



DAİRE BAŞKANLIKLARI

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU (BİDR) HAZIRLAMA KILAVUZU¹

Temmuz 2021

¹ BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU (BİDR) HAZIRLAMA KILAVUZU; YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE KURULU (YÖKAK) KURUM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU (KİDR) HAZIRLAMA KILAVUZU SÜRÜM 2.1 (2021) esas alınarak hazırlanmıştır.

GENEL BİLGİLER

Amaç

Daire Başkanlıkları Birim İç Değerlendirme Raporu (BİDR); kurumun yıllık iç değerlendirme süreçlerini izlemek, Kurumsal Dış Değerlendirme Programı/Kurumsal Akreditasyon Programı/İzleme Programı süreçlerinde esas alınmak üzere daire başkanlıkları tarafından her yıl hazırlanır. Bu kılavuzda, BİDR hazırlanırken uygulanacak kurallar, konuya ilişkin açıklamalar ve öneriler yer almaktadır.

İçerik

BİDR’de daire başkanlıklarının iç kalite güvencesi sisteminin olgunluk düzeyi irdelenmelidir. Bu kapsamda aşağıdaki soruların kanıta dayalı olarak yanıtlanması beklenmektedir:

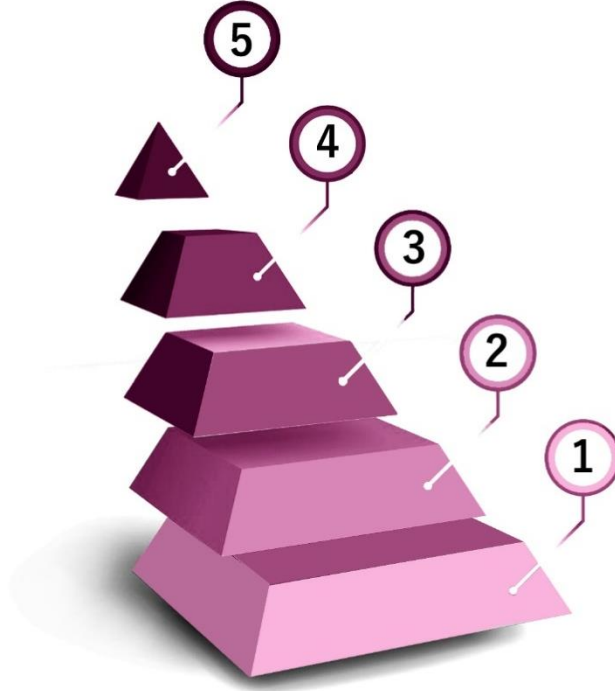
- Daire başkanlıklarının değerleri, kurumun misyon ve hedefleriyle uyumlu olarak; kalite güvencesi sistemi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi süreçlerine verdiği destekler kapsamında sahip olduğu kaynakları ve yetkinlikleri nasıl planladığı ve yönettiği,
- Daire başkanlıklarının genelinde ve süreçler bazında izleme ve iyileştirmelerin nasıl gerçekleştirildiği,
- Planlama, uygulama, izleme ve iyileştirme süreçlerine paydaş katılımının ve kapsayıcılığın nasıl sağlandığı,
- Daire başkanlıklarının iç kalite güvencesi sisteminde güçlü ve iyileşmeye açık alanların neler olduğu,
- Gerçekleştirilemeyen iyileştirmelerin nedenleri,
- Yükseköğretimin hızlı değişen gündemi kapsamında daire başkanlıklarının rekabet avantajını koruyabilmesi için kalite güvencesi sisteminde sürdürülebilirliği nasıl sağlayacağı.

Raporda yer verilen bilgiler; çeşitli belgeler ve kanıtlarla desteklenmelidir.

Not: Rapor içerisinde Kanıt-1, Kanıt-2 ... şeklinde açıklamalar yapılmakla birlikte bu kanıtlar rapor ekinde Rektörlüğe gönderilmeyecek olup ihtiyaç duyulması halinde daire başkanlığından talep edilecektir. Raporda herhangi bir sayfa sınırlaması yoktur. BİDR; üç sayfa olabileceği gibi yirmi sayfa da olabilir.

YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı ve Kullanımı

- Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) Dereceli Değerlendirme Anahtarında her bir alt ölçüt için kalite güvencesi süreç ya da mekanizmaları; planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma (PUKÖ) basamaklarının olgunluk düzeyleri dikkate alınarak tanımlanmış olup, 1-5 arasındaki bir ölçekle derecelendirilmiştir. Bu anahtarla olgunluk düzeyi belirlenen alt ölçütler, ilgili ölçütlerin karşılanma düzeyini ortaya koymaktadır. Alt ölçütlerin PUKÖ döngüsü ile ilişkilendirilmiş olgunluk düzeyleri Şekil 1’de özetlenmektedir.



Örnek Gösterilebilir

5

İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.

Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma

4

Kurumun genelini kapsayan uygulamaların sonuçları izlenmekte ve ilgili paydaşların katılımıyla iyileştirilmektedir.

Planlama ve Uygulama

3

Kurumun genelini kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak bu sonuçların izlenmesi yapılmamakta veya kısmen yapılmaktadır.

Planlama

2

Planlama (tanımlı süreçler) bulunmakta; ancak herhangi bir uygulama bulunmamakta veya kısmi uygulamalar bulunmaktadır.

Çalışma Bulunmamaktadır

1

Planlama, tanımlı süreç veya mekanizmalar bulunmamaktadır.

