

T.C.  
KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ  
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı



**BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU**

Bağbaşı Yerleşkesi  
Merkez/KIRŞEHİR

Ocak 2020

# İçindekiler Tablosu

<b>KURUM HAKKINDA BİLGİLER</b> .....	<b>1</b>
1. İLETİŞİM BİLGİLERİ .....	1
2. TARİHSEL GELİŞİMİ .....	1
3. MİSYONU, VİZYONU, DEĞERLERİ VE HEDEFLERİ .....	1
<b>A. KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ</b> .....	<b>2</b>
A.1. MİSYON VE STRATEJİK AMAÇLAR .....	2
A.1.1. Kalite güvencesi, eğitim öğretim, araştırma geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi politikaları 3 A.1.3. Kurumsal performans yönetimi .....	3
A.2. İÇ KALİTE GÜVENCESİ .....	4
A.2.1. Kalite Komisyonu .....	4
A.2.2. İç kalite güvencesi mekanizmaları (PUKÖ çevrimleri, takvim, birimlerin yapısı) .....	4
A.2.3. Liderlik ve kalite güvencesi kültürü .....	5
A.3. PAYDAŞ KATILIMI .....	5
<b>E. YÖNETİM SİSTEMİ</b> .....	<b>6</b>
E.1. YÖNETİM VE İDARİ BİRİMLERİN YAPISI .....	6
E.1.1. Yönetim modeli ve idari yapı .....	6
E.1.2. Süreç yönetimi .....	6
E.2. KAYNAKLARIN YÖNETİMİ .....	7
E.2.1. İnsan kaynakları yönetimi .....	7
E.2.2. Finansal kaynakların yönetimi .....	7
E.3. BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ .....	8
E.3.1. Entegre bilgi yönetim sistemi .....	8
E.3.2. Bilgi güvenliği ve güvenilirliği .....	8
E.4. DESTEK HİZMETLERİ .....	9
E.4.1. Hizmet ve malların uygunluğu, kalitesi ve sürekliliği .....	9
E.5. KAMUOYUNU BİLGİLENDİRME VE HESAP VEREBİLİRLİK .....	9
E.5.1. Kamuoyunu bilgilendirme .....	9
E.5.2. Hesap verme yöntemleri .....	10
<b>SONUÇ VE DEĞERLENDİRME</b> .....	<b>10</b>
GÜÇLÜ YÖNLERİMİZ .....	10
İYİLEŞTİRİLECEK ALANLAR .....	10

## KURUM HAKKINDA BİLGİLER

17 Mart 2006 tarih ve 5467 sayılı Üniversitemiz kuruluş kanunu ile Üniversitemiz ve Başkanlığımız kurulmuş olup 2006 Yılı Ekim ayı itibari ile oluşumunu tamamlamış ve faaliyetlerine başlamıştır. Başkanlığımız, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun 60 ıncı maddesinde ve 5436 sayılı kanunun 15 inci maddesine dayanılarak hazırlanan “*Strateji Geliştirme Birimlerinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik*” çerçevesinde Stratejik Yönetim ve Planlama, Performans ve Kalite Ölçütleri Geliştirme, Yönetim Bilgi Sistemi ve Mali Hizmetler Fonksiyonları çerçevesinde görev yapmaktadır.

### İletişim Bilgileri

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

Merkez Yerleşkesi 40100 Merkez / KIRŞEHİR

**Birim Kalite Yetkilisi** : Şenol BAYRAM (Strateji Geliştirme Daire Başkan V.)  
**Telefon** : 0 (386) 280 42 71  
**E- Posta** : [sbayram@ahievran.edu.tr](mailto:sbayram@ahievran.edu.tr)

23 Temmuz 2015 tarihli ve 29423 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri gereğince ‘*Birim Kalite Komisyonu*’ kurulmuştur.

### Tarihsel Gelişim

17 Mart 2006 ve 5467 sayılı Kanunla kurulmuş olan Kırşehir Ahi Evran Üniversitesine bağlı olarak faaliyete geçmek üzere Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı kurulmuştur. Başkanlık, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 60 ıncı ve 5436 sayılı Kanunun 15 inci maddesine dayanılarak hazırlanan “*Strateji Geliştirme Birimlerinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik*” çerçevesinde görev yapmaktadır.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında; 1 Daire Başkanı, 1 Şube Müdürü, 2 Mali Hizmetler Uzmanı, 2 Mali Hizmetler Uzman Yardımcısı, 3 Şef, 5 Bilgisayar İşletmeni görev yapmaktadır.

## A. KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı misyonu ve vizyonu birim personeli ile toplantılar yapılarak belirlenmiştir. Başkanlığımızın hedeflerine ulaşması konusunda tüm süreçler iç kontrol sistemi ile güvence altına alınmıştır. Üniversitede tüm birimlerde faaliyetlerin kalite yönetim sistemine alınması ve Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği esaslarına uygun hâle getirilmesi için çalışmalar devam etmektedir. Üniversitemizde Kalite Güvencesi Yönetim Sistemi çalışmaları 09.11.2015'te "Kalite Yönetim Koordinatörlüğü" nün kurulması ile başlamıştır. Ocak 2016 tarihinde eğitim kuruluşundan ISO 9001:2015 'Kalite Yönetim Sistemi Bilgilendirme', 'Dokümantasyon', 'Süreç Yönetimi ve İyileştirilmesi' ile 'Kuruluş İçi Kalite Denetçisi' konularında eğitimler alınarak Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasına başlanmıştır. Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin sağlanması amacıyla ISO 9001:2015 kapsamında Kalite Yönetim Sistemi, Kalite Yönetim Sistemi Revizyon Bilgilendirme ve Kuruluş İçi Kalite Denetçisi eğitimleri, profesyonel bir kuruluş tarafından Başkanlığımız personelinin de katıldığı eğitimler verilmiştir. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi belgesi 16.02.2018 tarihinde Üniversitemiz tarafından alınmıştır. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları ve İç Kontrol Sistemi kapsamında birim süreçleri, iş akışları, prosedürleri ve talimatları hazırlanmıştır. Bu yönetim sistemi ile birlikte Başkanlığımızın belirlediği hedeflere ulaşılması sağlanmaktadır. Süreç yönetim modeli, 2016 yılı içerisinde uygulanmaya başlanmıştır. Bu kapsamda Başkanlığımızın süreçleri, süreç sahipleri ve süreç performans parametreler belirlenmiş ve tüm yönetim süreçlerinin yılda iki kez gözden geçirilerek bu sonuçlara göre iyileştirme faaliyetleri yapılmaktadır.

