



ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

01 Ocak – 31 Aralık 2023

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE

A.1. Liderlik ve Kalite

A.1.1. Yönetişim Modeli ve İdari Yapı

Başkanlığımızda; 1 daire başkanı, 2 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 49 personel çalışmaktadır (Kanıt A.1.1.1). Organizasyon şeması, görev ve sorumluluklar, alt birimler ve personel itibarıyla görev dağılımları, görev tanımları, yürütülen faaliyetlere ait iş akış süreçleri oluşturulmuştur (Kanıt A.1.1.2, A.1.1.3, A.1.1.4, A.1.1.5). Kurumsal dönüşümü sağlayacak yönetim modelinin kurulması çok sesliliği oluşturabilmek ve paydaş temsiliyetini artırabilmek için komisyonlar oluşturulmuştur (Kanıt A.1.1.6).

Kanıtlar

- [Kanıt A.1.1.1](#)
- [Kanıt A.1.1.2](#)
- [Kanıt A.1.1.3](#)
- [Kanıt A.1.1.4](#)
- [Kanıt A.1.1.5](#)
- [Kanıt A.1.1.6](#)

A.1.2. Liderlik

Daire Başkanı, Şube Müdürleri BAV (Bilgi Alışverişi Toplantısı) yapmaktadır (Kanıt A.1.2.1). Ayrıca Birim Yöneticileri belirli aralıklarla ve iş durumuna göre birim içi toplantılar yapmaktadır (Kanıt A.1.2.2). 2023 yılında akademik ve idari personelin; birim yöneticilerine ulaşılma düzeyi %85 olarak gerçekleşmiştir. İçerisinde liderlik ve kalite kültürünün de ölçüldüğü anket sonuçları rapor olarak yayımlanmıştır (Kanıt A.1.2.3). Üniversite Kalite Komisyonundan birimize yapılan saha ziyaretinde, Daire Başkanı liderliğinde kalite komisyonumuz kalite güvence sistemine yönelik/eylem faaliyet ve PUKÖ çevrimleri konusunda çalışmalarını sunmuştur (Kanıt A.1.2.4). Daire Başkanı liderliğinde kalite komisyonumuz kalite güvence sistemine yönelik/eylem faaliyet ve PUKÖ çevrimleri konusunda toplantılar yapmaktadır (Kanıt A.1.2.5). Üniversitemiz Dekan Yardımcıları ile ÖİDB ev sahipliğinde 'Pedagojik Formasyon Toplantısı' gerçekleştirildi (Kanıt A.1.2.6). Daire Başkanı çalışma ortamında birlik, beraberlik, iletişim, iş ve işlemlerde koordinasyon ve huzurlu bir çalışma ortamının sağlanması konusunda birim personeli ile her zaman iletişim içerisinde (Kanıt A.1.2.7). "Planlama ve Karar Verme Süreci", "Lider Doğulur mu, Olunur mu?" konulu eğitimler düzenlemiş olup, yöneticiler eğitimlere yüz yüze katılım göstermiştir (Kanıt A 1.2.8).

Kanıtlar

- [Kanıt A.1.2.1](#)
- [Kanıt A.1.2.2](#)
- [Kanıt A.1.2.3](#)
- [Kanıt A.1.2.4](#)
- [Kanıt A.1.2.5](#)
- [Kanıt A.1.2.6](#)
- [Kanıt A.1.2.7](#)
- [Kanıt A.1.2.8](#)

