**Birim Adı:**

**YGG – KYS Performans Raporu Tarihi:**

**Birim Üst Yöneticisi Adı-Soyadı:**

# **SÜREÇ YÖNETİMİ**

**1.1. Süreç Kartları**

*(Bu bölümde, birimde yürütülen süreçler ve faaliyetler açıklanmalıdır. Süreç kartlarında yer alan faaliyet bilgileri eksiksiz değerlendirilmelidir.)*

Birimimizde, sorumlu olarak yürütülmekte olan …. adet süreç bulunmaktadır. Bu süreçler ÜNİKYS>> Süreçlerim sekmesinden açılan süreç kartları aracılığı ile takip edilmektedir. Birimimizin yürüttüğü faaliyetlere ilişkin ….. süreç kartında …. adet faaliyet bulunmaktadır *(Her bir süreç kartında bulunan faaliyet sayıları ayrı olarak yazılacaktır.)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Süreç kartında yer almayan ancak birimde yürütülen faaliyetler var mı? | Seçiniz | *Birimde yürütülmekte olup ancak ÜNİKYS’de biriminize ait süreç kartında veya faaliyette yer almayan faaliyet var ise burada açıklanmalıdır. (! Gerekli düzenlemenin yapılması için Kalite Koordinatörlüğüne bildirilmelidir. )* |
| Süreç kartının ilgili faaliyetinde yer almayan ancak birimde kullanılan görev tanımı var mı? | Seçiniz | *Varsa hangi görev tanımları olduğu burada belirtilmelidir.(!Gerekli düzenlemenin yapılması için Kalite Koordinatörlüğüne bildirilmelidir.)* |
| Biriminizde kullanılan iş akışları/prosedür/form vb dokümanlar süreç kartında ilgili faaliyetin Bilgi/Tarif Doküman kısmında yer alıyor mu? | Seçiniz | *Yer almıyorsa hangi doküman olduğu burada belirtilmelidir(!Gerekli düzenlemenin yapılması için Kalite Koordinatörlüğüne bildirilmelidir.)* |

**1.2. Süreç****Performansı**

*(Bu bölümde, süreç performansı bilgileri açıklanmalıdır. Süreç izleme kriterleri, izleme kriterlerindeki değişiklik ihtiyacı, süreçlerin genel performansının izlenmesi ve süreçlerin iyileştirilmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmalara yer verilmelidir)*

Birimimizde, sorumlu olarak yürütülen süreç ve faaliyetlerin performansı izleme kriterleri aracılığıyla yürütülmektedir. ….. süreci …… adet izleme kriteri ile izlenmektedir. *(İzleme kriteri sayısı, her süreç için ayrı olarak verilecektir; Süreç izleme kriterleri ÜNİKYS üzerinden “ÜNİKYS>>> Raporlar>>> Kurumsal Göstergeler - Birim Performansları” menüsünden “Süreç İZK” etiketi altında yer alan “İlgili Süreç Kartı” seçilerek seçilerek takip edilmektedir. ÜNİKYS üzerinde sağ üst kısımda yer alan yıl bilgisi kısmında yıl; bir önceki senenin yılı (YGG yılı) seçilmelidir. Yani; 2023 KYS Performans Raporu yazılıyorsa yıl bilgisi 2023 seçilmelidir.)*

Sürecimize ait izleme kriterleri incelenmiş, kriterlerde değişiklik yapılmasına ihtiyaç olmadığına / “…..” yeni süreç izleme kriterinin/kriterlerinin eklenmesine/ “….” Süreç izleme kriterinin “……” olarak değiştirilmesine karar verilmiştir.

20…. yılında; yürütülen süreçlerin iyileştirilmesi amacıyla;

..... adet düzeltici faaliyet, …….. iyileştirici faaliyet, …………. adet düzeltme kaydı oluşturulmuştur. *(Bu kısımda, süreç iyileştirmek için yapılan DİF ve düzeltme kaydı sonuçlarının süreç ve faaliyetlere olan olumlu etkilerinin değerlendirilmesi yapılmalıdır)*

*(Süreç Yönetimi Performansı; ÜNİKYS>>>Raporlar>>>Süreç Raporu menüsünden birimimiz ve ilgili olduğumuz süreçler seçildiğinde; süreç izleme kriterleri, Geri bildirim, Düzeltici İyileştirici Faaliyet işlemlerine ait rakamsal değerlere ulaşılabilmektedir. ÜNİKYS üzerinde sağ üst kısımda yer alan “yıl bilgisi” bir önceki yıl olarak seçilmelidir. Yani; 2023 KYS Performans Raporu yazılıyorsa yıl bilgisi 2023 seçilmelidir.)*

(!Süreç izleme kriterleri değerleri ve hedef değerlendirmesi “6. Kalite hedefleri ve hedeflere ulaşma derecesi” maddesinde açıklanacaktır.)

