



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### REKTÖRLÜK MAKAMINA

**01.01.2018 – 31.12.2018** tarihleri arasında **12 aylık** sürede yürütülen kalite çalışmaları sonucunda elde edilen sonuçlar, standardın ilgili maddeleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Bilgilerinize arz olunur.

NO	KONULAR
4.0	<b>Kuruluş Şartları</b> Üniversitemiz birimlerinde kalite yönetim sisteminin kurulmasındaki amaç kurumsal yapıyı oluşturup sistemi etkin bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini artırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğini sağlayarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır. Kuruluşun şartları, yasal, mevzuat, yönetmelik, yönerge ve standardın getirdiği şartlara göre belirlenmiştir.
	<b>Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri</b> Üniversitemizde hizmetin planlanıp, sunulmasında organizasyon şemasındaki tüm birimler KYS kapsamına dahil edilmiştir. KYS uygulamasında kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar ilgili tarafların şartları ve kuruluşumuzun hizmetleri dikkate alınmıştır. Üniversitemiz kapsamında müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı etkileyebilecek faaliyetler için aşağıda belirtilen 9 adet proses oluşturulmuş bunların etkileşimlerine Kalite El Kitabında detaylı olarak yer verilmiştir. <ul style="list-style-type: none"><li>• Satın Alma Prosesi</li><li>• Önlisans-Lisans Eğitim Prosesi</li><li>• Lisansüstü Eğitim Prosesi</li><li>• Sürekli Eğitim Prosesi</li><li>• Uzaktan Eğitim Prosesi</li><li>• Bilimsel Araştırma Projesi 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> Kalite Yönetim Sistemi ve Stratejik Plan kapsamında; Kalite Politikası hazırlanmış, duyurusu yapılmış, görünür yerlere asılarak anlaşılır olması sağlanmıştır. Kalite Politikası gözden geçirilerek, kurumumuzun amacına uygun olduğuna karar verilmiştir. Revizyon yapılmasına gerek duyulmadığı belirtilmiştir.
	<b>Sorumluluk ve Yetki</b> KYS kapsamında tüm birimlerde çalışanlara ait görev yetki ve sorumluluklar belirlenmiş olup, ilgililere tebliğ edilmesi ve 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> Üniversitemizde risk ve fırsatları değerlendirmek için Risk ve Fırsatlar Prosedürü oluşturulmuş ( <b>KGK-PRD-006</b> ) 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.
	<b>Kalite Hedefleri</b> Üniversitemizdeki birimler her yıl Kalite Yönetim Sistemine, uygun (ölçülebilir, izlenebilir), kalite hedeflerini yasal şartlar, stratejik plan ve kalite politikası dikkate alınarak oluşturmuş, Bu hedefler ilgili birim tarafından ölçülmüş ve Kalite Geliştirme Koordinatörlüğüne ölçülen sonuçlar bildirilmiştir. Hedefler sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile tutarlı gerçekleşmesi için takip edilir ve gerektiğinde, revizyonlar yapılır. Uygulamalar sonucunda hedeflerdeki sapmaların izlenmesi, ilgili destek dokümanlara göre yapılmaktadır.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında gündem maddesi olarak ekte sunulmuştur.

### İnsan Kaynakları

Üniversitemizde insan kaynağı ihtiyaçları birimlerden gelen talepler değerlendirilerek belirlenip, ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin edilmektedir.

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

- 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. Alt yapıyı; 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 yapılamayanlar Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir. Bakım ve Onarımlar aşağıdaki ilgili dokümanlara yöre yapılmakta olup, işleyişle ilgili bakım onarım prosedürü hazırlanmıştır.

- 4737 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 sağlanmaktadır. Çalışan memnuniyeti anket sonuçları üst yönetime sunulmaktadır. Üniversitemizde ayrıca 5176 sayılı kanun gereği etik kurulu oluşturulmuş ve bu kanuna göre faaliyetler yürütülmektedir.

### Hizmet İçi Eğitim, Farkındalık

Üniversitemizde çalışan personelin taşıması gerekli yetkinlikler, öğrenim durumları, almış olması gereken eğitimler, tecrübe ve kişisel özellikleri belirlemede Rektörlük yetkilidir. Üniversitemizde planlı-plansız ve oryantasyon eğitimleri İnsan Kaynakları Prosedüründe (**KGK-PRD-007**) tanımlanmış olup, faaliyetler 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 eder ve eğitim imkanlarını dikkate alarak yıllık Eğitim Plan (**KGK-PLN-006**) hazırlayarak yürütmektedir.

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 ilk göreve başlayanlar veya birim değiştiren personel Oryantasyon Eğitimine (**KGK-FRM-013**) tabi tutulur. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, oryantasyon eğitimi, kongre, konferans ve Kurum



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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.

### Farkındalık

Üniversitemizde KYS ile ilgili farkındalık oluşturmak için Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından 2017 ile 2018 yıllarında TSE' den ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitim, Dokümantasyon Eğitimi, Risk Tabanlı Proses Eğitimi ve İç Tetkik Eğitimleri Üniversitemiz Kalite Komisyonu üyelerine, Birim Kalite Komisyonu üyelerine ve diğer personele olmak üzere yaklaşık 1.800/adam kişiye eğitim verilerek 180 kişi sertifikalandırılmıştır.

### 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. Personel bu dokümanlara Kalite Geliştirme Koordinatörlüğünün web sitesinde kalite dokümanları kısmında ulaşabilmektedir. <http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx>) Kalite Yönetim Sistemi, uygulamadaki tüm dokümanların hazırlığı, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesinde Dokümanların Kontrolü Prosedürü 'ne uygun olarak yapmaktadır. Dicle Üniversitesi kalite yönetim sisteminin tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğini göstermek için tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili bir sistem kurmuştur. İlgili konular, Kayıtların Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

### Kalite Kayıtları

Sistemin istemiş olduğu kalite kayıtları ve saklama süreleri, Kayıtların Kontrolü Prosedüründe belirlenmiştir. Bu kayıtlar, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğünün Devlet Arşiv Yönetmeliğinde belirtilen sürelerle göre saklanmakta olup ilgili dokümanlar Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü <http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx> web adresinde yayımlanmıştır.

### Operasyon ve Planlama

Üniversitemiz, ürünün/hizmetin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyduğu prosesleri belirlemiş ve bu prosesleri planlayarak geliştirmektedir. Planlama, KYS' nin diğer proseslerinin şartları ile tutarlıdır. Ürün/hizmet gerçekleştirme planlamasında aşağıdakiler belirlenmiştir.

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

### Müşteri İle İletişim

8.0

Kuruluşumuzun vermiş olduğu hizmetlerin özellikleri 2547 sayılı YÖK kanunu ve 657 Sayılı DMK' nda 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 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, İlanlar.

### Ürün Hizmet İçin Şartların Değiştirilmesi



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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, Ürün ve Hizmetin Kontrolü**

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

### **Ürün ve Hizmet Sunumun Kontrolü**

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

Ürün/Hizmet gerçekleştirme kontrolünün planlanmasında ve yürütülmesinde aşağıdaki şartlar dikkate alınır:

- Ürün/Hizmet karakteristikleri ulusal ve uluslararası standartlar, yasal mevzuat ve şartlarla belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak ürün/hizmet sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de ürün/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 ürün ve hizmet özelliklerini açıklayan bilgiler; görev tanımları, çalışma talimatları, prosedürler, prosesler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan ürün/hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.
- Ürün/hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye doğrudan ya da dolaylı etki eden uygun teçhizatlar (makine-ekipman-cihaz-izleme ve ölçme aletleri) kullanılmaktadır.
- Ürün/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.
- Üretim ve hizmetin sunumu için çıktısı doğrulanamayan herhangi bir prosesimiz bulunmamaktadır.
- İzleme ve ölçme sonucunda belirlenen olumsuzlukların çalışanlardan kaynaklandığı tespit edilir ise personel iyileştirme için eğitime tabi tutularak tekrar değerlendirme yapılmaktadır.
- Ürün/Hizmet verildikten sonra oluşabilecek hatalar için kök sebeplerine inilerek düzeltici faaliyetler yapılmaktadır.

Müşterilerimize verilen ürün/hizmet tamamlanması, ihale ve sözleşmeler yasal şartlar çerçevesinde yerine getirilmektedir

- 657 Sayılı DM Kanunu,
- 2547 YÖK Kanunu,
- 2914 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.**



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- 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: müşteri/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

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine 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.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### 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-01
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü :KGK-PRD-02
- Depolama Talimatı :KGK-TLM-002

### Ürün ve 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

### İzleme ve Ölçme

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

9.0

- Ürün/Hizmetin uygunluğunu göstermek,
- Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek,
- İzleme ve ölçme sonuçlarının kayıt altına alınmasını sağlamak,



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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

Her birim belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Ölçülen değerler Proses/Faaliyet İzleme Formuna işlenmektedir. Birimler belirledikleri kalite hedeflerini altı ayda bir ölçmek ve gözden geçirmektedirler. Ölçülen hedefler Kalite Hedefleri Formuna işlenmektedir. Birimler gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirme yapmaktadır. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol etmek için yılda en az iki kez planlı iç tetkik yapılmaktadır.