A.1.3. Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi

Yükseköğretimdeki değişimi ve eğilimleri yakından takip ederek uygun teknolojik sistemler ile dijital dönüşüme uyum sağlayabilen kurum olarak iyileştirmelere devam edilmektedir, yenilenen "Mobil Uygulama" ile ulaşılabilirliğimiz artacaktır (Kanıt A.1.3.1). Mezun öğrencinin diplomasını teslim alırken diploma defterine attığı ıslak imzanın, tablet yardımıyla dokunmatik kalem yardımı ile dijital ortamda alınması planlanmış ancak yazılım desteği gerektiğinden uygulanamamıştır. Diploma Eklerinin ve ilişik kesme belgelerinin EBYS üzerinden elektronik imza ile imzalanması planlanmış yazılım desteğinin sağlanacağı bildirilmiştir. Daha önce mezun olan tüm öğrencilerin diploma çıktısı alınıp raflarda saklanmaktaydı. Saklama koşullarında iyileştirme planı yapıp yanmaz çelik raflı dolap temin edildi. Kontrol aşamasında fark edilen saklama zorlukları ve arşiv maliyetinden de kurtulmak üzere tescile giden diplomalar hariç talebe bağlı çıktısı alınır hale getirilmiştir. Öğrenci İşleri Modülü Yardım Menüsü oluşturulması, Öğrenci Başvuru sistemleri için giriş menüsü

oluşturulması, Öğrencilerin İlişik Kesme tebligatları elektronik ortamda gönderilmesi, Öğrenci Ders Yazılım ekranının geliştirilmesi planları, PUKO çevrimleri kapsamında geliştirilmesi 2023 Birim Kalite Komisyonu sunumunda bahsedilmiştir (Kanıt A.1.3.2).

Kanıtlar

- [Kanıt A.1.3.1](#)
- [Kanıt A.1.3.2](#)

A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları

Daire Başkanlığımızın iç kalite güvencesi süreç ve mekanizmaları tanımlanmış ve iş akış şemaları, iç/dış paydaş tespiti, yetki, görev ve sorumlulukları belirtilmiştir (Kanıt A.1.4.1, Kanıt A.1.4.2, Kanıt A.1.4.3). Eğitim-öğretim süreçleri akademik takvime bağlanmış olup, paydaşlarımız ile paylaşılmaktadır (Kanıt A.1.4.4). Web sayfamızı 2023 yılı içerisinde 1,172,859 ziyaretçi ziyaret etmiştir (Kanıt A.1.4.5). Çağrı Merkezi Birimi 48502 gelen çağrıya cevap verdi (Kanıt A.1.4.6). Çağrı Merkezimizin iyileştirmeye açık alanlarının tespit edilmesi amacı ile anket düzenlenmiştir (Kanıt A.1.4.7). Anketi sonuçları yayınlanmıştır (Kanıt A.1.4.8). Bize Yazın sisteminden gelen 1002 forma cevap verilmiştir (Kanıt A.1.4.9). 2023 yılı içerisinde; 6894 Öğrenci Belgesi, 3689 Genel Transkript ve 1231 Mezuniyet Transkripti verilmiştir (Kanıt A.1.4.10). Kalite Komisyonu KTÜ Kalite Güvence Sistemi kapsamında toplantı düzenleyerek katılımcılara detaylı bilgi aktardı (Kanıt A.1.4.11). Ayrıca 2023 yılı BİDR hazırlanması toplantısına katılım gösterildi (Kanıt A.1.4.12). BİDR puanı 2021 yılında 49 olup, 2022 yılında 56,56 puana yükselmiştir (Kanıt A.1.4.13).

Kanıtlar

- [Kanıt A.1.4.1](#)
- [Kanıt A.1.4.2](#)
- [Kanıt A.1.4.3](#)
- [Kanıt A.1.4.4](#)
- [Kanıt A.1.4.5](#)
- [Kanıt A.1.4.6](#)
- [Kanıt A.1.4.7](#)
- [Kanıt A.1.4.8](#)
- [Kanıt A.1.4.9](#)
- [Kanıt A.1.4.10](#)
- [Kanıt A.1.4.11](#)
- [Kanıt A.1.4.12](#)
- [Kanıt A.1.4.13](#)

