



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### REKTÖRLÜK MAKAMINA

**01.01.2020 – 31.12.2020** tarihleri arasında yürütülen kalite çalışmaları kapsamında elde edilen sonuçlar, kalite standardının ilgili maddeleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Bilgilerinize arz olunur.

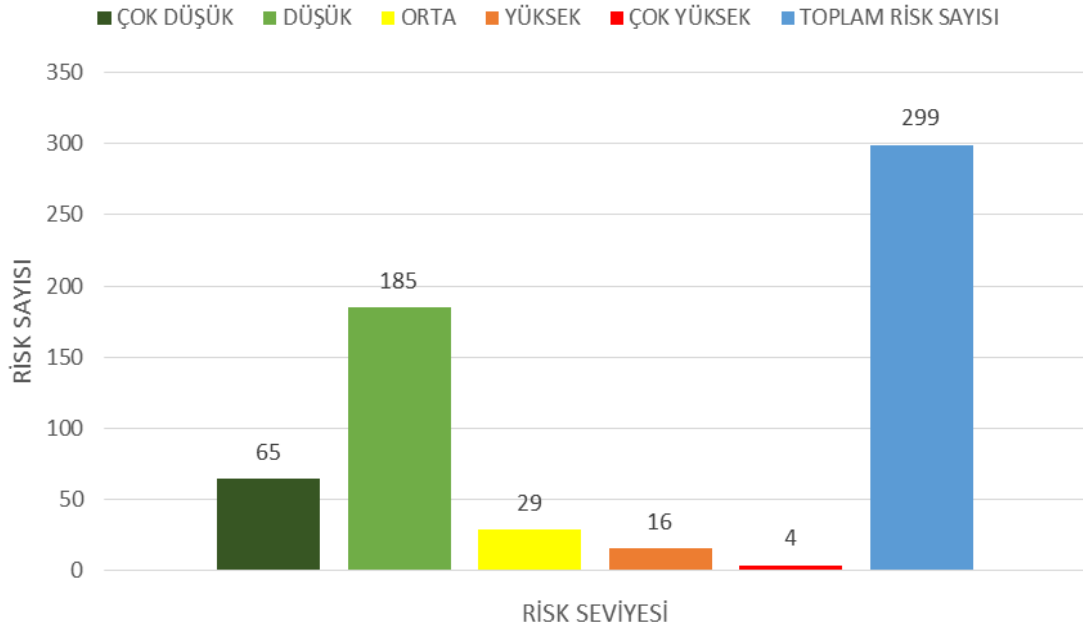
| NO  | KONULAR   |
|-----|---|
| 4.0 | <b>Kuruluş Şartları</b><br>Üniversitemiz birimlerinde kalite yönetim sisteminin kurulmasındaki amaç kurumsal yapıyı oluşturup sistemi etkin bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini artırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğini sağlayarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır.<br>Kuruluşun şartları, yasal mevzuat, yönetmelik, yönerge ve standardın getirdiği şartlara göre belirlenmiştir.   |
|     | <b>Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri</b><br>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.<br>Üniversitemiz kapsamında müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı etkileyebilecek faaliyetler için aşağıda belirtilen 9 adet proses ve bunların etkileşimlerine Kalite El Kitabı'nda detaylı olarak yer verilmiştir. <ul style="list-style-type: none"><li>• Satın Alma Prosesi</li><li>• Ön Lisans-Lisans Eğitim Prosesi</li><li>• Lisansüstü Eğitim Prosesi</li><li>• Sürekli Eğitim Prosesi</li><li>• Uzaktan Eğitim Prosesi</li><li>• Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi</li><li>• Öğrenci İşleri Prosesi</li><li>• Sosyal ve Kültürel Faaliyet Prosesi</li><li>• Tıpta Uzmanlık Eğitimi Prosesi</li></ul> |
| 5.0 | <b>Kalite Politikası</b><br>Kalite Yönetim Sistemi ve Stratejik Plan kapsamında; daha önce hazırlanan, duyurusu yapılan, anlaşılabilirliği sağlanmış olan ve Kurumsal Kimlik Kılavuzu uyarınca tasarımı (logo, renk) yenilenen Kalite Politikası, basım işlemleri tamamlanarak Üniversitemiz Birimlerine uygun yerlere asılmak üzere dağıtılmıştır.   |
|     | <b>Sorumluluk ve Yetki</b><br>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 <a href="http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx">http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx</a> kısmında yayımlanmıştır.   |
| 6.0 | <b>Risk ve Fırsatlar</b><br>Üniversitemizde risk ve fırsatları değerlendirmek için Risk ve Fırsatlar Prosedürü ( <b>KGK-PRD-006</b> ) 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.<br>Üniversitemiz birimlerine ait genel risk değerlendirmesi sonucunda elde edilen veriler grafik tablo halinde aşağıda özetlenmiştir.   |



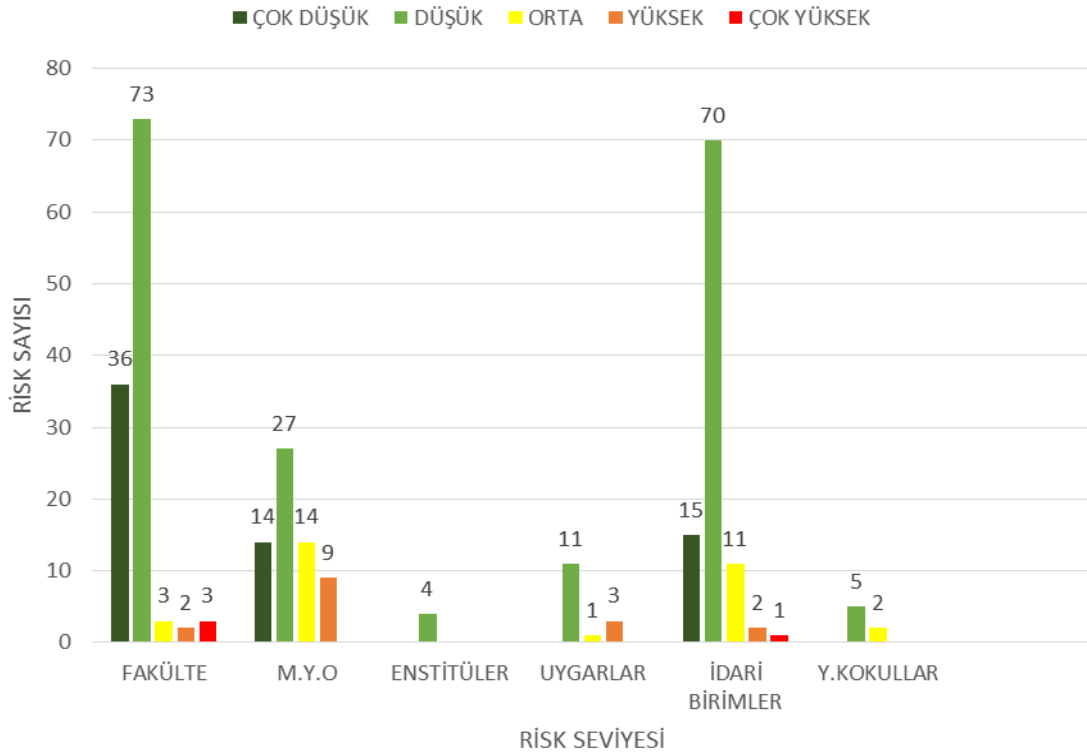
# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

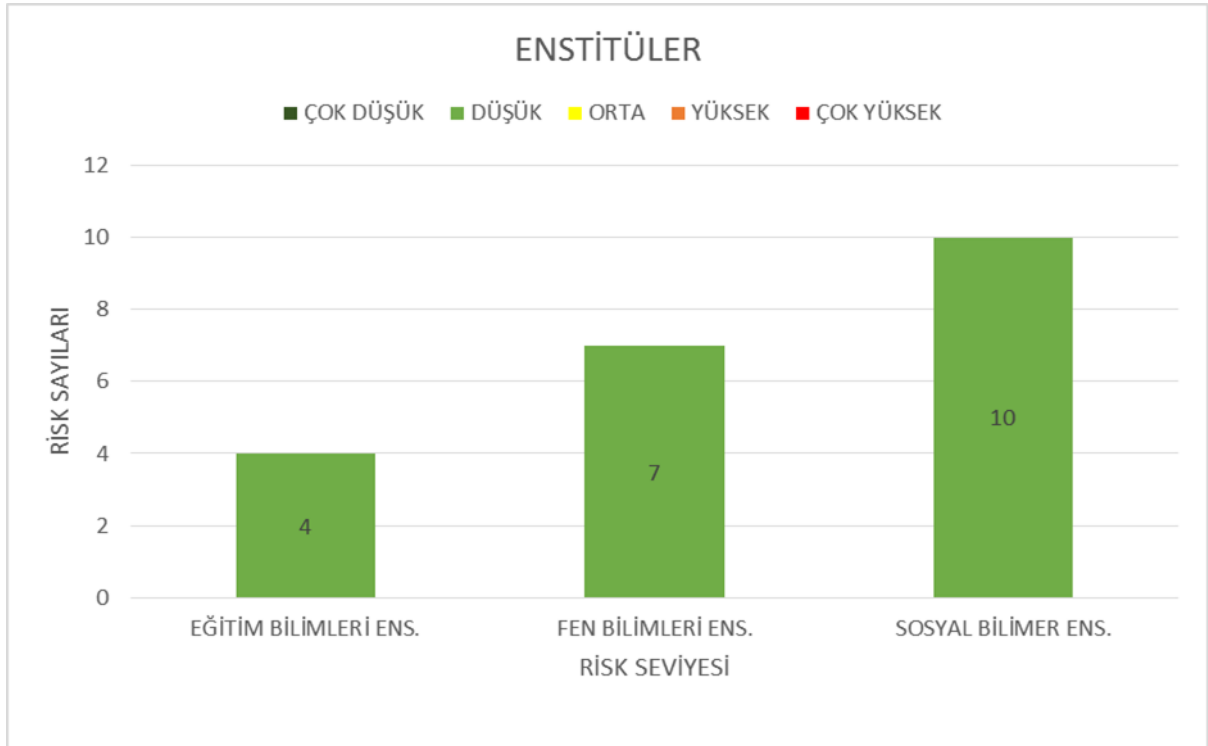
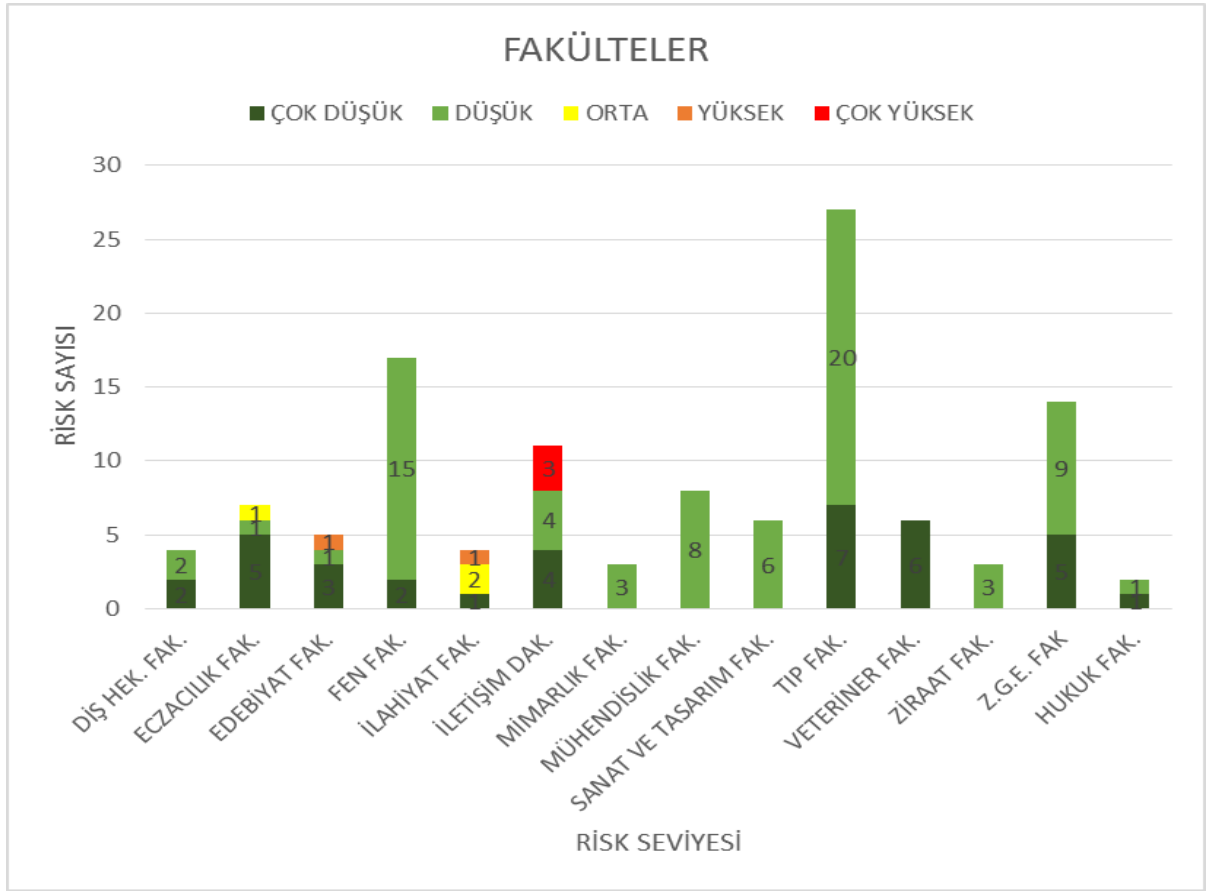
## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### ÜNİVERSİTE GENEL RİSK DAĞILIMI

