



ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

OMU.EDU.TR

2024

SAĞLIK, KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI YGG-KYS PERFORMANS RAPORU

Birim Adı: Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı**YGG – KYS Performans Raporu Tarihi:****Birim Üst Yöneticisi: Güngör KURAL****SÜREÇ YÖNETİMİ****1.1. Süreç Kartları**

Birimimizde, sorumlu olarak yürütülmekte olan 1 adet süreç bulunmaktadır.

PP4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

Bu süreç ÜNİKYS>> Süreçlerim sekmesinden açılan süreç kartları aracılığı ile takip edilmektedir. PP4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci kartında 15 adet faaliyet bulunmaktadır. Bunlar aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 1: Birimde Kullanılan Süreç Faaliyetleri

PP4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci
F4.7.1 Beslenme Hizmetleri
F4.7.2 Barınma hizmetleri
F4.7.3 Konaklama Hizmetleri
F4.7.4 Öğrenci Toplulukları ve Spor Takımları Yönetimi
F4.7.5 Sosyal ve Kültürel Faaliyet Salonlarından Yararlandırma Hizmeti
F4.7.6 Burs ve Yardım
F4.7.7 Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırılması
F4.7.8 Gündüz Bakımevi Hizmetleri
F4.7.9 Üniversite Kimlik Kartı Basım Hizmeti
F4.7.10 Otopark Hizmetleri
F4.7.11 Organizasyon Destek Hizmetleri
F4.7.12 Engelli Öğrenci Hizmetleri
F4.7.13 Öğrenci Temsilciliği Faaliyetleri
F4.7.14 Spor Tesislerinden Yararlandırma Hizmeti
F4.7.15 SKSDB Birimleri Teknik Destek ve Bakım Onarım Hizmeti

Tablo 2: Birimde Kullanılan, Süreç Kartında Yer Almayan Faaliyetler ve Görev Tanımları

Süreç kartında yer almayan ancak birimde yürütülen faaliyetler var mı?	Evet	<p>PP4.1 Satın Alma Süreci F4.1.1 Satın Alma Planlama ve Karar Alma Faaliyeti F4.1.2 Şartname Hazırlama Faaliyeti F4.1.3 Yaklaşık Maliyet Hazırlama Faaliyeti F4.1.4 İhale Usulü İle Satın Alma Faaliyeti F4.1.5 Doğrudan Temin Usulü İle Satın Alma Faaliyeti F4.1.6 Avans ve Kredi Yolu ile Satın Alma Faaliyeti F4.1.7 Sözleşme Yönetimi Faaliyeti F4.1.8 Taşınır Yönetimi Faaliyeti</p> <p>PP4.3 İnsan Kaynakları Süreci F4.3.2 Emeklilik ve Görevden Ayrılma (Özlük İşlemleri) F4.3.3 Personel Görevlendirme Faaliyetleri F4.3.4 Özlük İşlemleri Faaliyetleri (Terfi ve İzin işlemleri) F4.3.8 Disiplin İşlemleri Faaliyetleri F4.3.9 Maaş Tahakkuk İşlemleri Faaliyeti</p>
Süreç kartının ilgili faaliyetinde yer almayan ancak birimde kullanılan görev tanımı var mı?	Evet	<p><i>GT30 PDB İzin İşlemleri Ofisi Personeli</i> <i>GT32 PDB Özlük İşlemleri Personeli</i> <i>GT293 Birim İSG Çalışan Temsilcisi</i> <i>GT294 İş Güvenliği Uzmanı</i> <i>GT301 Geri Bildirim Kutusu Açma Görevlisi</i> <i>GT307 ORT-Özlük Tahakkuk Personeli</i> <i>GT305 ORT-Sekreter</i> <i>GT318 ORT-Birim Arşiv Personeli</i> <i>GT327 ORT-Süreç Yöneticisi</i> <i>GT332 ORT-Kalite Sorumlusu</i> <i>GT453 Gösterge Etiket Sorumlusu</i> <i>GT454 Veri ve Gösterge Yönetimi Personeli</i> <i>GT444 Acil Durum Söndürme Ekibi Destek Elemanı</i> <i>GT445 Acil Durum Kurtarma Ekibi Destek Elemanı</i> <i>GT446 Acil Durum Koruma Ekibi Destek Elemanı</i> <i>GT447 Acil Durum İlk Yardım Ekibi Destek Elemanı</i></p>

