Sık sık	4
Zaman zaman	3
Nadiren	2
Hemen hemen hiçbir zaman	1



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Literatürde memnuniyet anketlerinin analizinde birçok yöntem önerilmiştir. Kullanılan 5 sınıflı CSAT memnuniyet anketlerinin analizinde frekans ağırlıklandırılarak ortalama yöntemi tercih edilmiştir. Bu bağlamda, anketlerimizdeki ortanca sınıf olan, “zaman zaman” sınıfına verilmiş olan cevapların genel memnuniyet oranına etkisi matematiksel bir modele dayandırılarak analizlerde kullanılmıştır.

$$GMO = \frac{\sum_{i=1}^n A_i \times f_i}{A_{max} \times \sum_{i=1}^n f_i} \times 100 \quad (1)$$

GMO: Genel Memnuniyet Oranı

f_i = i. sınıfın frekansı

A_i = i. sınıfın memnuniyet oranına olan etkisi(ağırlığı)

Genel memnuniyet oranı hesaplanırken her sınıf kendi ağırlığı ile çarpılarak toplanmaktadır. Hesaplanan toplam sonraki adımda ise toplam frekans ve en büyük ağırlığın çarpımına bölünerek genel memnuniyet oranı hesaplanmaktadır. Denklem 1’de genel memnuniyet oranı hesaplanırken kullanılan formül verilmiştir.

Öğrenci Memnuniyet Anketi

01.05.2024-31.05.2024 arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden öğrenci Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 16 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

Proliz Yazılım Öğrenci Bilgi Sistemi kimlik doğrulaması ile erişilecek şekilde düzenlenen ankette bir kişinin birden çok anket doldurması engellenmiştir. Ankete toplamda 22.141 öğrenci katılmıştır.

Tablo 6: Öğrenci Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

Soru No	Soru	Cinsiyet	Hemen hemen her zaman	Sık sık	Zaman zaman	Nadiren	Hemen hemen hiçbir zaman	Memnuniyet Oranı
1	Öğretim elemanları alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri paylaşmaktadır.	Kadın	7%	13%	22%	8%	5%	63%
		Erkek	6%	10%	18%	5%	5%	
		Toplam	14%	22%	40%	14%	10%	
2	Derslerde teknolojik araç ve gereçler etkin kullanılmaktadır	Kadın	7%	11%	22%	9%	6%	61%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	5%	
		Toplam	13%	21%	40%	16%	12%	
3	Danışmanım sorunlarımla ilgilenmektedir	Kadın	8%	11%	20%	9%	8%	62%
		Erkek	7%	9%	16%	6%	6%	
		Toplam	15%	20%	36%	15%	13%	
4	Dersliklerin donanımı uygundur	Kadın	6%	11%	22%	10%	7%	60%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	6%	
		Toplam	12%	20%	39%	16%	13%	
5	Proje olanaklarından	Kadın	7%	10%	21%	10%	8%	60%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	6%	



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	haberlar edilmektedir.	Toplam	12%	19%	38%	16%	14%	
6	Üniversite web sayfası kullanışlıdır	Kadın	7%	11%	22%	9%	7%	61%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	6%	
		Toplam	12%	21%	39%	15%	13%	
7	Öğrencilere temiz ve hijyenik bir ortam sunulmaktadır	Kadın	6%	11%	21%	10%	8%	60%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	6%	
		Toplam	12%	20%	38%	15%	14%	
8	Öğrenci kulüp etkinlikleri yapılmaktadır.	Kadın	6%	9%	21%	10%	9%	58%
		Erkek	5%	8%	17%	7%	7%	
		Toplam	11%	18%	38%	17%	16%	
9	Üniversite tarafından kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar sunulmaktadır	Kadın	6%	10%	21%	10%	9%	58%
		Erkek	5%	8%	17%	6%	7%	
		Toplam	11%	18%	38%	16%	16%	
10	Merkezi kütüphane fiziki yönden ve donanım açısından uygundur	Kadın	6%	11%	21%	9%	8%	60%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	6%	
		Toplam	12%	21%	38%	15%	15%	
11	Üniversitede yer alan kantin, kafe, restoran vb. işletmeler kaliteli hizmet sunmaktadır	Kadın	6%	11%	21%	9%	8%	60%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	6%	
		Toplam	12%	21%	38%	15%	14%	
12	Üniversitenin kariyer planlama etkinlikleri yapılmaktadır	Kadın	6%	10%	22%	10%	8%	59%
		Erkek	5%	8%	17%	6%	6%	
		Toplam	11%	18%	39%	17%	14%	
13	Değişim programları (Erasmus +, Farabi, Mevlana, vb.) bilgilendirme yapılmaktadır	Kadın	6%	10%	21%	9%	9%	59%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	7%	
		Toplam	12%	19%	38%	16%	15%	
14	Üniversitenin özel gereksinimli bireyler açısından erişilebilirliği uygundur	Kadın	6%	10%	22%	10%	8%	60%
		Erkek	5%	9%	17%	6%	6%	
		Toplam	11%	19%	40%	16%	14%	
15	Topluma hizmet uygulamaları yapılmaktadır.	Kadın	6%	10%	22%	10%	8%	59%
		Erkek	5%	8%	18%	6%	6%	
		Toplam	11%	19%	40%	16%	14%	
16	Üniversite içi huzur ve güven	Kadın	7%	13%	22%	7%	7%	63%
		Erkek	6%	10%	17%	5%	6%	



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

hizmetleri
uygundur

Toplam

13%

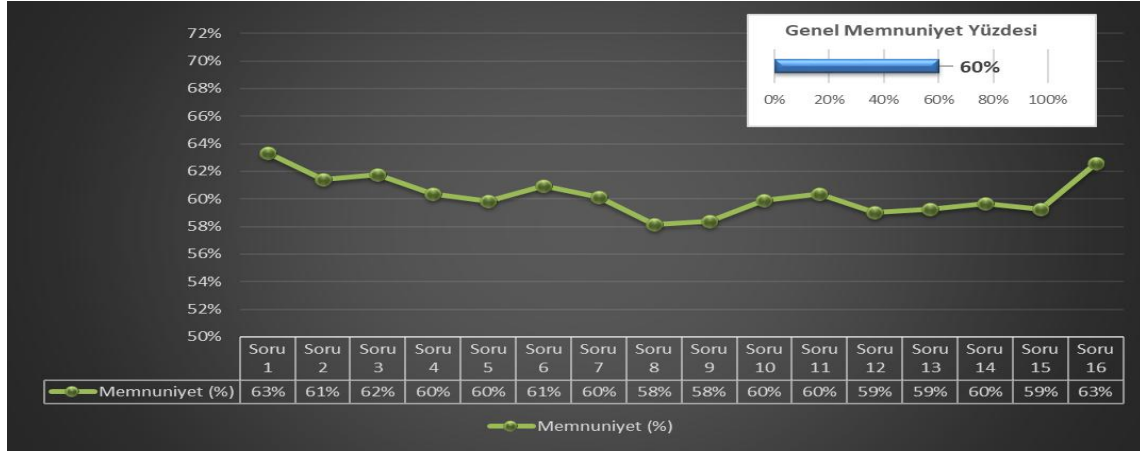
23%

39%

12%

13%

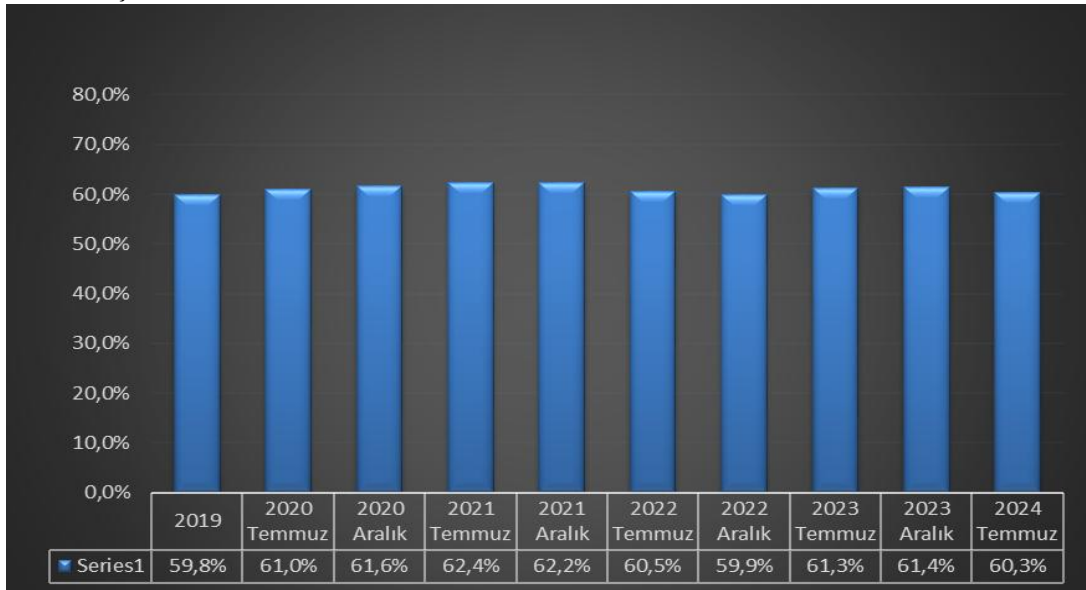
Tablo 6'da Öğrenci Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdelik olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 16: Öğrenci Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri Grafiği

Şekil 16'de Öğrenci memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi 8. soruda yani "Öğrenci kulüp etkinlikleri yapılmaktadır." sorusunda %58 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan öğrenciler tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan öğrenciler 1. soru olan "Öğretim elemanları alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri paylaşmaktadır." sorusundan %63 oranında en çok memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise yaklaşık %60 olarak hesaplanmıştır. Şekil 17'de geçmiş dönemlerde yapılan öğrenci memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 17: Öğrenci Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Karşılaştırması



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Akademik Personel Memnuniyet Anketi

01.05.2024-31.05.2024 tarihleri arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden Akademik Personel Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 35 sorudan soruda oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Ankete toplamda 1017 akademik personel katılmıştır.