Başkanlığımız kalite yönetim sistemi ile ilgili çalışmalarını yürütmek üzere üst yönetimin etkin gözetiminde sorumlu kalite birim temsilcisi bulunmaktadır. Bu temsilci, personelde kalite anlayışı bilinci oluşturmak; kurumun ve birimin misyon, vizyon ve hedefleri konusunda personeli bilgilendirmek amacıyla Üniversitemiz Kalite Yönetim Koordinatörlüğü ve Kalite Komisyonu ile beraber çalışmaktadır. Kalite Güvencesi Sistemi doğrultusunda "Sürekli İyileştirme" metodu benimsenerek üst, ana ve alt süreçler vasıtasıyla birim temsilcilerinden Kalite Komisyonuna kadar tüm birimler koordineli şekilde sistemin etkin bir şekilde yürütülmesini sağlamaktadır.

BYBS üzerinden açılan memnuniyet yönetim sistemi modülü ile öneri/istek ve şikâyetler (iyileştirme talepleri) değerlendirilmektedir. Ayrıca Yönetimi Gözden Geçirme toplantıları ve belirli aralıklarla yapılan değerlendirmeler ile Başkanlığımız yapılan işlerin sürekliliği ve takibi neticesinde sürekli iyileştirme yapılmaktadır.

2017-2021 Stratejik Planında öngörülen kurumun misyon, vizyon, stratejik amaçları, hedefleri ve performans göstergeleri; Üniversitemiz bünyesinde oluşturulan Stratejik Plan Hazırlama Ekibi tarafından yapılan çalışmalar ile belirlenmiştir. 2019 yılı Stratejik Plan Değerlendirme Raporuna göre stratejik amaçların gerçekleşme oranı %85 olarak belirlenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yıl içinde yapılan çalışmalar ile kurumsal performansın ölçülmesi, değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirilmesi için (Süreç Yönetim Komisyonunun çalışmaları doğrultusunda), performans parametresi tanımlama ve izleme formları, süreç yönetim şemaları oluşturulmuş ve 2019 yılı ikinci yarısından itibaren Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemine aktarılmıştır. Stratejik planın izleme ve değerlendirmeye tabi tutulması; gerek planın başarılı olarak uygulanması gerekse hesap verme sorumluluğu ilkesinin tesis edilmesi açısından vazgeçilmez bir unsurdur.

### A.1. Misyon ve Stratejik Amaçlar

Kurum, stratejik yönetiminin bir parçası olarak kalite güvencesi politikaları ve bu politikaları hayata geçirmek üzere stratejilerini belirlemeli ve kamuoyuyla paylaşmalıdır.

#### A.1.1. Misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefler

##### Olgunluk düzeyi (5)

1	2	3	4	5
Kurumda stratejik plan kapsamında tanımlanmış misyon, vizyon, stratejik amaçlar bulunmamaktadır.	Kurumun Stratejik Plan kapsamında Tanımlanmış Misyon, Vizyon, Stratejik Amaç ve Hedefleri Bulunmaktadır. Ancak bunları gerçekleştirmek amacıyla yapılan uygulamalar bulunmamaktadır veya mevcut uygulamalar tüm alanları ve/veya birimleri kapsamamaktadır.	Stratejik plan kapsamında stratejik amaçları ve hedefleri doğrultusunda kurumun tamamında yapılan uygulamalar bulunmaktadır ve bu uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak stratejik planın izlenmesi için gerekli mekanizmalar oluşturulmamıştır ve/veya stratejik plan ve/veya herhangi bir karar alma sürecinde kullanılmamaktadır.	Stratejik plan kapsamında stratejik amaçlar ve hedefler doğrultusundaki tüm birimleri ve alanları kapsayan uygulamalar sistematik olarak ve kurumun iç kalite güvencesi sistemi ile uyumlu olarak izlenmekte ve paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.	Stratejik plan kapsamında stratejik amaç ve hedefleri gerçekleştirmek üzere yapılan olgunlaşmış, sürdürülebilir uygulamalar kurumun tamamında benimsenmiştir; kurumun bu hususta kendine özgü ve yenilikçi birçok uygulaması bulunmakta ve bu uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

#### Kanıtlar

- Başkanlığımız koordinasyonu ile Stratejik Planlama Ekibi tarafından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi 2017-2021 Stratejik Planı hazırlanmıştır.
- Başkanlığımız faaliyet planı, stratejik riskleri stratejik planda yer alan amaç ve hedefler doğrultusunda hazırlanmaktadır.

- Başkanlığımız tarafından stratejik plan doğrultusunda 2019 yılı Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Performans Programı hazırlanmıştır.
- Başkanlığımız koordinasyonunda Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Komisyonu tarafından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi 2017-2021 Stratejik Planı Üçüncü Yıl(2019) İzleme Raporu hazırlanarak yayınlanmıştır.