**2. İÇ VE DIŞ HUSUSLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ**

*(Bu bölümde, Üniversitemiz tarafından daha önceden belirlenmiş olan iç ve dış hususların birim düzeyinde değerlendirilmesi yapılır. İç ve dış hususlar ile ilgili yeni gelişmeler ve bunların etkileri özetlenir.)*

Üniversite tarafından belirlenen iç ve dış hususlara ilişkin ÜNİKYS’de yer alan PP.5.2.FR.0023 İç Hususlar Tablosu ve PP.5.2.FR.0024 Dış Hususlar Tablosu incelenmiş olup, bu hususların uygun olduğu ve varlığını devam ettirdiği tespit edilmiştir.

Buna ilave olarak yeni bir hususun ilave edilmesi gerekmektedir. Bu husus .......... dır ve muhtemel etkileri ............. dır. Bu bilgiler ayrıca …. sayılı yazı ile Koordinatörlüğe iletilmiştir. *(“ÜNİKYS>>>Dokümanlar>> PP.5.2.FR.0023 İç Hususlar Tablosu – PP.5.2.FR.0024 Dış Hususlar Tablosu”nda yer alan bilgilere uygun olarak hazırlanacaktır. )* ***(!Bu kısım, ilave husus yapılacaksa yazılacaktır , ekleme veya çıkarma talebi yoksa bu paragraf silinmelidir.)***

# **3.** **İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI HUSUSLARININ GÖZDEN GEÇİRİLMESİ**

(Bu bölümde, *Üniversitemiz tarafından daha önceden belirlenmiş ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin birim düzeyinde değerlendirilmesi yapılır. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri ile ilgili yeni gelişmeler belirtilir.)*

Üniversite tarafından belirlenen ve PP.5.2.FR.0022-OMÜ İlgili Taraflar ve Beklentileri Tablosu’nda yer alan ilgili taraflar ile bunların ihtiyaç ve beklentilerinin uygun olduğu tespit edilmiştir.

Buna ilave olarak yeni taraflar bulunmaktadır. Bunlar, “...............”dır. Bu tarafların ihtiyaç ve beklentileri ise “…..…..”dır. Bu bilgiler ayrıca ….. sayılı yazı Koordinatörlüğe iletilmiştir. *(ÜNİKYS>>>Dokümanlar>>> PP.5.2.FR.0022-OMÜ İlgili Taraflar ve Beklentileri Tablosu’nda yer alan bilgilere uygun olarak hazırlanacaktır.)* ***(!Bu kısım, ilave husus yapılacaksa yazılacaktır , ekleme veya çıkarma talebi yoksa bu paragraf silinmelidir.)***

# **4. PAYDAŞ MEMNUNİYETİ VE PAYDAŞLARDAN GELEN GERİ BİLDİRİMLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

*(Bu bölümde, birimin paydaş ilişkileri incelenecektir.Birime gelen geri bildirim sayıları, cevaplanma süreleri, paydaş memnuniyeti, geri bildirim değerlendirme süreçleri ve bağlı yapılan iyileştirmeler değerlendirilecektir.)*

* 1. **Geri Bildirimler**

Birimimize ....... yılında toplam …. geri bildirim gelmiştir. Geri bildirimlere ilişkin ayrıntılı tablo aşağıda verilmektedir.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Geri Bildirim Türü | Tüm Kanallardan Gelen Geri Bildirim Sayısı | Kapatılan Geri Bildirim Sayısı | Kapatılan Geri Bildirim Memnuniyet Oranı | DİF açılan Geri Bildirim Sayısı | Açık Kalan GB Sayısı\* |
| *Şikayet* |  |  |  |  |  |
| *Memnuniyet* |  |  |  |  |  |
| *Talep/Öneri* |  |  |  |  |  |

*(ÜNİKYS>>>Raporlar >>>Geri Bildirim Raporu kullanılarak tablo doldurulmalıdır. ÜNİKYS üzerinde sağ üst kısımda yer alan “yıl bilgisi” bir önceki yıl olarak seçilmelidir. Yani; 2023 KYS Performans Raporu yazılıyorsa yıl bilgisi 2023 seçilmelidir. Geri bildirim içeriklerine Geri Bildirim Modülü>>> Geri Bildirimlerim sekmesinden ulaşılmalıdır.)*

**Kapatılmayan geri bildirimler:** *Kapatılmayan geri bildirim varsa gerekçesi açıklanmalıdır. Yoksa “Kapatılmayan geri bildirim bulunmamaktadır.” ifadesi yazılmalıdır.*

