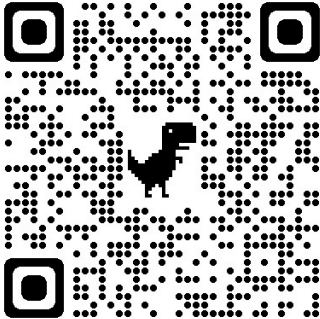




# İÇ TETKİKÇİ EĞİTİMİ

*Dr.Esra TUTKUN ŞIVGIN*

*Kalite Koordinatörlüğü, 09.11.2023*



# İçerik



## OMÜ KGS YAKLAŞIMI

1

OMÜ KGS Öyküsü

2

OMÜ KGS Bileşenleri



Süreç Yönetimi



Veri ve Gösterge Yönetimi



Paydaş İlişkileri Yönetimi



Kurumsal Değerlendirme  
Yönetimi



İyileştirme Yönetimi



Stratejik Yönetim



B

## İÇ TETKİK

1

Tetkik Öncesi İşlemler

2

Tetkik İşlemleri

3

Tetkik Sonrası İşlemler

2006

ADEK'in kurulması

2016

OMÜ Kalite Güvence Yönergesinin  
yayınlanması  
Kalite Komisyonunun kurulması

2018

Kalite Koordinatörlüğünün  
kurulması  
Kalite Elçisi Yapılanması

2019

TSE EN ISO 9001:2015  
Kalite Yönetimi Sistemi  
Belgesinin alınması

2009

Kalite Geliştirme ve İzleme  
Biriminin kurulması

2017

Kalite Şube Müdürlüğünün  
kurulması  
YÖKAK Dış Değerlendirme  
(Kasım 2017)

2019

Kalite Güvence Sisteminin  
Kurulması  
KALEM'in uygulamaya konulması

## OMÜ Kalite Güvence Sistemi Gelişim Öyküsü

2020

TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Belgesinin alınması

2022

KALEM Yazılımının Ticarileştirme çalışmaları  
KALEM adının ÜNİKYS olarak değiştirilmesi

2022

Kalite Elçisi yapılanmasının kaldırılması; Kalite Sorumlularının tanımlanması

2023

Öğrenci Kalite Komisyonunun Kurulması

2021

YÖKAK Kurumsal Akreditasyon Programı ile OMÜ 2 yıl akreditasyona hak kazandı

2022

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi - TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Belgesi için Belge Yenileme Tetkiki

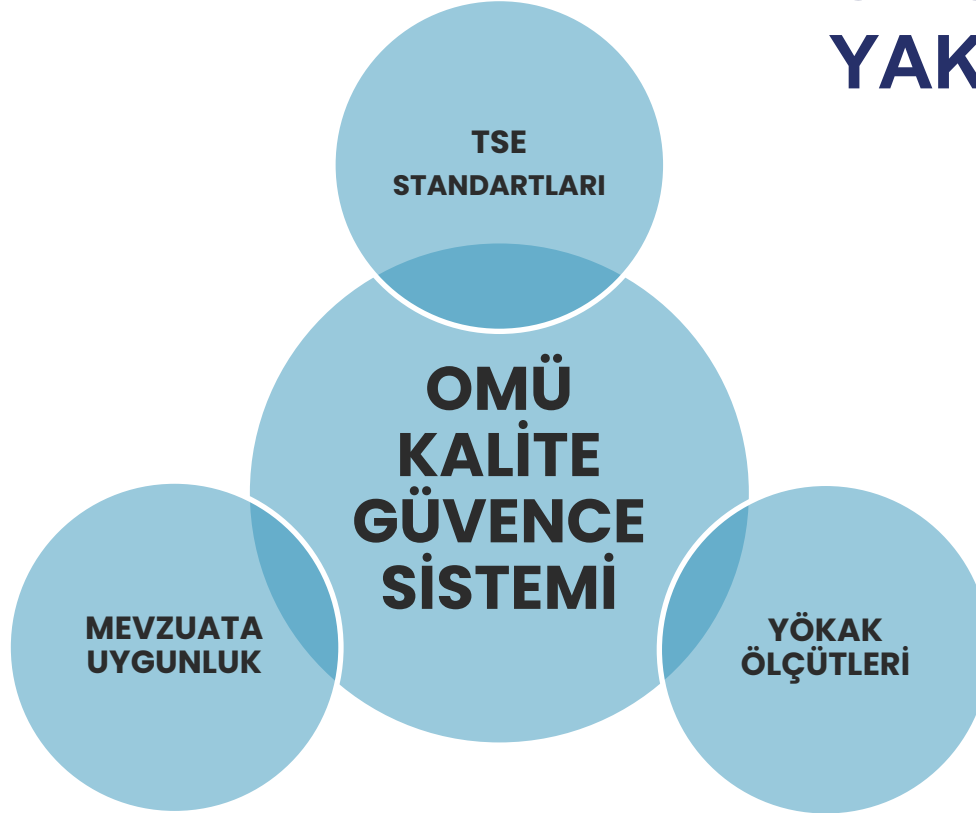
2022

Birim Kalite Komisyonunun Kurulması

## OMÜ Kalite Güvence Sistemi Gelişim Öyküsü



# OMÜ KGS YAKLAŞIMI



## TSE

1	Kapsam
2	Atıf yapılan standart ve/veya dokümanlar
3	Terimler ve tarifler
4	Kuruluşun bağlamı
5	Liderlik
6	Planlama
7	Destek
8	Operasyon
9	Performans değerlendirme İç tetkik YGG
10	İyileştirme

## YÖKAK

<b>A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE</b>	A.1. Liderlik ve Kalite
	A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar
	A.3. Yönetim Sistemleri
	A.4. Paydaş Katılımı
	A.5. Uluslararasılaşma
<b>B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM</b>	B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi
	B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme)
	B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri
	B.4. Öğretim Kadrosu
<b>C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME</b>	C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları
	C.2. Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler
	C.3. Araştırma Performansı
<b>D. TOPLUMSAL KATKI</b>	D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları
	D.2. Toplumsal Katkı Performansı

## YÖKAK Kurumsal Değerlendirme Yaklaşımı

Liderlik, Yönetişim ve Kalite	Eğitim ve Öğretim	Araştırma ve Geliştirme	Toplumsal Katkı
Kurum ne yapmaya çalışıyor?			
Kurum misyon ve hedeflerine nasıl ulaşmaya çalışıyor?)			
Kurum misyon ve hedeflerine ulaştığına nasıl emin oluyor?			
Kurum süreçlerini nasıl iyileştirmeyi planlıyor?			

# OMÜ KGS Yaklaşımı

**P**

**Ne yapmak istiyoruz?**

- Politika, Prosedür, Yönerge, Stratejik Plan, Kalite El Kitabı, Süreç Kartları

**U**

**Nasıl gerçekleştiriyoruz?**

- Süreç/Faaliyet Yönetimi, Veri ve Gösterge Yönetimi, Hedeflerin Belirlenmesi, Faaliyet İzleme Kriterleri, Geri Bildirim Yönetimi, İş Akış Şemaları, İş Takvimleri, Görev tanımları , Otomasyon Sistemleri, ÜNİKYS yazılımı

**K**

**Gerçekleştirdiğimizden nasıl emin oluyoruz?**

- ÜNİKYS Raporları, Hedef Başarı Oranlarının Değerlendirilmesi, BİDR, Risk, İç Tetkik, YGG, Akreditasyon Mentor Uygulaması, EOPD, Eğitimde Revizyon İşlemleri

**Ö**

**Süreçlerimizi nasıl iyileştirmeyi planlıyoruz?**

- Eylem Planları (KAP, KİDR, YGG) - Düzeltici İyileştirici Faaliyet (+Paydaş DİF)- Düzeltme İşlemleri



# OMÜ KGS Yaklaşımı

## KGS Akademik-İdari Birim İşlem Takvimi

OMÜ				
KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ AKADEMİK/İDARİ BİRİM İŞLEM TAKVİMİ				
TARİH	İŞLEMLER	AÇIKLAMA	SORUMLU	BİLGİ NOTU
Ocak'ın 1. Haftası	Veri Girişleri	*Ocak-Aralık (Yıl Sonu) dönemine ait yılsonu verilerinin girilmesi (Bir önceki yılın yıl sonu verileri) *Ekim -Aralık (IV. 3 Aylık) dönemine ait yılsonu verilerinin girilmesi (Bir önceki yılın son üç aylık verileri) *Temmuz-Aralık (II. 6Aylık) (Bir önceki yılın son 6 aylık verilerinin girilmesi)	Kalite Sorumlusu	ÜNİKYS Veri Girişi Bilgilendirme Videosu
	Risk ve Fırsat Yönetimi	Birime ait risk ve fırsatların gözden geçirilmesi, risk ekleme/çıkarma işlemleri	Kalite Sorumlusu/Süreç Yöneticisi	Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü
Ocak'ın 2.Haftası	Birim İç Değerlendirme Raporu	Eğitimde Revizyon İzleme ve Yönlendirme Kılavuzu işlemleri ve kanıtlarını içerecek şekilde BIDR'in (taslak) hazırlanması	Birim Kalite Komisyonu	ÜNİKYS BIDR Bilgilendirme videosu
Ocak'ın 3. Haftası	Hedef Girişleri	Yılsonu hedeflerinin girilmesi (Bir önceki yıl, yılsonu verileri göz önüne alınarak mevcut yıl sonu hedeflerinin belirlenmesi)	Birim Kalite Komisyonu/Süreç Yöneticisi	ÜNİKYS Hedef Girişi Bilgilendirme videosu
	Birim İç Değerlendirme Raporu	Nihai BIDR'in ÜNİKYS'ye girişlerinin tamamlanması (Metin ve kanıtların girilmesi)	Süreç Yöneticisi	ÜNİKYS BIDR Girişi Bilgilendirme videosu
	Yönetimin Gözden Geçirmesi	Birim Kalite Yönetim Sistemi Performans Raporunun (KYS) hazırlanması	Birim Kalite Komisyonu	OMÜ KYS Performans Raporu
Ocak'ın 4.Haftası	Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)	YGG 1.Kademe Raporunun hazırlanması ve KYS Raporu ile birlikte Kalite Koordinatörlüğüne iletilmesi	Birim Kalite Komisyonu/ Kalite Sorumlusu/Süreç Yöneticisi	Kalite El Kitabı, S. 30-32
Şubat'ın 1. Haftası	Eğitim ve Öğretim Performans Değerlendirme Programı (EOPD)	Öğrenme çıktılarına ulaşma düzeyinin belirlenmesi (Öğrencilerin sınav puanları ile öğrenme çıktısı ilişkisinin EOPD sistemine yüklenmesi (Güz Dönemi)	Akademik Personel	Eğitim Öğretim Performans Değerlendirme Prosedürü
		Ders değerlendirme anketleri (Güz Dönemi)	Öğrenci	EOPD Bilgi Notu
		İyileştirme planlanması (Güz Dönemi)	Akademik Personel	
Şubat'ın 2. Haftası	Eğitim ve Öğretim Performans Değerlendirme Programı (EOPD)	Birim amiri değerlendirmesi (Güz Dönemi)	Dekan/Müdür/Bölüm Başkanı	Eğitim Öğretim Performans Değerlendirme Prosedürü EOPD Bilgi Notu
Şubat'ın 3. Haftası	Eğitim ve Öğretim Performans Değerlendirme Programı (EOPD)	Ders Tanıtım Dosyası değerlendirilmesi Öğrenme çıktılarının değerlendirilmesi ÖÇ- PÇ Matrisinin değerlendirilmesi İyileştirme planlanmasının değerlendirilmesi (Güz Dönemi)	Bölüm eğitim öğretim ölçme ve değerlendirme komisyonu	Eğitim Öğretim Performans Değerlendirme Prosedürü EOPD Bilgi Notu
		Raporların ilan edilmesi (Güz Dönemi)	Fakülte/MYO/YO eğitim öğretim ölçme	Eğitim Öğretim Performans