Tablo 3: Kalite Numarası Alınmış Süreç Kartına İşlenmemiş Dokümanlar

Biriminizde kullanılan iş akışları/prosedür/form vb dokümanlar süreç kartında ilgili faaliyetin Bilgi/Tarif Doküman kısmında yer alıyor mu? **Hayır**

Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci Kartında Faaliyet Adımlarında Bulunmayan Doküman Adı
F4.7.1 Beslenme Hizmetleri
Formlar PP.4.7.FR.0229 Günlük Yemek Formu PP.4.7.FR.0231 Yemek Ücreti İadesi Dilekçe Formu PP.4.7.İŞA.0038 Yemek Ücreti İadesi İş Akış Süreci PP.4.7.FR.0247 Yemekhane Fiş Sayım ve İmha Komisyon Tutanağı PP.4.7.FR.0244 Yüklenici İletişim Bilgileri Formu
F4.7.2 Barınma hizmetleri
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: ULUSLARARASI İLİŞKİLER BİRİMİ (ÇIKARILACAK) Formlar PP.4.7.FR.0237 Öğrenci Konukevi Gelir Gider Takip Formu
F4.7.3 Konaklama Hizmetleri
Formlar PP.4.7.FR.0220 Konukevi Konaklama Kişi Listesi PP.4.7.FR.0233 Havza FTR Günübürlük Havuz Kullanıcı Formu
F4.7.4 Öğrenci Toplulukları ve Spor Takımları Yönetimi
Formlar PP.4.7.İŞA.0011-Atatürk Kongre ve Kültür Merkezi İş Akış Süreci PP.4.7.FR.0234 Öğrenci Toplulukları Etkinlik Değerlendirme Formu İzleme Kriterleri: KG735 Desteklenmeyen öğrenci proje sayısının toplam öğrenci proje başvuru sayısına oranı

F4.7.5 Sosyal ve Kültürel Faaliyet Salonlarından Yararlandırma Hizmeti

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Araştırma Merkezleri, Enstitü Müdürlükleri, Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük (ÇIKARILACAK)

Formlar

PP.4.7.FR.0155-Stant/Seminer Açma İzin Belgesi

PP.4.7.FR.0117-Etkinlik Formu

PP.4.7.FR.0171-Etkinlik Katılım Takip Formu

PP.4.7.FR.0172-Etkinlik Katılım Formu

PP.4.7.FR.0176 Ticari İşletme Gelir Tablosu

[PP.4.7.FR.0155 Stant/Seminer İzin Formu](#)

PP.4.7.FR.0171-Etkinlik Katılım Takip Formu

PP.4.7.FR.0172-Etkinlik Katılım Formu

PP.4.7.FR.0245 Hasta Bilgi Formu (Konaklama - Havza Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Merkezi)

F4.7.6 Burs ve Yardım

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

Formlar

PP.4.7.FR.0232 Yemek Bursu Başvuru Formu (İstisnai)

F4.7.7 Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırılması**F4.7.8 Gündüz Bakımevi Hizmetleri****Formlar**

~~PP.1.2.FR.0024 Aile Ön Görüşme Formu (OGEM) (ÇIKARILACAK)~~

PP.4.7.FR.0176 Ticari İşletme Gelir Tablosu

PP.4.3.FR.0076-Hizmet İçi Eğitim Katılım Listesi

PP.4.7.FR.0240 Gündüz Bakımevi Künye Defteri Formu

PP.4.7.FR.0241 Gündüz Bakımevi Sınıf Yoklama Formu

Görevli

- GT503 SKSDB Gündüz Bakımevi Birim Kurulu
GT505 SKSDB Gündüz Bakımevi Beslenme Uzmanı
GT508 SKSDB Gündüz Bakımevi Doktor Görev Tanımı
GT511 SKSDB Gündüz Bakımevi Hemşire Görev Tanımı
GT504 SKSDB Gündüz Bakımevi Usta Öğretici
GT510 SKSDB Gündüz Bakımevi Çocuk Gelişimci Görev Tanımı
GT509 SKSDB Gündüz Bakımevi Pedagog Görev Tanımı
GT90 SKSDB Birim Koordinatörü