Her birim kendine ait risklerini, Risk ve Fırsatlar Prosedürüne göre yapıp Risk Puanlama Formuna yazmaktadır. Müşteri memnuniyetini ölçmek için yılda en az bir kere anketler yapılmaktadır. Sonuçların değerlendirilmesi için Veri Analiz Talimatı hazırlanmıştır.

### Müşteri Memnuniyeti

Müşteri/Öğrenci taleplerinin ne kadar yerine getirildiğinin bir göstergesi olarak, öğrenci memnuniyet anketleri online (FRM-38), Dilek ve Öneri Formu (FRM-022) ile izlenmektedir. Elde edilen veriler analiz edilmekte ve söz konusu şartların karşılanma durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır.

Müşterilerimizden gelen öneri ve şikâyetler Üniversitemiz içerisindeki öneri ve dilek kutuları, e-posta, dilekçeler yardımı ile alınarak değerlendirilmektedir. Müşterilerimizle iletişim KEK deki 8.2.1 maddesinde detaylı olarak açıklanmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında; 13.03.2018 ile 10.04.2018 tarihleri arasında yapılan Memnuniyet Anketlerinde:

Öğrenci Memnuniyet Anketine **18526 kişi** katılmıştır. (EK-2' de Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuçları detaylı olarak gösterilmiştir.)

Öğrenci Memnuniyet Anketi oranı soru bazlı olarak aşağıdaki şekilde ölçülmüştür.

### ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

S.No	Soru	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Orta düzeyde memnunum	Memnunuzum	Çok Memnunuzum	Memnuniyet Oranı
1	Derslerin öğrenciyi çalışma hayatına hazırlaması	%30	%17	%34	%14	%5	0,53
2	Ders içeriklerinin güncelleştirilmesi	%24	%18	%36	%17	%5	0,58
3	Derslerde teknolojinin (projeksiyon, tepegöz vb.) kullanılması	%26	%16	%36	%17	%5	0,58
4	Derslerin teorik açıdan yeterliliği	%24	%16	%35	%19	%6	0,60
5	Derslerin uygulama açısından yeterliliği	%31	%18	%31	%15	%5	0,51
6	Derslerin laboratuvar /atölye hizmetleri açısından yeterliliği	%36	%21	%28	%10	%5	0,45
7	Ders kaynaklarının (kitap, teksir) yeterliliği	%27	%16	%34	%18	%5	0,57
8	Okulunuzdaki fiziksel koşullar	%30	%17	%33	%14	%6	0,53
9	Merkez kütüphane hizmetleri	%18	%11	%35	%27	%9	0,71
10	Ulaşım hizmetleri	%31	%15	%30	%18	%6	0,54
11	Yemekhane hizmetleri	%31	%16	%23	%25	%5	0,53
12	Üniversitenin size sağlamış olduğu sağlık, kültür ve spor (SKS) etkinlikleri	%31	%28	%23	%13	%5	0,41



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

13	Genel olarak idari personelin tutum ve davranışları	%21	%12	%36	%24	%7	0,67
14	Bilgisayar olanaklarının yeterliliği	%27	%17	%30	%21	%5	0,56
15	Üniversitenin web hizmetleri	%23	%14	%36	%20	%7	0,63
16	Üniversitenin kariyer ile ilgili olarak sağladığı hizmetler	%29	%20	%34	%13	%4	0,51
17	Üniversitenin kantinler ile ilgili olarak sağladığı hizmetler	%28	%16	%35	%16	%5	0,56
18	Kaldığınız Yer	%22	%5	%73	%0	%0	0,73
19	Barınma durumunuzla ilgili memnuniyet düzeyiniz	%14	%8	%28	%31	%19	0,78
20	Size sağlanan burslar konusunda memnuniyet düzeyiniz	%34	%14	%29	%16	%7	0,52
21	Üniversitenin kalite geliştirme çalışmaları	%27	%19	%36	%13	%5	0,54
22	Üniversitemize yönelik varsa önerileriniz, nelerdir?	%24	%13	%36	%21	%6	0,63

Akademik Personel Memnuniyet Anketine **822 kişi** katılmıştır. (EK-1' de Akademik Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları Detaylı olarak gösterilmiştir)

Akademik Personel Memnuniyet Anketi oranı soru bazlı olarak aşağıdaki şekilde ölçülmüştür.

### AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

S.No	Soru	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Orta Düzeyde Memnunum	Memnunum	Çok Memnunum	Memnuniyet Oranı
1	Yönetime Sorunlarınızı iletebilme kolaylığı	%9	%10	%31	%38	%12	0,81
2	Yönetime Önerilerinizi iletebilme kolaylığı	%8	%12	%31	%37	%12	0,80
3	Yönetimin Sorunlarınıza karşı duyarlılığı	%12	%12	%33	%32	%11	0,76
4	Yönetimin Önerilerinize karşı duyarlılığı	%12	%12	%33	%32	%11	0,76
5	Yönetimin Tüm personele adil davranması	%13	%13	%31	%33	%10	0,74
6	Birimde isteklerin yanıtlanma hızı	%7	%9	%30	%40	%14	0,84
7	Rektörlükte isteklerin yanıtlanma hızı	%10	%12	%35	%34	%9	0,78
8	Üniversite üst yönetiminin performansı	%11	%11	%35	%33	%10	0,78
9	Sizi ilgilendiren duyuruların zamanında yapılması	%6	%7	%31	%44	%12	0,87
10	Görev dağılımlarının çalışanların yetenek ve niteliklerine göre yapılması	%13	%15	%34	%29	%9	0,72
11	Resmi evrak işlemlerinin zamanında sonuçlandırılması	%7	%8	%34	%41	%10	0,85
12	Biriminizde çalışanlara yönelik hizmet içi eğitim çalışmaları	%7	%12	%37	%36	%8	0,81
13	Biriminizde çalışanlara yönelik kariyer geliştirme çalışmaları	%9	%17	%36	%31	%7	0,74
14	Biriminizde çalışanların yönetime katılımı	%8	%13	%37	%33	%9	0,79
15	İş güvencesi	%5	%10	%33	%42	%10	0,85
16	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğünün çalışmaları	%5	%10	%37	%37	%11	0,85



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

17	Çalıştığımız birimde haberleşme araçlarından (faks, telefon, internet vb.) yararlanma	%4	%9	%24	%44	%19	0,87
18	Çalıştığımız birimin fiziki şartlar (ısıtma, tuvalet vb.) bakımından uygunluğu	%11	%15	%26	%35	%13	0,74
19	Çalıştığımız birimin teknik araç-gereç ve büro ortamı bakımından yeterliliği	%9	%16	%30	%34	%11	0,75
20	Çalıştığımız birimde temizliğe gereken önemin verilmesi	%11	%12	%31	%33	%13	0,77
21	Mesai arkadaşlarımızla uyumlu bir ekip çalışması içinde bulunma	%5	%6	%27	%42	%20	0,89
22	Biriminizde huzurlu bir çalışma ortamının varlığı	%7	%7	%25	%41	%20	0,86
23	Dicle üniversitenin bir çalışanı olmak	%5	%5	%28	%39	%23	0,90
24	Hastane hizmetleri	%14	%17	%37	%26	%6	0,69
25	Ulaşım hizmetleri	%13	%16	%34	%32	%5	0,71
26	Yemekhane hizmetleri	%30	%22	%27	%16	%5	0,48
27	Kütüphane hizmetleri	%3	%6	%30	%48	%13	0,91
28	İş yeri güvenliği	%5	%10	%35	%42	%8	0,85
29	Sosyal tesislerinin yeterliliği	%14	%20	%35	%24	%7	0,66
30	Kültür, sanat ve spor aktivitelerinin yeterliliği	%13	%21	%38	%21	%7	0,66
31	Üniversitenin web hizmetleri	%8	%10	%32	%39	%11	0,82

**İdari Personel Memnuniyet Anketine Katılım (218/558) (EK-2 İdari Memnuniyet Sonuçları Detaylı Gösterilmiştir) İdari Personel Memnuniyet Oranı %75.28 Olarak Ölçülmüştür**

**Memnuniyet Anket Sonuçlarıyla ilgili analizler EK-1, EK-2 ve EK-3 detaylı olarak gösterilmiştir.**

Birimlerdeki faaliyetler ile proseslerin performansını ölçmek için oluşturulan kriterlerin değerlendirilmesi için Proses/Faaliyet İzleme Formu (KGG-FRM-005) oluşturulmuş ve Kalite Geliştirme Koordinatörlüğüne gönderilmiştir. Bu proses/faaliyetler ile ilgili ön bilgiler aşağıda açıklanmıştır.