#### A.1.2. Kalite güvencesi, eğitim öğretim, araştırma geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi politikaları

##### Olgunluk düzeyi (4)

1	2	3	4	5
Kurumda tanımlı herhangi bir politika bulunmamaktadır.	Kurumda kalite güvencesi, eğitim öğretim, araştırma geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi gibi temel alanların bazılarında tanımlı politikalar bulunmaktadır. Ancak bu politikalar herhangi bir planlama veya karar alma süreçlerinde kullanılmamaktadır.	Kalite güvencesi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi alanlarının tümünde tanımlı politikalar doğrultusunda yapılan uygulamalar bulunmaktadır ve bu uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak bu uygulamaların sonuçlarını izlemek için gerekli mekanizmalar bulunmamaktadır.	Tüm alanlardaki kurumsal politikaların birbirleri ile olan ilişkileri kurulmuş ve politikadaki bu bütüncül yapı iç kalite güvence sistemini yönlendirmektedir; sonuçlar izlenmekte ve paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.	Tüm alanlardaki kurumsal politikalar doğrultusunda olgunlaşmış, sürdürülebilir uygulamalar kurumun tamamında benimsenmiştir ve karar almalarında esas alınmaktadır; bu uygulamalar içerisinde kuruma özgü ve yenilikçi birçok uygulama bulunmakta, uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

#### A.1.3. Kurumsal performans yönetimi

##### Olgunluk düzeyi (4)

1	2	3	4	5
Kurumda performans yönetimi uygulaması ve stratejik planla uyumlu olarak tanımlanmış performans göstergeleri bulunmamaktadır.	Kurumda performansı izlemek üzere bazı göstergeler ve mekanizmalar tanımlanmıştır. Ancak bu göstergeleri izlemek üzere yapılan uygulamalar bulunmamaktadır veya mevcut uygulamalar tüm alanları/süreçleri (kalite güvencesi sistemi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, yönetim sistemi) kapsamamaktadır.	Tüm alanlarla ilişkili olarak performans göstergeleri ve anahtar performans göstergeleri belirlenmiştir. Ancak bu göstergelerin izlenmesi sistematik olmayan ve tüm alanları kapsamayan şekilde yapılmaktadır.	Tüm alanlarla/süreçlerle ilişkili tüm performans göstergeleri sistematik ve kurumun iç kalite güvencesi sistemi ile uyumlu olarak izlenmekte ve elde edilen sonuçlar paydaşlarla birlikte değerlendirilerek karar almalarında kullanılmakta ve performans yönetimine ilişkin önlemler alınmaktadır.	Kurumsal amaçlar doğrultusunda, olgunlaşmış ve sürdürülebilir kurumsal performans yönetimi kurumun tamamında benimsenmiştir; kuruma özgü ve yenilikçi uygulamalar bulunmakta, uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

#### Kanıtlar

- Başkanlığımız tarafından stratejik plan doğrultusunda 2019 yılı Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Performans Programı hazırlanmıştır.
- Bütünleşik Bilgi Yönetim Sistemi üzerinden süreç performans parametresi izlemeleri yapılmakta ve buna yönelik olarak sistem üzerinden değerlendirmeler yapılarak iyileştirmeler planlanmaktadır.

## A.2. İç Kalite Güvencesi

Kurum, iç kalite güvencesi sistemini oluşturmalı ve bu sistem ile süreçlerin gözden geçirilerek sürekli iyileştirilmesini sağlamalıdır. Kalite Komisyonunun yetki, görev ve sorumlulukları açık şekilde tanımlanmalı ve kurumda kalite kültürü yaygınlaştırılmalıdır.

### A.2.1. Kalite Komisyonu

#### Olgunluk düzeyi (4)

1	2	3	4	5
Kurumda kalite güvencesi süreçlerini yürütmek üzere oluşturulmuş bir kalite komisyonu bulunmamaktadır.	Kalite komisyonunun yetki, görev ve sorumlulukları ile organizasyon yapısı tanımlanmıştır. Ancak kalite komisyonu bu yetki, görev ve sorumluluklar kapsamında planlama ve/veya karar alma süreçlerinde etkin rol almamaktadır.	Kalite komisyonunu yetki, görev ve sorumlulukları kapsamında çalışmalarını kapsayıcı ve katılımcı bir yaklaşımla şeffaf olarak yürütmektedir. Ancak bu uygulamalar kurumdaki bütüncül kalite yönetimi kapsamında yürütülmemektedir ve uygulamaların sonuçları izlenmemektedir.	Kalite komisyonu ve komisyona destek olmak amacıyla oluşturulan kalite odaklı organizasyonel yapılar; yetki, görev ve sorumlulukları doğrultusunda sistematik ve kurumdaki bütüncül kalite yönetimi kapsamında çalışmalarını yürütmekte; yürütülen uygulamalardan elde edilen bulgular izlenmekte ve izlem sonuçları değerlendirilerek iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.	Kalite komisyonunun ve ilgili diğer organizasyonel birimlerin kurumsal amaçlar doğrultusunda, sürdürülebilir ve bütünlük uygulamaları kurumun tamamında benimsenmiştir; kurumun kalite yönetimi kapsamında yenilikçi uygulamaları bulunmakta, uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

#### Kanıtlar

- Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Kalite Komisyonu oluşturulmuştur. Bunun yanı sıra birimlerde de kalite çalışmalarının genele yayılabilmesi için birim kalite komisyonları oluşturulmuştur. Başkanlığımızda da bu kapsamda oluşturulan her birimden temsilcinin bulunduğu birim kalite komisyonu oluşturulmuştur. Başkanlığımız kalite komisyonu periyodik toplantılar yapmakta ve bu toplantılar kayıt altına alınmaktadır.

