



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

BİRİM SİSTEM PERFORMANS RAPORU

REKTÖRLÜK MAKAMINA

01.01.2024-01.06.2024 tarihleri arasında 6 aylık sürede yürütülen kalite çalışmaları kapsamında elde edilen sonuçlar, standardın ilgili maddeleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Bilgilerinize arz olunur.

NO	KONULAR
4.0	Kuruluş Şartları Biririmiz bünyesinde kalite yönetim sisteminin kurulmasındaki amaç kurumsal yapıya ayak uydurup sistemi etkin bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini artırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğini sağlayarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır. Kuruluş şartları, yasal mevzuat, yönetmelik, yönerge ve standardın getirdiği şartlara göre belirlenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri Biririmizde 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. Biririmiz kapsamında müşteri/hizmet alan memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı etkileyebilecek faaliyetler için aşağıda belirtilen 2 adet proses uygulanmıştır. - Satın Alma Prosesi - Lisans- lisansüstü Eğitim Prosesi
5.0	Kalite Politikası Kalite Yönetim Sistemi ve Stratejik Plan kapsamında; daha önce hazırlanan, duyurusu yapılan, anlaşılabilirliği sağlanmış olan Kalite Politikası, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında değerlendirilecektir. Sorumluluk ve Yetki KYS kapsamında tüm birimlerde çalışanlara ait görev, yetki ve sorumluluklar belirlenmiş olup ilgililere tebliğ edilmiştir. Ayrıca ilgili dokümanlar Kalite dosyamızda saklanmıştır.
6.0	Risk ve Fırsatlar Biririmizde risk ve fırsatları değerlendirmek için Kalite Geliştirme Koordinatörlüğünün belirlediği Risk ve Fırsatlar Prosedürü (KGK-PRD-006) ile tüm alt birimlerimiz 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. Kalite Hedefleri İlahiyat fakültemizde alt birimler/bölmeler, 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.
7.0	İnsan Kaynakları Biririmizde insan kaynağı ihtiyaçları birimlerden gelen talepler değerlendirilerek ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin edilmektedir. Biririmiz personel alımlarında Rektörlük ile çalışmaktadır. 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 Alt Yapı Biririmiz tarafından verilen hizmetler için gerekli olan altyapı oluşturulmuş olup ihtiyaç duyulması halinde iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Altyapımızı; kantin, çalışma alanları, prosesler, teçhizatlar, yazılım ve donanımlar, destek hizmetlerini (bakım onarım gibi) kapsamaktadır. Mevcut cihaz ve ekipmanlarımız ile binalarımızın bakım ve onarımları Yapı İşleri Teknik Daire Başkanlığı tarafından yapılmaktadır. Bakım ve onarımlar, aşağıdaki ilgili dokümanlar ve prosedüre göre yapılmaktadır. - Bakım Onarım Prosedürü : KGK-PRD-008 - Yıllık Bakım Planı : YDB-PLN-005 - Makine Bakım Kartı : KGK-FRM-008 - Arıza Bildirim Formu : KGK-FRM-009



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

BİRİM SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Çalışma Ortamı

Birimimiz tüm çalışanlarına uygun çalışma ortamı sunmakta, ihtiyaçlara ve günün şartlarına göre iyileştirmeler sağlamaktadır. Çalışan memnuniyeti anket sonuçları, üst yönetime sunulmaktadır.

Hizmet İçi Eğitim, Farkındalık

Eğitim faaliyetleri ile ilgili kayıtlar, mevzuatlarda belirtilen sürelerde muhafaza edilmektedir. Birimimizde 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.

Dokümantasyon

Birimimizde 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. Güncel dokümanlar, Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'nün web sitesinde kalite dokümanları kısmından ulaşabilmektedir (<http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocnew.aspx>).

Kalite Kayıtları

Sistemin istemiş olduğu kalite kayıtları ve saklama süreleri, Üniversitemizin Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre uygulanmaktadır. Bu kayıtlar, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nün Devlet Arşiv Yönetmeliği'nde belirtilen sürelerle göre saklanmakta olup ilgili dokümanlar birimlere göre alt başlıklara ayrılarak tutulmaktadır.

Ürün Hizmet Gerçekleştirme

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

8.0

- 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.

Tasarım

Birimimiz, 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,
- Hizmette 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 tutulmaktadır.

