



# **KURUM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU**

**[Personel Daire Başkanlığı]**

**[2020]**

## İÇİNDEKİLER

<b>KURUM HAKKINDA BİLGİLER .....</b>	<b>3</b>
1. İLETİŞİM BİLGİLERİ .....	3
2. TARİHSEL GELİŞİMİ .....	3
<b>3. MİSYONU, VİZYONU, DEĞERLERİ VE HEDEFLERİ .....</b>	<b>3</b>
<b>ORGANİZASYON ŞEMASI .....</b>	<b>4</b>
<b>A. KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ .....</b>	<b>5</b>
<b>E. YÖNETİM SİSTEMİ .....</b>	<b>7</b>
<b>SONUÇ VE DEĞERLENDİRME .....</b>	<b>11</b>

## KURUM HAKKINDA BİLGİLER

### 1. İletişim Bilgileri

**Birim kalite yetkilisi :** Mehmet AKSOY- Personel Daire Başkanı

**Birim temsilcisi :** Leyla DURDU DAĞITAN – Şef

**Raportör :** Mustafa ORHAN – Bilgisayar İşletmeni

**Telefon :** 0 (386) 280 41 70

**E-Posta :** personel@ahievran.edu.tr

**Adres :** Bağbaşı Mah. Sahir Kurutluoğlu Cad. No: 100 Merkez / KIRŞEHİR

### 2. Tarihsel Gelişimi

Personel Daire Başkanlığı; 17.03.2006 tarih ve 5467 sayılı “Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu, Yükseköğretim Kanunu, Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, Telsiz Kanunu ile 78 ve 190 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun” Kanun ile kurulan Üniversitemizin İdari Teşkilat şemasındaki Daire Başkanlıklarından biridir. 2006 yılından bu yana hizmet vermekte olan Başkanlığımız halen 1 Daire Başkanı ve 19 personel ile Üniversitemize hizmet vermektedir.

### 3. Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

#### Misyon

Personellerimizin görevlerini yaparken endişeden uzak yüksek moral ve motivasyon içerisinde gizlilik ilkelerini gözeterek, çalışmalarını sürdürmeyi sağlamaktır.

#### Vizyon

İnsan faktörünü ön plana çıkararak, tarafsız, çağdaş uygulamalarıyla yöneticilerimizin ve personellerimizin güven ve memnuniyet duyduğu bir birimdir.

#### Değerler

- Dayanışma ve paylaşımcılık
- Ulaşılabilirlik
- Etik ilkelerine bağlılık
- Kalite bilinci

#### Hedefler

- **Hedef-3.4** Personelin üniversite hizmetlerinden genel memnuniyet oranı her yıl 2 puan artırılabacaktır.
- **Hedef-5.5** Alt, orta ve üst düzey yöneticilere her yıl bir kere yetkinlik ve kapasite geliştirme eğitimi verilecektir.

## Organizasyon Şeması



### A. KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

Kalite politikamız; Üniversitemiz, misyon ve vizyon doğrultusunda uluslararası standartlarda araştırmalar yapan, ihtisaslaşma alanlarına yönelik projeler yoluyla bölgesel kalkınmaya öncülük eden, insan odaklı ve yeterlilik temelli eğitim-öğretim faaliyetlerini yürüten ve paydaşlarıyla dayanışma içinde sürekli iyileştirmeyi esas alan bir kalite yönetimini taahhüt eder.

Personel Daire Başkanlığı sorumlu olduğu süreç doğrultusunda birim misyon, vizyon ve hedeflere ulaşmaya çalışmaktadır.

#### Süreçler

##### Üst Süreç

2.0.-İdari ve Destek Hizmetleri Yönetmek

##### Ana Süreç

2.3.- İnsan Kaynaklarının Yönetimi

##### Alt Süreç

- 1 2.3.1-İşe Almayı Yönetme
- 2 2.3.2-Eğitim Yönetimi
- 3 2.3.3-Performans Yönetimi
- 4 2.3.4-Takdir, Tanıma ve Onurlandırma Yönetimi
- 5 2.3.5-Çalışan Memnuniyetini Yönetme

Personel Daire Başkanlığı geleceğe yönelik olarak sorumlu olduğu süreçler ile ilgili işlemleri Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma (PUKÖ) döngüsü ile uygulamaktadır. Bu süreçler ile ilgili yılda 2 defa iç tetkik yapılmakta olup, yapılan tetkik sonrası gerektiğinde iyileştirme planlamakta ve uygulamaktadır.