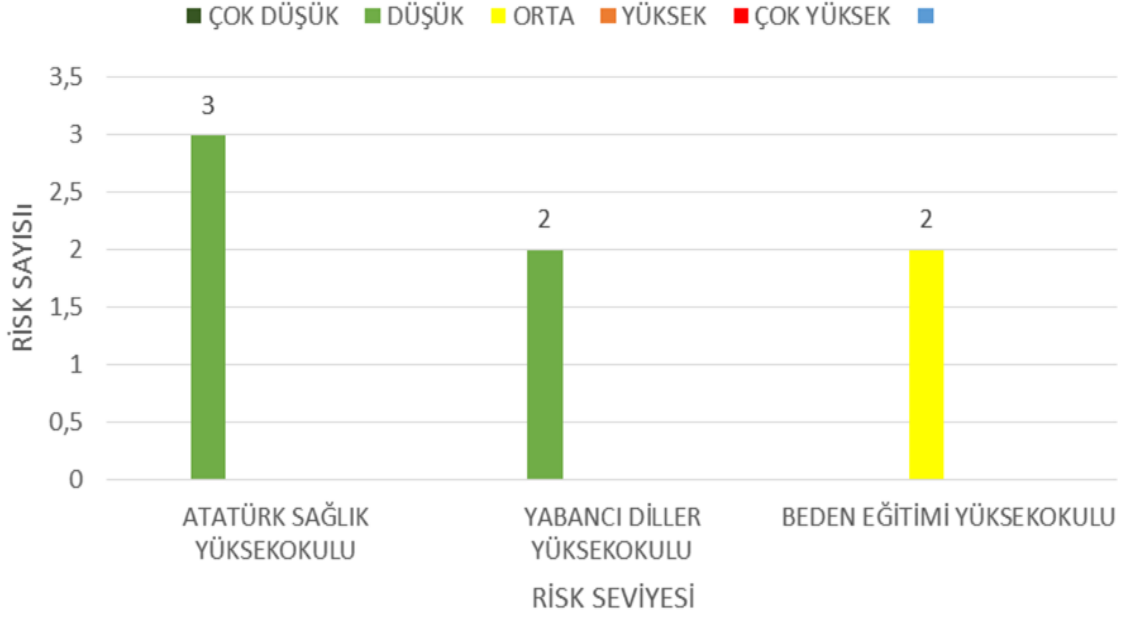


### RİSKLER BİRİM DAĞILIMI

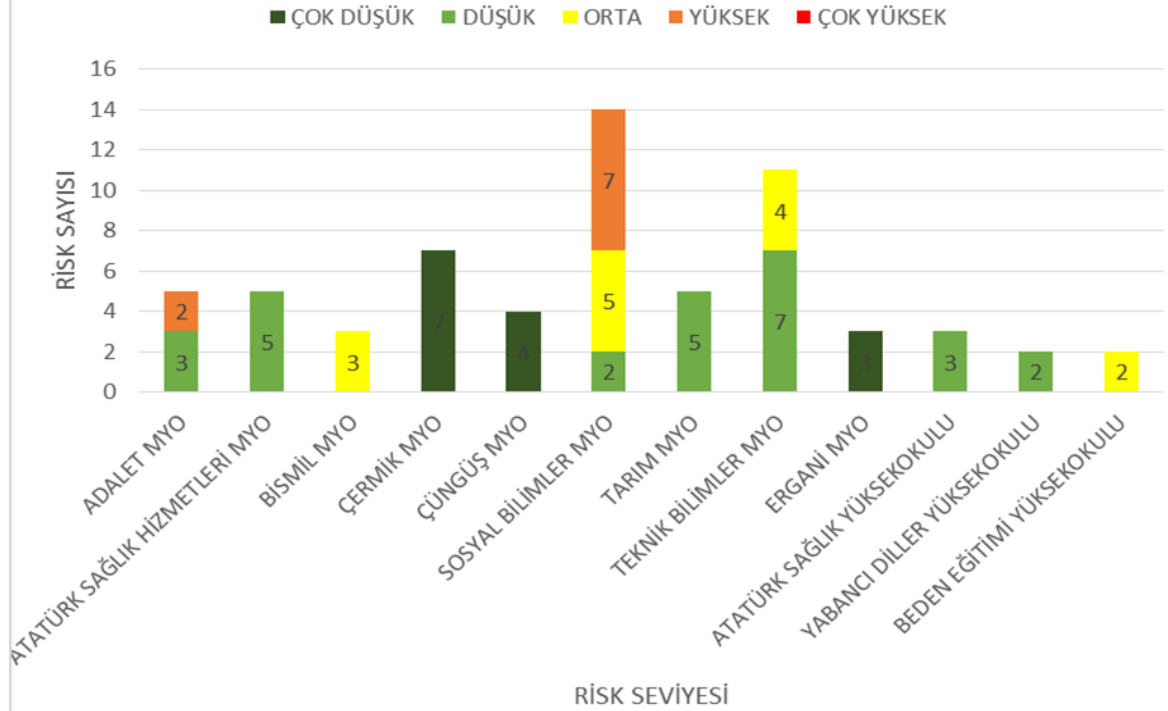




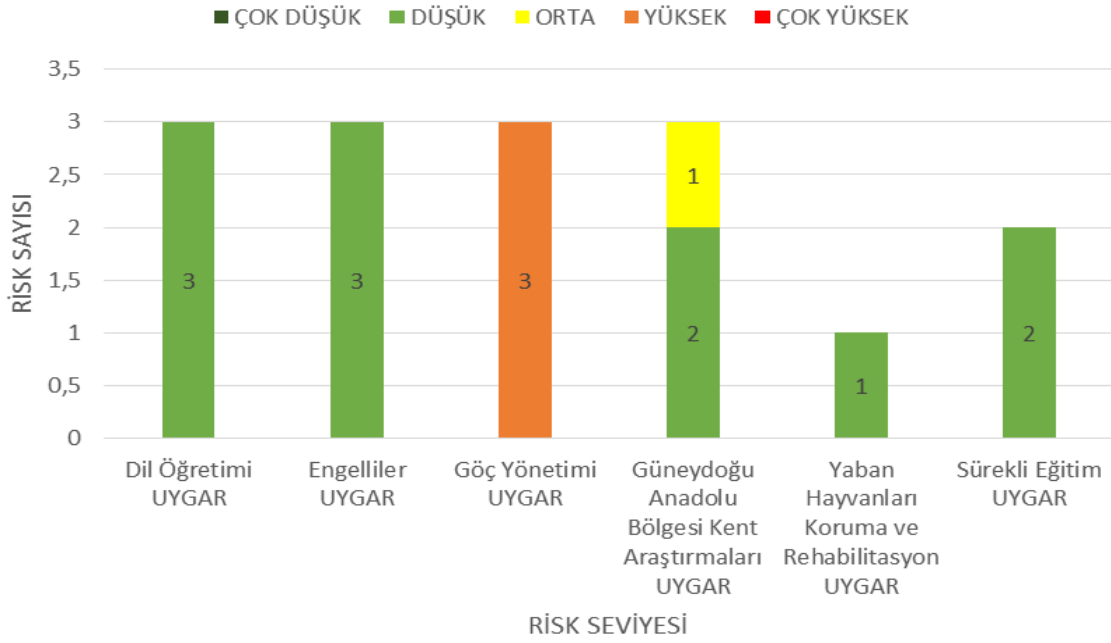
### YÜKSEKOKULLAR



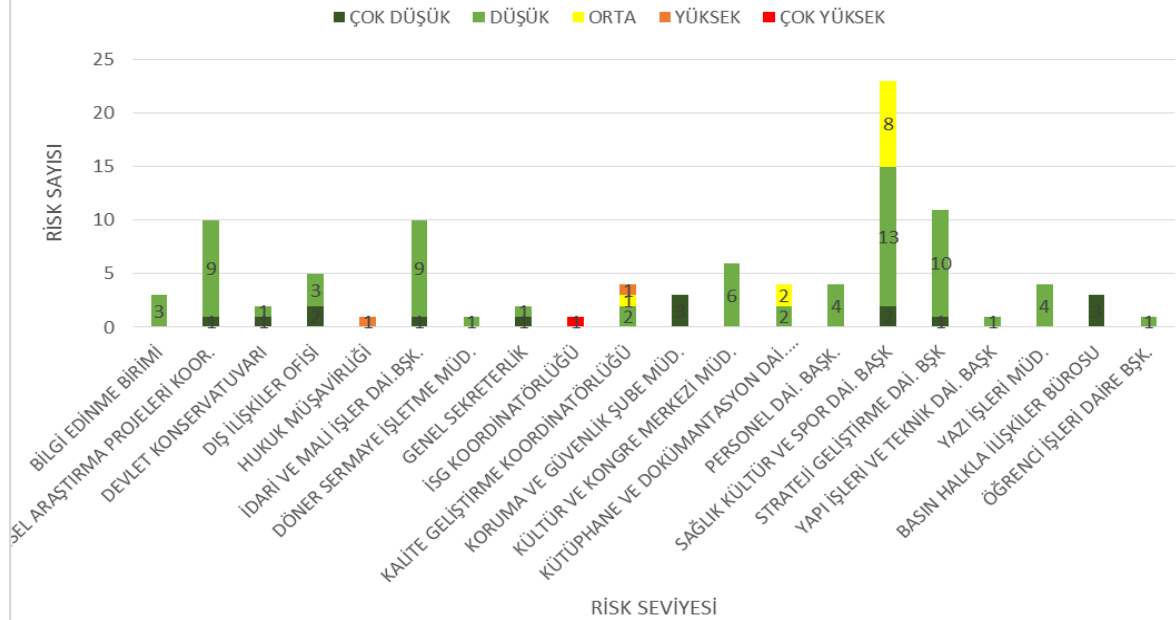
### MESLEK YÜKSEKOKULLARI



## UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZLERİ



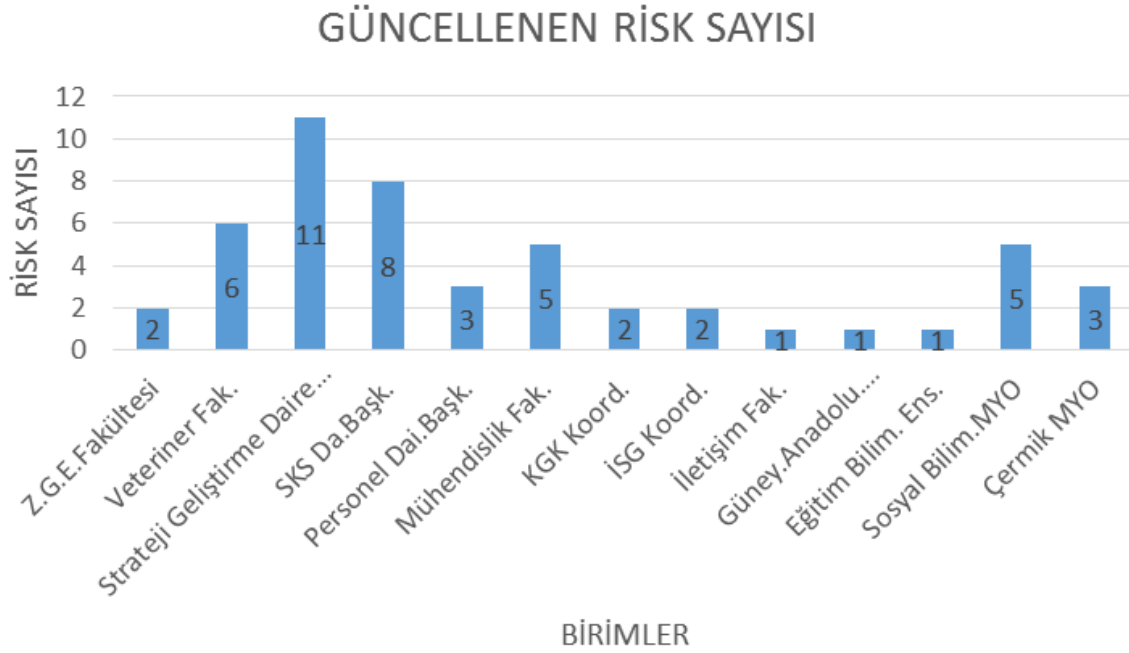
## İDARİ BİRİMLER





# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Üniversitemiz Birimlerinin Risk Sayıları ve Dereceleri Tablosu

| Sıra | Fakülteler                    | Toplam Risk Sayısı | Risk Derecesi                    |
|------|-------------------------------|--------------------|----------------------------------|
| 1    | Diş Hekimliği Fakültesi       | 4                  | 2 adet düşük ,2 adet çok düşük   |
| 2    | Eczacılık Fakültesi           | 9                  | 1 orta, 5 çok düşük, 1 düşük     |
| 3    | Edebiyat Fakültesi            | 5                  | 3 çok düşük,1 düşük, 1 yüksek    |
| 4    | Fen Fakültesi                 | 17                 | 15 düşük, 2 çok düşük            |
| 5    | İlahiyat Fakültesi            | 4                  | 1 çok düşük,2 orta,1 yüksek      |
| 6    | İletişim Fakültesi            | 11                 | 4 çok düşük,4 düşük,3 çok yüksek |
| 7    | Mimarlık Fakültesi            | 3                  | 3 düşük                          |
| 8    | Mühendislik Fakültesi         | 8                  | 8 düşük                          |
| 9    | Sanat ve Tasarım Fakültesi    | 6                  | 6 düşük                          |
| 10   | Tıp Fakültesi                 | 27                 | 20 düşük,7 çok düşük             |
| 11   | Veteriner Fakültesi           | 6                  | 6 çok düşük                      |
| 12   | Ziraat Fakültesi              | 3                  | 3 düşük                          |
| 13   | Ziya Gökalp Eğitim. Fakültesi | 14                 | 5 çok düşük, 9 düşük             |
| 14   | Hukuk Fakültesi               | 2                  | 1 çok düşük , 1 düşük            |
| Sıra | Meslek Yüksekokulları         |                    |                                  |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

|             |  |    |                           |
|-------------|--|----|---------------------------|
| 1           | Adalet Meslek Yüksekokulu                          | 5  | 3 düşük, 2 yüksek         |
| 2           | Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu       | 5  | 5 düşük                   |
| 3           | Bismil Meslek Yüksekokulu                          | 3  | 3 orta                    |
| 4           | Çermik Meslek Yüksekokulu                          | 7  | 7 çok düşük               |
| 5           | Çüngüş Meslek Yüksekokulu                          | 4  | 4 çok düşük               |
| 6           | Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu                 | 14 | 7 yüksek, 5 orta, 2 düşük |
| 7           | Tarım Meslek Yüksekokulu                           | 5  | 5 düşük                   |
| 8           | Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu                 | 11 | 7 düşük, 4 orta           |
| 9           | Ergani Meslek Yüksekokulu                          | 3  | 3 çok düşük               |
| <b>Sıra</b> | <b>Yüksekokullar</b>                               |    |                           |
| 1           | Atatürk Sağlık Yüksekokulu                         | 3  | 3 düşük                   |
| 2           | Yabancı Diller Yüksekokulu                         | 2  | 2 düşük                   |
| 3           | Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu                  | 2  | 2 orta                    |
| <b>Sıra</b> | <b>Enstitüler</b>                                  |    |                           |
| 1           | Eğitim Bilimleri Enstitüsü                         | 4  | 4 düşük                   |
| 2           | Fen Bilimleri Enstitüsü                            | 7  | 7 düşük                   |
| 3           | Sosyal Bilimler Enstitüsü                          | 10 | 10 düşük                  |
| <b>Sıra</b> | <b>Uygarlar</b>                                    |    |                           |
| 1           | Dil Öğretimi Uygar                                 | 3  | 3 düşük                   |
| 2           | Engelliler Uygar                                   | 3  | 3 düşük                   |
| 3           | Göç Yönetimi Uygar                                 | 3  | 3 yüksek                  |
| 4           | Güneydoğu Anadolu Bölgesi Kent Araştırmaları Uygar | 3  | 1 orta 2 düşük            |
| 5           | Yaban Hayvanları Koruma ve Rehabilitasyon Uygar    | 1  | 1 düşük                   |
| 6           | Sürekli Eğitim Uygar                               | 2  | 2 düşük                   |
| <b>Sıra</b> | <b>İdari Birimler</b>                              |    |                           |
| 1           | Bilgi Edinme Birimi                                | 3  | 3 çok düşük               |
| 2           | Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü       | 10 | 9 düşük 1 çok düşük       |
| 3           | Devlet Konservatuvarı                              | 2  | 1 çok düşük 1 düşük       |
| 4           | Dış İlişkiler Ofisi                                | 5  | 2 çok düşük 3 düşük       |
| 5           | Hukuk Müşavirliği                                  | 1  | 1 yüksek                  |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

|    |   |    |                             |
|----|---|----|-----------------------------|
| 6  | İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı        | 10 | 9 düşük 1 çok düşük         |
| 7  | Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü             | 1  | 1 düşük                     |
| 8  | Genel Sekreterlik                           | 2  | 1 çok düşük , 1 düşük       |
| 9  | İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü     | 1  | 1 çok yüksek                |
| 10 | Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü           | 4  | 2 düşük 1 orta 1 yüksek     |
| 11 | Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü           | 3  | 3 çok düşük                 |
| 12 | Kültür ve Kongre Merkezi Müdürlüğü          | 6  | 6 düşük                     |
| 13 | Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı | 4  | 2 düşük 2 orta              |
| 14 | Personel Daire Başkanlığı                   | 4  | 4 düşük                     |
| 15 | Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı      | 23 | 2 çok düşük,13 düşük,8 orta |
| 16 | Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı        | 11 | 1 çok düşük, 10 düşük       |
| 17 | Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı      | 1  | 1 düşük                     |
| 18 | Yazı İşleri ve Genel Evrak Müdürlüğü        | 4  | 4 düşük                     |
| 19 | Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü   | 3  | 3 çok düşük                 |
| 20 | Öğrenci İşleri Daire Bşk.                   | 1  | 1 düşük                     |