PROSES / HİZMET / FAALİYET					GÖZDEN GEÇİRME PERYODU	TOPLAM İŞLEM SAYISI	PROSES ŞARTLARINDA		GERÇEKLEŞEN	
S. NO	KODU	ADI	PERFORMANS KRİTERİ	HEDEFİ			GERÇEKLEŞEN İŞLEM SAYISI	GERÇEKLEŞMEYEN İŞLEM SAYISI	PERFORMANS	HEDEFTEN SAPMA
1	TIP-PRS-008	TIPTA UZMANLIK EĞİTİMİ PROSESİ	Başvuru/mezuniyet oranı %?	% 100	6 Ay	74	72	2	% 99,8	% 0,2
			Mezuniyet Not Ortalaması (% oranı) ?	% 100	6 Ay	73	72	1	% 99,9	% 0,1
			Tez Değerlendirme Sınavı Başarı Oranı %?	% 100	6 Ay	73	73	-	% 100	-
			Uzmanlık Sınavı Başarı Oranı %?	% 100	6 Ay	73	72	1	% 99,9	% 0,1



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

			Rotasyon Başarı Oranı %?		Kanaat Değerlendirme ve Başarı Oranı %?					
			% 100	6 Ay	% 100	6 Ay				
2	UEM-PRS-006	UZAKTAN EĞİTİM PROSESİ	Verilen Ders Sayısı	% 100	6 Ay	84	84	-	% 100	-
			Başvuru/Mezuniyet Oranı	% 100	6 Ay	-	-	-	% 21	% 79
			Mezuniyet Not Ortalaması	% 100	6 Ay	1700	350	1350	% 70	% 30
			Akademik Takvime Uyum	% 100	6 Ay	-	-	-	% 100	-
			Zamanında Yapılan/Yapılmayan Ders Sayısı Oranı	% 100	6 Ay	-	-	-	% 100	-
			Mezun Sayısı	% 100	6 Ay	1700	350	1350	% 21	% 79
			Düzeltilen Not Sayısı	% 100	6 Ay	-	-	-	% 100	-
			Mezuniyet Türü/Dalı	% 100	6 Ay	3	3	-	% 100	-
			Başarı Oranı	% 100	6 Ay	-	-	-	% 21	% 79
			Sınav Sayısı	% 100	6 Ay	6	6	-	% 100	-
			Sınav Türü	% 100	6 Ay	3	3	-	% 100	-
			Devam/Devamsızlık (Öğrenci-Akademik Personel)	% 100	6 Ay	-	-	-	% 100	-
			İptal Edilen Sınav Sayısı	% 100	6 Ay	-	-	-	% 100	-
			Düzeltilen Not Sayısı	% 100	6 Ay	-	-	-	% 100	-
			Ders Veren Öğretim Elemanı Başına Düşen Öğrenci Sayısı	% 100	6 Ay	50	50	-	% 100	-
			Yayın Akışımı Engelleyen Sebepler ve Sayısı	% 100	6 Ay	2	2	-	% 100	-
			Canlı Ders Sayısı	% 100	6 Ay	720	720	-	% 100	-
			Bant Yayını Ders Sayısı	% 100	6 Ay	480	480	-	% 100	-
			Uzaktan Eğitim İle İlgili Uygulama ve Araştırma -Geliştirme Sayısı/Türü	% 100	6 Ay	1	1	-	% 100	-
			Yapılan Kurs	% 100	6 Ay	8	8	-	% 100	-
3	ÖDB-PRS-009	ÖĞRENCİ İŞLERİ PROSESİ	Öğrenci Başvuru Sayısı	% 100	6 Ay	6325	6240	85	% 95	% 5
			Kayıt Türü	% 100	6 Ay	-	-	-	%	%
			Hatalı Kayıt	% 100	6 Ay	-	-	-	%	%
			Kayıt Yenileme	% 100	6 Ay	1724 0	1724 0	0	% 100	0
			Mezun Öğrenci Sayısı	% 100	6 Ay	5362	5362	0	% 100	0
			Kayıt Silme Sayısı/Bölgümlere Dağılımı	% 100	6 Ay	4017	4017	0	% 100	0
			Yatay/Dikey Geçiş Yapan Öğrenci Sayısı/Türü	% 100	6 Ay	1080	1080	0	% 100	0
			Kayıt Dondurma Sayısı	% 100	6 Ay	347	347	0	% 100	0
			Verilen Diploma Sayısı	% 100	6 Ay	5362	5362	0	% 100	0
			Hatalı Verilen Diploma Sayısı/Türü	% 100	6 Ay	-	-	-	%	%
			Çift Anadal Yapan Öğrenci Sayısı/Türü	% 100	6 Ay	24	24	0	% 100	0
			Yandal Yapan Öğrenci Sayısı/Türü	% 100	6 Ay	-	-	-	%	%
			Yabancı Uruklu Öğrenci Sayısı/Uyruğu	% 100	6 Ay	1450	450	1000	% 33	% 67
			Ders Kaydı Yaptırmayan Öğrenci Sayısı/Türü	% 100	6 Ay	7588	7588	0	% 100	0
			ÖSYM Tarafından Yerleştirilen Fakat Kayıt Yaptırmayan Öğrenci Bölümlere Göre Dağılımı	% 100	6 Ay	479	479	0	% 100	0
			Öğrenciye Verilen Belge Sayısı	% 100	6 Ay	100.0 00	100.0 00	0	% 100	0
			Yabancı Dil Hazırlık İsteyen Öğrenci Sayısı/Bölgümlere Göre Dağılımı	% 100	6 Ay	524	524	0	% 100	0
			ÖSYM Kontenjanlarına Göre Kayıt Yaptıran Öğrenci Sayısı	% 100	6 Ay	5287	5287	0	% 100	0



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Kategori	Kod	Proses	Gözetim Kriteri	Oran		Sayı		Oran (%)		
				%	Ay	1	2	1	2	
4	SKS-PRS-007	SOSYALVE KÜLTÜREL FAALİYET PROSESİ	Müşteri Memnuniyet Oranı	% 100	6 Ay	-	-	-	%	%
			Yapılan Kültürel Etkinlik Sayısı	% 100	6 Ay	191	171	20	%89,5	% 10,4
			Yapılan Sportif Karşılaşma Sayısı	% 100	6 Ay	140	133	7	%95	%5
			Ulusal Uluslar Arası Ödül Sayısı	% 100	6 Ay	18	18	0	% 100	% 100
			Kısmi Zamanlı Öğrenci Sayısı	% 100	6 Ay	51	51	0	% 100	% 100
			Öğrenci Topluluk Sayısı	% 100	6 Ay	89	89	0	% 100	% 100
			Öğrenciye Sunulan Yemek Sayısı	% 100	6 Ay	4440 00	4440 00	0	% 100	% 100
Müşteri Memnuniyet Oranı	% 100	6 Ay	331	304	27	%92	% 8			
5	LÜE-PRS-005	LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ	Doktora/Tezli/Tezsiz Lisansüstü Eğitim sayısı	% 100	6 ay	281	281	0	% 100	0
			Kayıt yapılan ders sayısı	% 100	6 ay	330	330	0	% 100	0
			Lisansüstü eğitim türleri	% 100	6 ay	13	13	0	% 100	0
			Özel öğrenci sayısı	% 100	6 ay	15	15	0	% 100	0
			Mezun sayısı	% 100	6 ay	2362	319	2083	%13,5	% 86,5
			Düzeltilen tez sayısı/türü	% 100	6 ay	104	11	50	%56	%44
			Ret verilen tez önerisi sayısı/türü	% 100	6 ay	6	1	5	%40	%60
			İlişği kesilen öğrenci sayısı/türü	% 100	6 ay	2357	683	715	%71,0 3	%28,97
			Zamanında verilmeyen tez izleme komitesi (TİK)rapor sayısı/türü	% 100	6 ay	149	149	43	%71,1 5	%28,85
			Sınav sayısı	% 100	6 ay	403	403	0	% 100	0
			Akademik takvime uyum	% 100	6 ay	%10 0	%100	%100	% 100	0
			Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	% 100	6 ay	38	38	0	% 100	0
			Anabilim dallarında verilen seminer sayısı	% 100	6 ay	123	115	0	%90,7	%9,3
			Bilimsel hazırlık programı alan öğrenci sayısı/türü	% 100	6 ay	93	20	73	%57	%43
Mezuniyet not oranı	% 100	6 ay	89,8 0	89,80	0	%89,8 0	% 10,20			
6	SEM-PRS-003	SÜREKLİ EĞİTİM PROSESİ	Açılan Program Sayısı	40	6 Ay	48	48	2	% 120	%20
			Sertifika Programı Sayısı	-	6 Ay	27	27	0	-	-
			Eğitim Programı Sayısı	-	6 Ay	14	14	0	-	-
			Kurs Sayısı	-	6 Ay	6	6	2	-	-
			Sınav Sayısı	-	6 Ay	1	1	0	-	-
			Katılan Kursiyer Sayısı	-	6 Ay	910	910	-	-	-
			Kurum İçi Kursiyer Sayısı	-	6 Ay	110	110	-	-	-
			Kurum Dışı Kursiyer Sayısı	-	6 Ay	800	800	-	-	-
			Verilen Sertifika Sayısı	-	6 Ay	262	262	1	-	-
			Verilen Katılım Belgesi Sayısı	-	6 Ay	439	439	0	-	-
			Devam Koşullarını Sağlayamayan Kursiyer Sayısı	-	6 Ay	1	1	-	-	-
			Açılmayan Program Sayısı	-	6 Ay	2	2	-	-	-
			Yayın Sayısı	-	6 Ay	0	-	-	-	-
			Proje Sayısı	-	6 Ay	0	-	-	-	-
			Danışmanlık Sayısı	-	6 Ay	0	-	-	-	-
			Çalıştay Sayısı	-	6 Ay	0	-	-	-	-
			Seminer Sayısı	-	6 Ay	0	-	-	-	-
Konferans Sayısı	-	6 Ay	0	-	-	-	-			
Müşteri Memnuniyeti Oranı	-	6 Ay	-	-	-	-	-			



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

**Satın alma Prosesi;** Satın Alma Prosesinde 01.01.2018 tarihi ile 31.12.2018 tarihi arasında toplam 1856 adet satın alma gerçekleştirilmiş olup, 21 tane satın alma iptal edilmiştir. Satın alma prosesi performans kriterleri aşağıda verilmiştir.

