



ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

01 Ocak – 31 Aralık 2022

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

A.1.1. Yönetişim Modeli ve İdari Yapı

Karadeniz Teknik Üniversitesi Rektörlüğü teşkilat yapısında ve Genel Sekreterliğe bağlı olarak görev yapan Başkanlığımızda; 1 daire başkanı, 3 şube müdürü, 1 öğretim görevlisi, 1 mühendis, 1 çözümleyici, 1 istatistikçi, 4 şef, 24 bilgisayar işletmeni, 3 memur, 2 sözleşmeli memur, 1 hizmetli, 8 sürekli işçi olmak üzere toplam 50 personel çalışmaktadır. İdari kadrolar gerekli yetkinliğe sahip durumdadır.

A.1.2. Liderlik

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı olarak, stratejik amaç ve hedeflerimize ulaşmayı güvence altına almak adına, yönetsel ve idari yapılanma süreci devam etmektedir. Yönetim kadrosu ve idari kadroların yetkinliklerinin artırılması için birim içi eğitimler yapılmıştır.

Başkanlığımız Birim Kalite Komisyonu oluşturulmuş ve birim web sayfasında gösterilmiştir. Oluşturulan komisyon Başkanlığımızın faaliyet ve süreçlerin gözden geçirilmesi, iyileştirme adımları çalışmalarını da takip etmektedir.

A.1.3. Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi

Üniversitemiz eğitim-öğretimin planlaması ve sürdürülmesi için belirlediği hedefler doğrultusunda öğrenciler ve dış paydaşlarımızın beklentilerini dikkate alarak geleceğe uyum sağlamak ve eğitimde dijitalleşme ile birlikte çeşitli uygulamalar geliştirilmektedir.

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından istenen bilgilerin ulaştırılması,
Personelin bilgi düzeyini ve yapılan işin kalitesini artırmak,
Karar alma ve uygulamada çalışan personelin katılımının ön planda tutmak ve sorumluluk vermek,
Çalışanların yenilikler ve değişiklikler konusunda bilgilendirilmesi ve uygulamanın da bu çerçevede yürütülmesine yönelik çalışmalar,
Koordineli ekip çalışmasını ve organizasyonun işlerliğini maksimum düzeye çıkarmak.
Mevzuatta gerekli olan düzenleme ve güncellemelerin yapılması, önceliklerimiz olarak sıralanabilir.

A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları

Daire Başkanlığımızın iç kalite güvencesi süreç ve mekanizmaları tanımlanmış ve birimimizin iş akış şemaları, iç/dış paydaş tespiti, yetki, görev ve sorumlulukları belirtilmiştir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE

A.1. Liderlik ve Kalite

A.1.1. Yönetişim Modeli ve İdari Yapı

Karadeniz Teknik Üniversitesi Rektörlüğü teşkilat yapısında ve Genel Sekreterliğe bağlı olarak görev yapan Başkanlığımızda; 1 daire başkanı, 3 şube müdürü, 1 öğretim görevlisi, 1 mühendis, 1 çözümleyici, 1 istatistikçi, 4 şef, 24 bilgisayar işletmeni, 3 memur, 2 sözleşmeli memur, 1 hizmetli, 8 sürekli işçi olmak üzere toplam 50 personel çalışmaktadır. İdari kadrolar gerekli yetkinliğe sahip durumdadır. (Kanıt 1, Kanıt 2)

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Yetki Görev ve Sorumluluklar [web sayfasında](#) belirtilmiştir.(Kanıt 3) 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.