# OMÜ KGS Bileşenleri

01



Süreç Yönetimi

Veri ve Gösterge  
Yönetimi



02

03



Paydaş İlişkileri  
Yönetimi

Kurumsal İzleme ve  
Değerlendirme  
Yönetimi



04

05



İyileştirme Yönetimi

Stratejik Yönetim



06



# Süreç Yönetimi

# Süreç Yönetimi



- **Organizasyonel Yapı- Şemalar**
- **Süreç Planları-İzleme Kriterleri**
- **Görev Tanımları**
- **İş Akışları**
- **Doküman Kayıt ve Kontrol Yönetimi**
- **Risk ve Fırsat Yönetimi**

YÖKAK  
A.3.4. Süreç  
Yönetimi

# Organizasyonel Yapı



## Süreç Yöneticisi

Fakülte/MYO/YO/Enstitü --- Dekan-Müdür  
Araştırma Merkezi/Koordinatörlükler-----Müdür  
İdari Birimler--- Daire Başkanı

## Kalite Sorumlusu

Fakülte/MYO/YO/Enstitü --- Fakülte/MYO/YO/Enstitü Sekreteri  
Bölüm----- Bölüm Başkanı  
Araştırma Merkezi/Koordinatörlükler-----Müdür Yardımcısı veya İlgili Personel  
İdari Birimler--- Şube Müdürleri

## Birim Kalite Komisyonu

Fakülte/MYO/YO/Enstitü/Araştırma Merkezleri---- Dekan-Dekan Yrd- Fakülte  
Sekreteri-Bölüm Başkanları/Müdür-Müdür Yrd.-İlgili Personel  
İdari Birimler--- Daire Başkanı-Şube Müdürleri

**KALİTE ELÇİSİ YAPILANMASI KALDIRILDI!!!!**

# Süreç Planı

5 ana süreç ---25 süreç

Ana Süreç	Süreçler
EĞİTİM ÖĞRETİM ANA SÜRECİ	Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci
	Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci
	Öğrenci İşleri Süreci
	Uluslararası Değişim Programları ve İş birliği Süreci
ARAŞTIRMA, GELİŞTİRME ve BİLGİ TRANSFERİ ANA SÜRECİ	Bilgi Üretimi Süreci
	Bilgi Transferi Süreci
	Proje Yönetimi Süreci
DÖNER SERMAYE ÜRÜN ve HİZMETİ SUNUMU ANA SÜRECİ	Genel Sağlık Hizmeti Sunumu Süreci
	Diş Sağlığı Hizmeti Sunumu Süreci
	Hayvan Sağlığı Hizmet Sunumu
	Yaşam Boyu Eğitim Hizmetleri Sunumu Süreci
	Ürün Sunumu Süreci
DESTEK HİZMETLERİ ANA SÜRECİ	Satın Alma Süreci
	Mali İşler Süreci
	İnsan Kaynakları Süreci
	Bilişim Süreci
	İdari Destek Hizmetleri Süreci
	Kütüphane Hizmetleri Süreci
	Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci
	Yapım İşleri Süreci
	STRATEJİK YÖNETİM ANA SÜRECİ
Kalite Yönetim Süreci	
Paydaş İlişkileri Süreci	
Hukuk Süreci	
İç Denetim Süreci	

# Süreç Planı

İç  
Tetkik  
S3-4-  
5

## Süreç

← Geri

PP1.2, R2, Ağustos 2023

### Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci

PDF Oluştur

SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ: sevimh@omu.edu.tr

SÜREÇTEN SORUMLU BİRİMLER: Enstitü Müdürlükleri, Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ, UZAKTAN EĞİTİM ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ

YETKİ VE SORUMLULUKLAR: Görev tanımlarında belirlenmiştir.

SÜRECİN AMACI: Eğitim-öğretimle ilgili tüm süreçlerin mevzuata uygun şekilde yürütülebilmesini sağlamak

GİRDİLER	KAYNAKLAR	ÇIKTILAR
<ul style="list-style-type: none"><li>Rektörlükten gelen yazılar (senato kararları, daire başkanlıklarından gelen yazılar vb.)</li><li>Fakülte/Enstitü/ Yükseköğretim Kurul Kararları</li><li>Bölüm, program anabilim / ana sanat dallarından gelen talepler</li><li>Öğrencilerin bireysel talepleri (dilekçe, başvuru formu vb.)</li><li>Uluslararası öğrenci başvuruları</li><li>Özel kurumlardan gelen talepler</li><li>OMÜ İş Takvimi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ofis ortamı</li><li>Teknolojik altyapı, donanım ve ofis yazılımları</li><li>İnsan kaynakları</li><li>EBYS</li><li>KAYSIS ve yasal mevzuat</li><li>Öğrenci işleri otomasyonu</li><li>UZEM</li><li>EBS</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Eğitim - öğretim faaliyetlerine ilişkin duyuru / bilgilendirmeler</li><li>Belge (sınav giriş belgesi, öğrenci belgesi, transkript vb.)</li><li>Ders görevlendirme yazıları</li><li>Ders öğrenci listeleri</li><li>Ders programı</li><li>Fiziki ve teknik altyapı talep yazıları</li><li>Ders yoklama belgeleri</li><li>Sınav/mülakat sonuç belgeleri</li><li>Ders raporları</li></ul>

# Süreç Planı

## Faaliyetler

[Yeni Fa](#)

### F5.2.1 Süreç Yönetimi

[Göster](#)[Dü](#)

**Faaliyetin Amacı:** Üniversitede yürütülen süreçlerin kalite güvence sistemine uygun olarak izlenmesi ve iyileştirilmesini sağlamak

#### Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none"><li>Süreç Kartlarının Takip İşlemleri</li><li>Doküman Taleplerinin Alınması ve Değerlendirilmesi İşlemleri</li><li>Dokümanların Oluşturulması ve Yayınlanması İşlemleri</li><li>Risk Bildirimlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi</li><li>Risk güncelleme işlemleri</li><li>Fırsat Yönetim İşlemleri</li></ul>	Doküman Yönetimi Ofis Personeli Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Risk ve Fırsat Yönetimi Ofis Personeli	Kalite El Kitabı PP.5.2.PRS.0002 OMÜ DOKÜMAN KONTROLÜ VE KAYIT YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ PP.5.2.PRS.0003 OMÜ RISK VE FIRSAT YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ PP.5.2.PRS.0005 OMÜ DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ PP.5.2.FR.0033-Düzeltilme Formu PP.5.2.FR.0026 Risk ve Fırsat Kayıt Formu PP.5.2.FR.0032-İyileştirici Faaliyet Formu PP.5.2.FR.0031-Düzeltilici Faaliyet Formu PP.5.2.FR.0001-Doküman Ekleme - Değiştirme Talep Formu PP.5.2.LST.0001 Ana Doküman Listesi	<ul style="list-style-type: none"><li>ÜNİKYS</li><li>EBYS</li><li>Fiziki ortam</li></ul>

#### İzleme Kriterleri:

KG787 Güncellenen doküman sayısının toplam doküman sayısına oranı

KG788 Hatalı güncellenen doküman sayısının toplam güncellenen doküman sayısına oranı

KG789 Uygun görülmeyen doküman talep sayısı

KG790 Uygun görülmeyen risk bildirim sayısı

KG791 Yüksek risk grubunda yer alan risk sayısının toplam risk sayısına oranı

#### Riskler:

Birimlerde kullanılan dokümanların koordinatörlüğe iletilmemesi nedeniyle kontrolsüz doküman kullanılması

Doküman kontrol ve kayıt yönetimi prosedürüne dair bilgisizlik nedeniyle mükerrer doküman talebinde bulunulması

Birimlerin risklerini doğru değerlendirememeleri nedeniyle sürecin başarı performansının düşmesi

Olasılık/etkilerin doğru belirlenememesi nedeniyle risk puanının hatalı olması

Yüksek risk grubundaki risklere DİF açılmaması nedeniyle riskin düşürülememesi

Dokümanların ÜNİKYS yazılımından indirilmemesi nedeniyle güncel olmayan dokümanların kullanılması

