



ALANYA
ÜNİVERSİTESİ

**KURUMSAL İÇ DEĞERLENDİRME İÇİN
SÜREÇ-HİZMET İYİLEŞTİRME
2023 BİRİM RAPORU**

(BİRİMİ)

.../.../2024

Giriş

Kurumsal İç Değerlendirme için Süreç-Hizmet İyileştirme; Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından kurumun yıllık iç değerlendirme süreçlerini izlemek için esas aldığı Üniversite Kurumsal İç Değerlendirme süreçleri kapsamında birim tarafından her yıl hazırlanır. Bu belgede rapor içeriğinin yanı sıra rapor hazırlanırken yardımcı olacak öneriler, şablon ve ilgili açıklamalar yer almaktadır.

İçerik

Raporun amacı birimin kendi güçlü ve gelişmeye açık yönlerini tanımasına ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlamaktır. Bu rapor, aşağıdaki konularda çeşitli bilgileri içermelidir.

- Birimin, Üniversitenin değerleri, misyon ve hedefleriyle uyumlu olarak; faaliyetlerini nasıl planladığı ve yönettiği
- Birimin genelinde ve süreçler bazında izleme ve iyileştirmelerin nasıl gerçekleştirildiği,
- Planlama, uygulama, izleme ve iyileştirme süreçlerine paydaş katılımının ve kapsayıcılığın nasıl sağlandığı,
- Birimin iç kalite güvencesi sisteminde güçlü ve iyileşmeye açık alanların neler olduğu,

Rapor 2023 yılında gerçekleşen faaliyetlere odaklanmalıdır.

Soruların cevapları sorunun hemen altında açılacak yeni bir paragrafta verilmelidir. Kanıt Üniversite web sayfasında bulunuyorsa ilgili bağlantının linki açıklamasıyla birlikte eklenebilir.

Kanıt Kullanımı

Kanıt kullanırken dikkat edilecek en önemli husus, yukarıda da belirtildiği gibi, kanıtın alt ölçüt için yazılan metindeki ifadeleri doğrudan destekleyici olmasıdır. Bu amaçla, kuruma ait mevzuat, doküman, web sayfası, rapor, vb. kanıt olarak kullanılabilir. Ancak, bunların kullanımında aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurulmalıdır:

- Kanıt başlıkları dosya adı yazımında boşluk kullanmayınız. Bunun yerine alt çizgi kullanınız. İngilizce karakter kullanınız.(Örnek Kanıt1: Fakultelere_ait_guncellenmis_mufredatlar)
- Kanıt link olarak eklenen rapor/doküman vb.nin alt ölçütle ilişkili sayfalarına atıfta bulunulmalıdır.
- Kanıtlarda kullanılan görsel dosyaların (jpeg, png, vb.) kullanımından kaçınılmalı ve görselin bulunduğu web sayfasının bağlantısı paylaşılmalıdır.
- KVKK'ya aykırı olan kanıtlar kullanılmamalıdır (öğrenci/personel vb. kişisel bilgilerini içeren)
- Kurumun ticari sır ya da iş sırrı niteliği taşıyan hassas veri ve belgeler paylaşılmamalıdır.
- Toplantı tutanaklarında imza sirküleri yerine, alınan kararları içeren kanıtlar (iyileştirmelerin yansıtıldığı kararlar) kullanılmalıdır.

İçindekiler

A. Genel Bilgiler	4
A.1. Birim Hakkında	4
A.2. Sunulan Hizmetler	4
B. Stratejik Amaçlar ve Kalite	4
B.1. Amaç ve Hedefler	4
B.2. İç Kalite Güvencesi Sistemi	4
B.3. Paydaş Katılımı	5
C. Kalite Güvencesi	5
C.1. Hizmetlerin Kalitesi.....	5
C.2. İnsan Kaynağı Kalitesi	5
C.3. Değerlendirme.....	6

A. Genel Bilgiler

A.1. Birim Hakkında

Birimin amaçları, örgütsel yapısı ve personeli hakkında genel bilgi veriniz. Birim organizasyon şemasını oluşturup ekleyiniz. 2023 yılında değişiklik varsa bilgi verilir.

A.2. Sunulan Hizmetler

Birim hizmet ve faaliyetlerini tanımlayınız. Bu hizmet ve faaliyetlerin yıl içerisinde nasıl planladığını, nasıl uygulamaya aldığını ve nasıl kontrol edildiğini özetleyiniz.

B. Stratejik Amaçlar ve Kalite

B.1. Amaç ve Hedefler

- i. 2023 yılı için belirlenen amaç ve hedefler hakkında bilgi veriniz.
- ii. Birimde tanımlanmış performans göstergeleri varsa belirtiniz. Tanımlanmış performans göstergeleri yoksa neler olabilir belirtiniz.
- iii. Birimin stratejileri doğrultusunda 2023 yılında yürütülen faaliyetlerinin, hedef ve göstergelerinin gerçekleşme durumunu açıklayınız. Meydana gelen olumlu/olumsuz sapmaların nedenlerini değerlendiriniz.
- iv. Birim, performans göstergelerini ölçmekte, izlemekte ve iyileştirmekte nasıl bir yol takip etmektedir belirtiniz.

B.2. İç Kalite Güvencesi Sistemi

- i. İş akış şemaları, takvim, görev ve sorumluluklar, paydaş rolleri tanımlanmış ise belirtiniz.
- ii. İş akışlarını takip etmek için kullandığınız bir uygulama varsa belirtiniz.

- iii. Birimde, her türlü faaliyet ve sürece ilişkin verileri toplamak, analiz etmek ve raporlamak üzere nasıl bir sistem kullanıldığını açıklayınız.
- iv. Birim, kalite güvencesi sistemi ve bu sistemin gözden geçirilerek sürekli iyileştirilmesi için kurulan mekanizmaları anlatınız.

Kanıt Belgelerine Örnekler:

- Birim düzeyinde kalite çalışmaları
- Faaliyet raporları, üst yönetime sunumlar
- Yıllık iyileştirme raporları

B.3. Paydaş Katılımı

Birimin iç ve dış paydaşlarını belirtiniz. Birim hangi konularda ve hangi yöntemlerle (anket, odak grubu vb) iç ve dış paydaş görüşlerine başvurmaktadır açıklayınız. Paydaş Görüşleri birimin iyileştirme (örneğin faaliyet geliştirme, güncelleme, iyileştirme) ve karar alma süreçlerine nasıl katkıda bulunmaktadır belirtiniz.

Kanıt Belgelerine Örnekler:

- Tanımlı iç ve dış paydaş listesi
- Paydaş analizleri, toplantı tutanakları
- İç ve dış paydaşların karar alma süreçlerine katılımını gösteren uygulamaların duyuru, davet mektubu, sonuç raporu gibi belgeleri

C. Kalite Güvencesi

C.1. Hizmetlerin Kalitesi

Birim tarafından sunulan (Bölüm A.2’de belirtilen) hizmet ve faaliyetlerin kalitesinin artırılması için 2023 yılında neler yapıldığını anlatınız. İyileştirme yapılması gereken alanların nasıl tespit edildiğini, sürecin nasıl yönetildiğini, iyileştirme sonucu gözlenmeye başlandıysa birimin hizmetlerinde nasıl bir iyileşme olduğunu belirtiniz.

C.2. İnsan Kaynağı Kalitesi

Birimde görev alan personelin yetkinliklerinin artırılması için 2023 yılında neler yapıldığını anlatınız. Personelin 2023 yılı içinde katıldığı kurum içi/dışı eğitimleri tarihleri ile listeleyiniz.