Tablo 7: Akademik Personel Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru	Çok Memnunu m	Memnunu m	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Memnuniyet Oranı
1	Üniversitenin akademik yükseltme ölçütlerinden	11%	39%	25%	13%	13%	65%
2	Fikirlerin rahatça ifade edilebilmesinden	11%	40%	28%	12%	9%	66%
3	İdari görevlendirmelerinin yetkinlikler çerçevesinde yapılıyor olmasından	10%	35%	29%	14%	12%	63%
4	İdari ve destek personelinin görev ve sorumluluklarını zamanında yerine getirmesinden	11%	36%	33%	11%	9%	66%
5	Kurum içi iletişimin yeteri düzeyde sağlanabiliyor olmasından	13%	39%	29%	11%	8%	68%
6	Birim yöneticilerinin, iş kalitesini arttırmaya yönelik çalışmalarından	14%	38%	29%	10%	9%	67%
7	Araştırma için gereken izinlerin alınma sürecinden	12%	44%	28%	9%	7%	69%
8	Araştırma laboratuvarlarının fiziksel koşullarından	8%	31%	34%	14%	12%	62%
9	Araştırma laboratuvarlarının yeterli sayıda bulunmasından	8%	32%	34%	14%	12%	62%
10	Araştırma laboratuvarlarında bulunan teknik personel sayısından	7%	25%	32%	17%	18%	57%
11	Bilgi kaynağının (e-kütüphane, kütüphane vb.) istenen düzeyde olmasından	13%	48%	25%	7%	7%	71%
12	Yurt içi sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	7%	19%	24%	22%	29%	51%
13	Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	6%	18%	24%	22%	30%	50%
14	Abone olunan veri tabanlarının yeterliliğinden	11%	45%	30%	7%	7%	69%
15	Programınızdaki/Bölümünüzdeki seçmeli derslerin ihtiyaca cevap vermesinden	13%	46%	27%	7%	7%	70%
16	Biriminizin öğretim elemanlarının ders yükü dengesinden	12%	46%	24%	7%	11%	68%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

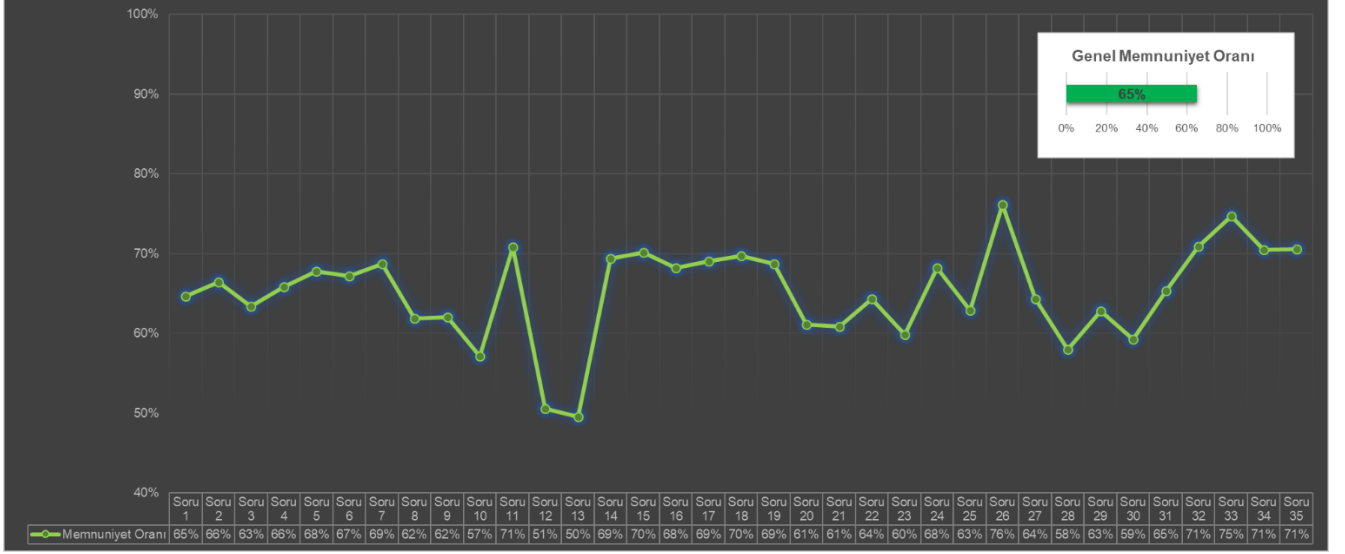
17	Öğretim elemanlarına yetkinlikleri çerçevesinde ders verilmesinden	11%	46%	26%	8%	8%	69%
18	Sürekli Eğitim Merkezi'nin (DÜSEM) sağladığı hizmetlerden	10%	45%	33%	6%	5%	70%
19	Dış İlişkiler Ofis biriminin sağladığı hizmetlerden	13%	40%	33%	8%	7%	69%
20	Eğitim-öğretim faaliyetleri ile ilgili sağlanan donanım, araç ve gereç desteğinden	9%	32%	30%	16%	14%	61%
21	Üniversitemizin ülkemiz ve dünya ölçeğindeki sıralamasından	7%	28%	38%	16%	11%	61%
22	Sağlık, Kültür ve Spor (SKS) biriminin sağladığı hizmetlerden	8%	36%	36%	10%	10%	64%
23	Ek ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden	8%	31%	29%	14%	17%	60%
24	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı hizmetlerinden	10%	43%	33%	7%	7%	68%
25	Hukuk destek hizmetlerinden	7%	32%	40%	11%	11%	63%
26	Öğrenci işleri hizmetlerinden	22%	48%	23%	4%	3%	76%
27	Güvenlik hizmetlerinden	9%	38%	29%	13%	11%	64%
28	Yemekhane hizmetlerinden	7%	28%	31%	14%	19%	58%
29	Kantin hizmetlerinden	9%	33%	34%	11%	13%	63%
30	Yapı İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinden	7%	27%	36%	14%	15%	59%
31	Kurum ve odaların ısıtma-soğutma açısından yeterli olma durumundan	10%	40%	27%	9%	13%	65%
32	Kurum ve odaların aydınlatma açısından yeterli olma durumundan	13%	50%	24%	6%	8%	71%
33	Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan	17%	53%	22%	3%	5%	75%
34	Kalite Komisyonu çalışmalarından	13%	46%	28%	6%	7%	71%
35	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü çalışmalarından	14%	46%	28%	5%	7%	71%

Tablo 7'de Akademik Personel Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdeler olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdeler olarak daha düşük renk ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

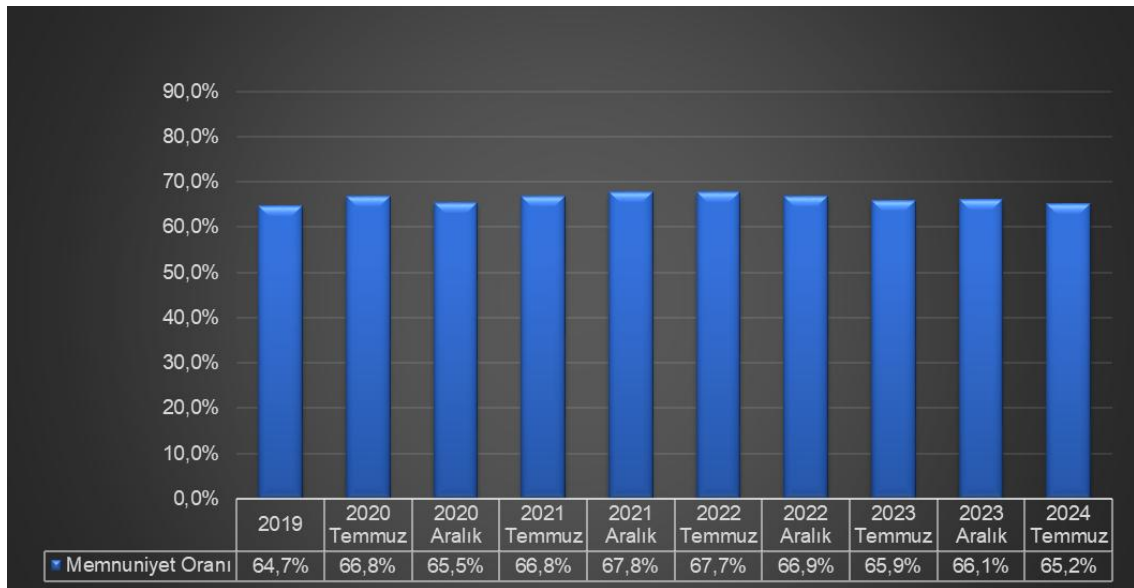
SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Şekil 18: Akademik Personel Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri Grafiği

Şekil 18’de Akademik personel memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi; 13. soruda “Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden” %50 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan akademik personeller tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan akademik personeller 26. soru olan “Öğrenci işleri hizmetlerinden” sorusundan ise %76 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %65,2 olarak hesaplanmıştır. Şekil 19’da geçmiş dönemlerinde yapılan Akademik personel memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 19: Akademik Personel Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Memnuniyet Oranı Karşılaştırması



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

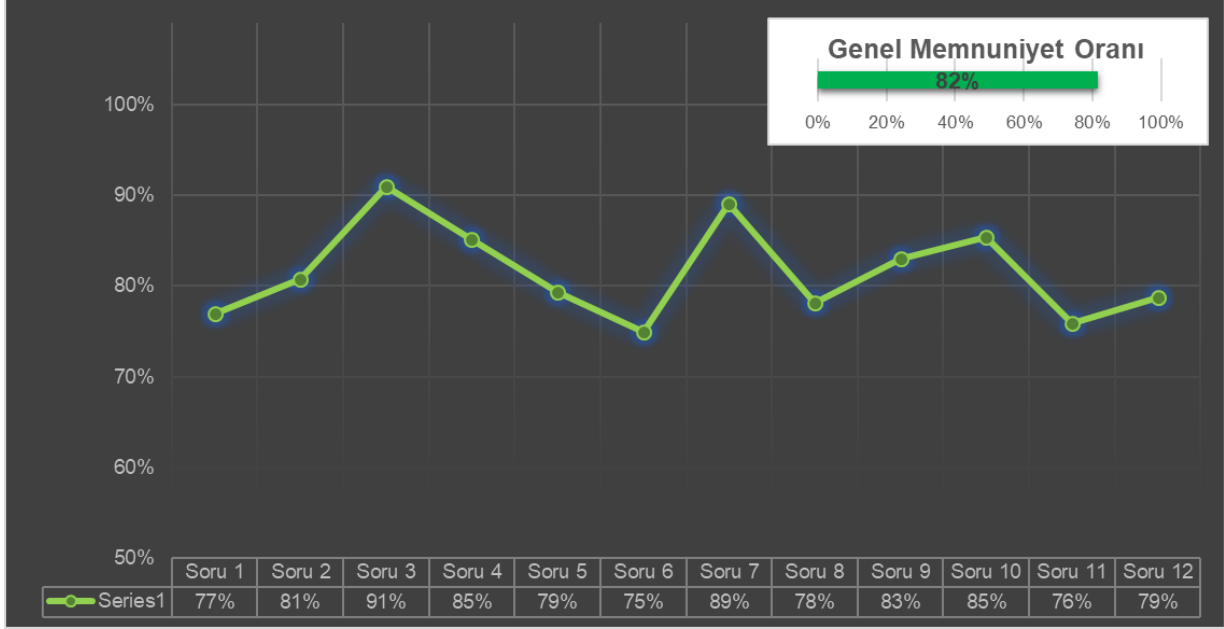
İdari Personel Memnuniyet Anketi

15.04.2024-31.05.2024 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden İdari Personel Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 12 sorudan 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.