#### Fırsatlar:

İç kaynaklarla üretilen OMÜ'ye özgü ÜNİKYS yazılımının kullanılıyor olması

ÜNİKYS Doküman yönetimi modülü ile kontrolsüz doküman kullanımının minimuma indirilmesi

ÜNİKYS Risk ve Fırsat modülü ile üniversitenin risk ve fırsatlarının anlık takip edilebilir olması



# Doküman Kayıt ve Kontrol Yönetimi

İç  
Tetkik  
S11-  
12-13

## OMÜ Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü

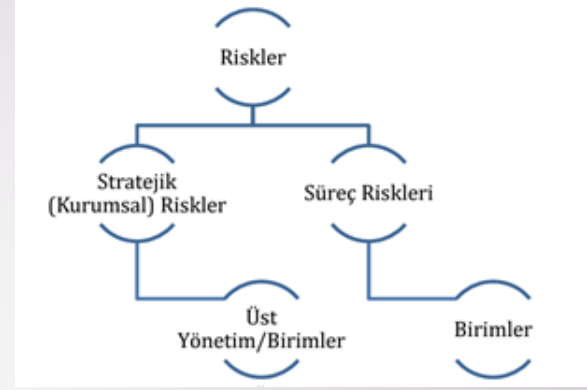
Doküman Adı	Kod	Özgün Tanımlama S1	Özgün Tanımlama S2	Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onaylayan
<b>Kalite El Kitabı</b>	KEK	-	-	Süreç Yöneticisi	Kalite Komisyonu	Senato/Rektör
<b>Organizasyon El Kitabı</b>	OEK	-	-	Kalite Sorumlusu	Süreç Yöneticisi	Süreç Koordinatörü
<b>Proses Planı</b>	PP	-	-	Süreç Yöneticisi	Kalite Koordinatörü	Süreç Koordinatörü
<b>Politika</b>	POL	-	-	Süreç Yöneticisi	Kalite Komisyonu	Senato/Rektör
<b>Prosedürler (Yönerge, Usul Esas)</b>	PRS	PPx.y.	PRS.x	Süreç Yöneticisi	Senato/Mevzuat Hazırlama Kom.	Rektör
<b>Genelgeler</b>	GEN	PPx.y.	GEN.x	Genel Sekreterlik	Süreç Yöneticisi	Senato/Rektör
<b>Talimatlar</b>	TAL	PPx.y.	TAL.x	Süreç Yöneticisi	Süreç Koordinatörü	Kalite Koordinatörü
<b>İş Akışları</b>	İŞA	PPx.y.	İŞA.x	Süreç Yöneticisi	Süreç Koordinatörü	Kalite Koordinatörü
<b>Formlar/Anketler Tablolar/Çizelgeler</b>	FR	PPx. y.	FR.x	Süreç Yöneticisi	Süreç Koordinatörü	Kalite Koordinatörü
<b>Görev Tanımları</b>	GT	PPx. y.	GT.x	Süreç Yöneticisi	Süreç Koordinatörü	Kalite Koordinatörü

# Doküman Kayıt ve Kontrol Yönetimi



# Risk ve Fırsat Yönetimi

- Risk ve Fırsat Prosedürü
- L tipi Çarpım Matrisi

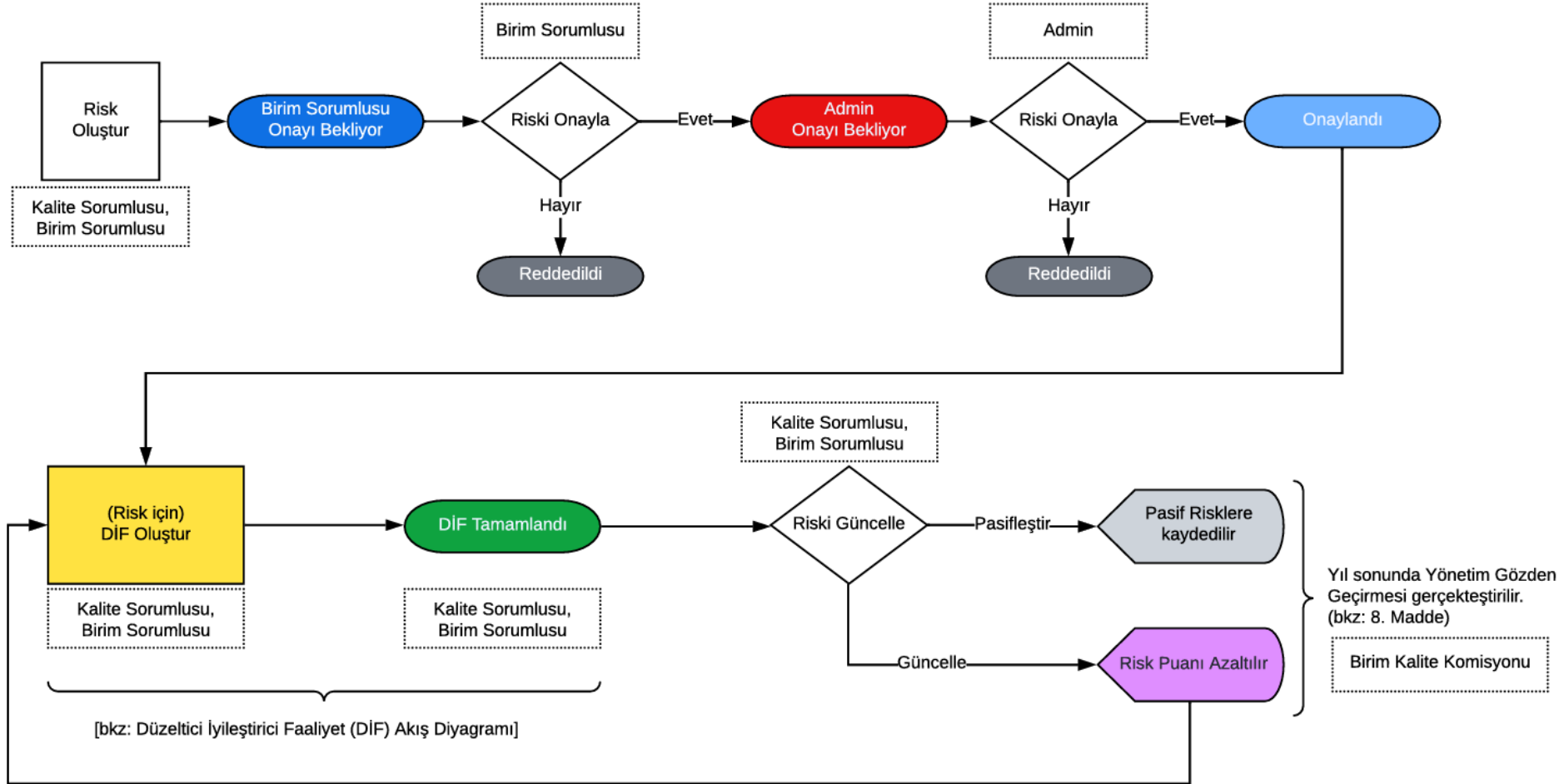


		Etki				
		1	2	3	4	5
Olasılık	1	1	2	3	4	5
	2	2	4	6	8	10
	3	3	6	9	12	15
	4	4	8	12	16	20
	5	5	10	15	20	25

## Risk Seviyeleri

Risk Seviyesi	Başlangıç	Bitiş	Renk
Pasif	0	0	Gümüş
Düşük	1	9	Kireç
Orta	10	19	Sarı <b>DİF Zorunlu!!!</b>
Yüksek	20	25	Kırmızı <b>DİF Zorunlu!!!</b>

# ÜNİKYS Risk Döngüsü



# Veri ve Gösterge Yönetimi

# Veri ve Gösterge Yönetimi

## Gösterge Kütüphanesi

**Girişimci ve  
Yenilikçi  
Üniversite**

**YÖKİZK**

**Süreç İzleme  
Kriterleri**

**Green Metric**

**İdari Performans  
Programı**

**YÖKAK KG**

**THE**

**Stratejik Plan  
PG**

# Veri ve Gösterge Yönetimi

- ÜNİKYS Veri ve Hedef Giriş Takvimi
- Yönetim Görevi



## ÜNİKYS - 2023 Veri ve Hedef Giriş Takvimi\*

Veri ve Hedef Giriş Dönemleri	Veri ve Hedef Giriş Tarihleri	Veri ve Hedef Giriş Sorumluları	Veri ve Hedef Gösterge Etiketleri	Veriyi veya Hedefi Talep Eden Birim	Veri ve Hedef Sıklığı	Yazılı ve Görsel Notlar
Veri Giriş Dönemi (Yıl Sonu)*	2 - 8 Ocak 2023	<a href="#">Kalite Sorumluları</a>	Girişimci ve Yenilikçi Üniversite	Endeks Komisyonu	Yıllık	* 2022 yıl sonuna ait değerler girilecektir.
			GreenMetric	Endeks Komisyonu		
			THE Impact	Endeks Komisyonu		
			THE World	Endeks Komisyonu		
			YÖK İzleme Kriteri	Yüksek Öğretim Kurulu		
			YÖKAK Kurumsal Göstergeleri	Yükseköğretim Kalite Kurulu		
			Süreç İzleme Kriteri	(Süreç Kartları) Süreçten Sorumlu Birimler		
	Stratejik Plan PG	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı				
Birim Hedef Giriş Dönemi	9 - 12 Ocak 2023	<a href="#">Kalite Sorumluları</a>	İdare Performans Programı PG	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	3 Aylık	* 2022 yıl sonuna ait değerler girilecektir.
			TTO - TÜBİTAK 1513 Performans Göstergeleri	Teknoloji Transfer Ofisi		
Gösterge Etiketleri Üst Hedef Giriş	9 - 12 Ocak 2023	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	İdare Performans Programı PG	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	Yılda 1 kez	<a href="#">Birim hedef girişi bilgi notu için tıklayınız.</a> <a href="#">Birim hedef girişi videosu için tıklayınız.</a>
			Stratejik Plan PG	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı		
Gösterge Etiketleri Üst Hedef Giriş	9 - 12 Ocak 2023	Doç.Dr. UFUK KIRBAŞ Prof.Dr. NURDAN GAMZE TURAN	Girişimci ve Yenilikçi Üniversite	Endeks Komisyonu	Yılda 1 kez	<a href="#">Etiket sorumlusu üst hedef girişi bilgi notu için tıklayınız.</a>
			GreenMetric	Endeks Komisyonu		