### Üniversitemiz Risk Analiz Prosedürü kapsamında 2020 Yılı Ekim Ayında Riskleri Güncellemeyen Birimler Listesi

| SIRA | BİRİM ADI                            |
|------|--------------------------------------|
| 1.   | Diş Hekimliği Fakültesi              |
| 2.   | Eczacılık Fakültesi                  |
| 3.   | Edebiyat Fakültesi                   |
| 4.   | Fen Fakültesi                        |
| 5.   | Hukuk Fakültesi                      |
| 6.   | İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi |
| 7.   | İlahiyat Fakültesi                   |
| 8.   | Mimarlık Fakültesi                   |
| 9.   | Tıp Fakültesi                        |
| 10.  | Ziraat Fakültesi                     |
| 11.  | Sanat ve Tasarım Fakültesi           |
| 12.  | Fen Bilimleri Enstitüsü              |
| 13.  | Sağlık Bilimleri Enstitüsü           |
| 14.  | Sosyal Bilimler Enstitüsü            |
| 15.  | Atatürk Sağlık Yüksekokulu           |
| 16.  | Beden Eğitimi Yüksekokulu            |
| 17.  | Sivil Havacılık Yüksekokulu          |
| 18.  | Yabancı Diller Yüksekokulu           |
| 19.  | Devlet Konservatuvarı                |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

|     |  |
|-----|--|
| 20. | Adalet Meslek Yüksekokulu  |
| 21. | Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu                           |
| 22. | Bismil Meslek Yüksekokulu  |
| 23. | Çüngüş Mehmet Adıgüzel Meslek Yüksekokulu                              |
| 24. | Diyarbakır Tarım Meslek Yüksekokulu                                    |
| 25. | Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu                          |
| 26. | Ergani Meslek Yüksekokulu  |
| 27. | Silvan Meslek Yüksekokulu  |
| 28. | Bilgi İşlem Daire Başkanlığı   |
| 29. | İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı                                   |
| 30. | Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı                            |
| 31. | Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı  |
| 32. | Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı                                 |
| 33. | Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Bürosu                                 |
| 34. | Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü                           |
| 35. | Dış İlişkiler Ofisi  |
| 36. | Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü  |
| 37. | Farabi Koordinatörlüğü   |
| 38. | Hukuk Müşavirliği  |
| 39. | Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü                                      |
| 40. | Yazı İşleri Müdürlüğü  |
| 41. | Bilgi Edinme Birimi  |
| 42. | Kültür ve Kongre Merkezi Müdürlüğü                                     |
| 43. | Aile Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Merkezi                          |
| 44. | Alevilik ve Ehli Beyt Kültürü Uygulama ve Araştırma Merkezi            |
| 45. | Asbeste Bağlı Hastalıklar ve Mezotelyoma Uygulama ve Araştırma Merkezi |
| 46. | Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Uygulama ve Araştırma Merkezi       |
| 47. | Bağımlılıkla Mücadele Uygulama ve Araştırma Merkezi                    |
| 48. | Bilgi İşlem Uygulama ve Araştırma Merkezi                              |
| 49. | Bilim ve Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi                       |
| 50. | Çevre Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi                          |
| 51. | Dil Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi                             |
| 52. | Doğal Afetler Uygulama ve Araştırma Merkezi                            |
| 53. | Engelliler Uygulama ve Araştırma Merkezi                               |
| 54. | Gap Uygulama ve Araştırma Merkezi                                      |
| 55. | Göç ve Yönetimi Uygulama ve Araştırma Merkezi                          |
| 56. | Kadın Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi                          |
| 57. | Kanser Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi                     |
| 58. | Karaciğer Hastalıkları Uygulama ve Araştırma Merkezi                   |
| 59. | Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi                         |
| 60. | Kongre ve Turizm Uygulama ve Araştırma Merkezi                         |
| 61. | Kuran-I Kerim Okuma ve Kıraat Uygulama ve Araştırma Merkezi            |
| 62. | Kültür Varlıklarını Koruma Uygulama ve Araştırma Merkezi               |
| 63. | Proje Koordinasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi                       |
| 64. | Psikoloji ve Sosyal Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi          |
| 65. | Sağlık Bilimleri Uygulama ve Araştırma Merkezi                         |
| 66. | Siyasal Araştırmalar ve Uygulama Merkezi                               |
| 67. | Sosyal Araştırmalar ve Uygulama Merkezi                                |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

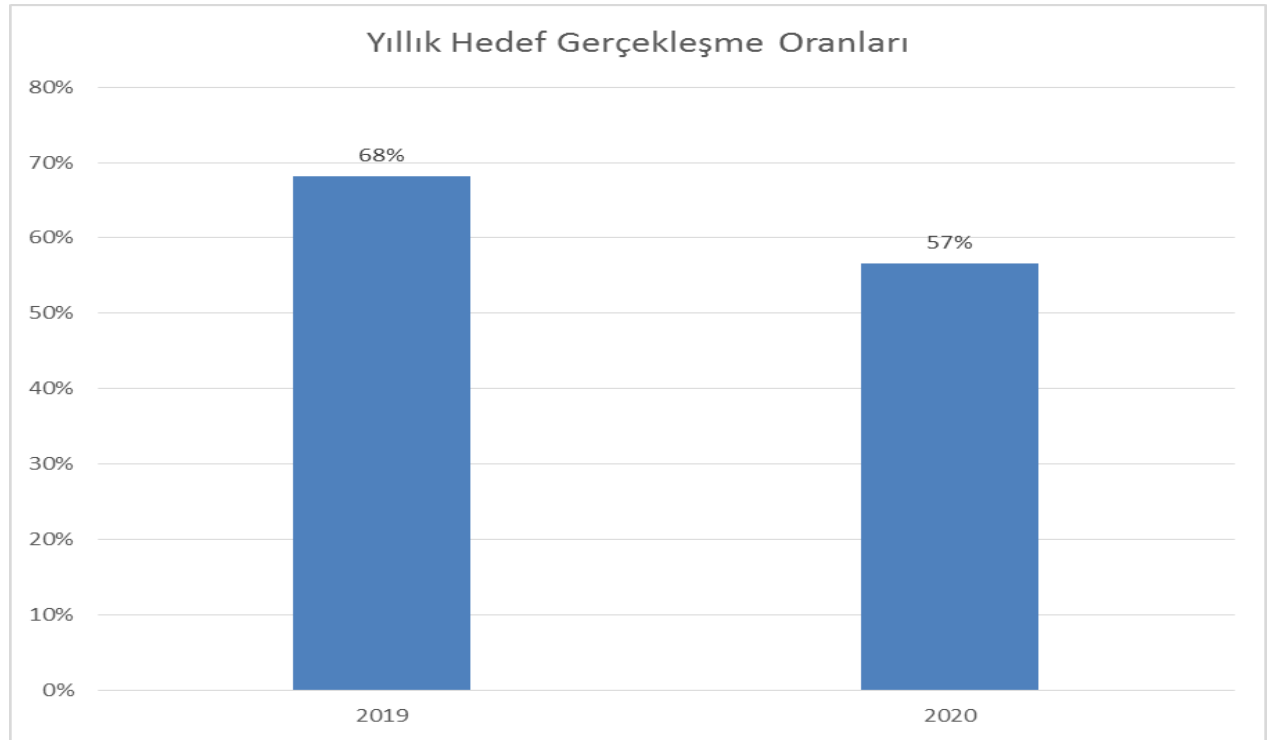
|     |   |
|-----|---|
| 68. | Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi                            |
| 69. | Tıbbi ve Aromatik Bitkiler Uygulama ve Araştırma Merkezi                |
| 70. | Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi                            |
| 71. | Yabancı Diller Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi                   |
| 72. | Yaban Hayvanları Koruma ve Rehabilitasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi |
| 73. | Yenilenebilir Enerji Uygulama ve Araştırma Merkezi                      |

### Kalite Hedefleri

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

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

### Üniversitemiz Birimlerinin Yıllık Hedef Gerçekleştirme Oranları Grafiği



### 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 yaptığımız iş ile alakalı ve ulaşılabilir olmalıdır.
- R** : ( Relevant ) Hedef uygun olmalıdır. Hedefin gerekli olup olmadığı, desteklenip desteklenmeyeceği, ihtiyaca yönelik olup olmadığı, şartların uygunluğu göz önüne alınmalıdır.
- T** : ( Time ) Hedefin ulaşılacağı süre belirlenmelidir. Hedefin başlangıç ve bitişi olmalıdır. Belirlenen süre hedefin ulaşılabilirliği konusunda akla ve mantığa uygun olmalıdır.

şeklinde açıklanabilir.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

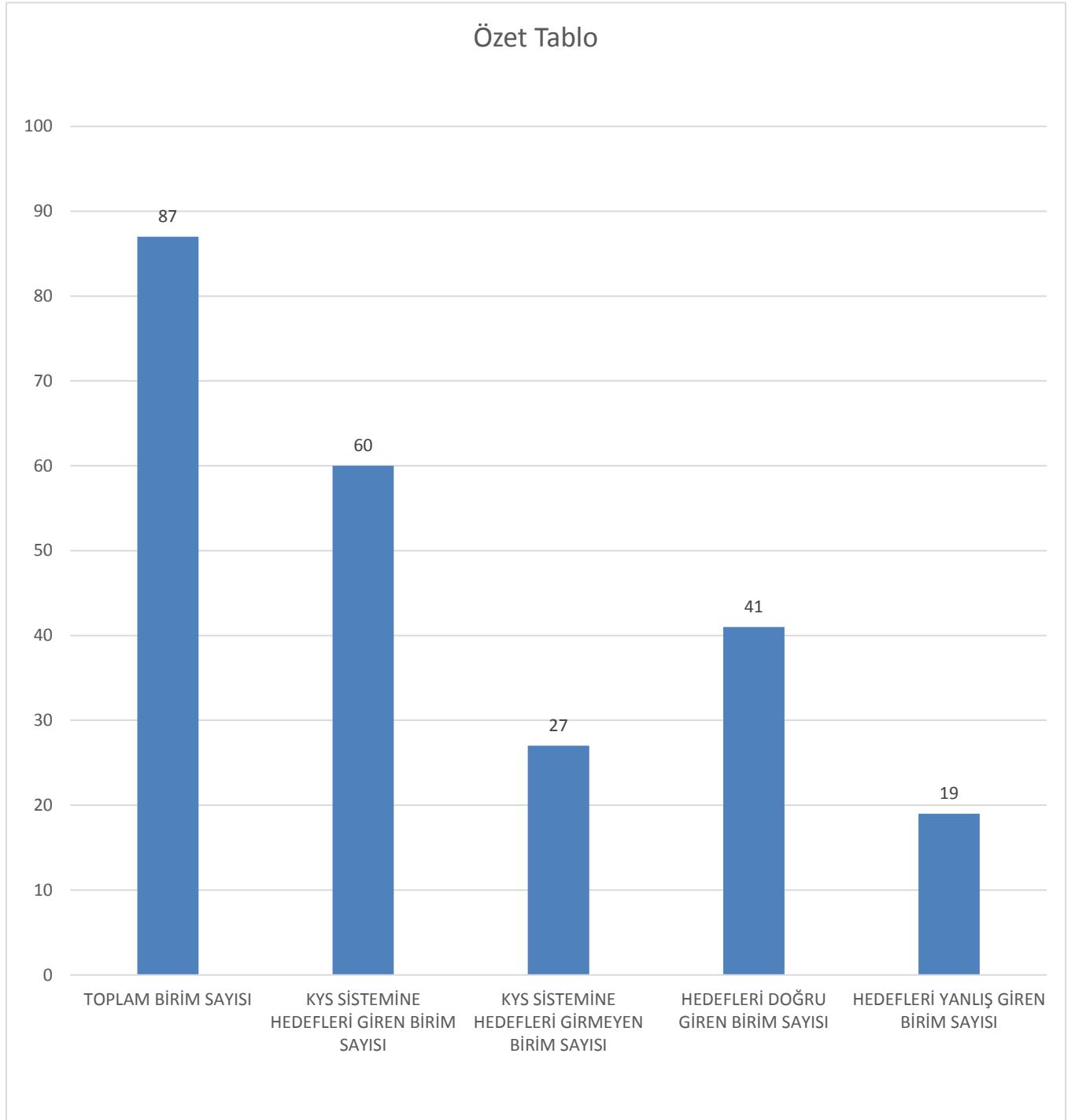
## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### Birimlerden Hedeflerin Toplanması

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

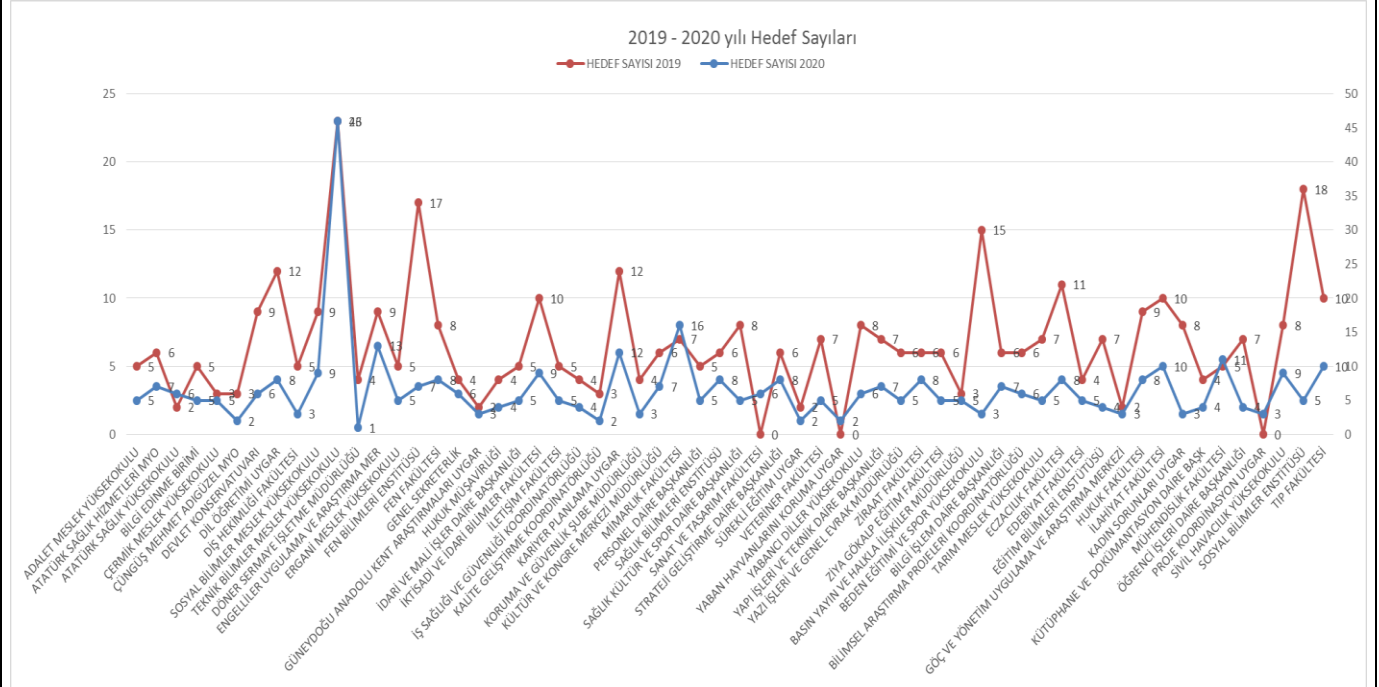
KYS otomasyonunun birimler tarafından kullanılması önem arz etmektedir. Hedefler tanımlanırken ölçülebilir kriter barındırmasına, açık ve net ifade edilmesine ve diğer SMART kriterlerine uyduğuna dikkat edilmelidir. KYS otomasyondan giriş yapılırken alanların eksiksiz ve doğru girilmesi, gerçekleşme miktarının sayısal değerle ifade edilmesi kullanıcılarımızın dikkat etmesi gereken önemli hususlardandır.

