



# **KURUM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU**

**[Genel Sekreterlik]**

**[2020]**

## İÇİNDEKİLER

<b>KURUM HAKKINDA BİLGİLER .....</b>	<b>3</b>
1. İLETİŞİM BİLGİLERİ .....	3
2. TARİHSEL GELİŞİMİ .....	3
<b>3. MİSYONU, VİZYONU, DEĞERLERİ VE HEDEFLERİ .....</b>	<b>3</b>
<b>ORGANİZASYON ŞEMASI .....</b>	<b>4</b>
<b>A. KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ .....</b>	<b>4</b>
<b>E. YÖNETİM SİSTEMİ.....</b>	<b>6</b>
<b>SONUÇ VE DEĞERLENDİRME .....</b>	<b>9</b>

## KURUM HAKKINDA BİLGİLER

### 1. İletişim Bilgileri

Bu bölümde, kurumun tarihsel gelişimi, misyonu, vizyonu, değerleri, hedefleri, organizasyon yapısı ve iyileştirme alanları hakkında bilgi verilmeli ve aşağıdaki hususları içerecek şekilde düzenlenmelidir.

#### İletişim Bilgileri

Birim kalite yetkilisi	: Mehmet Zeki KÜÇÜK
Birim temsilcisi	: Osman Savaş ÇETİNER
İletişim Bilgileri	: 0 386 280 4061- 0 386 280 4060
E-Posta	: gensek@ahievran.edu.tr
Adres	:Bağbaşı yerleşkesi Rektörlük Binası Genel Sekreterlik Merkez Yerleşke / KIRŞEHİR

### 2. Tarihsel Gelişimi

Genel Sekreterlik 17.03.2006 tarih ve 5467 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu, Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu, ile 78 ve 190 sayılı Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile kurulan Üniversitemizin İdari Teşkilat şemasındaki 1 sırada bulunan 2006 yılından bu yana hizmet vermekte olan Genel Sekreterlik birimimiz 18 personel ve bir Genel Sekreter bir Genel Sekreter Yardımcısı olmak üzere 20 kişi ile hizmet vermektedir.

### 3. Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

#### Misyon

Üniversitemiz genel misyon, vizyon ve stratejik planı doğrultusunda Rektörlüğümüz tarafından belirlenen amaç ve hedefleri gerçekleştirmek üzere tüm akademik ve idari birimlerin düzenli, uyumlu ve verimli çalışmasını koordine etmek; en hızlı ve sağlıklı biçimde kurum içi ve kurum dışı belge ve bilgi akışını sağlamak; Üniversitemiz Senatosu ve Yönetim Kurulu tarafından alınan kararlarını uygulamak üzere ilgili birimlere ulaştırmaktır.

