

**KTÜ
ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI**

**BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME
RAPORU**

2021

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

DAİRE BAŞKANLIĞI HAKKINDA BİLGİLER

İletişim Bilgileri

Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ) Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Birim Kalite Komisyonu Başkanı'nın iletişim bilgileri aşağıda belirtilmiştir.

Başkan Mustafa GENÇ (Şube Müdürü)
Adres KTÜ Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı - TRABZON
Telefon 0 (462) 377 3217
E-posta mustafagenc@ktu.edu.tr - oidb@ktu.edu.tr

Görevi	Adı Soyadı	Unvanı	Sorumluluk Alanı
Başkan	Mustafa GENÇ	Şube Müdürü	Koordinasyon
Üye	Hüseyin AL	Mühendis	Raporlama
Üye	Mustafa ALVER	Şef	Yönetim ve Planlama
Üye	Hamit KÖSE	Bilgisayar İşletmeni	İç Kontrol

Tarihsel Gelişimi

Üniversite yönetim örgütü 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilat Kanunu ve 124 sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatları Hakkında Kanun Hükmünde Kararname esaslarına göre teşkilatlanmıştır.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığımızda Organizasyon yapısı Öğrenci İşleri Birimlerinin Çalışma Usul ve Esaslarına göre;

- İdari Bürolar ve MYO Şube Müdürlüğü
- Akademik Bürolar Şube Müdürlüğü
- Sağlık Birimleri ve Yabancı Uyruklular Şube Müdürlüğü
- Lisansüstü Şefliği
- Bilgi İşlemden oluşmaktadır.

Daire başkanlığımız, yirmi adet çalışma ofisi ve toplam 1586 m2 alanı bulunan idari binada hizmet vermektedir.

2021 yılı itibarıyla başkanlığımızda; 1 daire başkanı, 2 şube müdürü, 1 öğretim görevlisi, 1 mühendis, 2 çözümleyici, 1 istatistikçi, 5 şef, 26 bilgisayar işletmeni, 4 memur, 1 sözleşmeli memur, 1 hizmetli, 9 sürekli işçi olmak üzere toplam 54 personel çalışmaktadır.

Misyonu ve Vizyonu

Misyon

Dinamik idari teşkilat ve personel yapısı ile teknolojiyi ve mali kaynakları, yasalar çerçevesinde etkin kullanarak; Karadeniz Teknik Üniversitesinin yürüttüğü eğitim, araştırma ve toplum hizmetlerine güçlü ve güvenilir bir destek vermek.

Bu amaçla Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı olarak kuruluşumuzun gelecek planlamasını yapmak, daha iyi performans, daha iyi, verimli ve daha çağdaş hizmet üretmeyi sağlayacaktır.

Gelişen ve değişen dünyanın daha global ve daha esnek yapıya sahip kuruluşları bünyesinde barındıracağını, çağa uygun olmayan ve kastlaşmış yapıya sahip kuruluşları tasfiye edeceğini biliyoruz. Hizmet alanı olarak yüklendiğimiz misyon açısından bu mecburiyetimizin olduğunu da biliyoruz. Zira sadece yurt içi değil yurt dışı ilişkiler ve hizmetler de üretmekteyiz. Üniversal yapımız gereği bu hizmeti en çağdaş ve en genel kabul görür biçimde yapmak zorunluluğu vardır.

Eğitim-Öğretim ilkeleri içerisinde yaptığımız çalışmalar sadece kurum içerisinde dar bir alanı değil diğer kurum ve kuruluşlar ile ilişki içinde bulunan ya da bulunabilecek diğer kurum ve kuruluşları da ilgilendirmektedir.

Vizyon

Ulusal ve uluslararası platformda kabul edilen; sürdürülebilir gelişime açık, çağdaş bir idari yapı oluşturmak. Kaliteli hizmet kaliteli personel, kaliteli araç-gereç ve bunlara bağlı kaliteli üretimden oluşur. Eğer bu faktörlerden biri veya bir kaç noksan ise kaliteli hizmetten (üretimden) söz edilemez. Zira kurumsal olarak hizmet üretmekteyiz.

Genel olarak Üniversitemizin çağdaş hedeflere ulaşmasında en önemli olan öğrenci hizmetlerinin alt yapısını oluşturan Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın, Üniversitemizin dışa bakan vitrinlerinden biri olduğu, bu nedenle ne kadar düzenli, üretken ve çağdaş olursa o kadar yüz akı olacağı gözden uzak tutulmamalıdır. Başlıca amaç bu birimi istenilen düzeye ulaştırmak olmalıdır.

PUANLAMA (OLGUNLUK DÜZEYİ)

YÖKAK Dereceli Değerlendirme Puan Tablosu						
Ölçüt Adı	1	2	3	4	5	
A.1.1.			X			
A.1.2.			X			
A.1.3.			X			
A.2.1.			X			
A.2.2.					X	
A.3.1.				X		
A.4.1.				X		
A.4.2.				X		
KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ PUAN TOPLAMI						29
B.1.1.					X	
EĞİTİM VE ÖĞRETİM PUAN TOPLAMI						5
C.1.1.				X		
ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME PUAN TOPLAMI						4
D.1.1.				X		
D.2.1.						
TOPLUMSAL KATKI PUAN TOPLAMI						4
E.1.1.				X		
E.1.2.			X			
E.2.1.		X				
E.3.1.					X	
E.4.1.						
E.5.1.				X		
YÖNETİM SİSTEMİ PUAN TOPLAMI						18
TÜM ÖLÇÜTLERE AİT PUANLARIN TOPLAMI						60