SIRA NO	PROSES / HİZMET / FAALİYET				GÖZDEN GEÇİRME PERİYODU	TOPLAM İŞLEM SAYISI	PROSES ŞARTLARINDA		GERÇEKLEŞEN	
	KODU	ADI	PERFORMANS KRİTERİ	HEDEFİ			GERÇEKLEŞEN İŞLEM SAYISI	GERÇEKLEŞMİYEN İŞLEM SAYISI	PERFORMANS	HEDEFTEN SAPMA
7	SAT-PRS-001	SATIN ALMA PROSESİ	Satın alınan ürün/hizmet sayısı	% 100	6 Ay	1877	1856	21	%98,882	% 1,118
			Geri dönüş oranı	% 100	6 Ay	1877	16	1851	%99,114	% 0,852
			Zamana uyum oranı	% 100	6 Ay	1877	1853	24	%98,772	% 1,278
			İptal edilen satın alma sayısı	% 100	6 Ay	1877	20	1857	%98,935	% 1,065

**Önlisans-Lisans Eğitim Prosesi;** Eğitim Prosesinde 01.01.2018 tarihi ile 31.12.2018 tarihleri arasında proses performans kriterleri birim bazında ekteki tabloda gösterilmektedir.

### Analiz ve Değerlendirme

Kurumumuzda, Kalite Yönetim Sisteminin 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, işleme şekli ve sonuçların yorumlanarak gerekli tedbirlerin alınması ilgili veri analizi talimatında tarif edilmiştir.

### Veri analizi çalışmaları 7 başlık altında yürütülmüştür;

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

### Bunlarla İlgili Oluşturulan Dokümanlar:

- Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Prosedürü :KGK-PRD-003
- Düzeltilici 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)



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

• Öğrenci Mem. Ank. Formu :FRM- 038 (online)

### İç Tetkikler

2018 Yılı İç Tetkik Planı çerçevesinde iç tetkikler 10.12.2018 ile -14.12.2018 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup, Birimler bazında tespit edilen uygunsuzluklar aşağıda belirtilen şekildedir.

(10 - 14.12.2018) TARİHİNDE TETKİK EDİLEN BİRİMLER	TETKİKTE ORTAYA ÇIKAN UYGUNSUZLUKLAR	AÇIK KALAN UYGUNSUZLUK ADEDİ
<b>PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	1-Kalite hedefleri hakkında çalışanların bilgi sahibi olmaması 2-Birimde sunulan hizmetlerin daha planlı yapılabilmesi için toplantı kayıtları tutulmamaktadır. 3-Çalışanların düzeltici faaliyet prosedürü hakkında yeteri kadar bilgi sahibi olmadıkları tespit edilmiştir. 4-Düzeltilici faaliyet işlemleri bilinmediğinden herhangi bir düzeltici faaliyet başlatılmamıştır. Kayıtları tutulmamıştır. 5-Hizmet alanlar ile personel memnuniyet seviyelerinin ölçümü için herhangi bir anket yapılmadığı tespit edilmiştir. 6-Çalışanların birim riskleri hakkında ve risklerin bertaraf edilmesi için üzerlerine ne tür bir sorumluluk düştüğü bilinmemektedir. Birim riskleri hazırlanmamıştır.	6 (Takip tetkikinde uygunsuzluk giderilmemiştir.)
<b>İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	1-Arşiv ile ilgili kayıt listeleri tutulmamıştır. 2-Arşivlik malzemeler belirlenmemiştir. 3-Arşiv yangına, haşeratta, ışığa, toza, neme suya karşı korunmuyor.	3 (Takip tetkikinde uygunsuzluk giderilmemiştir.)
<b>DÖNER SERMAYE İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ</b>	1-Arşiv ile ilgili kayıt listeleri tutulmamıştır. 2-Arşivlik malzemeler belirlenmemiştir. 3-Arşiv yangına, haşeratta, ışığa, toza, neme suya karşı korunmuyor.	3 (Takip tetkikinde uygunsuzluk giderilmemiştir.)
<b>BİSMİL MESLEK YÜKSEKOKULU</b>	1-Proseslerin iyileştirilmesi için proses performans verileri oluşturulmamış. 2-Onaylı tedarikçi listesinin güncel olmadığı tespit edilmiştir.	2 (Takip tetkik tarihi 01.04.2019)
<b>SİLVAN MESLEK YÜKSEKOKULU</b>	1-Çalışan öğrenci ve müşteri memnuniyet anketlerinin eksikliği 2-Düzeltilici faaliyetlerin eksikliği 3-Proses performans faaliyetlerinin oluşturulması.	3 (Takip tetkik tarihi 18.03.2019)
<b>HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ</b>	1-Web sitesi ve iletişim bilgileri eksikliği 2-Arşivin korunmasına ilişkin gerekli ve yeterli tedbirlerde eksiklik olduğu gözlenmiştir.	2 (Takip tetkik tarihi 01.04.2019)
<b>İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ KOORDİNATÖRLÜĞÜ</b>	1-Birimde muhafaza edilen kayıtların genel arşive gönderilmesi gerekli kayıtların tutulmaması, Arşivin yangına, haşarata, ışığa, toza, neme, suya karşı nasıl korunmadığı önlemler alınması.	1 (Takip tetkik tarihi 24.04.2019)
<b>SAĞLIK BİLİMLERİ UYGAR</b>	1-Kalite risk tanımlama ve analiz formları hazırlanmamış 2-Görev tanımı formları hazırlanmamış 3-Kalite hedefleri belirlenmemiş ve ölçülmemiştir. 4-Kalite kayıtları listesi tutulmamış	4 (Takip tetkik tarihi 13.03.2019)
<b>YABANCI DİLLER YÜKSEKOKULU</b>	1-Onaylı tedarikçiler değerlendirilerek kriterler ölçülmemiş 2-Arşiv yangına, haşeratta, ışığa, toza, neme suya karşı tedbirin alınmamış olması	2 (Takip tetkikinde yetersiz görülmüş)

9.0



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

<b>İLAHİYAT FAKÜLTESİ</b>	1-Hedef eylem planı 2-Düzeltilici faaliyetler kaydı 3-Çalışan/Müşteri anket formları yok 4-Proses performans verileri 5-Proses performans takibi 6-Proses performans sonuçlarının KGK ya iletilmesi 7-Performans İyileştirme çalışmaları 8-Hizmet Alanların Memnuniyet Ölçüm kaydı 9-Çalışan memnuniyet seviyesinin ölçme kaydı 10-Proses/Performans takibi-kontrolü kaydı 11-Proses faaliyet etkinlik değerlendirilmesi 12-Proses faaliyet ile ilgili işlem yapma sayısı 13-Dosya içerik formu kullanımı	13 (Takip tetkik tarihi 13.03.2019)
<b>KANSER ARAŞTIRMALARI UYGAR</b>	1-FRM-033 Hazırlanmamış 2-Sorumluluk ve Yetkiler Tanımlanmamış 3-Birime ait amaçlar ve amaçlara ait hedefler oluşturulmamış ancak ilgili evraklarla kayıt altına alınmamış 4-Kalite Hedefleri Hazırlanmamış 5-Dosyalar standart dosya planına göre hazırlanmamış. 6-Kalite kayıtları listesi tutulmamış 7-Hizmet alanların ve personelin memnuniyet seviyelerinin ölçümü için anket uygulaması yapılmamış. 8-KGK-LST-005 Kalite kayıtları listesi tutulmamış 9-KGT-FRM-016 Form kullanılmıyor. 10-Dosya sırtlıkları Arşiv Hizmetleri Genel Müdürlüğü Standartlarına göre yapılmıyor.	10 (Takip tetkik tarihi 12.03.2019)
<b>YENİLENEBİLİR ENERJİ KAYNAKLARI UYGAR</b>	1-Birime ait kalite hedefleri oluşturulmamıştır. 2-KYS'nin ihtiyaç duyduğu zorunlu prosedürler hazırlanmamıştır. 3-Birimde satın alma görevlisi olmadığından satın alma ile ilgili sorular sorulmamıştır.	3 (Takip tetkik tarihi 02.04.2019)
<b>İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ</b>	1-Maliye Bakanlığına ait arşiv malzemelerinin fakültenin bodrum katında muhafaza edilmesi, bodrum kısmının arşiv için uygun bir mekân olmaması. Bu kısmın kontrolünün kime ait olduğunun belirsiz olması.	1 (Takip tetkikinde uygunsuzluk giderilmemiştir.)
<b>KÜLTÜR VE KONGRE MERKEZİ</b>	1-Fiziki Arşiv Birimi desimal dosyalama sistemi 2-Sorumluluk yetkileri(Görev tanımları formu) 3-Memnuniyet anketleri	3 (Takip tetkik tarihi 04.03.2019)
<b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	1-Çalışan ve Müşteri memnuniyet anketleri yapılmamıştır.	1 (Takip tetkik tarihi 15.03.2019)
<b>ÇÜNGÜŞ MEHMET ADIGÜZEL MESLEK YÜKSEKOKULU</b>	1-Hedef Eylem Planı ölçümlerinin yapılmaması 2-Yapılan toplantıların kayıt altına alınmaması 3-Düzeltilici faaliyet kayıtlarının bulunmaması 4-Kalite politikasının uygun yerlere asılmaması 5-Hizmet alanların memnuniyet seviyelerinin ölçülmemesi 6-Çalışanların memnuniyet anketlerinin düzenlenmemesi 7-Proses izleme ve takibi formunun düzenlenmemesi 8-Onaylı tedarikçiler değerlendirilerek kriterleri ölçülmemiştir. 9-Proses/ faaliyet etkinlik değerlendirilmesi yapılmamıştır. 10-Proses/ faaliyet ile ilgili işlem yapılmamıştır. 11-Kalite kayıtları listesi mevcut değil	12 (Takip tetkik tarihi 15.03.2019)