## A. KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ

### A.1. Misyon ve Stratejik Amaçlar

Personel Daire Başkanlığının stratejik plandaki yeri;

- **Hedef-3.4** Personelin üniversite hizmetlerinden genel memnuniyet oranı her yıl 2 puan artırılabacaktır.
- **Hedef-5.5** Alt, orta ve üst düzey yöneticilere her yıl bir kere yetkinlik ve kapasite geliştirme eğitimi verilecektir.

#### A.1.1 Misyon, Vizyon, Stratejik Amaç ve Hedefler

Kurumun stratejik plan kapsamında tanımlanmış ve kuruma özgü misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefleri bulunmaktadır.

#### 2. Kurumun stratejik plan kapsamında tanımlanmış ve kuruma özgü misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefleri bulunmaktadır.

- Üniversitemizin 2017-2021 yılı için planlamış ve uygulamaya geçirmiş olduğu Stratejik Plan <https://ahievran.edu.tr/index.php/arsiv/genel-duyurular/3379-universitemiz-2017-2021-stratejik-plani> web sayfasında mevcuttur.

#### 3. Kurumun genelinde stratejik amaçlar ve hedeflerle uyumlu uygulamalar bulunmaktadır.

- Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (BYBS) mevcuttur bu uygulama ile Stratejik Plan, Faaliyet Raporları ve Kalite yönetim sistemi sistem üzerinden yönetilmektedir.

#### 4. Stratejik amaç ve hedefler doğrultusunda gerçekleştirilen uygulamalar izlenmekte ve paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

- Amaç ve hedefler ile ilgili iyileştirme çalışmaları paydaş memnuniyet anketlerine göre Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (BYBS) üzerinden yapılmaktadır.
- İç tetkik ve dış tetkik sonrası iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır

#### 5. Kurumun Stratejik Plan uygulama sürecinde kurum iç ve dış paydaşlarıyla periyodik olarak gerçekleştirdiği toplantılar, etkinlikler ve raporlar

- Personel Daire Başkanlığında, Stratejik plan ve kalite yönetim sürecinde Başkanlık nezdinde toplantılar yapılarak kayıt altına alınmaktadır. Dış Paydaş olarak FR -468 Paydaş İlişkileri Tablosunda yer alan kurum ve kuruluşlarla sürekli iletişim halinde olup ilgili mevzuat çerçevesinde yazışmalar yapmaktadır.

- **Performans göstergeleri**

Personel Daire Başkanlığımıza ait 2.3 İnsan Kaynaklarını Yönetme ile ilgili süreç bulunmaktadır. Bu süreçler ile ilgili Süreç Performans Parametreleri belirlenmiş olup, süreç performans izlemesi yapılmaktadır.

- **İyileştirme Uygulamaları**

Personel Daire Başkanlığına ait 2.3 İnsan Kaynaklarını Yönetme süreci ile ilgili 2021 yılı için süreç ve süreçlere bağlı performans parametresi izleme formunda iyileştirme yapılması planlanmaktadır.

### **A.2. İç Kalite Güvencesi**

#### **A.2.1. Kalite Komisyonu**

**Kalite komisyonunun yetki, görev ve sorumlulukları ile organizasyon yapısı tanımlanmıştır.**

- Personel Daire Başkanlığının Kalite Komisyonunun süreç ve uygulamaları tanımlıdır, birim çalışanlarınca bilinir. Birim Kalite Komisyonu bulunmakta olup, yetki, görev ve sorumlulukları ile organizasyon yapısı tanımlanmıştır. Komisyonun görevleri; birim toplantılarının yapılmasını, toplantıda alınan kararların gerçekleştirilmesi ve raporlanmasını sağlamaktır.

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

- Personel Daire Başkanlığının Kurum iç kalite güvencesi süreç ve mekanizmaları tanımlanmıştır. İnsan Kaynakları Yönetim Sürecine bağlı iş akış şemaları oluşturulmuştur. Personele ilişkin görev ve sorumluluklar belirlenmiş olup, Personel Daire Başkanlığı Şube Müdürleri sorumluluğunda iş ve işlemlerin hatasız bir şekilde yürütülmesi sağlanmıştır.

- Personel Daire Başkanlığının nezdinde web tabanlı özlük işleri sistemi birimlerin kullanımına açılmıştır. Akademik ve idari personelin iş ve işlemleri bu şekilde daha kolay hale getirilmiş ve bilgilerin ulaşılabilirliği kapsamında paydaşların iş yükünün hafifletilmesi sağlanmıştır.