Başkanlığımızda bulunan komisyonlar [web sayfasında](#) duyurulmuştur.(Kanıt 4)

Kanıt

1. [Birim Organizasyon Şeması](#)
2. [Personel](#)
3. [Hakkımızda](#)
4. [Komisyonlar](#)

A.1.2. Liderlik

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı olarak, stratejik amaç ve hedeflerimize ulaşmayı güvence altına almak adına, yönetsel ve idari yapılanma süreci devam etmektedir. Yönetim kadrosu ve idari kadroların yetkinliklerinin artırılması için eğitimlere devam edilmektedir. Daire Başkanlığının yöneticilerinin liderlik özelliklerini ve yetkinliklerini arttırmak için; Memur Akademisi, Beden Dili ve İletişimi, Protokol Kuralları, Stres ve Stresle Başa Çıkma Yolları, Odaklanma ve Motivasyon ve Etkili İletişim Beceriler konulu eğitimler düzenlenmiş olup, Daire Başkanlığımız yöneticileri adı geçen eğitimlere yüz yüze ya da on-line katılım sağlamıştır. (Kanıt 1, Kanıt 2)

Daire Başkanı, Şube Müdürleri ve Birim Sorumlusu katılımlarıyla BAV (Bilgi Alışverişi Toplantısı) periyodik olarak her pazartesi saat 9.30 'da Daire Başkanı odasında toplanmaktadır. Ayrıca Birim Yöneticileri kendi birim personelleri ile belirli aralıklarla ve iş durumuna göre birim içi toplantılar yapmaktadır. (Kanıt 3)

Kanıt

1. [Protokol Kuralları Eğitimi](#)
2. [Odaklanma ve Motivasyon Eğitimi](#)
3. [BAV Toplantı Fotoğrafı. jpg](#)

A.1.3. Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi

Üniversitemiz eğitim-öğretimin planlaması ve sürdürülmesi için belirlediği hedefler doğrultusunda öğrenciler ve dış paydaşlarımızın beklentilerini dikkate alarak geleceğe uyum sağlamak ve eğitimde dijitalleşme ile birlikte çeşitli uygulamalar geliştirilmektedir.

- Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından istenen bilgilerin ulaştırılması,
- Personelin bilgi düzeyini ve yapılan işin kalitesini artırmak,
- Karar alma ve uygulamada çalışan personelin katılımının ön planda tutmak ve sorumluluk vermek,
- Çalışanların yenilikler ve değişiklikler konusunda bilgilendirilmesi ve uygulamanın da bu çerçevede yürütülmesine yönelik çalışmalar,
- Koordineli ekip çalışmasını ve organizasyonun işlerliğini maksimum düzeye çıkarmak.
- Mevzuatta gerekli olan düzenleme ve güncellemelerin yapılması, önceliklerimiz olarak sıralanabilir.

A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları

Daire Başkanlığımızın iç kalite güvencesi süreç ve mekanizmaları tanımlanmış ve birimimizin iş akış şemaları, iç/dış paydaş tespiti, yetki, görev ve sorumlulukları belirtilmiştir. (Kanıt 1, Kanıt 2, Kanıt 3) 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 4)

Öğrenci geri bildirimi elde etmeye yönelik sistemler mevcut olup aktif halde kullanılmaktadır.

Daire Başkanlığımız [web sayfası](#) (<https://www.ktu.edu.tr/oidb>) iç ve dış paydaşlarımız tarafından aktif olarak kullanılmaktadır.Web sayfamızı 2022 yılı içerisinde **1,029,225** ziyaretçi ziyaret etmiştir.(Kanıt 5)

Öğrenci İşleri Çağrı Merkezi Birimi, öğrencilerimizin öğrenim sürecindeki tüm işlem ve bilgi taleplerine cevap vermek amacıyla **23 Mart 2022** tarihinde hizmete açıldı. **15262** gelen çağrıya cevap verdi. (Kanıt 6)

Başkanlığımızla iletişim kurmaya çalışan iç ve dış paydaşlarımıza yönelik olarak hızlı ve ulaşılabilir iletişim sağlamak amaçlı; Öğrenci İşleri e-posta Birimi oidb@ktu.edu.tr adresine gelen tüm e-postalara ivedilikle cevap vermektedir.