Şekil 1. YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarıyla Alt Ölçütlerin Olgunluk Düzeyinin Değerlendirilmesi

- Bir alt ölçütte 4 olgunluk seviyesine karar verebilmek için;
 - Uygulamaların daire başkanlığının geneline yayılmış olması,
 - Uygulamalardan sonuç elde edilmiş olması,
 - Bu sonuçların izleniyor olması,
 - İzleme sonuçlarının ilgili paydaşlarla birlikte değerlendirilerek; uygulamaların iyileştiriliyor olması,
 - Tüm bunların kanıtlarla desteklenmesi gerekmektedir.
- Bir alt ölçütte 5 olgunluk seviyesine karar verebilmek için ise yukarıda yer alan hususların yanı sıra;
 - Uygulamaların sistematikliğinin ve sürdürülebilirliğinin (PUKÖ çevriminin birkaç kez kapatılması),
 - Uygulamaların daire başkanlığının genelinde katkı sağladığının ve içselleştirildiğinin,
 - Örnek olabilme durumunun karşılandığının ispatlanması gerekmektedir (Bağımsız bir kurum ya da kuruluş tarafından bu durumun teyit edilmesi).
- Kılavuzda ölçütlerin karşılanma düzeyine ilişkin hangi kanıtların beklendiği her alt ölçüt altında bulunan *“örnek kanıtlar”* bölümünde yer almaktadır. Sunulan kanıtlar rapor içeriği ve seçilen olgunluk düzeyiyle tutarlı olmalı; aynı zamanda yapılan açıklamaları destekleyecek şekilde çeşitlendirilmelidir. Bazı durumlarda bir bilgi, belge veya doküman birden çok ölçütün/alt ölçütün kanıtı olabilir. Bu durumda bilgi, belge veya dokümanın yalnızca ilgili bölümlerine atıf yapılmalıdır. Kanıtlar; BİDR ile birlikte Rektörlüğe gönderilmeyecek olup, gerektiğinde (iyi uygulama örneği olarak kullanabilmek için) daire başkanlığından talep edilecektir.
- BİDR hazırlanırken kılavuzda yer alan hususlara ilişkin ***“bu husus daire başkanlığımızda mevcuttur”, “bu hususa ilişkin uygulama bulunmaktadır”, “Daire başkanlığımızda söz konusu sistem bulunmaktadır”*** şeklinde kısa cevaplar vermek yerine, ilgili sürecin daire başkanlığında nasıl işlediğine ve yönetildiğine ilişkin ayrıntıya yer verecek şekilde bir yöntemin izlenmesi beklenmektedir. Ayrıca kılavuzda yer alan hususlar dışında dikkat çekilmek istenen daire başkanlığına özgü durumlar söz konusu ise bunlara da raporda yer verilebileceği unutulmamalıdır.



..... DAİRE BAŞKANLIĞI

**BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME
RAPORU**

01 Ocak – 30 Haziran 2021

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

DAİRE BAŞKANLIĞI HAKKINDA BİLGİLER

1. İletişim Bilgileri

KTÜ Kalite Komisyonunun iletişim kuracağı Daire Başkanı'nın veya konu ile ilgili görevlendirdiği temsilcinin iletişim bilgileri (isim, adres, telefon, e-posta vb.) verilmelidir.

2. Tarihsel Gelişimi

Daire başkanlığının kısa tarihçesi ve mevcut durumu (çalışan sayıları, altyapı durumu vb. özet bilgiler) hakkında kısa bir bilgi verilmelidir.

3. Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

"Daire başkanlığı ne yapmaya çalışıyor?" sorusuna yanıt verebilmek üzere Daire başkanlığının bağlı olduğu kurumun misyonu, vizyonu ve değerleriyle uyumlu stratejik hedefleri bu kısımda özet olarak sunulmalıdır.

A. KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

- A.1. Misyon ve Stratejik Amaçlar
- A.2. İç Kalite Güvencesi
- A.3. Paydaş Katılımı
- A.4. Uluslararasılaşma Destekleri

B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

- B.1. Eğitim ve Öğretim

C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

- C.1. Araştırma ve Geliştirme

D. TOPLUMSAL KATKI

- D.1. Toplumsal Katkı
- D.2. Toplumsal Katkı Süreçlerine Destekleri

E. YÖNETİM SİSTEMİ

- E.1. Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı
- E.2. Kaynakların Yönetimi
- E.3. Bilgi Yönetim Sistemi
- E.4. Destek Hizmetleri
- E.5. Kamuyuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Daire başkanlığının güçlü yönleri ile iyileşmeye açık yönlerinin Kalite Güvencesi Sistemi, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme, Toplumsal Katkı ve de Yönetim Sistemi başlıkları altında özet maddeler halinde sunulması beklenmektedir.

Açıklama: A, B, C, D ve E bölümlerinin yazımında Birim İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzundaki açıklamalar dikkate alınacaktır.

PUANLAMA (OLGUNLUK DÜZEYİ)

Daire başkanlığı, her bir alt ölçüt için kendi puanlamasını ve toplam puanını tablo şeklinde sunmalıdır. (Tablo 1)

| YÖKAK Dereceli Değerlendirme Puan Tablosu | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|--|
| Ölçüt Adı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| A.1.1. | | | | | | |
| A.1.2. | | | | | | |
| A.1.3. | | | | | | |
| A.2.1. | | | | | | |
| A.2.2. | | | | | | |
| A.3.1. | | | | | | |
| A.4.1. | | | | | | |
| A.4.2. | | | | | | |
| KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ PUAN TOPLAMI | | | | | | |
| B.1.1. | | | | | | |
| EĞİTİM VE ÖĞRETİM PUAN TOPLAMI | | | | | | |
| C.1.1. | | | | | | |
| ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME PUAN TOPLAMI | | | | | | |
| D.1.1. | | | | | | |
| D.2.1. | | | | | | |
| TOPLUMSAL KATKI PUAN TOPLAMI | | | | | | |
| E.1.1. | | | | | | |
| E.1.2. | | | | | | |
| E.2.1. | | | | | | |
| E.3.1. | | | | | | |
| E.4.1. | | | | | | |
| E.5.1. | | | | | | |
| YÖNETİM SİSTEMİ PUAN TOPLAMI | | | | | | |
| TÜM ÖLÇÜTLERE AİT PUANLARIN TOPLAMI | | | | | | |