#### Vizyon

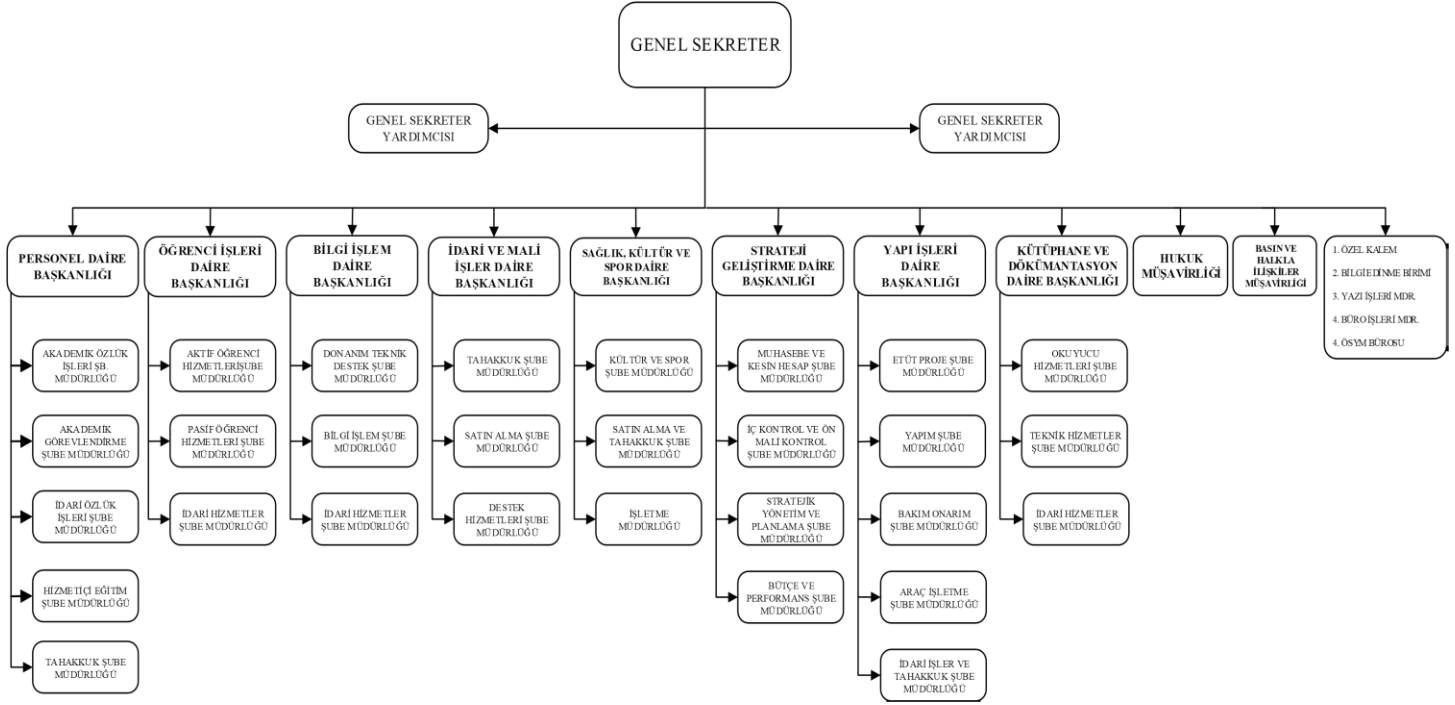
Üniversitemiz genel misyon, vizyon ve stratejik hedefleri doğrultusunda kurumsal kültürü ve kimliği oluşmuş, kapasite ve kaynakların etkin ve verimli kullandığı, kalite standartlarına sahip, kamu yararını önceleyen, kendini sürekli olarak geliştirme çabası içinde olan nitelikli ve işlevsel bir birim olmak.

- Dayanışma ve paylaşımcılık
- Ulaşılabilirlik
- Etik ilkelerine bağlılık
- Kalite bilinci

#### Hedefler

- **Hedef-3.4** Personelin üniversite hizmetlerinden genel memnuniyet oranı her yıl 2 puan artırılabacaktır.
- **Hedef-5.5** Alt, orta ve üst düzey yöneticilere her yıl bir kere yetkinlik ve kapasite geliştirme eğitimi verilecektir.

## Organizasyon Şeması



## A. KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

Kalite politikamız; Üniversitemiz, misyon ve vizyon doğrultusunda uluslararası standartlarda araştırmalar yapan, ihtisaslaşma alanlarına yönelik projeler yoluyla bölgesel kalkınmaya öncülük eden, insan odaklı ve yeterlilik temelli eğitim-öğretim faaliyetlerini yürüten ve paydaşlarıyla dayanışma içinde sürekli iyileştirmeyi esas alan bir kalite yönetimini taahhüt eder.