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

A. KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

A.1 Misyon ve Stratejik Amaçlar

A.1.1. Misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefler

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ					
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
A.1.1. Misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefler Daire başkanlığının misyon ve vizyon ifadesi tanımlanmıştır, çalışanlarınca bilinir ve paylaşılır. Daire başkanlığına özeldir, sürdürülebilir bir gelecek yaratmak için yol göstericidir. 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.	Daire başkanlığının stratejik plan kapsamında tanımlanmış misyon, vizyon, stratejik amaçları bulunmamaktadır.	Daire başkanlığının stratejik plan kapsamında tanımlanmış ve daire başkanlığına özgü misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefleri bulunmaktadır.	Daire başkanlığında stratejik amaçlar ve hedeflerle uyumlu uygulamalar bulunmaktadır.	Stratejik amaç ve hedefler doğrultusunda gerçekleştirilen uygulamalar izlenmekte ve paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
Örnek Kanıtlar • Stratejik plan ve geliştirilme süreci • Performans raporları • Daire başkanlığının stratejik planına planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma aşamalarında iç ve dış paydaş katılımını gösteren kanıtlar • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; Daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar					

Misyon ve vizyonumuz Başkanlığımızca tanımlanmış olup, başkanlığımız çalışanları tarafından bilinmekte aynı zamanda da web sayfası aracılığıyla tüm iç ve dış paydaşlarla paylaşılmıştır.

Üniversiteler için Stratejik planlama rehberinin 2018 yılında güncellemesi ile birim düzeyinde stratejik planlama uygulaması sonlandırılıp, stratejik planlar kurum bazında hazırlanmıştır. 2019-2023 Stratejik Planına katkı amaçlı başkanlığımızdan istenen tüm veriler hızlı ve güncel olarak verilmiştir. Ayrıca dış paydaşlarımızın da yararlanması için aktif ve mezun öğrenci sayacı anlık olarak web ana sayfamızda yayınlanmaktadır. Stratejik plan incelendiğinde Daire Başkanlığımız direk işbirliği yapılacak kurumlar arasında sayılmamakta ancak tüm daireler şeklinde belirtilen Amaç 3 hedef 3.1, hedef 3.3 ile Amaç 5 hedef 5.2 de tanımlanmaktadır.

Kanıt

1-[Başkanlık Web Sayfası Misyon-Vizyon](#)

2-Başkanlık Web Sayfası Performans Programı Değerlendirmesi

3-[Ana sayfadaki aktif ve mezun öğrenci sayacı](#)

A1.2. Kalite Güvencesi; Eğitim ve Öğretim; Araştırma ve Geliştirme; Toplumsal Katkı ve Yönetim Politikaları

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ					
A.1. Misyon ve Stratejik Amaçlar	1	2	3	4	5
A.1.2. Kalite Güvencesi; Eğitim ve Öğretim; Araştırma ve Geliştirme; Toplumsal Katkı ve Yönetim Politikaları Kalite güvencesi politikası daire başkanlığı çalışanlarınca bilinir ve paylaşılr. Daire başkanlığının, üniversitenin eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı politikalarındaki rolü ve önemi bilinmektedir. Aynı şekilde yönetim sistemi politikaları vardır ve kalite güvencesi politikası için sayılan özellikler taşıır.	Daire başkanlığının tanımlı politikalarındaki rolü ve önemi bilinmemektedir.	Daire başkanlığının tanımlı politikalarındaki rolü ve önemi bilinmektedir.	Daire başkanlığının ilişkili olduğu tüm birimler tarafından benimsenen politikalarla uyumlu uygulamaları bulunmaktadır.	Bu politikalara bağlı uygulamalar izlenmekte ve ilgili paydaşlarla birlikte değerlendirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
Örnek Kanıtlar - 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					

Başkanlığımız kalite komisyonu, iki kez komisyon toplantısı yapmış ayrıca çalışanlarına Üniversitemiz kalite süreçleri ve gelişimi hakkında yapmış olduğu bilgilendirme faaliyetleriyle Üniversitemizin kalite, eğitim, araştırma, toplumsal katkı, yönetim sistemi ve uluslararasılaşma politikaları farkındalığı sağlamaya çalışmaktadır. Başkanlık olarak yürütülen faaliyetlerin Üniversitemiz kalite süreçlerindeki yeri, verilen hizmetlerin uygunluğunu, kalitesini ve sürekliliğini güvence altına alacak çalışmalar birim kalite komisyonu tarafından kontrol edilecektir. Ayrıca kayıttan mezuniyete kadar olan tüm eğitim öğretim süreçleri yönetmelik, yönerge ve senato ilkeleri ile güvence altına alınmıştır ve güncel tutulmaktadır. Şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkesi gereği de web sayfamızda yayınlanmaktadır.

Kanıt

1-[Başkanlık Web Sayfası Yönetmelikler](#)

2-[Başkanlık Web Sayfası Yönergeler](#)

3-[Başkanlık Web Sayfası Senato İlkeleri](#)

A.1.3. Kurumsal performans yönetimi

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ					
A.1. Misyon ve Stratejik Amaçlar	1	2	3	4	5
A.1.3. Kurumsal Performans Yönetimi 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. Performans göstergelerinin iç kalite güvencesi sistemi ile nasıl ilişkilendirildiği tanımlanmış ve yazılıdır. Kararlara yansıma örnekleri mevcuttur. Yıllar içinde nasıl değiştiği takip edilmektedir, bu izlemenin sonuçları yazılıdır ve gerektiği şekilde kullanıldığına dair kanıtlar mevcuttur.	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.
Örnek Kanıtlar - 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					

Kurumumuz performans yönetim sistemi, bilişim sistemleri ile destekli olarak tüm izleme ve raporlama süreçleri başkanlığımız koordinasyonunda ve Rektörlük Yönetim Bilgi Sistemleri Koordinatörlüğü ile işbirliği içinde yürütülmektedir. Bu süreçlere ilişkin Rektörlük Yönetim Bilgi Sistemleri Koordinatörlüğü ile ortaklaşa üretilen performans bilgisi, mali olan veya olmayan süreçlere ilişkin karar alma aşamalarında yönetime destek sağlamaktadır.

