



ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

01 Ocak – 31 Aralık 2024

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE

A.1. Liderlik ve Kalite

A.1.1. Yönetişim Modeli ve İdari Yapı

Başkanlığımızda; 1 daire başkanı, 1 şube müdürü, 1 öğretim görevlisi, 1 mühendis, 1 çözümlenici, 1 istatistikçi, 3 şef, 24 bilgisayar işletmeni, 5 memur, 2 sözleşmeli memur, 1 hizmetli, 8 sürekli işçi olmak üzere toplam 49 personel çalışmaktadır ([Kanit A.1.1.1](#)). Organizasyon şeması, görev ve sorumluluklar, birimler, alt birimler ve personel itibarıyla görev dağılımları, görev tanımları, yürütülen faaliyetlere ait iş akış süreçleri oluşturulmuştur ([Kanit A.1.1.2](#), [A.1.1.3](#), [A.1.1.4](#), [A.1.1.5](#)). Kurumsal dönüşümü sağlayacak yönetim modelinin kurulması çok sesliliği oluşturabilmek ve paydaş temsiliyetini artırabilmek için komisyonlar oluşturulmuştur ([Kanit A.1.1.6](#)). Rektör Danışmanımız Dr. Öğr. Üyesi Veysel ATASOY ve Birim Kalite Komisyonu üyeleri ile birlikte toplantı gerçekleştirildi. Yönergelerde düzenleme yapılması yönünde önerilerde bulunuldu ([Kanit A.1.1.7](#), [Kanit A.1.1.8](#)). 163 iç paydaşımızın cevapladığı Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı 2023 İç Paydaş Memnuniyet Anketine göre genel memnuniyet düzeyi "evet %52,1" ve "kısmen %35" olarak belirlenirken, 80 iç paydaşımızın cevapladığı 2024 yılı anket sonucuna göre genel memnuniyet düzeyi "memnunum %58,75" ve "çok memnunum %16,25" olarak belirlendi ([Kanit A.1.1.9](#)).

A.1.2. Liderlik

Daire Başkanı, şube müdürü, birim yöneticileri ve birim komisyonlarıyla BAV (Bilgi Alışverişi Toplantıları) yapmaktadır ([Kanit A.1.2.1](#)). Ayrıca birim yöneticileri belirli aralıklarla ve iş durumuna göre birim içi toplantılar yapmaktadır ([Kanit A.1.2.2](#)). 2024 yılında akademik ve idari personelin; birim yöneticilerine ulaşılabilirlik düzeyi %76,25 olarak gerçekleşmiştir. İçerisinde liderlik ve kalite kültürünün de ölçüldüğü anket sonuçları rapor olarak yayımlanmıştır ([Kanit A.1.2.3](#)). Daire Başkanı liderliğinde kalite komisyonumuz kalite güvence sistemine yönelik/eylem faaliyet ve PUKÖ çevrimleri konusunda toplantılar yapmaktadır ([Kanit A.1.2.4](#)). Daire Başkanımız Mustafa GENÇ ÖİDB idari personeline yönelik "Üniversitemizin Performans Yönetim Sistemi Tanıtım ve Farkındalık Eğitimi" verdi ([Kanit A.1.2.5](#), [A.1.2.6](#)). Daire Başkanı çalışma ortamında birlik, beraberlik, iletişim, iş ve işlemlerde koordinasyon ve huzurlu bir çalışma ortamının sağlanması konusunda birim personeli ile her zaman iletişim içerisinde ([Kanit A.1.2.7](#)). Başkanımız Mustafa GENÇ, aramıza yeni katılan öğrencilerimizin merak ettiği tüm soruların cevap bulacağı oryantasyon programına katılım gösterdi ([Kanit A 1.2.8](#)). Atatürk Üniversitesi misafirperverliğinde, 24-26 Mayıs tarihleri arasında "9. Yükseköğretim Kurumları Öğrenci İşleri Mevzuat Uygulama ve Birliktelik Toplantısı" düzenlendi Daire Başkanı Mustafa GENÇ, Şube Müdürü Mustafa ALVER katılım sağladı ([Kanit A 1.2.9](#)). Daire Başkanı Mustafa GENÇ, "Kurumsallaşmış İdari İnsan Kaynakları Süreçleri" toplantısına değişim elçisi olarak katılım sağladı ([Kanit A 1.2.10](#)). Rektörümüz Prof. Dr. Hamdullah ÇUVALCI başkanlığında gerçekleşen "Yönetici Oryantasyon Programı Toplantısı" katılım sağlandı ([Kanit A 1.2.11](#)).