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	12-Arşivlik malzemelerin belirlenmemesi	
<b>ÇEVRE SORUNLARI UYGAR</b>	1-Genel ve birim risklerinin belirlenmemiş olması 2-Çalışan/Müşteri anket formları yok 3-Birimlere ait kalite hedeflerinin belirlenmemiş olması 4-Hedef eylem planı yapılmamıştır. 5-Kalite kayıtları listesi mevcut değil	5 (Takip tetkikinde uygunsuzluk giderilmemiştir.)
<b>MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ</b>	1-Arşiv yangına, haşeratta, ışığa, toza, neme suya karşı korunmaması	1 (Takip tetkik tarihi 15.04.2019)
<b>ZİYA GÖKALP EĞİTİM FAKÜLTESİ</b>	1-Arşiv yangına, haşeratta, ışığa, toza, neme suya karşı korunmaması	1 (Takip tetkik tarihi 15.04.2019)
<b>GÖÇ VE YÖNETİM UYGAR</b>	1-Sorumluluk ve Yetkiler tanımlanmamıştır. 2-Kalite Risk Tanımlama ve Analiz Formu hazırlanmamıştır. 3-Birime ait hedefler ve hedef eylem planları belirlenmemiştir.	3 (Takip tetkik tarihi 04.03.2019)
<b>FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ</b>	1-Öğrenci memnuniyet anket formu uygulanmamıştır. 2-Arşiv odası neme karşı dayanıklı değildir. 3-Kalite Yönetim Sisteminin personele yeterli şekilde iletilmemiştir.	3 (Takip tetkik tarihi 01.03.2019)
<b>BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	1-Kalite Risk Tanımlama formu doldurulmamıştır. (Yetersiz görülmüş) 2-Memnuniyet anket formu uygulanmamıştır. (Yetersiz görülmüş) 3-Bilgi İşlem prosesi oluşturulmamıştır. (Yetersiz görülmüş) 4-Bilgi yönetim sistemi politikası oluşturulmamıştır. (Yetersiz görülmüş) 5-Verilerin yedeklenmesi sağlanmalı. 6-Sunucu odaların güvenliği sağlanmalı. 7-Tüm bilgisayarlara yönelik düzenleme yapılmalı.	7 (Takip tetkik tarihi 14.06.2019)
<b>ATATÜRK SAĞLIK YÜKSEKOKULU</b>	1-Proses faaliyetleri izleme, ölçme, iyileştirme 2-YGG toplantısı yapılmadığı 3-Memnuniyet anket formu uygulanmamıştır.	3 (Takip tetkik tarihi 25.03.2019)
<b>TEKNİK BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU</b>	1-Genel ve birim risklerinin belirlenmesi, ilgili prosesler dikkate alınarak yapılmamıştır.	1 (Takip tetkikinde uygunsuzluk giderilmemiştir.)
<b>DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ</b>	1-Genel ve birim risklerinin belirlenmesi, ilgili prosesler dikkate alınarak yapılmamıştır. 2-Kalite Yönetim Sistemi doküman havuzundan ilgili form ve listeler kullanılmamaktadır. 3-Dosya sırtlıkları ve dosya içerik formları Arşiv Hizmetleri Genel Müdürlüğünün standartlarına uygun değildir. 4-Proses performansların takibi yapılmamaktadır.	4 (Takip tetkik tarihi 11.03.2019)
<b>YAZI İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ</b>	18-DÜ-KGK-PLN-001 Düzenlenmemiştir.	1 (Takip tetkikinde uygunsuzluk giderilmemiştir.)
<b>PROJE KOORDİNASYON UYGAR</b>	1-Birim arşiv bulunmamaktadır. 2-Proses performans takip formu oluşturulmamıştır.	2 (Takip tetkik tarihi 04.03.2019)
<b>DEVLET KONSERVATUARI MÜDÜRLÜĞÜ</b>	1-Birime ait kalite hedefleri hazırlanmamış 2-Birim riskleri belirlenmemiş	2 (Takip tetkik tarihi 05.03.2019)



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

<b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ</b>	1-Birimde muhafaza edilen kayıtların genel arşive gönderilmesi gerektiğinde hangi kayıtların tutulduğu bilinmiyor. 2-Kalite Yönetim Sisteminin ihtiyaç duyduğu zorunlu prosedürler hazırlanmamış. 3-Arşivlik malzemeler belirlenmemiş 4-Kalite Kayıtlar listesi tutulmamış	4 (Takip tetkikinde uygunsuzluk giderilmemiştir.)
<b>SİVİL HAVACILIK YÜKSEKOKULU</b>	1-Arşiv odasının altyapı ve donanım eksikliği	1 (08.03.2019)
<b>BİLİMSEL ARAŞTIRMA PROJELERİ KOORDİNATÖRLÜĞÜ</b>	1-Arşiv yangına, haşerata, ışığa, toza, neme, suya karşı korunmuyor.	1 (Takip tetkikinde uygunsuzluk giderilmemiştir.)
<b>FARABİ KOORDİNATÖRLÜĞÜ</b>	1-Memnuniyet Anketi (Form 35 düzenlenmemiştir.)	3 (Takip tetkikinde uygunsuzluk giderilmemiştir.)
	2-Form 35 hazırlanmamıştır.	
	3-Birim prosesleri hazırlanmamıştır	
<b>AÇIK KALAN UYGUNSUZLUK TOPLAMI</b>		<b>111</b>

### Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler

10.12.2018 ile -14.12.2018 tarihleri arasında yapılan iç tetkiklerde tespit edilen 299 adet uygunsuzluk için Düzeltici Faaliyetler gerçekleştirilerek aşağıda belirtilen 188 adet uygunsuzluk kapatılmıştır.

S.NO	UYGUNSUZLUĞUN	UYGUNSUZLUK TANIMI	PLANLANAN TAMAMLAMA TARİHİ	SONUÇ
1	<b>EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ</b>	Dosya sırtlıklarının Arşiv Hizmetleri Genel Müdürlüğü standardına uygun yapılmaması	18.12.2018	Kapatıldı
2	<b>ATATÜRK SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU</b>	Kalite Risk Tanımlama ve Analiz Formu uygun hazırlanmamıştır.	12.01.2019	Kapatıldı
3		Birim Kalite Hedefleri formu düzenlenmemiştir.	12.01.2019	Kapatıldı
4	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	Anket değerlendirme sonuçları	10.01.2019	Kapatıldı
5		Görev Tanımlarının personele tebliğ edilmemesi	10.01.2019	Kapatıldı
6	<b>ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	Çalışanlara görev tanımlarının bildirilmemesi	21.12.2018	Kapatıldı
7		Personelin Kalite Politikasını bilmemesi	21.12.2018	Kapatıldı
8		Personelin birim hedeflerini bilmemesi	21.12.2018	Kapatıldı
9		Birim kalite toplantılarının yapılmaması	21.12.2018	Kapatıldı
10		Personelin düzeltici faaliyet açma işlemini bilmemesi	21.12.2018	Kapatıldı
11		Personelin birim risklerinin bilinmemesi	21.12.2018	Kapatıldı
12	<b>SİVİL HAVACILIK YÜKSEKOKULU</b>	Personelin Kalite Politikasını bilmemesi	28.12.2018	Kapatıldı
13	<b>MİMARLIK FAKÜLTESİ</b>	Genel arşivden herhangi bir dosya incelenmek üzere talep aşamasında kullanılan form ve işlemler bilinmemektedir.	15.01.2019	Kapatıldı