Başkanlığımızca, interaktif ortamda tüm öğrenci bilgileri güncel olarak tutulmakta olup, başkanlığımız birimlerinde kullanılan öğrenci otomasyon programıyla raporlanmaktadır. Ayrıca anlık olarak öğrenci bilgileri YÖKSİS sayfasına aktarılmakta, tüm öğrencilerimizle ve kamu kurumlarımızla e-devlet sisteminden paylaşılmaktadır.

Kanıt

1-YÖKSİS (Ek-4)

A.2 İç Kalite Güvencesi

A.2.1. Kalite Komisyonu

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ					
A.2. İç Kalite Güvencesi Daire başkanlığı, iç kalite güvencesi sistemini oluşturmali 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
A.2.1. Kalite Komisyonu 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.	Daire başkanlığında Kalite Komisyonunun süreç ve uygulamaları hakkında farkındalık bulunmamaktadır.	Daire başkanlığında Kalite Komisyonunun süreç ve uygulamaları hakkında farkındalık bulunmaktadır.	Daire başkanlığı Kalite Komisyonu çalışmalarını etkin, kapsayıcı, katılımcı, şeffaf ve karar alma mekanizmalarında etkili biçimde yürütmesine destek vermektedir.	Daire başkanlığı Kalite Komisyonunun çalışma biçimi ve işleyişi izlemesine ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirmesine destek vermektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar - 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				

Başkanlığımız Kalite Komisyonu, KTÜ Kalite Güvence Sistemi Yönergesinin 4. maddesine göre birimimizin farklı birimlerini temsil edecek şekilde oluşturulmuştur. Komisyonumuzun görev ve sorumlulukları ilgili Yönergede tanımlanmıştır. Başkanlığımız Birim Kalite Komisyonu üyelerimiz birim web sayfasında da gösterilmiştir. Oluşturulan komisyon Başkanlığımızın faaliyet ve süreçlerin gözden geçirilmesi, iyileştirme adımları çalışmalarını da takip edecektir.

Kanıt:

- 1- Birim Kalite Komisyonu, Temsil Durumu ve Tanımlı Görevleri Yazısı **(Ek-1)**

A.2.2. İç kalite Güvencesi Mekanizmaları (PUKÖ çevrimleri, takvim, birimlerin yapısı)

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ					
A.2. İç Kalite Güvencesi	1	2	3	4	5
A.2.2. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları (PUKÖ Çevrimleri, Takvim, Birimlerin Yapısı) PUKÖ çevrimleri itibarı ile takvim yılı temelinde hangi işlem, süreç, mekanizmaların devreye gireceği planlanmış, akış şemaları belirlidir. Sorumluluklar ve yetkiler tanımlanmıştır. Gerçekleşen uygulamalar irdelenmektedir.	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.
Örnek Kanıtlar • 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					

- Üniversitemiz;
- Çalışanlarımızın görev tanımları yapılmış olup, ilgililere duyurulmuştur.
- Çalışanlarımızın hiyerarşik yapısı belirlenmiş olup sorumluluk alanları yazılı hale getirilmiştir.
- Başkanlığımızca yürütülen tüm iş ve işlemlerin akış şemaları hazırlanmış olup iç paydaşlarımızın hizmetine sunulmuştur.
- Başkanlığımızla iletişim kurmaya çalışan iç paydaşlarımıza yönelik olarak hızlı ve ulaşılabilir iletişim sağlamak amaçlı e-mail bürosu adı altında büro oluşturulmuş ve bu büroya gelen tüm e-maillere anlık cevap verecek organizasyon yapısı planlanmıştır.
- İç paydaşlarımızın ulaşılabilirliğini kolaylaştırma adına çok sık talep edilen belgeleri hızlıca hazırlayıp sunmak adına belge bürosu oluşturularak hizmete sunulmuştur.
- İç paydaşlarımızdan öğrencilerimiz ve tüm akademik personelimizin ihtiyaç duyacağı eğitim-öğretim süreçleri akademik takvime bağlanmış olup, adı geçen takvim web sayfamızda paydaşlarımızın hizmetine sunulmaktadır.

Kanıt

- 1- [İş Akışları, Örgüt Yapısı, Yetki Görev ve Sorumluluk](#)
- 2- Görev Planı (Ek-2)
- 3- [Akademik Takvim](#)

A.3 Paydaş Katılımı

A.3.1. İç ve dış paydaşların kalite güvencesi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, yönetim ve uluslararasılaşma süreçlerine katılımı

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ					
A.3. Paydaş Katılımı Daire başkanlığı, iç ve dış paydaşların kalite güvencesi sistemine katılımını ve katkı vermesini sağlamalıdır.					
A.3.1. İç ve Dış Paydaşların Kalite Güvencesi, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme, Yönetim ve Uluslararasılaşma Süreçlerine Katılımı İç ve dış paydaşların karar alma, yönetişim 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.	1 Daire başkanlığının iç kalite güvencesi sistemine paydaş katılımını sağlayacak mekanizmalar bulunmamaktadır.	2 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.	3 Tüm süreçlerdeki PUKÖ katmanlarına paydaş katılımını sağlamak üzere mekanizmalar bulunmaktadır.	4 Paydaş katılım mekanizmalarının işleyişi izlenmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.	5 İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
Örnek Kanıtlar - 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					