### 2020 Yılı Kalite Hedefleri Özet Tablosu:



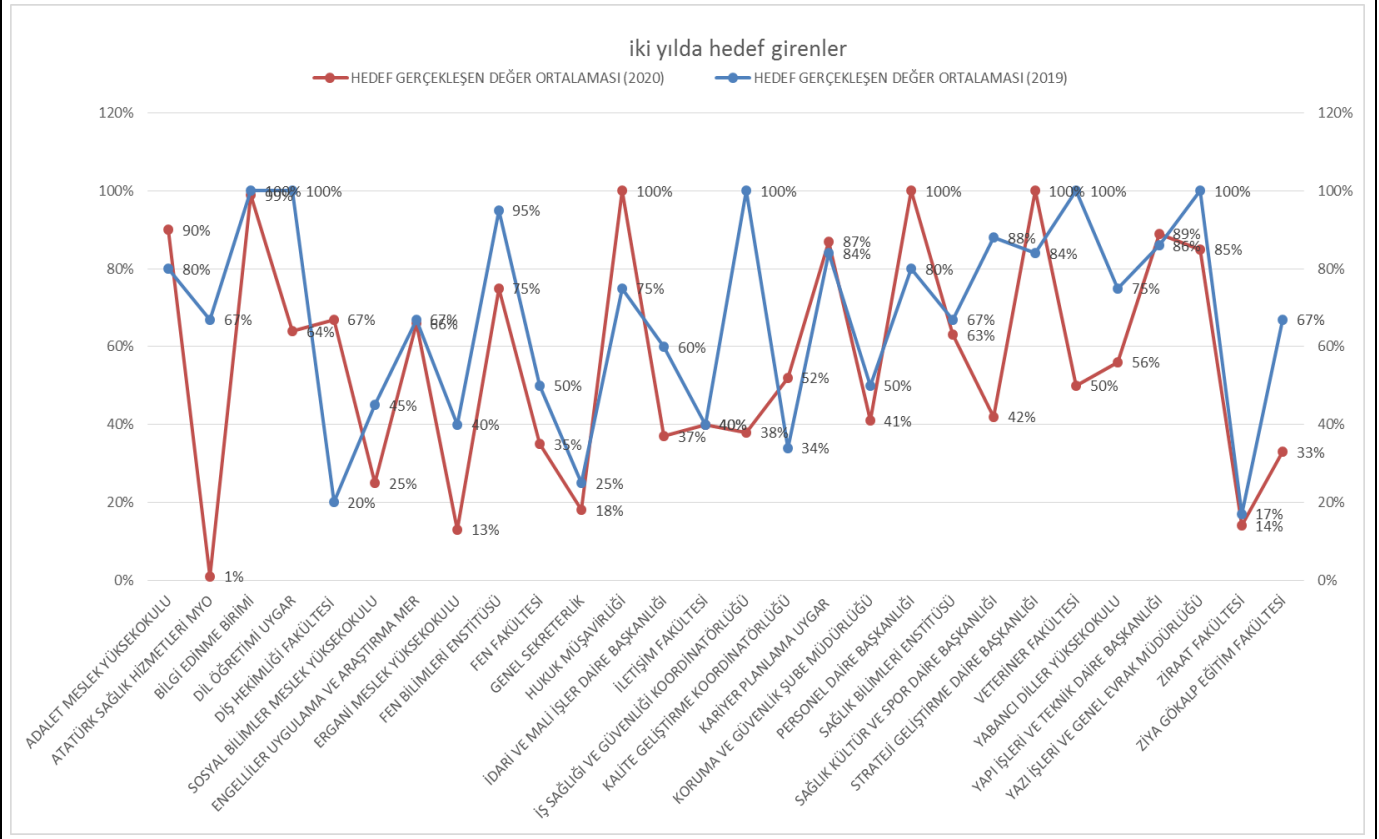


## Birimlerin 2019 ve 2020 yıllarına ait hedef sayıları grafiği:



Şekilde birimlerin hedef sayılarının 2019 ve 2020 yılları karşılaştırmalı grafiğini göstermektedir.

## Hem 2019 hem de 2020 yılında hedef giren birimlerin gerçekleştirme oranları grafiği:





# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Şekil 3 te hem 2019 yılında hem de 2020 yılında hedeflerini girmiş olan birimlerin gerçekleşen hedeflerin yüzdelerini göstermektedir. Örneğin Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi her iki yılda da hedeflerini girmiş, 2019 yılında gerçekleşen hedef oranı %67 iken 2020 yılında bu oran %33 olarak gerçekleşmiştir.

### Birimlerin 2020 Yılı Kalite Hedefleri KYS Otomasyonu Gerçekleşen Değer Ortalama Verileri

| SIRA | BİRİM ADI                                    | HEDEF SAYISI | HEDEF GERÇEKLEŞEN DEĞER ORTALAMASI |
|------|--|--------------|------------------------------------|
| 1    | Adalet Meslek Yüksekokulu                    | 5            | % 90                               |
| 2    | Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu | 7            | % 1                                |
| 3    | Atatürk Sağlık Yüksekokulu                   | 6            | % 43                               |
| 4    | Bilgi Edinme Birimi                          | 5            | % 99                               |
| 5    | Çermik Meslek Yüksekokulu                    | 5            | % 26                               |
| 6    | Çüngüş Meslek Yüksekokulu                    | 2            | % 35                               |
| 7    | Devlet Konservatuvarı                        | 6            | % 25                               |
| 8    | Dil Öğretimi Uygur                           | 8            | % 64                               |
| 9    | Diş Hekimliği Fakültesi                      | 3            | % 67                               |
| 10   | Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu           | 9            | % 25                               |
| 11   | Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu           | 46           | % 70                               |
| 12   | Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü              | 1            | % 82                               |
| 13   | Engelliler Uygulama ve Araştırma Merkezi     | 13           | % 66                               |
| 14   | Ergani Meslek Yüksekokulu                    | 5            | % 13                               |
| 15   | Fen Bilimleri Enstitüsü                      | 7            | % 75                               |
| 16   | Fen Fakültesi                                | 8            | % 35                               |
| 17   | Genel Sekreterlik                            | 6            | % 18                               |
| 18   | Güneydoğu Anadolu Kent Araştırmaları Uygur   | 3            | % 33                               |
| 19   | Hukuk Müşavirliği                            | 4            | % 100                              |
| 20   | İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı         | 5            | % 37                               |
| 21   | İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi         | 9            | % 0                                |
| 22   | İletişim Fakültesi                           | 5            | % 40                               |
| 23   | İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü      | 4            | % 38                               |
| 24   | Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü            | 2            | % 52                               |
| 25   | Kariyer Planlama Uygur                       | 12           | % 87                               |
| 26   | Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü            | 3            | % 41                               |
| 27   | Kültür ve Kongre Merkezi Müdürlüğü           | 7            | % 9                                |
| 28   | Mimarlık Fakültesi                           | 16           | % 28                               |
| 29   | Personel Daire Başkanlığı                    | 5            | % 100                              |
| 30   | Sağlık Bilimleri Enstitüsü                   | 8            | % 63                               |
| 31   | Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı       | 5            | % 42                               |
| 32   | Sanat ve Tasarım Fakültesi                   | 6            | % 65                               |
| 33   | Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı         | 8            | % 100                              |
| 34   | Sürekli Eğitim Uygur                         | 2            | % 6                                |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

|               |   |     |            |
|---------------|---|-----|------------|
| 35            | Veteriner Fakültesi                               | 5   | % 50       |
| 36            | Yaban Hayvanlarını Koruma ve Rehabilitasyon Uygur | 2   | % 8        |
| 37            | Yabancı Diller Yüksekokulu                        | 6   | % 56       |
| 38            | Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı            | 7   | % 89       |
| 39            | Yazı İşleri ve Genel Evrak Müdürlüğü              | 5   | % 85       |
| 40            | Ziraat Fakültesi                                  | 8   | % 14       |
| 41            | Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi                      | 5   | % 33       |
| 42            | Tıp Fakültesi                                     | 10  | % 60       |
| 43            | Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü         | 5   | Girilmemiş |
| 44            | Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu                 | 3   | Girilmemiş |
| 45            | Bilgi İşlem Daire Başkanlığı                      | 7   | Girilmemiş |
| 46            | Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü      | 6   | Girilmemiş |
| 47            | Tarım Meslek Yüksekokulu                          | 5   | Girilmemiş |
| 48            | Eczacılık Fakültesi                               | 8   | Girilmemiş |
| 49            | Edebiyat Fakültesi                                | 5   | Girilmemiş |
| 50            | Eğitim Bilimleri Enstitüsü                        | 4   | Girilmemiş |
| 51            | Göç ve Yönetim Uygulama ve Araştırma Merkezi      | 3   | Girilmemiş |
| 52            | Hukuk Fakültesi                                   | 8   | Girilmemiş |
| 53            | İlahiyat Fakültesi                                | 10  | Girilmemiş |
| 54            | Kadın Sorunları Uygur                             | 3   | Girilmemiş |
| 55            | Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı       | 4   | Girilmemiş |
| 56            | Mühendislik Fakültesi                             | 11  | Girilmemiş |
| 57            | Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı                   | 4   | Girilmemiş |
| 58            | Proje Koordinasyon Uygur                          | 3   | Girilmemiş |
| 59            | Sivil Havacılık Yüksekokulu                       | 9   | Girilmemiş |
| 60            | Sosyal Bilimler Enstitüsü                         | 5   | Girilmemiş |
| <b>Toplam</b> |   | 397 | % 49       |

### İnsan Kaynakları

Üniversitemizde insan kaynağı ihtiyaçları birimlerden gelen talepler değerlendirilerek ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin edilmektedir. Üniversitemizde **1878** akademik personel, **4** yabancı uyruklu akademik personel, **1689** idari personel, **3** vizeli işçi, **2293** sürekli işçi ve **459** 4B sözleşmeli olmak üzere toplam personel sayımız **6322**'dir.

7.0

| Akademik Personel Sayıları        |             | İdari Personel Sayıları |             |
|-----------------------------------|-------------|-------------------------|-------------|
| Unvan                             | Sayı        | Unvan                   | Sayı        |
| Profesör                          | 300         | İdari Personel          | 1689        |
| Doçent                            | 157         | Vizeli İşçi             | 3           |
| Doktor Öğretim Üyesi              | 305         | Sürekli işçi (696 KHK)  | 2202        |
| Öğretim Görevlisi                 | 266         | 4-B Sözleşmeli          | 459         |
| Araştırma Görevlisi               | 846         | Sürekli İşçi            | 91          |
| Yabancı Uyruklu Doçent            | 1           |                         |             |
| Yabancı Uyruklu Öğretim Görevlisi | 3           |                         |             |
| <b>Toplam</b>                     | <b>1878</b> | <b>Toplam</b>           | <b>4444</b> |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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. Yapılamayan bakım onarımlar, Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir. Bakım ve onarımlar, aşağıdaki ilgili dokümanlar ve prosedüre göre yapılmaktadır.

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

### Çalışma Ortamı

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

### Hizmet İçi Eğitim, Farkındalık

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

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

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

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



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### Dokümantasyon

Üniversitemizde KYS'nin uygulanması için standardın istediği dokümanlara ek olarak Kalite El Kitabı, prosedürler, talimatlar, formlar, prosesler, görev tanımları, iş akış şemaları oluşturulmuş olup tüm dokümanlar güncel doküman listesine eklenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi, uygulamadaki tüm dokümanların hazırlığı, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesinde Dokümanların Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak yapılmaktadır. Bu prosedüre göre; kalite dokümanlarında 2033 adet revizyon, 107 adet yeni doküman ve 2 adet iptal edilen doküman değişikliği bulunmaktadır. İlgili değişikliklere Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'nün web sitesinde kalite dokümanları kısmından ulaşabilmektedir. <http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx>

|                         | Revizyon | Yeni doküman | İptal    |
|-------------------------|----------|--------------|----------|
| <b>Kalite El Kitabı</b> | 1 (Logo) | -            | -        |
| <b>Prosedür</b>         | 1 (Logo) | -            | -        |
| <b>Prosesler</b>        | 1 (Logo) | -            | -        |
| <b>Listeler</b>         | 1 (Logo) | 3            | -        |
| <b>Talimatlar</b>       | 1 (Logo) | 19           | -        |
| <b>İş Akış Şemaları</b> | 1 (Logo) | 5            | -        |
| <b>Formlar</b>          | 1 (Logo) | 50           | 2        |
| <b>Görev Tanımları</b>  | 1 (Logo) | 30           | -        |
| <b>Toplam</b>           | <b>8</b> | <b>107</b>   | <b>2</b> |

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

### Kalite Kayıtları

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

### Operasyon ve Planlama

Üniversitemiz, hizmetin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyduğu prosesleri belirlemiş ve bu prosesleri planlayarak geliştirmektedir. Planlama, KYS'nin diğer proseslerinin şartları ile tutarlıdır.

Hizmet gerçekleştirme planlamasında aşağıdaki hususlar belirlenmiştir:

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

### Müşteri ile İletişim

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



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### Hizmet İçin Şartların Değiştirilmesi

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

### Dışarıdan Tedarik Edilen Proses ve Hizmetin Kontrolü

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

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

- Dış İlişkiler Ofisi tarafından 1 adet AB ve program ülkeleriyle (erasmus yeni dönem başlayacağı anlaşmalar bir sonraki dönemde yapılacaktır.) ikili anlaşma yapılmıştır.
- 21 adet ERASMUS+KA107 hibe programına ve 1 adet ERASMUS+ KA103 hibe programına toplamda 22 adet proje sunulmuş olup 21 Adet proje hibe almaya hak kazanmıştır.
- Pandemi nedeniyle yurtdışı kurum ziyaretleri gerçekleştirilememiştir..
- 66 Öğrencimiz öğrenim hareketliliği, 65 öğrencimiz staj hareketliliği olmak üzere toplamda 131 öğrencimiz ERASMUS öğrenci değişim programına hak kazanmıştır.
- Personel hareketliliği ilanı planlanmaktadır.
- ERASMUS programı kapsamında İki (2) öğrenci öğrenim hareketliliği kapsamında üniversitemize gelmiştir.