**Konusuna göre şikayet sayılarının değerlendirilmesi:** *En çok hangi konuda şikayet geldiği incelenecektir. Tekrarlanan şikayetlerle ilişkili DİF açılmadıysa ancak bu rapor incelemesi sonucunda düzeltici faaliyet açılması gerektiğine karar verildi ise kök neden analizi belirtilerek ilgili düzeltici faaliyet bilgisi verilmelidir.*

**Geri bildirim memnuniyet düzeyi:** *Memnuniyeti artırmak amacıyla yapılan çalışmalar açıklanmalıdır.*

* 1. **Anketler**

***Birim bazında yapılan anketler ve anket sonuçları hakkında bilgi verilecektir. Anket sonuçlarının nerede yayınlandığı ve anket sonuçlarına dair yapılan iyileştirme çalışmalarından bahsedilmelidir.***

# **5. KALİTE POLİTİKASI VE KALİTE/SÜREÇ PROSEDÜRLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ**

*(Bu bölümde, OMÜ kalite politikası ve kalite prosedürleri değerlendirilmelidir. Politikalarda değişiklik ihtiyacı olup olmadığı belirtilmelidir)*

**Kalite Politikası:** *Üniversitemiz Kalite Politikasının uygun olup olmadığı ve değişiklik ihtiyacı bulunup bulunmadığı değerlendirilecektir.*

**Paydaş Geri Bildirim Politikası:** *Üniversitemiz Paydaş Politikasının uygun olup olmadığı ve değişiklik ihtiyacı bulunup bulunmadığı değerlendirilecektir.*

**Kalite/Süreç Prosedürleri:** *Üniversitemiz Kalite Prosedürlerinin uygun olup olmadığı ve değişiklik ihtiyacı bulunup bulunmadığı değerlendirilecektir.*

**Diğer Politika ve Prosedürler:** *Üniversitemiz tüm politika ve prosedürlerinin uygun olup olmadığı ve değişiklik ihtiyacı bulunup bulunmadığı değerlendirilecektir. (ÜNİKYS>>>Dokümanlar>>> Politikalar/Prosedürler sekmesinden ilgili dokümanlara erişim sağlana bilinir.)*

# **6. KALİTE HEDEFLERİ VE HEDEFLERE ULAŞMA DERECESİ**

*(Bu bölümde, kalite hedeflerimiz olan stratejik plan performans göstergeleri ile süreç izleme kriterlerinin değerlendirilmesi yapılmalıdır. Hedefe ulaşmak üzere gerçekleştirilen faaliyetler ile hedefe ulaşılamama gerekçeleri açıklanmalıdır.)*

Birimlerin ÜNİKYS yazılımı aracılığıyla bildirdiği stratejik plan performans gösterge hedefleri ile süreç izleme kriter hedefleri, o birimin kalite hedeflerini oluşturmaktadır. Her bir birim tarafından yönetilen bu hedefler OMÜ’nün kalite hedefleridir.

**6.1. Stratejik Plan Hedefleri**

OMÜ stratejik planında yer alan performans göstergelerine ilişkin birim hedefleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kurumsal Gösterge | Gerçekleşme Değeri  (Pay / Payda) | Birim Hedefi | Üniversite Hedefi | Birim Hedefine Ulaşma Yüzdesi (%) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Hedefe Ulaşamayan Göstergelerin Değerlendirilmesi:** Hedefe *ulaşılamayan her bir göstergenin gerekçesi ayrı olarak açıklanmalıdır.*

**6.2. Süreç İzleme Kriterleri Hedefleri**

Süreç izleme kriterlerine ilişkin birim hedefleri ve diğer bilgiler aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| İzleme Kriteri | Gerçekleşme Değeri  (Pay / Payda) | Birim Hedefi | Üniversite Hedefi | Birim Hedefine Ulaşma Yüzdesi (%) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Hedefe Ulaşamayan İzleme Kriterlerinin Değerlendirilmesi:** *Hedefe ulaşılamayan her bir izleme kriterinin gerekçesi ayrı olarak açıklanmalıdır.*

*(Hedeflerle ilgili raporlar için: ÜNİKYS>>>Raporlar>>>* *Kurumsal Göstergeler- Birim Performansları sekmesinden bir önceki yılın değerlerine ve bu yıl belirlenen birim ve üniversite hedeflerine ulaşılabilmektedir. Stratejik Plan hedefleri için etiket sekmesinden Stratejik Plan PG seçilmeli, süreç izleme kriterleri hedefleri için Süreç İZK seçilmelidir. Bir önceki yıl hedefi görmek için ÜNİKYS sağ üst kısımda yer alan ‘yıl’ bilgisi bir önceki yıl olarak seçilmelidir. Yani, 2024 yılı içerisinde hazırlanan 2023 YGG 1. Kademe raporunda kullanmak üzere; 2023 hedef ve değerlerini görmek için sağ üst kısımdan 2023 yılı seçilmelidir. Buradaki verilere göre (hedefin gerçekleştirilip gerçekleştirilemediği) bu bölümde değerlendirme sonuçları ifade edilmelidir.)*