Tablo 8: İdari Personel Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

Soru No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kısmen Memnunum	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Memnuniyet Oranı
1	İşinizi etkin bir şekilde yapmanız için kullanılan teknik donanımdan	34%	29%	27%	2%	6%	77%
2	Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden	34%	42%	16%	4%	2%	81%
3	Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından	64%	25%	6%	1%	1%	91%
4	Çalıştığınız birim yönetiminin görev dağıtımından	46%	35%	11%	2%	2%	85%
5	Biriminizde sağlanan iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinden	32%	37%	25%	2%	2%	79%
6	Alınan güvenlik önlemlerinden	24%	37%	29%	4%	4%	75%
7	Çalıştığınız birimin iş akış düzeninden	55%	32%	9%	1%	0%	89%
8	İşinizde kendinizi geliştirebilmeniz için sunulan olanaklardan	31%	37%	22%	6%	2%	78%
9	Aldığınız eğitime uygun bir birimde çalışıyor olmanızdan	37%	43%	15%	2%	1%	83%
10	Çalıştığınız ortamda kişiliğinize verilen değerden	50%	31%	11%	2%	3%	85%
11	Çalıştığınız birimin düzenlediği sosyal etkinliklerden	36%	28%	19%	8%	7%	76%
12	Çalıştığınız birimin düzenlediği akademik etkinliklerden	40%	28%	16%	9%	4%	79%

Tablo 8’de İdari Personel Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdeler olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdeler olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil20: İdari Personel Memnuniyet Anketinin Memnuniyet Yüzdeleri

Şekil 20’de idari personel memnuniyet anketinin memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. İdari Personel memnuniyet anketine 167 kişi katılmıştır. Şekilde gösterildiği gibi; 6. soruda “Alınan güvenlik önlemlerinden” %75 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan idari personeller tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan idari personeller 3. soru olan “Çalıştığımız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından” sorusundan ise %91 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir. Uygulanan idari personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %82 olarak hesaplanmıştır.

Dış Paydaş Anketi

15.04.2024-31.05.2024 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Dış Paydaş anketi uygulanmıştır. Toplamda 41 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Ankete cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede ankete cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir. Ankete toplamda 157 katılımcı/kuruluş katılım sağlamıştır. Anketin genel memnuniyet oranı 65% olarak hesaplanmıştır.

Tablo 9: Dış Paydaş Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru	Alt Kategori	Çok düşük	Az	Orta	İyi	Çok yüksek	Memnuniyet Oranı
1	Dicle Üniversitesi'nin aşağıda belirtilen temel değerlere bağlılığı hakkındaki memnuniyetinizi belirtiniz	Şeffaflık ve hesap verebilirlik	4%	4%	38%	33%	19%	72%
		Adillik	7%	3%	42%	34%	12%	68%
		İnsan odaklılık	5%	4%	42%	35%	12%	69%
		Yenilikçilik	6%	4%	43%	19%	26%	71%
		Güvenilirlik	7%	2%	62%	21%	5%	63%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		Ortak akıl	6%	7%	35%	31%	19%	70%
		Etik değerlere bağlılık	5%	3%	34%	26%	30%	75%
		Özgür ve özgün düşünceyi önemseme (bilimsel özerklik)	6%	2%	44%	33%	12%	69%
		Çevreye saygı ve duyarlılık	5%	6%	27%	47%	13%	72%
		Sosyal sorumluluk	4%	6%	44%	33%	10%	68%
		Yerel ve toplumsal kalkınmaya destek	4%	8%	31%	37%	18%	72%
		Girişimcilik	6%	16%	47%	17%	12%	63%
		Katılımcılık	4%	6%	27%	53%	8%	71%
		Paydaşlarla işbirliği	5%	17%	43%	21%	11%	63%
		2	Dicle Üniversitesi'nin eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve sosyal sorumluluk faaliyetlerine ilişkin memnuniyetinizi belirtiniz	Eğitim öğretim	6%	2%	28%	43%
Sportif etkinlikler	5%			14%	51%	16%	11%	63%
Ürün ve hizmet kalitesi	7%			15%	36%	30%	9%	64%
Toplumsal yaşama katkı	6%			6%	43%	32%	11%	67%
Sosyal-kültürel faaliyetler	5%			6%	31%	43%	13%	71%
Beklentilere uygunluk	6%			17%	38%	24%	12%	64%
Araştırma geliştirme	3%			20%	38%	28%	9%	64%
Danışmanlık hizmeti	8%			7%	47%	25%	10%	65%
3	Dicle Üniversitesi'nin sunduğu aşağıdaki hizmetlerden memnuniyetinizi belirtiniz.	Yürütülen faaliyetler ve projeler hakkında bilgilendirmesi.	6%	22%	48%	9%	13%	60%
		Teknik rapor, danışmanlık ve laboratuvar analiz hizmetleri.	4%	23%	35%	24%	11%	63%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		Toplumsal gelişimi sağlayan eğitim faaliyetleri.	5%	19%	35%	26%	13%	65%
		Bilirkişi hizmetleri.	5%	7%	51%	22%	12%	66%
		Üniversite ile şehir arasındaki bütünleşmesi.	6%	18%	36%	26%	11%	64%
		Mesleki gelişime yönelik eğitim faaliyetleri (sertifika programları, kurslar vb.)	6%	11%	44%	26%	11%	65%
		Üniversitenin şehrin gelişimi ve tanıtımına katkısı	6%	8%	30%	39%	15%	70%
		Üniversitenin şehre daha çok yatırım yapılmasını sağlayarak sanayinin gelişimine katkısı	8%	25%	45%	9%	10%	58%
		Üniversitenin vermiş olduğu eğitim ve sertifika programları yoluyla nitelikli iş gücü ve istihdama katkısı	7%	8%	48%	22%	12%	65%
		Üniversitenin tüm kademelerdeki eğitim-öğretim sürecine katkısı	5%	24%	44%	11%	13%	61%
		Akademisyenlerin danışmanlık hizmeti yoluyla şehirdeki işletmelere katkısı	16%	29%	33%	7%	12%	54%
4	Dicle Üniversitesi'nin şehrin sosyo-ekonomik gelişim ve sektörel kalkınmasına katkısı hakkında memnuniyetinizi belirtiniz.							



DİCLE ÜNİVERSİTESİ SİSTEM PERFORMANS RAPORU

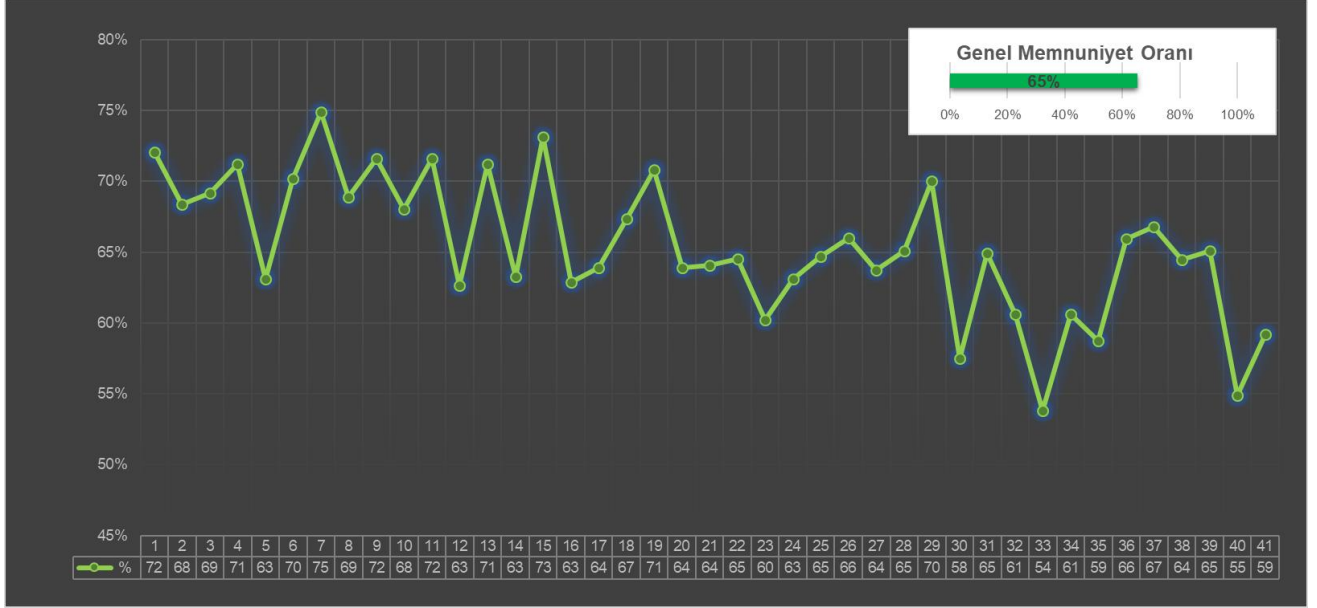
		Üniversitenin düzenlediği seminer, kongre, panel vb. etkinliklerin şehrin kültürel ve sosyal yaşam düzeyine katkısı	6%	22%	45%	11%	13%	61%
		Üniversitenin turizme katkısı	6%	25%	45%	9%	11%	59%
		Üniversite-kamu-sanayi işbirliğinin şehrin ekonomik kalkınmasına katkısı	7%	7%	45%	28%	11%	66%
5	Akademik personelimizin yaklaşımından memnuniyetinizi belirtiniz.	İletişim ve yeterli bilgilendirme	7%	6%	48%	24%	15%	67%
		Görev ve sorumluluk bilinci	3%	23%	35%	25%	13%	64%
6	İdari personelimizin yaklaşımından memnuniyetinizi belirtiniz.	Görev ve sorumluluk bilinci	5%	7%	59%	12%	15%	65%
		İletişim ve yeterli bilgilendirme	21%	20%	31%	15%	11%	55%
7	Dicle Üniversitesinin kurumunuz ile yürüttüğü ortak çalışmalarda işbirliği ve koordinasyonuna dair memnuniyetinizi belirtiniz.		9%	24%	42%	6%	16%	59%

Tablo 9’da Dış Paydaş Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklere, yüzdelik olarak daha düşük renkler ise daha açık renklere işaretlenmiştir.