Satın Alma

Birimimizde sunulan hizmetler için gerekli olan 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. Birimimiz tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar, Üniversitemiz mevzuatında da bulunan Kamu İhale Kanununda (KİK) belirtildiği şekilde yapılır. Satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği, satın alma yapıldıktan sonraki tedarikçi değerlendirmeleri, Satın Alma Prosesinde ve Tedarikçi Değerlendirme Talimatında anlatılmıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

BİRİM SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Ürün Hizmet Gerçekleştirme Sunumu, İzlenebilirliği, Mülkiyeti

Sunum: Birimimiz, kontrollü şartlar altında hizmet sağlamayı planlamakta ve bu planlama doğrultusunda faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. 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.
- 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.
- 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.

İzlenebilirlik: Birimimizden hizmet alanlara 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. Birimize gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanmasında; öğrenci otomasyonu programı, KYS otomasyon ve EBYS'den yararlanılır.

Mülkiyet: Birimimiz 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.

Ürün Hizmet Muhafazası

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. Birimimizce yapılan yazışmalar, Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı ve ilgili mevzuata göre yapılmaktadır.

Konu ile ilgili Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü web sayfasında bulunan dokümanlar:

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

Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü

Eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamaasının garanti altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, 2547 sayılı YÖK Kanunu, Dicle Üniversitesi tarafından oluşturulan mevzuatlar ile proses süreçlerinde belirtilmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, kanun, yönetmelik, yönerge ve ilgili KYS kapsamında hazırlanan dokümanlara göre uygulanmaktadır. Bu bağlamda referans alınabilecek dokümanlar;

- 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



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

BİRİM SİSTEM PERFORMANS RAPORU

İzleme ve Ölçme

Birimimizde 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. Birimimiz ayrıca önlisans-lisans ve satın alma prosesi için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proselerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Ölçülen değerler Proses/Faaliyet İzleme Formu'na işlenmektedir.

Öğrenci/çalışan Memnuniyeti

Fakültemiz ile ilgili yapılan tüm anket çalışmalarının sonuçları fakültemiz web sayfamızda paylaşılmıştır.

Veri Analizi

9.0 Birimimiz, 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, işleme 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,
- Dış tedarikçi performansı,
- Kalite Yönetim Sistemi'nin iyileştirme ihtiyaçları.

İç Tetkik

01.01.2024 ile 01.06.2024 tarihleri arasında fakültemizde herhangi bir iç tetkik işlemi gerçekleştirilmemiştir.

YGG

Birimimizin yılda en az iki defa düzenleme konusunda hassasiyet gösterdiği YGG toplantılarıyla ilgili tüm dokümanlar KYS otomasyon sistemine güncel olarak yüklenmiştir. İlk 6 aylık YGG toplantımız 21.02.2024 tarihinde saat 11.00'da gerçekleştirilmiştir.

Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

01.01.2024 ile 01.06.2024 tarihleri arasında herhangi bir iç tetkik yapılmamıştır. Dolayısıyla herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

Sürekli İyileştirme

Birimimizde sürekli iyileştirme faaliyetlerinde genel olarak şu başlıklar ön plana çıkmaktadır;

- 1- Öğrenci ve çalışan memnuniyet anketlerinin güncellenmesi ve geliştirilmesi.
- 2- Akademik personelin makale, bildiri, sergi vs. gibi akademik faaliyetlerinin artırılması.
- 3- Bazı bölümlerimize ait laboratuvarların aktif gelir sağlayarak üniversitemizin döner sermayesine katkıda bulunması.
- 4- Başta ülkemiz ihtiyaçları doğrultusunda olmak üzere uluslararası yönelim dikkate alınarak yeni bölüm ve programların açılması.
- 5- Mevcut bölümlerde bulunan öğretim elemanı eksikliklerinin giderilmesi ve bu doğrultuda öğrenci alımı yapılamayan programlarda öğrenci alımlarının sağlanması.
- 6- Akademik ve idari faaliyetlerin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için gerekli fiziki ortam ve altyapının sağlanması.
- 7- Ders müfredatlarının geliştirilmesi

Birim Kalite Komisyonu Başkanı

Adı ve Soyadı: Prof. H. Musa BAĞCI

Tarih : 24.05.2024

İmza :

KGK-FRM-006