**7. DOKÜMAN YÖNETİMİ**

*(Bu bölümde, birim faaliyetleri yürütülürken kullanılan dokümanların “OMÜ Doküman Kontrolü Ve Kayıt Yönetimi Prosedürü”ne uygun olup olmadığı incelenmeli ve değerlendirilmelidir.)*

Birimimizin …. yılı içerisinde dokümanlarla ilgili faaliyetleri aşağıdaki gibidir.

**Dokümanlar:** Birimimiz faaliyetlerin yürütülme işlemlerinde kullanılan dokümanlar, süreç kartının ilgili faaliyete ait bilgiler kısmında yer alıp almadığı gözden geçirilmiş, tüm dokümanların ilgili faaliyetin ‘Bilgi/Tarif Dokümanı’ kısmında yer aldığı/ ……. dokümanının (isimleri yazılmalı) ilgili faaliyetin ‘Bilgi/Tarif Dokümanı’ kısmında yer almadığı görülmüştür. Değişiklikler ….. kodu ile ÜNİKYS Doküman Talepleri modülünden Koordinatörlüğe iletilmiştir.

*(ÜNİKYS>>>Doküman Yönetimi>> Doküman Talepleri üzerinden filtreleme alanından “Doküman Türü” seçilerek yapılan doküman talepleri incelenmelidir.)*

**Standart Formlar:** Birimimiz, ….. doküman değişikliği ……. doküman iptali ve …. yeni doküman talebinde bulunmuştur. Bu taleplerden ….. tanesi reddedilmiş, ….. tanesi kabul edilerek ÜNİKYS’ye eklenmiş/güncellenmiştir.

*(ÜNİKYS>>>Doküman Yönetimi>> Doküman Talepleri üzerinden filtreleme alanında yer alan “Doküman Türü” seçilerek yapılan doküman talepleri incelenmelidir.)*

**İş Akışları:** Birimimizde yürütülen faaliyetlere ilişkin …… adet iş akışı bulunmakta olup, YGG 1. Kademe Raporu hazırlıkları sırasında her bir iş akışı gözden geçirilmiştir. Bu doğrultuda …. adet iş akışında değişiklik olduğu ancak …. adedinin kontrollü dokümanda değişiklik yapılmadığı tespit edilmiştir.

*(ÜNİKYS>>>Doküman Yönetimi>> İş Akışları üzerinden filtreleme alanında yer alan “ilgili süreç” seçilerek iş akışları incelenmelidir. İlgili filtrelemede yer almayan ancak ÜNİKYS’de bulunan iş akışlarının Kalite Koordinatörlüğüne bildirilerek süreç güncellemesinin yapılması sağlanmalıdır.)*

**Görev Tanımları:** Birimde yürütülen faaliyetlere ilişkin görev tanımları gözden geçirilmiş ve toplam …. adet görev tanımı (hangi görev tanımları olduğu yazılacaktır) personele tebliğ edildiği tespit edilmiş ve bu görevlerin süreç kartında ilgili faaliyette gösterildiği kontrol edilmiştir. GT-…. Görev tanımının süreç kartının ilgili faaliyetinde yer almadığı tespit edilmiş ve kalite koordinatörlüğüne bildirilmiştir.

*(ÜNİKYS>>>Süreç Yönetimi>> Görev Tanımları üzerinden değerlendirilmelidir. Filtreleme alanından sorumlu olduğunuz süreç seçilerek süreçte yer alan görev tanımları da incelenebilir. Birimin sorumlu olduğu süreçler haricinde birimde yürütülen faaliyetlerin bağlı olduğu diğer süreçlere ilişkin görev tanımları da incelenmelidir.)*