# Hedef Odaklı Sürdürülebilir Gösterge Yapısı

İç  
Tetkik  
S9-22

## Önceki Yılın Verilerin toplanması (Ocak)

- Önceki yılın gösterge değerlerinin hesaplanması
- Önceki yılın hedefe ulaşma (başarı) oranlarının değerlendirilmesi

## Hedeflerin Belirlenmesi (Ocak)

- Üst Hedef Girişlerinin Etiket sorumlusu tarafından gerçekleştirilmesi (bir önceki yılın başarı oranı ve gösterge sonuçlarına göre)
- Birim Hedef Girişlerinin gerçekleştirilmesi (Birim Süreç Yön. tarafından)
- Hedef Uygunluk Kontrolünün Yapılması (Etiket sorumlusu tarafından)

## Başarı Performansına Göre İyileştirmelerin Planlanması (Yıl boyu/Anlık)

- Bir önceki yılın gösterge değerlerinin hedefleri ulaşıp ulaşmadığı, hedefe ulaşmayan göstergeler için «Yönetim Görevi» oluşturması

## Faaliyetlerin İlgili Birimlere Açılması (Yıl boyu/Anlık)

- Etiket Sorumlusu tarafından verilen Yönetim görevleri için birimler tarafından DİF planlanarak gerçekleştirilmesi





# Paydaş İlişkileri Yönetimi

# Paydaş İlişkileri Yönetimi

- **TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı**
- OMÜ Paydaş Geri Bildirim Politikası
- Paydaş İlişkileri Süreç Planı
- Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü
- ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü
- Anket Uygulama ve İzleme Planı

YÖKAK  
A.4 Paydaş  
Katılımı

İç  
Tetkik  
S24-  
25-26



# Paydaş Odaklı Yönetisel Yaklaşım

Paydaş Katılımı



**Memnuniyet Temelli Geri  
Bildirim Yönetimi (ÜNİKYS  
GBM)** .. — ..

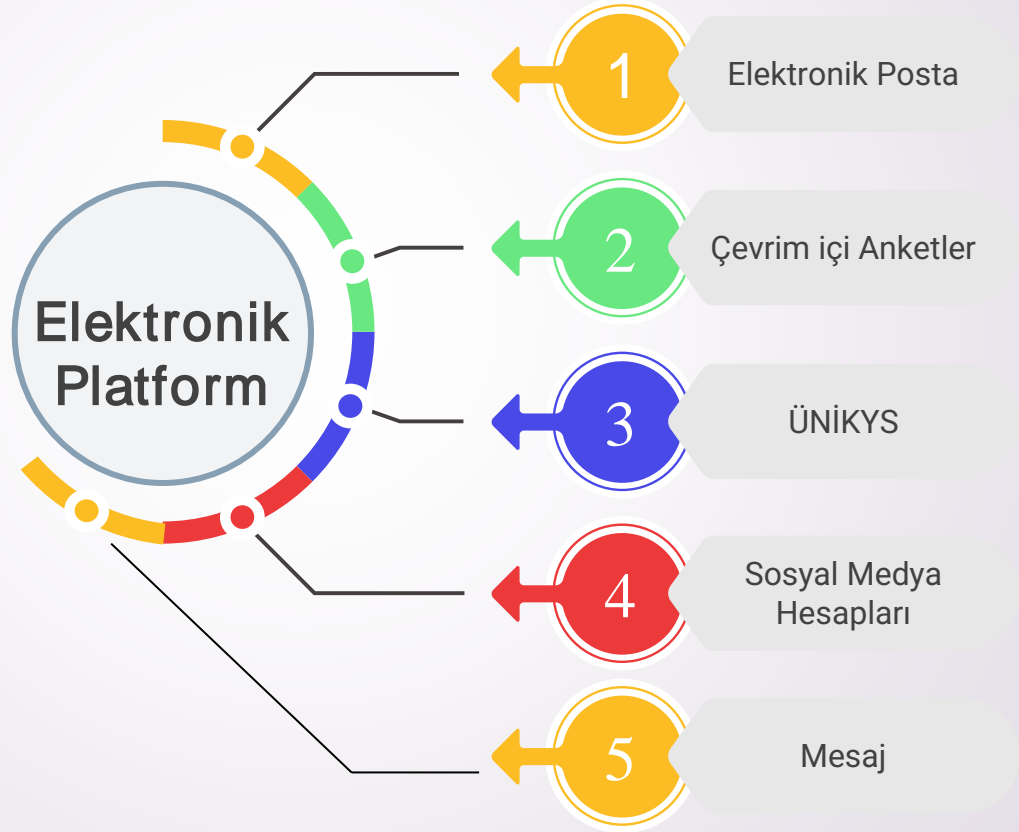


**Paydaşlarla Birlikte  
Yönetim (YÖKAK- ERK-  
EOPD...)** — ..

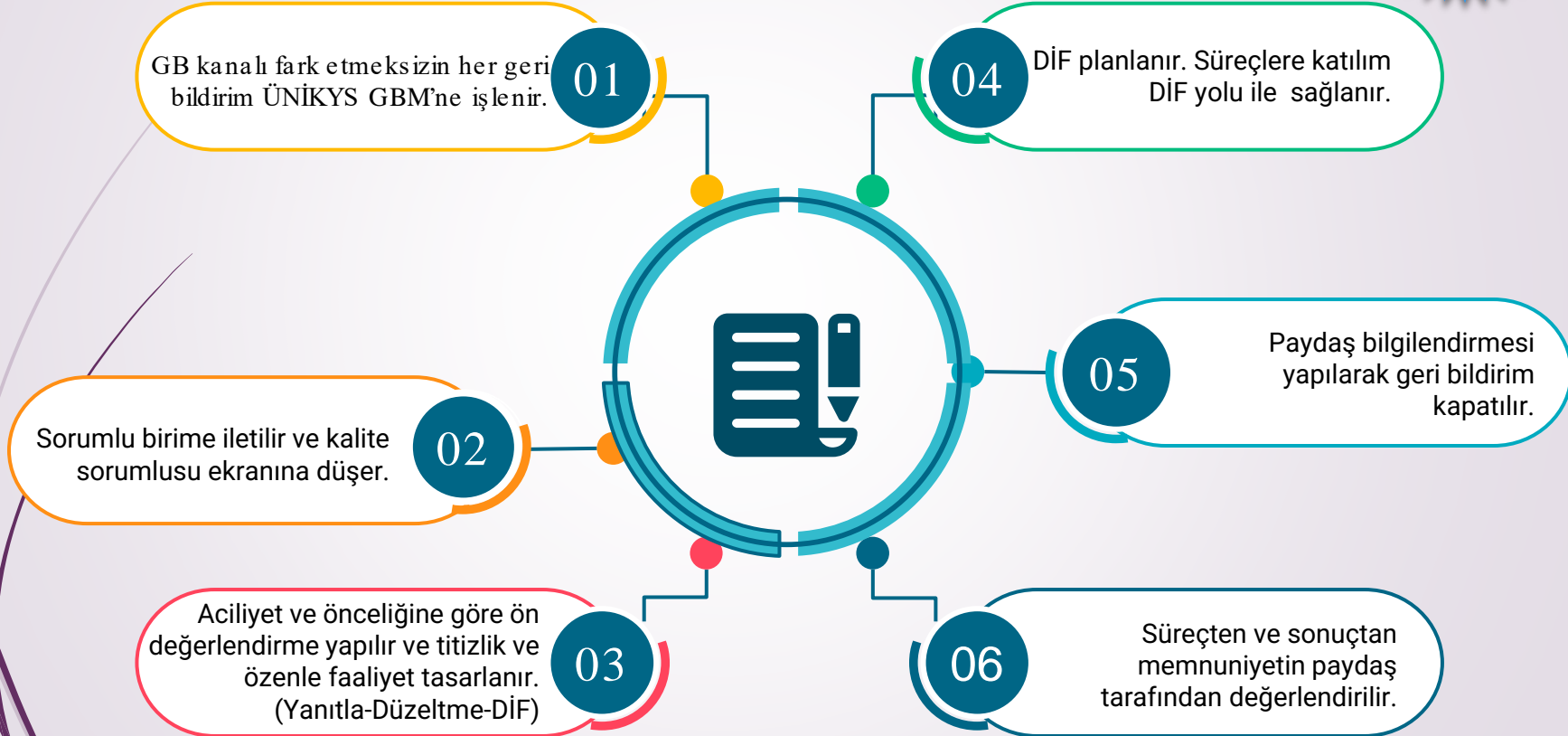
# Geri Bildirimlerin Alınması



# Geri Bildirimlerin Alınması



# ÜNİKYS'de Geri Bildirim Süreci



# Anket Uygulama Sistemi



## KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ OMÜ 2023 ANKET UYGULAMA VE İZLEME PLANI

\*Anketler Sorumlu Birimler tarafından ÜBYS veya ilgili program üzerinden uygulanacak olup değerlendirme raporları bu birimler tarafından hazırlanacaktır.  
Sorumlu Birimler ankete katılımcı sayısının artırılması amacıyla belirlenen periyotlarda gerekli duyuru işlemlerini gerçekleştirecektir. %60'ın altında kalan anket soruları için DİF planlanacaktır.

