



KALİTE YÖNETİM KOORDİNATÖRLÜĞÜ İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

Değerlendirilen Birim	:	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
Değerlendirme Tarihi	:	19.11.2020
Süreç Tanımı	:	İdari ve Destek Hizmetlerini Yönetmek
Referans Standart		TS EN ISO 9001:2015

TS EN ISO 9001:2015 Standardının 9.2 İç Tetkik Maddesinin bir gereği olarak; Birimin, kalite yönetim sisteminin şartlarına ve bu standardın şartlarına uygunluğun sağlanması ve etkili olarak uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığına yönelik bir değerlendirme yapılmıştır.

Değerlendirme: Süreç Şemaları/ Gerçekleşmeler, - Risk Değerlendirme Tabloları, - Kalite Faaliyet Planı /Gerçekleşmeler, - Performans Planı/Gerçekleşmeler, - Düzeltici Faaliyetler, - Diğer Kalite Yönetim Sistem Şartlarını kapsamıştır.

Denetim Bulguları:

Covid-19 Pandemi süreci tedbirleri kapsamında BYBS sistemi üzerinden gerçekleştirilen 2020 yılının ikinci iç değerlendirmesi sonucunda Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın süreç performans hedeflerini belirlediği ve güncel olarak izleyip ilgili kanıtları sisteme yüklediği görülmüştür. Yapılan incelemede birimin 2.4. Öğrenci İşlerinin Yönetimi süreci gerçekleşme oranının süreç başarı kısıtının altında kaldığı görülmektedir. Bu kapsamda hedeflerin altında gerçekleşen uygulamalar için iyileştirme planlaması yapılması tavsiye edilmektedir. Birim 2020 yılına ait faaliyet planı oluşturmuş ve güncel takibini yapmıştır. İyileştirme faaliyetleri kapsamında birim genel olarak memnuniyet sisteminden gelen tüm şikayet, öneri ve isteğe yanıt vermiştir. Ancak genel olarak değerlendirildiğinde mesai saatleri içerisinde birimde yetkili kişiye ulaşılama ve telefonların açılmamasına yönelik şikayetler çoğunlukta olduğu için bu konuda birimin iyileştirme planlaması yapması tavsiye edilmektedir. Birim risklerini tanımlamış ve risklere yönelik faaliyetlerini belirlemiştir.

İyileştirilecek Alanlar: Yapılan değerlendirmede birimin bir önceki iç değerlendirme raporunda tavsiye edilen hiçbir iyileştirmeyi yapmadığı görülmüştür. (Süreçlerde düzenleme, güncel dokümanların birim web sayfasında paylaşılması gibi). Bu nedenle 2021 yılı için tavsiye edilen iyileştirmeleri planlaması birimdeki kalite süreçlerinin etkinliği için daha uygun olacaktır.

Uygunsuzluklar: :

Denetim sonucunda;

Uygunsuzluk raporu düzenlenmemiştir.

Uygunsuzluk raporu düzenlenmiştir.

Denetçiler	İmza	Birim Yöneticisi	İmza
Doç.Dr. Gülbahar Üçler		Daire Bşk. Fahrettin Yüksel	
Öğr. Görevlisi Aynur Irmak			