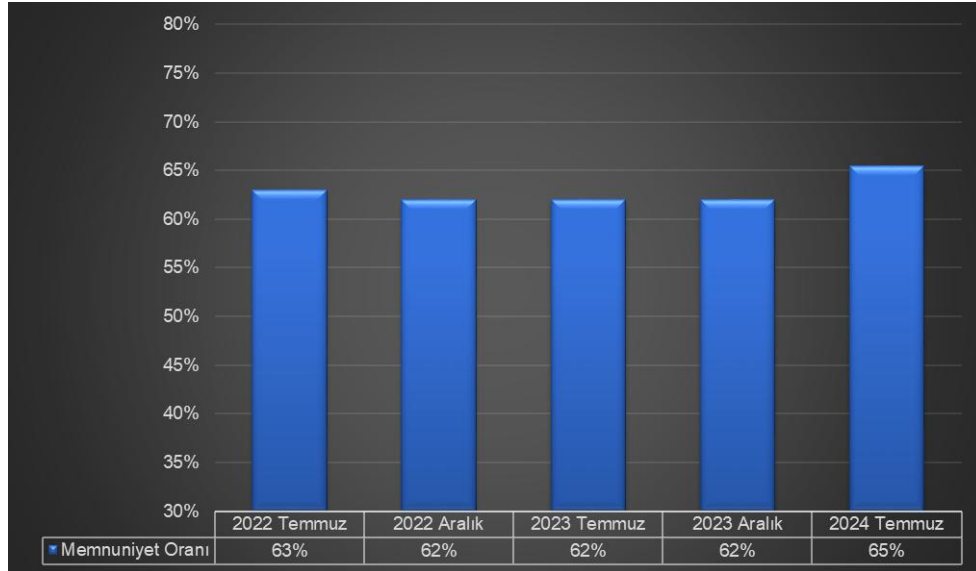
DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Şekil 21: Dış Paydaş Anketinin Memnuniyet Yüzdeleri

Ankette en düşük memnuniyet oranı 4. soru kategorisi olan “ Dicle Üniversitesi'nin şehrin sosyo-ekonomik gelişim ve sektörel kalkınmasına katkısı hakkında memnuniyetinizi belirtiniz.” sorusunun bir alt sorusu olan “ Akademisyenlerin danışmanlık hizmeti yoluyla şehirdeki işletmelere katkısı” sorusunda %54 memnuniyet oranı elde edilmiştir. Ankette en yüksek memnuniyet oranı ise “ Dicle Üniversitesi'nin aşağıda belirtilen temel değerlere bağlılığı hakkındaki memnuniyetinizi belirtiniz” Sorusunun bir alt sorusu olan “ Etik değerlere bağlılık” sorusunda %75 ile elde edilmiştir. Anketin genel memnuniyet oranı ise %65 olarak hesaplanmıştır.



Şekil 22: Dış Paydaş Anketi Dönemlere Göre Genel Memnuniyet Oranı

Kurum Kalite Kültürü Anketi

15.04.2024-31.05.2024 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Kurum Kalite Kültürü anketi uygulanmıştır. Toplamda 8 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

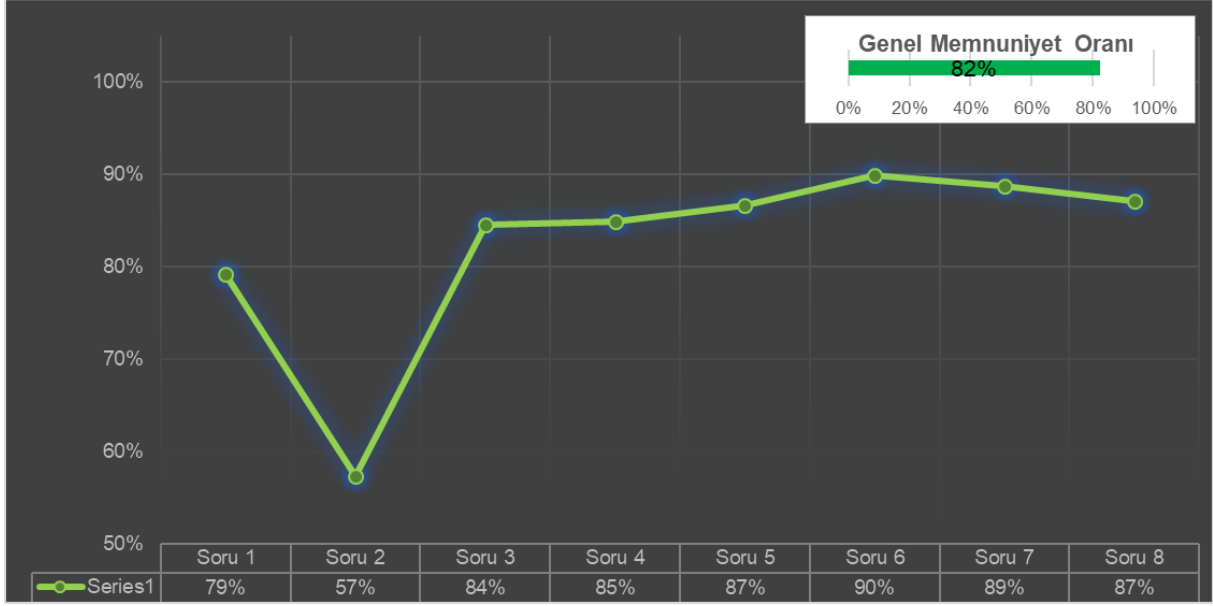
SİSTEM PERFORMANS RAPORU

kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

Tablo 10: Kurum Kalite Kültürü Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru	Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Nadiren	Hiçbir zaman	Memnuniyet Oranı
1	Kurum kalite kültürü çalışmalarında yürütülen liderlik yeterli düzeydedir.	26%	47%	20%	5%	0%	79%
2	Kalite komisyonunun web sayfası bilgilendiricidir.	8%	20%	21%	49%	0%	57%
3	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarından haberdarım.	40%	42%	14%	2%	0%	84%
4	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarını desteklerim	43%	37%	15%	2%	0%	85%
5	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarında yer almayı isterim.	63%	16%	11%	1%	6%	87%
6	Bağlı olduğum birim, görev ve sorumluluklarını üniversitenin stratejik planında belirlenmiş misyon doğrultusunda yerine getirir.	66%	15%	14%	2%	0%	90%
7	Bağlı olduğum birim üniversitenin stratejik planı doğrultusunda kendine özgü, uzun vadeli hedefler belirler.	62%	20%	14%	1%	1%	89%
8	Bağlı olduğum birim, öğrencilerden gelen dönütlere göre gerekli çalışmaları yürütür.	65%	7%	23%	2%	1%	87%

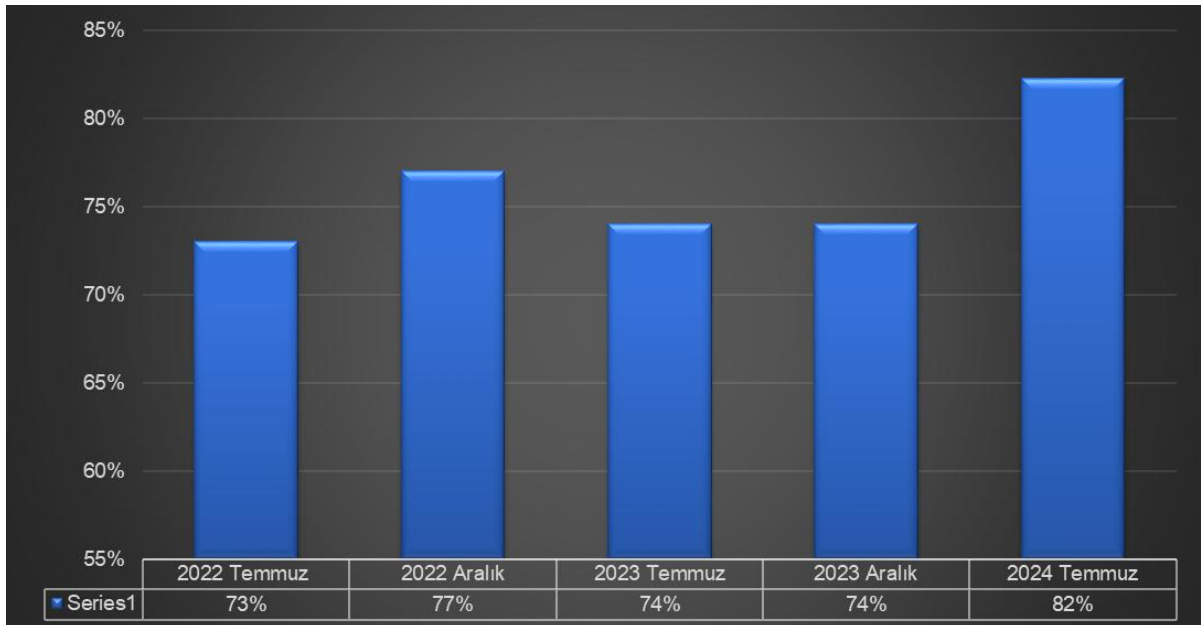
Tablo 10'da Kurum Kalite Kültürü Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdeler olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdeler olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 23: Kurum Kalite Kültürü Anketinin Memnuniyet Yüzdeleri

Şekil 23'te Kurum Kalite Kültürü anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Kurum Kalite Kültürü anketine 69 kişi katılmıştır. Anketin genel memnuniyet derecesi ölçüldüğünde anketin genel memnuniyet oranı %82 olarak ölçülmüştür.