Tablo-1; Daire başkanlığının alt ölçütleri için kendine verdiği puan (olgunluk seviyesi)

A.1. Misyon ve Stratejik Amaçlar

Daire başkanlığı, stratejik yönetiminin bir parçası olarak kalite güvencesi politikaları ve bu politikaları hayata geçirmek üzere stratejilerini belirlemeli ve kamuoyuyla paylaşmalıdır.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|--|--|--|--|
| <p>A.1.1. Misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefler</p> <p>Daire başkanlığının misyon ve vizyon ifadesi tanımlanmıştır, çalışanlarınca bilinir ve paylaşılır. Daire başkanlığına özeldir, sürdürülebilir bir gelecek yaratmak için yol göstericidir.</p> <p>Stratejik Plan kültürü ve geleneği vardır, mevcut dönemi kapsayan, kısa/orta uzun vadeli amaçlar, hedefler, alt hedefler, eylemler ve bunların zamanlaması, önceliklendirilmesi, sorumluları, mali kaynakları bulunmaktadır, tüm paydaşların görüşü alınarak (özellikle stratejik paydaşlar) hazırlanmıştır. Kurumun stratejik planı hazırlanırken gerekli katkı verilmiş ve sorumlu olunan faaliyetler belirlenmiştir.</p> | <p>Daire başkanlığının stratejik plan kapsamında tanımlanmış misyon, vizyon, stratejik amaçları bulunmamaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığının stratejik plan kapsamında tanımlanmış ve daire başkanlığına özgü misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefleri bulunmaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığında stratejik amaçlar ve hedeflerle uyumlu uygulamalar bulunmaktadır.</p> | <p>Stratejik amaç ve hedefler doğrultusunda gerçekleştirilen uygulamalar izlenmekte ve paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.</p> | <p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p> |
| | <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Stratejik plan ve geliştirilme süreci</i> • <i>Performans raporları</i> • <i>Daire başkanlığının stratejik planına planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma aşamalarında iç ve dış paydaş katılımını gösteren kanıtlar</i> • <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; Daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i> | | | | |

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

| A.1. Misyon ve Stratejik Amaçlar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|--|--|---|--|
| <p><u>A.1.2. Kalite Güvencesi; Eğitim ve Öğretim; Araştırma ve Geliştirme; Toplumsal Katkı ve Yönetim Politikaları</u></p> <p>Kalite güvencesi politikası daire başkanlığı çalışanlarınca bilinir ve paylaşılır. Daire başkanlığının, üniversitenin eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı politikalarındaki rolü ve önemi bilinmemektedir. Aynı şekilde yönetim sistemi politikaları vardır ve kalite güvencesi politikası için sayılan özellikleri taşır.</p> | <p>Daire başkanlığının tanımlı politikadaki rolü ve önemi bilinmemektedir.</p> | <p>Daire başkanlığının tanımlı politikadaki rolü ve önemi bilinmemektedir.</p> | <p>Daire başkanlığının ilişkili olduğu tüm birimler tarafından benimsenen politikalarla uyumlu uygulamaları bulunmaktadır.</p> | <p>Bu politikalara bağlı uygulamalar izlenmekte ve ilgili paydaşlarla birlikte değerlendirilmektedir.</p> | <p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p> |
| <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none">• Politika belgeleri• Politika belgelerinin ilgili paydaş katılımıyla hazırlandığını kanıtlayan belgeler• Politika belgelerinde bütüncül ilişkiyi gösteren ifadeler ve uygulama örnekleri• Politikaların izlendiğine ve değerlendirildiğine ilişkin kanıtlar• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar | | | | | |

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

| A.1. Misyon ve Stratejik Amaçlar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|--|---|---|--|
| <p>A.1.3. Kurumsal Performans Yönetimi</p> <p>Daire başkanlığında kurumun stratejik bakış açısını yansıtan performans yönetimi süreç odaklı ve paydaş katılımıyla sürdürülmektedir. Tüm temel etkinlikleri kapsayan kurumsal (genel, anahtar, uzaktan eğitim vb.) performans göstergeleri tanımlanmış ve paylaşılmıştır.</p> <p>Performans göstergelerinin iç kalite güvencesi sistemi ile nasıl ilişkilendirildiği tanımlanmış ve yazılıdır. Kararlara yansıma örnekleri mevcuttur.</p> <p>Yıllar içinde nasıl değiştiği takip edilmektedir, bu izlemenin sonuçları yazılıdır ve gerektiği şekilde kullanıldığına dair kanıtlar mevcuttur.</p> | Daire başkanlığında performans yönetimi bulunmamaktadır. | Daire başkanlığında performans göstergeleri ve performans yönetimi mekanizmaları tanımlanmıştır. | Daire başkanlığının geneline yayılmış performans yönetimi uygulamaları bulunmaktadır. | Daire başkanlığında performans göstergelerinin işlerliği ve performans yönetimi mekanizmaları izlenmekte ve izlem sonuçlarına göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir. | İçselleştirilmiş, sistematik, içselleştirilmiş, sistematik sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır. |
| <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none">• Performans göstergeleri ve anahtar performans göstergeleri• Performans yönetiminde kullanılan mekanizmalar• Performans programı raporu• Performans yönetimi mekanizmalarının iyileştirildiğine dair kanıtlar• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar | | | | | |

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

A.2. İç Kalite Güvencesi

Daire başkanlığı, iç kalite güvencesi sistemini oluşturmalı ve bu sistem ile süreçlerin gözden geçirilerek sürekli iyileştirilmesini sağlamalıdır. Kalite Komisyonunun yetki, görev ve sorumlulukları açık şekilde tanımlanmalı ve kalite kültürü yaygınlaştırılmalıdır.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|--|--|--|--|
| <p>A.2.1. Kalite Komisyonu</p> <p>Daire başkanlığı Kalite Komisyonunun süreç ve uygulamalarının farkındadır ve çalışanlarınca bilinir. Komisyon iç kalite güvencesi sisteminin oluşturulması ve geliştirilmesinde etkin rol alır ve akreditasyonu süreçlerine destek verir. Komisyon gerçekleştirilen etkinliklerin sonuçlarını değerlendirir. Bu değerlendirmeler karar alma mekanizmalarını etkiler.</p> | <p>Daire başkanlığında Kalite Komisyonunun süreç ve uygulamaları hakkında farkındalık bulunmamaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığında Kalite Komisyonunun süreç ve uygulamaları hakkında farkındalık bulunmaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığı Kalite Komisyonu çalışmalarını etkin, kapsayıcı, katılımcı, şeffaf ve karar alma mekanizmalarında etkili biçimde yürütmesine destek vermektedir.</p> | <p>Daire başkanlığı Kalite Komisyonunun çalışma biçimi ve işleyişi izlemesine ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirmesine destek vermektedir.</p> | <p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p> |
| | <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none">• Kalite Komisyonu çalışmalarına daire başkanlığının desteğini gösteren kanıtlar (toplantılar, etkinlikler, anketler ve raporlar)• Kalite Komisyonu çalışmalarına daire başkanlığının iç ve dış paydaş olarak katılımını gösteren kanıtlar (toplantılar, etkinlikler, anketler ve raporlar)• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar | | | | |

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

| A.2. İç Kalite Güvencesi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|--|---|--|---|
| <p><u>A.2.2. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları (PUKÖ Çevrimleri, Takvim, Birimlerin Yapısı)</u></p> <p>PUKÖ çevrimleri itibarı ile takvim yılı temelinde hangi işlem, süreç, mekanizmaların devreye gireceği planlanmış, akış şemaları belirlidir. Sorumluluklar ve yetkiler tanımlanmıştır. Gerçekleşen uygulamalar irdelenmektedir.</p> | Daire başkanlığının tanımlanmış bir iç kalite güvencesi sistemi bulunmamaktadır. | Daire başkanlığının iç kalite güvencesi süreç ve mekanizmaları tanımlanmıştır. | İç kalite güvencesi sistemi Daire başkanlığının geneline yayılmış, şeffaf ve bütüncül olarak yürütülmektedir. | İç kalite güvencesi sistemi mekanizmaları izlenmekte ve ilgili paydaşlarla birlikte iyileştirilmektedir. | İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır. |
| <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none">• Kalite güvencesi rehberi gibi tanımlı süreç belgeleri• İş akış şemaları, takvim, görev ve sorumluluklar ve paydaşların rollerini gösteren kanıtlar• Bilgi Yönetim Sistemi• Geri bildirim yöntemleri• Paydaş katılımına ilişkin belgeler• Yıllık izleme ve iyileştirme raporları• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; Daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar | | | | | |

A.3. Paydaş Katılımı

Daire başkanlığı, iç ve dış paydaşların kalite güvencesi sistemine katılımını ve katkı vermesini sağlamalıdır.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|--|--|--|--|
| <p><u>A.3.1. İç ve Dış Paydaşların Kalite Güvencesi, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme, Yönetim ve Uluslararasılaşma Süreçlerine Katılımı</u></p> <p>İç ve dış paydaşların karar alma, yönetim ve iyileştirme süreçlerine katılım mekanizmaları tanımlanmıştır. Gerçekleşen katılımın etkinliği, kurumsallığı ve sürekliliği irdelenmektedir. Uygulama örnekleri, dış paydaş katılımı ve etkinliği mevcuttur. Sonuçlar değerlendirilmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.</p> | <p>Daire başkanlığının iç kalite güvencesi sistemine paydaş katılımını sağlayacak mekanizmalar bulunmamaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığının kalite güvencesi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, yönetim sistemi ve uluslararasılaşma süreçlerinin PUKÖ katmanlarına paydaş katılımını sağlamak için planlamalar bulunmaktadır.</p> | <p>Tüm süreçlerdeki PUKÖ katmanlarına paydaş katılımını sağlamak üzere mekanizmalar bulunmaktadır.</p> | <p>Paydaş katılım mekanizmalarının işleyişi izlenmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.</p> | <p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p> |
| | <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daire başkanlığının süreçlerine özgü oluşturulmuş iç ve dış paydaş listesi ile paydaşların önceliklendirilmesine ilişkin kanıtlar • Paydaş görüşlerinin alınması sürecinde kullanılan veri toplama araçları ve yöntemi (anketler, odak grup toplantıları, çalıştaylar, bilgi yönetim sistemi vb.) • Karar alma süreçlerinde paydaş katılımının sağlandığını gösteren belgeler • Paydaş katılım mekanizmalarının işleyişine ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; Daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar | | | | |

A.4. Uluslararasılaşma Destekleri

Daire başkanlığı, kurumun uluslararasılaşma stratejisi ve hedefleri doğrultusunda desteklediği faaliyetleri periyodik olarak izlemeli ve sürekli iyileştirmelidir.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|--|--|---|---|
| <p>A.4.1. Uluslararasılaşma Politikası</p> <p>Daire başkanlığının, üniversitenin uluslararasılaşma politikasına verdiği destekler (değişim programları, yabancı uyruklu öğrenci/akademik personel/araştırmacı, uluslararası ağlar ve organizasyonlar, ... gibi) bulunmaktadır.</p> | Daire başkanlığının, kurumun uluslararasılaşma politikasına desteği bulunmamaktadır. | Daire başkanlığının, kurumun misyon ve hedefleriyle uyumlu, ilan edilmiş bir uluslararasılaşma politikasına desteği bulunmaktadır. | Kurumun uluslararasılaşma uygulamalarına desteği, daire başkanlığı çalışanlarınca benimsenmiş ve kalite politikasıyla uyumludur. | Daire başkanlığının kurumun uluslararasılaşma uygulamalarına desteği izlenmekte ve izlem sonuçlarına göre uluslararasılaşma politikalarına desteği iyileştirilmektedir. | İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır. |
| | <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uluslararası protokol ve iş birliği uygulamaları • Kurumun uluslararasılaşma politikasına yönelik verilen destekler • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar | | | | |

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

| A.4. Uluslararasılaşma Destekleri | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|--|---|
| <p>A.4.2. Uluslararasılaşma Kaynakları</p> <p>Daire başkanlığı, kurumun uluslararasılaşma politikasına verdiği destekler için ayrılan kaynakları (mali, fiziksel, insan gücü, ... gibi) belirlenmiş, paylaşılmış, kurumsallaşmıştır; bu kaynaklar nicelik ve nitelik bağlamında izlenmekte ve değerlendirilmektedir.</p> | Daire başkanlığının uluslararasılaşma faaliyetlerine verilen desteklerin sürdürülebilmesi için yeterli kaynağı bulunmamaktadır. | Daire başkanlığının uluslararasılaşma faaliyetlerine verilen destekleri sürdürülebilmesi için uygun nitelik ve nicelikte fiziki, teknik ve mali kaynakların oluşturulmasına yönelik planları bulunmaktadır. | Daire başkanlığı uluslararasılaşma kaynaklarına verilen destekleri denge gözeterek yönetmektedir. | Daire başkanlığı uluslararasılaşma kaynaklarına verilen desteklerin dağılımı izlenmekte ve iyileştirilmesine destek vermektedir. | İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır. |
| <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none">• Kurumun uluslararasılaşma politikasına destek olmak için daire başkanlığı tarafından ayrılan mali, fiziksel, personel vb. kaynaklara ilişkin kanıtlar | | | | | |

EĞİTİM VE ÖĞRETİM

B.1. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

Daire başkanlığı, kurumun stratejik hedeflerini merkeze alarak eğitim ve öğretimi iyileştirmek ve etkinliğini artırmak için yürütülen faaliyetlerde eğitim-öğretim programlarına destek vermelidir.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|--|---|---|
| B.1.1. Eğitim-Öğretim Programları ile İlişkileri Daire başkanlığı, kurumda yürütülen eğitim-öğretim programlarına destek sağlayıcı bir rol üstlenir; destekleyici rolün bilinciyle hizmetlerini biçimlendirir. Sürecin yönetiminde diğer birimlerle birlikte hareket eder, aradaki koordinasyonu sağlar ve buna bağlı iyileştirme mekanizmaları vardır. Diğer idari ve akademik birimlere katkı sağlamayı merkezine alan bir kültürü yaratmak amacıyla gerekli yönetsel sistem ve süreçleri kurar. | Daire başkanlığının, eğitim-öğretim programlarına desteklerine ilişkin süreçleri tanımlanmamıştır. | Daire başkanlığının, eğitim-öğretim programlarına desteklerine ilişkin süreçleri tanımlanmış ve bağlı planları bulunmaktadır. | Daire başkanlığının, genelinde eğitim-öğretim programlarına desteklerine ilişkin planlar dahilinde uygulamaları bulunmaktadır. | Daire başkanlığında, eğitim-öğretim programlarına desteklerine ilişkin süreçler izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir. | İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır. |
| | Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• Daire başkanlığının, eğitim-öğretim süreçlerinde destek verdiği birimler ve bunların nasıl belirlendiğine dair belgeler• Daire başkanlığının eğitim-öğretim faaliyetlerine ne oranda destek sağladığını gösteren kanıtlar• Akademik birim ve personele destek olunduğunu gösterir kanıtlar (danışma, bilgi, eğitim, destek ve tanıtım hizmetlerine dair kanıtlar)• Daire başkanlığının eğitim-öğretim süreçlerindeki destek rolünün izlenmesine ve iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar• Paydaş geri bildirimleri | | | | |

ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

C.1. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

Daire başkanlığı, kurumun stratejik planı çerçevesinde belirlenen hedefleri doğrultusunda yürütülen araştırma ve geliştirme faaliyetlerine destek vermeli, içselleştirilmiş bir süreçle katkısını sürdürmelidir.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|--|--|---|--|
| <p>C.1.1. Araştırma-Geliştirme İle İlişkileri</p> <p>Daire başkanlığı, kurumun stratejik planı çerçevesinde belirlenen akademik öncelikleriyle uyumlu, değer üretebilen ve toplumsal faydaya dönüştürülebilir araştırma ve geliştirme faaliyetlerine ilişkin süreçte yerini belirler, katkı oranını ortaya koyar ve diğer birimlere katkı sağlar.</p> | <p>Daire başkanlığının, araştırma-geliştirme faaliyetlerine olan desteklerine ilişkin süreçler tanımlanmamıştır.</p> | <p>Daire başkanlığının, araştırma-geliştirme faaliyetlerine olan desteklerine ilişkin süreçleri tanımlanmış ve bağlı planları bulunmaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığının genelinde araştırma-geliştirme faaliyetlerine olan desteklerine ilişkin planlar dahilinde uygulamaları bulunmaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığında araştırma-geliştirme faaliyetlerine olan desteklerine ilişkin süreçler izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.</p> | <p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p> |
| | <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none">• Daire başkanlığının, araştırma-geliştirme faaliyetlerinde destek verdiği birimler• Daire başkanlığının, araştırma-geliştirme faaliyetlerine ne oranda destek sağladığını gösteren kanıtlar• Daire başkanlığının, akademik personele araştırmalarında ihtiyaç duydukları danışma desteğini verdiğine dair kanıtlar• Daire başkanlığının, araştırma kaynakları yönetimindeki rolünü gösteren kanıtlar• Daire başkanlığının, araştırma performansının izlenmesi ve iyileştirilmesi çalışmalarındaki rolünü gösteren kanıtlar | | | | |

