



**KURUMSAL İÇ DEĞERLENDİRME İÇİN
SÜREÇ-HİZMET İYİLEŞTİRME
2021 BİRİM RAPORU**

.....
(BİRİMİ)

.././ 2022

Giriş

Kurumsal İç Değerlendirme için Süreç-Hizmet İyileştirme Birim Raporu; Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından kurumun yıllık iç değerlendirme süreçlerini izlemek için esas aldığı Üniversite Kurumsal İç Değerlendirme süreçleri kapsamında birim tarafından her yıl hazırlanır. Bu belgede rapor içeriğinin yanı sıra rapor hazırlanırken yardımcı olacak öneriler, şablon ve ilgili açıklamalar yer almaktadır.

İçerik

Raporun amacı birimin kendi güçlü ve gelişmeye açık yönlerini tanınmasına ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlamaktır. Bu rapor, aşağıdaki konularda çeşitli bilgileri içermelidir.

- *Birimin, Üniversitenin değerleri, misyon ve hedefleriyle uyumlu olarak; faaliyetlerini nasıl planladığı ve yönettiği*
- *Birimin genelinde ve süreçler bazında izleme ve iyileştirmelerin nasıl gerçekleştirildiği,*
- *Planlama, uygulama, izleme ve iyileştirme süreçlerine paydaş katılımının ve kapsayıcılığın nasıl sağlandığı,*
- *Birimin iç kalite güvencesi sisteminde güçlü ve iyileşmeye açık alanların neler olduğu,*

Rapor 2021 yılında/ve veya 2020-21 Akademik yılında gerçekleşen faaliyetlere odaklanmalıdır.

Raporda 3 ana başlık altında sorular yer almakta ve verilecek yanıtlara kanıt oluşturacak örnek belgeleme yolları gösterilmektedir.

Soruların cevapları sorunun hemen altında açılacak yeni bir paragrafta verilmelidir. Sunulan kanıtlar bu rapor ile teslim edilmelidir. Kanıtlar için sunulan belgelerin isimlendirilmesinde hangi başlık için sunulduğunun belirtilmesi faydalı olacaktır. Kanıt Üniversite web sayfasında bulunuyorsa ilgili bağlantının linki açıklamasıyla birlikte eklenebilir.

A. Genel Bilgiler	4
A.1. Birim Hakkında	4
A.2. Sunulan Hizmetler	4
B. Stratejik Amaçlar ve Kalite	4
B.1. Amaç ve Hedefler	4
B.2. İç Kalite Güvencesi Sistemi	4
B.3. Paydaş Katılımı	5
C. Kalite Güvencesi	5
C.1. Hizmetlerin Kalitesi	5
C.2. İnsan Kaynağı Kalitesi	5
C.3. Değerlendirme	5

A. Genel Bilgiler

A.1. Birim Hakkında

Birimin amaçları, örgütsel yapısı ve personeli hakkında genel bilgi veriniz. Birim organizasyon şemasını oluşturup ekleyiniz. 2021 yılında değişiklik varsa bilgi verilir.

A.2. Sunulan Hizmetler

Birim hizmet ve faaliyetlerini tanımlayınız. Bu hizmet ve faaliyetlerin yıl içerisinde nasıl planladığını, nasıl uygulamaya aldığını ve nasıl kontrol edildiğini özetleyiniz.

B. Stratejik Amaçlar ve Kalite

B.1. Amaç ve Hedefler

- i. 2021 yılı için belirlenen amaç ve hedefler hakkında bilgi veriniz.*
- ii. Birimde tanımlanmış performans göstergeleri varsa belirtiniz. Tanımlanmış performans göstergeleri yoksa neler olabilir belirtiniz.*
- iii. Birimin stratejileri doğrultusunda 2021 yılında yürütülen faaliyetlerinin, hedef ve göstergelerinin gerçekleşme durumunu açıklayınız. Meydana gelen olumlu/olumsuz sapmaların nedenlerini değerlendiriniz.*
- iv. Birim, performans göstergelerini ölçmekte, izlemekte ve iyileştirmekte nasıl bir yol takip etmektedir belirtiniz.*

Kanıt Belgelerine Örnekler:

- Birimin öncelikli bir yıllık hedefi ile ilgili yapılan değerlendirmenin raporu/değerlendirmenin yapıldığı toplantının tutanağı vb.*
- Performans göstergeleri, Performans göstergelerinin birim ölçeğinde gerçekleşme düzeyi, yıllık raporlarda performans göstergelerine ilişkin bulgular*

B.2. İç Kalite Güvencesi Sistemi

- i. İş akış şemaları, takvim, görev ve sorumluluklar, paydaş rolleri tanımlanmış ise belirtiniz.*
- ii. İş akışlarını takip etmek için kullandığınız bir uygulama varsa belirtiniz.*

- iii. *Birimde, her türlü faaliyet ve sürece ilişkin verileri toplamak, analiz etmek ve raporlamak üzere nasıl bir sistem kullanıldığını açıklayınız.*
- iv. *Birim, kalite güvencesi sistemi ve bu sistemin gözden geçirilerek sürekli iyileştirilmesi için kurulan mekanizmaları anlatınız.*

Kanıt Belgelerine Örnekler:

- *Birim düzeyinde kalite çalışmaları*
- *Faaliyet raporları (son 2 yıl), üst yönetime sunumlar*
- *Yıllık iyileştirme raporları*

B.3. Paydaş Katılımı

Birimin iç ve dış paydaşlarını belirtiniz. Birim hangi konularda ve hangi yöntemlerle (anket, odak grubu vb) iç ve dış paydaş görüşlerine başvurmaktadır açıklayınız. Paydaş Görüşleri birimin iyileştirme (örneğin faaliyet geliştirme, güncelleme, iyileştirme) ve karar alma süreçlerine nasıl katkıda bulunmaktadır belirtiniz.

Kanıt Belgelerine Örnekler:

- *Tanımlı iç ve dış paydaş listesi*
- *Paydaş analizleri, toplantı tutanakları*
- *İç ve dış paydaşların karar alma süreçlerine katılımını gösteren uygulamaların duyuru, davet mektubu, sonuç raporu gibi belgeleri*

C. Kalite Güvencesi

C.1. Hizmetlerin Kalitesi

Birim tarafından sunulan (Bölüm A.2'de belirtilen) hizmet ve faaliyetlerin kalitesinin artırılması için 2021 yılında neler yapıldığını anlatınız. İyileştirme yapılması gereken alanların nasıl tespit edildiğini, sürecin nasıl yönetildiğini, iyileştirme sonucu gözlenmeye başlandıysa birimin hizmetlerinde nasıl bir iyileşme olduğunu belirtiniz.

C.2. İnsan Kaynağı Kalitesi

Birimde görev alan personelin yetkinliklerinin artırılması için 2021 yılında neler yapıldığını anlatınız. Personelin 2021 yılı içinde katıldığı kurum içi/dışı eğitimleri tarihleri ile listeleyiniz.

C.3. Değerlendirme

2021 yılında birimin ana faaliyetlerinde gerçekleşen gelişme ve iyileştirmeleri aşağıdaki başlıklarda kısaca değerlendiriniz.

- i. *Gelişmeye açık yönler:*

ii. *Gelişmeye açık yönlerin giderilmesi için alınan önlemler:*

iii. *Gerçekleştirilen faaliyetler sonucunda sağlanan iyileştirmeler:*

iv. *İlerleme kaydedilemeyen noktalar:*