Öğrenci İşleri Belge Birimi İç paydaşlarımızın ulaşılabilirliğini kolaylaştırma adına çok sık talep edilen belgeleri hızlıca hazırlayıp sunulmaktadır. 2022 yılı içerisinde; **8044** Öğrenci Belgesi, **5638** Genel Transkript ve **5383** Mezuniyet Transkripti verilmiştir. (Kanıt 7)

Birim Kalite Komisyonu, KTÜ' nün birim içerisinde kalite güvence sistemi çalışmalarının gerçekleştirilmesi, birim içerisindeki farkındalığın oluşturulması ve Rektörlük tarafından istenen raporların hazırlanmasından sorumludur. Birim Kalite Komisyonu [web safasında](#) duyurulmuştur. (Kanıt 8)

KTÜ Kalite Güvence Sistemi Yönergesi kapsamında birim kalite komisyonlarının yapısı, 2021 yılı birim iç değerlendirme raporlarında yapılan hatalar, 2022 yılı için birim iç değerlendirme raporu hazırlanırken dikkat edilmesi gereken hususlar, birim performans yönetimi, paydaş katılımı, öğrenci temsiliyeti, geri bildirim mekanizmaları ve birim kalite takviminin oluşturulması hakkında katılımcılara detaylı bilgi aktarıldı. Birim Kalite Komisyonu olarak toplantıya katılım sağlandı. (Kanıt 9)

Birim Kalite Komisyonu 2022 yılı Birim iç Değerlendirme Raporu Hazırlanması Bilgilendirme Toplantısına katılım gösterdi.(Kanıt 10)

Kanıt

1. [Görev Tanımları](#)
2. [Hakkımızda](#)
3. [İş Akış Şemaları](#)
4. [Akademik Takvim](#)
5. [Web Sayfası Ziyaretçi Sayıları](#)
6. [Öğrenci İşleri Çağrı Merkezi Açılışı](#)
7. [Öğrenci İşleri Modülü Raporu](#)
8. [Birim Kalite Komisyonu](#)
9. [Birim Kalite Komisyonlarına Yönelik Bilgilendirme Toplantısı](#)
10. [Birim Kalite Komisyonu 2022 yılı Birim iç Değerlendirme Raporu Hazırlanması Bilgilendirme Toplantısı](#)

A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

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. (Kanıt 1)

Paydaşlarımızın hızlı iletişim kurmak ve danışmanlık hizmeti almak üzere personelimize kolay ulaşımını sağlamak üzere iletişim bilgilerimiz [web sayfamızda](#) yayınlanmaktadır. (Kanıt 2)

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 3)

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığımızda paydaşlarımızın kabulü vardır. Personelimizle çalışma saatleri içerisinde görüşme yapılabilmektedir. Ayrıca personel bilgileri [web sayfamızda](#) yayınlanmaktadır. (Kanıt 4)

Kanıt

1. [Birim Web Adresi](#)
2. [Öğrenci İşleri İletişim Adresleri](#)
3. [Duyurular](#)
4. [Personel Bilgileri](#)

A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

A.2.1. Misyon, Vizyon ve Politikalar

Misyon ve vizyonumuz Başkanlığımızca tanımlanmış olup, başkanlığımız çalışanları tarafından bilinmekte aynı zamanda web sayfası aracılığıyla tüm iç ve dış paydaşlarla paylaşılmıştır.(Kanıt 1)

Kanıt

1. [Başkanlık Misyon-Vizyon](#)

A.2.2. Stratejik Amaç ve Hedefler

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. [Stratejik Plan Bilgi Yönetim Sistemine](#) belirli dönemlerde veri girişi yapılmaktadır.

Üniversitemizin 2024-2028 dönemini kapsayacak stratejik planına ilişkin hazırlıkları devam etmektedir. Yeni planımızdaki hedeflerimizi belirlemek, bu hedeflere ulaşabilmek ve kalite güvence sistemimizi sağlıklı bir şekilde sürdürebilmek için personelimizin görüş, öneri ve memnuniyetini bildiren [anketleri](#) doldurması sağlanmıştır.

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.