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

#### Olgunluk düzeyi (4)

1	2	3	4	5
Kurumun iç kalite güvencesi sistemi ve mekanizmaları bulunmamaktadır.	Kurumun iç kalite güvencesi mekanizmaları bulunmaktadır ancak bu mekanizmalar bütün alanları/süreçleri (eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, yönetim sistemi) kapsamamaktadır.	Kurumun tüm alanları ve süreçleri kapsayacak şekilde iç kalite güvencesi mekanizmaları (süreçler, PUKÖ çevrimleri, görevler, yetki ve sorumluluklar, kalite araçları) bulunmakta olup; bu iç kalite güvencesi mekanizmalarından bazı uygulama sonuçları elde edilmiştir. Ancak bu mekanizmalar kurumdaki bütüncül kalite yönetimi kapsamında yürütülmemektedir ve uygulamaların sonuçları izlenmemektedir.	Kurumda tüm birimleri ve süreçleri kapsayan iç kalite güvencesi mekanizmaları, tanımlı süreçler bütüncül bir kalite yönetimi anlayışı kapsamında sistematik olarak yürütülmektedir; yürütülen uygulamalardan elde edilen bulgular izlenmekte ve izlem sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.	Tüm birimleri ve süreçleri kapsayan, kurumsal amaçlar doğrultusunda, sürdürülebilir ve bütünlük iç kalite güvencesi uygulamaları kurumun tamamında benimsenmiştir. Kurumun kalite yönetimi kapsamında yenilikçi uygulamaları bulunmakta, uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

#### Kanıtlar

- Başkanlığımız yılın başında faaliyetlerini planlamakta, performans hedeflerini belirlemektedir. Yıl boyu yapılan çalışmalar bu plana uygun olarak yürütülmekte olup yıl sonunda gerekli iyileştirmeler yapılmakta bunlara yönelik olarak önlemler alınmaktadır. Bu şekilde PUKÖ döngüsüne uygun olarak çalışmalar yürütülmektedir.

### A.2.3. Liderlik ve kalite güvencesi kültürü

#### Olgunluk düzeyi (4)

1	2	3	4	5
Kurumda kalite güvencesi kültürünü destekleyen kurumsal kültür ve liderlik yaklaşımı bulunmamaktadır.	Kurumda kalite güvencesi kültürünü destekleyen kurumsal kültür ve liderlik yaklaşımı oluşturmak üzere planlar bulunmaktadır. Ancak bu planlar doğrultusunda yapılmış uygulamalar bulunmamaktadır veya tüm alanları ve birimleri kapsamayan uygulamalar bulunmaktadır.	Kurumda kalite güvencesi kültürünü destekleyen, tüm birimleri ve süreçleri kapsayan kurumsal kültür ve liderlik anlayışı bulunmakta olup; bu kapsamda gerçekleştirilen faaliyetlerden bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak tüm bu uygulamalar kurumdaki bütüncül kalite yönetimi kapsamında yürütülmemekte ve bu uygulamaların sonuçları izlenmemektedir.	Kurumda yüksek kaliteyi kalıcı bir şekilde sağlayan kurumsal kültür ile kurumdaki değer ve beklentiler doğrultusunda kalite çalışmalarının koordine edilmesini sağlayan ve kalite süreçlerini sahiplenen liderlik anlayışı bulunmaktadır. Liderlik ve kalite güvencesi kültürü, kurumdaki bütüncül kalite yönetimi kapsamında izlenmekte, paydaşlarla birlikte değerlendirilmekte ve izlem sonuçlarına göre önlem alınmaktadır.	Tüm birimleri ve süreçleri kapsayan, kurumsal amaçlar doğrultusunda, sürdürülebilir ve olgunlaşmış kurumsal kalite kültürü ve liderlik yaklaşımı kurumun tamamında benimsenmiştir; kurumun kalite kültürünü güçlendirme ve liderlik yaklaşımı kapsamında yenilikçi uygulamaları bulunmakta, uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

### A.3. Paydaş Katılımı

#### Olgunluk düzeyi (4)

1	2	3	4	5
Kurumda yürütülen tüm süreçlere (kalite güvencesi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, yönetim sistemi, uluslararasılaşma) paydaş katılımını sağlayacak mekanizma ve uygulamalar bulunmamaktadır.	Kurumda paydaşlar belirlenmiş ve paydaş analizleri gerçekleştirilmiştir ve paydaş katılımına ilişkin bazı tanımlı süreçler bulunmaktadır. Ancak bu süreçler doğrultusunda yapılmış uygulamalar bulunmamaktadır veya mevcut uygulamalar bütün süreçleri/alanları/ paydaş gruplarını kapsamamaktadır.	Kurumda yürütülen tüm süreçlerle ilişkili olarak belirlenmiş olan paydaşların süreçlere ve karar alma mekanizmalarına katılımı sağlanmıştır ve bu etkileşimden bazı uygulama sonuçları elde edilmiştir. Ancak tüm bu uygulamalar kurumdaki bütüncül kalite yönetimi kapsamında yürütülmemektedir ve bu uygulamaların sonuçları izlenmemektedir.	Kurumdaki tüm süreçlere ve karar almalara paydaşların katılımı kurumdaki bütüncül kalite yönetimi kapsamında yürütülmekte ve paydaş katılımı uygulamalarından elde edilen bulgular izlenerek paydaşlarla birlikte değerlendirilmekte ve izlem sonuçlarına göre önlem alınmaktadır.	Kurumdaki tüm süreçlere ve karar almalara paydaşların katılımı, olgunlaşmış ve sürdürülebilir uygulamalarla sağlanarak kurumun tamamında benimsenmiştir; kurumun paydaş katılımını güçlendirmek üzere yenilikçi uygulamaları bulunmakta, uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

#### Kanıtlar

- Başkanlığımız koordinasyonunda hazırlanan 2017-2021 stratejik planı paydaş toplantıları ile paydaş görüşleri alınarak hazırlanmıştır.
- Başkanlığımız 2019 yılında iç ve dış paydaşlarına yönelik olarak anketler hazırlamış olup bunlara yönelik olarak iyileştirmeleri planlamıştır.