## A. KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

### A.1. Misyon ve Stratejik Amaçlar

Genel Sekreterlik stratejik plandaki yeri;

- **Hedef-5.3** 2017 yılı sonuna kadar Kurumsal Kimlik Rehberi oluşturularak, bütün personelin rehberde belirlenen standartları benimsemesi sağlanacaktır.
- Üniversitemiz 2017-2021 yılı için planlamış ve uygulamaya geçirmiş olduğu Stratejik Plan Üniversitemizin <https://ahievran.edu.tr/index.php/arsiv/genel-duyurular/3379-universitemiz-2017-2021-stratejik-plani> web sayfasında mevcuttur.

### A.1.1 Misyon, Vizyon, Stratejik Amaç ve Hedefler

Kurumun stratejik plan kapsamında tanımlanmış ve kuruma özgü misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefleri bulunmaktadır.

- 2. Kurumun stratejik plan kapsamında tanımlanmış ve kuruma özgü misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefleri bulunmaktadır.**
3. Üniversitemiz 2017-2021yılı için planlamış ve uygulamaya geçirmiş olduğu Stratejik Plan Üniversitemizin <https://ahievran.edu.tr/index.php/arsiv/genel-duyurular/3379-universitemiz-2017-2021-stratejik-plani> web sayfasında mevcuttur.
- 4. Kurumun genelinde stratejik amaçlar ve hedeflerle uyumlu uygulamalar bulunmaktadır.**
  - Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (BYBS) mevcuttur bu uygulama ile Stratejik Plan, Faaliyet Raporları ve Kalite yönetim sistemi sistem üzerinden yönetilmektedir.
- 5. Stratejik amaç ve hedefler doğrultusunda gerçekleştirilen uygulamalar izlenmekte ve paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.**
  - Amaç ve hedefler ile ilgili iyileştirme çalışmaları paydaş memnuniyet anketlerine göre Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (BYBS) üzerinden yapılmaktadır.
  - İç tetkik ve dış tetkik sonrası iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır
- 6. Kurumun Stratejik Plan uygulama sürecinde kurum iç ve dış paydaşlarıyla periyodik olarak gerçekleştirdiği toplantılar, etkinlikler ve raporlar**
  - Genel Sekreterlik, Stratejik plan ve kalite yönetim sürecinde Genel Sekreter nezdinde toplantılar yapılarak kayıt altına alınmaktadır. Dış Paydaş olarak FR -468 Paydaş İlişkileri Tablosunda yer alan kurum ve kuruluşlarla sürekli iletişim halinde olup ilgili mevzuat çerçevesinde yazışmalar yapmaktadır.
    - **İyileştirme Uygulamaları**  
İyileştirme ile ilgili iç tetkik ve birim bazında yapılan toplantılarla gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.

### A.2. İç Kalite Güvencesi

#### A.2.1. Kalite Komisyonu

**Kalite komisyonunun yetki, görev ve sorumlulukları ile organizasyon yapısı tanımlanmıştır.**

- Birimimizde kalite Yönetim Sistemi birim çalışanlarınca bilinir. Birim Kalite Komisyonu bulunmakta olup, yetki, görev ve sorumlulukları ile organizasyon yapısı tanımlanmıştır. Komisyonun görevleri; birim toplantılarının yapılmasını, toplantıda alınan kararların gerçekleştirilmesi ve raporlanmasını sağlamaktır.

#### 2. A.2.2. İç kalite güvencesi mekanizmaları (PUKÖ çevrimleri, takvim, birimlerin yapısı)

- Genel sekreterlik Birimimizde Kurum iç kalite güvencesi süreç ve mekanizmaları tanımlanmıştır. Birimize bağlı iş akış şemaları oluşturulmuştur. Personele ilişkin görev ve sorumluluklar belirlenmiş olup, birimiz sorumluluğunda iş ve işlemlerin hatasız bir şekilde yürütülmesi sağlanmaktadır.

- Üniversitemizde çalışan personelin memnuniyetini ölçmek için yılda 1 defa Genel Sekreterliğe bağlı daire başkanlıkları tarafından “Çalışan Memnuniyet Anketi” yapılmaktadır. Bu anket Kalite Yönetim Koordinatörlüğü bünyesinde yapılmakta olup, olumsuz yönde (3.00 altında) çıkan anket sonuçlarının sorumlu olduğu birimlere bildirilerek düşük puanda sonuçlanan anket sonucu için iyileştirme yapılması sağlanmaktadır.