A.2.3. Performans Yönetimi

Daire Başkanlığımız, hem Üniversitemizin 2019-2023 Stratejik Planında yer alan ve hedeflerden birimimiz sorumluluğunda yer alan gösterge verileri Bilgi Yönetim Sistemi (BYS) içerisinde bulunan ve 7/24 açık olan Stratejik Plan Bilgi Yönetim Sistemi modülüne girmekte, sistem aracılığıyla yıllar itibarı ile performans değerlerini karşılaştırabilmektedir. (Kanıt 1)

Kurumumuz performans yönetim sistemi, bilişim sistemleri ile destekli olarak tüm izleme ve raporlama süreçleri başkanlığımız koordinasyonunda ve [Rektörlük Kurumsal Gelişim Ve Planlama Koordinatörlüğü](#) ile işbirliği içinde yürütülmektedir. Bu süreçlere ilişkin [Rektörlük Kurumsal Gelişim Ve Planlama Koordinatörlüğü](#) ile ortaklaşa üretilen performans bilgisi, mali olan veya olmayan süreçlere ilişkin karar alma aşamalarında yönetime destek sağlamaktadır.

Yine her yıl hazırlanan ve Stratejik Plan ile bütçe arasındaki bağlantıyı sağlayan yıllık performans programında yer alan ve üçer aylık dönemlerde izlenen birimimiz sorumluluğundaki performans göstergeleri, Ocak | Nisan | Temmuz | Ekim | dönemlerinde [Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına](#) gönderilmektedir.

Başkanlığımızca, interaktif ortamda tüm öğrenci bilgileri güncel olarak tutulmakta olup, başkanlığımız birimlerinde kullanılan öğrenci otomasyon programıyla raporlanmaktadır.

Öğrenci bilgileri [YÖKSİS](#) sayfasına aktarılmakta, tüm öğrencilerimizle ve kamu kurumlarımızla e-devlet sisteminden paylaşılmaktadır. (Kanıt 2)

Kanıt

1. Stratejik Plan Bilgi Yönetim Sistemi
2. YÖKSİS Teyitleşme Ekranı Ekran Görüntüsü

A.3. Yönetim Sistemleri

A.3.1. Bilgi Yönetim Sistemi

Üniversitemiz yükseköğretim programlarına Merkezi Yerleştirme Sınavları sonucunda yerleştirilen öğrencilerin ilk kayıt işlemlerinden mezun oluncaya kadar ya da çeşitli nedenlerden ayrılıncaya kadar harç, ders, intibak, değişim programları, yatay geçiş, dikey geçiş ve diğer kurumlarla her

türlü yazışmalar vb. gibi öğrencilerimizle ilgili bütün işlemler Başkanlığımızca yapılmaktadır. Başkanlığımızda kurumsal bilginin edinimi, saklanması, kullanılması, işlenmesi ve değerlendirilmesine destek olacak [Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi \(BYS\)](#) mevcuttur.

Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi kullanıcıları yönetici tarafından tanımlı olup, personelin rollerine ve yetkilerine (Daire Başkanı, Şube Müdürü, Şef vb.) göre öğrenci bilgilerine erişebilir olması ve işlem yapma yetkisi sınırlandırılmıştır. Ayrıca bilgi güvenliğine yönelik olarak da sistem kayıtları kayıt altına alınmaktadır.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Öğrenci [Başvuru Sistemi](#) mevcut olup Kurumlararası Yatay Geçiş ve Yabancı Uyruklu Öğrenciler bu sistemi kullanarak başvuru yapmaktadır. 2022 yılı içerisinde Yatay Geçiş (Kurumlararası Yatay Geçiş, Merkezi Yatay Geçiş) Yandal, Çift Anadal ile başvuru yapan [3370](#) öğrenci bulunmaktadır. Yabancı Öğrenci olarak başvuru yapan [6705](#) öğrencidir.

[Mezun Öğrenci Bilgi Sistemi](#) bulunmaktadır. Mezun Öğrenci Bilgi Sistemine 2022 yılı içerisinde [9619](#) mezun öğrenci üye olmuştur.