F4.7.9 Üniversite Kimlik Kartı Basım Hizmeti**Formlar**

- PP.4.7.FR.0230 Bakiye İade Talep Formu
PP.4.7.İŞA.0037 Bakiye İade İşlemleri İş Akış Süreci

F4.7.10 Otopark Hizmetleri**Formlar**

- PP.4.7.FR.0176 Ticari İşletme Gelir Tablosu

F4.7.11 Organizasyon Destek Hizmetleri

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Genel Sekreterlik (Kurumsal İletişim Birimi)

Formlar

- PP.4.7.FR.0238 Ticari İşletme Müdürlüğü Banka Havale İşlemleri Formu (SKSDB)

F4.7.12 Engelli Öğrenci Hizmetleri**F4.7.13 Öğrenci Temsilciliği Faaliyetleri**

İzleme Kriterleri:

~~KG747 Öğrenci Temsilciliği seçimi yapılamayan bölüm/program sayısı / Toplam bölüm/program sayısı~~

F4.7.14 Spor Tesislerinden Yararlandırma Hizmeti

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük

Formlar

PP.4.7.FR.0176 Ticari İşletme Gelir Tablosu
 PP.4.7.FR.0236 Olimpik Yüzme Havuzu Üyelik Sözleşmesi
 PP.4.7.FR.0235 Olimpik Yüzme Havuzu Spor Kulüpleri Sözleşmesi
 PP.4.7.FR.0239 Spor Tesislerinden Yararlandırma Hizmeti Aydınlatma Metni
 PP.4.7.FR.0242 Yüzme Kulüpleri Havuz Çalışma Saati Talep Formu
 PP.4.7.FR.0218 Tenis Kortu Gelir Formu

PP.4.7.FR.0246 Spor Tesislerinden Yararlandırma Hizmeti Açık Rıza Metni

Görevli

GT506 SKSDB Mesul Müdür

F4.7.15 SKSDB Birimleri Teknik Destek ve Bakım Onarım Hizmeti

Formlar

[PP.4.7.FR.0145-Eşanjör Merkezi Aylık İşletme Kayıt Çizelgesi](#)

1.2. Süreç Performansı

Birimimizde, sorumlu olarak yürütülen süreç ve faaliyetlerin performansı izleme kriterleri aracılığıyla yürütülmektedir. F4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci ve PP4.1 Satın Alma Süreci olmak üzere 2 adet süreç, toplam 33 adet (20 adet+33 Adet) izleme kriteri ile izlenmektedir.

F4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci	İzleme Kriteri Adı	İzleme Kriteri Sayısı
F4.7.1 Beslenme Hizmetleri	KG731 İmha edilen yemek sayısının üretilen yemek sayısına oranı KG732 Yemekle ilgili alınan Geri Bildirim (şikayet) sayısının toplam yemek sayısına oranı	2
F4.7.2 Barınma hizmetleri	KG733 Barınma ile ilgili geri bildirim (şikayet) sayısının toplam barınma sayısına oranı	1
F4.7.3 Konaklama Hizmetleri	KG734 Konaklama ile ilgili geri bildirim (şikayet) sayısının toplam konaklayan kişi sayısına oranı	1
F4.7.4 Öğrenci Toplulukları ve Spor Takımları Yönetimi	KG735 Desteklenmeyen öğrenci proje sayısının toplam öğrenci proje başvuru sayısına oranı KG1068 Öğrenci Toplulukları toplam faaliyet sayısının öğrenci topluluk sayısına oranı KG1069 Üniversitemizi temsilen katıldığı Ulusal ve Uluslararası müsabakalarda ilk üç dereceye giremeyen branş sayısının müsabakalara katılan branş sayısına oranı	3