Şekilde gösterildiği gibi; 2. soruda "Kalite komisyonunun web sayfası bilgilendiricidir." %57 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan katılımcıların 6. soru olan "Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarını desteklerim" sorusundan ise %90 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir. Uygulanan Kurum Kalite Kültürü memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %82 olarak hesaplanmıştır. Şekil 24'te geçmiş dönemlerinde yapılan Kurum Kalite Kültürü anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 24: Kurum Kalite Kültürü Anketi Dönemlere Göre Genel Memnuniyet Oranı



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 11: Proses Dağılım Tablosu

PROSES / HİZMET / FAALİYET				GÖZDEN GEÇİRME PERİYODU	TOPLAM İŞLEM SAYISI	PROSES ŞARTLARINDA	
S. NO	KODU	ADI	PERFORMANS KRİTERİ			GERÇEKLEŞEN İŞLEM SAYISI	GERÇEKLEŞME YENİ İŞLEM SAYISI
1	TIP-PRS-008	TIPTA UZMANLIK EĞİTİMİ PROSESİ	Zamanında mezun olan öğrenci sayısı	6 Ay	20	20	0
			Mezun sayısı	6 Ay	28	28	0
			Akademik takvime uyum(%oranı)	6 Ay	100	100	0
			Ek süre verilen öğrenci sayısı	6 Ay	8	8	0
			Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	6 Ay	2,98	2,98	0
			Yabancı uyruklu öğrenci sayısı	6 Ay	2	2	0
			İlişği kesilen öğrenci sayısı/türü	6 Ay	42	42	0
			Müşteri Memnuniyet Oranı %?	6 Ay	65	57,68	0
2	SAT-PRS-001	SATIN ALMA PROSESİ	İptal edilen ihale sayısı	6 Ay	0	0	0
			Tedarikçi değerlendirme verileri	6 Ay	21	21	0
			Yapılan ihale sayısı	6 Ay	33	33	0
			Yapılan satın alma türleri	6 Ay	43	43	0
3	UEM-PRS-006	UZAKTAN EĞİTİM PROSESİ	Bant yayını ders sayısı	6 Ay	798	798	0
			Başarı oranı	6 Ay	12	12	0
			Canlı ders sayısı	6 Ay	843	843	0
			Ders veren öğretim elemanı başına düşen	6 Ay	30	30	0
			Devam/Devamsızlık(öğrenci- akademik personel)	0	227	163	64



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

5	SKS-PRS-007	SOSYALVE KÜLTÜREL FAALİYET PROSESİ	Planlı etkinlik sayısı	6 Ay	3	3	0
			Yapılan etkinlik sayısı	6 Ay	198	198	0
Öğrenci topluluk sayısı ve türler	6 Ay	108	108	0			
Kısmi zamanlı çalışan öğrenci sayısı	6 Ay	2	2	0			
Yıllık yapılan sportif karşılaşma sayısı/türü	6 Ay	7	7	0			
Ulusal/uluslararası ödül sayısı	6 Ay	3	3	0			
6	LÜE-PRS-005	LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ	Kayıt yapılan ders sayısı	6 ay	1616	1616	0
			Yabancı uyruklu öğrenci sayısı	6 ay	18	18	0
			Lisansüstü eğitim türleri	6 ay	3	3	0
			Ek süre verilen öğrenci sayısı	6 ay	356	356	0
			Değiştirilen danışman sayısı	6 ay	11	11	0
			Özel öğrenci sayısı	6 ay	0	0	0
			Mezun sayısı	6 ay	568	159	409
			Düzeltilme verilen tez sayısı/türü	6 ay	9	9	0
			Ret verilen tez önerisi sayısı/türü	6 ay	0	0	0
			Danışmanın itiraz ettiği öğrenci sayısı	6 ay	11	11	0
			İlişigi kesilen öğrenci sayısı/türü	6 ay	227	227	0
			Zamanında verilmeyen tez izleme komitesi (TİK)rapor sayısı/türü	6 ay	45	45	0
			Sınav sayısı	6 ay	1055	1055	0
			Öğrencinin itiraz ettiği danışman sayısı	6 ay	629	19	610
			Değişim programlarından yararlanan öğrenci sayısı (gelen, giden)	6 ay	0	0	0



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

			Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	6 ay	4,5	4,5	0
			Anabilim dallarında verilen seminer sayısı	6 ay	165	165	0
			Zamanında mezun olan öğrenci sayısı	6 ay	45	45	0
			Bilimsel hazırlık programı alan öğrenci sayısı/türü	6 ay	18	18	0
7	SEM-PRS-003	SÜREKLİ EĞİTİM PROSESİ	Açılan Program Sayısı	6 Ay	36	36	0
			Verilen Danışmanlık Sayısı/türü	6 ay	0	0	0
			Programın Türü	6 ay	36	36	0
			Hazırlanan proje sayısı	6 ay	0	0	0
			Devam/Devamsızlık kursiyer program yürütücüsü	6 y	0	0	0
			Yapılan Çalıştay/sayısı türü	6 ay	0	0	0
			Katılan Kursiyer Sayısı	6 ay	1828	1828	0
			Verilen Sertifika Sayısı	6 Ay	819	819	0
			Verilen Katılım Belgesi Sayısı	6 ay	936	936	0
			Açılmayan Program Sayısı	6 Ay	0	0	0
			Yayın Sayısı/türü	6 Ay	0	0	0
			Proje Sayısı	6 Ay	0	0	0
			Danışmanlık Sayısı/türü	6 Ay	0	0	0
			Katılan Kursiyerlerin sınıflandırılması kurum içi/kurum dışı	6 Ay	0	0	0
Seminer Sayısı	6 Ay	0	0	0			
Konferans Sayısı/türü	6 Ay	0	0	0			



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		Müşteri Memnuniyeti Oranı	6 Ay	%86.11	%86.11	0	
8	BAP-PRS-004	BİLİMSEL ARAŞTIRMA PROJELERİ PROSESİ	Ek süre verilen proje sayısı/türü	6 ay	5	5	0
			Öğretim elemanlarının yürüttüğü proje sayısı	6 ay	5	5	0
			İptal edilen proje sayısı/türü	6 ay	3	3	0
			Tamamlanan proje sayısı/türü	6 ay	124	124	0
			Tamamlanan proje sayısı/türü	6 ay	68	68	0
			Tamamlanan proje sayısı/türü	6 ay	68	68	0

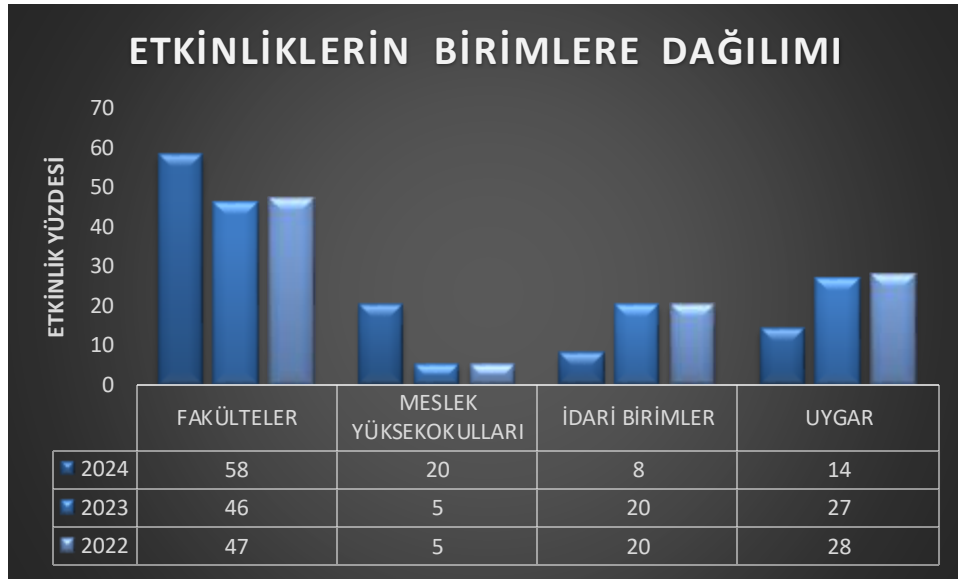


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Etkinlikler

Üniversitemiz birimleri tarafından 2024 yılı ilk 6 ay içerisinde gerçekleştirilen akreditasyon, kongre, araştırma ve geliştirme, çalıştay, dış paydaş etkinlikleri, eğitim ve öğretim, gezi, kalite yönetim sistemi, konferans, kongre, kurs, kültürel faaliyetler, mezunlarla yapılan etkinlikler, panel, protokoller, konferans, sanatsal faaliyetler, seminer, sempozyum, sosyal faaliyetler, sportif faaliyetler, sunum, topluma hizmet ve sosyal sorumluluk içeren tablo aşağıda gösterilmiştir.



Şekil25: Etkinliklerin Birimlere Dağılımı

Şekil 25 Etkinliklerin birimlere dağılımına ilişkin verileri göstermektedir Buna göre; Üniversitemizin toplam etkinlik sayısı 231 adettir. Birimlere ait etkinlik dağılımında fakülteler ve enstitüler 133, idari birimler 19, uygulama ve araştırma merkezleri 33, meslek yüksekokulları 46 adet etkinlik yapılmıştır.