Başkanlığımız tarafından yürütülen iş ve işlemlere ait üretilen bilgi ve belgeler [EBYS](#) üzerinden ilgili birim ve kurumlara iletilmektedir. Bunun yanı sıra kayıtlı [KEP adresi](#) mevcut olan tüm kurumlara bilgiler KEP ten gönderilmektedir.

Elektronik imzalı öğrenci belgesi ve not durum belgesi düzenlenmektedir. Öğrencilerimiz bu belgeleri merkezimize gelmeden elektronik ortamdan alabilmektedir. Mezun öğrencilerimiz de not durum belgelerini bulundukları yerden elektronik olarak alabilmektedirler.

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.

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 2022 yılında [3443](#) diploma kargolanmış ve mezunlarımıza ulaştırılmıştır.

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.

Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi (BYS) ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Daire Başkanlığımızın kullandığı temel bilgi sistemleridir.

[Kurumsal Sistemler](#)

1. [Elektronik Belge Yönetim Sistemi \(EBYS\)](#)
2. [KTÜ Bilgi Yönetim Sistemi Öğrenci İşleri Modülü](#)
3. [Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi \(BYS\)](#)

[Kurum Dışı Sistemler](#)

1. [E-devlet](#)
2. [E-bütçe](#)
3. [YÖKSİS](#)

A.3.2. İnsan Kaynakları Yönetimi

Başkanlığımız hizmetin sürekli, etkin, verimli, kaliteli ve yeterli sayıda personel tarafından yürütülmesinin sağlanması için personel ihtiyacını üniversitemizin ilgili birimleri ile iletişime geçerek karşılamakta, kurum içi mevzuat düzenlemeleri (Rotasyon Yönergesi) ile de bu ihtiyacı gidermektedir.

Başkanlığımızda görevlendirilen personellerin kişisel ve mesleki gelişimine ilişkin Üniversitemizin

kurumsal olarak gerçekleştirdiği " Memur Akademisi" eğitimlerine katılımı sağlanmaktadır. (Kanıt 1)
Üniversitemiz personelini bir üst düzey göreve yetkin bir şekilde hazırlamak için Yetenek Havuzu Yolculuğu eğitimleri başlamıştır.(Kanıt 2)

Başkanlığımız, birimimizde göreve yeni başlayan personeller için Memur Akademisi kapsamında Mesleki oryantasyon programı düzenlemektedir. Bu program için Başkanlığımız tarafından oryantasyon sorumlusu belirlenmiş ve sorumlu bilgisi Memur akademisi web sayfasından paylaşılmaktadır. (Kanıt 3)

Başkanlığımızca Emekli olan personelimize veda yemeği organizasyonu yapılmış olup ve plaket takdim edilmiştir. (Kanıt 4)

Üniversitemizin akademik, idari personel ve öğrencilerinin 2021 yılındaki faaliyetleri esas alınarak; Göstermiş oldukları üstün başarı ve hizmetlerinin değerlendirilmesi, performanslarının artırılması ve çalışmalarının desteklenmesi amacıyla KTÜ Ödül Yönergesi kapsamında KTÜ 2022 Yılı ödülleri verilmiştir. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli Hüseyin AL ise İdari Personel Başarı Ödülü'ne layık görülen KTÜ personelleri arasında yer aldı. (Kanıt 5)

Kanıt

1. [Memur Akademisi](#)
2. [Yetenek Havuzu](#)
3. [Birim Oryantasyon Sorumlusu Resmi Yazısı](#)
4. [İzzet Şahin Emekli Veda Töreni](#)
5. [İdari Personel Başarı Ödülü](#)

A.3.3. Finansal Yönetim

Başkanlığımız bütçesinin gelir kaleminin tamamı devlet bütçesi olup bütçemiz yıl içerisindeki ihtiyaçlar doğrultusunda harcanmaktadır. Kırtasiye 171.985,90 TL, Hizmet 10.000,00 TL ve Tamir Bakım 2.621,74 TL olarak 2022 yılı içerisinde harcanmıştır.