A.1.3. Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi

Yükseköğretimdeki değişimi ve eğilimleri yakından takip ederek uygun teknolojik sistemler ile dijital dönüşüme uyum sağlayabilen kurum olarak iyileştirmelere devam edilmektedir,

BYS Öğrenci İşleri Modülü üzerinden mobil uygulama aracılığı ile öğrencilere bildirim gönderilmektedir [\(Kanıt A.1.3.1\)](#). Diploma eklerinin ve ilişik kesme belgelerinin EBYS üzerinden elektronik imza ile imzalanması planlanmış yazılım desteği beklenmektedir. Öğrencilerin ilişik kesme tebligatları elektronik ortamda gönderilmesi, öğrenci ders yazılım ekranının geliştirilmesi ve yatay geçiş ve başvuru süreçlerinde kullanılan programın güncellenmesi, çift anadal başvuru sürecinde başarı sıralaması ile başvuru alan programlarda kontrolün elektronik ortamda sistem tarafından yapılması eylem planları KTÜ stratejik plan sayfasına veri girişi yapılarak planlanması yapıldı [\(Kanıt A.1.3.2\)](#). Ek sınav hakkı elde eden öğrencilerden talepler elektronik ortamda alınması yönünde bölümlerden gelen geri bildirimler neticesinde yeni dönemde planlanmaktadır [\(Kanıt A.1.3.3\)](#).

A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları

Daire Başkanlığımızın iç kalite güvencesi süreç ve mekanizmaları tanımlanmış ve iş akış şemaları, iç/dış paydaş tespiti, yetki, görev ve sorumlulukları belirtmiştir [\(Kanıt A.1.4.1\)](#). Eğitim-öğretim süreçleri akademik takvime bağlanmış olup, paydaşlarımız ile paylaşılmaktadır [\(Kanıt A.1.4.2\)](#). Türkçe web sayfamızı 2024 yılı içerisinde 1.252.875 ziyaretçi, İngilizce web sayfamızı 7.940 ziyaret etmiştir [\(Kanıt A.1.4.3\)](#). Çağrı Merkezi Birimi 2024 yılında 14.095 gelen çağrıya cevap verdi, 80 iç paydaşımızın cevapladığı 2024 yılı anket sonucuna göre çağrı merkezi genel memnuniyet düzeyi 'çok memnunum %12,50, memnunum %36,25 ve fikrim yok % 42,50 olarak belirlendi [\(Kanıt A.1.4.4\)](#). 80 iç paydaşımızın cevapladığı 2024 yılı anket sonucuna göre web sayfası genel memnuniyet düzeyi "memnunum %58,75" ve "çok memnunum %18,75" olarak belirlendi, çalışmalarını daha ileriye ulaştırmak için ÖİDB, web sayfasının iyileştirmeye açık alanlarının tespit edilmesi amacı ile tüm kullanıcılara yönelik anket paylaşıldı [\(Kanıt A.1.4.5\)](#). Bize Yazın sisteminden gelen 1.077 forma cevap verildi [\(Kanıt A.1.4.6\)](#). 2024 yılı içerisinde 6.412 öğrenci belgesi, 3.118 genel transkript ve 1.010 mezuniyet transkripti verildi [\(Kanıt A.1.4.7\)](#). Kalite Komisyonu, KTÜ Kalite Güvence Sistemi kapsamında bilgilendirme toplantısı düzenleyerek katılımcılara detaylı bilgi aktardı [\(Kanıt A.1.4.8\)](#). Ayrıca 2024 yılı BİDR hazırlanması uygulamalı eğitime katılım gösterildi [\(Kanıt A.1.4.9\)](#). Üniversitemiz Kalite Komisyonu'nun 2023 yılı faaliyetleri ile 2024 yılı için planlanan çalışmaların anlatıldığı toplantıya katılım gösterildi [\(Kanıt A.1.4.10\)](#). Kalite Komisyonu tarafından düzenlenen "Uygulamalı Strateji ve Kalite Eğitim" programına katılım gösterildi [\(Kanıt A.1.4.11\)](#). Bu eğitimler, toplantılar 2024 yılında rapor yazımında ve kalite kültürünün oluşmasında katkı sağladı. ÖİDB BİDR puanı 2021 yılında 49, 2022 yılında 56,56 puan olup 2023 yılında 52,56 puandır [\(Kanıt A.1.4.12\)](#). Kullanıcılar BYS Öğrenci İşleri modülüne yönetici tarafından tanımlı olup, personelin rollerine ve yetkilerine göre öğrenci bilgilerine erişebilir olması ve işlem yapma yetkisi sınırlandırılmıştır. Ayrıca bilgi güvenliğine yönelik olarak da sistem kayıtları kayıt altına alınmaktadır [\(Kanıt A.1.1.13\)](#). BYS Öğrenci İşleri modülünde mail, sms ve mobil yoluyla öğrenciye yapılan bildirimler kayıt altındadır [\(Kanıt A.1.1.14\)](#).