F4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci	İzleme Kriteri Adı	İzleme Kriteri Sayısı
F4.7.5 Sosyal ve Kültürel Faaliyet Salonlarından Yararlandırma Hizmeti	KG737 Salonlardan yararlanma ile ilgili geri bildirim (şikayet) sayısının toplam kullanım sayısına oranı	1
F4.7.6 Burs ve Yardım	KG739 Öğrenci Butiğinden yararlanan öğrenci sayısının toplam öğrenci sayısına oranı KG738 Yemek bursu verilen öğrenci sayısının başvuran toplam öğrenci sayısına oranı	2
F4.7.7 Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırılması	KG740 Kısmi Zamanlı olarak çalıştırılan öğrenci sayısının kısmi zamanlı çalışma için başvuran öğrenci sayısına oranı	1
F4.7.8 Gündüz Bakımevi Hizmetleri	KG741 Gündüz Bakımevinde gerçekleşen kaza vb. olumsuz olay sayısı KG742 Gündüz Bakımeviden yararlanan öğrenci sayısının toplam bakımevi öğrenci kapasitesine oranı (11 Ay toplamı)	2
F4.7.9 Üniversite Kimlik Kartı Basım Hizmeti	KG743 Hatalı basılan kimlik kartı sayısı/Basılan kimlik kartı sayısı	1
F4.7.10 Otopark Hizmetleri	KG744 Otoparklarda yaşanan olumsuz olay (kaza, hırsızlık vb.) sayısının giriş yapan toplam araç sayısına oranı	1
F4.7.11 Organizasyon Destek Hizmetleri	Yok	0
F4.7.12 Engelli Öğrenci Hizmetleri	KG745 Kampüs erişilebilirlik oranı (Erişilebilir bina sayısı/Toplam Bina sayısı) KG746 Engelli öğrenci görüşme formu dolduran öğrenci sayısının toplam engelli öğrenci sayısına oranı	2
F4.7.13 Öğrenci Temsilciliği Faaliyetleri	KG747 Öğrenci Temsilciliği seçimi yapılamayan bölüm/program sayısı / Toplam bölüm/program sayısı	1
F4.7.14 Spor Tesislerinden Yararlandırma Hizmeti	KG748 Olumsuz havuz suyu numune sayısının toplam havuz suyu numune sayısına oranı KG1070 Spor Tesislerinden yararlanma ile ilgili geri bildirim (şikayet) sayısının toplam kullanım sayısına oranı	1
F4.7.15 SKSDB Birimleri Teknik Destek ve Bakım Onarım Hizmeti	KG749 Birimde çözülen bakım onarım sayısının toplam bakım onarım talep sayısına oranı	1
Toplam		20

PP4.1 Satın Alma Süreci	İzleme Kriteri Adı	İzleme Kriteri Sayısı
F4.1.1 Satın Alma Planlama ve Karar Alma Faaliyeti	KG659 Satın alması gerçekleşen dosya sayısının satın alınmasına karar verilmiş (alınma çıkılmış) dosya sayısına oranı	1
F4.1.2 Şartname Hazırlama Faaliyeti	KG660 Şikayet/itirazın şikayetten dolayı değişiklik/düzeltilme yapılan ihale sayısının toplam ihale sayısına oranı	1
F4.1.3 Yaklaşık Maliyet Hazırlama Faaliyeti	KG661 Toplam ihale bedelinin toplam yaklaşık maliyete oranı	1
F4.1.4 İhale Usulü İle Satın Alma Faaliyeti	KG662 Şikayet/itirazın şikayetten dolayı iptal edilen ihale sayısının toplam ihale sayısına oranı	1
F4.1.5 Doğrudan Temin Usulü İle Satın Alma Faaliyeti	KG663 Parasal limitler dahilinde yapılan (4734 sayılı Kanununun 22/d (temsil ağırlama hariç) maddesi ile 21/f maddesi kapsamında) mal alımı tutarının toplam mal alımı tutarına oranı KG664 Parasal limitler dahilinde yapılan (4734 sayılı Kanununun 22/d (temsil ağırlama hariç) maddesi ile 21/f maddesi kapsamında) hizmet alımı tutarının toplam hizmet alımı tutarına oranı KG665 Parasal limitler dahilinde yapılan (4734 sayılı Kanununun 22/d (temsil ağırlama hariç) maddesi ile 21/f maddesi kapsamında) yapım işi tutarının toplam yapım işi tutarına oranı	3
F4.1.6 Avans ve Kredi Yolu ile Satın Alma Faaliyeti	KG666 Süresinde kapanmayan avans/kredi sayısının toplam avans/kredi sayısına oranı	1