**Organizasyon Şeması**:Birim Organizasyon Şeması yürütülen süreç ve faaliyetleri kapsamaktadır. Şema aynı zamanda ÜNİKYS’de yayınlanan Organizasyon Şeması ile aynıdır. *(Birim organizasyon şemasının güncelliği ÜNİKYS>>>Doküman Yönetimi>>> Dokümanlar>>>Organizasyon Şemaları sekmesinden kontrol edilmelidir.)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Kriterler*** | ***Cevap*** | ***Açıklama*** |
| Tüm görev tanımları ilgili personele tebliğ edildi mi? | Seçiniz | Görev tebliği yapılamayan personel varsa hangi görev tanımı olduğu ve gerekçesi yazılmalıdır. Görev tanımı tebliğ edilmeli, görev tanımı yoksa yeni görev tanımı oluşturulması için istekte bulunulmalıdır. |
| Görev tanımlarında vekalet durumu, aranan nitelikler eksiksiz mi? | Seçiniz | Eksiklik bulunduysa hangi görev tanımı olduğu belirtilmeli ve düzenlemenin yapılması için Kalite Koordinatörlüğüne bildirilmelidir. |
| Birim Organizasyon şeması ÜNİKYS>>>Doküman Yönetimi>>> Dokümanlar>>>Organizasyon Şemaları sekmesindeki ile aynı mı? | Seçiniz | Değilse güncellenmiş halinin Doküman Kontrolü ve Yönetimi Prosedürüne uygun olarak güncelleme işlemlerinin yapılması gereklidir. |
| Tüm iş akışları gözden geçirildi mi? | Seçiniz |  |
| Değişiklik olan iş akışı var mı? | Seçiniz |  |
| Değişiklik/İptal veya yeni iş akışları varsa Doküman Kontrolü ve Yönetimi Prosedürüne uygun olarak ÜNİKYS’de tanımlandı mı? | Seçiniz | *Yoksa boş bırakınız.* |

# **8. RİSK VE FIRSATLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ**

(*Bu bölümde, Üniversitemiz için süreçler itibariyle belirlenen ve biriminizde geçerli olan riskler ve fırsatlar bu bölümde değerlendirilmelidir. Yıl içinde söz konusu riskler ile ilgili bir değişiklik meydana gelmiş, yeni bir risk tespit edilmiş veya var olan bir risk ortadan kalkmış ise bu bölümde mutlaka belirtilmelidir. Daha önce belirlenen risklere ilişkin olarak yapılan faaliyetler, gerçekleşen risklerden ve gerçekleşme sonrası yapılan çalışmalar hakkında bilgi verilmelidir.)*

Birimime ait toplam ….. adet stratejik risk ve ….. adet operasyonel/süreç riski bulunmaktadır. Bu risklerden …. adedi yüksek seviye, …. adedi orta seviye ve … adedi düşük risk grubuna girmektedir.

Bu yıl …. risk oluşturulmuştur.

**Yüksek Riskler:** Yüksek risk grubuna giren risklerden ….. adedine risk seviyesini düşürmek amacıyla DİF planlanmıştır. Bu DİF’lerden … adedi tamamlanmış ve buna bağlı olarak etki-olasılık seviyesi düşürülerek risk puanı güncellenmiştir. Bununla birlikte …. adet DİF tamamlanmamış olup, konu ile ilgili faaliyetler devam etmektedir.

**Orta Riskler:** Orta risk grubuna giren risklerden ….. adedine risk seviyesini düşürmek amacıyla DİF planlanmıştır. Bu DİF’lerden … adedi tamamlanmış ve buna bağlı olarak etki-olasılık seviyesi düşürülerek risk puanı güncellenmiştir. Bununla birlikte …. adet DİF devam etmekte olup konu ile ilgili faaliyetler devam etmektedir.

**Fırsatlar:** Birime ait fırsat bilgileri açıklanmalıdır.

**DİF planlanmayan Risklerin Gerekçeleri:** DİF planlaması yapılmayan risklerin gerekçeleri açıklanmalıdır.

*(ÜNİKYS>>>Raporlar>> Risk Raporu incelenmelidir. ÜNİKYS üzerinde sağ üst kısımda yer alan “yıl bilgisi” bir önceki yıl olarak seçilmelidir. Yani; 2023 KYS Performans Raporu yazılıyorsa yıl bilgisi 2023 seçilmelidir. Ayrıca ÜNİKYS>>> Risk ve Fırsat Yönetimi modülünden Risklerim ve Fırsatlarım incelenmelidir.)*

# **9. UYGUNSUZLUKLAR, UYGUN OLMAYAN ÇIKTILAR İLE DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLERİN DURUMU**

*(Bu bölümde, süreçlerin performansını izlemek ve iyileştirmek amacıyla yapılan düzeltme, düzeltici faaliyet, iyileştirici faaliyet ve uygun olmayan çıktı kayıtlarına ilişkin bilgilere yer verilmelidir.)*