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

14		Birimde muhafaza edilen kayıtların genel arşive gönderilmesi gerektiğinde tutulan kayıtlar bulunmamaktadır.	15.01.2019	Kapatıldı
15		Birim proseslerine ilişkin derecelendirme öncelikle dirilme izleme ve ölçme faaliyetleri yapılmayarak raporlama yapılmamıştır.	15.01.2019	Kapatıldı
16	<b>İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRE BŞK.</b>	Performans değerlendirme çalışması yapılmadığından sonuçların olmadığı tespit edilmiştir.	10.02.2019	Kapatıldı
17		Riskleri derecelendirme ölçeklendirme izleme ve ölçme faaliyetlerini uygulayıp raporlama çalışması yapılmamıştır.	10.02.2019	Kapatıldı
18		Onaylı tedarikçi listesi tutulmamıştır.	10.02.2019	Kapatıldı
19		Onaylı tedarikçi listesi tutulmadığından kriter ölçümleri yapılmamıştır.	10.02.2019	Kapatıldı
20		Dosya içerik formları kullanılmamaktadır.	10.02.2019	Kapatıldı
21		Dosya sırtlıkları arşiv hizmetleri genel müdürlüğü standartlarına göre yapılmamaktadır.	10.02.2019	Kapatıldı
22		Kalite kayıtları listesi düzenlenmemiş	11.02.2019	Kapatıldı
23	Memnuniyet anketleri çalışanlar için düzenlenmiş ancak değerlendirme yapılmamış.	11.02.2019	Kapatıldı	
24	Toplantı kayıtları tutulmamıştır.	11.02.2019	Kapatıldı	
25	Form 035 düzenlenmemiş ve seviye ölçümü yapılmamıştır.	11.02.2019	Kapatıldı	
26	<b>DÖNER SERMAYE İŞL. MÜD.</b>	Proses performans çalışmaları tamamlanmadığından tespit edilen değer altındaki sonuçlar için gerekli iyileştirmeler yapılmamıştır.	11.02.2019	Kapatıldı
27		Riskleri derecelendirme ölçeklendirme izleme ve ölçme faaliyetlerini uygulayıp raporlama çalışması yapılmamıştır.	11.02.2019	Kapatıldı
28		Onaylı tedarikçi listesi tutulmamıştır	11.02.2019	Kapatıldı
29		Onaylı tedarikçi listesi tutulmadığından kriter ölçümleri yapılmamıştır.	11.02.2019	Kapatıldı
30		Dosya içerik formları kullanılmamaktadır.	11.02.2019	Kapatıldı
31		Dosya sırtlıkları arşiv hizmetleri genel müdürlüğü standartlarına göre yapılmamaktadır.	11.02.2019	Kapatıldı
32		Çalışan Memnuniyet anketlerinin olmaması	25.01.2019	Kapatıldı
33	Hedef eylem planı ve kalite hedefleri hazırlanmamış.	25.01.2019	Kapatıldı	
34	<b>GENEL SEKRETERLİK</b>	Sunulan hizmetlerin kontrolü ve işlerin daha planlı yapılması için rutin toplantılar yapılmakla beraber kayıt altına alınmadığı müşahade edilmiştir.	25.01.2019	Kapatıldı
35		Çalışan memnuniyet anket formu, müşteri memnuniyet anket formları mevcut değildir.	25.01.2019	Kapatıldı
36		Kalite yönetim sisteminin ihtiyaç duyduğu zorunlu prosedürler hazırlanmamıştır.	25.01.2019	Kapatıldı
37		Dosya içerik formunun kullanılmaması	25.01.2019	Kapatıldı
38		Dosya sırtlıklarının Arşiv Hizmetleri Genel Müdürlüğü standartlarına göre yapılmadığı görülmüştür.	25.01.2019	Kapatıldı
39	<b>ERGANİ MESLEK YÜKSEKOKULU</b>	Toplantı kayıtları	14.01.2019	Kapatıldı
40	<b>DİL ÖĞRETİMİ UYGAR</b>	Düzenlenen kurslara ait proses ve prosese ait ilgili dokümanın bulunmaması	15.02.2019	Kapatıldı
41		Onaylı tedarikçiler listesi yapılmamış.	15.02.2019	Kapatıldı



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

42		Genel Arşivin olmaması	15.02.2019	Kapatıldı
43		Müşteri/Hizmet Alan Memnuniyet Anket Formu hazırlanmamış.	15.02.2019	Kapatıldı
44	<b>KARİYER PLANLAMA UYGAR</b>	Kalite ile ilgili toplantı tutanaklarının olmadığı	02.01.2019	Kapatıldı
45	<b>YABANCI DİLLER YÜKSEKOKULU</b>	Yapılan Toplantılara ait yazılı tutanakların bulunmaması	25.01.2019	Kapatıldı
46		Düzenlenen kurslara ait proseslerin bulunmaması	25.01.2019	Kapatıldı
47		Dosya İçerik formlarının bulunmaması	25.01.2019	Kapatıldı
48		Dosya sırtlıkları Arşiv Hizmetleri Genel Müdürlüğü Standartlarına göre yapılmamış olması	25.01.2019	Kapatıldı
49	<b>BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ</b>	Kalite ilgili toplantıların yapılmaması	31.12.2018	Kapatıldı
50		Kalite hedeflerinin ve risklerin belirlenmemesi	31.12.2018	Kapatıldı
51	<b>BİLİMSEL ARAŞTIRMA PROJELERİ KOORDİNATÖRLÜĞÜ</b>	Proses performans değerlendirme çalışması yapılmaması	14.02.2019	Kapatıldı
52		Genel ve birim risklerinin belirlenmemiş olması	14.02.2019	Kapatıldı
53		Onaylı tedarikçi listesinin tutulmaması	14.02.2019	Kapatıldı
54		Arşiv ile ilgili kayıtların tutulmaması	14.02.2019	Kapatıldı
55		Arşivlik malzemelerin belirlenmemesi	14.02.2019	Kapatıldı
56		Dosya içerik formları kullanılmamaktadır.	14.02.2019	Kapatıldı
57		Dosya sırtlıkları Arşiv Hizmetleri Genel Müdürlüğü Standartlarına göre yapılmamaktadır.	14.02.2019	Kapatıldı
58	<b>ALEVİLİK VE EHLİBEYT KÜLTÜRÜ UYGAR</b>	Birim kalite temsilcisinin belirlenmemesi	15.01.2019	Kapatıldı
59		Merkez müdürünün görev tanımlarının yapılmadığı tespit edilmiştir	15.01.2019	Kapatıldı
60		Genel ve birim risklerinin belirlenmemiş olması	15.01.2019	Kapatıldı
61		Birimlere ait kalite hedeflerinin belirlenmemiş olması	15.01.2019	Kapatıldı
62	<b>UZAKTAN EĞİTİM UYGAR</b>	Kalite hedeflerinin ve hedef eylem planlarının belirlenmemesi	14.01.2019	Kapatıldı
63		Düzeltilici faaliyet işlem adımları bilinmemektedir	14.01.2019	Kapatıldı
64		Onaylı tedarikçi listesinin tutulmaması	14.01.2019	Kapatıldı
65		Arşivlik malzemelerin belirlenmemesi	14.01.2019	Kapatıldı
66		Dosya içerik formları kullanılmaması	14.01.2019	Kapatıldı
67		Yöneticiler tarafından birime ait kalite hedefleri ve her hedef için hedef eylem planları oluşturulmamıştır.	14.01.2019	Kapatıldı
68		Yöneticilerin kalite politikasının bilinirliği ile ilgili çalışma yapmaması	14.01.2019	Kapatıldı
69		Çalışan memnuniyet anketlerinin yapılmaması	14.01.2019	Kapatıldı
70		Yöneticilerin düzeltilici faaliyet için yapılan planlamaların kontrolünü bilmemeleri	14.01.2019	Kapatıldı