- İç paydaşlarımızın ulaşılabilirliğini kolaylaştırma adına çok sık talep edilen belgeleri hızlıca hazırlayıp sunmak adına belge bürosu oluşturularak hizmete sunulmuştur.
- Başkanlığımızla iletişim kurmaya çalışan iç ve dış paydaşlarımıza yönelik olarak hızlı ve ulaşılabilir iletişim sağlamak amaçlı e-mail bürosu adı altında büro oluşturulmuş ve bu büroya gelen tüm e-maillere anlık cevap verecek organizasyon yapısı planlanmıştır.
- Web sayfamızda paydaşlarımızın hızlı iletişimini sağlamak üzere Başkanlığımız ve Yönetim Bilgi Sistemleri Birimi organizasyonu ile bize yazın sayfası oluşturulmuş ve yönetilmiştir.
- Paydaşlarımızdan gelen sözlü şikâyetler dikkate alınarak mezun adayı öğrencilerin ilişik kesme işlemlerinde manuel form gezdirme ve ilişiksiz imzası alma işlemi kaldırılmış olup öğrenci bireysel sayfası üzerinden çok hızlı bir şekilde interaktif ilişik kesme işlemi yapılmaktadır.
- Üniversitemizin "Kurumsal memnuniyet ve aidiyet duygusu geliştirilecektir" hedefi doğrultusunda kurum adına Başkanlığımız ve Yönetim Bilgi Sistemleri Birimi organizasyonu ile akademik personel, idari personel ve öğrenci anketleri düzenlenip sonuçları açıklanmaktadır. Gerçekleştirilen idari personel memnuniyet anketine başkanlığımız personeli de aktif katılım sağlamıştır.
- Başkanlığımızca dairemizden emekli olan personelimize veda yemeği organizasyonları yapılmış ve plaket takdim edilmiştir.

Kanıt

1-Paydaş Görüşünün Yer aldığı Anket

2-Web Sayfamızda paydaşların geri bildirimi için yer alan bize yazın

3-Emekli yemeği fotoğraf (Ek-4)

A.4 Uluslararasılaşma Destekleri

A.4.1. Uluslararasılaşma Politikası

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ					
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
A.4.1. Uluslararasılaşma Politikası Daire başkanlığının, üniversitenin uluslararasılaşma politikasına verdiği destekler (değişim programları, yabancı uyruklu öğrenci/akademik personel/araştırmacı, uluslararası ağlar ve organizasyonlar, ... gibi) bulunmaktadır.	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.
Örnek Kanıtlar - 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					

Uluslararası öğrencilerin iş ve işlemlerini, kolaylaştırmak adına başvuru ve tercih işlemlerini (evrak teslimi dahil) memleketlerinden de yapabilecekleri şekilde interaktif ortama taşınmıştır.

Üniversitemizin uluslararasılaşmasının en önemli araçlarından olan Erasmus, AB vb. uluslararası program ve projelerin ders saydırılması işlemlerinin hızlı bir şekilde yürütülmesi için başkanlık olarak interaktif alt yapı hizmeti sunmaktayız.

A.4.2. Uluslararasılaşma kaynakları

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ					
A.4. Uluslararasılaşma Destekleri	1	2	3	4	5
A.4.2. Uluslararasılaşma Kaynakları Daire başkanlığı, kurumun uluslararasılaşma politikasına verdiği destekler için ayrılan kaynakları (mali, fiziksel, insan gücü, ... gibi) belirlenmiş, paylaşılmış, kurumsallaştırmıştır; bu kaynaklar nicelik ve nitelik bağlamında izlenmekte ve değerlendirilmektedir.	Daire başkanlığının uluslararasılaşma faaliyetlerine verilen desteklerin sürdürülebilmesi için yeterli kaynağı bulunmamaktadır.	Daire başkanlığının uluslararasılaşma faaliyetlerine verilen destekleri sürdürülebilir 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.
Örnek Kanıtlar Kurumun uluslararasılaşma politikasına destek olmak için daire başkanlığı tarafından ayrılan mali, fiziksel, personel vb. kaynaklara ilişkin kanıtlar					

Uluslararası öğrencilerimize daha sağlıklı hizmet verebilmek adına yalnızca bu öğrencilerle ilgilenen ayrı bir Uluslararası Öğrenci Bürosu oluşturulmuş ve bu öğrencilerin iş ve işlemlerinin hızlı bir şekilde sonuçlandırılması sağlanmıştır.

Kanıt

1-Başkanlığımızda uluslararası öğrenci ofisi görevlendirme yazısı (**Ek- 3**)

B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

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 yönetişel 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 - 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 olduğunu gösteren 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					

- Başkanlık olarak Üniversitenin eğitim-öğretim süreçlerindeki rolümüz, eğitim-öğretim hizmetleri yürütülürken ölçme değerlendirme sistemlerinin şeffaf, hesap

verilebilir şekilde yürütülmesi, tüm eğitim öğretim sürecindeki veri işleme ve koordinasyonun sağlanmasıdır. Bu süreçte, eğitim öğretim faaliyetlerine yönelik verilerin tutulması hizmetinin en sağlıklı olabilmesi için mümkün olduğunca insan faktöründen bağımsız hale getirmeye yönelik çalışmalar yürütülmekte, bu amaçla öğrenci otomasyon programımız sürekli güncellemeye tabi tutulmaktadır. Ayrıca akademik birimler arasındaki koordinasyonun sağlanması ve uygulama birliği sağlanmasına yönelik olarak mevcut yönetmelik ve yönergelerimizin doğru anlaşılacak uygulanması için sözlü danışmanlık hizmeti verilmektedir. Bunun bir benzeri olarak aynı danışmanlık hizmetini tüm öğrencilere de sunmaktayız.