S.No	Anket Adı	Gerekliklik Kaynağı	Sorumlu Birim*	Uygulama Düzeyi	Hedef Kitle (Paydaş Türü)	Anket Uygulama Dönemi	Hedef Kitleye Duyuru/Hatırlatma Dönemleri	Değerlendirme Rapor Dönemi	Duyuru Türü
1	PP.5.3.FR.0019-Akademik Personel Memnuniyet Anketi	Paydaş memnuniyetini artırmak; Faaliyetlerin iyileştirilmesi (SPPG, YÖKAK)	Kalite Koordinatörlüğü	Genel	Akademik/İdari Personel	Yılboyu	Mayıs	Yılsonu	EBYS, Mail, Web Sayfası
2	PP.5.3.FR.0048 İdari Personel Memnuniyet Anketi	Paydaş memnuniyetini artırmak; Faaliyetlerin iyileştirilmesi (SPPG, YÖKAK)	Kalite Koordinatörlüğü	Genel	Akademik/İdari Personel	Yılboyu	Mayıs	Yılsonu	EBYS, Mail, Web Sayfası
3	PP.5.3.FR.0018-Öğrenci Memnuniyeti Anketi	Paydaş memnuniyetini artırmak; Süreç ve faaliyetlerin iyileştirilmesi (YÖKAK)	Kalite Koordinatörlüğü	Genel	Öğrenci	Yılboyu	Mayıs	Yılsonu	Mail, Web Sayfası
4	PP.5.3.FR.0008-Liderlik Davranış Değerlendirme Anketi	Süreç ve faaliyetlerin iyileştirilmesi	Personel Daire Başkanlığı	Genel	Akademik/İdari Personel	Yılboyu	Temmuz	Yılsonu	Mail, Web Sayfası
5	PP.5.3.FR.0020-Ders Değerlendirme Anketi	Eğitim Niteliğinin Artırılması (EOPD)	Kalite Koordinatörlüğü/ÖİDB	Genel	Öğrenci	Yarıyıl Sonu Sınav Dönemi	Yarıyıl Sonu	Dönem Sonu	OMÜ ÜBYS, Mesaj, Mail
6	PP.5.3.FR.0046 Ders İş Yükünün Belirlenmesi Anketi	Eğitim Niteliğinin Artırılması	Akademik Birimler	Genel	Öğrenci	Yarıyıl Sonu Sınav Dönemi	Yarıyıl Sonu	Dönem Sonu	OMÜ ÜBYS, Mesaj, Mail
7	PP.5.3.FR.0045-Danışman Görüşme Memnuniyet Anket Formu	Öğrenci Akademik Danışmanlık Hizmetleri	Akademik Birimler	Genel	Öğrenci	Yılboyu	Görüşme başında/Dönem başı	Dönem Sonu/Yıl sonu	Şifafen, Mesaj, Mail, Web Sayfası
8	PP.5.3.FR.0044-Dönem Bazlı Danışman Değerlendirme Anket Formu	Öğrenci Akademik Danışmanlık Hizmetleri	Akademik Birimler	Genel	Öğrenci	Dönem Sonu	Dönem Sonu	Yılsonu	Şifafen, Mesaj, Mail, Web Sayfası
9	PP.5.3.FR.0047-Mezun Memnuniyet Anketi	Eğitim Niteliğinin Artırılması	Mezunlar Koordinatörlüğü	Genel	Mezun	Yılboyu	Haziran	Yılsonu	Mail, Web Sayfası
10	PP.5.3.FR.0021- Staj / İş Yeri Eğitimi Değerlendirme Anketi - İşveren	Eğitim Niteliğinin Artırılması	Fen, Müh. Fakültesi, Yeşilyurt	Genel	İşveren	Dönem Sonu	Eğitim Sonu	Yılsonu	Mail, Web Sayfası

## Memnuniyet Düzeyi Aralıklarına Göre Anket Değerlendirme Yaklaşımı

Değerlendirme Aralığı (%)	Memnuniyet Düzeyi	DİF Zorunluluğu
0-59	Düşük	Zorunlu
60-69	Orta	Birim inisiyatifinde
70-100	Yüksek	Birim inisiyatifinde

# Kurumsal İzleme ve Değerlendirme Yönetimi



# Kurumsal Performans İzleme ve Değerlendirme Yönetimi

- ▶ İç ve Dış Tetkik İşlemleri & Yönetimin Gözden Geçirmesi İşlemleri
- ▶ Kurum İç ve Dış Değerlendirme Süreci

## Eğitim;

- ▶ Eğitimde Revizyon İşlemleri
- ▶ Eğitim Öğretim Performans Ölçeği
- ▶ Akreditasyon Mentor Uygulama Programı
- ▶ Akademik Danışmanlık İşlemleri

## Araştırma;

- ▶ Ar-Ge/Endeks Revizyon İşlemleri
- ▶ Avesis



# Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

## 1. Birim YGG'lerinin (1.Kademe) yapılması

KYS performans raporunun hazırlanması

YGG (YGG 1. Kademe Raporu) kararlarının alınarak

KK'ya iletilmesi

## 2. Üniversite genelinde YGG'nin yapılması

Birim KYS'lerin konsolide edilmesi

Kararların değerlendirilmesi

YGG Toplantısında YGG 2. Kademe Raporunun hazırlanması

## 3. Nihai YGG kararlarını eylem planına entegrasyonu --- senato

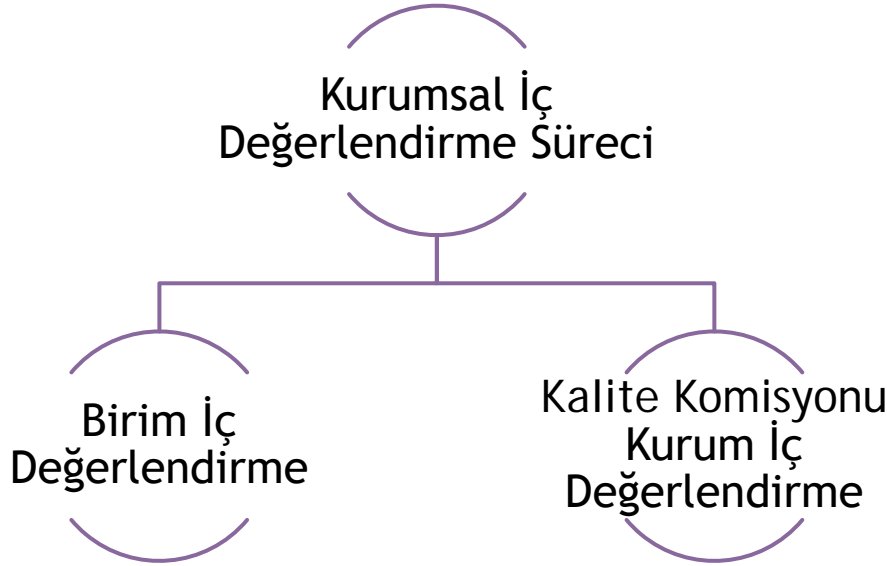
onayı



# KYS Performans Raporu Başlıkları

- Süreç Yönetimi; süreç kartları ve süreç performansının değerlendirilmesi
- İç ve dış hususların gözden geçirilmesi,
- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması hususlarının gözden geçirilmesi
- Paydaş memnuniyeti ve paydaşlardan gelen geri bildirimlerin değerlendirilmesi,
- Kalite politikası ve kalite/süreç politikalarının gözden geçirilmesi
- Kalite hedefleri ve hedeflere ulaşma derecesi,
- Dokümanların gözden geçirilmesi
- Risk ve fırsatların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzluklar, uygun olmayan çıktılar ve düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin durumu,
- Eylem planları ve gerçekleştirmeleri,
- İç ve dış tetkik sonuçlarının görüşülmesi,
- Bir önceki YGG'ye ait takip faaliyetleri
- Kaynak ihtiyaçları ve talepler,
- Kalite yönetim sistemini için değişiklik ihtiyaçlarının değerlendirilmesi

# Kurumsal İ ve Dış Değerlendirme Süreci



Kurum İç  
Değerlendirme  
Raporu Hazırlama  
Kılavuzu

1

YÖKAK Kalite Ölçütleri doğrultusunda yıl boyu gerçekleştirilen çalışmalarla ilgili birim tarafından ön hazırlık çalışmalarının (yapılan iyileştirme çalışmaları, geri bildirim yönetimi vb) yapılması

2

Ölçütler ile ilişkili uygulama kanıtlarının değerlendirilmesi

3

İç değerlendirme raporunun hazırlanarak ÜNİKYS üzerinden Kalite Koordinatörlüğüne iletilmesi

## Birim İç Değerlendirmesi

# Kurum İ Değerlendirmesi

1

ÜNİKYS üzerinden yetkilendirilen Komisyon üyeleri tarafından sorumlu alanlarla ilgili birim raporlarının incelenmesi

2

Kalite Komisyonu tarafından kanıtların değerlendirilmesi ve ölçütlerle ilişkilendirilmesi

3

Komisyon üyelerinin sorumlu oldukları alanlarla ilgili değerlendirme ve kanıtların ÜNİKYS üzerinden girişlerinin yapılması

4

Komisyon üyelerinin hazırladığı KİDR Raporunun edit grubu tarafından değerlendirilerek nihai halinin verilmesi



# Eğitim Öğretim Performans Ölçeği

## ► Eğitim Öğretim Performans Değerlendirme Otomasyon Sistemi

Öğretim Elemanı performans Puanı = {Birim Amiri Puanı (Maks. 10 puan)+ Öğrenci Anketleri (Maks. 20 puan)+ \*\*Ders Tanıtım Dosyasının Hazırlanmış olması (Maks. 30 puan) + Bölüm Eğitim Komisyonu Puanı (40 puan)}

### ► Ölçme ve Değerlendirme Modülü

Ders Öğrenme Çıktıları ve Program Çıktılarının ilişkilendirilmesi; Program çıktılarına ve ders öğrenme çıktılarına ulaşma düzeyinin belirlenmesi

## ► Birimlerde EOPD Raporu hazırlandı. 70 puan altı alan kişiler belirlendi ve 'Eğiticilerin Eğitimi' eğitimini aldı.

YÖKAK  
B.2.  
Programların  
Yürütülmesi  
(Öğrenci Merkezli Öğrenme  
Öğretme ve Değerlendirme)