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

71	<b>FARABI KOORDİNATÖRLÜĞÜ</b>	Genel arşivde herhangi bir dosya incelemek üzere talep edildiğinde hangi formun doldurulması gerektiğinin bilinmemesi	14.01.2019	Kapatıldı
72		Birimlere ait kalite hedeflerinin bilinmemesi	14.01.2019	Kapatıldı
73		Form 33 hazırlanmamıştır.	14.02.2019	Kapatıldı
74		Kalite hedefleri hazırlanmamıştır.	14.02.2019	Kapatıldı
75		Hedeflerin gerçekleşme seviyelerinin ölçümü yapılmamıştır.	14.02.2019	Kapatıldı
76		Dosyalar standart dosya planına uygun değil.	14.02.2019	Kapatıldı
77		Birimde rutin toplantılar yapılmamıştır.	14.02.2019	Kapatıldı
78	<b>ENGELLİLER UYGAR</b>	Müşteri ve çalışan memnuniyet anketleri yapılmamıştır.	10.01.2019	Kapatıldı
79	<b>YAPI İŞLERİ VE TEKNİK DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	Yapılan toplantılara ait yazılı tutanakların bulunmaması	10.02.2019	Kapatıldı
80		Çalışan ve müşteri/hizmet alan memnuniyet anketleri uygulanmamıştır.	10.02.2019	Kapatıldı
81		Müşteri/Hizmet alan memnuniyet anketi formu uygulanmamış.	10.02.2019	Kapatıldı
82		Çalışan memnuniyet anket formu uygulanmamıştır.	10.02.2019	Kapatıldı
83	<b>BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	Kalite hedefleri belirlenmemiştir.	30.01.2019	Kapatıldı
84		Hedef eylem planı oluşturulmamıştır.	30.01.2019	Kapatıldı
85	<b>KÜLTÜR VARLIKLARINI KORUMA UYGAR</b>	Yapılan toplantılara ait yazılı tutanakların bulunmaması.	10.02.2019	Kapatıldı
86		Müşteri/Hizmet Alan Memnuniyet anketi formu uygulanmamıştır.	10.02.2019	Kapatıldı
87		Çalışan ve müşteri /Hizmet Alan Memnuniyet anketleri formu uygulanmamıştır.	10.02.2019	Kapatıldı
88		Çalışan Memnuniyet anketi formu uygulanmamıştır.	10.02.2019	Kapatıldı
89	<b>BİLGİ EDİNME BİRİMİ</b>	Birimde kalite risk analizi yapılmamış, Risk faktörü tanımlanmamıştır.	14.01.2019	Kapatıldı
90		Çalışan memnuniyet anketi düzenlenmemiştir.	14.01.2019	Kapatıldı
91	<b>TIBBİ VE AROMATİK BİTKİLER UYGAR</b>	İnternet ve telefon bağlantısı olamaması nedeniyle iç iletişim sağlanamamakta,	31.01.2019	Kapatıldı
92		Birim kalite sorumlusu görevlendirilmemiştir.	31.01.2019	Kapatıldı
93		Çalışan memnuniyet anketi yapılmamıştır.	31.01.2019	Kapatıldı
94		Kalite toplantı tutanakları düzenlenmemiştir.	31.01.2019	Kapatıldı
95		Sorumluluk ve yetkiler tanımlanmamış	31.01.2019	Kapatıldı
96	<b>DIŞ İLİŞKİLER OFİSİ</b>	Kalite Risk Tanımlama ve Analiz Formu düzenlenmemiştir.	11.02.2019	Kapatıldı
97		Risk Analiz Formu ve Dilek Öneri Formu oluşturulmamıştır.	11.02.2019	Kapatıldı
98		Kalite Hedefleri ve Hedef Eylem Planları oluşturulmamıştır.	11.02.2019	Kapatıldı
99		Kalite Kayıtları Listesi tutulmamıştır.	11.02.2019	Kapatıldı



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

100		Satın Alma Prosesi oluşturulmamıştır.	11.02.2019	Kapatıldı	
101		Sosyal ve Kültürel faaliyet prosesi oluşturulmamıştır	11.02.2019	Kapatıldı	
102	<b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ</b>	Kalite kayıtları prosedürü ve kalite kayıtları çerçevesindeki sorumluluklar bilinmiyor	11.02.2019	Kapatıldı	
103		Biriminize ait kalite hedefleriniz bilinmiyor, Kurumun genel hedefleri hazırlanmamış.	11.02.2019	Kapatıldı	
104		Genel arşivden her hangi bir dosyayı incelemek üzere talep ettiğinizde hangi formu doldurmanız gerektiğini bilinmiyor	11.02.2019	Kapatıldı	
105		Hizmet alanların memnuniyet seviyelerinin ölçümü için hangi metotları kullanılmamış	11.02.2019	Kapatıldı	
106		Dosya içerik formları kullanılmıyor	11.02.2019	Kapatıldı	
107		Kalite politikamız hakkında bilgi verilememesi	11.02.2019	Kapatıldı	
108		Kalite Politikasının personel tarafından bilinirliğinin artırılması amacı ile hangi uygulamalar yapılmıyor	11.02.2019	Kapatıldı	
109		Hedefi nedir, Hedef Eylem Planı KGK-PLN-004 hazırlanmamış	11.02.2019	Kapatıldı	
110		<b>SÜREKLİ EĞİTİM UYGAR</b>	Kalite Risk Tanımlama ve Analiz formu prosedür çerçevesinde düzenlenmemiştir	15.02.2019	Kapatıldı
111		<b>EDEBİYAT FAKÜLTESİ</b>	Onaylı Tedarikçi listesinin olmaması	14.02.2019	Kapatıldı
112	<b>ÇEVRE SORUNLARI UYGAR</b>	Sorumluluk ve yetkilerin tanımlanması	19.02.2019	Kapatıldı	
113	<b>BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR YÜKSEKOKULU</b>	Birim yöneticileri ve kalite birim temsilcileri dışında kalan personelin kalite politikamız hakkında bilgi sahibi olmaması	27.02.2019	Kapatıldı	
114		Genel ve birim risklerinin belirlenmemiş olması	27.02.2019	Kapatıldı	
115		Kalite kayıtları prosedürü ve kalite çerçevesindeki sorumlulukların bilinmemesi	27.02.2019	Kapatıldı	
116		Birimlere ait kalite hedeflerinin belirlenmemiş olması	27.02.2019	Kapatıldı	
117		Kalite Yönetim Sistemi için oluşturulan dokümanlara nereden ulaşılacağı bilinmemesi, kalite formları yerine eski formların kullanılmaya devam edilmesi	27.02.2019	Kapatıldı	
118		Birimlerde sunulan hizmetlerin kontrolü ve işlerin daha planlı yapılması için rutin toplantıların yapılmaması	27.02.2019	Kapatıldı	
119		Toplam kayıtlarının standarda uygun yapılmaması, gündem maddelerinin kayıt altına alınmaması, Yönetim kurulu için karar defteri kullanılmaması, bölüm kurulu kararlarının mevcut olmaması	27.02.2019	Kapatıldı	
120		Birime ait proseslerin birim yöneticileri ve kalite birim temsilcileri dışında kalan akademik personel tarafından bilinmemesi	27.02.2019	Kapatıldı	
121		Proses performans verilerinin oluşturulmaması	27.02.2019	Kapatıldı	
122		Arşivin standarda uygun olmayışı ve arşiv sorumlusunun belirlenmemiş olması	27.02.2019	Kapatıldı	
123	<b>ÇERMİK MESLEK YÜKSEKOKULU</b>	Hedef Eylem Planı yapılmamış.	18.02.2019	Kapatıldı	
124		Toplantı Kayıtları Tutulmamış.	18.02.2019	Kapatıldı	
125		Müşteri Memnuniyet anketi formu uygulanmamıştır.	18.02.2019	Kapatıldı	
126		Proses izleme ve takip formu hazırlanmamıştır.	18.02.2019	Kapatıldı	



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	127		Performans izleme ve takip formu hazırlanmamıştır.	18.02.2019	Kapatıldı
	128		Proses Performans takip formu bulunmamaktadır.	18.02.2019	Kapatıldı
	129		Tedarikçilerin Değerlendirilme listesi formu hazırlanmamıştır.	18.02.2019	Kapatıldı
	130		Kalite Kayıtları Listesi tutulmamıştır.	18.02.2019	Kapatıldı
	131	<b>GÜNEŞ ENERJİSİ UYGAR</b>	Kuruma ait kalite hedeflerinin oluşturulmadığı	Merkez kapatılmıştır.	
	132		Kalite yönetim sisteminin zorunlu prosedürlerinin oluşturulmadığı		
	133		Satın alma, proses/faaliyet ve kalite kayıtları sorumlusunun atanmadığı		
	134		Personelin Kalite Politikasını bilmemesi	14.02.2019	Kapatıldı
	135		Birimin risklerinin belirlenmemesi	14.02.2019	Kapatıldı
	136		KYS kayıtları prosedürü ve kalite kayıtları bilinmiyor ve uygulanmıyor	14.02.2019	Kapatıldı
	137		Müşteri odaklılık konusunda risk analizleri belirlenmemiş memnuniyet anketleri uygulanmamıştır	14.02.2019	Kapatıldı
	138		Kalite dokümanlarına ilişkin gerekli revizyonlar yapılmamıştır.	14.02.2019	Kapatıldı
	139		Düzeltilici faaliyete ilişkin bilgi eksikliği	14.02.2019	Kapatıldı
	140		Düzeltilici faaliyet kayıtları tutulmamıştır.	14.02.2019	Kapatıldı
	141		Hizmet alanların ve personelin memnuniyet seviyeleri ölçülmemiş.	14.02.2019	Kapatıldı
	142		Birime ait proseslerin iyileştirilmesi için performans verileri oluşturulmamıştır.	14.02.2019	Kapatıldı
	143	<b>ZİRAAT FAKÜLTESİ</b>	Proses performans sonuçlarının KYK ya gönderilmemesi	14.02.2019	Kapatıldı
	144		Birim proseslerine ilişkin risk ve fırsatlar tespit edilmemiş riskleri derecelendirme ölçeklendirme izleme ve ölçme faaliyetleri uygulanmamış	14.02.2019	Kapatıldı
	145		KYS etkileyen personellerin yetki ve sorumlulukları belirlenmemiş.	14.02.2019	Kapatıldı
	146		Kalite yönetim sisteminin ihtiyaç duyduğu zorunlu prosedürler hazırlanmamış.	14.02.2019	Kapatıldı
	147		Kalite politikasının personel tarafından bilinirliğinin artırılması amacı ile ilgili herhangi bir çalışma yapılmamıştır.	14.02.2019	Kapatıldı
	148		Proseslerin mevcut durumu ve performans değerleri belirlenmemiş.	14.02.2019	Kapatıldı
	149		Onaylı tedarikçi listesi güncel değil.	14.02.2019	Kapatıldı
	150		Onaylı tedarikçiler değerlendirilerek kriterler ölçülmemiştir.	14.02.2019	Kapatıldı
	151		Satın alma bilgilerinin değerlendirilmemesi	14.02.2019	Kapatıldı
	152	<b>GAP UYGAR</b>	Birim Kalite Hedefleri formu düzenlenmemiştir.	28.02.2019	Kapatıldı
	153		Sorumluluk ve Yetkiler tanımlanmamış	28.02.2019	Kapatıldı
	154		Kalite hedeflerinin ve hedef eylem planlarının belirlenmemesi	28.02.2019	Kapatıldı



