



SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

01 Ocak – 31 Aralık 2024



BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

A.1. Liderlik ve Kalite

A.1.1. Yönetişim Modeli ve İdari Yapı

Daire Başkanlığı, Üniversitenin stratejik amaç ve hedefleri doğrultusunda katılımcı bir yönetim anlayışı içerisinde, bireylerin fikirlerine/önerilerine ve taleplerine değer veren paydaş katılım temelli yaklaşım ile hizmetlerini sunmaya devam etmektedir. Karar alma süreçlerinde, [kurum içi kurul ve komisyon toplantıları](#), iç paydaş ve dış paydaşlar ile yapılan; anketler, bize yazın modülü, istek-dilek-şikayet kutuları ve toplantılar ile paydaş görüşleri doğrultusunda yapılması öncelikli iyileştirmeler belirlenmektedir. ([Geri Bildirim Prosedürü](#))

[Kalite Güvence Sistemi ve kalite politikası](#) oluşturulmuş ve web sayfasında iç/dış paydaşlar ve kamuoyu ile paylaşılmıştır.

Üniversitenin üst yönetiminden başlayarak güncel işleyişe uygun [organizasyon şeması](#), [görev tanımları](#) ve [iş akışları](#) web sayfasında tüm paydaşlarla paylaşılmıştır. Yapılan tüm faaliyetleri, iyileştirmeleri belirtilen süreçler içinde Stratejik Plan Bilgi Sistemine işleyerek, birimler tarafından hazırlanan raporlar düzenli aralıklarla üst yönetime iletilmektedir.

Düzenli aralıklarla [Şube Müdürleri İstişare Toplantısı](#), Birim Kalite Komisyonu, Engelli Birimi ve Personel Toplantıları vb. yapılmaktadır. Alınan kararlar komisyon üyelerince imzalanarak kayıt altına alınmaktadır. Böylece yapılan faaliyet ve iyileştirmelerin sürekliliği güvence altına alınmaktadır.

A.1.2. Liderlik

Daire Başkanı ve ilgili birimlerden sorumlu şube müdürleri kalite süreçlerini benimsemiş, aktif rol üstlenen ve katılımcı, [motivasyonu](#) destekleyen [liderlik](#) anlayışı ile görev yapmaktadırlar.

Personel ile [geri bildirim anketleri](#) yapılmakta ve alınan geri bildirimler doğrultusunda PUKÖ döngüleri oluşturulmakta, koordinasyon kültürü ve karar alma süreçlerine çalışanların dahil edilmesi yaklaşımı bulunmaktadır.

İdari personel ile yapılan istişare, kalite toplantıları ve yüz yüze görüşmeler yönetim tarafından dikkate alınarak karar verilmektedir. Yöneticiler personel görüşmelerini düzenlemek amacıyla [randevu takvimi oluşturarak](#), idari personelin görüş ve önerilerinin dikkate alınma düzeyi geliştirilmektedir.

Bakış açısı olarak standartlardan ziyade sürekli yenilik ve gelişim odaklı çalışma anlayışı prensibi yerleştirilmeye çalışılmaktadır.

Daire Başkanı tarafından yapılan [komisyon ve çalışma grubu toplantıları ile](#) (süreçler, PUKÖ döngüleri, görevler, yetki ve sorumluluklar, güçlü ve zayıf yanlarımız) aktif olarak planlamalar yapılmaktadır.

SKSDB çalışanlarının kalite sürecini içselleştirmeleri ve kendilerini değerli hissetmelerini sağlamak amacıyla başarılı personeller ödüllendirilmektedir.

A.1.3. Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi

Başkanlığın ve Üniversitenin stratejik amaç ve hedefleri dikkate alınarak, bilişim destekli yönetim anlayışını benimsenmiş tüm hizmetlerin (Yemekhane, Kampüs kart, Burs başvuruları, Konaklama) tek yerden online takip edilebildiği, **kendi bünyemizde yapmış olduğumuz yazılım programı** [SKSBYS](#) bilgi yönetim sistemi devreye alınmış olup, Başkanlığımız değişen teknoloji, paydaş beklentileri ve mevzuatlar ışığında ileriye yönelik tedbirleri almaktadır.

2023 yılında kendi birim bünyemizde uygulamış olduğumuz ve yazılımını kendi birim personelimizin yaptığı **Personel Takip Sistemi** 2024 yılında üniversitedeki tüm idari birimlerde uygulanması için rektörlük tarafından resmi yazıyla onaylanmış ve uygulanmaya başlanmıştır.