Kanıt

1. [2022 Giderleri Excel Tablosu](#)

A.3.4. Süreç Yönetimi

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.

Birim Faaliyet raporlarımız [web sayfasında](#) yayınlanmaktadır. (Kanıt 1)

Kanıt

1. [Birim Faaliyet Raporları](#)

A.4. Paydaş Katılımı

A.4.1. İç ve Dış Paydaş Katılımı

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.

Web sayfamızda paydaşlarımızın hızlı iletişimini sağlamak üzere Başkanlığımız ve Yönetim Bilgi Sistemleri Birimi organizasyonu ile [bize yazın sayfası](#) oluşturulmuş ve yönetilmiştir.(Kanıt 2)

Bilgi İşlem Destek Sistemi, çözümün yalnızca bilgi işlem dairesi başkanlığı tarafından sağlanabileceği isteklerle ilgilenmektedir. <https://roundcube.ktu.edu.tr/hesk/> istekler doğrudan bu adresten yapılmaktadır. Öğrencilerimiz KTÜ e-posta şifre, Staj Yönetimi vb. isteklerini oluşturabilmektedir. Hata Destek üzerinden gelen talepler doğrultusunda geri bildirimler Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılmaktadır. (Kanıt 3)

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 ilişki kesme](#) işlemi yapılmaktadır.

Kanıt

1. [İdari Personel Memnuniyet Anketi](#)
2. [Web Sayfamızda paydaşların geri bildirimi için yer alan bize yazın](#)
3. [Bilgi İşlem Destek Sistemi](#)

A.4.2. Öğrenci Geri Bildirimleri

Öğrenci geri bildirimi elde etmeye yönelik sistemler mevcut olup aktif halde kullanılmaktadır. Öğrencilerimizin kayıttan, mezuniyetine kadar her türlü şikâyet, öneri, itiraz ve taleplerine yönelik olarak ilk başvuru noktası hizmeti vermekteyiz. 2022 yılı içerisinde **1956** adet dilekçe Yazı İşleri Birim tarafından kaydedilmiştir. Kurum içerisinde çözebildiğimiz tüm dilekçelere ilgili birim tarafından hızlı bir şekilde cevap verilmektedir. (Kanıt 1)

Daire Başkanlığımız web sayfasında "[Bize Yazın](#)", oidb@ktu.edu.tr ile öğrenciler anlık bilgi, belge, görüş, talep, şikâyet ve önerilerini tarafımıza bildirmektedir.

Çağrı Merkezi Birimi, öğrencilerimizin öğrenim sürecindeki tüm işlem ve bilgi taleplerine cevap vermek amacıyla **23 Mart 2022** tarihinde hizmete açıldı. **15262** gelen çağrı cevaplandı. Aktif olarak cevap vermeye devam etmektedir.

<http://www.ktu.edu.tr/oidb> uzantılı web sayfamızda duyurular, haberler ve etkinlikler olarak güncel bilgiler yayınlanmaktadır. Web sayfamızı 2022 yılı içerisinde **1,029,225** ziyaretçi ziyaret etmiştir.

Kanıt

1. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Aylık Faaliyet Raporu

A.4.3. Hizmet ve Malların Uygunluğu, Kalitesi ve Sürekliliği

Başkanlığımız tarafından dışarıdan herhangi bir destek hizmeti alınmamaktadır.

B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

B.1. Eğitim Ve Öğretim

B.1.1. Eğitim-Öğretim Programları ile İlişkileri

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 yürütölmekte, bu amaçla öğrenci bilgi sistemimiz sürekli güncellemeye tabi tutulmaktadır.

Ayrıca akademik birimler arasındaki koordinasyonun sağlanması ve uygulama birliği sağlanmasına yönelik olarak mevcut yönetmelik ve yönergelerimizin doğru anlaşıl原因 olarak uygulanması için sözlü danışmanlık hizmeti verilmektedir. Bunun bir benzeri olarak aynı danışmanlık hizmetini tüm öğrencilere de sunmaktayız.