A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

Başkanlığımız plan, rapor, formlar, belge vb. veriler açık, doğru, güncel ve kolay ulaşılabilir şekildedir [\(Kanıt A.1.5.1\)](#). Paydaşlarımızın hızlı iletişim kurması ve danışmanlık hizmeti alması

için iletişim bilgilerimiz paylaşılmaktadır ([Kanıt A.1.5.2](#)). Web sayfası içerik sorumluları belirli olup, gerekli kontrol mekanizmaları işletilmektedir ([Kanıt A.1.5.3](#)). İstatistiki sayılar üretilip, paylaşılmaktadır ([Kanıt A.1.5.4](#)). Birimimiz çalışma saatleri belirtilmiştir ([Kanıt A.1.5.5](#)). Öğrenci bilgileri YÖKSİS sayfasına aktarılıp, e-devlet sisteminden paylaşılmaktadır ([Kanıt A.1.5.6](#)). Rektör Danışmanımız Öğr. Gör. Ali Haydar DOĞU tarafından sunulan “Üniversitemizde Veri Koruma Kültürü Genişliyor” adlı eğitime katılım sağlandı ([Kanıt A.1.5.7](#)).

A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

A.2.1. Misyon, Vizyon ve Politikalar

ÖİDB misyonu ve vizyonu paylaşılmaktadır ([Kanıt A.2.1.1](#)). Kalite Komisyonu'nun gerçekleştirmiş olduğu birim ziyaretleri iç kalite güvencesinin önemli bir parçası olup birimize yapılan saha ziyareti gerçekleştirilmiş olup, alınan geri bildirimlerden hareketle iyileştirmelerin hayata geçirilmesi için kalite güvencesi takvimi oluşturuldu ([Kanıt A.2.1.2](#)). Kalite kültürünün yaygınlaştırılması için toplantılar yapıldı ve Kalite Komisyonu tarafından düzenlenmiş toplantılara katılım sağlandı. Paydaşlarımızdan e-posta, çağrı merkezi, bize yazın, anket yoluyla gelen talep, şikayet, öneri ve sorunlar güçlü ve zayıf yönlerimizi göstermekte ve bu doğrultuda çalışmalarımızı PUKÖ döngüsü kullanılarak iyileştirmemizi sağlamaktadır ([Kanıt A.2.1.3](#)).

A.2.2. Stratejik Amaç ve Hedefler

2024-2028 Stratejik Planına katkı amaçlı başkanlığımızdan istenen tüm veriler hızlı ve güncel olarak verilmektedir. KTÜ stratejik plan sayfasına belirli dönemlerde veri girişi yapılmaktadır ([Kanıt A.2.2.1](#)). Üniversitemizin 2024-2028 dönemini kapsayacak stratejik planındaki hedeflere ulaşmada sürekli iyileştirmelere imkân sağlayan sistemler için personelin görüş, öneri ve memnuniyetini bildiren anketleri doldurması sağlanmıştır ([Kanıt A.2.2.2](#)). KTÜ stratejik plan sayfasına eylem planları veri girişi yapılarak, takip edilmektedir ([Kanıt A.2.2.3](#)).