A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

Başkanlığımız plan, rapor, formlar, belge vb. veriler açık, doğru, güncel ve kolay ulaşılabilir şekildedir (Kanıt A.1.5.1). Paydaşlarımızın hızlı iletişim kurması ve danışmanlık hizmeti alması için iletişim bilgilerimiz paylaşılmaktadır (Kanıt A.1.5.2). Web sayfası içerik sorumluları belirli olup, gerekli kontrol mekanizmaları işletilmektedir (Kanıt A.1.5.3). İstatistiki sayılar üretilip, paylaşılmaktadır (Kanıt A.1.5.4). Birimimiz çalışma saatleri belirtilmiştir (Kanıt A.1.5.5). Öğrenci bilgileri YÖKSİS sayfasına aktarılıp, e-devlet sisteminden paylaşılmaktadır (Kanıt A.1.5.6). Kişisel Verilerin Korunması konusunda personelin farkındalığını arttırabilmek amacıyla Rektör Danışmanımız Öğr. Gör. Ali Haydar DOĞU tarafından sunulan eğitime katılım sağlandı (Kanıt A.1.5.7).

Kanıtlar

- [Kanıt A.1.5.1](#)
- [Kanıt A.1.5.2](#)
- [Kanıt A.1.5.3](#)
- [Kanıt A.1.5.4](#)
- [Kanıt A.1.5.5](#)
- [Kanıt A.1.5.6](#)
- [Kanıt A.1.5.7](#)

A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

A.2.1. Misyon, Vizyon ve Politikalar

ÖİDB misyonu ve vizyonu paylaşılmaktadır. (Kanıt A.2.1.1). Kalite Komisyonu'nun gerçekleştirmiş olduğu birim ziyaretleri iç kalite güvencesinin önemli bir parçası olup birimimize saha ziyareti gerçekleştirilmiş olup, alınan geri bildirimlerden hareketle iyileştirmelerin hayata geçirilmesi için kalite güvencesi takvimi oluşturulmuştur (Kanıt A.2.1.2). Kalite kültürünün yaygınlaştırılması için toplantıları yapılmış olup, ayrıca Kalite Komisyonu tarafından düzenlenmiş toplantılara katılım sağlanmıştır. Paydaşlarımızdan e-posta, çağrı merkezi, bize yazın, anket yoluyla gelen talep, şikayet, öneri ve sorunlar güçlü ve zayıf yönlerimizi göstermekte ve bu doğrultuda çalışmalarımızı PUKO döngüsü kullanılarak iyileştirmemizi sağlamaktadır (Kanıt A.2.1.3).

Kanıtlar

- [Kanıt A.2.1.1](#)
- [Kanıt A.2.1.2](#)
- [Kanıt A.2.1.3](#)

A.2.2. Stratejik Amaç ve Hedefler

2019-2023 Stratejik Planına katkı amaçlı başkanlığımızdan istenen tüm veriler hızlı ve güncel olarak verilmiştir. SPGYS belirli dönemlerde veri girişi yapılmaktadır (Kanıt A.2.2.1). Üniversitemizin 2024-2028 dönemini kapsayacak yeni stratejik planımızdaki hedeflerimizi belirlemek için personelimizin görüş, öneri ve memnuniyetini bildiren anketleri doldurması sağlanmıştır (Kanıt A.2.2.2). Üniversitemiz 2024-2028 Stratejik Planı, "2024-2028 Stratejik Planı Tanıtım Toplantısı" ile tanıtıldı, başkanlığımız katılım sağladı, bilgilendirme klavuzu incelendi (Kanıt A.2.2.3, A.2.2.4, A.2.2.5).

Kanıtlar

- [Kanıt A.2.2.1](#)
- [Kanıt A.2.2.2](#)
- [Kanıt A.2.2.3](#)
- [Kanıt A.2.2.4](#)
- [Kanıt A.2.2.5](#)

A.2.3. Performans Yönetimi

Daire Başkanlığımız, Stratejik Plan Bilgi Yönetim Sistemi modülüne veri girişi yapmakta olup, sistem aracılığıyla yıllar itibarı ile performans değerlerini karşılaştırabilmektedir (Kanıt A.2.3.1). 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 (Kanıt A.2.3.2). Stratejik Plan ile bütçe arasındaki bağlantıyı sağlayan yıllık performans programında yer alan ve üçer aylık dönemlerde izlenen birimimiz sorumluluğundaki performans göstergeleri Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına gönderilmektedir (Kanıt A.2.3.3). Başkanlığımızca, interaktif ortamda tüm öğrenci bilgileri güncel olarak tutulmakta olup, aynı zamanda verilen belgeler başkanlığımız birimlerinde kullanılan öğrenci otomasyon programıyla raporlanmaktadır (Kanıt A.2.3.4).