## **E. YÖNETİM SİSTEMİ**

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

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

Birimimiz İnsan Kaynakları Yönetimine ilişkin bir birimdir. İnsan Kaynakları Yönetimi; bir organizasyonda odaklanılan işe alım, yönetim ve çalışanların yönlendirilmesini sağlayan fonksiyonlardır. İnsanlar tarafından dokunulan süreçlerin ve programların tümü insan kaynaklarının bir parçasıdır. İnsan Kaynaklarının Yönetimi fonksiyonları; ekip üyelerinin katılım, yükümlülük ve raporlanan üretkenlikleri için direkt sorumlu olan birim müdürleri tarafından gerçekleştirilir. Tam olarak entegre edilmiş bir yetenek yönetim sisteminde, müdürler önemli bir rol oynarlar ve işe alım süreci için sahiplik sorumluluğunu alırlar. Ayrıca; amir konumundaki çalışanların ve devam etmekte olan gelişimden de sorumludurlar. Kalite Yönetim Sürecinde ise her personele ait görev tanımları bulunmaktadır.

#### **E.1.2. Süreç yönetimi**

İç Kontrol Eylem Planı hazırlama süreci "İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu (İKİYK)" aracılığı ile iç kontrol sisteminin işleyişi, yıllık faaliyet raporlarının stratejik planda belirlenen amaç ve hedeflere uygunluğu periyodik aralıklarla izleyen komisyon tarafından yapılmaktadır.

### E.2. Kaynakların Yönetimi

#### E.2.1. İnsan Kaynakları Yönetimi

- İnsan Kaynakları Yönetim süreçleri mevcuttur. İşe Alma Yönetimi sürecinde Personel Daire Başkanlığı, kurumun insan gücü planlaması ve personel politikası ile ilgili çalışmaları ve birimlerden gelen talepler doğrultusunda her yıl doğabilecek ihtiyaçları göz önünde bulundurarak kadro planlaması yapmaktadır. Bu çalışmalar sonucunda insan kaynağı temininde karşılaşılabilecek sorunlar minimuma indirilmektedir. Kurumumuz tarafından istihdam edilen akademik ve idari personelin alanıyla ilgili bilgi ve becerisini, işgücüne katkısını arttırmak ve çalışma ortamındaki uyumunu sağlamak amacıyla oryantasyon faaliyetleri ve hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir.

- İdari personelin istihdamında KPSS veya naklen atama yolu kullanılmaktadır. Bundan dolayı Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Çalışma Genel Müdürlüğü Kamu E-Uygulama sisteminin personel talepleri kısmında belirtilen kriterler kullanılmaktadır. Bu sebeple personelimize Başkanlığımız tarafından “diksiyon, resmi yazışma kuralları, bilgisayar kullanımı, yükseköğretim mevzuatı, üniversite idari teşkilatı, etkili iletişim, davranış biçimi, protokol kuralları, kurum kültürü, aidiyeti vb.” konularında eğitimler verilmiştir. Değişik tarihlerde kurumumuz personeline görevde yükselme ve unvan değişikliği sınavları yapılarak üst unvanlara liyakat sistemi içinde yükseltmeleri sağlanmaktadır. Akademik Personel alımı ise Üniversitemiz tarafından kuruma alınacak personelin kriteri belirlenerek ilan edilmekte olup, ilan aşamasında başvuruda bulunan kişilerin başvuru dosyası incelenerek başvuruda bulunduğu alana uygun olup olmadığı Üniversite tarafından belirlenen komisyon tarafından gerekli incelemeler yapılarak rapor edilmektedir.

- Eğitim Yönetimi İdari ve Destek birimlerinde görev alan personelin eğitimi ve liyakatlerine yönelik “**PR - 016 Eğitim Prosedürü**” yayımlanmış olup bu prosedür, Ahi Evran Üniversitesinde görevli akademik ve idari personelin kuruma uyumunu sağlamak, mevcut ve/veya değişen iş akışını mümkün olan en kısa sürede öğrenmesini sağlamak, kurum kültürü ve aidiyet duygusunu geliştirmek, Üniversitenin hedeflerine ulaştıracak yetkinlik düzeyine ulaşmalarını ve görevinin gerektirdiği bilgi, beceri ve davranışları kazanmalarını sağlayarak moral ve motivasyonunu yükseltmek, üst görevlere hazırlamak için uygulanacak eğitim ilkelerini, planlama esaslarını ve değerlendirme usulleri ile diğer hususları belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.