A.2.3. Performans Yönetimi

Daire Başkanlığımız, Stratejik Plan Bilgi Yönetim Sistemi modülüne veri girişi yapmakta olup, sistem aracılığıyla yıllar itibarı ile performans değerlerini karşılaştırabilmektedir ([Kanıt A.2.3.1](#)). Stratejik Plan ile bütçe arasındaki bağlantıyı sağlayan yıllık performans programında yer alan ve üçer aylık dönemlerde izlenen birimimiz sorumluluğundaki performans programı izleme tablosu Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına gönderilmektedir ([Kanıt A.2.3.2](#)). Başkanlığımızca interaktif ortamda tüm öğrenci bilgileri güncel olarak tutulmakta ve verilen belgeler başkanlığımız tarafından kullanılan öğrenci otomasyon programıyla raporlanmaktadır ([Kanıt A.2.3.3](#)).

A.3. Yönetim Sistemleri

A.3.1. Bilgi Yönetim Sistemi

Başkanlığımız tarafından kurumsal bilginin edinimi, saklanması, kullanılması, işlenmesi ve değerlendirilmesine destek olacak KTÜ Bilgi Yönetim Sistemi (BYS) Öğrenci İşleri Modülü mevcuttur ([Kanıt A.3.1.1](#)). Öğrenci İşleri Modülüne yeni menüler eklenerek fonksiyonelliği artırılmaktadır, yeni eklenen özellikler kullanıcıya duyurulmaktadır. Kullanıcılar öğrenci

modülü ile ilgili talep oluşturabilmektedir ([Kanıt A.3.1.2](#)). Kullanıcılar yönetici tarafından tanımlı olup, personelin rollerine ve yetkilerine göre öğrenci bilgilerine erişebilir olması ve işlem yapma yetkisi sınırlandırılmıştır. Ayrıca bilgi güvenliğine yönelik olarak da sistem kayıtları kayıt altına alınmaktadır ([Kanıt A.3.1.3](#)). Lisansüstü, Yatay Geçiş ve Uluslararası öğrencilerin başvuru, sonuç ve kayıt işlemleri başvuru sistem üzerinden yapılmaktadır ([Kanıt A.3.1.4](#)). Mezun Öğrenci Bilgi Sistemi 48.430 mezun öğrenci üye olmuş olup, web sayfasında "sayılarla ÖİDB" başlığı altında paylaşılmaktadır ([Kanıt A.3.1.5](#)). Başkanlığımız tarafından yürütülen iş ve işlemlere ait üretilen bilgi ve belgeler EBYS üzerinden ilgili birim ve kurumlara ayrıca kayıtlı KEP adresi mevcut olan tüm kurumlara bilgiler KEP ile gönderilmektedir ([Kanıt A.3.1.6](#)). Öğrencilerimiz öğrenci belgesi ve not durum belgesini e-devlet üzerinden alabilmektedirler ([Kanıt A.3.1.7](#)). Diploman Sana Gelsin uygulaması ile 7.086 diploma mezunlarımıza ulaştırıldı ([Kanıt A.3.1.8](#)). Öğrenci İşleri modülünden personel tarafından verilen belgeler raporlanmaktadır ([Kanıt A.3.1.9](#)). Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi (BYS) ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Yükseköğretim Bilgi Sistemi, Web Yönetim Sistemi ve Stratejik Plan Bilgi Yönetimi Sistemi daire başkanlığımızın kullandığı temel bilgi sistemleridir ([Kanıt A.3.1.10](#)). Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile işbirliği içerisinde bulunmaktadır ([Kanıt A.3.1.11](#)). "Yeni Dijital Sistemler Serisi: Destek Yönetim Sistemi" eğitimine katılım sağlandı ([Kanıt A.3.1.12](#)). "Dijital Çağda Personelimiz İçin Yetkinlik Geliştirme" eğitimine katılım sağlandı ([Kanıt A.3.1.13](#)).