PP4.1 Satın Alma Süreci	İzleme Kriteri Adı	İzleme Kriteri Sayısı
F4.1.7 Sözleşme Yönetimi Faaliyeti	KG667 Feshedilen sözleşme sayısının toplam sözleşme sayısına oranı	1
F4.1.8 Taahhüt Yönetimi Faaliyeti	KG668 Birim ambarında mevcut olan taahhütlere (tüketim malzemesi) ilişkin onaylanmış talebin ortalama karşılanma süresi	1
F5.2.3 Kurumsal Değerlendirme Yönetimi		1
F5.3.4 Paydaş İlişkilerinin İyileştirilmesi	KG240 İdari personel memnuniyet oranı	1
F5.3.5 Paydaş Etkileşimi	KG1062 Paydaş katılımlı etkinlik sayısı (Paydaş etkileşimi)	1
Toplam		13

PP4.8 Yapım İşleri Süreci	İzleme Kriteri Adı	İzleme Kriteri Sayısı
F4.8.9 Enerji Planlama	KG1196 Toplam Enerji Performansı Yüzdesi KG1197 Önemli Enerji Kullanımları (ÖEK) performansı yüzdesi KG1199 Enerji planlama faaliyetine ilişkin hedeflere erişme oranı KG1200 Enerji planlama faaliyetine ilişkin Gerçekleşen İyileştirme Sayısı KG1201 Enerji planlama faaliyetine ilişkin Gerçekleşen Farkındalık Eğitimi sayısı KG1198 Enerji planlama faaliyetine ilişkin uygunsuzluk sayısı KG1202 Enerji planlama faaliyetine ilişkin Gerçekleşen Farkındalık Eğitimi katılımcı sayısı	
Toplam		

PP5.2 Kalite Yönetim Süreci	İzleme Kriteri Adı	İzleme Kriteri Sayısı
F5.2.1 Süreç Yönetimi	KG795 İç Tetkik sonucuna tespit edilen bulgu sayısı	
F5.2.3 Kurumsal Değerlendirme Yönetimi		
Toplam		

PP5.3 Paydaş İlişkileri Süreci	İzleme Kriteri Adı	İzleme Kriteri Sayısı
F5.3.3 Geri Bildirim Faaliyetlerinin Tamamlanması ve Paydaşlara Bilgi Verilmesi	KG240 İdari personel memnuniyet oranı	
F5.3.4 Paydaş İlişkilerinin İyileştirilmesi		
F5.3.5 Paydaş Etkileşimi		
Toplam		

F4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci		İyileştirici Faaliyet No			Düzeltilici Faaliyet No			Düzeltilme Sayısı
		Devam Ediyor	Red	Tamamlandı	Devam Ediyor	Red	Tamamlandı	
F4.7.1 Beslenme Hizmetleri	Süreç	2218		2217		2159	2216	11
F4.7.3 Konaklama Hizmetleri	Geri Bildirim	2461						1
F4.7.4 Öğrenci Toplulukları ve Spor Takımları Yönetimi	Eylem Planı	2414		2415				
F4.7.5 Sosyal ve Kültürel Faaliyet Salonlarından Yararlandırma Hizmeti	Eylem Planı	2433 2416						
F4.7.6 Burs ve Yardım	Süreç						2214 2212	
F4.7.9 Üniversite Kimlik Kartı Basım Hizmeti	Süreç						2215	
F4.7.10 Otopark Hizmetleri	Yönetim Görevi			2431				
F4.7.11 Organizasyon Destek Hizmetleri	Yönetim Görevi			2432				
F4.7.12 Engelli Öğrenci Hizmetleri	Süreç			2219				
Toplam Faaliyet Sayısı		5		5		1	4	12
Genel Toplam		10			5			
2024 Yılında Yapılan Diğer Süreçler								
PP5.3 Paydaş İlişkileri Süreci F5.3.4 Paydaş İlişkilerinin İyileştirilmesi	Yönetim Görevi			2420				
PP2.1 Bilgi Üretim Süreci 3. Ulusal ve uluslararası sıralama kuruluşlarının değerlendirme kriterlerinin analiz edilmesi ve eşik değerinin altındaki kriterlere yönelik iyileştirmelerin gerçekleştirilmesi	Eylem Planı (Süreç Kartında revize oldu kaldırıldı. 2025 Yılı)			2418				
Genel Toplam				2				

