

STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER

Karadeniz Teknik Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı olarak; öğrenci odaklı, şeffaf, hesap verebilir, yenilikçi ve sürdürülebilir bir yönetim anlayışı doğrultusunda hizmet kalitesini artırmayı, dijital dönüşümü güçlendirmeyi ve paydaş memnuniyetini en üst düzeye çıkarmayı temel önceliklerimiz arasında görmekteyiz.

Bu doğrultuda Başkanlığımızın stratejik amaç ve hedefleri aşağıda belirlenmiştir.

1. Kaliteli, Şeffaf ve Hesap Verebilir Hizmet Sunumunu Geliştirmek

- Tüm hizmet ve faaliyetleri yürürlükteki mevzuat, kamu yararı, etik ilkeler ve hukuka uygunluk çerçevesinde yürütmek.
- İç ve dış paydaşlara güvenilir, tarafsız, erişilebilir ve şeffaf hizmet sunmak.
- Hizmet süreçlerinin izlenebilirliğini, hesap verebilirliğini ve kurumsal bilgiye erişilebilirliği artırmak.
- Kurumsal web sayfası aracılığıyla duyuru, bilgilendirme, hizmet standartları ve faaliyetlere ilişkin güncel bilgileri kamuoyuyla paylaşmak.

2. Dijital Dönüşümü ve Teknolojik Altyapıyı Güçlendirmek

- Öğrenci işleri hizmetlerinde dijital uygulamaların kullanımını yaygınlaştırmak ve teknolojik altyapıyı sürekli geliştirmek.
- Elektronik belge yönetimi, çevrim içi başvuru ve otomasyon sistemlerinden etkin biçimde yararlanarak iş süreçlerini hızlandırmak.
- Tekrarlayan ve manuel yürütülen işlemleri azaltarak hizmet sunumunda zaman ve kaynak tasarrufu sağlamak.
- Öğrenci bilgi sistemlerinin güvenilirliğini, erişilebilirliğini ve kullanıcı deneyimini geliştirmek.
- Kişisel verilerin korunması, bilgi güvenliği ve veri gizliliğine yönelik tedbirleri güçlendirmek.

3. Paydaş Memnuniyetini ve Hizmet Kalitesini Artırmak

- Öğrencilerin ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini esas alan öğrenci odaklı bir hizmet anlayışını benimsemek.
- Hizmetlerden yararlanan paydaşların memnuniyet düzeylerini düzenli olarak ölçmek ve değerlendirmek.
- Başvuru, talep, öneri ve şikâyetleri etkin biçimde değerlendirerek hizmet süreçlerinde sürekli iyileştirme sağlamak.
- Öğrenci kayıt, kayıt yenileme, mezuniyet ve diğer öğrenci işleri süreçlerinde doğru, zamanında ve anlaşılır bilgilendirme yapmak.
- Çağrı merkezi ve dijital iletişim kanallarının etkinliğini artırarak paydaşların hizmetlere erişimini kolaylaştırmak.

4. İnsan Kaynaklarını ve Kurumsal Kapasiteyi Geliştirmek

- Personelin mesleki bilgi, beceri ve yetkinliklerini geliştirmeye yönelik hizmet içi eğitim faaliyetlerini desteklemek.

- Yeni yayımlanan ve değiştirilen mevzuatı düzenli olarak takip ederek personelin güncel mevzuat hakkında bilgilendirilmesini sağlamak.
- Takım çalışmasını, bilgi paylaşımını ve personelin karar alma süreçlerine katılımını teşvik etmek.
- Çalışanların motivasyonunu, kurumsal aidiyetini ve kurum kültürünü güçlendirmek.
- Kurumsal bilgi birikiminin korunmasını ve deneyimlerin paylaşılmasını sağlayarak hizmetlerde srekliiliği desteklemek.

5. Kaynakların Etkin, Ekonomik ve Verimli Kullanılmasını Sağlamak

- Bte, insan kaynağı, fiziki imknlar ve teknolojik altyapıyı hizmet öncelikleri doğrultusunda etkin ve verimli kullanmak.
- Mal ve hizmet alımlarını ilgili mevzuat çerçevesinde şeffaflık, rekabet, eşit muamele ve hesap verebilirlik ilkelerine uygun olarak yürütmek.
- Satın alma ve harcama süreçlerinde belgelendirme, izlenebilirlik ve iç kontrol mekanizmalarını güçlendirmek.
- Dijitalleşme yoluyla kğit, kırtasiye ve diğer sarf malzemelerinin tüketimini azaltmak.
- Kaynak kullanımında tasarrufu, sürdürülebilirliği ve kamu kaynaklarının korunmasını esas almak.

6. Kalite Güvencesini ve Sürekli İyileştirme Kültürünü Yaygınlaştırmak

- Başkanlığın faaliyetlerini kalite güvencesi, performans yönetimi ve sürekli iyileştirme ilkeleri doğrultusunda yürütmek.
- İş süreçlerini standartlaştırarak hizmet sunumunda etkinlik, verimlilik ve tutarlılığı artırmak.
- Stratejik hedeflerin gerçekleşme düzeyini ölçmek amacıyla performans göstergeleri oluşturmak ve sonuçları düzenli olarak değerlendirmek.
- Planla-Uygula-Kontrol Et-nlem Al (PUKÖ) döngüsü çerçevesinde hizmet süreçlerini gözden geçirmek ve gerekli iyileştirmeleri gerçekleştirmek.
- Olası riskleri önceden belirleyerek hizmetlerin kesintisiz, güvenilir ve sürdürülebilir biçimde yürütülmesini sağlamak.