A.3.2. İnsan Kaynakları Yönetimi

Başkanlığımız personel ihtiyacını üniversitemizin ilgili birimleri ile iletişime geçerek karşılamakta, kurum içi mevzuat düzenlemeleri "Rotasyon Yönergesi" ile de bu ihtiyacı gidermektedir ([Kanıt A.3.2.1](#)). Personelin kişisel ve mesleki gelişimine ilişkin Üniversitemizin "Memur Akademisi" eğitimlerine katılım sağlanmaktadır ([Kanıt A.3.2.2](#)). Üniversitemiz personelini bir üst düzey göreve yetkin bir şekilde hazırlamak için Yetenek Havuzu Yolculuğu eğitimleri verilmiş olup, 3 personelimiz katılım belgesi almış olup, 2 personelimiz de başarı belgesi almıştır ([Kanıt A.3.2.3](#)).

KTÜ Performans Yönetim Sistemi aracılığıyla hem yönetici hem de personel fiilen birlikte çalıştığı üst, akran ve astları tarafından değerlendirilerek performans puanı elektronik ortamda ilk olarak 2024 yılında hesaplanmıştır ([Kanıt A.3.2.4](#), [Kanıt A.3.2.5](#)).

Daire Başkanımız Mustafa GENÇ, "Kurumsallaşmış İdari İnsan Kaynakları Süreçleri" toplantısına değişim elçisi olarak katılım sağladı ([Kanıt A.3.2.6](#)). Daire Başkanımız Mustafa GENÇ "Üniversitemizin Performans Yönetim Sistemi Tanıtım ve Farkındalık Eğitimi" ÖİDB idari personeline yönelik verdi ([Kanıt A.3.2.7](#), [Kanıt A.3.2.8](#)).

Öğrenci İşleri bünyesine hem yeni katılan personelimiz ile kaynaşma hem de birlik beraberlik sağlamak adına Daire Başkanımız tarafından iftar yemeği verildi ([Kanıt A.3.2.9](#)). Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli aralarında doğum günü kutlamaları, öğle yemeği buluşmaları düzenlemektedir ([Kanıt A.3.2.10](#)).

A.3.3. Finansal Yönetim

Kurumumuz Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ile işbirliği içerisinde bu süreci yönetmekteyiz. Başkanlığımız bütçesinin gelir kaleminin tamamı devlet bütçesi olup bütçemiz yıl içerisindeki ihtiyaçlar doğrultusunda 2024 yılında birimize tahsis edilen **15.669.817,5 TL'nin 15.665.421,89 TL** harcanmıştır ([Kanıt A.3.3.1](#)). Birim Bütçe ve Planlama Komisyonu bulunmaktadır ([Kanıt A.3.3.2](#)).

"Üniversitemiz 2024 Yılı Bütçe Uygulamaları Hakkında Bilgilendirme Eğitimi" ne katılım

sağlandı [\(Kanıt A.4.3.3\)](#). "Harcama Sürecinde Yer Alan Personelimizin Mesleki Becerilerini Geliştiriyoruz" adlı eğitimlerle sürecin daha iyi yönetilmesine katkı sağlamaktadır [\(Kanıt A.4.3.4\)](#).

A.3.4. Süreç Yönetimi

Üniversitemiz İç Kontrol Eylem Planı kapsamında her bir standart düzeyinde yapılan faaliyetler birim faaliyet raporları ile izlenmektedir [\(Kanıt A.3.4.1\)](#). Kalite Güvence Sistemi kapsamında Kalite Güvence Sistemi Takvimi, Birim İç Değerlendirme Raporları kalite sayfasında yayınlanmaktadır [\(Kanıt A.3.4.2\)](#). Birim paydaş memnuniyet anketleri yapılmaktadır [\(Kanıt A.3.4.3\)](#). Eğitim ve Öğretim süreçleri eğitim programlarının tasarlanması, yürütülmesi, değerlendirilmesi ve güncellenmesi faaliyetlerine ilişkin akademik takvim bellidir [\(Kanıt A.3.4.4\)](#). Eğitim-Öğretim süreçleri ilgili mevcut yönetmelik, yönergeler ve senato ilkeleri ile yürütülmektedir [\(Kanıt A.3.4.5\)](#). Web sayfamızın iyileştirilmesi yönünde "KTÜ Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Web Sayfası Kullanıcı Memnuniyet Araştırması" anketi oluşturuldu [\(Kanıt A.3.4.6\)](#). Öğrenci İşleri Modülünde formasyonla ilgili tanımlamalar yapılmış olup, süreç yönetilmeye başlandı [\(Kanıt A.3.4.7\)](#). Lisansüstü öğrencilerimizin eğitim süreçlerini takip etmek için Öğrenci İşleri Modülüne "Lisansüstü Süreç" sekmesi oluşturuldu [\(Kanıt A.3.4.8\)](#). Öğrenci İşleri riskleri belirlenerek risk raporu veri girişi stratejik plan sayfasında oluşturuldu [\(Kanıt A.3.4.9\)](#).