Daire Başkanlığının ilgili birimlerinin yaptığı tüm faaliyetler Stratejik Plan Bilgi Sistemine düzenli olarak kaydedilmektedir. Üniversite tarafından hazırlanan performans programında belirtilen başkan [gösterge girişleri](#), stratejik plan bilgi sistemine [yetkilendirilmiş personel](#) tarafından düzenli olarak



yapılmaktadır. İdari birimlerin modernizasyonu için Genel Sekreterlik Makamınca hazırlanan 8. Eylem Planı doğrultusunda (1 Nisan-30 Eylül 2024) 180 günlük eylem planı tarafımızca takip edilerek, Birim Kalite Komisyonunca incelenmektedir. Eylem planları tüm personelin istifadesine sunulmaktadır.

Başkanlığın sunduğu hizmetler ile ilgili geliştirme ve süreklilik faaliyetleri ile bilgilendirme duyuruları için KTÜ Mobil kullanılmaya başlanmış ve hizmetler daha çok öğrencilere duyurulmuştur. Öğrenci kulüplerinin iş ve işleyişlerini daha hızlı yapabilmeleri için Öğrenci Kulüplerinden sorumlu Şube müdürlüğünün yapmış olduğu çalışmalar neticesinde [Öğrenci Kulüp Yönetim Sistemi](#) online olarak aktif hale getirilmiştir ve öğrencilerin hizmetine sunulmuştur.

A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizması

Daire Başkanlığı, Üniversitenin eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ile toplumsal hizmet alanlarında etkin, verimli, rekabetçi, şeffaf ve hesap verebilirlik esasına göre [kalite politikalarını](#) izlemekte ve değerlendirmektedir.

Daire Başkanlığı hizmetleri [KTÜ Mediko-Sosyal Merkezi Yönergesi](#), [Engelli Öğrenci Birimi Yönergesi](#), [Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırma Yönergesi](#), [Spor Faaliyetlerinin Yürütülmesi Ve Düzenlenmesi Hakkında Yönerge](#), [Beslenme Hizmetleri Yönergesi](#), [Öğrenci Konukevi Uygulama Yönergesi](#), [Öğrenci Kulüpleri Yönergesi](#), [Engelli Öğrencilere Yönelik Eğitim-Öğretim ve Sınav Uygulamalarına İlişkin Usul ve Esaslar](#) ile güvence altına alınmıştır.

Daire Başkanlığında kalite ve iç kontrol çalışmalarını organize etmek üzere [kalite ve iç kontrol komisyonu](#) oluşturulmuş ve görev tanımları belirlenmiştir. Toplantı tarihleri web sayfasında yayımlanmıştır. [İç paydaşlardan](#) ve [dış paydaşlardan](#) geri bildirimler alınmakta ve analizleri yapılmaktadır.

KTÜ'nün Stratejik Plan Bilgi Sistemi SKSDB' nin bilgiye dayalı karar almasına, amaç ve hedeflerinden sapma olması durumunda iyileştirici önlemler almasını güvence altına almaktadır.

Başkanlığa bağlı birimler için duyurulan geri bildirim anketleri ile PUKÖ (planla-uygula-kontrol et-önlem al) döngüleri görüştürerek, Başkanlık [Geri Bildirim Prosedürü](#) çerçevesinde süreç yürütülmektedir.

A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

Daire Başkanlığında kamuoyunu bilgilendirme ilkesel olarak kabul edilmiştir. [Web sayfası](#) erişilebilir olarak tasarlanmış, sürekli olarak güncel tutulmakta olup personeli, öğrencileri ve kamuoyunu ilgilendiren [tüm duyurular](#) resmi olarak ilan edilmektedir. Başkanlığın web sayfası sorumluları ve içerik sağlama sorumluları sayfada ilan edilmiştir.

Dış paydaşlar ve yerel yönetimlerle ilişkilerini güçlü tutmak adına yaptığı faaliyetleri web sayfasında ve sosyal ağlarda paylaşılmaktadır [İç](#) ve [dış paydaş](#) listesi birim web sayfasında yayınlanmıştır.

Daire Başkanlığı, iç ve dış paydaşları ve hizmetleri ile ilgili tüm [Yönetmelik](#), [Yönerge](#) ve diğer mevzuatlar web sayfasında paylaşılmakta olup, yapılan değişiklikler kamuoyu erişimine açıktır. Yıl sonunda hazırlanan [Faaliyet raporları](#), [konsolide risk raporları](#) ve [iç değerlendirme raporları](#) web sayfasında güncel olarak yayınlanmaktadır.