MEVLANA programı kapsamında Üniversitemize gelen öğrenci bulunmamaktadır

### 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, dış ve veteriner hekimliğinde uzmanlık ya da sanatta yeterlik eğitimini tamamlamış araştırmacılar tarafından yönetilen Bilimsel Araştırma Projelerinin önerilmesi, değerlendirilmesi, desteklenmesi, izlenmesi, sonuçlandırılması ve dış kaynaklı projelerin takibi ile ilgili usul ve esasları DÜ-BAP-PRS-004 göre yapılmaktadır.
- Sunulan hizmet özelliklerini açıklayan bilgiler; görev tanımları, çalışma talimatları, prosedürler, prosesler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.
- Hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye doğrudan ya da dolaylı etki eden uygun teçhizatlar (makine-ekipman-cihaz-izleme ve ölçme aletleri) kullanılmaktadır.
- Hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri; prosesler (Madde 8.1), prosedürler ve talimatlar ile sağlanmaktadır.
- Proseslerin işletimi için uygun altyapı Madde 7.1.3 ve çalışma ortamı Madde 7.1.4'te belirlenmiştir.
- Hizmetin sunumu için çıktısı doğrulanamayan herhangi bir prosesimiz bulunmamaktadır.
- İzleme ve ölçme sonucunda belirlenen olumsuzlukların çalışanlardan kaynaklandığı tespit edilir ise iyileştirme için personel eğitime tabi tutularak tekrar değerlendirme yapılmaktadır.
- Hizmet verildikten sonra oluşabilecek hatalar için kök sebeplerine inilerek düzeltici faaliyetler yapılmaktadır.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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

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

### **Bunların Yanı Sıra Aşağıdaki Dokümanlar Hazırlanmıştır.**

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

### **Tanımlama ve İzlenebilirlik**

Müşterilerimize sunulan hizmetin tanımlanması ve izlenebilirliği aşağıdaki şekilde yapılmaktadır.

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

Hizmetler, kayıtlar üzerinde geriye doğru izlenebilir. Üniversitemize gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve 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 mülkiyeti aşağıdaki gibidir:

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



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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

### **Muhafaza**

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

### **Referans Dokümanlar:**

- Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği

### **İlgili Dokümanlar:**

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

### **Hizmet Sunumu**

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

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

### **Aşağıdaki Dokümanlar Referans Dokümanlardır.**

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

### **Buna Bağlı Olarak Aşağıdaki İlgili Dokümanlar Oluşturulmuştur:**

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



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

Her birim kendine ait risklerini, Risk ve Fırsatlar Prosedürü'ne göre yapıp Risk Puanlama Formu'na yazmaktadır. Müşteri memnuniyetini ölçmek için yılda en az bir kere anketler yapılmaktadır. Sonuçların değerlendirilmesi için hazırlanan Veri Analiz Talimatı uygulanmaktadır.

### 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.

9.0 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.

### Öğrenci Memnuniyet Anketi

Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında; 2020-2021 Yılı Güz Dönemi final sınavı döneminde öğrenci otomasyonu üzerinden yapılan Öğrenci Memnuniyet Anketlerinde:

Öğrenci Memnuniyet Anketine **18632** öğrenci katılmıştır.

*Öğrenci Memnuniyet Anketi oranı soru bazlı olarak aşağıdaki şekilde ölçülmüştür.*

| Soru No | Soru  | Cinsiyet | Çok Kötü | Kötü | Orta | İyi | Çok İyi |
|---------|---|----------|----------|------|------|-----|---------|
| 1       | Öğretim elemanlarının derslerine hazırlanmaları                                   | Kadın    | 3%       | 4%   | 19%  | 18% | 6%      |
|         |   | Erkek    | 5%       | 5%   | 18%  | 15% | 7%      |
|         |   | Toplam   | 8%       | 9%   | 38%  | 33% | 13%     |
| 2       | Öğretim elemanlarının alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri sizlerle paylaşmaları | Kadın    | 4%       | 6%   | 19%  | 16% | 5%      |
|         |   | Erkek    | 6%       | 6%   | 18%  | 14% | 7%      |
|         |   | Toplam   | 10%      | 12%  | 37%  | 29% | 12%     |
| 3       | Derslerin zamanında başlatılıp bitirilmesi  | Kadın    | 3%       | 5%   | 17%  | 19% | 7%      |
|         |   | Erkek    | 5%       | 5%   | 16%  | 16% | 8%      |
|         |   | Toplam   | 8%       | 9%   | 33%  | 35% | 15%     |
| 4       | Derslere aktif katılımınızın sağlanması   | Kadın    | 5%       | 7%   | 19%  | 15% | 5%      |
|         |   | Erkek    | 6%       | 6%   | 18%  | 13% | 7%      |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

|    |  | Toplam | 10% | 13% | 37% | 28% | 11% |
|----|--|--------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 5  | Derslerde teknolojik araç ve gereçlerin etkin kullanımı                              | Kadın  | 6%  | 9%  | 19% | 12% | 4%  |
|    |  | Erkek  | 7%  | 8%  | 18% | 11% | 6%  |
|    |  | Toplam | 13% | 17% | 38% | 23% | 9%  |
| 6  | Öğrenim görmekte olduğunuz derslerin mesleki yeterlilik kazandırma düzeyleri         | Kadın  | 6%  | 8%  | 19% | 13% | 4%  |
|    |  | Erkek  | 8%  | 7%  | 18% | 12% | 6%  |
|    |  | Toplam | 14% | 15% | 36% | 25% | 10% |
| 7  | Seçmeli derslerin mesleki beklentilerinizi karşılama düzeyi                          | Kadın  | 6%  | 8%  | 20% | 13% | 4%  |
|    |  | Erkek  | 7%  | 6%  | 19% | 12% | 6%  |
|    |  | Toplam | 13% | 14% | 39% | 25% | 9%  |
| 8  | Sınavların düzenli yapılması   | Kadın  | 4%  | 5%  | 17% | 19% | 6%  |
|    |  | Erkek  | 6%  | 4%  | 16% | 16% | 8%  |
|    |  | Toplam | 10% | 9%  | 33% | 35% | 14% |
| 9  | Danışmanınızın sorunlarınıza olan duyarlılığı  | Kadın  | 5%  | 5%  | 17% | 15% | 7%  |
|    |  | Erkek  | 7%  | 5%  | 16% | 13% | 9%  |
|    |  | Toplam | 12% | 10% | 33% | 28% | 17% |
| 10 | Proje olanaklarından haberdar edilme durumunuz                                       | Kadın  | 7%  | 9%  | 19% | 12% | 4%  |
|    |  | Erkek  | 8%  | 8%  | 17% | 11% | 6%  |
|    |  | Toplam | 14% | 17% | 36% | 23% | 10% |
| 11 | Merkezi kütüphanenin kaynak çeşitliliği bakımından yeterlilik düzeyi                 | Kadın  | 5%  | 6%  | 22% | 13% | 3%  |
|    |  | Erkek  | 6%  | 6%  | 21% | 12% | 5%  |
|    |  | Toplam | 12% | 12% | 43% | 25% | 8%  |
| 12 | Öğrenci kulüplerinin etkinlikler açısından yeterlilik durumları                      | Kadın  | 8%  | 9%  | 20% | 10% | 3%  |
|    |  | Erkek  | 9%  | 8%  | 19% | 9%  | 4%  |
|    |  | Toplam | 17% | 17% | 40% | 19% | 7%  |
| 13 | Üniversite tarafından sizlere sunulan, kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar       | Kadın  | 10% | 9%  | 19% | 9%  | 3%  |
|    |  | Erkek  | 11% | 8%  | 18% | 8%  | 4%  |
|    |  | Toplam | 21% | 18% | 37% | 18% | 7%  |
| 14 | Üniversitede yer alan kantin, kafe, restoran ve benzeri işletmelerin hizmet kalitesi | Kadın  | 6%  | 7%  | 22% | 12% | 3%  |
|    |  | Erkek  | 8%  | 6%  | 21% | 10% | 5%  |
|    |  | Toplam | 14% | 13% | 43% | 22% | 8%  |
| 15 | Üniversite içi huzur ve güven hizmetlerinin yeterlilik düzeyleri                     | Kadın  | 5%  | 5%  | 22% | 15% | 4%  |
|    |  | Erkek  | 6%  | 4%  | 21% | 13% | 6%  |
|    |  | Toplam | 10% | 9%  | 43% | 29% | 10% |
| 16 | Öğrenim ortamının temizlik düzeyi  | Kadın  | 5%  | 5%  | 21% | 16% | 4%  |
|    |  | Erkek  | 5%  | 4%  | 20% | 14% | 7%  |
|    |  | Toplam | 10% | 9%  | 41% | 30% | 11% |
| 17 | Üniversitenin özel gereksinimli bireyler açısından erişilebilirliği                  | Kadın  | 5%  | 6%  | 23% | 13% | 3%  |
|    |  | Erkek  | 6%  | 6%  | 22% | 11% | 5%  |
|    |  | Toplam | 11% | 12% | 45% | 24% | 8%  |
| 18 | Üniversite web sayfasının kullanıcı dostu olma yeterliliği                           | Kadın  | 5%  | 6%  | 21% | 14% | 4%  |
|    |  | Erkek  | 7%  | 6%  | 20% | 12% | 6%  |
|    |  | Toplam | 12% | 12% | 41% | 26% | 9%  |
| 19 |  | Kadın  | 7%  | 9%  | 20% | 11% | 3%  |
|    |  | Erkek  | 9%  | 8%  | 19% | 9%  | 5%  |

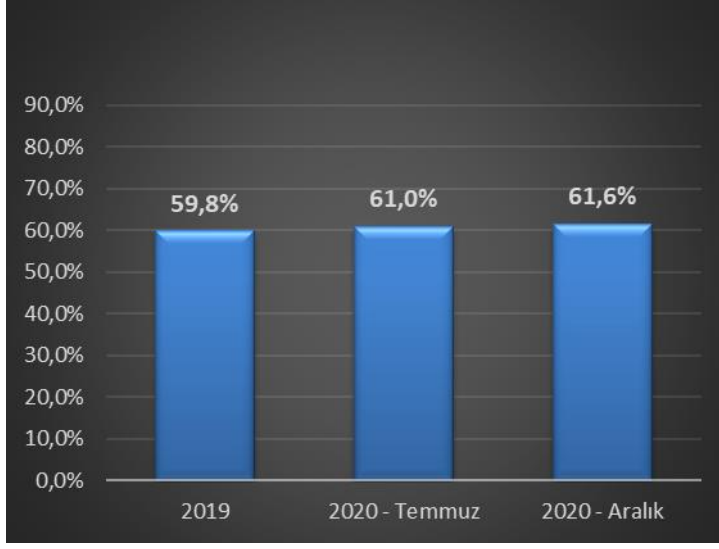


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

|    |  |        |     |     |     |     |    |
|----|--|--------|-----|-----|-----|-----|----|
|    | Üniversitenin sizlere yönelik kariyer planlama etkinliklerinin yeterlilik düzeyi | Toplam | 16% | 17% | 39% | 20% | 8% |
| 20 | Değişim programları (Erasmus, Farabi, Mevlana vb.) bilgilendirme düzeyleri       | Kadın  | 8%  | 9%  | 20% | 11% | 3% |
|    |  | Erkek  | 9%  | 8%  | 19% | 9%  | 5% |
|    |  | Toplam | 17% | 16% | 39% | 21% | 8% |

**Tablo 1:** Öğrenci memnuniyet anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu



Uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise **%61,6** olarak hesaplanmıştır. Yukarıdaki grafikte 2019, Temmuz 2020 ve 2020 Aralık dönemlerinde yapılan öğrenci memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.

### ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET SONUÇLARI

#### Akademik Personel Memnuniyet Anketi

07-14 Aralık 2020 tarihleri arasında Google Formlar üzerinden Akademik Personel Memnuniyet Anketi uygulanmıştır. Toplamda 33 sorudan soruda oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

Kurumsal mail adresi doğrulaması ile erişilecek şekilde düzenlenen ankette bir kişinin birden çok anket doldurması engellenmiştir. Ayrıca kurum dışındaki kişilerin ankete erişmesinin ve ilgili anketi doldurulmasının da önüne geçilmiştir. Ankete toplamda 312 akademik personel katılmıştır.

| No | Soru  | Çok Memnunum | Memnunum | Kararsızım | Memnun Değilim | Hiç Memnun Değilim |
|----|---|--------------|----------|------------|----------------|--------------------|
| 1  | Üniversitenin akademik yükseltme ölçütlerinden  | 16%          | 58%      | 18%        | 5%             | 2%                 |
| 2  | Fikirlerin rahatça ifade edilebilmesinden   | 18%          | 52%      | 21%        | 7%             | 2%                 |
| 3  | İdari görevlendirmelerinin yetkinlikler çerçevesinde yapılıyor olmasından             | 21%          | 48%      | 20%        | 8%             | 3%                 |
| 4  | İdari ve destek personelinin görev ve sorumluluklarını zamanında yerine getirmesinden | 15%          | 56%      | 19%        | 8%             | 2%                 |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

|    |  |     |     |     |     |     |
|----|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| 5  | Kurum içi iletişimin yeteri düzeyde sağlanabiliyor olmasından                      | 25% | 54% | 13% | 6%  | 3%  |
| 6  | Birim yöneticilerinin, iş kalitesini arttırmaya yönelik çalışmalarından            | 27% | 50% | 15% | 6%  | 2%  |
| 7  | Araştırma için gereken izinlerin alınma sürecinden                                 | 19% | 53% | 21% | 5%  | 2%  |
| 8  | Araştırma laboratuvarlarının fiziksel koşullarından                                | 10% | 41% | 34% | 11% | 4%  |
| 9  | Araştırma laboratuvarlarının yeterli sayıda bulunmasından                          | 11% | 43% | 34% | 9%  | 5%  |
| 10 | Araştırma laboratuvarlarında bulunan teknik personel sayısından                    | 11% | 32% | 41% | 11% | 6%  |
| 11 | Bilgi kaynağının (e-kütüphane, kütüphane vb.) istenen düzeyde olmasından           | 18% | 58% | 16% | 6%  | 2%  |
| 12 | Yurt içi sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden              | 11% | 24% | 31% | 20% | 13% |
| 13 | Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden             | 10% | 21% | 36% | 20% | 14% |
| 14 | Abone olunan veri tabanlarının yeterliliğinden                                     | 18% | 55% | 20% | 5%  | 2%  |
| 15 | Programınızdaki/Bölümünüzdeki seçmeli derslerin ihtiyaca cevap vermesinden         | 20% | 61% | 14% | 4%  | 1%  |
| 16 | Biriminizin öğretim elemanlarının ders yükü dengesinden                            | 19% | 57% | 13% | 9%  | 3%  |
| 17 | Sürekli Eğitim Merkezi'nin (DÜSEM) sağladığı hizmetlerden                          | 12% | 55% | 29% | 3%  | 2%  |
| 18 | Dış İlişkiler Ofis biriminin sağladığı hizmetlerden                                | 14% | 43% | 39% | 2%  | 1%  |
| 19 | Eğitim-öğretim faaliyetleri ile ilgili sağlanan donanım, araç ve gereç desteğinden | 15% | 49% | 22% | 11% | 3%  |
| 20 | Üniversitemizin ülkemiz ve dünya ölçeğindeki sıralamasından                        | 8%  | 30% | 29% | 24% | 9%  |
| 21 | Sağlık, Kültür ve Spor (SKS) biriminin sağladığı hizmetlerden                      | 10% | 40% | 40% | 8%  | 2%  |
| 22 | Ek ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden                                     | 12% | 46% | 30% | 10% | 3%  |
| 23 | Hukuk destek hizmetlerinden  | 10% | 33% | 44% | 10% | 3%  |
| 24 | Öğrenci işleri hizmetlerinden  | 27% | 56% | 13% | 4%  | 0%  |
| 25 | Güvenlik hizmetlerinden  | 16% | 53% | 21% | 9%  | 2%  |
| 26 | Yemekhane hizmetlerinden   | 11% | 35% | 33% | 15% | 6%  |
| 27 | Kantin hizmetlerinden  | 9%  | 39% | 33% | 15% | 5%  |
| 28 | Yapı İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinden  | 11% | 38% | 40% | 8%  | 4%  |
| 29 | Kurum ve odaların ısıtma-soğutma açısından yeterli olma durumundan                 | 19% | 52% | 11% | 12% | 5%  |
| 30 | Kurum ve odaların aydınlatma açısından yeterli olma durumundan                     | 23% | 65% | 7%  | 4%  | 2%  |
| 31 | Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan                 | 27% | 58% | 10% | 4%  | 1%  |