A.4. Paydaş Katılımı

A.4.1. İç ve Dış Paydaş Katılımı

Üniversitemizin "Kurumsal memnuniyet ve aidiyet duygusu geliştirilecektir" hedefi doğrultusunda gerçekleştirilen idari personel memnuniyet anketine başkanlığımız personeli de aktif katılım sağlamıştır [\(Kanıt A.4.1.1\)](#). Paydaşlarımız geri bildirimlerini e-posta, bize yazın, anket ve çağrı merkezi üzerinden bildirebilmektedir [\(Kanıt A.4.1.2\)](#). ÖİDB Çağrı Merkezi ve E-Posta birimleri aktif hizmet vermektedir [\(Kanıt A.4.1.3\)](#). Çağrı Merkezimizin hizmet kalitesini ve memnuniyet düzeyini ölçmek, değerlendirmek ve iyileştirmeye açık alanlarının tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması amacı ile 2024 yılı "Çağrı Merkezi Memnuniyet Anketi" düzenlenmiş olup anket sonuçlarına ve gelen geri bildirimlere göre sesli yanıt sistemi aktif oldu ve personel sayısı ikiden üçe çıkartıldı [\(Kanıt A.4.1.4\)](#). 2025 yılı anketler aracılığı ile geri bildirimler almaya devam edilecek [\(Kanıt A.4.1.5\)](#). 80 iç paydaşımızın cevapladığı 2024 yılı anket sonucuna göre başkanlığımız tarafından geri bildirimler dikkate alınmaktadır sorusuna "kesinlikle katılıyorum %18,75", "katılıyorum %48,75" olarak belirlendi [\(Kanıt A.4.1.6\)](#). Birimize yapılan geri bildirimler raporlanmaktadır [\(Kanıt A.4.1.7\)](#).

A.4.2. Öğrenci Geri Bildirimleri

Öğrenci geri bildirimini elde etmeye yönelik sistemler mevcut olup aktif halde kullanılmaktadır. Öğrencilerimizin kayıttan, mezuniyetine kadar her türlü şikâyet, öneri, itiraz ve taleplerine yönelik olarak ilk başvuru noktası hizmeti vermekteyiz. EBYS ile 2024 yılı içerisinde birimize 13.881 kurum içi yazışma yapıldı. Aynı zamanda birimize 2.158 gelen ve 1.446 giden olmak üzere kurum dışı yazışma yapıldı [\(Kanıt A.4.2.1\)](#). Daire Başkanlığımız web sayfasında "Bize Yazın", "oidb@ktu.edu.tr" ile öğrenciler anlık bilgi, belge, görüş, talep, şikâyet ve önerilerini tarafımıza bildirmektedir [\(Kanıt A.4.2.2\)](#). Çağrı

Merkezi Birimi 2024 yılında 14.095 gelen çağrıya cevap verdi ([Kanıt A.4.2.3](#)). 2024 yılında Bize Yazın sisteminden 1.077 form cevaplandı ([Kanıt A.4.2.4](#)). Kalite Komisyonundan aldığımız geri bildirimler sonucunda oluşturduğumuz; öğrencilerimiz tarafından değerlendirileceğimiz "Öğrenci İşleri Memnuniyet Anketi" yıl boyu sayfamızda açık kalacak şekilde de geri bildirimler almaya devam edilecek ([Kanıt A.4.2.5](#)).