[Kamu hizmet envanteri](#) ve [kamu hizmet standartları](#) kamuoyu ile paylaşılmıştır.

Daire Başkanlığı [tanıtım videoları](#) web sayfasında ve youtube üzerinden yayınlanmaktadır.

A.2 Misyon ve Stratejik Amaçlar

A.2.1 Misyon, Vizyon ve Politikalar

SKSDB' nin [misyon ve vizyonu](#), [temel değerleri](#) ve 2024-2028 KTÜ stratejik planı ışığında tanımlanmıştır. Web sayfasında tüm iç ve dış paydaşlarla paylaşılmıştır. KTÜ ve Daire Başkanlığının belirlemiş olduğu [kalite politikaları](#) doğrultusunda personel ve öğrencilere hizmet verilmektedir.

SKSDB' nin kalite politikaları iç ve dış paydaşlarından gelen görüşler ve KTÜ kalite politikasına göre hazırlanmış olup, web sayfasında paylaşılmaktadır.



A.2.2. Stratejik Amaç ve Hedefler

Üniversitenin 2024-2028 Stratejik Planında belirlenen amaç ve hedeflerinden 2024 yılında 9 amaç ve 19 hedef doğrultusunda çalışmalar yapılmıştır.

2024-2028 Stratejik Planında belirlenen hedef ve amaç doğrultusunda;

PG 1.1.2 Hedefine yönelik olarak üniversiteye yeni gelen uluslararası öğrenciler için [oryantasyon çalışması](#) yapılmıştır.

PG 1.4.4 Hedefine yönelik 3 Aralık Dünya Engelliler Günü'nde üniversiteye yeni kayıt olan engelli öğrenciler ile eski engelli öğrencilerin oryantasyonu için [kahvaltı etkinliği](#) düzenlendi.

PG 3.1.5 Hedefine yönelik yönetsel süreçlerde verimlilik artırma ve iyileştirilen süreç kapsamında 65 farklı plan, stratejik plan bilgi sistemine girilmiş olup, ilgili birim tarafından onaylanmıştır. Yapılan iyileştirme sonuçları sosyal medya ve [SKSDB web sayfasında](#) yayınlanmıştır.

PG 3.2.2 Hedefine yönelik konukevinde uzun süreli kalan kişilerden gelen geri bildirimler doğrultusunda mutfak olmayan odalar için mutfak talebi ihtiyacı giderilmiştir. Gelen bildirimler sonucu çocuklu aileler için odalara katlanabilir yatak temin edilmiştir. Gelen geri bildirim sonucunda 30 odada eksik olan televizyonların tamamlanması ve konukevinde bulunan [61 odanın boya bakım](#) ve onarımının yapılması gerçekleştirildi. Ana kampüste bulunan çim sahanın [UEFA Kalite Belgeli suni çime çevrilmesi](#) ihalesi tamamlanmış olup yapım sürecinin çoğu bitmiştir.

PG 3.3.4 Hedefine yönelik üniversite yemekhanesinde ortaya çıkan atıklar için üniversitenin Sıfır Atık Koordinatörlüğü ile iletişime geçilmiş olup, atıkların kompost makinası tarafından işlenmesi sağlanıp, organik gübre elde edilmekte ve bunlarda üniversitenin çeşitli yerlerinde kullanılmaktadır.

PG 3.4.1 Hedefine yönelik birim çalışanlarının karar verme ve inisiyatif alma sürecine yönelik [personel anketi](#) yapılmış ve birim web sayfasında yayınlanmıştır.

PG 3.4.2 Hedefine yönelik birim çalışanları için birim personeli Psikolog Tuğçe Bora Yılmaz tarafından kurum içi akademik, idari ve öğrencilere yönelik "[Stres ve Stres Yönetimi](#)" konulu sunum gerçekleştirildi.

PG 3.4.5 Hedefine yönelik birim içi aidiyet duygusunu artırmak amaçlı her ay düzenli sosyal etkinlik kapsamında [kahvaltı düzenlenmekte](#), birim içindeki personel ile birlikte AKM'deki kültürel etkinliklere katılım sağlanmakta, [sporatif etkinlikler](#) faaliyeti olarak birim içerisindeki akademik ve idari personelin katılımı ile etkinlikler yapılmaktadır.

Üniversitedeki öğrencilere farkındalık yaratmak amacıyla 15 Temmuz Şenlik alanında AFAD ve STK'nın katılımı ile birlikte [çadır kurma ve kamp etkinliği](#) düzenlenmiştir.