2024 yılında; yürütülen süreçlerin iyileştirilmesi amacıyla; F4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Sürecine ait 5 adet düzeltilici faaliyet (1 adet tamamlandı, 1 adet red), 10 adet iyileştirici faaliyet (5 adet devam ediyor, 5 adet tamamlandı) , 12 adet düzeltilme kaydı oluşturulmuştur.

PP5.3 Paydaş İlişkileri Sürecine ait 1 adet iyileştirici faaliyet (1 adet tamamlandı) kaydı oluşturulmuştur.

PP2.1 Bilgi Üretim Sürecine ait 1 adet iyileştirici faaliyet (1 adet tamamlandı) kaydı oluşturulmuştur.

2. İÇ VE DIŞ HUSUSLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

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 İç Hususlar Tablosuna aşağıda tabloda belirtilen zayıf yön etkilerine 2 yeni bir hususun eklenmesi önerilmektedir.

İÇ HUSUSLAR TABLOSU

BAĞLAM	ETKİLEYEN HUSUS	ETKİLERİ	
		GÜÇLÜ YÖN	ZAYIF YÖN
İnsan Kaynakları			Yazılım geliştirme personelinin yetersizliği.
Fiziki - Mali Kaynaklar			Aktif olarak kullanılmakta olan Kalite Formlarının Elektronik ortama aktarılmamış olması. Örnek : İlişik Kesme Formu

3. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI HUSUSLARININ GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Üniversite tarafından belirlenen ve PP.5.2.FR.0022-OMÜ İlgili Taraflar ve Beklentileri Tablosunda yer alan ilgili taraflar ile bunların ihtiyaç ve beklentilerinin uygun olduğu tespit edilmiştir. Ancak 25.09.2024 tarih ve E-53521241-060-2400191629 sayılı yazı ile göndermiş olduğumuz Birim Paydaş Katkı Matrisi tablosundaki aşağıda sunulan paydaşların ilgili taraflar ve beklentileri tablosuna eklenmesi önerilmektedir.

Paydaş Adı	İç Paydaş	Dış Paydaş	Temel Paydaş *	Stratejik Paydaş *	Önem **	Etki **	Öncelik **	İlişkili Süreç ve Faaliyetler*** PP4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci	Paydaş Katkısı/Beklentisi ****
Samsun Emniyet Müdürlüğü		x	x		Yüksek	Güçlü	1	F4.7.2 Barınma hizmetleri F4.7.3 Konaklama Hizmetleri F4.7.4 Öğrenci Toplulukları ve Spor Takımları Yönetimi F4.7.5 Sosyal ve Kültürel Faaliyet Salonlarından Yararlandırma Hizmeti F4.7.11 Organizasyon Destek Hizmetleri	*İlgili mevzuata uygun işlem tesis edilmesini bekler. *Kampüslerimizde toplumsal olayları önleme faaliyetlerinde etkili iletişim ve işbirliği bekler. *Barınma ve konaklama hizmet bilgilerinin Kimlik Bildirim Sistemine doğru ve eksiksiz girilmesini bekler.