Kanıtlar

- [Kanıt A.2.3.1](#)
- [Kanıt A.2.3.2](#)
- [Kanıt A.2.3.3](#)
- [Kanıt A.2.3.4](#)

A.3. Yönetim Sistemleri

A.3.1. Bilgi Yönetim Sistemi

Başkanlığımız tarafından kurumsal bilginin edinimi, saklanması, kullanılması, işlenmesi ve değerlendirilmesine destek olacak Ktü Bilgi Yönetim Sistemi (BYS) Öğrenci İşleri Modülü mevcuttur (Kanıt A.3.1.1). Öğrenci İşleri Modülüne yeni menüler eklenerek fonksiyonelliği artırılmaktadır, yeni eklenen özellikler kullanıcıya görsel ekranla duyurulmaktadır. Kullanıcılar öğrenci modülü ile ilgili talep oluşturabilmektedir (Kanıt A.3.1.2). Kullanıcılar yönetici tarafından tanımlı olup, personelin rollerine ve yetkilerine göre öğrenci bilgilerine erişebilir olması ve işlem yapma yetkisi sınırlandırılmıştır. Ayrıca bilgi güvenliğine yönelik olarak da sistem kayıtları kayıt altına alınmaktadır (Kanıt A.3.1.3). Lisansüstü, Yatay Geçiş ve Uluslararası öğrencilerin başvuru, sonuç ve kayıt işlemleri başvuru sistem üzerinden yapılmaktadır (Kanıt A.3.1.4). Mezun Öğrenci Bilgi Sistemi 42.651 mezun öğrenci üye olmuş olup, web sayfasında sayılarla ÖİDB başlığı altında paylaşılmaktadır (Kanıt

A.3.1.5). Başkanlığımız tarafından yürütülen iş ve işlemlere ait üretilen bilgi ve belgeler EBYS üzerinden ilgili birim ve kurumlara ayrıca kayıtlı KEP adresi mevcut olan tüm kurumlara bilgiler KEP ten gönderilmektedir (Kanıt A.3.1.6). Öğrencilerimiz öğrenci belgesi ve not durum belgesini e-devlet üzerinden alabilmektedirler (Kanıt A.3.1.7). Mezun öğrencilerimizin mezuniyet transkripti ve diploma taleplerine en hızlı şekilde cevap verebilme ihtiyacına karşılık, EBYS sistemine tanımlamaları yaptırılmış böylece imza süreçleri hızlandırılmıştır. Sağlık İl Müdürlüğü ve Sağlık Bakanlığı onayı gerektiren diplomaları hariç olmak üzere mezuniyet kararından sonra öğrencinin talebi doğrultusunda diploma hazırlanıp öğrenciye verilmeye başlanmıştır (Kanıt A.3.1.8). Diploman Sana Gelsin uygulaması ile 5983 diploma mezunlarımıza ulaştırılmıştır (Kanıt A.3.1.9). Öğrenci İşleri Modulünden personel tarafından verilen belgeler raporlanmaktadır (Kanıt A.3.1.10). Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi (BYS) ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Yüksek Öğretim Bilgi Sistemi, KtÜ Web Yönetim Sistemi ve Stratejik Plan Bilgi Yönetimi Sistemi daire başkanlığımızın kullandığı temel bilgi sistemleridir (Kanıt A.3.1.11). 'Dijital Dönüşümde Daha Güvenli ve Erişilebilir Veri Depolama: Elektronik Belge Yönetim Sistemi', "Web Yönetim Sisteminde Uygulamalı Örnekler" ve Kurumsal Kimlikte Yaratıcı Adımlar: KTÜ Grafik Tasarım Ürünleri Hazırlama ve 'Kendi Anketini Bilimsel Olarak Geliştiren ve Yorumlayan İnsan Kaynağı Yetiştiriyoruz" eğitimlerine web sorumluları katılım sağlamıştır (Kanıt A.3.1.12).