Bilim Kültür Sanat haftasında SKSDB olarak farkındalık yaratmak amacıyla 26 farklı [sosyal, kültürel ve sportif etkinlik](#) gerçekleştirildi. Bu yıl ilk defa bölge üniversiteleri ile birlikte sosyal iletişimi artırmak adına Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesinde okuyan uluslararası öğrenciler ve KTÜ uluslararası öğrencileri arasında [dostluk maçı](#) yapıldı.

PG 3.5.3 Hedefine yönelik finansal kaynakların artırılması doğrultusunda aynı olarak 100.000,00 TL bağış alınmıştır.

PG 3.5.4 Hedefine yönelik finansal kaynakların artırılması kapsamında, 2023 yılında üniversite yemek ihalesine 3.000.000,00 TL civarında likitten para aktarımı yapılırken, 2024 yılında yemek ihalesinin başarılı bir şekilde sonlandırılması neticesinde yaklaşık 15.000.000,00 TL üniversite likitine artı olarak kalması sağlanmıştır.

PG 4.1.1 Hedefine yönelik Genç Kızılay Kulübü ile birlikte yapılan çalışma sonucu kampüs içerisinde bulunan ağaçlara 25 adet kuş yuvası yapılarak asılmıştır.



PG 4.1.3 Hedefine yönelik kamu kuruluşu ve STK'nın katılımıyla Üniversitenin Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Engelli Öğrenci Birimi tarafından toplumsal farkındalık oluşturmak amacıyla "[Engelsiz Hayat Semineri](#)" düzenlendi.

PG 4.2.1 Hedefine yönelik Karadeniz Uluslararası Öğrenci Derneği ve üniversite arasında yapılan protokol ile birlikte öğrenci yemekhanesinde kalan yemekler dernek merkezine gönderilerek öğrencilere ücretsiz olarak dağıtılmaktadır.

PG 4.2.2 Hedefine yönelik Hasan Polat Spor Salonunda yapılan kurum dışı voleybol organizasyonuna katılan hakem ve sporcuların geri dönüşleri ve talepleri doğrultusunda Hasan Polat Spor Salonunda bulunan voleybol hakem kulesinin etrafı sünger ile kaplanarak oluşacak olan tehlikeli durumlar ortadan kaldırılmıştır.

PG 4.2.3 Hedefine yönelik spor birimi sorumlusu Mustafa Akkoç il genelinde yapılan [amatör sporcular haftası](#) etkinliklerinde organizasyon komitesinde görev yapmıştır.

Kuruma aidiyet duygusunu geliştirmek için kamu kurum ve kuruluşları ve STK'lar ile birlikte [etkinlikler](#) yapılmakta, web sayfası ve sosyal medyalarda haberleri yayınlanmaktadır.

Daire Başkanlığında yapılan tüm iyileştirme ve etkinlikler SPBS' ye düzenli olarak [ilgiliiler](#) tarafından girilmektedir.

A.2.3. Performans Yönetimi

SKSDB' nin performans yönetimi, KTÜ'nün ve Başkanlığın stratejik planlama çatısı altında bütünsel bir yaklaşımla ele alınmaktadır. Performans göstergeleri SPBS ile takip edilmektedir. Üniversitenin akademik, idari ve öğrenciye yönelik tüm memnuniyet [anket sonuçları](#) Kurum içinde yapılan Birim Kalite Komisyonu toplantılarında değerlendirilmektedir.

SKSDB olarak idari personel performans değerlendirme formu ile oluşturulan formlar KTÜ İnsan Kaynakları Yönergesi ve Ödül Yönergesi ışığı altında değerlendirilerek personelin performansının artırılması çalışmaları devam etmektedir.

Her ay yapılan [komisyon toplantıları](#) ile süreçler takip edilmekte ve izlenmektedir.

A.3. Yönetim Sistemleri

A.3.1. Bilgi Yönetim Sistemi

SKSDB stratejik hedeflerine ulaşmayı güvence altına almak amacıyla mali yönden, hizmet prosedürlerini yönetmek üzere sistemlere sahiptir.

Öğrencilerin staj işlemleri [BYS](#) üzerinde bulunan Staj Yönetim Modülü üzerinden takip edilmekte ve tüm süreç bu sistem (staj başvuru, işe giriş ve çıkış, sigorta işlemleri) üzerinden yürütülmektedir.