## E. YÖNETİM SİSTEMİ

### E.1. Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı

#### E.1.1. Yönetim modeli ve idari yapı

Kurumun yönetim/organizasyon el süreçleri ve faaliyetlerinin neler olduğunun anlatılması ve buna ilişkin değerlendirmenin yapılması beklenmektedir.

Üniversitemiz Genel Sekreterliği idari işlerin tamamından sorumlu bir birimdir. Bu nedenle tüm Daire Başkanlıkları, İdari Birim ve Müşavirlikler ve Akademik Birimlerdeki İdari Yöneticiler Genel Sekreterliğin koordinesinde görev yapmaktadır. Kalite yönetim sürecinde ise her personele ait görev tanımları bulunmaktadır.

#### E.1.2. Süreç yönetimi

İç Kontrol Eylem Planı hazırlama süreci "İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu (İKİYK)" aracılığı ile iç kontrol sisteminin işleyişi, yıllık faaliyet raporlarının stratejik planda belirlenen amaç ve hedeflere uygunluğu periyodik aralıklarla izleyen komisyon tarafından yapılmaktadır.

### E.2. Kaynakların Yönetimi

#### E.2.1. İnsan Kaynakları Yönetimi

1.1. Üniversitemiz Genel Sekreterliği idari işlerin tamamından sorumlu bir birimdir. Bu nedenle tüm daire başkanlıkları Genel Sekreterliğin koordinesinde görev yapmaktadır. Kalite yönetim sürecinde ise her personele ait görev tanımları bulunmaktadır.

1.1. Genel Sekreterliğimiz ve bağlı birimlerimiz tarafından yapılan her türlü faaliyet, Üniversitemizin ve birimlerimizin web sayfasından duyurulmaktadır. Bu kapsamda tüm etkinliklere ilişkin bilgiler düzenli bir şekilde yayınlanmakta ve Üniversitemiz personeline ve kamuoyunun bilgisine sunulmaktadır.

1.2. Üniversitemiz kamuoyuna sunduğu bilgilerin tarafsızlığını ve nesnelliğini ilgili kanun ve mevzuat hükümleri çerçevesinde güvence altına almaktadır.

1.3. Üniversitemiz Kalite Yönetim Koordinatörlüğüne kurum yöneticilerinin liderlik özelliklerinin ölçülmesine yönelik gerekli doküman çalışmaları devam etmekte olup, bu

yetkinliklerin geliştirilmesi için ilgili birimlerimiz tarafında hizmet içi eğitimler ilgili mevzuat çerçevesinde yapılmaktadır.

Genel Sekreterliğimiz ve Daire Başkanlıklarımız tarafından hazırlanan yıllık faaliyet raporu, iş planı ve kalite faaliyet planı hazırlanarak web sitesinde duyurulmaktadır.

### **E.2. Kaynakların Yönetimi**

#### **E.2.2. Finansal Kaynakların Yönetimi**

Finansal Kaynakların yönetimi Üniversitemiz Stratejik Planı ve buna bağlı olarak hazırlanan performans programlarına uyumlu bir şekilde, Üniversitenin amaç, hedef ve faaliyetlerine uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

- Birimimiz taşınırları Taşınır Mal Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde kayda alınarak ilgili alanlarda etkin ve verimli kullanılması için gerekli özen gösterilmektedir. Taşınır kaynaklarının yönetim sorumluluğu, harcama yetkilisi uhdesine alınmıştır. Harcama yetkilisi ise gerçekleştirme görevlisi, taşınır kayıt kontrol yetkilisi aracılığıyla gecikmeye meydan verilmeksizin görevlerin yerine getirilmesini sağlamaktadır.