Kanıtlar

- [Kanıt A.3.1.1](#)
- [Kanıt A.3.1.2](#)
- [Kanıt A.3.1.3](#)
- [Kanıt A.3.1.4](#)
- [Kanıt A.3.1.5](#)
- [Kanıt A.3.1.6](#)
- [Kanıt A.3.1.7](#)
- [Kanıt A.3.1.8](#)
- [Kanıt A.3.1.9](#)
- [Kanıt A.3.1.10](#)
- [Kanıt A.3.1.11](#)
- [Kanıt A.3.1.12](#)

A.3.2. İnsan Kaynakları Yönetimi

Başkanlığımız personel ihtiyacını üniversitemizin ilgili birimleri ile iletişime geçerek karşılamakta, kurum içi mevzuat düzenlemeleri "Rotasyon Yönergesi" ile de bu ihtiyacı gidermektedir (Kanıt A.3.2.1). Personelin kişisel ve mesleki gelişimine ilişkin Üniversitemizin "Memur Akademisi" eğitimlerine katılım sağlanmaktadır (Kanıt A.3.2.2). Üniversitemiz personelinin bir üst düzey göreve yetkin bir şekilde hazırlamak için Yetenek Havuzu Yolculuğu eğitimleri verilmiş olup, 4 personelimiz katılım belgesi almıştır (Kanıt A.3.2.3). Birimimizde göreve yeni başlayan personel Mesleki oryantasyon programına katılım sağlamıştır (Kanıt A.3.2.4). ÖİDB personeli Anıl SARAÇ ATAMERT KTÜ 2023 Yılı İdari Personel Başarı Ödülü'ne layık görülen KTÜ personelleri arasında yer aldı (Kanıt A.3.2.5). Daire Başkanımız "İç Paydaşlarımız ile Birlikte İdari Personel Kariyer Planlamasını Yürütüyoruz - I" toplantısına katılım sağlamıştır (Kanıt A.3.2.6).

Kanıtlar

- [Kanıt A.3.2.1](#)
- [Kanıt A.3.2.2](#)
- [Kanıt A.3.2.3](#)
- [Kanıt A.3.2.4](#)
- [Kanıt A.3.2.5](#)
- [Kanıt A.3.2.6](#)

A.3.3. Finansal Yönetim

Kurumumuz Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ile işbirliği içerisinde bu süreci yönetmekteyiz. Başkanlığımız bütçesinin gelir kaleminin tamamı devlet bütçesi olup bütçemiz yıl içerisindeki ihtiyaçlar doğrultusunda 2023 yılında birimize tahsis edilen 7.693.166,32 TL'nin 7.671.352,56TL harcanmıştır (Kanıt A.3.3.1). Birim Bütçe ve Planlama Komisyonu bulunmaktadır (Kanıt A.3.3.2). "Üniversitemiz 2024 Yılı Bütçe Uygulamaları Hakkında Bilgilendirme Eğitimi" ne katılım sağlandı (Kanıt A.4.3.3).

Kanıtlar

- [Kanıt A.3.3.1](#)
- [Kanıt A.3.3.2](#)
- [Kanıt A.3.3.3](#)