Kampüskart hizmetleri, Yemekhane hizmetleri, Kısmi Zamanlı Çalışma ve Yemek Bursu Başvurularının alındığı SKSDB bünyesinde yapmış olduğumuz [SKSBYS](#) sistemi üzerinden işlemler yürütülmekte ve iletişim sağlanmaktadır.

Her türlü faaliyetlerine ilişkin verileri toplamak, analiz etmek, raporlayarak ilgili birimlere iletmek üzere kendi yazılımımız olan [SKSBYS](#) Bilgi Yönetim Sistemi kullanılmaktadır.

Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Hizmeti randevuları birim tarafından geliştirilen [online sistem](#) üzerinden yapılmakta olup, tüm öğrencilere hizmet vermektedir.

Öğrenci kulüplerinin tüm işlemlerini kolaylaştırmak/yürütmek için [Kulüp Yönetim Sistemi](#) aktif hale getirilmiştir.

Öğrenci ve personelin kampüskart işlemleri ve yemekhane ödemeleri için birim personelinin yapmış olduğu yazılım ile [kampüskart platformu](#) oluşturulmuş olup aktif olarak kullanılmaktadır.

Öğrenci ve personelin spor saha randevuları ve ödeme işlemleri için [KTÜBYS](#) sistemi üzerinden oluşturulan modül ile işlem yapılmaktadır.

Öğretme ve öğrenme merkezli hedeflere ulaşabilmek için, [Kültür merkezlerimiz](#) ve [öğrenci kulüp odalarımız](#) sürekli olarak bakımlı ve ulaşılır halde tutulmaktadır. Online sistemler ile [salon randevu](#), [kulüp kurma ve etkinlik izinleri](#) tamamlanmıştır.

A.3.2. İnsan Kaynakları Yönetimi



Üniversite stratejik amaç ve hedefleri doğrultusunda belirlenmiş olan [misyon ve vizyon](#) doğrultusunda oluşturulan [organizasyon şemasında](#) belirtilen birimlerin, belirlenmiş [görevlerini](#) ve [hizmetleri](#) en iyi şekilde sunabilmek için Rektörlük tarafından karşılanan insan kaynakları görev odaklı olarak [görevlendirilmektedir](#).

Her yıl [personel memnuniyet anketi](#) yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

Bu doğrultuda iç ve dış paydaşlarından aldığı geri bildirimlerle kalite prensiplerine olan bağlılığı sağlanmaktadır. Kalite adı altında yapılan Birim Kalite Komisyonu toplantıları ve iç paydaşlarla yapılan toplantılar neticesinde SKSDB bünyesinde, Proje ve Strateji Geliştirme Ofisi faaliyete geçirilmiştir.

KTÜ İnsan Kaynakları Yönergesi ve Ödül Yönergesi kapsamında personel ödül ve personel değerlendirme formu oluşturulmuştur. Stratejik planlama sürecinde personel başarılarının değerlendirilmesi ve motivasyonun yükseltilmesi için faaliyetler, [personel buluşmaları](#), kalite toplantıları yapılmaktadır. Personelin üstlendikleri görevlere uyumunun sağlanması amacıyla [hassas görevler envanteri](#), [görev tanımları](#) belirli periyotlarla güncellenmektedir.

SKSDB hizmetleri ve faaliyetleri doğrultusunda yararlandığı [yönergeler](#) ihtiyaçlar doğrultusunda güncellenerek iyileştirmeler yapılmakta ve web sayfamızda duyurulmaktadır.

A.3.3. Finansal Yönetim

Daire Başkanlığı finansal yönetimi, Başkanlığa bağlı bir şube müdürü ve 4 şef tarafından yönetilmektedir. Mali Hizmetler Şube Müdürlüğü'nün görevleri arasında; Daire Başkanlığının bütçesini hazırlamak, yıl içerisindeki harcamaları takip etmek, gerekli ödenek aktarımları ve serbest bırakma işlemleri bulunmaktadır.

- [Öğrenci Staj Sigorta İşlemleri Birimi](#)
- [Satın Alma Birimi](#)
- [Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırma Birimi](#)
- [Taşınır Kayıt Kontrol İşlemleri Birimi](#)
- [YÖK Bursları Takip Şubesi](#)
- [Kampüs Kart İşlemleri](#)

Sağlık Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı finansal kaynaklarını kendi bünyesindeki birimlerden elde etmiş olduğu özgelirleri ([Öğrenci konukevi](#), [spor saha gelirleri](#), [yemekhane](#) ve [kongre merkezleri](#)) ile sağlamaktadır. Daire Başkanlığının bütçesinin hazırlanması birim içerisindeki sorumlu kişiler tarafından yapılmaktadır.