### **E.3. Bilgi Yönetim Sistemi**

#### **E.3.1. Entegre Bilgi Yönetim Sistemi**

Genel Sekreterliğimize bağlı daire başkanlıklarımız tarafından akademik, idari, sözleşmeli ve diğer personele ilişkin web tabanlı özlük işleri programı tarafından bilgi ve verileri periyodik olarak toplamakta, analiz etmekte ve bunlara ilişkin iyileştirme çalışmaları yapmaktadır. Diğer taraftan evrakların kontrolü, güvenliği ve işleyişi Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) programı tarafından sağlanmaktadır.

Üniversitemizin izlemesi gereken anahtar performans göstergeleri stratejik plan ve performans göstergeleri ve yıllık faaliyet raporları ile takip edilmektedir.

Üniversitemizde kullanılan bilgi sistemi maaş özlük programı say2000, Taşınır Kayıt Kontrol Yönetim Sistemi ve web tabanlı özlük işleri programlardır. Kalite Yönetim süreci olarak kullanmış olduğumuz formlar bu sisteme entegre edilmiş olup, diğer süreçlere bağlı olarak devam etmektedir. Örnek verecek olursak eğitim süreci bu sisteme entegre edilmiş olup, Üniversitemiz bünyesindeki personelin maaş özlük işleri ile ilgili veriler say2000 programında toplanmaktadır.

- Kurum İç Değerlendirme; eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini ve bunların yanında idari hizmetlerin tümünü içine alacak şekilde ve Üniversitemiz Stratejik Planı doğrultusunda, süreç, performans programı ve faaliyet raporundaki verilerin de dikkate alınarak kurum içi değerlendirme raporu her yıl hazırlanmaktadır. Ayrıca akademik ve idari personele yönelik olarak anket düzenlenmek suretiyle hem memnuniyet dereceleri hem de kaliteli hizmet standartlarının

geliştirilmesine katkıda bulunmak için azami gayret sarf edilmektedir.

### E.3.2. Bilgi güvenliği ve güvenilirliği

- Toplanan verilerin güvenliği Üniversitemiz Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından Üniversitemizdeki personel ve öğrencilere ait veriler elektronik ortamda bilgi sistemi yardımıyla sunucularda muhafaza edilmektedir. Üniversitemizde Antikor Güvenlik ve Web Filtreleme Yazılım bulunmaktadır. Bu sistem Birimimiz tarafından kullanılan web tabanlı işlemlerde muhafaza edilen kişisel bilgileri yönetebilmek ve bu kişisel bilgilerin güvenliğini sağlamaya yönelik tasarlanmıştır.

- TS ISO/IEC 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sertifikası alınmıştır ve 2021 yılı için bu belge TS ISO/IEC 27001:2017 olarak güncellenmiştir. Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, Üniversitemize kişisel verilerini, fikri mülkiyetlerini ve hassas personel bilgilerini korumalarına yardımcı olmak için yeni bir anlayış katmıştır. ISO 27001 sayesinde gizli bilgileri konusundaki riskleri yönetebilir veya azaltabilir. Ayrıca bu doğrultuda gerekli güvenlik önlemlerini yerine getirirler. Bu, yalnızca bugün değil, gelecek için de uyguladığımız yöntemleri sürekli olarak incelememize ve hassaslaştırmamıza yardımcı olur. ISO 27001, Üniversitemizin saygınlığını ve birimimizin itibarını korur. Personelimize ve tüm paydaşlarımıza güven vererek işimize değer katar.

### E.4. Destek Hizmetleri

#### E.4.1. Hizmet ve malların uygunluğu, kalitesi ve sürekliliği

- Birimimiz kurum dışından; kırtasiye malzemeleri ve web tabanlı özlük işleri programını temin etmektedir. Dış Tedarikçilerden temin edilen kırtasiye malzemelerinin sağlam, kullanışlı ve kaliteli olması gerekmektedir. Bilgilerin güncel olması, kamu personeline ilişkin yeni çıkan mevzuatın güncelliğinin zamanında yapılması ve SGK ile entegreli olarak çalışması başlıca kriterlerimiz arasında bulunmaktadır.