### E.2. Kaynakların Yönetimi

#### E.2.2. Finansal Kaynakların Yönetimi

Finansal Kaynakların yönetimi Üniversitemiz Stratejik Planı ve buna bağlı olarak hazırlanan performans programlarına uyumlu bir şekilde, Üniversitenin amaç, hedef ve faaliyetlerine uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

- Birimimiz taşınırları Taşınır Mal Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde kayda alınarak ilgili alanlarda etkin ve verimli kullanılması için gerekli özen gösterilmektedir. Taşınır kaynaklarının yönetim sorumluluğu, harcama yetkilisi uhdesine alınmıştır. Harcama yetkilisi ise gerçekleştirme görevlisi, taşınır kayıt kontrol yetkilisi aracılığıyla gecikmeye meydan verilmeksizin görevlerin yerine getirilmesini sağlamaktadır.

### E.3. Bilgi Yönetim Sistemi

#### E.3.1. Entegre Bilgi Yönetim Sistemi

• Birimimiz tarafından akademik, idari, sözleşmeli ve diğer personelin bilgi ve verileri web tabanlı özlük işleri (Netiket) programı tarafından periyodik olarak toplanmakta, analiz edilmekte ve bunlara ilişkin iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Diğer taraftan evrakların kontrolü, güvenliği ve işleyişi Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) programı tarafından sağlanmaktadır.

• Web tabanlı özlük işleri (Netiket) programı dışarıdan tedarik ettiğimiz bir programdır. Kalite Yönetim süreci olarak kullanmış olduğumuz formlar bu sisteme entegre edilmiş olup, diğer süreçlere bağlı olarak devam etmektedir. Örnek verecek olursak eğitim süreci bu sisteme entegre edilmiş olup, Üniversitemiz bünyesindeki personelin eğitimine ilişkin veriler burada toplanmaktadır.

• Kurum İç Değerlendirme; eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini ve bunların yanında idari hizmetlerin tümünü içine alacak şekilde ve Üniversitemiz Stratejik Planı doğrultusunda, süreç, performans programı ve faaliyet raporundaki verilerin de dikkate alınarak kurum içi değerlendirme raporu her yıl hazırlanmaktadır. Ayrıca akademik ve idari personele yönelik olarak anket düzenlenmek suretiyle hem memnuniyet dereceleri hem de kaliteli hizmet standartlarının geliştirilmesine katkıda bulunmak için azami gayret sarf edilmektedir.

#### E.3.2. Bilgi güvenliği ve güvenilirliği

• Toplanan verilerin güvenliği Üniversitemiz Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından Üniversitemizdeki personel ve öğrencilere ait veriler elektronik ortamda bilgi sistemi yardımıyla sunucularda muhafaza edilmektedir. Üniversitemizde Antikor Güvenlik ve Web Filtreleme Yazılım bulunmaktadır. Bu sistem, Başkanlığımızın kullanmış olduğu web tabanlı özlük işleri programında muhafaza edilen kişisel bilgileri yönetebilmek ve bu kişisel bilgilerin güvenliğini sağlamaya yönelik tasarlanmıştır.

- TS ISO/IEC 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sertifikası alınmıştır ve 2021 yılı için bu belge TS ISO/IEC 27001:2017 olarak güncellenmiştir. Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, Başkanlığımıza kişisel verilerini, fikri mülkiyetlerini ve hassas personel bilgilerini korumalarına yardımcı olmak için yeni bir anlayış katmıştır. ISO 27001 sayesinde gizli bilgileri konusundaki riskleri yönetebilir veya azaltabilir. Ayrıca bu doğrultuda gerekli güvenlik önlemlerini yerine getirirler. Bu, yalnızca bugün değil, gelecek için de uyguladığımız yöntemleri sürekli olarak incelememize ve hassaslaştırmamıza yardımcı olur. ISO 27001, Üniversitemizin saygınlığını ve birimimizin itibarını korur. Personelimize ve tüm paydaşlarımıza güven vererek işimize değer katar.