Daire Başkanlığı 2024 yılı içerisindeki bütçesini dengeli bir şekilde harcanmasını sağlayarak bütçesini dengeli bir şekilde kullanmıştır.

Denetimleri ise İç Denetim Birimi ve Sayıştay tarafından gerçekleştirilmekte olup, birime ilgili kişilerden olumsuz geri dönüş olmamıştır.

A.3.4. Süreç Yönetimi

Daire Başkanlığında sürekli ölçme ve iyileştirme yöntemi izlenerek hizmet kalitesini artırmaya yönelik çalışmalar yapılmaktadır. [Birim kalite komisyonu](#) periyodik olarak yaptığı [toplantılarda](#) hizmet süreçlerinin iyileştirilip geliştirilmesi için sistematik olarak kararlar alır, planlar ve sonuçlarını kontrol eder. Geri bildirimler neticesinde yapılan iyileştirmeler SKSDB web sayfasında [iç ve dış paydaşlarla paylaşılır](#). Birim faaliyet raporları ile GZFT analizi kayıt altına alınır. İç ve dış paydaşlarımızın anket, yüz yüze görüşme, toplantı vb. bildirimlerin neticesinde birim kalite komisyonunun istişareleri ile sorunlar PUKÖ döngüsü çerçevesinde sonuçlandırılır. Birimde görev yapan tüm personelin görev yetki ve sorumlulukları güncellenerek imza karşılığı kendilerine tevdi edilmektedir.

Daire Başkanlığı [yönergeleri](#) yıllık olarak gözden geçirilerek güncellenmeleri sağlar.

KTÜ ve SKSDB de stratejik amaç ve hedefleri doğrultusunda etkin bir bütçe yönetimi benimsenmektedir. Yapılan kontrol ve anketler neticesinde eksik olan ve talep edilen konularla ilgili hizmet için eğitim ihtiyaçları üst yönetime iletilerek KTÜ Memur Akademisi kapsamında eğitimlere katılım sağlanmaktadır. KTÜ 180 günlük eylem planları takip edilerek süreçlerde yeniden planlamalar yapılmaktadır.



A.4. Paydaş Katılımı

A.4.1. İç ve Dış Paydaş Katılımı

SKSDB iç ve dış paydaşlar belirlenmiş olup, web sayfasında paylaşılmaktadır. Başkanlığın faaliyetlere sürdürülebilir bir şekilde katılımının sağlanması amacıyla, [geri bildirim](#) anketleri sürekli olarak ulaşılabilir durumdadır. Geri bildirimler Daire Başkanlığı [Geri Bildirim Prosedürü](#) üzerinden değerlendirilmekte ve analiz edilmektedir.

[Birim Danışma Kurulunun toplantıları](#) yapılmakta ve görüşler alınmakta, bu görüşler doğrultusunda yol haritaları çıkarılmaktadır.

[İç paydaşlar ile faaliyetler, toplantılar ve projeler yapılmaktadır.](#) Yapılan bu etkinlik vb. yönetim ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlamaktadır. SKSDB olarak yapılan tüm anket sonuçları sayesinde stratejik kararlara ve süreç katılımına katkı sağlamaktadır. [Dış paydaşlar ile yapılan faaliyetler](#) ve [ziyaretler](#) Başkanlığın web sayfası ve sosyal medya platformlarında paylaşımına sunulmuştur. KTÜ Burs Yardım Yönergesi ile SKSDB bünyesinde iyileştirmeler yapılmıştır. Web sayfasında burs ve yardım hizmetleri [\(yemek bursu, maddi destek bursu ve formlar\) paydaşların istifadesine sunulmuştur.](#)

A.4.2. Öğrenci Geri Bildirimleri

Kalite Güvence Sisteminin uygulanması ve başarı sağlamasının en önemli unsuru öğrencilerin kalite algılarının, beklentilerinin ve memnuniyetlerinin incelenmesidir. SKSDB olarak tüm hizmet birimlerinde [kare kod memnuniyet anketi](#), geri bildirim kutuları, yüz yüze görüşmeler, toplantı tutanakları, telefon ile yapılan anketler vb. [geri bildirim mekanizmaları](#) oluşturulmuştur.

SKSDB Engelli Öğrenci Birimine gelen talep dilekçeleri ile öğrencilerin sınav yerleri, sınav şekli ve fiziksel iyileştirmeler gerçekleştirilmiştir. [Yapılan iyileştirme](#) haber ve duyuruları, resmi web sayfası aracılığı ile tüm paydaşların istifadelerine sunulmuştur.