Tablo 12: Fakültelerin Yaptığı Etkinlik Sayısı

Fakültelerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1	Diş Hekimliği Fakültesi	15	11%
2	Eczacılık Fakültesi	5	4%
3	Tıp Fakültesi	6	5%
4	Fen Fakültesi	3	2%
5	Hukuk Fakültesi	1	1%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

6	İlahiyat Fakültesi	53	40%
7	İletişim Fakültesi	2	2%
8	Sezai Karakoç Edebiyat Fakültesi	3	2%
9	Mimarlık Fakültesi	6	5%
10	Ziraat Fakültesi	30	23%
11	Atatürk Sağlık Bilimleri Fakültesi	4	3%
12	Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi	1	1%
13	Beden Eğitimi Yüksekokulu	0	0%
14	Sivil Havacılık Yüksekokulu	3	2%
15	Sosyal Bilimler Enstitüsü	1	1%
TOPLAM		133	100%

Tablo 13: Meslek Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı

Meslek Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Adalet Meslek Yüksekokulu	3	%7
2.	Bismil Meslek Yüksekokulu	3	%7
3.	Diyarbakır Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	13	%28
4.	Diyarbakır Tarım Meslek Yüksekokulu	12	%26
5.	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu	12	%26
6.	Silvan Meslek Yüksekokulu	3	%7
TOPLAM		46	%100



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 14: İdari Birimlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı

İdari Birimlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Sağlık Kültür Ve Spor Daire Başkanlığı	3	%16
2.	Yapı İşleri Ve Teknik Daire Başkanlığı	1	%5
3.	Kütüphane Ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	15	79%
Toplam		19	100%

Tablo 15: Uygulama ve Araştırma Merkezlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı

Uygulama Ve Araştırma Merkezlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Kültür Varlıklarını Koruma Uygulama Ve Araştırma Merkezi	1	3
2.	Engelliler Uygulama Ve Araştırma Merkezi	22	67
4.	Kariyer Planlama Uygulama Ve Araştırma Merkezi	5	15
5.	Dil Öğretimi Uygulama Ve Araştırma Merkezi	3	9
6.	Sürekli Eğitim Uygulama Ve Araştırma Merkezi	2	6
Toplam		33	100%

Tablo 16: Etkinlik Türleri ve Sayısı

Birimlerin Yaptığı Etkinlik Türleri			
No	Etkinlik Türü	Sayısı	Yüzde
1.	Seminer	12	5%
2.	Eğitim Ve Öğretim	40	17%
3.	Sunum	23	10%
4.	Sempozyum	3	1%
6.	Dış Paydaş Etkinlikleri	18	8%
7.	Mezunlarla Yapılan Etkinlikler	2	1%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

8.	Topluma Hizmet Ve Sosyal Sorumluluk	20	9%
9.	Uluslararasılaşma	3	1%
10.	Gezi	19	8%
11.	Sportif Faaliyetler	9	4%
12.	Sosyal Faaliyetler	24	10%
13.	Araştırma Ve Geliştirme	2	1%
14.	Protokoller	2	1%
15.	Akreditasyon	2	1%
16.	Konferans	16	7%
17.	Kalite Yönetim Sistemi	5	2%
18.	Panel	6	3%
19.	Kültürel Faaliyetler	14	6%
20.	Kurs	3	1%
21.	Sanatsal Faaliyetler	2	1%
22.	Kongre	1	0,50%
23.	Çalıştay	4	1,50%
	Toplam	231	100,00%

İç Tetkikler

2023 yılı ilk altı aylık İç Tetkik deprem dolayısıyla gerçekleştirilememiştir. Bu mücbir sebepten dolayı yılsonunda 2023 yılı içerisinde bir iç tetkik gerçekleştirilmiştir.

Uygunsuzluk ve Düzeltici/Önleyici Faaliyetler

Temel Veriler	Adet
Tetkik Edilen Birim Sayısı	66
Toplam Uygunsuzluk Sayısı	7
Uygunsuzluk Tespit Edilen Birim Sayısı	3
Kapatılan Uygunsuzluk Sayısı	1
Açık Olan Uygunsuzluk Sayısı	6
Takip Tetkik Tarihi Gelmemiş Uygunsuzluk Sayısı	-
Takip Tetkik Tarihi Geçen, Kapatılmayan Uygunsuzluk Sayısı	6



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 17: Düzeltici/Önleyici Faaliyet Verileri

Düzeltici/Önleyici Faaliyet Başlatan Birim	Düzeltici/Önleyici Faaliyet Sayısı	İşlem Durumu
İlahiyat Fakültesi	2	Açık
Teknik Bilimler MYO	1	Açık

2023 yılında Üniversitemiz Birimleri tarafından 24 adet Düzeltici/Önleyici faaliyet başlatılmıştır. 13 adet DÖF kapatılmış, 11 adet DÖF açık bırakılmıştır.

2024 yılında Üniversitemiz Birimleri tarafından 3 adet Düzeltici/Önleyici faaliyet başlatılmıştır. 3 adet DÖF açık olup, planlanan tamamlama tarihleri gelmemiştir.

Tablo 18: Düzeltici/Önleyici Faaliyetler İle İlgili Uygunsuzluk Tanımları

Birim Adı	Uygunsuzluğun Tanımı	Faaliyetin Kapanma Tarihi	Sonuç
İlahiyat Fakültesi	Elektronik cihaz riski	20.11.2024	AÇIK
	Fakültemiz kütüphanesindeki kitapların ıslanma riski	20.11.2024	AÇIK
Teknik Bilimler MYO	Bilgisayar laboratuvarı kullanımı gerektiren derslerde, laboratuvardaki bilgisayarların gereken ihtiyacı karşılamaması nedeniyle ders verimliliğinin düşmesi	22.11.2024	AÇIK

Bir Önerim Var Linki Değerlendirme Sonuçları

Üniversitemizde iç ve dış paydaşlarımızın kullanımına açık olan Bir Önerim Var <https://services.dicle.edu.tr/forms/oneriformu.aspx> linki sayesinde toplanmaktadır. Bir Önerim Var linkinde öğrenci, öğretim elemanları, idari personel ve hizmet alanlara yönelik çeşitli alanlarda şikayet, görüş ve öneriler belirtilebilmektedir. Bunlar aşağıdaki gibi kategorize edilmektedir:

Öğrenci:

- Akademik şikayetler: Derslerle ilgili sorunlar, öğretim kalitesi, ders içeriği, değerlendirme yöntemleri gibi konularla ilgili şikayetler.
- Yönetimsel şikayetler: Kayıt işlemleri, burs başvuruları, ders programları, sınav takvimi gibi yönetimsel süreçlerle ilgili yaşanan sorunlar.
- Öğrenci hizmetleri şikayetleri: Kütüphane hizmetleri, yurt olanakları, sağlık hizmetleri, kampüs güvenliği gibi öğrenci hizmetleriyle ilgili sorunlar.
- Sosyal şikayetler: Öğrenci toplulukları, sosyal etkinlikler, sosyal tesisler gibi sosyal yaşamla ilgili konularda ortaya çıkan şikayetler.

Öğretim Elemanları:

- İdari destek ve iletişim şikayetleri: İdari personel ve yönetimle ilgili işbirliği eksikliği, iletişim kopukluğu, yönetim politikaları gibi konularla ilgili şikayetler.
- İş yükü ve kaynak şikayetleri: Öğretim yükü, ders programı, laboratuvar imkanları, kütüphane kaynakları gibi konularla ilgili şikayetler.
- Kariyer ve destek şikayetleri: Yeterli kariyer destek hizmetleri, teşvikler, yükselme ve terfi sistemleri gibi konularla ilgili şikayetler.

İdari Personel:

- Çalışma koşulları şikayetleri: Ücret, iş yükü, çalışma saatleri gibi çalışma koşullarıyla ilgili



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

şikâyetler.

- İşbirliği ve iletişim şikâyetleri: Öğretim elemanları ve diğer idari personelle iletişim eksikliği, işbirliği sorunları gibi konularla ilgili şikâyetler.
- Kariyer ve terfi şikâyetleri: Yeterli kariyer gelişimi fırsatları, terfi süreçleri, eğitim imkanları gibi konularla ilgili şikâyetler.

Hizmet Alanlar:

- Hizmet kalitesi şikâyetleri: Yemekhane hizmetleri, temizlik hizmetleri, ulaşım imkanları gibi hizmet kalitesiyle ilgili şikâyetler.
- İletişim ve danışmanlık şikâyetleri: Öğrenci, öğretim elemanı veya diğer personelle iletişimde yaşanan sorunlar, danışmanlık hizmetlerinin yetersizliği gibi konularla ilgili şikâyetler.
- Hizmet süreçleri şikâyetleri: Kütüphane hizmetleri, kayıt işlemleri, burs başvuruları gibi hizmet süreçleriyle ilgili sorunlar.

Geri bildirimler ilgili birimler tarafından yapılmaktadır. 2024 yılı sonuçları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 19: Bir Önerim Var Linki Değerlendirmeleri

	Gelen Şikâyetin Türü	Toplam Şikâyet Sayısı	Gelen Öneri Sayısı	Cevaplanan Şikâyet sayısı	Cevaplanmayan Şikâyet sayısı
Öğrenci	Akademik Şikâyetler		2	2	
	Yönetimsel Şikâyetler		1	1	
	Öğrenci hizmetleri şikâyetleri		6	6	
	Sosyal şikâyetler		26	26	
Öğretim Elemanları	İdari destek ve iletişim şikâyetleri		1	1	
	İş yükü vekaynak şikâyetleri				
	Kariyer vedestek şikâyetleri		1	1	
	Yönetimsel Şikâyetler				
	Sosyal şikâyetler		3	3	
İdari Personel	Çalışma koşulları şikâyetleri		2	2	
	Yönetimsel Şikâyetler				
	İşbirliği ve iletişim şikâyetleri		3	3	
	Kariyer ve terfi şikâyetleri				



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Hizmet Alanlar	Sosyal şikâyetler		1	1	
	Hizmet kalitesi şikâyetleri		15	15	
	İletişim ve danışmanlık şikâyetleri		36	36	
	Hizmet süreçleri şikâyetleri		13	13	
	Sosyal şikâyetler		10	10	

Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

08.02.2024 tarihinde yapılan YGG de alınan kararlar ve gerçekleşme durumları aşağıda verilmiştir.