**9.1. Düzeltme kayıtları**

ÜNİKYS üzerinde ……. yılında; ………… adet düzeltme kaydı açılmış olup, ….. tanesi geri bildirimlerden, …… tanesi süreç faaliyetlerinden, ….. tanesi YGG 1. Kademe raporundan ve ….. tanesi iç tetkik sonucunda oluşturulmuştur. (*Düzelte Raporlarına; ÜNİKYS İyileştirme Yönetimi Modülü Düzeltmelerim sekmesinden veya Raporlar>>>Düzeltme Raporu sekmesinden ulaşılabilmektedir. ÜNİKYS üzerinde sağ üst kısımda yer alan “yıl bilgisi” bir önceki yıl olarak seçilmelidir. Yani; 2023 KYS Performans Raporu yazılıyorsa yıl bilgisi 2023 seçilmelidir.)*

Yapılan inceleme sonucunda .… adet düzeltme kaydının tekrarlandığı görülmüş olup, bu tekrarlama ile ilgili kök neden analizi yapılmış ve buna bağlı olarak ….. nolu düzeltici faaliyet planlanmıştır/planlanmasına karar verilmiştir./ Yapılan inceleme sonucunda düzeltmelerin tekrarlanmadığı ve münferit düzeltme kayıtları oluşturulduğu ve düzeltici faaliyet açılacak bir hususun olmadığı tespit edilmiştir.

# **9.2. Düzeltici faaliyetler**

ÜNİKYS üzerinde ……. yılında; ....... adet düzeltici faaliyet açılmış olup tamamı/….. adedi tamamlanmıştır. Bu faaliyetlerin .... adedi personel tarafından teklif edilmiş, ...... adedi iç tetkik uygunsuzlukları sonucunda başlatılmış, ......... adedi dış tetkikler sonucunda başlatılmış, ..... adedi paydaş memnuniyeti anket sonucunda, ...... adedi de YGG toplantıları kararı ile açılmıştır.

**Tamamlanmayan Düzeltici Faaliyetler:** *Tamamlanmama gerekçesi belirtilecektir.*

# **9.3. İyileştirici faaliyetler**

ÜNİKYS üzerinde ……. yılında; ........ adet iyileştirici faaliyet planlanmıştır. Bunlardan, … tanesi eylem planından, …. tanesi yönetim görevinden, ….. tanesi süreçlerden, ….. tanesi geri bildirimlerden (paydaşlardan), …… tanesi risk ve fırsat yönetiminden oluşturulmuştur. Bu iyileştirici faaliyetlerden .… tanesi tamamlanmış ve …. tanesi devam etmektedir. *(ÜNİKYS>>>Raporlar >>> DİF Raporu sekmesinde biriminize ait iyileştirici faaliyetlerle ilgili özet bilgiye ulaşabilirsiniz. ÜNİKYS üzerinde sağ üst kısımda yer alan “yıl bilgisi” bir önceki yıl olarak seçilmelidir. Yani; 2023 KYS Performans Raporu yazılıyorsa yıl bilgisi 2023 seçilmelidir.)*

**Tamamlanamayan İyileştirici Faaliyetler:** Planlanan DİF’lerden …. tanesi tamamlanamadı olarak kapatılmıştır. Bunun ana nedeni ………………………….. olarak belirlenmiştir.

*(ÜNİKYS>>>İyileştirme Yönetimi>>> DİF sekmesinde filtreleme alanında yer alan “Durumu” kısmı “Tamamlanamadı” olarak seçilmeli ve arama yapılmalıdır. Kapatılmayan DİF’ler incelenerek değerlendirme sonucu yazılmalıdır.)*

**Etkin Olmayan İyileştirici Faaliyetler:** Gerçekleşen/Tamamlanan DİF’lerden …… tanesinin etkin olmadığı görülmüş ve ÜNİKYS’te aynı şekilde bilgisi kayıt edilmiştir. Etkin olmama nedeni ise …………………………..

*(ÜNİKYS>>>İyileştirme Yönetimi>>> DİF sekmesinde filtreleme alanında yer alan “Durumu” kısmı “Etkili Değil” olarak seçilmeli ve arama yapılmalıdır. Etkili olmayan DİF’ler incelenerek değerlendirme sonucu yazılmalıdır.)*

# **BİDR İyileştirmeleri:** Birimimizde … yılı hazırlanan ……..*(Birim adı)* Birim İç Değerlendirme Raporu Sonuç kısmına yazılmış olan “İyileştirilecek Alanlar” sekmesinde aşağıda ifade edilen maddeler yer almıştır. Bu maddeler doğrultusunda ….. adet DİF planlanmış, ….. tanesi gerçekleştirilmiş, …. tanesi tamamlanamamıştır.