- Öğrencilerimizin kayıttan, mezuniyetine kadar her türlü şikâyet, öneri, itiraz ve taleplerine yönelik olarak ilk başvuru noktası hizmeti vermekteyiz. 2021 yılı içerisinde 4583 adet dilekçe kaydedilmiştir. Bunlardan kurum içerisinde çözebildiğimiz tüm dilekçelere hızlı bir şekilde cevap verilmektedir.

Kanıt

1- (Ek - EBYS)

C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

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
C.1.1. Araştırma-Geliştirme İle İlişkileri Daire başkanlığı, kurumun stratejik planı çerçevesinde belirlenen akademik öncelikleriyle uyumlu, değer üretebilen ve toplumsal faydaya dönüştürülebilen araştırma ve geliştirme faaliyetlerine ilişkin süreçte yerini belirler, katkı oranını ortaya koyar ve diğer birimlere katkı sağlar.	Daire başkanlığının, araştırma-geliştirme faaliyetlerine olan desteklerine ilişkin süreçler tanımlanmamıştır.	Daire başkanlığının, araştırma-geliştirme faaliyetlerine olan desteklerine ilişkin süreçleri tanımlanmış ve bağlı planları bulunmaktadır.	Daire başkanlığının genelinde araştırma-geliştirme faaliyetlerine olan desteklerine ilişkin planlar dahilinde uygulamaları bulunmaktadır.	Daire başkanlığında araştırma-geliştirme faaliyetlerine olan desteklerine ilişkin süreçler izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
Örnek Kanıtlar - 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					

- Üniversitemizin araştırma-geliştirme faaliyetleri ve akademik personelin araştırmalarında ihtiyaç duyduğu güncel verilere hızlı ve doğru şekilde ulaşılabilmesi için KTU Veri adı altında veri havuzu oluşturulmuş, bu veriler tüm akademik ve idari personelimizin ulaşımına sunulmuştur.

- Araştırma geliştirme faaliyetlerine katkı amaçlı ayrıca tez başvuru ve onay işlemleri elektronik ortama taşınmıştır.
- Araştırma faaliyetlerinin en önemli aşamalarından olan anket çalışmalarının izin yazıları EBYS üzerinden hızlı bir şekilde yapılmaktadır.

Kanıt

1- [Personel Bilgi Yönetim Sistemi](#)

D. TOPLUMSAL KATKI

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 çalışmalarını 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 • 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					

- Öğrencilerimizin topluma yapacağı katkısı en üst seviyeye çıkarmak için mesleki tecrübelerini artırmaya yönelik olarak yapacakları staj çalışmalarının en doğru iş yerinde gerçekleşebilmesi adına interaktif alt yapı desteği tarafımızca sunulmakta bu işe yönelik olarak özel hazırlatılan programa veri desteği sağlanmaktadır.
- Özellikle pandemi sürecinde iç paydaşlarımızdan öğrencilerimizin ve çalışanlarımızın sağlığını tehlikeye atmamak üzere önemli bir hizmetimiz olan diploma teslim işlemlerine yönelik olarak Diploman Sana Gelsin uygulaması başlatılmış olup, diplomalar öğrenci başvurusu üzerine kargo yolu ile termo deri kaplı kılıf içinde adresine gönderilmeye başlanmıştır. Bu uygulama ile yaklaşık 800 diploma kargolanmış ve mezunlarımıza ulaştırılmıştır.

E. YÖNETİM SİSTEMİ

E.1- Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı

Başkanlığımızın mevzuatla belirlenen görev, yetki ve sorumlulukları, organizasyon yapısı web sayfamız üzerinden iç ve dış paydaşlara duyurulmuştur. Başkanlığımız organizasyon yapısı; "İdari Birimler", "Akademik Birimler", "Sağlık Bölümleri ve Yabancı Uyruklular", "Lisansüstü" ve BİM olmak üzere 3 Şube Müdürlüğünden ve 2 şeflikten oluşmaktadır.

E.1.1. Yönetim modeli ve idari yapı

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
E.1.1. Yönetim modeli ve idari yapı 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. 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. 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.	Daire başkanlığının, kurumun misyonu ile uyumlu ve stratejik hedeflerini gerçekleştirmeyi sağlayacak bir yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması bulunmamaktadır.	Daire başkanlığının, kurumun stratejik hedeflerine ulaşmasını güvence altına alan yönetim modeli ve idari yapılanması; tüm süreçler tanımlanarak, süreçlerle uyumlu yetki, görev ve sorumluluklar belirlenmiştir.	Daire başkanlığının yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması birim ve alanların genelini kapsayacak şekilde faaliyet göstermektedir.	Daire başkanlığının yönetim ve organizasyonel yapılanmasına ilişkin uygulamaları izlenmekte ve iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
Örnek Kanıtlar - 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					

Karadeniz Teknik Üniversitesi Rektörlüğü teşkilat yapısında ve Genel Sekreterliğe bağlı olarak görev yapan Başkanlığımızda; 1 daire başkanı, 2 şube müdürü, 1 öğretim görevlisi, 1 mühendis, 2 çözümleyici, 1 istatistikçi, 5 şef, 26 bilgisayar işletmeni, 4 memur, 1 sözleşmeli memur, 1 hizmetli, 9 sürekli işçi olmak üzere toplam 54 personel çalışmaktadır. İdari kadrolar gerekli yetkinliğe sahip durumdadır.

Başkanlığımız görevlerini, aşağıda belirtilen fonksiyonlar kapsamında yürütmektedir.

- Öğrencilerin yeni kayıt, kabul ve ders durumları ile ilgili gerekli işleri yapmak,
- Mezuniyet, kimlik, burs, mezunların izlenmesi işlemlerini yürütmek,
- Verilecek diğer benzeri görevleri yerine getirmek şeklinde belirtilmiştir.