### E.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

#### E.5.1. Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik

- Birimimiz tarafından yapılan her türlü faaliyet, Birimimizin web sayfasından duyurulmaktadır. Bu kapsamda gerek eğitim gerekse etkinliklere ilişkin bilgiler düzenli bir şekilde yayınlanmakta ve Üniversitemiz personeline ve kamuoyunun bilgisine sunulmaktadır. Üniversitemiz personeline ve kamuoyuyla paylaşılan bazı bilgiler şunlardır:

- İletişim Bilgileri
- Personelin Organizasyon Şeması ve Bilgileri
- Genel Bilgiler
- Dış Kaynaklı Dokümanlar

- Birimimiz tarafından yapılan her türlü faaliyet, Birimimizin web sayfası duyurulmaktadır. Bu kapsamda gerek eğitim gerekse etkinliklere ilişkin bilgiler düzenli bir şekilde yayınlanmakta ve Üniversitemiz personeline ve kamuoyunun bilgisine sunulmaktadır. Yeni Koronavirüs Hastalığı (COVID-19) salgını nedeni ile 2020 yılına ait Üniversitemizin Koronavirüs Komisyonu (KOVKOM) tarafından toplu olarak eğitim ve toplantı yapılmaması gerektiğinin birimlere bildirilmesi sonucunda alınan kararlar doğrultusunda herhangi bir etkinlik düzenlenememiştir. Bu nedenle faaliyet yapılamadığından web sayfamızda 2020 yılına ait faaliyete



ilişkin bilgiler yayınlanamamıştır.

Toplanan verilerin güvenliği; Üniversitemizdeki personel ve öğrencilere ait veriler elektronik ortamda Üniversitemiz Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından bilgi sistemi yardımıyla sunucularda muhafaza edilmektedir. Üniversitemizde Antikor Güvenlik ve Web Filtreleme Yazılım bulunmaktadır. Kurum yöneticilerinin liderlik özelliklerinin yetkinliklerini geliştirmek için Personel Daire Başkanlığı tarafından Üniversitemiz personeline yönelik Kalite Faaliyet Planı hazırlanarak Bütünleşik Yönetim Bilgi Sisteminde (BYBS) takibi yapılmaktadır.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Kurumun güçlü yönleri ile iyileşmeye açık yönlerinin **Kalite Güvencesi, Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme ve Yönetim Sistemi** başlıkları altında özet olarak sunulması beklenmektedir. Kurum daha önce bir dış değerlendirme sürecinden geçmiş ve kuruma sunulmuş bir *Kurumsal Geri Bildirim Raporu* varsa bu raporda belirtilen iyileşmeye açık yönlerin giderilmesi için alınan önlemler, gerçekleştirilen faaliyetler sonucunda sağlanan iyileştirmeler ve ilerleme kaydedilemeyen noktaların neler olduğu açıkça sunulmalı ve mevcut durum değerlendirmesi ayrıntılı olarak verilmelidir.

### Güçlü Yönler

- 1-Acil Durumlarda İnisiyatif Kullanabilme
- 2-Öğrenmeye açık, özverili ve dinamik personelin bulunması,
- 3- ISO 9001:2015 Kalite Yönetim sürecine verilen önem
- 4-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemimizin Türk Standartları Enstitüsü Kurumu tarafından onaylanması
- 5-Elektronik Belge Yönetim Sistemine geçilmiş olması.
- 6- Bütünleşik Bilgi Yönetim Sistemi (BYBS) Sistemine geçilmiş olunması  
Kalite politikasının tüm personele duyurulması
- 7-Kurumsal görev, yetki ve sorumlulukların bilinmesi
- 8-SWOT analizi
- 9-Personele yönelik memnuniyet anketi ve iyileştirme çalışmaları