YÖKAK  
B.1. Program  
Tasarımı,  
Değerlendirmesi  
ve Güncellenmesi

İç  
Tetkik  
S36





# Akreditasyon Mentor Uygulama Programı

- ▶ Önlisans, lisans ve lisansüstü programlarının akreditasyon alt yapılarını güçlendirmek,
- ▶ Akreditasyon kriterlerine uyumlu hale getirmek akreditasyon sürecini daha etkili yürütebilmek
- ▶ Bu süreçte birimlere rehberlik etmek

YÖKAK  
B.1. Program  
Tasarımı,  
Değerlendirmesi  
ve Güncellenmesi

İç  
Tetkik  
S32-33

# Akademik Danışmanlık Sistemi

etkinlik.omu.edu.tr



İç  
Tetkik  
S34-35

ETKİNLİK YÖNETİM PORTALI

Filtrele | Danışman Randevu Takvimi

Dr. Öğr. Üyesi ÇAĞATAY YILDIRIM

22 Pazartesi 23 Salı 24 Çarşamba 25 Perşembe 26 Cuma 27 Cumartesi 28 Pazar

10:00  
11:00  
12:00  
13:00  
14:00

Tabloda başka veri yok

Dr. Öğr. Üyesi ÇAĞATAY YILDIRIM

İleri

Çıkış

Koyu mod

YÖKAK  
B.3. Öğrenme  
Kaynakları ve  
Akademik Destek  
Hizmetleri

# Ar-Ge Revizyon İşlemleri

- ▶ 2021--AR-Ge Revizyon Kılavuzu
- ▶ 2023 -- Ar-Ge ve Endeks Performans İzleme Kılavuzu-2023
- ▶ Ar-Ge Koordinatörlüğü  
[araştırma.omu.edu.tr](http://araştırma.omu.edu.tr)  
Araştırma ve Geliştirme Koordinatörlüğü Yönergesi
- ▶ Ulusal ve Uluslararası Rekabet Edebilirlilik Endeksi Komisyonu

YÖKAK  
C.3. Araştırma  
Performansı

İç  
Tetkik  
S41



# Avesis



Ondokuz Mayıs Üniversitesi  
Akademik Veri Yönetim Sistemi

Araştırmacı Girişi

English

Ana Sayfa **Bilimsel Yayınlar** Projeler Atıflar Patentler Ödüller Bilimsel Faaliyetler Yürütülen Tezler Personel

## Raporlar ve İstatistikler

Kurumun Yıllara Göre Yayın Dağılımı

Unvanlara Göre Ortalama Yayın Sayıları

Ulusal ve Uluslararası İş Birlikleri İle Üretilen Yayınlar

En Fazla Yayın Yapan Akademisyenler

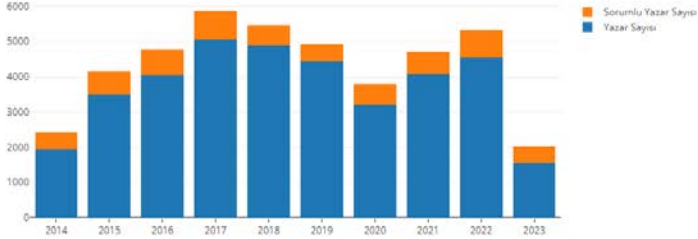
Birimlerin Yayın Dağılımı

Araştırma Alanlarına Göre Yayın Sayılarının Dağılımı

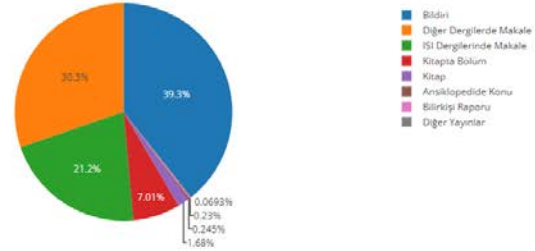
Yayınlardaki Yazar Sayısı

### Yayın Sayılarının Yıllara Göre Değişimi

Tümü



### Türlerine Göre Yayın Sayıları



İç  
Tetkik  
S39-40



# İyileştirme Yönetimi

# İyileştirme Yönetimi

## Düzeltilme



Yapılan iş ve işlemler sırasında saptanmış uygunsuzluğun(hatalı işlemlerin) ve uygun olmayan ürünün/hizmetin giderilmesinin kayıt altına alınmasıdır.

## Düzeltilici Faaliyet (DİF)



Mevzuat gereği yürütmekle yükümlü olduğumuz işlemlerde yaşanan aksaklıkların giderilmesi amacıyla planlanan faaliyetlerdir.

## İyileştirici Faaliyet (DİF)



Yürütülmekte olan eğitim ve araştırma hizmet kalitesini sürekli iyileştirmek/arttırmak (değer katmak) amacıyla planlanarak gerçekleştirilen faaliyetlerdir.

## Eylem Planı



Bir yükseköğretim kurumunun, iç veya dış değerlendirme (kurumsal değerlendirme süreçleri) sonuçlarına göre yapılacak olan iyileştirme eylemlerine, ilgili sorumlularını ve zamanlamasını gösteren planlardır.

# DİF Nedir? Ne Değildir?

Düzeltilme



Boya, bakım onarım, tadilat, fiziki alan düzeltmeleri, hatalı diploma basımı, vb. münferit eylemler

Düzeltilici  
Faaliyet (DİF)



Yaygınlık kazanmış diploma basım hatalarının giderilmesi, mevzuat düzeltmeleri, tekrarlayan program/ders açma dosya eksikliklerinin giderilmesi vb. gibi yayılma potansiyeli bulunan işlemler ve önemli ölçüde bütçe gerektiren fiziki alan faaliyetleri

İyileştirici  
Faaliyet (DİF)



Danışmanlık sisteminin yapılandırılması, paydaşlarla ilişkilerin geliştirilmesi, mezun etkileşiminin artırılması, görme engelliler için materyallerin artırılması, anket sisteminin kurulması vb. mevcut süreçlere doğrudan etkisi olacak iyileştirmeler

DİF  
NE DEĞİLDİR?



Talep edilen DİF'in kalite süreçleri kapsamında iyileştirici faaliyet olarak değerlendirilmesi için; eğitim ve araştırma faaliyetlerinin iyileştirmesi amacı taşınmalıdır. Doğrudan etkisi bulunmayan bir toplantı, faaliyet veya etkinlik **DİF değildir!**

# ÜNİKYS'de DİF Alanları

İç  
Tetkik  
S19

Süreç Yönetimi

Risk Yönetimi

İç Tetkik

Düzeltilici  
İyileştirici  
Faaliyet

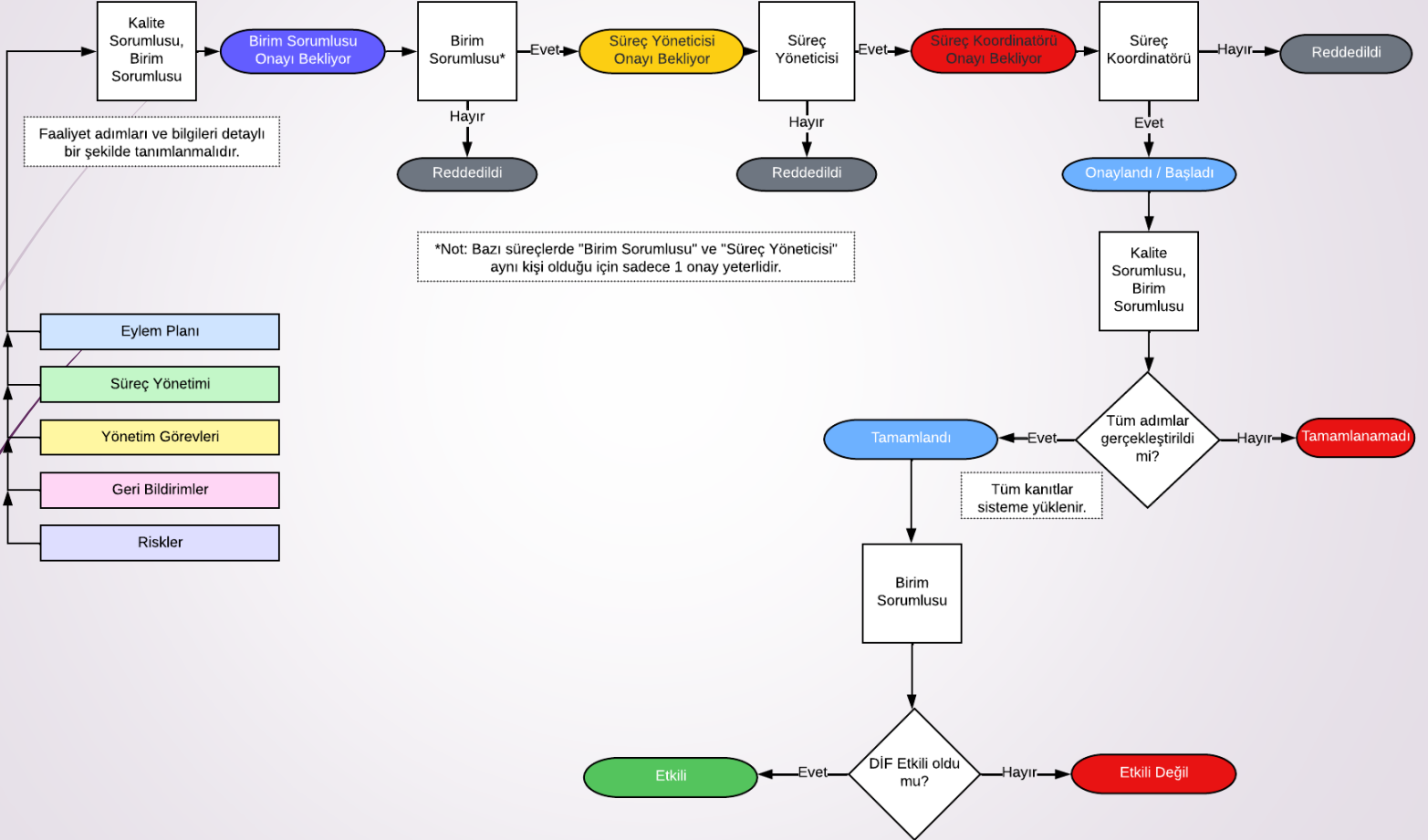
Paydaş Geri Bildirimleri  
İyileştirme Faaliyetleri