Tablo 20: YGG Kararları

Alınan Kararlar			
S.NO	Açıklamalar	İlgili Birim/Kişi	Gerçekleştirme Zamanı
a)	1) Kurumsal kimlik kılavuzu uygulamalarının sürdürülmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Gerçekleştirildi
	2) DÖF (düzenleyici önleyici faaliyetler) sisteminin online hale getirilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Yazılım aşamasında
	3) Akademik bilgi akışını sağlayacak ve verileri toplayacak online bir sistemin kurulması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	4) Bir önerim var ve dilek şikâyet kutularının etkin kullanımının sürdürülmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	5) Online veri akışı sağlayan sistemlerin entegrasyonun devam etmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
b)	Birim Kalite Komisyonlarının çalışma etkinliğinin artırılması kararlaştırıldı	DÜ Genel Sekreterlik Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
c)	Birimlerde PUKÖ çevrimlerinin sürdürülmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
d)	Birimlerde mezun etkinliğinin teşvik edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Süreç devam ediyor
e)	Birimlerden KYS otomasyonuna girilen hedeflerin gerçekleşmesine engel risklerinin belirlenip KYS otomasyonuna aktarılmasına karar verildi.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Gerçekleştirildi
f)	Proses performansı izlemesinin sürdürülmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	İzlemeler gerçekleştirildi
g)	Tespit edilen uygunsuzlukların takip tetkikleri ile giderilmesi sürecinde KGK'nın gerekli izlemeleri sürdürmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/	Tetkik takipler yapılmakta
h)	Üniversitemiz birimlerinde proseslerin, KYS standartlarına göre gerçekleştirilmesi devam etmekte olup sürekliliğinin ve etkinliğinin KGK tarafından izlenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	İzlemeler gerçekleştirildi
ı)	İç tetkik sonuçlarının izlenerek, uygunsuzlukların kapatılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Süreç devam ediyor



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

j)	Üniversitemiz birimlerinde satın alma işlemleri KİK'in belirttiği şekilde KYS standartlarına göre yapılmaya devam edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
k)	Kaynakların etkin ve tasarruflu kullanımına devam edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Tasarruf tedbirleri uygulanmakta
d)	Risklerin her 6 ayda bir kontrolünün devam edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Riskler gözden geçirildi
	2023 yılına ait 180 adet risk bulunmakta, bunların 40'ı çok düşük, 120'si düşük, 15'i orta ve 5'i yüksek seviyede risktir ve takibinin Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından yapılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	İzlemeler gerçekleştirildi
m)	Kalite Öğrenci topluluklarına Engelli ve Uluslararası öğrencilerin dâhil edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	Kalite eğitimi çalıştayının düzenlenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Gerçekleştirildi
	Etkinliklerin memnuniyetini ölçmek için karekod ile anket uygulamasına geçilmesi kararlaştırıldı	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Gerçekleştirildi

Sürekli İyileştirme;

2024 yılının ilk 6 ayı için Birimlerden gelen Sistem Performans Raporları doğrultusunda Üniversitemizde "Sürekli İyileştirme" faaliyetlerinde genel olarak şu başlıklar ön plana çıkmaktadır.

İYİLEŞTİRMELER

Birim Adı	Bölüm Adı	Geri Bildirim Aracı (Anket, Bir Önerim Var vb.)	İyileştirmenin Nedeni (Anket Sonucu, Öneri, Önlem Alma vb.)	Yapılan İyileştirmeler
Genel Sekreterlik	-	-	-	-
Atatürk Sağlık Bilimleri Fakültesi	Beslenme Ve Diyetetik Bölümü	Antropometri Uygulama Laboratuvarının Kurulması	Beslenme ve Diyetetik Bölümü öğrencilerinin Antropometri uygulama laboratuvarı ihtiyacının giderilmesi, üniversite personeli ve öğrencilerine Antropometri alanında hizmet	Beslenme ve Diyetetik Bölümü Antropometri uygulama laboratuvarı kurulmuş olup faaliyete geçirme süreci devam etmektedir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

			verilmesi	
Hemşirelik Bölümü	Halk Sağlığı Hemşireliği Uygulama Dersi İçin Yeni Protokol İmzalanması		Hemşirelik bölümü öğrencilerinin Halk Sağlığı Hemşireliği uygulama dersinin uygulama alanlarının genişletilmesi	Diyarbakır İl Sağlık Müdürlüğü ile Dicle Üniversitesi Rektörlüğü arasında Halk Sağlığı Hemşireliği uygulama dersi için uygulama alanlarının belirlenmesine yönelik protokol imzalandı.
Hemşirelik Bölümü	Mezun Bilgi Sisteminin İşlevsel Hale Getirilmesi		Mezunlarımız ile üniversitemiz arasındaki bağı koparmamak için ve iletişimi korumaya yönelik oluşturulmuş bir iletişim aracıdır	Mezun bilgi sisteminin işlevsel hale getirilmiştir.
Atatürk Sağlık Bilimleri Fakültesi	Fakülte Binası İçerisinde Koridorlarda Öğrenci Ürünlerinden Oluşan Çeşitli Sanatsal Ve Pedagojik Resimli Tabloların Asılması Ve Eğitici Görsel Grafik Ve Benzeri Çalışmaların Yapılması		Eğitici-öğretici görsel grafik ve resimler, çeşitli sanatsal ve pedagojik resimli tablolar ile fakültenin sanatsal yönüne zenginlik katmak	Fakülte binası içerisinde koridorlarda öğrenci ürünlerinden oluşan çeşitli sanatsal ve pedagojik resimli tabloların asılması ve fakültenin müfredatını destekleyici nitelikte eğitici görsel grafik ve benzeri çalışmalar yapılmıştır.
Hemşirelik Bölümü	Hemşirelik Bölümü İletişim Laboratuvarının Kurulması		Hemşirelik Bölümü öğrencilerinin İletişim laboratuvarı ihtiyacının giderilmesi	Hemşirelik bölümü iletişim laboratuvarı kurulmuş olup faaliyete geçirilme süreci devam etmektedir.
Hemşirelik Bölümü	1 (Bir) Adet Ulusal Bilimsel Etkinliğin Düzenlenmesi		Halk Sağlığı ve Halk Sağlığı Hemşireliği Lisansüstü Öğrencilere yönelik Bilimsel Eğitim Etkinliklerini Destekleme Programı kapsamında "Afetler ve Halk Sağlığı Eğitimi" düzenlenerek bilgi, beceri ve farkındalık oluşturulması	Fakülte bünyesinde 1 (bir) adet Ulusal "TÜBİTAK 2237-A Bilimsel Eğitim Etkinliklerini Destekleme Programı - Afetler ve Halk Sağlığı Eğitimi" bilimsel etkinlik düzenlenmiştir.
Hemşirelik Bölümü	1 (Bir) Adet Uluslararası Bilimsel Etkinliğin Düzenlenmesi		Hemşirelik bölümü mezunlarına yönelik "I. Uluslararası Dicle Üniversitesi Hemşirelik Mezunları 'Deneyim Paylaşımı' Sempozyumunu" düzenlenerek deneyimlerin paylaşıldığı ortamın oluşturulması	Fakülte bünyesinde 1 (bir) adet Uluslararası "I. Uluslararası Dicle Üniversitesi Hemşirelik Mezunları 'Deneyim Paylaşımı' Sempozyumunu" bilimsel etkinlik düzenlenmiştir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Atatürk Sağlık Bilimleri Fakültesi	Okuma Salonunun Kurulması	Fakültemiz bünyesinde yeni kurulan okuma salonu, öğrencilerin eğitim-öğretim süreçlerine katkı sunması	Fakültemiz bünyesinde yeni kurulan okuma salonu öğrencilerin kullanımına sunulmuştur.
	Akademik Ve İdari Personel Atamaları/Görevlendirilmeleri	Fakültemize yeni bölümlerin açılması ile mevcut iş yükü artacağına Akademik ve idari personel (büro personeli) eksikliğinin giderilmesi	Fakültemize yeni bölümlerin açılması ile de mevcut iş yükü artacağına ve bu yükü hafifletmek için 3 (üç) Akademik personel ve 2 (iki) idari personel (büro personeli) atamaları/görevlendirilmeleri yapılmıştır.
	Uygulama Laboratuvarları Altyapı Eksikliklerinin Giderilmesi	Beslenme ve Diyetetik Bölümü uygulama derslerinin öğrencilere daha verimli hale getirmek doğrultusunda laboratuvar altyapı eksikliklerinin giderilmesi	Beslenme ve Diyetetik Bölümü Besin Kimyası ve Analizleri ve Temel Kimya dersleri uygulama laboratuvarları altyapı eksikliklerinin giderilmesi için Eğitim-Öğretim altyapı projesi hazırlanmış olup başvuru sürecine geçilmiştir.
Eczacılık Fakültesi	Anket	Anket	Bina temizliği, personel ve öğrenci lavabolarının temizliği hakkında ilgili personellerimiz uyarılmış olup, temizlik ve hijyen konusunda gerekli iyileştirmeler yapılmıştır.
	Öneri	Önlem Alma	Fakültemizin yaya girişleri ve bahçemizde bulunan yabancı otların kesimi için talebimiz Çevre Ağaçlandırma Şube Müdürlüğü iletilmiş olup, gerekli iyileştirmeler yapılmıştır.
	Tespit	Öneri	Eğitim-Öğretimde bilimsel faaliyetlerin artırılmasına yönelik yapılan iyileştirmeler sonucunda, yıl içerisinde 3 Adet TÜBİTAK 1001 projesi destek almaya hak kazanmıştır.
	Tespit	Önlem Alma	Sınıflarımızda kullanılan projeksiyon ve elektronik cihazların bakım ve arızalar giderilmiştir.
	Öneri	Önlem Alma	İdari personelin bilgisayar talepleri karşılanmıştır.
	Tespit	Önlem Alma	Binamızın çatı temizliği personelimiz tarafından yapılmış olup, olumsuz hava koşullarında yağmur suyunun çatıdan odalara akması engellenmiştir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		Tespit	Önlem Alma	İdari personelin mesleki kariyerlerini geliştirmelerine yönelik hizmet içi eğitimlere katılımları sağlanmıştır.
		Tespit	Öneri	Fakültemizin Eğitim-Öğretim alt yapısını güçlendirmek için 1 Adet AR-GE laboratuvarı yapılmıştır.
Edebiyat Fakültesi	-	-	-	-
Hukuk Fakültesi	-	-	-	-
İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi	-	-	-	-
İletişim Fakültesi	-	-	-	-
Mimarlık Fakültesi	Mimarlık	Anket	Anket Sonucu	Wifi İhtiyacı vardı, gereken alt yapı hazırlandı ve hizmete verildi
	Mimarlık	Talep	İhtiyaç	Sınıfların aydınlatılması
	Mimarlık	Talep	İhtiyaç	Projeksiyonların görüntü kalitesi artırıldı.
Tıp Fakültesi		Öğrenci Anketi	Anket Sonucu	Amfilerdeki ses düzeniyle ilgili sorunlar çözüldü
		Öğrenci Sayısının Fazlalığı	Önlem Alma	1.sınıflarda öğrenci sayısının fazlalığı nedeniyle ek ilave derslik tesis edildi.
		Öğrenci Anketi	Anket Sonucu	Akademik Genel Kurulda anketlerdeki taleplerle ilgili konular gündeme getirilmekte
Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi	-	-	-	-
Adalet MYO	Adalet	Anket	Anket Sonucu	Hukuk fakültesinden temizlik personeli temini yoluyla her gün iki kez sınıf temizliği yapılması sağlandı
	Adalet	Anket	Anket Sonucu	Staj ve istihdam olanağı yaratmak amacıyla noterler odası ile işbirliği protokolü yapıldı