Üniversitemize yeni kayıt yaptıran öğrencilerimizle, yatay geçişle gelen öğrencilerimize, Üniversitemizin tarihçesi, amaç ve hedefleri, birimleri, öğrencilerimizin kayıt süreçleri (İlk kayıt, ders kaydı, Çift ana dal ve yan dal, kayıt dondurma, kayıt silme vb.), eğitim-öğretim süreci (akademik yıl, ders programları, akademik danışmanlık, sınav, staj, mezuniyet vb.), öğrencilerimizin tabi oldukları mevzuatlar, üniversitemizde öğrencilerimize ilişkin bilgi sistemleri, üniversitenin sosyal, kültürel, spor ve sağlık imkânları ile öğrencilerimizin destek alabilecekleri birimler, ulaşım imkânları hususlarında [Genel Sekreterlik](#) koordinasyonunda bilgilendirici el kitabı hazırlama çalışması yürütölmüştür. (Kanıt 1)

Kanıt

1. [Öğrenci Oryantasyon Kitabı](#)

C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

C.1. Araştırma Ve Geliştirme

C.1.1. Araştırma-Geliştirme İle İlişkileri

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Bilgi İşlem ve İstatistik Birimi tarafından istenilen istatistik veriler hazırlanıp paydaşlarımızla paylaşılır. [Web sayfasında](#) Yüksek Öğretim Taban Puanları Listesi yayınlanmaktadır.(Kanıt 1)

Üniversitemizin araştırma-geliştirme faaliyetleri ve akademik personelin araştırmalarında ihtiyaç duyduğu güncel verilere hızlı ve doğru şekilde ulaşılabilmesi için Ktü Bilgi Yönetim Sistemi içerisinde [KTU Veri](#) adı altında veri havuzu oluşturulmuş, bu veriler tüm akademik ve idari personelimizin ulaşımına sunulmuştur. (Kanıt 2)

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. [Taban Puanlar](#)
2. [Personel Bilgi Yönetim Sistemi](#)

D. TOPLUMSAL KATKI

D.1. Toplumsal Katkı

D.1.1. Toplumsal Katkı ile İlişkileri

Üniversitemiz öğrencilerine, akademik ve idari personeline kısaca Daire Başkanlığımızın tüm paydaşlarına, bünyesinde verilen hizmetleri, kolaylaştırıcı hizmet anlayışını benimseyerek güvenli, etkin, hızlı ve doğru bilgi ve/veya belge hizmetini sunmaktır.

Öğrencilerimizin topluma yapacağı katkıyı 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 2022 yılında 3443 diploma kargolanmış ve mezunlarımıza ulaştırılmıştır.

D.2. Toplumsal Katkı Süreçlerine Destekleri

D.2.1. Engelsiz Birim

Sağlık Kültür Spor Dairesi Başkanlığı bünyesinde bulunan [Engelli Öğrenci Birimi](#) tarafından Engelli öğrencilerin sosyal ve akademik faaliyetlerine destek olmaktadır. Öğrencilerin engellilik durumu kayıt esnasında tespit edilerek veri tabanına kaydedilmektedir. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı da Engelli Öğrencilerimize ait istatistiki bilgiler istenildiği zaman ilgili birimlerle paylaşılmaktadır

PUANLAMA (OLGUNLUK DÜZEYİ)

1

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

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

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.1.4.					X	
A.1.5.				X		
A.2.1.			X			
A.2.2.			X			
A.2.3.			X			
A.3.1.					X	
A.3.2.		X				
A.3.3.				X		
A.3.4.			X			
A.4.1.				X		
A.4.2.				X		
A.4.3.				X		
LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE PUAN TOPLAMI						53
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
TÜM ÖLÇÜTLERE AİT PUANLARIN TOPLAMI						66