Bu çerçevede Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından genel olarak;

- Öğrencilerin kayıt-kabulü ile ilgili gerekli işlemlerini organize etmek ve yapılmasını sağlamak,
- Eğitim-öğretimle ilgili kararların uygulanmasını sağlamak,
- Katkı kredisi, öğrenim kredisi ve burs kazanan öğrencilerin takibini yapmak,
- Katkı payı/öğrenim ücreti alınacak öğrencilerin kontrollerini yapmak,
- Mezuniyete hak kazanan öğrencilerle ilgili işlemleri yapmak,
- ÖSYM ve her türlü istatistiki bilgileri düzenlemek,
- Gelecek eğitim öğretim yılına ait Çalışma Takvimini oluşturmak ve ilgili birimlere dağıtımını sağlamak, Daire Başkanlığının Stratejik Planını, Faaliyet Raporunu hazırlamak,
- Taşınır Mal Yönetmeliğinin uygulanmasını sağlamak,
- Genel Sekreterlikçe verilecek diğer görevleri yapmak.

Yükseköğretim Kanunu ve ilgili mevzuatla kendisine verilen görevlerin gereği gibi yerine getirilmesinden; yetkilerinin zamanında ve gereğince kullanılmasından; Rektörlük ve Genel Sekreterlik Makamınca alınan kararların uygulanmasından ve öğrenci işlerine ait tüm bilgi ve belgelerin korunması ve saklanmasından sorumludur.

Mevzuatın ve Üniversitemizin başkanlığımıza yüklediği görev ve sorumluluklar, alt birimler ve personel itibarıyla görev dağılımı yapılmış, yürütülen faaliyetlere ait yazılı olarak oluşturulan iş akış süreçleri güncellenmiş ve personele tebliğ edilmiştir.

Kanıt

- 1- [Birim Organizasyon Şeması](#)
- 2- Başkanlık Personeli Görev Dağılımı (Ek- 2)

E.1.2. Süreç yönetimi

YÖNETİM SİSTEMİ					
E.1. Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı	1	2	3	4	5
E.1.2. Süreç yönetimi 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.	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.
Örnek Kanıtlar - 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					

Başkanlığımız tarafından süreçler tanımlanmış, süreç hiyerarşi tablosu hazırlanmış, birim web sayfasında yayımlanmış, başkanlığımızda yürütülen faaliyetlere ait yazılı olarak oluşturulan iş akış süreçlerinin mevzuat, üst kurum-organizasyonu, kullanılan bilgi

yönetim sistemi değişikliği nedeniyle revizeleri tamamlanmıştır. Üniversitemiz İç Kontrol Eylem Planı kapsamında her bir standart düzeyinde yapılan faaliyetler birim faaliyet raporları ile izlenmektedir.

Kanıt

- 1- [Süreç Hiyerarşi Tablosu A](#)
- 2- [Süreç Hiyerarşi Tablosu B](#)
- 3- [Süreç Hiyerarşi Tablosu C](#)
- 4- [Birim Faaliyet Raporu Kılavuzu İlgili Kısım](#)

E.2-Kaynakların Yönetimi

E.2.1. İnsan kaynakları yönetimi

YÖNETİM SİSTEMİ					
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
E.2.1. İnsan kaynakları yönetimi Akademik ve idari personel ile ilgili kurallar, süreçler vardır. Bunlar Daire başkanlığı tarafından bilinmektedir. Uygulamalar şeffaftır. Eğitim ve liyakat öncelikli kriter olup, yetkinliklerin artırılması temel hedeftir. Çalışan (akademik-idari) memnuniyetini/şikayetini/önerilerini belirlemek ve izlemek amacıyla yöntem ve mekanizmalar geliştirilmiş olup, uygulamalar gerçekleştirilmekte ve bunların sonuçları değerlendirilmektedir.	Daire başkanlığında, insan kaynakları yönetimine ilişkin tanımlı süreçler bulunmamaktadır.	Daire başkanlığında, kurumun stratejik hedefleriyle uyumlu insan kaynakları yönetimine ilişkin tanımlı süreçler bulunmaktadır.	Daire başkanlığının genelinde insan kaynakları yönetimi doğrultusunda uygulamalar tanımlı süreçlere uygun bir biçimde yürütülmektedir.	Daire başkanlığının insan kaynakları yönetimi uygulamaları izlenmekte ve ilgili iç paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
Örnek Kanıtlar • 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					

Başkanlığımız Teşkilat Yapısı

Başkanlığımızda görevlendirilen personellerin kişisel ve mesleki gelişimine ilişkin Üniversitemizin kurumsal olarak gerçekleştirdiği " Memur Akademisi" eğitimlerine katılımı sağlanmaktadır.

İnsan kaynaklarının yönetimi etkin olarak gerçekleştirilmektedir. Pandemi sürecinde esnek çalışma takvimi hazırlanarak iş süreçlerinin aksatılmadan yürütülmesi sağlanmıştır.