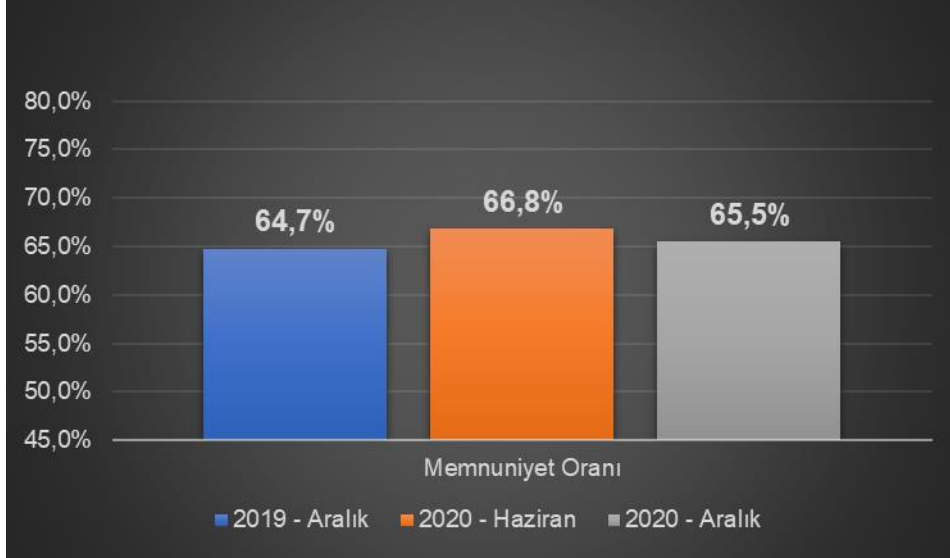
# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

|    |   |     |     |     |    |    |
|----|---|-----|-----|-----|----|----|
| 32 | Kalite Komisyonu çalışmalarından                  | 17% | 55% | 24% | 3% | 1% |
| 33 | Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü çalışmalarından | 16% | 54% | 25% | 3% | 2% |

**Tablo 1:** Akademik personel memnuniyet anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

Uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise **%65,5** olarak hesaplanmıştır. Aşağıdaki grafikte Aralık 2019, Haziran 2020 ve Haziran 2020 Aralık 2020 dönemlerinde yapılan Akademik personel memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



### İdari Personel Memnuniyet Anketi

07-14 Aralık 2020 tarihleri arasında Google formlar üzerinden İdari Personel Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 11 sorudan soruda oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

Kurumsal mail adresi doğrulaması ile erişilecek şekilde düzenlenen ankette bir kişinin birden çok anket doldurması engellenmiştir. Ayrıca kurum dışındaki kişilerin ankete erişmesinin ve ilgili anketi doldurulmasının da önüne geçilmiştir. Ankete toplamda 296 idari personel katılmıştır.

| No | Soru   | Çok Memnunum | Memnunum | Kararsızım | Memnun Değilim | Hiç Memnun Değilim |
|----|--|--------------|----------|------------|----------------|--------------------|
| 1  | İşinizi etkin bir şekilde yapmanız için kullanılan teknik donanımdan | 30%          | 59%      | 6%         | 5%             | 1%                 |
| 2  | Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden                         | 28%          | 53%      | 10%        | 6%             | 2%                 |
| 3  | Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından             | 40%          | 49%      | 7%         | 2%             | 2%                 |
| 4  | Çalıştığınız birim yönetiminin sorumluluk dağıtımından               | 31%          | 50%      | 11%        | 6%             | 2%                 |
| 5  | Biriminizde sağlanan iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinden           | 23%          | 59%      | 12%        | 6%             | 1%                 |
| 6  | Yemekhane hizmetlerinden   | 10%          | 34%      | 28%        | 17%            | 11%                |

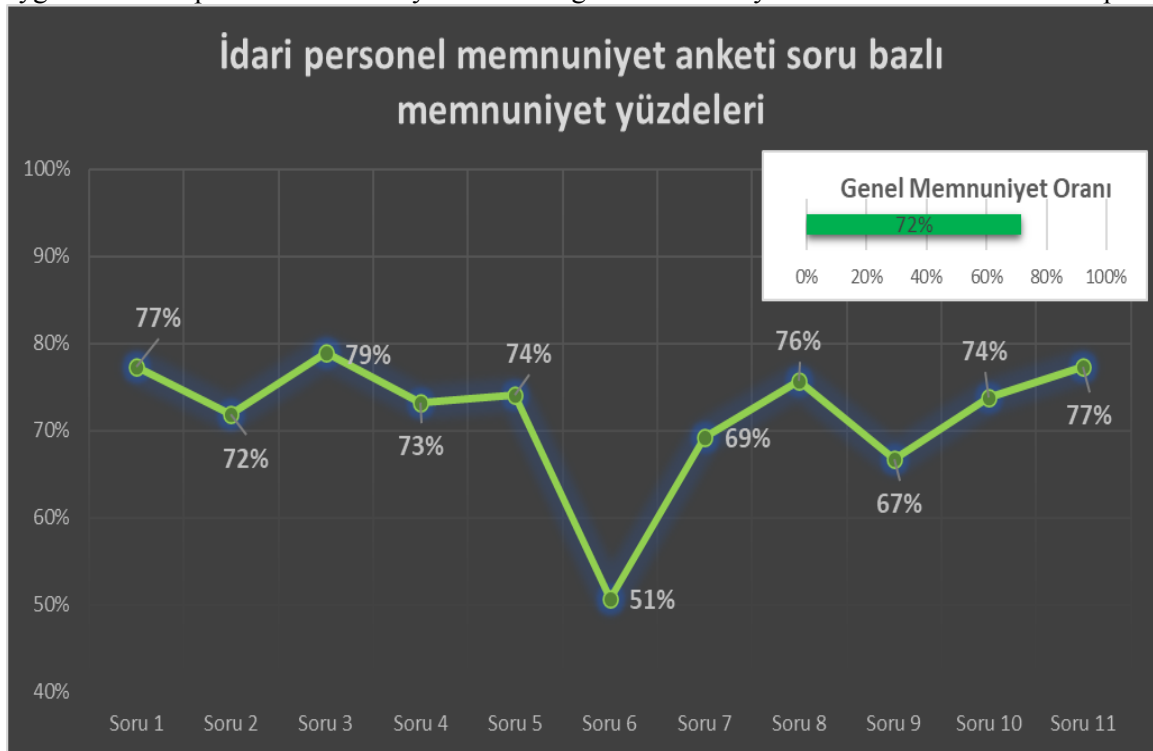


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

|    |   |     |     |     |    |    |
|----|---|-----|-----|-----|----|----|
| 7  | Alınan güvenlik önlemlerinden   | 19% | 55% | 16% | 8% | 2% |
| 8  | Çalıştığınız birimin iş akış düzeninden                                 | 29% | 58% | 9%  | 3% | 2% |
| 9  | İşinizde kendinizi geliştirebilmeniz için sunulan eğitim olanaklarından | 23% | 49% | 16% | 8% | 4% |
| 10 | Aldığınız eğitime uygun bir birimde çalışıyor olmanızdan                | 35% | 49% | 8%  | 4% | 3% |
| 11 | Çalıştığınız ortamda şahsınıza verilen değerden                         | 41% | 49% | 5%  | 3% | 2% |

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



**Şekil 1:** İdari personel memnuniyet anketi soru bazlı memnuniyet yüzdeleri grafiği

**NOT:** 18.03.2020 tarih ve 33886 sayılı, Covid-19 virüsüne karşı alınacak önlemler konulu Personel Daire Başkanlığının yazısına istinaden; Toplu kullanıma Açık Kapalı Mekânlara Yönelik gerekli tedbirlerin alınmasından dolayı Üniversitemiz Yemekhane Memnuniyet Anketi yapılmamıştır.

### **Analiz ve Değerlendirme**

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

### **Veri analizi çalışmaları 7 başlık altında yürütülür;**

- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Müşteri memnuniyet derecesi,
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- f. Dış tedarikçi performansı,  
g. Kalite Yönetim Sistemi'nin iyileştirme ihtiyaçları.

### **Bunlarla İlgili Oluşturulan Dokümanlar:**

- Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Prosedürü :KGK-PRD-003
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü :KGK-PRD-005
- Risk Analiz Prosedürü :KGK-PRD-006
- Veri Analizi Talimatı :KGK-TLM-003
- Müşt.Mem. Ank .Değ. TLM :KGK-TLM-004
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü :KGK-PRD-009
- YGG Toplantı tutanağı Formu :FRM-029
- Kalite Hedefleri Formu :FRM-007
- Proses/Hiz/Faal izleme Formu :FRM-005
- Çalışan Mem. Ank. Formu :FRM-035 (online)
- Öğrenci Mem. Ank. Formu :FRM- 038 (online)

### PROSES İZLEME SONUÇLARI

| PROSES / HİZMET / FAALİYET |             |                                |  |        | GÖZDEN GEÇİRME PERİYODU | TOPLAM İŞLEM SAYISI | PROSES ŞARTLARINDA       |                               | GERÇEKLEŞEN |                |
|----------------------------|-------------|--------------------------------|--|--------|-------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------|----------------|
| S. NO                      | KODU        | ADI                            | PERFORMANS KRİTERİ                             | HEDEFİ |                         |                     | GERÇEKLEŞEN İŞLEM SAYISI | GERÇEKLEŞME YENİ İŞLEM SAYISI | PERFORMANS  | HEDEFTEN SAPMA |
| 1                          | TIP-PRS-008 | TIPTA UZMANLIK EĞİTİMİ PROSESİ | Başvuru/mezuniyet oranı %?                     | % 100  | 6 Ay                    | 0,5                 | 0,5                      | -                             | % 100       | % 0            |
|                            |             |                                | Mezun Sayısı (% oranı) ?                       | % 100  | 6 Ay                    | 45                  | 45                       | -                             | % 100       | % 0            |
|                            |             |                                | Akademik takvime uyum(%oranı)                  | % 100  | 6 Ay                    | 100                 | 100                      | -                             | % 100       | % 0            |
|                            |             |                                | Tez Değerlendirme Sınavı Başarı Oranı (%)      | % 100  | 6 Ay                    | 46                  | 13                       | -                             | % 99,7      | % 0,3          |
|                            |             |                                | Uzmanlık sınavı başarı oranı %?                | % 100  | 6 Ay                    | 46                  | 45                       | -                             | % 99,9      | % 0,1          |
|                            |             |                                | Kanaat Değerlendirme ve Başarı Puanı (%oranı)  | % 100  | 6 Ay                    | 482                 | 482                      | -                             | % 100       | % 0            |
|                            |             |                                | Rotasyon başarı oranı %?                       | % 100  | 6 Ay                    | 482                 | 482                      | -                             | % 100       | % 0            |
|                            |             |                                | Müşteri Memnuniyet Oranı %?                    | % 100  | 6 Ay                    | 100                 | 100                      | -                             | % 100       | % 0            |
| 2                          | SAT-PRS-001 | SATIN ALMA PROSESİ             | İptal edilen ihale sayısı                      | % 100  | 6 Ay                    | 717                 | 698                      | 19                            | % 97,3      | % 2,7          |
|                            |             |                                | Tedarikçi değerlendirme verileri               | % 100  | 6 Ay                    | 758                 | 739                      | 19                            | % 97,4      | % 2,6          |
|                            |             |                                | Yapılan ihale sayısı                           | % 100  | 6 Ay                    | 51                  | 51                       | 0                             | % 100       | % 0            |
|                            |             |                                | Yapılan satın alma türleri                     | % 100  | 6 Ay                    | 32                  | 32                       | 0                             | % 100       | % 0            |
| 3                          | UEM-PRS-006 | UZAKTAN EĞİTİM PROSESİ         | Verilen Ders Sayısı                            | % 100  | 6 Ay                    | 2380                | 2380                     | 0                             | % 100       | % 0            |
|                            |             |                                | Başarı oranı                                   | % 100  | 6 Ay                    | 98                  | 88                       | 10                            | % 89,7      | % 10,3         |
|                            |             |                                | Bant yayını ders sayısı                        | % 100  | 6 Ay                    | 490                 | 490                      | 0                             | % 100       | % 0            |
|                            |             |                                | Canlı ders sayısı                              | % 100  | 6 Ay                    | 1310                | 1310                     | 0                             | % 100       | % 0            |
|                            |             |                                | Zamanında Yapılan/Yapılmayan Ders Sayısı Oranı | % 100  | 6 Ay                    | 2600                | 2600                     | 0                             | % 100       | % 0            |
|                            |             |                                | Devam/Devamsızlık(öğrenci-akademik personel)   | % 100  | 6 Ay                    | 297                 | 285                      | 12                            | % 95,9      | % 4,1          |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