Yönetim Görevleri

Eylem Planı  
Uygulama Adımları



## OMÜ DÜZELTİCİ İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET (DİF) AKIŞ DİYAGRAMI



# Eylem Planı

İç  
Tetkik  
S18

Kurum İç  
Değerlendirme  
Eylem Planı

Dış Değerlendirme  
Eylem Planı

YGG Eylem Planı

Anket Eylem Planı

Bütünleşik Eylem Planı

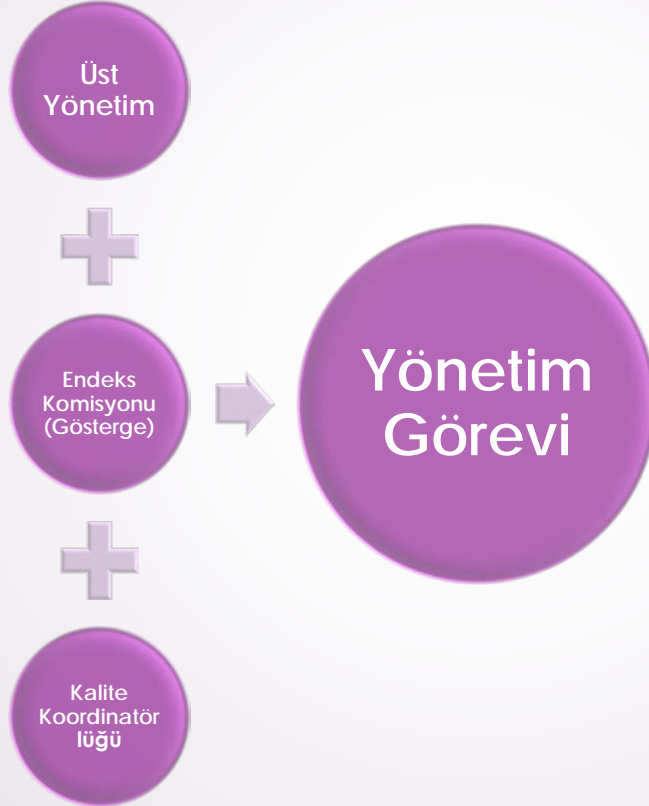
Endeks Eylem  
Planı

Stratejik Plan  
Eylem Planı

Dış Tetkik Süreci  
Eylem Planı

İç Kontrol Eylem  
Planı

# Yönetim Görevi



- Anlık
- Senato kararı gerekmez
- ÜNİKYS'den takip
- Sorumlu birim görevle ilgili DİF planlar
- KG Hedefe ulaşma durumlarına göre YG



# STRATEJİK YÖNETİM

# STRATEJİK YÖNETİM YAKLAŞIMI

- YGG'de Stratejik hedeflere ulaşma durumlarının izlenmesi ve değerlendirilmesi
- Stratejik Riskler → Kurumsal Riskler
- Hedeflere ulaşmak için → DİF
- Stratejik hedeflerle ilişkilendirilmiş kalite güvence modeli
- Amaç ve hedeflere ulaşma durumlarının ÜNİKYS ile izleme

# ÜNİKYS İLE STRATEJİK HEDEFLERİ İZLEME

YÖKAK  
A.2 Misyon ve  
Stratejik Amaçlar

01

Birimler mevcut yıl için performans göstergeleri için birim hedeflerine giriş yapar

02

Gösterge hedeflerini oluşturan veri değer girişi yapılır

03

İzlenme sıklığına göre veriler otomatik olarak hesaplar ve gösterge değerleri oluşturulur.

04

Performans gösterge Hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı (başarı durumu) raporlar.



# İÇ TETKİK



# 2023 İÇ TETKİK PROGRAMI

22-23-24 Kasım 2023





01

# Tetkik Öncesi İşlemler

# İç Tetkikçi

- kalite.omu.edu.tr sayfasında Kalite menüsündeki “Yazılı ve Görsel Notlar” sekmesinde yer alan video ve bilgilendirme notlarının incelenmesi
- İç Tetkik Bulgu Takip Listesi---İç tetkik bulgularının incelenmesi
- İç Tetkik Dokümanlarının incelenmesi

# İç Tetkik Dokümanları

- *İç Tetkik ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü*
- *İç Tetkik Planı (İç Tetkikçi Birim Eşleştirmesi)*
- *İç Tetkikçi Görev Listesi ----(Araç Talebi)*
- *İç Tetkik Ana Soru Listesi*
- *İç Tetkikçi Ön Hazırlık Kontrol Listesi*
- *İç Tetkik Akademik Birim Programı*
- *İç Tetkik İdari Birim Programı*
- *İç Tetkik Detay Planı*
- *İç Tetkik Katılımcı Listesi*
- *İç Tetkik Raporu*
- *İç Tetkikçi Birim Değerlendirmesi*
- *İç Tetkik Bulgu Takip Dosyası*



# İç Tetkik Akademik Birim Programı

Saat	BİRİMLER PROGRAM AKIŞI	Katılımcılar (İlgili taraflar)	Açıklama
08:30-08:45(ÖÖ) 13:30-13:45(ÖS)	Açılış Toplantısı	Birim üst yönetimi*	Tanışma ve süreçle ilgili bilgilendirme
08:50-09:50(ÖÖ) 13:50-14:50(ÖS)	Birim Üst Yönetimi ile görüşme	Dekan/Müdür/Başkan, Dekan/Müdür/Başkan yardımcıları, Fakülte/MYO/YO/Enstitü sekreterleri, Bölüm Başkanları	İç Tetkik Soru Listesi'nde ilgili taraf sekmesinde filtreleme yapılarak aşağıda belirtilen kişilere soru sorulacaktır. 1. Birim Üst Yönetimi 2. Süreç Sorumlusu (Dekan/Müdür)
10:00-10:55(ÖÖ) 15:00-15:55(ÖS)	Akademik birim öğretim elemanları ile görüşme	Bölgümleri temsilen birer öğretim elamanı	İç Tetkik Soru Listesi'nde ilgili taraf sekmesinde filtreleme yapılarak aşağıda belirtilen kişilere soru sorulacaktır. 1. Akademik Personel 2. Tüm Personel
11:00-11:30(ÖÖ) 16:00-16:30(ÖS)	İdari Birim personeli ile görüşme	İnsan Kaynakları, Satın alma, Öğrenci işleri süreçlerini temsilen birer personel katılacaktır	İç Tetkik Soru Listesi'nde ilgili taraf sekmesinde filtreleme yapılarak aşağıda belirtilen kişilere soru sorulacaktır. 1. Tüm Personel 2.Özlük İşlemleri Birimi Personeli 3. Öğrenci İşleri Personeli 4. Satın Alma Personeli 5. Taşınır Kayıt Yetkilisi
11:35 - 11:50(ÖÖ) 16:35 - 16:50(ÖS)	İç Tetkik Ekibi Genel Değerlendirme	İç Tetkik Ekibi	İç tetkik raporunda yer verilecek bulgu ve gözlemlere ait bilgiler doldurulur.
11:50 - 12:00(ÖÖ) 16:50-17:00(ÖS)	Kapanış toplantısı	Birim üst yönetimi	İç tetkik raporu ile ilgili bilgi verilir.

# İç Tetkik İdari Birim Programı

Saat	BİRİMLER PROGRAM AKIŞI	Katılımcılar (İlgili taraflar)	Açıklama
08:30-08:45 (ÖÖ) 13:30-13:45 (ÖS)	Açılış Toplantısı	Birim üst yönetimi ve ilgili personel*	Tanışma ve süreçle ilgili bilgilendirme
08:50 - 09:50 (ÖÖ) 13:50 - 14:50 (ÖS)	Birim Üst Yönetimi ile görüşme	Daire Başkanı, Daire Başkan Yardımcıları, Şube Müdürleri	İç Tetkik Soru Listesi'nde ilgili taraf sekmesinde filtreleme yapılarak aşağıda belirtilen kişilere soru sorulacaktır. 1. Birim Üst Yönetimi 2. İnsan Kaynakları Süreç Yöneticisi (PDB) 3. Öğrenci İşleri Süreç Yöneticisi (ÖİDB) 4. Bilişim Süreç Yöneticisi (BİDB) 5. PYO Başkanı (PYO)
10:00-11:00 (ÖÖ) 15:00-16:00 (ÖS)	İdari Birim personeli ile görüşme	Tüm idari birimleri temsilen birer personel	İç Tetkik Soru Listesi'nde ilgili taraf sekmesinde filtreleme yapılarak aşağıda belirtilen kişilere soru sorulacaktır. 1. Tüm Personel 2. Özlük İşlemleri Birimi Personeli 3. Satın Alma Personeli 4. Taşınır Kayıt Yetkilisi 5. Öğrenci İşleri Personeli (ÖİDB) 6. İnsan Kaynakları Planlama Birimi Personeli (PDB) 7. PYO Personeli 8. Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Personeli (BİDB) 9. Bilişim Cihazları Teknik Destek Birimi Personeli (BİDB) 10. Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreç Personeli (SKSD) 11. Yapım İşleri Süreç Personeli (YİDB) 12. Mali İşler Süreç Yöneticisi (SGDR)