Engelli Öğrenci Birimi KTÜ Öğrenci Kalite Komisyonuna yapılan seçim ile iki öğrenciyi temsilci olarak önermiştir. Öğrencilerimizden gelen geri bildirimler neticesinde Başkanlığın web sayfasında da yönlendirici iyileştirmelerin sürekliliği sağlanmaktadır.

Fitness salonunu kullanan öğrenci ve personelden alınan geri dönüşler doğrultusunda daha rahat spor yapabilmeleri için hizmet vermekte olan fitness salonuna [300 000 TL civarında yarı olimpik malzeme](#) alınmış olup ayrıca dış pencerelerin kadın kullanıcılar tarafından gelen talep doğrultusunda [cam filmi kaplaması yapılmıştır.](#)

Daire Başkanlığına bağlı yemekhanede, yemek çeşitleri ile ilgili öğrenci ve personele yönelik karekod çalışması ile memnuniyet anketleri uygulanmış olup gelen geri dönüşler doğrultusunda yemek listesinde değişiklikler yapıp, [öğrencilerin talep ettiği menüler](#) oluşturuldu.

Tüm hizmetler için [online memnuniyet anketleri](#) oluşturularak, sürekli olarak hizmetler ile ilgili [geri bildirim süreçleri](#) oluşturulmaktadır.

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

Birim bünyesinde satın alma birimi ve teknik şartname havuzu oluşturulmuş olup, temin edecek olduğumuz ürünler ihale yoluyla satın alınmakta ve ürünlerin teknik şartnamesi içinde her birimin yetkili kişisi tarafından teknik şartnameler yapılmaktadır. Yapılan ihaleler sonucunda alınan ürünlerden olumsuz bir sonuç ortaya çıkmamıştır.

Alınan ürünlerin ayniyata girişi mal kabul komisyonu tarafından yapılıyor olup, ayniyattan çıkışları da birim istek yetkilileri tarafından yapılan istekler sonucunda yapılmaktadır. Bu sayede yıl içerisinde hangi birimin ne kadar ürüne ihtiyaç olduğu resmi olarak kayıt altına alınmış olup, gelecek yıl için yapılacak olan tahmini bütçenin daha kullanılabilir bir şekilde yapılmasına yardımcı olmaktadır.

B.1. Eğitim Ve Öğretim

B.1.1. Eğitim-Öğretim Programları ile İlişkiler



Daire Başkanlığı, Üniversitede eğitim ve öğretime [maddi, mekânsal ve araç-gereç](#) desteği sağlamak üzere [tüm imkanlarını](#) sunmaktadır.

KTÜ stratejik planında yer alan “Eğitim-Öğretimde kaliteyi geliştirerek değişime ve gelişime açık öğrenciler yetiştirmek ve mezun etmek”, “Eğitim-Öğretim altyapısını iyileştirmek”, “Öğrencilerin kişisel ve mesleki gelişimine katkı sağlamak”, amacına uygun olarak çalışma ve iyileştirmelerini sürdürmektedir.

Stratejik amaç ve hedeflere hizmet etmek maksadıyla; [kulüp faaliyetleri](#), [kültür hizmetleri](#) (seminer, kongre vb.) [spor tesisleri ve faaliyetleri](#), [barınma hizmeti](#), [beslenme hizmeti](#), [sağlık hizmeti](#), [dezavantajlı öğrenciler için](#) eğitim-öğretim yılı iyileştirme faaliyetleri, PUKÖ döngüleri, [staj hizmetleri](#), [kısmi zamanlı çalışma hizmetleri](#), [burs ve yardım hizmetleri](#), sanat atölyesi kursları (ebru, hat, işaret dili, okçuluk, kemençe kursları), [psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmeti](#), [bilim, sanat ve kültür evi](#) gibi fonksiyonları yerine getirmektedir.

Her eğitim-öğretim başlangıcında Başkanlığın öğrencilere verdiği hizmetleri tanıtan [oryantasyon ve kulüp tanıtım](#) çalışması yapılmaktadır.

SKSDB bünyesindeki tüm birimlerin yaptıkları faaliyetler SPBS’ ye girilir. Etkinlikler, haberler ve duyurular Başkanlığa ait sosyal medya hesabı ve resmi web aracılığı ile paylaşılır. Kültür hizmetleri kapsamında AKM ve OKM’ de yapılan kültürel etkinlikler ve kulüp etkinlikleri SKSDB’ nin faaliyet raporları ile kayıt altına alınır.