## E.YÖNETİM SİSTEMİ

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

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

Kurum, stratejik hedeflerine ulaşmayı nitelik ve nicelik olarak güvence altına alan yönetsel ve idari yapılanmaya sahip olmalıdır. Yönetim kadrosu gerekli yapıcı liderliği üstlenebilmeli, idari kadrolar gerekli yetkinlikte olmalıdır.

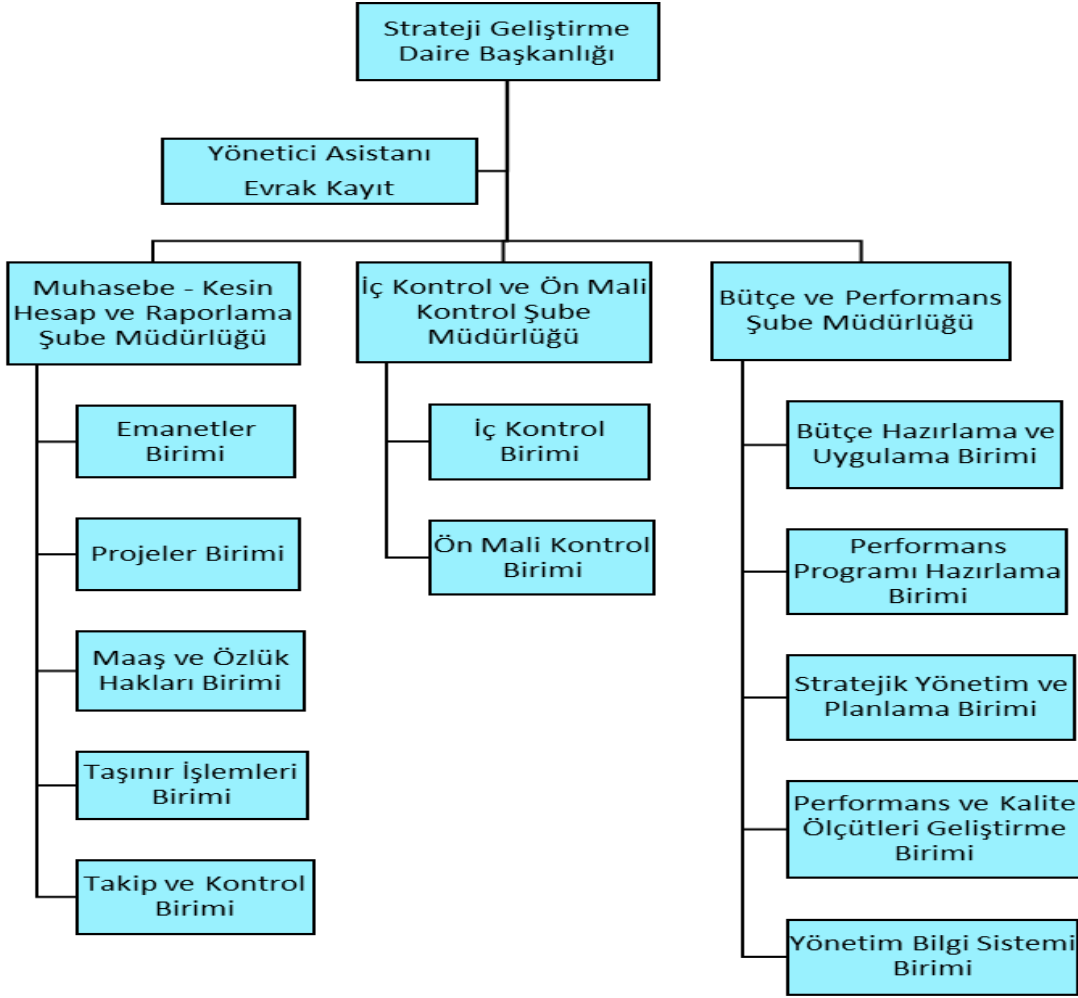
#### E.1.1. Yönetim modeli ve idari yapı

##### Olgunluk düzeyi (4)

1	2	3	4	5
Kurumun misyonuyla uyumlu ve stratejik hedeflerini gerçekleştireceği bir yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması bulunmamaktadır.	Kurumun misyon ve stratejik hedeflerine ulaşmasını güvence altına alan yönetim modeli ve idari yapılanması; tüm süreçler tanımlanarak, süreçlerle uyumlu yetki, görev ve sorumluluklar belirlenerek tanımlanmıştır. Ancak bu model doğrultusunda yapılmış uygulamalar bulunmamaktadır veya uygulamalar tüm birimleri kapsamamaktadır.	Kurumun misyon ve stratejik hedeflerine ulaşmasını güvence altına alan yönetim modeli ve idari yapılanması, süreçlerle uyumlu olarak ve tüm birimleri/alanları (vakıf yükseköğretim kurumlarında mütevelli heyet ve tüm yükseköğretim kurumlarında rektör yardımcılar ve danışmanlar dâhil olmak üzere) kapsayacak şekilde oluşturulmuştur ve bu doğrultuda yapılan uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak bu sonuçların izlenmesi yapılmamaktadır.	Kurumunda tüm birimleri ve alanları kapsayan yönetim modeli ve idari yapılanması ile ilişkili uygulamalardan elde edilen bulgular, sistematik olarak izlenmekte, paydaşların görüşleri alınmakta ve izlem sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmakta ve ihtiyaçlar/talepler doğrultusunda güncellemeler gerçekleştirilmektedir.	Kurumda çok sesliliği, etkin karar vermeyi, değişime uyum sağlamayı ve paydaşların temsil edilmesini güvence altına alan ve kurumsal amaçların gerçekleştirilmesi için gerekli ortamı sağlayan yönetim modeli ve idari yapılanması (yasal düzenlemeler çerçevesinde kurumsal yaklaşım, gelenekler, tercihler) kurumun tamamında benimsenmiştir; kurumun kendine özgü ve yenilikçi birçok uygulaması bulunmakta ve bu uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