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

155	<b>HUKUK FAKÜLTESİ</b>	Onaylı Tedarikçi Listesi bulunmamaktadır.	28.02.2019	Kapatıldı
156		Tedarikçilerin Değerlendirilmesi formu hazırlanmamıştır.	28.02.2019	Kapatıldı
157		Satın Alma Hedef Eylem Planı yapılmamış.	28.02.2019	Kapatıldı
158	<b>SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ</b>	Arşiv odasının altyapı ve donanım eksikliği için Rektörlüğe yazının yazılması	01.03.2019	Kapatıldı
159	<b>TEKNİK BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU</b>	Proses performansların takibi yapılmamaktadır.	05.03.2019	Kapatıldı
160	<b>SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	Genel ve birim riskleri belirlenirken satın alma prosesi dikkate alınmamıştır.	05.03.2019	Kapatıldı
161		Dosya sırtlıkları ve dosya içerik formları Arşiv Hizmetleri Genel Müdürlüğünün standartlarına uygun değildir.	05.03.2019	Kapatıldı
162	<b>YAZI İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ</b>	Birim Yöneticileri ve Birim Yöneticileri dışında kalan personelin kalite politikası hakkında bilgi sahibi olmaması	05.03.2019	Kapatıldı
163		Genel ve birim risklerinin belirlenmemiş olması	05.03.2019	Kapatıldı
164		Görev tanımları yapılmamıştır.	05.03.2019	Kapatıldı
165		Kalite Kayıtları Prosedürü ve Kalite Kayıtları çerçevesindeki sorumluluklar uygulanmamış.	05.03.2019	Kapatıldı
166		Memnuniyet anketleri yapılmamış.	05.03.2019	Kapatıldı
167		Birim kalite hedefleri belirlenmemiştir.	05.03.2019	Kapatıldı
168		Hedef Eylem Planı yapılmamıştır.	05.03.2019	Kapatıldı
169		Henüz revizyon ihtiyacı olmadığından ilgili form kullanılmamıştır.	05.03.2019	Kapatıldı
170		Toplantı tutanakları mevcut değildir.	05.03.2019	Kapatıldı
171		Düzeltilici faaliyet yapılmamıştır.	05.03.2019	Kapatıldı
172		Çalışan memnuniyet anketi yapılmamıştır.	05.03.2019	Kapatıldı
173		Proses performans takip formu oluşturulmamıştır.	05.03.2019	Kapatıldı
174		Proses takip formu ve izleme formu oluşturulmamıştır.	05.03.2019	Kapatıldı
175		Proses performans sonuçları uygun değildir.	05.03.2019	Kapatıldı
176		Performans değerlendirme çalışmaları yapılmamıştır.	05.03.2019	Kapatıldı
177	Proses performans takip formu ve Proses izleme formu düzenlenmemiştir.	05.03.2019	Kapatıldı	
178	Proses/ Faaliyetler Proses / Faaliyet planındaki şartlarla uyumlu değildir.	05.03.2019	Kapatıldı	
179	DÜ-KGK-PLN-004 Hazırlanmamıştır.	05.03.2019	Kapatıldı	
180	Prosesler/Faaliyetler etkinlik değerlendirmesi yapılmamıştır.	05.03.2019	Kapatıldı	
181	Prosesler/Faaliyetler ile ilgili işlem yapılmamıştır.	05.03.2019	Kapatıldı	



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

182		Proseslerin/Faaliyetlerin İzleme ve ölçümleri kayıt altına alınmamıştır.	05.03.2019	Kapatıldı
183		Riskler belirlenmemiş ve risk formu düzenlenmemiştir	05.03.2019	Kapatıldı
184		Kalite kayıtları listesi tutulmamıştır.	05.03.2019	Kapatıldı
185		Genel Arşiv mevcut değildir.	05.03.2019	Kapatıldı
186		Dosya içerik formu kullanılmamıştır.	05.03.2019	Kapatıldı
187	<b>KORUMA VE GÜVENLİK AMİRLİĞİ</b>	1-Desimal sisteme uygun fiziki altyapı uygun değil	05.03.2019	Kapatıldı
188		2-Koruma ve Güvenlik Amirliğine ait dokümanların KGK! Ya gönderilmemesi	05.03.2019	Kapatıldı

**KAPATILAN UYGUNSUZLUK TOPLAMI**

**188**

### **Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)**

İlk Yönetimi Gözden Geçirme Toplantımız olacağından dolayı ikinci YGG toplantısına veriler taşınacaktır.

#### **Sürekli İyileştirme;**

- ✓ Öğrenci ve Personel Memnuniyet Anketlerinin sonucunda öne çıkan Yemekhane Hizmetlerinin İyileştirilmesi (Yemek çeşitleri ve farklı Yemeklerin çıkarılması ile temizlik hizmeti)
- ✓ Kampüs içi ulaşımın artırılması ve ücretsiz hizmet vermesinin sağlanması,
- ✓ Kantinlerin yetersiz olması ve kantinde satılan ürünlerin pahalı satılmasının önüne geçilmesi,
- ✓ Kütüphane kaynaklarının artırılması, fiziki koşullarının iyileştirilmesi,
- ✓ Tuvalet ve lavaboların daha temiz tutulmasının sağlanması,
- ✓ Uygulamalı derslere ağırlık verilmesi, laboratuvarlar teknolojik olarak donatılması,
- ✓ Mimarlık fakültesinde fiziki koşullarının yetersizliği,
- ✓ Bazı birimlerin Tuvalet tesisatlarının çalışmaması ve yetersiz olması,
- ✓ Durak sayılarının artırılması ve bakımlarının yapılması,
- ✓ Okulların önüne konulan bankların onarılması ve artırılması,
- ✓ Eskimiş binalarımızın restore edilmesi,
- ✓ İnternet Hızının Yavaş Olması,
- ✓ Daha çok Sosyal Etkinlik düzenlenmeli, (Bahar Şenliklerinde Konserler verilerek Öğrencilere Moral Kazandırılması),
- ✓ Uygulamalı Eğitim İçin Yeterli Alt Yapının Oluşturulması,
- ✓ Kolektif yönetim anlayışına önem verilmesi.
- ✓ Personeli tanıtıcı web sayfalarının açılması,
- ✓ Sci-Finder veri tabanı Eczacılık, Kimya, Tıp ve Diş Hekimliği alanında çok kullanılan ve önemli bir uygulama. Bu uygulamanın üniversitemiz veri tabanında ulaşılabilir ve kullanılabilir olması akademik çalışmalar adına çok büyük fayda sağlayacaktır.
- ✓ Rektör ve veya yardımcılarının yılda bir kez bile olsa Fakülte/Yüksek ve MYO'larda toplu görüşme günleri düzenleyerek toplantılar düzenlemeleri,
- ✓ Üniversitemiz web sitesinin iyileştirmesi,
- ✓ Eğitim öğretim faaliyetlerini iyileştirmek açısından sunulan projelerin desteklenmesi, teknik gezi vb. etkinliklere destek olunması,
- ✓ Birçok birimde temizlik personelinin yetersiz olması,
- ✓ Akademisyenlere ve öğrencilere yönelik sosyal tesislerin sayısının artırılması, kültür, sanat çalışmalarına yeterli düzeyde önemin verilmesi gerektiğini düşünüyorum.



# DICLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- ✓ Görevde Yükselme ve Görev Değişikliği Sınavlarının Uzun Aralıklarla Yapılmaması, Yapılmadan Önce Duyurular Yapılması ve Görevde Yükselme Unvan Değişikliği için Verilen Dilekçelerin Dikkate Alınması,
  - ✓ Servis hizmetinin tekrar yapılması,
  - ✓ AÖF ve ÖSYM Sınavlara Görevlendirmelerin Adil Dağıtılması İçin Bir Çalışmanın Yapılması,
  - ✓ Kampüs İçine Wİ-Fİ' nin Her Noktadan Çekmesi İçin Çalışmaların Yapılması,
- Memnuniyet anketlerinde öne çıkan yönler olduğu tespit edilmiştir.***

01.03.2