| Sıra No   | Kod         | Proses Adı                         | Kritik Ölçütür  | Oran  | Süre | Hedef |       | Gerçekleşme |       | Oran  | Durum |  |
|---|-------------|------------------------------------|---|-------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|--|
|   |             |                                    |   |       |      | Değer | Oran  | Değer       | Oran  |       |       |  |
|   |             |                                    | Yapılan kurs, seminer, konferans sayısı/türü  | % 100 | 6 Ay | 14    | 14    | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Ders veren öğretim elemanı başına düşen   | % 100 | 6 Ay | 35    | 35    | 0           | % 100 | %0    |       |  |
| 4   | ÖDB-PRS-009 | ÖĞRENCİ İŞLERİ PROSESİ             | Öğrenci Başvuru Sayısı  | % 100 | 6 Ay | 9670  | 9670  | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Kayıt Türü  | % 100 | 6 Ay | 15    | 15    | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Hatalı Kayıt  | % 100 | 6 Ay | -     | -     | -           | -     | -     | -     |  |
|   |             |                                    | Kayıt Yenileme  | % 100 | 6 Ay | 25273 | 25273 | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Mezun Öğrenci Sayısı  | % 100 | 6 Ay | 2036  | 2036  | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Kayıt Silme Sayısı/Bölmelere Dağılımı   | % 100 | 6 Ay | 1503  | 1503  | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Yatay/Dikey Geçiş Yapan Öğrenci Sayısı/Türü   | % 100 | 6 Ay | 1238  | 1238  | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Kayıt Dondurma Sayısı   | % 100 | 6 Ay | 242   | 242   | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Verilen Diploma Sayısı  | % 100 | 6 Ay | -     | -     | -           | -     | -     | -     |  |
|   |             |                                    | Hatalı Verilen Diploma Sayısı/Türü  | % 100 | 6 Ay | -     | -     | -           | -     | -     | -     |  |
|   |             |                                    | Çift Anadal Yapan Öğrenci Sayısı/ Türü  | % 100 | 6 Ay | 6     | 6     | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Yandal Yapan Öğrenci Sayısı/Türü  | % 100 | 6 Ay | -     | -     | -           | -     | -     | -     |  |
|   |             |                                    | Yabancı Uyruklu Öğrenci Sayısı/Uyruğu   | % 100 | 6 Ay | 601   | 601   | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Ders Kaydı Yaptırmayan Öğrenci Sayısı/Türü  | % 100 | 6 Ay | 8131  | 8131  | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | ÖSYM Tarafından Yerleştirilen Fakat Kayıt Yaptırmayan Öğrenci Bölmelere Göre Dağılımı | % 100 | 6 Ay | 351   | 351   | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Öğrenciye Verilen Belge Sayısı  | % 100 | 6 Ay | 7     | 7     | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Yabancı Dil Hazırlık İsteyen Öğrenci Sayısı/Bölmelere Göre Dağılımı                   | % 100 | 6 Ay | -     | -     | -           | -     | -     | -     |  |
| ÖSYM Kontenjanlarına Göre Kayıt Yaptıran Öğrenci Sayısı | % 100       | 6 Ay                               | 6626  | 6275  | 351  | %94,7 | %5,3  |             |       |       |       |  |
| Müşteri Memnuniyet Oranı                                | % 100       | 6 Ay                               | -   | -     | -    | -     | -     | -           |       |       |       |  |
| 5   | SKS-PRS-007 | SOSYALVE KÜLTÜREL FAALİYET PROSESİ | Yapılan Kültürel Etkinlik Sayısı  | % 100 | 6 Ay | 34    | 34    | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Yapılan Sportif Karşılaşma Sayısı   | % 100 | 6 Ay | 0     | 0     | 0           | -     | -     |       |  |
|   |             |                                    | Ulusal Uluslar Arası Ödül Sayısı  | % 100 | 6 Ay | 0     | 0     | 0           | -     | -     |       |  |
|   |             |                                    | Kısmi Zamanlı Öğrenci Sayısı  | % 100 | 6 Ay | 21    | 21    | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Öğrenci Topluluk Sayısı   | % 100 | 6 Ay | 79    | 79    | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Öğrenciye Sunulan Yemek Sayısı  | % 100 | 6 Ay | -     | -     | -           | -     | -     |       |  |
|   |             |                                    | Müşteri Memnuniyet Oranı  | % 100 | 6 Ay | -     | -     | -           | -     | -     |       |  |
| 6   | LÜE-PRS-005 | LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ          | Doktora/Tezli/Tezsiz Lisansüstü Eğitim sayısı   | % 100 | 6 ay | 81    | 81    | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Kayıt yapılan ders sayısı   | % 100 | 6 ay | 1347  | 1197  | 150         | %88,8 | %11,2 |       |  |
|   |             |                                    | lan edilen günde yapılamayan tez savunma sınavı sayısı/türü                           | % 100 | 6 ay | 0     | 0     | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Lisansüstü eğitim türleri   | % 100 | 6 ay | 23    | 23    | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Ek süre verilen öğrenci sayısı  | % 100 | 6 ay | 8     | 8     | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Değiştirilen danışman sayısı  | % 100 | 6 ay | 26    | 26    | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Özel öğrenci sayısı   | % 100 | 6 ay | 6     | 6     | 0           | % 100 | %0    |       |  |
|   |             |                                    | Mezun sayısı  | % 100 | 6 ay | 256   | 169   | 130         | %66   | %34   |       |  |
|   |             |                                    | Düzeltilme verilen tez sayısı/türü  | % 100 | 6 ay | 52    | 2     | 2           | 96%   | 4%    |       |  |
|   |             |                                    | Ret verilen tez önerisi sayısı/türü   | % 100 | 6 ay | 3     | 3     | 0           | % 100 | %0    |       |  |
| İtiraz edilen not değişim sayısı/türü                   | % 100       | 6 ay                               | 0   | 0     | 0    | % 100 | %0    |             |       |       |       |  |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

|                           |             |                         |  |       |      |      |      |    |       |       |   |
|---------------------------|-------------|-------------------------|--|-------|------|------|------|----|-------|-------|---|
|                           |             |                         | İlişği kesilen öğrenci sayısı/türü                               | % 100 | 6 ay | 394  | 377  | 17 | %95,6 | %4,4  |   |
|                           |             |                         | Zamanında verilmeyen tez izleme komitesi (TİK) rapor sayısı/türü | % 100 | 6 ay | 111  | 74   | 37 | %66,6 | %34,4 |   |
|                           |             |                         | Sınav sayısı   | % 100 | 6 ay | 1326 | 1276 | 51 | %96,2 | %3,8  |   |
|                           |             |                         | Akademik takvime uyum  | % 100 | 6 ay | 505  | 505  | 0  | % 100 | %0    |   |
|                           |             |                         | Değişim programlarından yararlanan öğrenci sayısı (gelen, giden) | % 100 | 6 ay | 11   | 8    | 3  | %72,7 | %27,3 |   |
|                           |             |                         | Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı             | % 100 | 6 ay | 509  | 99   | 0  | % 100 | %0    |   |
|                           |             |                         | Anabilim dallarında verilen seminer sayısı                       | % 100 | 6 ay | 215  | 132  | 8  | %81   | %18   |   |
|                           |             |                         | Müşteri memnuniyeti  | % 100 | 6 ay | 45   | 45   | 0  | %80   | %20   |   |
|                           |             |                         | Bilimsel hazırlık programı alan öğrenci sayısı/türü              | % 100 | 6 ay | 8    | 8    | 0  | % 100 | %0    |   |
| 7                         | SEM-PRS-003 | SÜREKLİ EĞİTİM PROSESİ  | Açılan Program Sayısı  | % 100 | 6 Ay | 1    | 1    | 0  | %37   | -     |   |
|                           |             |                         | Sertifika Programı Sayısı  | % 100 | 6 Ay | -    | -    | -  | -     | -     | - |
|                           |             |                         | Eğitim Programı Sayısı   | % 100 | 6 Ay | -    | -    | -  | -     | -     | - |
|                           |             |                         | Kurs Sayısı  | % 100 | 6 Ay | -    | -    | -  | -     | -     | - |
|                           |             |                         | Sınav Sayısı   | % 100 | 6 Ay | -    | -    | -  | -     | -     | - |
|                           |             |                         | Katılan Kursiyer Sayısı  | % 100 | 6 Ay | 258  | 258  | 0  | % 100 | %0    |   |
|                           |             |                         | Kurum İçi Kursiyer Sayısı  | % 100 | 6 Ay | -    | -    | -  | -     | -     | - |
|                           |             |                         | Kurum Dışı Kursiyer Sayısı                                       | % 100 | 6 Ay | -    | -    | -  | -     | -     | - |
|                           |             |                         | Verilen Sertifika Sayısı   | % 100 | 6 Ay | 27   | 27   | 0  | % 100 | %0    |   |
|                           |             |                         | Verilen Katılım Belgesi Sayısı                                   | % 100 | 6 Ay | 192  | 192  | 0  | % 100 | %0    |   |
|                           |             |                         | Devam Koşullarını Sağlayamayan Kursiyer Sayısı                   | % 100 | 6 Ay | -    | -    | -  | -     | -     | - |
|                           |             |                         | Açılmayan Program Sayısı   | % 100 | 6 Ay | 1    | 1    | 0  | -     | -     | - |
|                           |             |                         | Yayın Sayısı   | % 100 | 6 Ay | -    | -    | -  | -     | -     | - |
|                           |             |                         | Proje Sayısı   | % 100 | 6 Ay | -    | -    | -  | -     | -     | - |
|                           |             |                         | Danışmanlık Sayısı   | % 100 | 6 Ay | -    | -    | -  | -     | -     | - |
|                           |             |                         | Çalıştay Sayısı  | % 100 | 6 Ay | -    | -    | -  | -     | -     | - |
|                           |             |                         | Seminer Sayısı   | % 100 | 6 Ay | -    | -    | -  | -     | -     | - |
| Konferans Sayısı          | % 100       | 6 Ay                    | -  | -     | -    | -    | -    | -  |       |       |   |
| Müşteri Memnuniyeti Oranı | % 100       | 6 Ay                    | -  | -     | -    | -    | -    | -  |       |       |   |
| 8                         | BAP-PRS-004 | FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ | Tezli/Tezsiz Yürütülen Eğitim Sayısı                             | % 100 | 6 Ay | 43   | 43   | 0  | % 100 | %0    |   |
|                           |             |                         | Kayıt Yapılan Ders Sayısı  | % 100 | 6 Ay | 636  | 636  | 0  | % 100 | %0    |   |
|                           |             |                         | Lisansüstü Eğitim Türleri  | % 100 | 6 Ay | 8    | 8    | 0  | % 100 | %0    |   |
|                           |             |                         | Özel Öğrenci Sayısı  | % 100 | 6 Ay | 0    | 0    | 0  | 0     | 0     | 0 |
|                           |             |                         | Mezun Sayısı   | % 100 | 6 Ay | 54   | 26   | 28 | %48   | %52   |   |
|                           |             |                         | Başarı Oranı   | % 100 | 6 Ay | -    | -    | -  | -     | -     | - |
|                           |             |                         | İlişği Kesilen Öğrenci Sayısı/Türü                               | % 100 | 6 Ay | 58   | 58   | 0  | % 100 | %0    |   |
|                           |             |                         | Ders Veren Öğretim Üyesi Başına Düşen Öğrenci Sayısı             | % 100 | 6 Ay | 6    | 6    | 0  | % 100 | %0    |   |
|                           |             |                         | Yabancı Uyruklu Öğrenci Sayısı Türü                              | % 100 | 6 Ay | 39   | 39   | 0  | % 100 | %0    |   |
|                           |             |                         | Bilimsel Hazırlık Programı Alan Öğrenci Sayısı Türü              | % 100 | 6 Ay | 32   | 32   | 0  | % 100 | %0    |   |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### Etkinlikler

Üniversitemiz Birimleri tarafından 2020 Yılı içerisinde gerçekleştirilen kongre, sempozyum, çalıştay, panel, konferans, kurs, seminer, sunum, gezi, sosyal kültürel sportif faaliyetlere ilişkin istatistikleri içeren tablo ve grafikler aşağıda gösterilmiştir.

| TOPLAM ETKİNLİK SAYILARI         |            |
|----------------------------------|------------|
| Fakülteler                       | 50         |
| Enstitüler                       | 1          |
| Yüksekokullar                    | 8          |
| Meslek Yüksekokulları            | 11         |
| Uygulama ve Araştırma Merkezleri | 56         |
| Koordinatörlükler                | 52         |
| Daire Başkanlıkları              | 37         |
| Müdürlükler                      | 29         |
| <b>Toplam</b>                    | <b>244</b> |

| ETKİNLİK TÜRÜ DAĞILIMI |             |
|------------------------|-------------|
| <b>Etkinlik Türü</b>   | <b>Adet</b> |
| Konferans              | 56          |
| Kurs                   | 23          |
| Çalıştay               | 19          |
| Sempozyum              | 8           |
| Kongre                 | 4           |
| Seminer                | 24          |
| Sunum                  | 57          |
| Diğer Etkinlikler      | 53          |
| <b>Toplam</b>          | <b>244</b>  |

### Üniversitemiz 2020 Yılı Birim Bazlı Etkinlikler ve Kanıtsal Veriler Tablosu

| SIRA | BİRİM ADI                                   | YAPILAN ETKİNLİK SAYISI | KANITLI ETKİNLİK SAYISI |
|------|---|-------------------------|-------------------------|
| 1    | Adalet Meslek Yüksekokulu                   | 2                       | 2                       |
| 2    | Atatürk Sağlık Hizmetleri Yüksekokulu       | 2                       | 2                       |
| 3    | Çermik Meslek Yüksekokulu                   | 1                       | 1                       |
| 4    | Devlet Konservatuvarı                       | 6                       | 1                       |
| 5    | Dış İlişkiler Ofisi                         | 16                      | 12                      |
| 6    | Dil Öğretimi Uygur                          | 4                       | 4                       |
| 7    | Dış Hekimliği Fakültesi                     | 13                      | 11                      |
| 8    | Tarım Meslek Yüksekokulu                    | 1                       | 1                       |
| 9    | Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu          | 4                       | 0                       |
| 10   | Edebiyat Fakültesi                          | 1                       | 1                       |
| 11   | Engelliler Uygulama ve Araştırma Merkezi    | 10                      | 8                       |
| 12   | Ergani Meslek Yüksekokulu                   | 1                       | 0                       |
| 13   | Fen Bilimleri Enstitüsü                     | 1                       | 1                       |
| 14   | Fen Fakültesi                               | 1                       | 0                       |
| 15   | Hukuk Fakültesi                             | 5                       | 5                       |
| 16   | Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü           | 36                      | 36                      |
| 17   | Kariyer Planlama Uygur                      | 3                       | 2                       |
| 18   | Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü           | 1                       | 1                       |
| 19   | Kültür ve Kongre Merkezi Müdürlüğü          | 28                      | 0                       |
| 20   | Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı | 3                       | 3                       |
| 21   | Mimarlık Fakültesi                          | 1                       | 1                       |
| 22   | Mühendislik Fakültesi                       | 5                       | 0                       |
| 23   | Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı      | 34                      | 33                      |

9.0



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

|               |   |     |     |
|---------------|---|-----|-----|
| 24            | Sanat ve Tasarım Fakültesi                        | 8   | 8   |
| 25            | Sürekli Eğitim Uygur                              | 11  | 0   |
| 26            | Tıp Fakültesi                                     | 4   | 4   |
| 27            | Uzaktan Eğitim Uygur                              | 27  | 0   |
| 28            | Veteriner Fakültesi                               | 1   | 1   |
| 29            | Yaban Hayvanlarını Koruma ve Rehabilitasyon Uygur | 1   | 1   |
| 30            | Yabancı Diller Yüksekokulu                        | 2   | 2   |
| 31            | Ziraat Fakültesi                                  | 2   | 2   |
| 32            | Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi                      | 9   | 9   |
| <b>Toplam</b> |   | 244 | 152 |

2020 Yılına ait Birim Etkinliklerine İlişkin Grafik:



Yukardaki veriler 2020 Yılı KYS Otomasyon sistemine Birimler tarafından yüklenen bilgi ve belgelere dayanarak hazırlanmıştır.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### İç Tetkikler

2020 Yılı İç Tetkik Planı çerçevesinde 2. iç tetkikler 02.12.2020 ile 10.12.2020 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup, Birimler bazında tespit edilen ve takip tetkik tarihi gelmeyen uygunsuzluklar aşağıda belirtilen şekildedir.