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	Adalet	Öneri	Öneri	Öğrenci taleplerine göre seminer, konferans vb. etkinlik konuları belirlendi
Atatürk Sağlık Hiz.Mes.Yük. Okulu	Tıbbi Hizmetler Ve Teknikler			2 Öğretim Elemanı Alımı
	Dişçilik Hizmetleri			2 Öğretim Elemanı Alımı
Bismil Meslek Yüksekokulu	-	-	-	-
Çermik Meslek Yüksekokulu	-	-	-	-
Ergani Meslek Yüksekokulu	-	-	-	-
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	Genel	Öğrenci Memnuniyet Anketi	Öğrenci kulüp etkinlikleri yapılmaktadır.(58,10)	Öğrenci Kulüp tanıtım faaliyeti düzenlemek
	Genel	Öğrenci Memnuniyet Anketi	Üniversite tarafından kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar sunulmaktadır (58,13)	Öğrencilerden kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlerin tespiti için ihtiyaç analizli
	Genel	Personel Memnuniyet Anketi	Çalıştığımız ortamın temizlik ve hijyeninden (65,88)	Temizlik Haftalık Rutin faaliyetleri düzenlenecek
	Genel	Personel Memnuniyet Anketi	Alınan güvenlik önlemlerinden (65,88)	Güvenlik birimi etkileşim sağlanarak kontrol mekanizması oluşturmak
Tarım Meslek Yüksekokulu	-	-	-	-
Yabancı Diller Yüksekokulu	-	-	-	-
Devlet Konservatuvarı	Devlet Konservatuvarı		Öneri	Bina önüne öğrencilerin sosyalleşmesi için çardak temini yapıldı.
	Türk Halk Oyunları		Önlem Alma	Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Sınav yönetmeliğinin 30. maddesi gereğince sözlü sınavlarda jüri uygulamasına geçildi.
	Devlet Konservatuvarı		Önlem Alma	Otoparkta çöken zeminin parke taşları düzeltildi.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Öğrenci İşleri Bilgi Sistemi	Mazeret sınavı başvuru işlemlerinin hızlı, koordineli, etkin şekilde yapılması ve oluşacak kağıt israfının ve zaman kaybının önlenmesi	Mazeret sınavı başvuru modülünün geliştirilmesi, öğrenci işleri bilgi sistemi üzerinde işleme alınması.
	Öğrenci İşleri Bilgi Sistemi	Kayıt dondurma işlemlerinin hızlı, koordineli, etkin şekilde yapılması ve oluşacak kağıt israfının ve zaman kaybının önlenmesi	Kayıt dondurma modülünün geliştirilmesi, öğrenci işleri bilgi sistemi üzerinde işleme alınması.
	Öğrenci İşleri Bilgi Sistemi	İlişik kesme işlemlerinin hızlı, koordineli, etkin şekilde yapılması ve oluşacak kağıt israfının ve zaman kaybının önlenmesi	İlişik kesme işlemleri modülünün geliştirilmesi, öğrenci işleri bilgi sistemi üzerinde işleme alınması.
	Whatsaap Kanalı	Öğrencinin karşılaştığı sorunları hızlı bir şekilde gidermek, anlık bilgi güncellemelerinden haberdar etmek ve daire başkanlığımızla ilgili duyuruları öğrenci ve mezunlarımızla paylaşmak	Whatsaap kanalının kurulması ve geliştirilmesi
	Whatsaap Hattı	Öğrencinin karşılaştığı sorunları hızlı bir şekilde gidermek, anlık bilgi güncellemelerinden haberdar etmek ve daire başkanlığımızla ilgili duyuruları öğrenci ve mezunlarımızla paylaşmak	Whatsaap kanalının kurulması
	Mezun Portalı	Mezunlarımızla iletişim kanalarımızı canlı tutmak mezunlarımızın sonradan karşılaşacak sorunlarla ilgili destek vermek	Öğrenci işleri bilgi sistemiz üzerinde mezun portalı modülünün kurulması ve işleme alınması
	Tek Ders Snav Başvuru Modülü	Tek ders durumunda bulunan öğrencilerin başvuru ve buna bağlı süreçlerinin tamamen online olarak yürütülmesi kağıt ve zaman israfının önlenmesi, risklerin azaltılması	Öğrenci bilgi sistemine entegre modülün kurulumu, süreçlerin yönetimi



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		Türkçe - İngilizce Diploma	Uluslararasılaşma süreci de göz önünde bulundurularak Türkçe-ve İngilizce dillerinde diploma verilmesi ve uluslararasılaşma politikasının sürdürülmesi	Türkçe ve İngilizce diploma sürecinin tamamlanması ve mezunlara verilmesi
		Diploma Eki	YÖK Başkanlığının belirlediği kriterlere göre diploma eklerinin yeniden revize edilmesi ve ülkemizdeki uygulama birliğine dâhil olunması	Diploma eklerinin YÖK kriterlerine göre düzenlenmesi
Sağlık Kültür Ve Spor Daire Başkanlığı	Konukevi 1		Kullanılan alanlarda odalar banyo vs. de deformasyon olması sebebiyle yenilemeler ve alımlar yapılması gerekmektedir.	Odalarda banyo yer fayansları değişimi, Odalarda banyolarda klozet musluk ve çeşmeleri değişimi, flex hortumları değişimi, banyo tavan boyası yenilemesi, Banyo çöp kovaları ve fırçaları değişimi, Odaların tabanında ki halıflexlerin temizlenmesi için halı yıkama makinası alımı yapıldı.
	Konukevi 2		Kullanılan alanlarda odalar banyo vs. de deformasyon olması sebebiyle yenilemeler ve alımlar yapılması gerekmektedir.	Mutfak ta havalandırma sistemi değişimi, Restorana 15 adet sandalye alımı, Restorana tabak çeşitleri, çatal ve kaşık alımı, Katlarda ki odalar için nevresim ve çarşaf alımı, 3 oda için klozet değişimi, Bina genelinde aydınlatma eksikliklerinin giderilmesi için lamba alımı, Çevre düzenleme ve ağaç budama işlemleri yapıldı.
	Lahmacun Fırını		Kullanılan alanda deformasyon olması sebebiyle yenileme yapılması gerekmektedir.	Havalandırma tesisatı değişimi yapıldı.
	Piknik Alanı		Kullanılan alanlarda odalar banyo vs. de deformasyon olması sebebiyle yenilemeler ve alımlar yapılması gerekmektedir.	Masalar ve bankların tadilatı, Ağaç budama ve tıraşlama işlemleri, Piknik alanı mescitlerin asma tavan değişimi, Piknik alanı mescitlerin çatı bakımı
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	Tüm Servisler	Çalışan Memnuniyet Anketi	Altyapı eksikliği (Bilgisayar)	Toplam 4 adet bilgisayar yenilenmiştir.
	Tüm Servisler	Çalışan Memnuniyet Anketi	Hizmet İçi Eğitim	Personele 3 adet hizmet içi eğitim verilmiştir



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	Tüm Servisler	İç Tetkik/Uygunsuzluk	Dosya sırtıklarının uygun olmaması, Dosya içerik formlarının doldurulması	Dosya sırtıkları ilgili yönetmeliğe göre düzenlenmiştir Dosya içerik formları doldurulmuştur.
Engelliler Uygulama Ve Araştırma Merkezi		Okuyucu Ve Kodlayıcı Talebi	İlgili Birime EBYS üzerinden yazı yazıldı.	Okuyucu ve kodlayıcı veridi.
		Hukuk Fakültesine Erişim Talebi	İlgili Birime EBYS üzerinden yazı yazıldı.	Yaya geçidi yapıldı.
Proje Koordinasyon Uygulama Ve Araştırma Merkezi	-	-	-	-
Sürekli Eğitim Uygulama Ve Araştırma Merkezi		Anket (DÜ-FRM-546)	Anket Sonucu	Merkezimiz tarafından düzenlenen eğitim programlarına katılıp belge almaya hak kazanan katılımcıların belgelerinin (sertifika, katılım belgesi vs.) e-devlet sisteminde sorgulanabilir olması çalışmaları tamamlanmıştır. Merkezimiz tarafından verilen belgeler e-devlet sistemine yüklenmektedir.
		Anket (DÜ-FRM-546)	Anket Sonucu	Eğitim ücretlerimiz belirlenirken mutlaka Merkezimiz tarafından piyasa ücret araştırması yapılmakta ve bir kamu kurumu olmamız sebebiyle de piyasanın altında bir ücret belirlenmektedir. Belirlenen bu ücret Üniversitemiz Yönetim Kurulu onayı alındıktan sonra kesinleşmektedir.
Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	-	-	Önlem alma	KYS de riskleri hedefler ile ilişkilendirmek için, risk modülüne hedef kategorisi eklenmiştir.
İş Sağlığı Ve Güvenliği Koordinatörlüğü	-	-	-	-
Hukuk Müşavirliği	Çalışan Memnuniyeti	Anket Sayfası	Her yıl düzenli olarak uygulanan anket çalışması ile Birim Çalışan memnuniyetinin tespiti ve varsa problemlerin giderilmesinin sağlanması ile çalışan memnuniyetinin	Son yapılan Anket verilerine göre %85 oranında yüksek bir memnuniyet başarısına ulaşılmıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

			yüksek oranlara çıkarılmasının amaçlanması	
	Risk Faaliyet	Risk Analiz Formu	Riskin belirlenmesi ile yapılacak önleyici ve düzeltici faaliyetler sonucu riskin bertaraf edilmesinin amaçlanması	1 Adet Risk yapılan iyileştirme sonucu bertaraf edilmesi sağlanmıştır.
	Hedefler	Hedef Eylem Planı	Her yıl konulan hedefler ile periyodik süreler içerisinde yapılan analizler sonucunda hedefin gerçekleşmesinin amaçlanması	1 adet hedef olumlu gerçekleşmiştir.
	Dilek / Şikayet / Öneri	Bir Önerim Var Linki	Web sayfamızda "Bir Önerim var Linki" eklenmesi ile müşterilerin hakkımızda görüş ve önerilerde bulunulmasının amaçlanması	Olumlu
	Web Sayfası	Güncelleme	Web sayfasının sürekli güncel tutulmasının sağlanması	Güncel
Taşıt İşletme Şube Müdürlüğü	-	-	-	-

Prof. Dr. Fatma MATPAN BEKLER
Kalite Geliştirme Koordinatörü