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

Satın alım işlemleri İdari Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. İdari Mali İşler Daire Başkanlığı ile işbirliği içerisinde bu süreci gerçekleştirmekteyiz. Kurum içi alınacak teknik ekipman şartnameleri ve uygunluklarının kontrolleri de daire başkanlığımız Birim Muayene Kabul Komisyonu tarafından gerçekleştirilmektedir ([Kanıt A.4.3.1](#)). Sürekli iyileştirme ve kurumsal kapasitenin geliştirilmesi anlayışı ve üniversitemizin kaynaklarının etkili, ekonomik, verimli kullanılması amacıyla ile Tedarik Yönetim Sistemi kullanılmaya başlanmıştır ([Kanıt A.4.3.2](#), [Kanıt A.4.3.3](#)).

B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

B.1. Eğitim Ve Öğretim

B.1.1. Eğitim-Öğretim Programları ile İlişkileri

Başkanlık olarak Üniversitenin eğitim öğretim faaliyetlerine yönelik verilerin tutulması hizmetinin en sağlıklı olabilmesi için öğrenci bilgi sistemimiz sürekli iyileştirilmektedir ([Kanıt B.1.1.1](#)). Akademik birimler arasındaki koordinasyonun ve uygulama birliği sağlanmasına yönelik olarak mevzuatın doğru uygulanması için danışmanlık hizmeti verilmektedir. 2024 İç Paydaş Memnuniyet Anketi sorularından biri olup, 'kesinlikle katılıyorum', 'katılıyorum' seçenekleri birlikte değerlendirildiğinde %72,50 oranında memnuniyet görülmektedir ([Kanıt B.1.1.2](#)). Genel Sekreterlik koordinasyonunda Öğrenci Oryantasyon Kitabı yayınlanmış olup, belli aralıklarla güncellenme yapılmaktadır ([Kanıt B.1.1.3](#)). Öğrencilerimiz için kurumsal YouTube kanalından (tcktu1955) 2024-2025 Eğitim Öğretim Yılı Oryantasyon Programı düzenlenmiştir ([Kanıt B.1.1.4](#)). Atatürk Üniversitesi misafirperverliğinde, 24-26 Mayıs tarihleri arasında "9. Yükseköğretim Kurumları Öğrenci İşleri Mevzuat Uygulama ve Birliktelik Toplantısı" düzenlendi Daire Başkanı Mustafa GENÇ, Şube Müdürü Mustafa ALVER katılım sağladı ([Kanıt B 1.1.5](#)).

C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

C.1. Araştırma Ve Geliştirme

C.1.1. Araştırma-Geliştirme İle İlişkileri

Başkanlık tarafından istenilen istatistiki veriler hazırlanıp paydaşlarımızla paylaşılmaktadır ([Kanıt C.1.1.1](#)). İç paydaşlarımız tarafından ihtiyaç duyulan sayısal veriler oluşturulan splan sayfasında paylaşılmaktadır ([Kanıt C.1.1.2](#)). KTÜ Bilgi Yönetim Sistemi içerisinde KTÜ Veri adı altında veri havuzu oluşturulmuş, bu veriler tüm akademik ve idari personelimizin ulaşımına açıktır ([Kanıt C.1.1.3](#)). Akademik birimlerin bölümlerine ait programlar için akreditasyon çalışmaları gerçekleştirilmektedir bu çalışmalarda ve uluslararası anketler için ihtiyaç duyulan istatistiki bilgiler birimiz tarafından hazırlanıp mail olarak veya resmi

yazı şeklinde paylaşılmaktadır ([Kanıt C.1.1.4](#)).