| BİRİM ADI  | UYGUNSUZLUK   |
|--|---|
| BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI                             | Kalite toplantıları yapılmamış ve üst yönetime raporlanmamıştır.  |
|  | Müşteri şartlarının yerine getirilmesi ile müşteri memnuniyetinin artırılması için, gerekli olan kaynaklar belirtilmemiş ve sağlanmamış |
|  | Kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için taahhütlere ait kanıt yok.            |
|  | KYS için gerekli kaynaklar yok  |
|  | Dosya içerik formları kullanılmıyor.  |
|  | Arşivlik malzemeler belirlenmemiş   |
|  | Kayıtlar listesi tutulmuyor.  |
|  | SAT-PRS-001 Satın alma prosesi, hedef eylem Planı hazırlanmamış   |
|  | SAT-PRS-001 Satın alma prosesi, SAT-TLM-001 Tedarikçi değerlendirme talimatı SAT-LST-006 onaylı tedarikçi listesi yok                   |
|  | SAT-LST-006 onaylı tedarikçi listesi yok  |
|  | Proseslerin/Faaliyetlerin izleme ve ölçümleri kayıt altına alınmamış.   |
|  | FRM-005 Proses faaliyet izleme formu yok  |
|  | KGK-PLN-004 hedef eylem planı hazırlanmamış   |
|  | FRM-005 Proses/Faaliyet İzleme Formu proses performans kriterleri ölçülerek KGK Koordinatörlüğüne gönderilmemiş                         |
|  | FRM-005 Proses/Faaliyet izleme formu yok  |
|  | Memnuniyet anketleri (on line) veya elden yapılmamış. Birim ile ilgili sonuçlar yok   |
|  | Toplantı tutanağı formu FRM-198, YGG toplantı tutanağı FRM-029, yönetim toplantı tutanağı vb formlar yok                                |
|  | Birime ait 2020 yılı için Proses/Faaliyet izleme formu FRM-005 yok  |
|  | Birime ait 2020 yılı için hedef eylem planı KGK-PLN-004 hazırlanmamış   |
|  | Birime ait 2020 yılı için hedefler belirlenmemiş  |
|  | Bazı kalite belgeleri dosyalanmamış. Kalite kayıtları listesi yok   |
|  | Yüksek ve orta düzey risk var bertaraf edilmesi için düzeltici faaliyet formu FRM-030 yok   |
|  | Kalite risk tanımlama ve analiz formu FRM-033 yok   |
| 2020 yılına ait kalite yönetim sistemi dokümanları eksik |   |
| 2020 yılı proses faaliyet izleme formu hazırlanmamış     |   |
| BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR YÜKSEKOKULU                        | Kalite kayıtları listesi düzenlenmemiş  |
| FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ                                  | Arşiv mevcut kriterlere uygun değil   |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
|                                     |  | İnsan kaynağı ihtiyacı var  |
|                                     |  | Arşiv kayıtları yeterli değil KGK-LST-005 KGK-FRM-016 eksik                               |
| <b>KURANI KERİM VE KIRAAT UYGAR</b> |  | 2020 yılı proses faaliyet izleme formu hazırlanmamış                                      |
|                                     |  | 2020 yılı hedef eylem planı oluşturulmamış  |
|                                     |  | 2020 kalite hedefleri belirlenmemiş   |
|                                     |  | Kalite kayıtları listesi oluşturulmamı (LST-005)  |
|                                     |  | Birim riskleri (2020 yılı) belirlenmemiş, kalite risk tanımlama ve analiz formu (FRM-033) |
|                                     |  | Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı, sistem performans raporu hazırlanmamış             |
| <b>SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ</b>   |  | Arşiv yeri düzenlenmemiş.   |
|                                     |  | Toplantı tutanaklarının mevcut olmaması   |
| <b>YENİLENEBİLİR ENERJİ UYGAR</b>   |  | Birim kalite hedefleri belirlenmemiş hedef eylem planları hazırlanmamış                   |
|                                     |  | Birim riskleri belirlenmemiş  |
|                                     |  | Standart dosya planına uyulmamıştır.  |
|                                     |  | Kalite belgeleri dosyalanmamış  |

### Uygunluk ve Düzeltici Faaliyetler

02.12.2020 ile -10.12.2020 tarihleri arasında yapılan iç tetkiklerde tespit edilen 41 adet uygunlukluktan 11 adedi kapatılmıştır.

|             | <b>(02 – 10.12.2020) TARİHİNDE TETKİK EDİLEN BİRİMLER</b> | <b>TETKİKTE ORTAYA ÇIKAN UYGUNLUKLUKLAR</b>   | <b>KAPATILAN UYGUNLUKLUK ADEDİ VE TETKİK TARİHİ</b> |
|-------------|---|---|---|
| <b>10.0</b> | <b>KURANI KERİM VE KIRAAT UYGAR</b>                       | 2020 yılı proses faaliyet izleme formu hazırlanmamış                                      | <b>6 Adet<br/>07.01.2021<br/>Kapatıldı.</b>         |
|             |   | 2020 yılı hedef eylem planı oluşturulmamış  |   |
|             |   | 2020 kalite hedefleri belirlenmemiş   |   |
|             |   | Kalite kayıtları listesi oluşturulmamı (LST-005)  |   |
|             |   | Birim riskleri (2020 yılı) belirlenmemiş, kalite risk tanımlama ve analiz formu (FRM-033) |   |
|             |   | Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı, sistem performans raporu hazırlanmamış             |   |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### YENİLENEBİLİR ENERJİ UYGAR

- Toplantı tutanaklarının mevcut olmaması
- Birim kalite hedefleri belirlenmemiş hedef eylem planları hazırlanmamış
- Birim riskleri belirlenmemiş
- Standart dosya planına uyulmamıştır.
- Kalite belgeleri dosyalanmamış

**5 Adet**  
**12.01.2021**  
**Kapandı.**

### UYGUNSUZLUKLARIN DAĞILIMI (ÖZET)

| Temel Veriler                                   | Adet |
|---|------|
| Tetkik Edilen Birim Sayısı                      | 87   |
| Uygunsuzluk Tespit Edilen Birim Sayısı          | 6    |
| Toplam Uygunsuzluk Sayısı                       | 41   |
| Kapatılan Uygunsuzluk Sayısı                    | 11   |
| Açık Olan Uygunsuzluk Sayısı                    | 0    |
| Takip Tetkik Tarihi Gelmemiş Uygunsuzluk Sayısı | 30   |

#### Düzeltilici Faaliyetler

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

DFYDB2020/001 Nolu Yapı İşleri Daire Başkanlığı düzeltici faaliyeti (Bazı cihaz bakım kartlarına ait kayıtların etkin tutulmaması 29.09.2020) 15.10.2020 tarihinde kayıtların tutulmasıyla kapanmıştır.

DFKGK2020/003 Nolu KGK düzeltici faaliyeti (29.01.2020 tarihli YGG toplantısında bazı çıktıkların görüşülmemesi) 06.08.2020 tarihinde YGG Kararları görüşülerek güncellenmiş ve kapatılmıştır.

10.0

#### Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

06.08.2020 tarihinde yapılan YGG de alınan kararları ve gerçekleşme durumları aşağıda verilmiştir.

#### YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ (YGG)

| SIRA | AÇIKLAMALAR   | İLGİLİ BİRİM/KİŞİ  | DURUMU   |
|------|---|--|--|
| a    | 1) Bilgi İşlem Daire Başkanlığına yazı yazılıp Kablosuz ağ kapsamının genişletilmesi hususunda gerekli çalışmaların takip edilmesi ve devamlılığının sağlanması kararlaştırıldı           | Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Bilgi İşlem Daire Başkanlığı İlgili Birimler |  |
|      | 2) Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü; Üniversite Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komisyonu üyeleri arasında etkin koordinasyonu sağlamış, Kalite Komisyonu Çalışma Gruplarınca 2020 yılı | Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler                             | Üniversitemiz Kalite Komisyonu Alt Çalışma Grupları tarafından 2020 Yılı Strateji Belgelerine ilişkin yıllık durum raporları hazırlanmıştır. |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

|  |          |  |   |   |
|--|----------|--|---|---|
|  |          | stratejik planları hazırlanarak yürürlüğe girmiştir. Üniversitemiz birimlerine ait komisyonların, Kalite Komisyonu Çalışma Gruplarına etkin şekilde katkı sağlaması kararlaştırıldı.   |   |   |
|  |          | 3) Üniversitemiz Personel Daire Başkanlığı Eğitim Şubesi ile yazışma yapılarak KYS Temel Eğitimlerin personeller tarafından alınmasının sağlanması kararlaştırılmıştır.  | Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Personel Daire Başkanlığı Eğitim Şubesi/İlgili Birimler |   |
|  |          | 4) KYS kapsamında verilen ve verilecek tüm eğitimlere ait bilgilerin sürekli olarak KGK sayfasında paylaşılması kararlaştırılmıştır.   | Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/İlgili Birimler   |   |
|  | <b>b</b> | Bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır. KYS dokümanlarında Logo ve gerekli görülen içeriklerde revizyon yapılması kararlaştırılmıştır.  | Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü   | Koordinatörlük Web Sayfasında yer alan dokümanların logo ve diğer revizyon işlemleri yapılmıştır. |
|  | <b>c</b> | KYS kapsamında birimlerden gelen Kalite Hedefleri ile Hedef Eylem Planları, Kalite Risk Tanımları ve Analiz Formları değerlendirilmiş ve birimlerin hedef ve riskleri Stratejik Plana uygun olarak hazırlamaları ve ilgili dökümanlarda revizyon yapmaları konusunda bilgilendirilmeleri kararlaştırılmıştır | Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/İlgili Birimler   |   |
|  | <b>d</b> | Müşteri memnuniyet anketleri değerlendirilmiş. Üniversitemiz Kalite  |   |   |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| e | Bu konuda karar alma gereği duyulmamıştır. Kalite hedeflerinin erişme derecesinin değerlendirilmesinin bir sonraki YGG toplantısında yapılması kararlaştırılmıştır.                           | Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/<br>İlgili Birimler                            |  |
| f | Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğunun değerlendirilmesinde aynı yöntemler ile devam edilmesi kararlaştırılmıştır.   |  |  |
| g | Tespit edilen uygunsuzlukların takip tetkikleri ile giderilmesi sürecinde KGK gerekli izlemeleri yapacaktır..   | Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/<br>İlgili Birimler                            |  |
| h | Üniversitemiz birimlerinde proseslerin, KYS standartlarına göre gerçekleştirilmesi devam etmekte olup sürekliliğinin ve etkinliğinin KGK tarafından izlenmesi kararlaştırılmıştır.            | Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü  |  |
| i | İç tetkik sürecinde görevlendirilecek tetkikçilere tetkik öncesi toplantı yapılarak; tetkikler konusunda detaylı bilgi verilerek tetkiklerin daha etkin hale getirilmesi kararlaştırılmıştır. | Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü /<br>Eğitim Şube Müdürlüğü/<br>İlgili Birimler |  |
| j | Üniversitemiz birimlerinde satın alma işlemleri KİK belirttiği şekilde KYS standartlarına göre yapılmaya devam etmesi kararlaştırılmıştır.  |  |  |
| k | Kaynakların etkin kullanımına devam edilmesi kararlaştırılmıştır..  |  |  |



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 1 | Üniversitemizin birimleri, risk ve fırsatlarını gözden geçirerek ölçülebilir ve birim hedeflerine uygun şekilde KYS sistemi otomasyonuna yüklemeleri için gerekli sürenin verilmesi, sisteme yeniden yüklemeleri ve KGK tarafından izlenmesi kararlaştırılmıştır.  | Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler                       |  |
| m | 1-Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezimizin (DUZEM) daha önceden kurulmuş olması Pandemi sürecinde eğitimlerin aksaklık yaşanmadan yapılmasına olanak sağlamıştır. İhtiyaç durumunda On-line olarak yapılacak derslerde Üniversitemiz Kalite Komisyonu Eğitim-Öğretim Çalışma grubunun DUZEM ile işbirliği halinde çalışması kararlaştırılmıştır | DUZEM/ Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü                                 | DÜZEM tarafından öğrenciler için çevrimiçi sınav ve ödev yükleme yönergesi yayınlanmıştır. |
|   | 2- DÜ Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği ve Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik gereğince birimlerin bilgilendirilmesi ve gereğinin yapılması hususunda yazı yazılmıştır. Dijital Arşivleme ile ilgili yetkili birimler tarafından gerekli alt yapı çalışmalarının başlatılması ve birimlerin bilgilendirilmesi kararlaştırılmıştır.                   | DÜ Genel Sekreterlik/ Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler |  |

### Sürekli İyileştirme;

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

1- Arşiv odası için yer temin edilmesi, öğrencilerin ihtiyaçları için birime ait dersliğin teslim alınması, İjİ"1. eoal.t Dergisinin ULAKBİM veri tabanında yer alması için yapılan başvurunun eksikliklerin giderilmesi suretiyle yenilenmesi ve takibi ile Akademik personel ihtiyacının karşılanması için gerekli çalışmaların yapılması, (Adalet MYO)



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- 2- Akademik/İdari personel ve öğrencilerin memnuniyet oranının artırılması, Öğrenci ile çalışanlara yönelik sosyal etkinliklerin artırılması, Akademik kadro ihtiyacının giderilmesi, Fiziki mekan ihtiyacının (Derslik) karşılanması ve Temizlik hizmetlerinin etkin hale getirilmesi ( Atatürk Sağlık Hizmetleri MYO)
- 3- Cihazların Kullanma Talimatlarının hazırlanması, Uygulamalı eğitim için altyapı oluşturulması ve öğrencilerin eğitimine sunulması ve sosyal aktivite sayısının artırılması, (Atatürk Sağlık Yüksekokulu)
- 4- Bilgi edinme taleplerinin doğru ve etkin bir şekilde hukuki süresi içerisinde cevaplanması (Bilgi Edinme Birimi)
- 5- Pandemi nedeniyle yapılamayan öğrenci memnuniyet anketinin yapılması , (Bismil MYO)
- 6- Daha iyi çalışmalar yapmak adına tespit edilen gerekliliklerin yerine getirilmesi, (Diş Hekimliği Fakültesi)
- 7- Sürekli iyileştirmeye yönelik yapılabilir uygulamaların pandemi sürecin de de devam ettirilmesi, (Eczacılık Fakültesi)
- 8- Öğrenci ve öğretim elemanlarından alınan geri bildirimlerle sürekli iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi (Eğitim Bilimleri Enstitüsü)
- 9- KYS kapsamında daha iyi çalışmaların yapılması (İİBF)
- 10- Bölümlerin tanıtımlarının geliştirilmesi, Ders Müfredatlarının ve Anketlerin güncellenmesi (Mühendislik Fakültesi)
- 11- Öğrenci Yemakhanelerinin iç ve dış çevre temizliğinin artırılması, Havuzbaşı eksikliklerin bakıma alınması, Kulüp topluluklarının etkinliklerinin artırılması, spottif branşlarda alınan madalya sayısının artırılması ve sosyal tesisleri kullanan öğrenci ile müşterilerin memnuniyetinin artırılması. (SKS Daire Başkanlığı)
- 12-Yemekhane hizmetlerinin iyileştirilmesi, kampüs içi ulaşım imkanlarının artırılması ve ücretsiz hizmet verilmesinin sağlanması, Kantinlerin yeterli hale getirilmesi ve pahalı ürün satılmasının önüne geçilmesi (Tarım MYO)
- 13- Birimde bulunan cihazların kullanma talimatlarının hazırlanması ve birim bazında yapılacak bir öğrenci memnuniyeti anketinin oluşturulması (Veteriner Fakültesi)
- 14- Öğrenci ve çalışan memnuniyet anketlerinin güncellenmesi ve geliştirilmesi, Makale sergi bildiri gibi faaliyetlerin artırılması, Bazı bölümlerden gelir sağlanarak Üniversitemizin döner sermayesine katkıda bulunması, Uluslararası kriterler dikkate alınarak ihtiyaçlar doğrultusunda bölümlerin açılması, öğretim elemanı eksikliklerinin giderilerek öğrenci alımı olmayan bölümlerin alıma başlaması, ders müfredatlarının geliştirilmesi ve akademik / idari faaliyetlerin etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli fiziki ortam ve altyapının sağlanması. (Teknik Bilimler MYO)

Prof. Dr. Hasan BAYINDIR  
Kalite Geliştirme Koordinatör V.