*\*Her maddenin yanına açılan DİF kodu belirtilmelidir. (DİF açılmadıysa veya tamamlanmadıysa nedeni parantez içerisinde yazılarak ifade edilmelidir.)*

*(ÜNİKYS>>>Raporlar>> Birim İç Değerlendirme Raporu seçilmelidir. Açılan ekrandan ilgili yıldaki BİDR raporu filtrelenerek “Rapor oluştur” butonu tıklanarak ilgili yıl BİDR Raporu dökümü alınmalı ve Sonuç ve Değerlendirme kısmında yer alan iyileştirilecek alanlara ilişkin DİF açılıp açılmadığı sorgulanmalıdır.)*

*.***10. EYLEM PLANLARI ve GERÇEKLEŞMELERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

*(Bu alanda, eylem planı uygulama adımından ve yönetim görevi modülünden birime verilen görevleri yerine getirmek üzere gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgi verilmelidir. Gerçekleşen veya gerçekleşemeyen iyileştirmeler açıklanmalıdır)*

**10.1. Eylem Planları**

OMÜ’nün …,…. ve ….. *(KAP, KİDR; YGG; Anket vb.)* Eylem Planından oluşan bütünleşik eylem planı ÜNİKYS üzerinden izlenmektedir. Birimize bütüncül eylem planından verilen görevlere ilişkin bilgiler aşağıda belirtilmiştir.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Eylem Planı Türü** | **Uygulama Adımları** | **Açılan DİF Kodu** | **Tamamlanan DİF Kodu** | **Tamamlanamayan DİF Kodu** | **DİF Planlanmama/ Tamamlanmama Nedeni** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

*Eylem planında o yıl için öngörülen faaliyetlerin gerçekleştirilip gerçekleştirilmediği bu bölümde ifade edilmelidir. Faaliyetler gerçekleştirilmediyse gerekçesi belirtilmelidir (Eylem Planı izlemesi için; ÜNİKYS>>>Raporlar >>>Birim DİF Sorumlulukları sekmesinde biriminize ait eylem adımları ve karşısında yazan DİF numaralarını içeren tablo bilgilerinden yararlanılmalıdır. ÜNİKYS üzerinde sağ üst kısımda yer alan “yıl bilgisi” bir önceki yıl olarak seçilmelidir. Yani; 2023 KYS Performans Raporu yazılıyorsa yıl bilgisi 2023 seçilmelidir. Her bir madde için gerçekleşmeme nedeni veya tamamlanmama nedeni açıklanarak Yıllık Eylem Planı özeti çıkarılmalıdır.)*

**10.2. Yönetim Görevi**

Gösterge etiket sorumluları tarafından endekslerde üniversitemizin daha üst sıralara yükselmesi amacıyla gösterge hedeflerine ulaşmak için verilen görevler ile üst yönetim tarafından verilen görevlerden oluşan yönetim görevleri kapsamında birimimize …. adet görev atfedilmiştir. Bu görevler için …. adet DİF planlanmış, …. adedi tamamlanmıştır.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Yönetim Görevi* | *DİF No* | DİF Planlanmama/Tamamlanmama Nedeni |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

*Yerine getirilemeyen yönetim görevi için açıklama yapılmalıdır. Her bir görev için gerçekleşmeme nedeni veya tamamlanmama nedeni ifade edilerek yönetim görevleri açıklanmalıdır* *(Yönetim Görevi raporları için; ÜNİKYS>>>Raporlar >>>Birim DİF Sorumlulukları sekmesinde biriminize ait yönetim görevleri ve karşısında yazan DİF numaralarını içeren tablo bilgilerinden yararlanılmalıdır. ÜNİKYS üzerinde sağ üst kısımda yer alan “yıl bilgisi” bir önceki yıl olarak seçilmelidir. Yani; 2023 KYS Performans Raporu yazılıyorsa yıl bilgisi 2023 seçilmelidir.)*

# **11. İÇ VE DIŞ TETKİK SONUÇLARININ GÖRÜŞÜLMESİ**

*(Bu bölümde, 9001 ve 10002 standartı gereğince yıl içerisinde ilgili prosedür gereğince gerçekleştirilen iç tetkik sonucunda birim faaliyetlerinde tespit edilen uygunsuzluklar incelenmelidir.)*

# **11.1. İç Tetkik Sonuçları**

Birimimizde, ---- yılı içinde yapılan iç tetkiklerde ……. adet uygunsuzluk tespit edilmiştir. Bu uygunsuzluğu gidermek amacıyla ………………….. işlemler gerçekleştirilmiştir. Düzeltici faaliyetlerin --- adedi kapatılmış, --- adedi için çalışmalar devam etmektedir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| İç Tetkik Bulguları | DİF/Düzeltme No | DİF/Düzeltme Planlanmama/  DİF Tamamlanmama Nedeni |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