C.1. Araştırma ve Geliştirme

C.1.1. Araştırma-Geliştirme ile İlişkileri

Daire Başkanlığı, öğrencilerin yurtiçi ve yurt dışı etkinliklere katılımları ile ilgili yolluk, gündelik ve konaklama ile ilgili giderlerine ÜYK onayı ile destek vermektedir. [Teknofest](#) katılımı sağlayan öğrencilerin ve [diğer proje temelli](#) etkinliklere katılan öğrencilerin destekleri verilmiştir.

Daire Başkanlığı içerisinde bulunan [YÖK Bursları bürosu](#) tarafından, burs hak etmiş 9 yüksek lisans öğrencinin burs ödemeleri yapılmaktadır.

D.2. Toplumsal Katkı Süreçlerine Destekleri

D.2.1. Toplumsal Katkı ve İlişkileri

KTÜ’nün toplumsal katkı politikası ile stratejik amaç ve hedefleri doğrultusunda görevlerini ifa etmektedir.

KTÜ’nün stratejik plan sisteminde SKSDB’ ye tanımlanmış performans göstergeleri ve KTÜ’nün iyileştirmeler yapılmaktadır. Üniversite “Toplumsal sorunlara duyarlı ve çözüm odaklı Üniversite olmak” hedefi doğrultusunda yönetim modelini benimsemiştir.

Topluma yönelik yapılan kongre, sempozyum, tiyatro, konser vb. etkinliklere [kongre merkezleri](#) ile destek verilmektedir. [Haftalık kültürel faaliyetleri](#) [web sayfasında](#) ilan edilmektedir. Kongre merkezleri için bu yıl ilk defa [online kullanım başvurusu](#) ile rezervasyonu yapılmaktadır.

[Spor sahaları](#) öğrenci ve personelin aileleri ile birlikte fiziksel aktivitelerini yapabilmeleri için sürekli aktif tutulmaktadır. [Uluslararası spor etkinlikleri](#) gerçekleştirilmektedir.

D.2.1. Engelsiz Birim

Daire Başkanlığı [Engelli Öğrenci Birimi](#) tüm üniversitede engelli öğrencilere erişebilirlik desteği vermektedir. Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısının işlerliği ile ilişkili sonuçlar izlenmekte, önlemler alınmakta ve iyileştirmeler yapılmaktadır. KTÜ stratejik planında belirtilen “toplumsal sorunlara duyarlı ve çözüm odaklı üniversite olmak” amacına yönelik hedeflerin gerçekleşmesinde faaliyetler sürdürülmektedir.

3 Aralık Dünya Engelliler Gününde tüm dezavantajlı personel ve öğrencilere [kahvaltı etkinliği](#) düzenlenmiştir.

KTÜ Engelli Öğrenci Birimi tarafından, Bilim Kültür ve Sanat Haftası etkinlikleri kapsamında [Eng](#) [Sölen](#) etkinlikleri gerçekleştirildi.



KTÜ Engelli Öğrenci Birimi olarak dezavantajlı bireylerin hayatlarını kolaylaştırmaya yönelik yapılan çalışmalara ve alınan geri bildirimlerle birlikte akülü engelli aracı şarj istasyonuna ihtiyaç duyulduğu tespit edilmiş olup gerekli çalışmaları başlattık ve Kanuni Yerleşkesi içerisinde bulunan Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi giriş katına kurulumu yapılan akülü engelli aracı [şarj istasyonu](https://www.ktu.edu.tr/engelli/haber/dijital-tercumanlik-projemizin-gorusmesini-yaptik) kullanıma hazır hale getirilmiştir.

Kanıtlar

- 1- Engelli Birimi konuşma dilini işaret diline çeviren proje çalışması (link: <https://www.ktu.edu.tr/engelli/haber/dijital-tercumanlik-projemizin-gorusmesini-yaptik>)

TÜM ÖLÇÜTLERE AİT PUANLARIN TOPLAMI

PUANLAMA (OLGUNLUK DÜZEYİ)

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						
B.1.1.				X		
EĞİTİM VE ÖĞRETİM PUAN TOPLAMI						
C.1.1.				X		
ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME PUAN TOPLAMI						
D.1.1.				X		
D.2.1.				X		
TOPLUMSAL KATKI PUAN TOPLAMI						



TÜM ÖLÇÜTLERE AİT PUANLARIN TOPLAMI

78