A.3.4. Süreç Yönetimi

Üniversitemiz İç Kontrol Eylem Planı kapsamında her bir standart düzeyinde yapılan faaliyetler birim faaliyet raporları ile izlenmektedir (Kanıt A.3.4.1). Kalite Güvence Sistemi kapsamında Kalite Güvence Sistemi Takvimi, Birim İç Değerlendirme Raporları kalite sayfasında yayınlanmaktadır (Kanıt A.3.4.2). Birim Paydaş Memnuniyet Anketleri yapılmaktadır (Kanıt A.3.4.3). Eğitim ve Öğretim süreçleri eğitim programlarının tasarlanması, yürütülmesi, değerlendirilmesi ve güncellenmesi faaliyetlerine ilişkin Akademik Takvim bellidir (Kanıt A.3.4.4). Eğitim-Öğretim süreçleri ilgili mevcut yönetmelik, yönergeler ve senato ilkeleri ile yürütülmektedir (Kanıt A.3.4.5). Öğretmen yetiştiren fakülteler dışında formasyon eğitimi alınabilen alanlarda örgün eğitim ve öğretim süresi içinde pedagojik formasyon eğitiminin verilmesine başlamasıyla web sayfamızda "Pedagojik Formasyon" ile ilgili sekme aktifleştirilip, ulaşılabilir olması sağlanmıştır (Kanıt A.3.4.6). Öğrenci İşleri Modülünde ilgili tanımlamalar yapılmış olup, süreç yönetilmeye başlanmıştır (Kanıt A.3.4.7). Birimimizde Pedagojik Formasyon dersleri alan öğrencilerin sürecini takip eden personel görevlendirilmiştir (Kanıt A.3.4.8). Üniversitemiz Önceki Öğrenmelerin Tanınması uygulaması yönergeye bağlı, hayata geçirmesiyle, süreç yönetilmeye başlanmıştır (Kanıt A.3.4.9). Öğrenci İşleri Modülünde ilgili tanımlamalar, akademik takviminde takvimi belirtilmiş olup, gerekli işlemler yapılmaya başlanmıştır (Kanıt A.3.4.10). Lisansüstü öğrencilerimizin eğitim süreçlerini takip etmek için Öğrenci İşleri Modülüne "Lisansüstü Süreç" sekmesi oluşturulmuştur (Kanıt A.3.4.11).

Kanıtlar

- [Kanıt A.3.4.1](#)
- [Kanıt A.3.4.2](#)
- [Kanıt A.3.4.3](#)
- [Kanıt A.3.4.4](#)
- [Kanıt A.3.4.5](#)
- [Kanıt A.3.4.6](#)
- [Kanıt A.3.4.7](#)
- [Kanıt A.3.4.8](#)
- [Kanıt A.3.4.9](#)
- [Kanıt A.3.4.10](#)
- [Kanıt A.3.4.11](#)

A.4. Paydaş Katılımı

A.4.1. İç ve Dış Paydaş Katılımı

Üniversitemizin "Kurumsal memnuniyet ve aidiyet duygusu geliştirilecektir" hedefi doğrultusunda gerçekleştirilen idari personel memnuniyet anketine başkanlığımız personeli de aktif katılım sağlamıştır (Kanıt A.4.1.1). Paydaşlarımız geri bildirimlerini e-posta, bize yazın adresinden bildirebilmektedir (Kanıt A.4.1.2). ÖİDB Çağrı Merkezi hizmet vermektedir (Kanıt A.4.1.3). Çağrı Merkezimizin hizmet kalitesini ve memnuniyet düzeyini ölçmek, değerlendirmek ve iyileştirmeye açık alanlarının tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması amacı ile "Çağrı Merkezi Memnuniyet Anketi" düzenlenmiş olup, anket sonuçları değerlendirilerek iyileştirilmeler yapılacaktır (Kanıt A.4.1.4).

Kanıtlar

- [Kanıt A.4.1.1](#)
- [Kanıt A.4.1.2](#)
- [Kanıt A.4.1.3](#)
- [Kanıt A.4.1.4](#)

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. EBYS ile 2023 yılı içerisinde birimize 14.745 kurum içi yazışma yapıldı. Aynı zamanda birimize 1.098 gelen ve 1.678 giden olmak üzere kurum dışı

yazışma yapıldı. (Kanıt A.4.2.1). Daire Başkanlığımız web sayfasında "Bize Yazın", "oidb@ktu.edu.tr" ile öğrenciler anlık bilgi, belge, görüş, talep, şikayet ve önerilerini tarafımıza bildirilmektedir (Kanıt A.4.2.2). Çağrı Merkezi Birimi hizmete açıldığından itibaren 48502 gelen çağrıya cevap verdi (Kanıt A.4.2.3). Web sayfamızı 2023 yılı içerisinde 1,029,225 ziyaretçi ziyaret etmiştir (Kanıt A.4.2.4). 2023 yılında Bize Yazın sisteminden 1183 form cevaplandı (Kanıt A.4.2.5).