E3-Bilgi Yönetim Sistemi

E.3.1. Entegre Bilgi Yönetim Sistemi

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
E.3.1. Entegre Bilgi Yönetim Sistemi 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.	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.
Örnek Kanıtlar - 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					

- Başkanlığımız, Üniversitemizde öğrenci sayılarına yönelik her türlü veriyi yazılımı Üniversitemiz Bilgi İşlem Daire Başkanlığına ait Öğrenci otomasyon programı ile izlemekte, ilgili tüm kişi ve kurumlarla paylaşmaktadır.
- Bireysel hatayı en aza indirmeye yönelik olarak; Öğrenci bilgilerine ulaşmada aynı işi yapan her bir çalışanımıza erişim sınırları getirilmiş, her çalışan baktığı bölümün öğrenci bilgilerine ulaşabilir hale getirilmiştir. Ayrıca bilgi güvenliğine yönelik olarak da log kayıtları tutturulmaktadır.
- Başkanlığımız tarafından yürütülen iş ve işlemlere ait üretilen bilgi ve belgeler EBYS üzerinden ilgili birim ve kurumlara iletilmektedir. Bunun yanı sıra kayıtlı e-posta (KEP) adresi mevcut olan tüm kurumlara bilgiler KEP ten gönderilmektedir.
- Başkanlığımız yaklaşık otuz bin öğrenciye hizmet vermekte olup, dairemizle ilgili en önemli şikâyet ulaşılabilirlik üzerinedir. Başkanlığımızın tüm telefon bilgileri web sayfamızda yayınlanmakta olup bunun yanında e-mail bürosu üzerinden aylık ortalama 1500 (bin beşyüz) e- postaya cevap verilmektedir.
- Bütün bunlara ilaveten ulaşılama ihtimali göz önüne alınarak birimimiz bünyesinde çağrı merkezi oluşturma kararı alınmış, büro oluşturulmuş, personel alım çalışmalarına başlanmıştır.

- Mezun öğrencilerimizin mezuniyet transkripti ve diploma taleplerine en hızlı şekilde cevap verebilme ihtiyacına yönelik olarak diploma ve mezuniyet transkriptleri imza süreçleri gerektirdiğinden yaşanan aksaklığı ortadan kaldırmaya yönelik olarak EBYS sistemine tanımlamaları yaptırılmış böylece imza süreçleri hızlandırılmıştır. Sonuç olarak Sağlık İl Müdürlüğü ve Sağlık Bakanlığı onayı gerektiren diplomaları hariç olmak üzere mezuniyet kararından sonra en geç bir hafta içerisinde diplomalar hazırlanır hale getirilmiştir.
- Bunun devamında tüm transkriptlerin e-devlet üzerinden ulaşılabilmesi çalışmaları devam etmektedir.
- Başkanlığımızca yürütülen faaliyetlerde kullanılmakta olan yazılımlara aşağıda yer verilmiştir. Bu yazılım sistemlerinden bazıları kurumsal, bazıları ise Cumhurbaşkanlığı, Bakanlıklar ve diğer Kamu Kurumları tarafından hazırlanmış olan kurum dışı yazılım sistemlerinden oluşmaktadır.

Kurumsal Sistemler

- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- KTÜ Bilgi Yönetim Sistemi Öğrenci İşleri Modülü
- Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi (BYS)

Kurum Dışı Sistemler

- E-devlet
- E-bütçe
- YÖKSİS

Kanıt

4-Birimlerden Başkanlık e-maile gelen Şikayet, Öneri, Belge Talebi (oidb@ktu.edu.tr)

E.4 Destek Hizmetleri

E.4.1. Hizmet ve Malların Uygunluğu Kalitesi ve Sürekliliği

YÖNETİM SİSTEMİ					
E.4. Destek Hizmetleri					
Daire başkanlığı, dışarıdan aldığı destek hizmetlerinin uygunluğunu, kalitesini ve sürekliliğini güvence altına almalıdır.					
	1	2	3	4	5
E.4.1. Hizmet ve Malların Uygunluğu, Kalitesi ve Sürekliliği Daire başkanlığında, idari faaliyetler için tedarik edilen hizmetlerin tedarik süreci, uygunluk ve kalite kriterleri tanımlanmıştır, uygulanmaktadır. Performans ve memnuniyet kontrolleri yapılmaktadır.	Daire başkanlığında, dışarıdan temin edilen malların ve destek hizmetlerinin uygunluğu, kalitesi ve sürekliliğini değerlendirmek üzere tanımlı süreçler bulunmamaktadır.	Daire başkanlığında, dışarıdan temin edilen destek hizmetlerinin ve malların uygunluğunu, kalitesini ve sürekliliğini güvence altına almak üzere tanımlı süreçler bulunmaktadır.	Daire başkanlığı genelinde dışarıdan temin edilen destek hizmetlerin ve malların uygunluğunu, kalitesini ve sürekliliğini sağlayan mekanizmalar işletilmektedir.	Daire başkanlığında hizmet ve malların uygunluğu, kalitesi ve sürekliliğini sağlayan mekanizmalar izlenmekte ve ilgili paydaşların geri bildirimleri alınarak iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
Örnek Kanıtlar - 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					

Başkanlığımız tarafından dışarıdan herhangi bir destek hizmeti alınmamaktadır.

E.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

E.5.1. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

YÖNETİM SİSTEMİ					
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
E.5.1. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik Kamuoyunu bilgilendirme ilkesel olarak benimsenmiştir, hangi kanalların nasıl kullanılacağı tasarlanmıştır, erişilebilir olarak ilan edilmiştir ve tüm bilgilendirme adımları sistematik olarak atılmaktadır. Daire başkanlığının web sayfası doğru, güncel, ilgili ve kolayca erişilebilir bilgiyi vermektedir; bunun sağlanması için gerekli mekanizma mevcuttur. İç ve dışı hesap verme yöntemleri kurgulanmıştır ve sistematik olarak uygulanmaktadır.	Daire başkanlığında, kamuoyunu bilgilendirmek ve hesap verebilirliği gerçekleştirmek üzere mekanizmalar bulunmamaktadır.	Daire başkanlığında, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda kamuoyunu bilgilendirmek üzere tanımlı süreçler bulunmaktadır.	Daire başkanlığı tanımlı süreçleri doğrultusunda kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmalarını işletmektedir.	Daire başkanlığında, kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmaları izlenmekte ve paydaş görüşleri doğrultusunda iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
Örnek Kanıtlar - Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik ile ilişkili olarak benimsenen ilke, kural ve yöntemler - Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirliğe ilişkin uygulama örnekleri - Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmalarına ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları - Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; daire başkanlığının ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar					