D. TOPLUMSAL KATKI

D.1. Toplumsal Katkı

D.1.1. Toplumsal Katkı ile İlişkileri

Paydaşlarımız mezun, aktif öğrenci sayılarımıza yıllar itibariye "Taban Puanlar-İstatistik" web sayfası sekmesinde ulaşmaktadırlar ([Kanıt D.1.1.1](#)). KTÜ Mezun Sistemine 48.430 öğrencimiz üye oldu, bu sistem üzerinden diploma talep edilmektedir ([Kanıt D.1.1.2](#)). Diploman Sana Gelsin uygulaması ile mezunlarımıza diplomaları kargo ile gönderilmektedir ([Kanıt D.1.1.3](#)). Çağrı Merkezi, iç ve dış paydaşlarımıza daha güvenilir, daha kolay ve daha kaliteli iletişim kurmak amacıyla hizmet vermektedir ([Kanıt D.1.1.4](#)). "Çağrı Merkezi Kullanıcı Memnuniyet" anketi sayfada paylaşılmaktadır ([Kanıt D.1.1.5](#)). Web sayfamızda "sıkça sorululanlar" mevcuttur, geri bildirimler doğrultusunda eklemeler ve güncellemeler yapılmaktadır ([Kanıt D.1.1.6](#)). Duyurular, haberler ve etkinlikler olarak güncel bilgiler yayınlanmaktadır ([Kanıt D.1.1.7](#)). Türkçe web sayfamızı 2024 yılı içerisinde 1.252.875 ziyaretçi, ingilizce web sayfamızı 7.940 ziyaret etmiştir ([Kanıt D.1.1.8](#)). Öğrenci bilgileri YÖKSİS sayfasına aktarılmakta, tüm öğrencilerimizle ve kamu kurumlarımızla e-devlet sisteminden paylaşılmaktadır ([Kanıt D.1.1.9](#)). "Ulusal Staj Programı" 2025 yılı başvuruları için öğrencilerimize duyurusu yapılmıştır ([Kanıt D.1.1.10](#)). Çevre koruma bilincinin kurum bünyesinde gelişmesine katkı sağlamak adına "Sıfır Atık Kutuları" birim içinde konumlandırılmıştır ([Kanıt D.1.1.11](#)). Sıfır Atık Komisyonu mevcuttur ([Kanıt D.1.1.12](#)). "Engelleri Aşıyoruz" kampanyasına birim olarak biriktirilen kapaklarla destek olunuyor ([Kanıt D.1.1.13](#)). Üniversitemiz Memur Akademisi ve Dış İlişkiler Genel Koordinatörlüğü işbirliği ile düzenlenen "Sosyal Sürdürülebilirlik" eğitimine katılım sağlandı ([Kanıt D.1.1.14](#)). "Afetlere Karşı Bilinçlenmek Hayat Kurtarır" eğitimine katılım sağlandı ([Kanıt D.1.1.15](#)). İŞKUR Gençlik Programı başvuruları için öğrencilerimize duyurusu yapıldı ve bilgi verilmektedir ([Kanıt D.1.1.16](#)).

D.2. Toplumsal Katkı Süreçlerine Destekleri

D.2.1. Engelsiz Birim

Engelli öğrencilerden engellilik durumunu belirtenlerin bilgileri sisteme kaydedilmektedir ([Kanıt D.2.1.1](#)). Engelli öğrencilerimize ait istatistiki bilgiler istenildiği zaman iç ve dış paydaşlarımızla paylaşmaktadır ([Kanıt D.2.1.2](#)). Başkanlığımıza istekler hem yazılı hem de sesli olacak şekilde iletilenmektedir ([Kanıt D.2.1.3](#)). Başkanlığımıza ait binada engelli rampası bulunmaktadır ([Kanıt D.2.1.4](#)). Web sayfasında "Engelsiz Birim" sayfası oluşturulup, "engelsiz sayılar" sayfasından engelli öğrencilere ait sayılar paydaşlarımızla paylaşılmaktadır ([Kanıt D.2.1.5](#)).

Yabancı Uyruklu Öğrenci Birimi üç personel ile uluslararası öğrencilere hizmet vermektedir. Geri bildirimler doğrultusunda iyi derecede ingilizce ve arapça dil bilen personel görevlendirilmiştir. Uluslararası öğrenci sayfası hem ingilizce hem de türkçe olarak oluşturulmaktadır ([Kanıt D.2.1.6](#), [Kanıt D.2.1.7](#)).

PUANLAMA (OLGUNLUK DÜZEYİ)

1

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						53
B.1.1.					X	
EĞİTİM VE ÖĞRETİM PUAN TOPLAMI						5
C.1.1.				X		
ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME PUAN TOPLAMI						4
D.1.1.				X		
D.2.1.			X			
TOPLUMSAL KATKI PUAN TOPLAMI						7
TÜM ÖLÇÜTLERE AİT PUANLARIN TOPLAMI						69

