



# KALİTE YÖNETİM KOORDİNATÖRLÜĞÜ İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

Değerlendirilen Birim	:	Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği
Değerlendirme Tarihi	:	16.11.2020
Süreç Tanımı	:	3.0/Değişimi Yönetmek
Referans Standart	:	TS EN ISO 9001:2015

**TS EN ISO 9001:2015 Standardının 9.2 İç Tetkik Maddesinin bir gereği olarak; Birimin, kalite yönetim sisteminin şartlarına ve bu standardın şartlarına uygunluğun sağlanması ve etkili olarak uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığına yönelik bir denetim yapılmıştır.**

#### Değerlendirme

Değerlendirme; Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (BYBS) üzerinden gerçekleştirilmiştir. İç değerlendirme II 2020 dönemi birimin sisteme yüklediği belgeler doğrultusunda değerlendirilmiştir.

#### Değerlendirme Bulguları:

- İç değerlendirme kapsamında BYBS üzerinden birim faaliyet planı, Süreç performans parametre izlenimleri, Süreç performans parametreleri ve faaliyet planlarına ait riskler, Memnuniyet yönetim sistemine gelen şikayet-öneri ve memnuniyet gibi bilgilerin kontrolü gerçekleştirilmiştir.
- Birim faaliyet planları sistem üzerinden incelenmiş olup, bir eksiklik görülmemiştir.
- Birim Süreç performans parametre izlenimleri, Kasım ayına kadar olan durum için yapılmıştır. Süreç performans parametre izlenimlerine göre birim %95 başarı sağlamıştır. Ulaşılmaya hedeflenen oranı geçmiştir.
- Birime memnuniyet yönetim sistemi üzerinden gelen şikayet-öneri ve memnuniyetler için birim, sistemi sürekli kontrol altında tuttuğu görülmüştür. Bu dönemde sisteme öğrencilerden gelen istekler için bilgilendirme birim, tarafından yapılmıştır.
- Birim web sayfası belirlenen kriterlerde olduğu ve aktif olarak bilgilendirme yapıldığı görülmektedir. Birim web sayfasında faaliyet planı ve süreç performans parametre izlenimleri aktif olarak yer almaktadır.

**Kalite politikasının yayılımı ve politikaya göre stratejilerin/ süreçlerin/ amaç ve hedeflerin, birimde gerçekleştirilen işlemlerin amaçlarına uygun olarak tasarlandığı ve uygulandığı görülmüştür.**

Birim Paydaş ilişkileri kapsamında diğer akademik birimlerin faaliyetlerine katkı sağlamaktadır.

#### Uygunsuzluklar:

- Uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

#### İyileştirilecek Alanlar:

- Birim BYBS üzerinden faaliyetlere ait riskleri belirlemeli ve izlenmeleri gerçekleştirilmelidir.

#### Güçlü Yönler:

- Birim tarafından çıkarılan e dergi, iç ve dış paydaşlara bilgi alışverişi için düzenlenmektedir. Bu çalışma birim için güçlü yön olarak görülmüştür.

Değerlendirme sonucunda;

<input checked="" type="checkbox"/>	Uygunsuzluk raporu düzenlenmemiştir.
<input type="checkbox"/>	Uygunsuzluk raporu düzenlenmiştir. - adet uygunsuzluk raporu değerlendirme raporunun ekinde verilmiştir.

Değerlendirme Takımı	İmza	Birim Yöneticisi	İmza
Doç. Hande KILIÇARSLAN	.....	Öğr. Gör. Mehmet ÖZDEMİR	.....
Doç. Dr. Serap YALÇIN AZARKAN	.....	.....	.....