*(ÜNİKYS İç Tetkik Modülü>>İç Tetkik Raporları >>Göster sekmesinden veya ÜNİKYS>>>Raporlar>>>İç Tetkik Bulgu ve Takip Çizelgesi kısmından ilgili iç tetkik yılı seçilerek birim iç tetkik raporu ve bulgularına erişilmektedir.)*

# **11.2. Dış Tetkik Sonuçları**

Türk Standartları Enstitüsü tarafından TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi kapsamında …-….. tarihler arasında gerçekleştirilen dış tetkikte ---- adet uygunsuzluk tespit edilmiş ve Koordinatörlüğün yazısı gereğince düzeltici faaliyetler açılarak tamamlanmıştır/düzeltici faaliyetler devam etmektedir.

***\*\*\*Biriminiz akreditasyon kapsamında denetimden geçtiyse bu alanda ilgili bilgiler verilmelidir. (Tetkik tarihi, hangi birimin ne kadar süre ile akredite edildiği; tetkik heyetinin varsa bulguları, bu bulgulara ilişkin DİF planlandıysa bu alanda ifade edilmelidir.)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dış Tetkik | DİF No | DİF Planlanmama/ Tamamlanmama Nedeni |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# **12. BİR ÖNCEKİ YGG’YE AİT TAKİP FAALİYETLERİ**

*(Bu bölümde, bir önceki YGG’de alınan kararların gözden geçirilmesi, kararlara ilişkin gerçekleştirilen işlemler ve izleme sonuçları açıklanacaktır.)*

**12.1. YGG I. Kademe Raporu Kararları (Birim)**

Birimimizde; …….. yılında YGG 1. Kademe Raporunda ………….. kararlar alınmıştır. Bu kararlardan .… tanesi YGG Eylem Planında yer almış ve bunlardan …. tanesine (….. DİF No) DİF açılmıştır. YGG 20.. Eylem Planında yer almayan ancak birimimiz YGG 1. Kademe Raporunda yer alan ……. kararlardan ….. tanesine DİF/Düzeltme (… DİF/Düzeltme No) planlanmış ve ….. tanesi (… DİF No) tamamlanmıştır. YGG 1. Kademe Raporunda alınan kararlar ve durumlarına ilişkin tablo aşağıda verilmiştir

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bir önceki yıl YGG 1. Kademe Kararları | DİF/Düzeltme No | DİF/Düzeltme Planlanmama/DİF Tamamlanmama Nedeni |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**12.2. YGG 2. Kademe Raporu / OMÜ YGG Eylem Planı**

YGG Eylem planında birimimize atfedilen …. uygulama adımı bulunmakta olup bu alanlardan …. adet DİF açılmış ve … tanesi tamamlanmıştır. DİF planlanamayan eylem planı uygulama adımlarının gerekçeleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir*(ÜNİKYS>>>Raporlar >>>Birim DİF Sorumlulukları sekmesinde biriminize ait YGG EP kodlu eylem adımlarını ve karşısında yazan DİF numaralarını içeren tablo buraya girilmelidir. Her bir madde için gerçekleşmeme nedeni veya tamamlanmama nedenini açıklanarak YGG Eylem Planı özeti çıkarılmalıdır. ÜNİKYS üzerinde sağ üst kısımda yer alan “yıl bilgisi” bir önceki yıl olarak seçilmelidir. Yani; 2023 KYS Performans Raporu yazılıyorsa yıl bilgisi 2023 seçilmelidir.)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Uygulama Adımları** | **Açılan DİF Kodu** | **Tamamlanan DİF Kodu** | **Tamamlanamayan DİF Kodu** | **DİF Planlanmama/ Tamamlanmama Nedeni** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# **13. Kaynak ihtiyaçları ve talepler**

*(Bu bölümde, birimin varsa, yatırım, alt yapı, donanım, teçhizat, finansal, insan kaynağı vb. gibi kaynak ihtiyaçları belirtilmelidir)*

Bağlı birimlerin yatırım, alt yapı, donanım, teçhizat, finansal, insan kaynağı vb. gibi kaynak ihtiyaçları aşağıda belirtilmiştir.

**1…..**

**2…..**

**3…….**

# **14. Kalite yönetim sistemi için değişiklik ihtiyaçlarının değerlendirilmesi**

*(Bu bölümde, yıl içinde Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gerçekleşen/öngörülen tüm süreç/faaliyetler ile ilgili değişiklikler ve bunların gerekçeleri özet olarak yazılmalıdır.)*

Kalite sisteminin etkin sürdürülebilmesi ve verimliliğinin arttırılması ile ilgili birimimize ait öneriler aşağıda belirtilmiştir.

**1…..**

**2…..**

**3…….**