Kanıtlar

- [Kanıt A.4.2.1](#)
- [Kanıt A.4.2.2](#)
- [Kanıt A.4.2.3](#)
- [Kanıt A.4.2.4](#)
- [Kanıt A.4.2.5](#)

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

Satın alım işlemleri İdari Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. İdari Mali İşler Daire Başkanlığı ile işbirliği içerisinde bu süreci gerçekleştirmekteyiz. Kurum içi alınacak teknik ekipman şartnameleri ve uygunluklarının kontrolleri de daire başkanlığımız Birim Muayene Kabul Komisyonu tarafından gerçekleştirilmektedir (Kanıt A.4.3.1).

Kanıtlar

- [Kanıt A.4.3.1](#)

B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

B.1. Eğitim Ve Öğretim

B.1.1. Eğitim-Öğretim Programları ile İlişkileri

Başkanlık olarak Üniversitenin eğitim öğretim faaliyetlerine yönelik verilerin tutulması hizmetinin en sağlıklı olabilmesi için öğrenci bilgi sistemimiz sürekli iyileştirilmektedir (Kanıt B.1.1.1). Ayrıca akademik birimler arasındaki koordinasyonun ve uygulama birliği sağlanmasına yönelik olarak mevzuatın doğru uygulanması için danışmanlık hizmeti verilmektedir. 2023 'İç Paydaş Memnuniyet Anketi' sorularından biri olup, 'evet', 'kısmen' seçenekleri birlikte değerlendirildiğinde %85,80 oranında memnuniyet görülmektedir (Kanıt B.1.1.2). Genel Sekreterlik koordinasyonunda Öğrenci Oryantasyon Kitabı hazırlanmıştır (Kanıt B.1.1.3). Öğrencilerimiz için kurumsal YouTube kanalından (tcktu1955) 2023-2024 Eğitim Öğretim Yılı Oryantasyon Programı düzenlenmiştir (Kanıt B.1.1.4). Üniversitemiz Dekan Yardımcıları ile Pedagojik Formasyon ile ilgili sorunlar, talepler ve öneriler görüşülerek "Pedagojik Formasyon Toplantısı" gerçekleştirildi (Kanıt B.1.1.5).

Kanıtlar

- [Kanıt B.1.1.1](#)
- [Kanıt B.1.1.2](#)
- [Kanıt B.1.1.3](#)
- [Kanıt B.1.1.4](#)
- [Kanıt B.1.1.5](#)

C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

C.1. Araştırma Ve Geliştirme

C.1.1. Araştırma-Geliştirme İle İlişkileri

Başkanlık tarafından istenilen istatistik veriler hazırlanıp paydaşlarımızla paylaşılmaktadır (Kanıt C.1.1.1). İç paydaşlarımız tarafından ihtiyaç duyulan sayısal veriler oluşturulan şplan sayfasında paylaşılmaktadır (Kanıt C.1.1.2). Ktü Bilgi Yönetim Sistemi içerisinde KTU Veri adı altında veri havuzu oluşturulmuş, bu veriler tüm akademik ve idari personelimizin ulaşımına sunulmuştur, geliştirilmeye devam edilmektedir (Kanıt C.1.1.3).

Kanıtlar

- [Kanıt C.1.1.1](#)
- [Kanıt C.1.1.2](#)
- [Kanıt C.1.1.3](#)