TOPLUMSAL KATKI

D.1. TOPLUMSAL KATKI

Daire başkanlığı, kurumun strateji ve hedefleri doğrultusunda yerel, bölgesel ve ulusal kalkınma hedefleri ile uyumlu toplumsal katkı faaliyetlerinde bulunan diğer birimlere destek vermeli; katkı sağlanan toplumsal katkı faaliyetlerinde yerini ve katkılarını periyodik olarak izlemeli ve sürekli iyileştirmelidir.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|--|--|---|---|
| D.1.1. Toplumsal Katkı ile İlişkileri Daire başkanlığı, toplumsal katkı faaliyetlerinde doğrudan veya dolaylı olarak diğer birimlere destek hizmeti verir, destekleyici rolünün bilinciyle hizmetlerini biçimlendirir. Sürecin yönetiminde diğer birimlerle birlikte hareket eder, bu konudaki çalışmaları koordine eder. Toplumsal katkı ile olan ilişkisini diğer birimlerle aradaki koordinasyonu sağlamayı ve toplumsal katkı faaliyetlerinin etkin, verimli olarak gerçekleşmesi için gereken desteğin verilmesini merkeze alan bir birim kültürü yaratmak amacıyla gerekli yönetsel sistem ve süreçleri kurar. Tüm bu süreçlerin uygulanması, kontrol edilmesi ve gereken önlemlerin alınması sistematik olarak değerlendirilir. | Daire başkanlığının, toplumsal katkıya ilişkin destek süreçleri bulunmamaktadır. | Daire başkanlığının, toplumsal katkı sağlayan diğer birimleri desteklemesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve bağlı planları bulunmaktadır. | Daire başkanlığının genelinde toplumsal katkı desteğine ilişkin planlar dahilinde uygulamalar bulunmaktadır. | Daire başkanlığının, toplumsal katkı desteğine ilişkin süreçler izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir. | İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır. |
| | Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• Toplumsal katkı desteği performansını izlemek üzere geçerli olan tanımlı süreçler• Paydaş geri bildirimleri• Toplumsal katkı desteği performansının izlenmesine ve iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar• Daire başkanlığının faaliyetlerinin veya dolaylı olarak destek verdiği birimlerin etkinliklerinin toplumsal katkıya dönüşebilmesini sağlamak amacıyla akademisyenlerini ve araştırma ekiplerinin teşvik edildiğini gösterir kanıtlar• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar | | | | |

D.2. Toplumsal Katkı Süreçlerine Destekleri

Daire başkanlığı, kurumun strateji ve hedefleri doğrultusunda yerel, bölgesel ve ulusal kalkınma hedefleri ile uyumlu toplumsal katkı faaliyetlerinde bulunan diğer birimlere destek vermeli; katkı sağlanan toplumsal katkı faaliyetlerinde yerini ve katkılarını periyodik olarak izlemeli ve sürekli iyileştirmelidir.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|---|--|--|--|
| <p><u>D.2.1. Engelsiz Birim</u></p> <p>Daire başkanlığında planlanan ve uygulanan engelsiz birim unsurları belirtilmiştir, gerçekleşen uygulamalar irdelenmektedir.</p> <p>Daire başkanlığında, engelli hizmetini merkezine alan bir birim kültürü yaratmak amacıyla gerekli yönetsel sistem ve süreçler kurulmuştur.</p> | <p>Daire başkanlığında, engelsiz birim düzenlemeleri bulunmamaktadır.</p> | <p>Nitelikli, erişilebilir ve adil engelsiz birim uygulamalarına ilişkin planlamalar bulunmaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığının genelinde engelsiz birim uygulamaları sürdürülmektedir.</p> | <p>Engelsiz birim uygulamaları izlenmekte ve dezavantajlı grupların görüşleri de alınarak iyileştirilmektedir.</p> | <p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p> |
| | <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Özel yaklaşım gerektiren öğrenci ve personele sunulacak hizmetlerle ilgili planlama ve uygulamalar (engelsiz birim uygulamaları vb. Kütüphane koleksiyonunda bulunan kaynakların taranarak elektronik hale getirdiğini, Braille yazıcı ile basılı kitap haline getirildiğini ve seslendirilerek dinlenebilir formata çevrildiğini gösterir kanıtlar) • Geribildirimlerin iyileştirme mekanizmalarında kullanıldığına ilişkin belgeler • Engelsiz birim uygulamalarına ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları • Engelsiz birim ödülleri • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; Daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar | | | | |

YÖNETİM SİSTEMİ

E.1. Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı

Daire başkanlığı, kurumun stratejik hedeflerine ulaşmayı nitelik ve nicelik olarak güvence altına alan yönetsel ve idari yapılanmaya sahip olmalıdır. Yönetim kadrosu gerekli yapıcı liderliği üstlenebilmeli, idari kadrolar gerekli yetkinlikte olmalıdır.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|--|---|--|--|
| <p>E.1.1. Yönetim modeli ve idari yapı</p> <p>Daire başkanlığındaki, yönetim modeli ve idari yapı (yasal düzenlemeler çerçevesinde kurumsal yaklaşım, gelenekler, tercihler); karar verme mekanizmaları ve gücün odaklanması, kontrol ve denge unsurları; tüm paydaşların temsil edilmesi; öngörülen model ile gerçekleşmenin karşılaştırılması, modelin kurumsallığı ve sürekliliği bilinir/ yerleşmiştir/benimsenmiştir.</p> <p>Yöneticilerin çalışma tarzı, yetki ve sorumlulukları, idari bünye ile iletişimi; mevcut üst yönetim tarzının hedeflenen kurum kimliği ile uyumu bilinir, yerleşmiştir, benimsenmiştir. Bunlar yayımlanmış ve işleyişin paydaşlarca bilinirliği ve entegrasyonu sağlanmıştır.</p> <p>Organizasyon şeması ve bağlı olma/rapor verme ilişkileri, görev tanımları ve iş akış süreçleri vardır ve tanımlandığı şekilde uygulanmaktadır. Bunlar yayımlanmış ve işleyişin paydaşlarca bilinirliği sağlanmıştır.</p> | <p>Daire başkanlığının, kurumun misyonu ile uyumlu ve stratejik hedeflerini gerçekleştirmeyi sağlayacak bir yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması bulunmamaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığının, kurumun stratejik hedeflerine ulaşmasını güvence altına alan yönetim modeli ve idari yapılanması; tüm süreçler tanımlanarak, süreçlerle uyumlu yetki, görev ve sorumluluklar belirlenmiştir.</p> | <p>Daire başkanlığının yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması birim ve alanların genelini kapsayacak şekilde faaliyet göstermektedir.</p> | <p>Daire başkanlığının yönetim ve organizasyonel yapılanmasına ilişkin uygulamaları izlenmekte ve iyileştirilmektedir.</p> | <p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p> |
| | <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none">• Yönetişim modeli ve organizasyon şeması• Yönetişim süreçlerine ilişkin iş akış şemaları• Yönetim ve organizasyonel yapılanma uygulamalarına ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar | | | | |

YÖNETİM SİSTEMİ

| E.1. Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|--|---|---|---|
| <p>E.1.2. Süreç yönetimi</p> <p>Tüm etkinliklere ait süreçler tanımlıdır; süreçlerdeki sorumlular, iş akışı, yönetim, sahiplenme yazılıdır, daire başkanlığı tarafından içselleştirilmiştir. Süreç yönetiminin başarılı olduğunun kanıtları vardır. Sürekli süreç iyileştirme döngüsü kurulmuştur.</p> | Daire başkanlığında, yapılacak işlere ilişkin süreçler tanımlanmamıştır. | Daire başkanlığında, yapılacak işlere ilişkin süreçler tanımlanmıştır. | Daire başkanlığının genelinde tanımlı süreçler yönetilmektedir. | Daire başkanlığında, süreç yönetimi mekanizmaları izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir. | İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır. |
| <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none">• Görev tanımları• İş akış şemaları• İç kontrol süreç kartları• Süreç yönetimi el kitabı• Süreç yönetimi modeli ve uygulamaları, ilgili sistemler, yönetim mekanizmaları• Paydaş katılımına ilişkin kanıtlar• Süreç performans göstergeleri, izleme sistemi ve sonuçların değerlendirilmesi örnekleri• Süreç iyileştirme çalışmalarına ilişkin kanıtlar• Paydaş katılımına ilişkin kanıtlar• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar | | | | | |

E.2. Kaynakların Yönetimi

Daire başkanlığı, insan kaynakları, mali kaynakları ile taşınır ve taşınmaz kaynaklarının tümünü etkin ve verimli kullandığını güvence altına almak üzere bir yönetim sistemine sahip olmalıdır.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|---|---|--|--|
| <p>E.2.1. İnsan kaynakları yönetimi</p> <p>Akademik ve idari personel ile ilgili kurallar, süreçler vardır. Bunlar Daire başkanlığı tarafından bilinmektedir. Uygulamalar şeffaftır. Eğitim ve liyakat öncelikli kriter olup, yetkinliklerin arttırılması temel hedeftir. Çalışan (akademik-idari) memnuniyetini/şikayetini/önerilerini belirlemek ve izlemek amacıyla yöntem ve mekanizmalar geliştirilmiş olup, uygulamalar gerçekleştirilmekte ve bunların sonuçları değerlendirilmektedir.</p> | <p>Daire başkanlığında, insan kaynakları yönetimine ilişkin tanımlı süreçler bulunmamaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığında, kurumun stratejik hedefleriyle uyumlu insan kaynakları yönetimine ilişkin tanımlı süreçler bulunmaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığının genelinde insan kaynakları yönetimi doğrultusunda uygulamalar tanımlı süreçlere uygun bir biçimde yürütülmektedir.</p> | <p>Daire başkanlığının insan kaynakları yönetimi uygulamaları izlenmekte ve ilgili iç paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.</p> | <p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p> |
| | <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daire başkanlığında görevli personel için geri bildirim mekanizmaları • Daire başkanlığında görevli personelin mevcut yeterliliklerinin beklenen görevlere uyumunun sağlanması ve gelişimine yönelik hizmet içi eğitim uygulamaları • Daire başkanlığında görevli personelin performansının değerlendirilmesinde kullanılan tanımlı süreçler • Daire başkanlığında görevli personele yönelik ödüllendirme mekanizmaları ve uygulama örnekleri • İyileştirme uygulamaları • Paydaş katılımına ilişkin kanıtlar • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar | | | | |

YÖNETİM SİSTEMİ

E.3. Bilgi Yönetim Sistemi

Daire başkanlığı, yönetsel ve operasyonel faaliyetlerinin etkin yönetimini güvence altına alabilmek üzere gerekli bilgi ve verileri periyodik olarak topladığı, sakladığı, analiz ettiği ve süreçlerini iyileştirmek üzere kullandığı entegre bir bilgi yönetim sistemine sahip olmalıdır.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|--|--|--|---|
| <p>E.3.1. Entegre Bilgi Yönetim Sistemi</p> <p>Daire başkanlığının önemli etkinlikleri ve süreçlerine ilişkin (uzaktan eğitimi de içeren) veriler toplanmakta, analiz edilmekte, raporlanmakta ve stratejik yönetim için kullanılmaktadır. İdari birimlerin kullandıkları Bilgi Yönetim Sistemi entegredir ve kalite yönetim süreçlerini besler. Daire başkanlığı tarafından kişisel veriler korunur.</p> | Daire başkanlığında bilgi yönetim sistemi bulunmamaktadır. | Daire başkanlığında, kurumsal bilginin edinimi, saklanması, kullanılması, işlenmesi ve değerlendirilmesine destek olacak bilgi yönetim sistemleri oluşturulmuştur. | Daire başkanlığının genelinde temel süreçleri (eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, kalite güvencesi) destekleyen entegre bilgi yönetim sistemi işletilmektedir. | Daire başkanlığında entegre bilgi yönetim sistemi izlenmekte ve iyileştirilmektedir. | İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır. |
| | <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none">• Kurumun bilgi yönetim sistemi ile Daire başkanlığının bilgi yönetim sisteminin entegrasyonu• Uzaktan eğitim altyapısı ile öğrenci bilgi sisteminin entegrasyonu• Dijital arşiv (öğrenci bilgileri, birim kararları vb.)• Bilginin elde edilmesi, kaydedilmesi, güncellenmesi ve paylaşılmasına ilişkin tanımlı süreçler• Bilgi yönetim sistemi analiz sonuçlarının izlenmesi ve iyileştirme çalışmalarında kullanılmasına ilişkin uygulamalar• Kişisel verilerin korunmasına ilişkin oluşturulan komisyon ve çalışmalar• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar | | | | |

E.4. Destek Hizmetleri

Daire başkanlığı, dışarıdan aldığı destek hizmetlerinin uygunluğunu, kalitesini ve sürekliliğini güvence altına almalıdır.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|--|
| <p><u>E.4.1. Hizmet ve Malların Uygunluğu, Kalitesi ve Sürekliliği</u></p> <p>Daire başkanlığında, idari faaliyetler için tedarik edilen hizmetlerin tedarik süreci, uygunluk ve kalite kriterleri tanımlanmıştır, uygulanmaktadır. Performans ve memnuniyet kontrolleri yapılmaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığında, dışarıdan temin edilen malların ve destek hizmetlerinin uygunluğu, kalitesi ve sürekliliğini değerlendirmek üzere tanımlı süreçler bulunmamaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığında, dışarıdan temin edilen destek hizmetlerinin ve malların uygunluğunu, kalitesini ve sürekliliğini güvence altına almak üzere tanımlı süreçler bulunmaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığı genelinde dışarıdan temin edilen destek hizmetlerin ve malların uygunluğunu, kalitesini ve sürekliliğini sağlayan mekanizmalar işletilmektedir.</p> | <p>Daire başkanlığında hizmet ve malların uygunluğu, kalitesi ve sürekliliğini sağlayan mekanizmalar izlenmekte ve ilgili paydaşların geri bildirimleri alınarak iyileştirilmektedir.</p> | <p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p> |
| <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> Tedarik edilen hizmetlerin, malların ve tedarikçilerin listesi Yazılım ve teknolojik altyapı taleplerine ilişkin talep ve tedarik belgeleri Alınan hizmetlerin kalitesine ilişkin tespitler (kullanıcı görüşleri, anketler, uzman görüşleri) Tedarikçilerin memnuniyetini ölçmek üzere kullanılan anketler ve sonuçları Hizmet ve malların uygunluğu, kalitesi ve sürekliliği mekanizmalarına ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar | | | | | |

E.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

Daire başkanlığı, kurumun eğitim-öğretim programlarını ve araştırma-geliştirme faaliyetlerini de içerecek şekilde desteklediği tüm faaliyetleri hakkındaki bilgileri açık, doğru, güncel ve kolay ulaşılabilir şekilde yayımlamalı ve kamuoyunu bilgilendirmelidir. Daire başkanlığı, yönetim ve idari kadroların verimliliğini ölçüp değerlendirebilen ve hesap verebilirliklerini sağlayan yaklaşımlara sahip olmalıdır.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|--|---|--|
| <p>E.5.1. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik</p> <p>Kamuoyunu bilgilendirme ilkesel olarak benimsenmiştir, hangi kanalların nasıl kullanılacağı tasarlanmıştır, erişilebilir olarak ilan edilmiştir ve tüm bilgilendirme adımları sistematik olarak atılmaktadır.</p> <p>Daire başkanlığının web sayfası doğru, güncel, ilgili ve kolayca erişilebilir bilgiyi vermektedir; bunun sağlanması için gerekli mekanizma mevcuttur. İçe ve dışa hesap verme yöntemleri kurgulanmıştır ve sistematik olarak uygulanmaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığında, kamuoyunu bilgilendirmek ve hesap verebilirliği gerçekleştirmek üzere mekanizmalar bulunmamaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığında, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda kamuoyunu bilgilendirmek üzere tanımlı süreçler bulunmaktadır.</p> | <p>Daire başkanlığı tanımlı süreçleri doğrultusunda kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmalarını işletmektedir.</p> | <p>Daire başkanlığında, kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmaları izlenmekte ve paydaş görüşleri doğrultusunda iyileştirilmektedir.</p> | <p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p> |
| | <p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik ile ilişkili olarak benimsenen ilke, kural ve yöntemler</i> • <i>Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirliğe ilişkin uygulama örnekleri</i> • <i>Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmalarına ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları</i> • <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i> | | | | |