#### Kanıtlar

- Başkanlığımız teşkilat şeması;



- Üniversitemiz stratejik plan uygulama sonuçlarını; Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Komisyonu tarafından hazırlanan raporla takip edebilmektedir.

### E.1.2. Süreç yönetimi

#### Olgunluk düzeyi (4)

1	2	3	4	5
Kurumda eğitim öğretim, araştırma geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemine ilişkin süreçler tanımlanmamıştır.	Kurumda eğitim öğretim, araştırma geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemine ilişkin süreçler tanımlanmıştır. Ancak uygulamalar bu süreçlerle uyumlu değildir veya tüm birimleri kapsamayan uygulamalar bulunmaktadır.	Kurumda tüm birimleri ve alanları kapsayacak şekilde tüm süreçler tanımlanmıştır ve tüm uygulamalar süreçler doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Ancak süreç performans sonuçları izlenmemekte veya süreç performans sonuçları karar almalarında kullanılmamaktadır.	Kurumda tüm birimleri ve alanları kapsayacak şekilde yönetilen süreçler ilişkin sonuçlar, performans göstergeleriyle sistematik olarak izlenmekte, paydaşların görüşleri alınmakta ve izlem sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmakta ve ihtiyaçlar/talepler doğrultusunda güncellemeler gerçekleştirilmektedir.	Kurumda stratejik hedeflerle uyumlu ve tüm alanları kapsayan süreç yönetim modeli sürdürülebilir ve olgunlaşmış uygulamalarla kurumun tamamında benimsenmiş ve güvence altına alınmıştır; bu hususta kurumun kendine özgü ve yenilikçi birçok uygulaması bulunmakta ve bu uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

#### Kanıtlar

- Başkanlığımız “İdari ve Destek Hizmetlerini Yönetmek” üst sürecinde” Mali Hizmetler Yönetimi “ana süreci ve “Değişimi Yönetmek” üst sürecinde “Stratejik Planlamayı Yönetme “ana sürecini

birlikte yönetmektedir.

- Başkanlığımız bu süreçlerini yönetirken süreç performans parametrelerini belirlemiş ve süreç performans parametresi izleme ile performans sonuçlarının takibini yapmaktadır.
- Başkanlığımız tarafından yürütülen bütün işler bu iki ana süreç üzerinden yapılmaktadır.

## E.2. Kaynakların Yönetimi

Kurum, insan kaynakları, mali kaynakları ile taşınır ve taşınmaz kaynaklarının tümünü etkin ve verimli kullandığını güvence altına almak üzere bir yönetim sistemine sahip olmalıdır.

### E.2.1. İnsan kaynakları yönetimi

#### Olgunluk düzeyi (4)

1	2	3	4	5
Kurumda insan kaynakları yönetimine ilişkin tanımlı bir politika ve süreçler bulunmamaktadır.	Kurumda insan kaynakları yönetimi politikası ile bununla uyumlu olarak tanımlanmış süreçleri bulunmaktadır. Ancak bunları hayata geçirmek üzere mekanizmalar veya uygulamalar bulunmamaktadır.	Kurumun insan kaynakları politikası ve stratejik hedefleri ile uyumlu olarak, insan kaynakları süreçleri doğrultusunda uygulamalar bulunmaktadır ve bu uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak bu uygulamaların sonuçları izlenmemekte veya karar almalarında kullanılmamaktadır.	Kurumda tüm birimleri kapsayan insan kaynakları yönetimi uygulamalarına ilişkin sonuçlar sistematik olarak izlenmekte, paydaş görüşleri alınmakta ve izlem sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.	Kurumda stratejik hedeflerle uyumlu ve tüm alanları kapsayan insan kaynakları yönetim modeli sürdürülebilir ve olgunlaşmış uygulamalarla kurumun tamamında benimsemiş ve güvence altına alınmıştır; bu hususta kurumun kendine özgü ve yenilikçi birçok uygulaması bulunmakta ve bu uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

#### Kanıtlar

- Başkanlığımız tarafından FR-447 Personel Görev Yetkileri Formu hazırlanmıştır.
- Üniversitemiz tarafından personel memnuniyet anketi yapılmakta ve iyileştirmeler BYBS üzerinden belirlenmektedir.
- Başkanlığımızı tarafından iç ve dış paydaş memnuniyet anketleri yapılmış ve iyileştirmeler planlanmıştır.