D. TOPLUMSAL KATKI

D.1. Toplumsal Katkı

D.1.1. Toplumsal Katkı ile İlişkileri

Paydaşlarımız mezun, aktif öğrenci sayılarımıza yıllar itibariye “Taban Puanlar-İstatistik” web sayfası sekmesinde ulaşmaktadırlar (Kanıt D.1.1.1). Ktü Mezun Sistemine başvuru yapan mezun öğrencilerin üyeliği birimiz tarafından onay işlemi yapılmakta olup, 42.628 öğrencimiz üye olmuştur (Kanıt D.1.1.2). Diploman Sana Gelsin uygulaması ile mezunlarımıza diplomaları kargo ile gönderilmektedir. 81 ile gönderim sağlanmıştır. Trabzonda bu uygulama ile 130 öğrenci diplomasını teslim almıştır. (Kanıt D.1.1.3). Çağrı Merkezi, iç ve dış paydaşlarımıza daha güvenilir, daha kolay ve daha kaliteli iletişim kurmak amacıyla hizmet vermektedir (Kanıt D.1.1.4). Web sayfasında “sıkça sorulular” mevcuttur, geri bildirimler doğrultusunda eklemeler ve güncellemeler yapılmaktadır (Kanıt D.1.1.5). Duyurular, haberler ve etkinlikler olarak güncel bilgiler yayınlanmaktadır (Kanıt D.1.1.6). Web sayfamızı 2023 yılı içerisinde 1,172,859 ziyaretçi ziyaret etmiştir (Kanıt D.1.1.7). Öğrenci bilgileri YÖKSİS sayfasına aktarılmakta, tüm öğrencilerimizle ve kamu kurumlarımızla e-devlet sisteminden paylaşılmaktadır (Kanıt D.1.1.8). “Ulusal Staj Programı” 2024 yılı başvuruları için öğrencilerimize duyurusu yapılmıştır (Kanıt D.1.1.9). Çevre koruma bilincinin kurum bünyesinde gelişmesine katkı sağlamak adına “Sıfır Atık Kutuları” birim içinde konumlandırılmıştır (Kanıt D.1.1.10). Sıfır Atık Komisyonu oluşturulmuştur (Kanıt D.1.1.6). İşe Yeni Başlayan Destek (Temizlik) Personeli Eğitim ve Gelişim Programı kapsamında “Sıfır Atık Eğitimi”ne katılım sağlanmıştır (Kanıt D.1.1.11).

Kanıtlar

- [Kanıt D.1.1.1](#)
- [Kanıt D.1.1.2](#)
- [Kanıt D.1.1.3](#)
- [Kanıt D.1.1.4](#)
- [Kanıt D.1.1.5](#)
- [Kanıt D.1.1.6](#)
- [Kanıt D.1.1.7](#)
- [Kanıt D.1.1.8](#)
- [Kanıt D.1.1.9](#)
- [Kanıt D.1.1.10](#)
- [Kanıt D.1.1.11](#)

D.2. Toplumsal Katkı Süreçlerine Destekleri

D.2.1. Engelsiz Birim

Engelli öğrencilerden engellilik durumunu belirtenlerin bilgileri sisteme kaydedilmektedir (Kanıt D.2.1.1). Engelli öğrencilerimize ait istatistiki bilgiler istenildiği zaman iç ve dış paydaşlarımızla paylaşmaktadır (Kanıt D.2.1.2). Kalite Komisyonu olarak engelli öğrencilerimizin tespiti konusunda bys sisteminde ‘Engelli Öğrenci Özel Gereksinim Bilgileri’ sekmesi oluşturulması ve engelli öğrencilerimizin kalite komisyonu toplantısına davet edilmesi planlanmaktadır (Kanıt D.2.1.3). Başkanlığımıza istekler hem yazılı hem de sesli olacak şekilde iletebilmektedir (Kanıt D.2.1.4). Başkanlığımıza ait binada engelli rampası bulunmaktadır (Kanıt D.2.1.5). Web sayfasında “Engelsiz Birim” sayfası oluşturulup, ‘Engelsiz Sayılar’ sayfasından engelli öğrencilere ait sayılar paylaşmaktadır (Kanıt D.2.1.6).

Kanıtlar

- [Kanıt D.2.1.1](#)
- [Kanıt D.2.1.2](#)
- [Kanıt D.2.1.3](#)
- [Kanıt D.2.1.4](#)
- [Kanıt D.2.1.5](#)
- [Kanıt D.2.1.6](#)

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