# İç Tetkikçi Ön Hazırlık Kontrol Listesi

## DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ

Sıra No	Kriterler	EVET	HAYIR
1	Birim organizasyon şeması kurum web sayfasında yer almaktadır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Organizasyon şeması ÜNİKYS organizasyon şeması ile uyumludur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Birim web sayfasında Hatalı/Kırık linkler bulunmamaktadır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Birim web sayfasında Kalite elçisi tanımları bulunmamaktadır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Birim web sayfasında kontrolsüz doküman (Doküman Kontrol ve Kayıt Yönetimi Prosedürüne uygun olmayan politika, usul ve esas, talimat veya prosedürler, kodlama yapılmamış formlar) linkleri bulunmamaktadır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Kurumsal veri girişlerinde kanıt dosyaları yüklenmiştir. (boş dosya konulmuş mu?, konu ile ilgisiz doküman vb. örneklem yapılacak--ÜNİKYS'den bakılmalı)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Geri bildirimlere zamanında cevap verilmektedir. (Bir haftadan uzun sürmüş mü?--ÜNİKYS'den bakılmalı)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Geri bildirimlere resmi dilde cevap verilmektedir. ( Şu numarayı arayın, mail atın , ilgili kişiyle görüşüldü gibi açıklama içermeyen ifadeler bulunmalı)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Mail, telefon, yüz yüze görüşme kanallarından gelen geri bildirimlerin ÜNİKYS'ye kaydedilmiştir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Paydaş İletişim Görevlisi tarafından Öneri-İstek/Şikayet/Memnuniyet türlerini doğru seçilmiştir. (Örneklem yapılmalı)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# İç Tetkikçi Ön Hazırlık Kontrol Listesi

11	Birim iç değerlendirme raporları eksiksiz hazırlanmıştır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Sorumlu olduğu BİDR ölçüt kriterlerine açıklama yazılmıştır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	BİDR'e geçersiz/boş kanıt dosyalar yüklenmemiştir. (Örnekleme yapılmalı)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Yönetim Görevinden gelen görevlere ilişkin DİF açılmıştır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Eylem Planından gelen görevlere ilişkin DİF açılmıştır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	DİF'ler zamanında kapatılmıştır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	DİF onay aşamalarına uyulmuştur. (Süreç Yöneticisinde uzun süre bekleme vb.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	DİF'lerin etkinlik değerlendirmesi yapılmıştır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## BİRİME AİT ÖN DEĞERLENDİRME

.....



02

# Tetkik Süreci İşlemler



# Tetkik Süreci İşlemleri

- Tetkikin gerçekleştirildiği aşamadır.
- Programa akışında ifade edilen sürelerle riayet edilmelidir
- Tetkik sırasında iç tetkik dokümanları ulaşılabilir halde olmalıdır.



# Tetkik Süreci İşlemleri

## 1. Tetkik Açılış Toplantısı

Tetkik süresince elde edilen bilgilerin gizli tutulacağına ilişkin taahhüt verilir. Tetkikin kimlerle nasıl yürütüleceği belirtilir (İç Tetkik Akademik- İdari Birim Programı).



# Tetkik Süreci İşlemleri



## 2. Tetkikin yürütülmesi, varsa bulguların tespiti, bulgularda mutabık kalınması

İç Tetkik Akademik Birim Programı ve İç Tetkik İdari Birim Programında belirtilen sıralama ile önce birim yöneticileri sonra akademik ve idari personel ile görüşülür.

Tetkik edilen kişiler PP.5.2.FR.0005 İç Tetkik Katılımcı Listesini imzalar. Fiziksel form birimde arşivlenir, dijital hali ÜNİKYS'ye kaydedilir.

Tespit edilen bulguların tetkik süresince denetlenen taraf ile paylaşılması ve bulguların açıklığı esastır.

# Tetkik Süreci İşlemleri



## 2. Tetkikin yürütülmesi, varsa bulguların tespiti, bulgularda mutabık kalınması

- İç Tetkik Ana Soru Listesinde ilgili taraf (katılımcı) sütununda filtreleme yapılarak ilgili katılımcıya soru sorulur.

### «Bilgi düzeyi» Sütunu

- «İyi» (sorulara yeterli düzeyde cevap verildiyse, katılımcı konu hakkında bilgi sahibi ise seçilir)
- «Orta» (soru hakkında katılımcı az da olsa bilgi sahibi ancak yeterli düzeyde değilse seçilir)
- «Yetersiz» (Konu hakkında bilgisi yoksa veya yanlış/hatalı bilgi sahibi ise bu sütun seçilir)



# Tetkik İşlemleri

## 2. Tetkikin yürütülmesi, varsa bulguların tespiti, bulgularda mutabık kalınması

### *Tetkikçi Değerlendirme Notu Sütunu*

- Bilgi düzeyi «İyi» seçildiyse ayrıca bu sütununun doldurulmasına gerek yoktur.
- Bilgi düzeyi «Orta» seçildiyse eksik bilginin ne olduğu ifade edilmelidir.
- Bilgi düzeyi «Yetersiz» seçildiyse gerekli açıklama bu alana yapılmalıdır.
- Ayrıca kanıt istendiyse yine bu alan kullanılarak kanıt bilgileri yazılmalıdır.



# Tetkik Süreci İşlemleri



## 3. Kapanış toplantısı

- ✓ Kapanış toplantısında Birim Yöneticisi, Kalite Sorumluları ve ilgili personel ile bir araya gelir. Toplantı, birimin güçlü yönlerinin vurgulanması ile başlar.
- ✓ Bulgu ve gözlemler birimle paylaşılır. Tespit edilen uygunsuzluklar birimle paylaşılır.
- ✓ Düzeltme veya DİF gerektiren bulgular için yapılacak faaliyetler ve/veya yapılanlar iç tetkik raporu ile tetkik sırasında karara bağlanır.

# Tetkik Süreci İşlemleri

## 3. Kapanış toplantısı

- ✓ Bulgular, YÖKAK ölçütleri 4 ana başlık doğrultusunda tanımlanır.
- ✓ Bulgu olmasa bile olumlu/olumsuz gözlemleri veya “bulgu tespit edilmemiştir” vb. ifadeler ile İç tetkik Raporu tetkikçiler tarafından doldurulur.

# İç Tetkik Raporu

## TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ:

RAPOR NO:

BİRİM ADI :

PLANLI TETKİK

TETKİK TARİHİ:

TETKİK SÜRESİ :

PLAN DIŞI TETKİK

## TETKİKE AİT GÖZLEMLER VE GENEL DEĞERLENDİRME



# İç Tetkik Raporu

## TETKİKE AİT BULGULAR

KGS	BULGULARIN TANIMI	UYGUNSUZLUĞUN TARİFİ VE YAPILACAK FAALİYET	YAPILACAK FAALİYET		SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
			DÜZELTME KAYDI	DÜZELTİCİ FAALİYET		
A.Liderlik, Yönetişim ve Kalite			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
B.Eğitim Öğretim			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
C.Araştırma-Geliştirme			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Toplumsal Katkı			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

# Tetkik Süreci İşlemleri

## 3. Kapanış toplantısı

- ✓ İç tetkik Raporunda yer alan bulgulara ilişkin düzeltme/düzeltilici faaliyetin 1 hafta içerisinde ÜNİKYS’de yapılması/planlanması gerektiği birime iletilir.
- ✓ **“DİF veya düzeltme kaydı ÜNİKYS İç Tetkik Modülü üzerinden açılmalıdır.”** bilgisi mutlaka birime açıklanmalıdır.
- ✓ Süreç Yöneticisine tetkiki takip eden 1 hafta içinde her iki tetkikçi için PP.5.2.FR.0004 İç Tetkikçi Performans İzleme Formu’nun doldurularak KK’ya iletilmesi gerektiği bilgisi verilir.



03

# Tetkik Sonrası İşlemler

# Tetkik Sonrası İşlemler



T.C.  
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ  
İÇ TETKİKÇİ BİRİM DEĞERLENDİRMESİ FORMU

TETKİK BİLGİLERİ

DEĞERLENDİRME TARİHİ: .../.../20..

BİRİM ADI :

EKİP LİDERİ ADI SOYADI\*:

TETKİKÇİ ADI SOYADI:

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ

Sıra No	Kriterler	EVET	HAYIR
1	Birim üst yönetimi ve tüm katılımcılar tetkik süresine riayet etti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Tetkik esnasında lazım olabilecek laptop, yazıcı v.b. hazır olarak bulunmaktaydı.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Birim Yöneticisi tetkike gereken özen ve ilgiyi gösterdi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	İstenilen kanıt belgeler zamanında teslim edildi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Birim üst yönetimi KGS'yi içselleştirmiş ve benimsemişti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Tetkik esnasında tespit edilen bulgulara karşın uygunsuz tavir ve davranışta bulunulmamıştır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Tetkik sorunsuz tamamlandı.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BİRİME AİT GÖRÜŞ ve ÖNERİLERİNİZ

.....



# Tetkik Sonrası İşlemler

Tüm birimlerde gerçekleştirilen iç tetkikler sonucunda hazırlanan Birim Tetkik Dosyası;

- *İç Tetkikçi Ön Hazırlık Kontrol Listesi*
- *Soru Listesi,*
- *İç Tetkik Raporu,*
- *İç Tetkikçi Birim Değerlendirmesi*
- *Tetkik Katılımcı Listeleri ve varsa kanıt belgelerin Ekip Lideri tarafından 1 hafta içinde Kalite Koordinatörlüğüne iletilmesi beklenmektedir.*

# Tetkik Sonrası İşlemler: Kalite Koordinatörlüğü



- ✓ Koordinatörlük tüm birimlerden gelen Birim Tetkik Dosyasını arşivler.
- ✓ Gelen İç tetkik Raporları doğrultusunda PP.5.2.FR.0038 İç Tetkik Bulgu ve Takip Listesini hazırlar.
- ✓ Birimlerin Düzeltme-DİF takibini yapar. Tetkikçiler bilgi isterse konu ile ilgili bilgi tetkikçiye iletilir.

# Tetkik Sonrası İşlemler

- ✓ Tetkikçi Performans İzleme Formları konsolide edilir ve koordinatörlük
  - ✓ *Raporların zamanında ve eksiksiz tamamlanması*
  - ✓ *KK ile işbirliği*
  - ✓ *Gözlem ve bulguların KGS'ye uygunluğu**konularına ilişkin tetkikçi değerlendirmesini yapar.*
- ✓ 60 puan altı alan tetkikçilerin bir sonraki yıl tetkike katılması için iç tetkikçi eğitimini tekrar alması zorunludur.



Teşekkürler...