### E.2.2. Finansal kaynakların yönetimi

#### Olgunluk düzeyi (4)

1	2	3	4	5
Kurumda finansal kaynakların yönetimine ilişkin tanımlı süreçler bulunmamaktadır.	Kurumda finansal kaynakların yönetimine ilişkin tanımlı süreçler bulunmaktadır. Ancak bu süreçler doğrultusunda yapılmış uygulamalar bulunmamaktadır veya	Kurumun stratejik hedefleri ile uyumlu olarak, tanımlı süreçlere göre finansal kaynakların yönetimine ilişkin uygulamalar bulunmaktadır ve bu uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak bu uygulamaların	Kurumda tüm alanları kapsayacak şekilde yürütülen finansal kaynakların yönetimi uygulamalarına ilişkin sonuçlar sistematik olarak izlenmekte, paydaş görüşleri alınmakta ve izlem sonuçları	Kurumda stratejik hedeflerle uyumlu ve tüm alanları kapsayan finansal kaynakların yönetimi sürdürülebilir ve olgunlaşmış uygulamalarla kurumun tamamında benimsemiş ve güvence altına alınmıştır; bu hususta kurumun kendine özgü ve yenilikçi birçok uygulaması bulunmakta ve bu

	mevcut uygulamalar tüm alanları kapsamamaktadır.	sonuçları izlenmemekte veya karar almalarda kullanılmamaktadır.	paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.	uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.
--	--	---	---	---

## Kanıtlar

- Mali kaynakların yönetimi, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Stratejik Plan ve buna bağlı olarak Başkanlığımız tarafından hazırlanan performans programına uyumlu olarak 5018 Sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu kapsamında yürütülmektedir.

## E.3. Bilgi Yönetim Sistemi

Kurum, yönetsel ve operasyonel faaliyetlerinin etkin yönetimini güvence altına alabilmek üzere gerekli bilgi ve verileri periyodik olarak topladığı, sakladığı, analiz ettiği ve süreçlerini iyileştirmek üzere kullandığı entegre bir bilgi yönetim sistemine sahip olmalıdır.

### E.3.1. Entegre bilgi yönetim sistemi

#### Olgunluk düzeyi (5)

1	2	3	4	5
Kurumda bilginin edinimi, saklanması ve kullanılmasına destek olacak herhangi bir bilişim sistemi bulunmamaktadır.	Kurumda kurumsal bilginin edinimi, saklanması ve kullanılmasına destek olacak bilgi yönetim sistemleri bulunmaktadır. Ancak bu sistemler birbirleriyle bütünleşik değildir veya tüm alanları kapsamamaktadır.	Kurumda tüm alanları kapsayan, tüm süreçleri destekleyen (eğitim-öğretim, araştırma geliştirme, toplumsal katkı, kalite güvencesi) ve entegre bilgi yönetim sistemi bulunmaktadır ve bu sistemin kullanılması yönünde bazı uygulamalar bulunmaktadır. Ancak bilgi sistemi karar almalarda kullanılmamaktadır ve sistemin kullanımıyla ilgili sonuçlar izlenmemektedir.	Kurumda tüm süreçleri destekleyen entegre bilgi yönetim sistemine ve kullanımına ilişkin sonuçlar sistematik olarak izlenmekte, paydaş görüşleri alınmakta ve izlem sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmakta ve ihtiyaçlar/talepler doğrultusunda güncellemeler gerçekleştirilmektedir.	Kurumsal amaçlar doğrultusunda sürdürülebilir ve olgunlaşmış entegre bilgi yönetim sistemi kurumun tamamında benimsenmiş ve güvence altına alınmıştır; bu hususta kurumun kendine özgü ve yenilikçi birçok uygulaması bulunmakta ve bu uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

### E.3.2. Bilgi güvenliği ve güvenilirliği

#### Olgunluk düzeyi (4)

1	2	3	4	5
Kurumda bilgi güvenliği ve güvenilirliğinin sağlanmasına ilişkin uygulamalar bulunmamaktadır.	Kurumda bilgi güvenliği ve güvenilirliğinin sağlanmasına yönelik tanımlı süreçler ve planlamalar bulunmaktadır. Ancak bu süreçler doğrultusunda yapılmış uygulamalar bulunmamaktadır veya uygulamalar tüm alanları kapsamamaktadır.	Kurumda bilgi güvenliği ve güvenilirliğinin sağlanmasına yönelik bütünleşik uygulamalar bulunmakta ve bu uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmektedir. Ancak bu uygulamaların sonuçları izlenmemekte veya karar almalarda kullanılmamaktadır.	Kurumda bilgi güvenliği ve güvenilirliğinin sağlanmasına yönelik uygulamalar sistematik olarak izlenmekte ve izlem sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.	Kurumsal bilginin güvenliği ve güvenilirliği sürdürülebilir ve olgunlaşmış uygulamalarla kurumun tamamında benimsenmiş ve güvence altına alınmıştır; bu hususta kurumun kendine özgü ve yenilikçi birçok uygulaması bulunmakta ve bu uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

## E.4. Destek Hizmetleri

Kurum, dışarıdan aldığı destek hizmetlerinin uygunluğunu, kalitesini ve sürekliliğini güvence altına almalıdır.