- KTÜ'nün temel değerlerinden biri olan şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkesi gereğince hem başkanlığımız düzeyinde hem de kurumsal düzeyde plan, rapor, belge vb. veriler açık, doğru, güncel ve kolay ulaşılabilir şekilde başkanlığımız web sayfası üzerinden yayımlamakta ve kamuoyu bilgilendirmektedir.
- Uzaktan ve yakından tüm öğrencilerimizin iletişim kurmak ve danışmanlık hizmeti almak üzere personelimize kolay ulaşımını sağlamak için tüm telefon numaralarımız web sayfamızda yayınlanmaktadır.
- Başkanlığımız web sayfası doğru, güncel ve kolay erişilebilir bilgi içermekte; öğrencilerimizi ilgilendiren tüm duyurular web sayfamızdan güncel bir şekilde yayınlanmaktadır. Bunun sağlanması için web sayfası sorumluları ve web sayfası içerik sorumluları belirlenmiş bu sayede gerekli kontrol mekanizmaları işletilmektedir.

Kanıt

- 1- [Birim Web Adresi](#)
- 2- [Birim Telefon Numaraları](#)
- 3- [Duyurular](#)

EKLER

- 1- Birim Kalite Komisyonu hakkında yazı
- 2- Görev Planı
- 3- Yabancı Uyruklu Öğrenciler Birimi görevlendirme Yazısı
- 4- Birimimizden emekli olan personelimiz için düzenlenen etkinlik görseli
- 5-Yüksek Öğretim Bilgi Sistemi Panel görseli

Ek-1

18.10.2021 16:49
E-76127911-929-20573
T.C. KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
03166084



T.C.
KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

Sayı : E-76127911-929-20573
Konu : Birim Kalite Komisyonu

18.10.2021

GENEL SEKRETERLİK MAKAMINA

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığımızda Birim Kalite Komisyonu oluşturularak ilişikte sunulmuştur.
Gereğini bilgilerinize arz ederim.

İrfan CANDAŞ
Daire Başkanı

Ek: Liste (1 sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Doğrulama Kod: F3DFC1E9-12A2-4220-9E31-65DF4F7088B0 Doğrulama Adres: <https://www.turkiye.gov.tr/karadeniz-teknik-universitesi-rektoru>
61080 – Trabzon /
TÜRKİYE
Tel: 04623772421 Faks: 04623777973 www.ktu.edu.tr Ayrıntılı Bilgi İçin İrtibat
Hasan AKÇAY
ktuogradmin@ktu.edu.tr Sayfa
1 / 1



Mustafa GENÇ	Başkan
Mustafa ALVER	Üye
Hüseyin AL	Üye
Hamit KOSE	Üye

Doğrulama Kod: F3DFC1E9-12A2-4220-9E31-65DF4F7088B0 Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Doğrulama Adres: <https://www.turkiye.gov.tr/karadeniz-teknik-universitesi-rektoru>





T.C.
KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

14.10.2021 14:25
E-76127911-929-20545
03160887

Ek-2

Sayı : E-76127911-929-20545
Konu : Görev Planı

14.10.2021

DAĞITIM YERLERİNE

Dairemizde Şube Müdürlerinin ve Birim Sorumlularının bağlı olduğu görev alanları ekli listedeki şekilde tarafımdan belirlenmiştir.
Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

İrfan CANDAŞ
Daire Başkanı

Ek: Tablo(1 sayfa)

Dağıtım :
Cevdet Altuntaş (Şube Müdürü)
Mustafa Genç (Şube Müdürü)
Hüseyin Al (Birim Sorumlusu)
Mustafa Alver (Şef)
Öğr. Gör. Mustafa Zafer Kırıcı (Öğretim Elemanı)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Doğrulama Kodu: 3FBA4F56-1454-4442-91EF-AAE2E5875EC0 Doğrulama Adres: <https://www.turkiye.gov.tr/karadeniz-teknik-universitesi-ebys>

61080 - Trabzon /
TÜRKİYE
Tel: 04623772421

Faks: 04623777973

www.ktu.edu.tr

Ayrıntılı Bilgi İçin İrtibat
Hasan AKÇAY
ktuogradmin@ktu.edu.tr

Sayfa
1 / 1



CEVDET ALTUNTAŞ	MUSTAFA GENÇ	MUSTAFA ZAFER KIRICI	HÜSEYİN AL	MUSTAFA ALVER
Mühendislik	Medikal Yüksek Okullar	Tıp	Bilgi İşlem	Lisansüstü
Mimarlık	Yazı İşleri	Diş	İstatistik	
Fen-Edebiyat	E-İmla Bürosu	Eczacılık		
Sürmene Deniz Bilimleri	Diploma	Sağlık Bilimleri		
Ofis Teknoloji	Belge-Büro	YÖS Bürosu		
Orman İktisadi ve İdari Bilimler	Destek Hiz.			



T.C.
KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
GENEL SEKRETERLİK
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı - Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
Yazı İşleri Birimi
07/09/2015 13:36 - 76127911-903.07.01-E.1988
00626093

Ek-3

Sayı : 76127911-903.07.01-
Konu : Personel Bilgileri

07/09/2015

GENELSEKRETERLİK MAKAMINA
(Elektronik Belge Yönetim Sistemi Birimi)

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığımızda Memur olarak çalışmakta olan Osman Zeki ŞEN'in Yabancı Uyruklu Öğrenciler Birimi Bölüm Sorumlusu olarak Ebys sisteme tanınması gerekmektedir.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

İrfan CANDAŞ
Daire Başkanı