### **E.4. Destek Hizmetleri**

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

- Birimimiz kurum dışından; kırtasiye malzemeleri ve web tabanlı özlük işleri programını temin etmektedir. Dış Tedarikçilerden temin edilen kırtasiye malzemelerinin sağlam, kullanışlı ve kaliteli olması gerekmektedir. Diğer taraftan Özlük İşleri Programı için Netiket Şirketi tarafından teknik destek sağlanması ve Özlük İşleri Programına anında müdahale edilebilmesi olmazsa olmazların içinde yer almaktadır. Bilgilerin güncel olması, kamu personeline ilişkin yeni çıkan mevzuatın güncelliğinin zamanında yapılması ve SGK ile entegreli olarak çalışması başlıca kriterlerimiz arasında bulunmaktadır.

- Kurum dışından alınan hizmetlerimizde; Netiket Web Tabanlı Özlük İşleri Programının Sosyal Güvenlik Kurumu Hizmet Takip Programı (HİTAP) tarafından onaylanmış olması ve entegreli olarak çalışması nedeni ile uygunluğu güvence altına alınmaktadır. Ayrıca 7/24 teknik destek verilmesi ile bilgilerin 2 farklı sunucuda yedeklenmesi sonucu dışarıdan alınan hizmetimiz güvence altına alınmıştır.

### **E.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik**

#### **E.5.1. Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik**

- Birimimiz tarafından yapılan her türlü faaliyet, Birimimizin web sayfasından duyurulmaktadır. Bu kapsamda gerek eğitim gerekse etkinliklere ilişkin bilgiler düzenli bir şekilde yayınlanmakta ve Üniversitemiz personeline ve kamuoyunun bilgisine sunulmaktadır. Üniversitemiz personeline ve kamuoyuyla paylaşılan bazı bilgiler şunlardır:

- İletişim Bilgileri
- Personelin Organizasyon Şeması ve Bilgileri
- Genel Bilgiler
- Dış Kaynaklı Dokümanlar

- Birimimiz tarafından yapılan her türlü faaliyet, Birimimizin web sayfası duyurulmaktadır. Bu kapsamda gerek eğitim gerekse etkinliklere ilişkin bilgiler düzenli bir şekilde yayınlanmakta ve Üniversitemiz personeline ve kamuoyunun bilgisine sunulmaktadır. Yeni Koronavirüs Hastalığı (COVID-19) salgını nedeni ile 2020 yılına ait Üniversitemizin Koronavirüs Komisyonu (KOVKOM) tarafından toplu olarak eğitim ve toplantı yapılmaması gerektiğinin birimlere bildirilmesi sonucunda alınan kararlar doğrultusunda herhangi bir etkinlik düzenlenememiştir. Bu nedenle faaliyet yapılamadığından web sayfamızda 2020 yılına ait faaliyete ilişkin bilgiler yayınlanamamıştır.

Toplanan verilerin güvenliği; Üniversitemizdeki personel ve öğrencilere ait veriler elektronik ortamda Üniversitemiz Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından bilgi sistemi yardımıyla sunucularda muhafaza edilmektedir. Üniversitemizde Antikor Güvenlik ve Web Filtreleme Yazılım bulunmaktadır. Bu sistem, Başkanlığımızın kullanmış olduğu web tabanlı özlük işleri programında muhafaza edilen kişisel bilgileri yönetebilmek ve bu kişisel bilgilerin güvenliğini sağlamaya yönelik tasarlanmıştır. Kurum yöneticilerinin liderlik özelliklerinin yetkinliklerini geliştirmek için Hizmetiçi Eğitim ve Görevlendirme Şubemiz tarafından Üniversitemiz personeline yönelik Kalite Faaliyet Planı hazırlanarak Bütünleşik Yönetim Bilgi Sisteminde (BYBS) takibi yapılmaktadır.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

İyileştirme çalışmaları kapsamında Web Tabanlı Özlük İşleri Programını kullanan birimlerdeki kısıtlı kullanıcıların yayınladığımız “**Personel İş ve İşlemleriyle İlgili Uyulacak Usul ve Esaslar**” ile yetki alanı kademeli olarak genişletilerek bilgilerin daha hızlı ve güvenli bir şekilde saklanması ve hizmete sunulması sağlanmaktadır.

Çalışma barışının iyileştirilmesi ve dolayısıyla personel memnuniyet oranının artırılması amacıyla 2020 yılı için 10 adet hizmet içi eğitim planlanmış olup, Yeni Koronavirüs Hastalığı (COVID-19) nedeni ile 2 adet hizmet içi eğitim gerçekleştirilmiştir.

Yeni Koronavirüs Hastalığı (COVID-19) nedeni ile 2020 yılında Akademik ve İdari personele yönelik yapılamayan eğitimlerin planlaması 2021 faaliyet planına eklenmiştir.