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

#### Olgunluk düzeyi (4)

1	2	3	4	5
Kurumda, dışarıdan temin edilen malların ve destek hizmetlerinin uygunluğunu ve kalitesini değerlendirmek üzere tanımlı kriterler ve süreçler bulunmamaktadır.	Kurumda, dışarıdan temin edilen destek hizmetlerinin ve malların uygunluğunu, kalitesini ve sürekliliğini güvence altına almak üzere bazı tanımlı süreçler ve mekanizmalar (tedarik süreci, uygunluk ve kalite kriterleri gibi) bulunmaktadır. Ancak bu süreçler doğrultusunda yapılan uygulamalar bulunmamaktadır veya uygulamalar tüm alanları kapsamamaktadır.	Kurumda, dışarıdan temin edilen tüm mallardan ve destek hizmetlerinden beklenen kalite düzeylerinin iç kalite güvence sistemi kapsamında planlanması, değerlendirilip iyileştirilmesi yönünde uygulamalar gerçekleştirilmektedir. Ancak bu uygulamaların sonuçları izlenmemekte veya karar almalarda kullanılmamaktadır.	Kurumda, dışarıdan temin edilen tüm hizmetlerin ve malların kalitesini güvence altına almak üzere tedarikçilerle yakın işbirlikleri yürütülmekte, tedarikçilerin performansı ve memnuniyetleri sistematik olarak izlenerek paydaşlarla birlikte değerlendirilmekte ve gerekli önlemler alınmaktadır.	Kurumda dışarıdan temin edilen mal ve hizmetlerin kalite düzeylerini, kurumsal amaçlar doğrultusunda güvence altına almak üzere tedarik zinciri yönetilmektedir; bu hususta kurumun kendine özgü ve yenilikçi birçok uygulaması bulunmakta ve bu uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

#### Kanıtlar

- Üniversitemiz tarafından dışarıdan alınan hizmetlere ait alım süreçleri 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu hükümlerine göre yapılmaktadır.

## E.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

Kurum, eğitim-öğretim programlarını ve araştırma-geliştirme faaliyetlerini de içerecek şekilde tüm faaliyetleri hakkındaki bilgileri açık, doğru, güncel ve kolay ulaşılabilir şekilde yayınlamalı ve kamuoyunu bilgilendirmelidir. Kurum, yönetim ve idari kadroların verimliliğini ölçüp değerlendirebilen ve hesap verebilirliklerini sağlayan yaklaşımlara sahip olmalıdır.

### E.5.1. Kamuoyunu bilgilendirme

#### Olgunluk düzeyi (4)

1	2	3	4	5
Kurumun faaliyetlerine ilişkin kamuoyunu bilgilendirmeye yönelik tanımlı ilkeleri ve mekanizmaları bulunmamaktadır.	Kurum, faaliyetlerine ilişkin kamuoyunu bilgilendirmeye ilkesel olarak benimsemek üzere bir politika tanımlamış, kamuoyunu bilgilendirme yöntem ve süreçlerini belirlemiştir. Ancak bu politika ve süreçler doğrultusunda yapılmış uygulamalar bulunmamaktadır veya uygulamalar tüm alanları kapsamamaktadır.	Kurumun kamuoyunu bilgilendirmeye yönelik ilkeleri ve süreçler doğrultusunda, tüm alanları kapsayan kamuoyunu bilgilendirme uygulamalarından bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak bu uygulamaların sonuçları izlenmemekte veya karar almalarda kullanılmamaktadır.	Kurumun kamuoyunu bilgilendirme faaliyetlerine ilişkin bulgular izlenmekte, paydaş görüşleri alınmakta ve izlem sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.	Kurumun kamuoyunu bilgilendirme faaliyetleri kurumsal amaçlar ve değerler doğrultusunda, sürdürülebilir ve olgunlaşmış uygulamalarla güvence altına alınmış ve kurumun tamamında benimsenmiştir; bu hususta kurumun kendine özgü ve yenilikçi birçok uygulaması bulunmakta ve bu uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

#### Kanıtlar

- Üniversitemiz kamuoyu bilgilendirme faaliyetleri Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği tarafından yapılmakta olup, Başkanlığımızla ilgili yapılan faaliyetler ilgili Müşavirlik üzerinden kamuoyuna duyurulmaktadır.

## E.5.2. Hesap verme yöntemleri

### Olgunluk düzeyi (4)

1	2	3	4	5
Kurumun hesap verme yöntemleri ve mekanizmaları bulunmamaktadır.	Kurum hesap vermeyi ilkesel olarak benimsemiş, yöntem ve süreçlerini belirlemiştir. Ancak bu ilkeler ve süreçler doğrultusunda yapılmış uygulamalar bulunmamaktadır veya uygulamalar tüm alanları kapsamamaktadır.	Kurumun hesap vermek üzere benimsemiş olduğu ilkeler ve süreçler doğrultusunda yaptığı uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak bu uygulamaların sonuçları izlenmemekte veya karar almalarında kullanılmamaktadır.	Kurumun hesap verme faaliyetleri sonucunda elde edilen bulgular izlenmekte, paydaş görüşleri alınmakta ve izlem sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.	Kurumun hesap verme ilkeleri, kurumsal amaçlar ve değerler doğrultusunda, sürdürülebilir ve olgunlaşmış uygulamalarla güvence altına alınmış ve kurumun tamamında benimsenmiştir; bu hususta kurumun kendine özgü ve yenilikçi birçok uygulaması bulunmakta ve bu uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Başkanlığımız tarafından yürütülen stratejik plan uygulama ve izleme çalışmaları ile güçlü bir iç kontrol sisteminin oluşturulmaya çalışılması kalite çalışmalarının daha sağlıklı yürütülmesi bakımından önem teşkil etmektedir. Aynı zamanda iç kontrol ve kalite güvence sisteminin eş güdümlü olarak yürütülmesinde Başkanlığımızın koordinasyonu ve iş birliği önem arz etmektedir. Üniversitemiz 2017 yılı Kasım ayında YÖK tarafından dış denetime tabi tutulmuştur. Üniversitemiz aynı zamanda TSE tarafından dış denetime tabi tutulmuş olup 16.02.2018 tarihinde ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesini almıştır. Yine 2019 yılı Aralık ayında Üniversitemiz TSE tarafından denetime tabi tutulmuştur. Sürdürülebilir ve sürekli başarı için çalışmalara aynı hızla devam edilmektedir.