Paydaş Adı	İç Paydaş	Dış Paydaş	Temel Paydaş *	Stratejik Paydaş *	Önem **	Etki **	Öncelik **	İlişkili Süreç ve Faaliyetler*** PP4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci	Paydaş Katkısı/Beklentisi ****
Bankalar		x		x	Yüksek	Güçlü	2	F4.7.6 Burs ve Yardım PP4.3.İnsan Kaynakları Süreci PP4.1 Satın Alma Süreci	*Etkili bir iletişim bekler. *Mevzuat ve sözleşmelere uygun faaliyetlerde bulunabilmesi için işbirliği bekler. *Taleplerin zamanında ve doğru bir şekilde bildirilmesini bekler.
Spor Kulüpleri		x		x	Düşük	Güçlü	3	F4.7.5 Sosyal ve Kültürel Faaliyet Salonlarından Yararlandırma Hizmeti F4.7.11 Organizasyon Destek Hizmetleri F4.7.14 Spor Tesislerinden Yararlandırma Hizmeti	*Spor Tesislerinde çalışan görevlilerden etkili iletişim ve bilgilendirme bekler. * Güvenli ve temiz spor tesis alanları bekler. * İş ve işlemlerin kısa sürede ve adil olarak gerçekleşmesini bekler. * Şikâyet ve taleplerine kısa sürede cevap verilmesini bekler. * Fiziki alanların standartlara uygun olmasını bekler. *Düşük maliyetli ve kaliteli hizmet bekler. *Başvuru ve rezervasyon hizmetlerinin online sistemler üzerinden yapılmasını bekler.
İcra İşleri Dairesi Başkanlığı		x	x		Yüksek	Güçlü	1	PP4.3.İnsan Kaynakları Süreci	*Bilgi ve belge taleplerinin kısa sürede ve doğru cevaplandırılmasını bekler. İcra takipleri kapsamında yapılacak kesintilerin doğru ve zamanında yapılması hususunda işbirliği bekler.

4. PAYDAŞ MEMNUNİYETİ VE PAYDAŞLARDAN GELEN GERİ BİLDİRİMLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

2021-2024 ÜNKYS Geri Bildirim Raporu

Genel Bilgiler	2021	2022	2023	2024
Memnuniyet Oranı	%40	%86.67	%60	%92
Geri bildirim sayısı	90	163	129	202
Değerlendirilen Geri Bildirim sayısı	1 % 1.11	3 % 1.84	2 % 1.55	5 % 2.48
Tekrar açılan Geri Bildirim sayısı	0	0	0	0
Ortalama Tamamlama Süresi (Tamamlanan geri bildirimler için)	3 gün	4 gün	5 gün	4 gün
Şikayet	50	101	69	96
Öneri / İstek	35	46	40	40
Memnuniyet	5	16	20	66

Geri Bildirim Türü	Tüm Gelen Kanallardan Geri Bildirim Sayısı	Kapatılan Geri Bildirim Sayısı	Kapatılan Geri Bildirim Oranı	DİF Geri Bildirim Sayısı	Açılan Geri Bildirim Sayısı*	Açık Kalan GB Sayısı*
Şikayet	96	95	%90			
Memnuniyet	40	40				
Talep/Öneri	66	65	%100	1	1	

Kaynak Türüne Göre Geri Bildirim Sayıları

GB Sayısı	GB Sayısı (%)	Değerlendirme Sayısı	Memnuniyet Oranı
ÜNİKYS	%81.68	165	5
Geri Bildirim Kutusu	%13.37	27	
E-posta	%3.47	7	
Yüz Yüze Görüşme	%0.99	2	
Mesajlaşma Uygulamaları	%0.5	1	

Paydaş Türüne Göre Geri Bildirim Sayıları

	GB Sayısı	GB Sayısı (%)	Değerlendirme Sayısı	Memnuniyet Oranı
Personel	90	%44.55	2	%80
Öğrenci	74	%36.63	2	%100
Diğer	30	%14.85	1	%100
Mezun	4	%1.98		
Hasta Yakını	3	%1.49		
Aday Öğrenci	1	%0.5		

Önceliğine Göre Geri Bildirim Sayıları

	GB Sayısı	GB Sayısı (%)	Değerlendirme Sayısı	Memnuniyet Oranı
Önceliği Yok	202	%100	5	%92

Birimimize 2024 yılında toplam 202 geri bildirim gelmiştir. Geri bildirimlere ilişkin ayrıntılı tablo aşağıda verilmektedir.

Faaliyetlere Göre Geri Bildirim Sayıları

F4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci	Geri Bildirim Sayısı					
	Şikâyet	Memnuniyet	Öneri / İstek	Tamamlandı	İncelemede	RED
F4.7.1 Beslenme Hizmetleri	59	16	21	93		1
F4.7.2 Barınma hizmetleri	1		3	5		
F4.7.3 Konaklama Hizmetleri	9	8	6	23		
F4.7.4 Öğrenci Toplulukları ve Spor Takımları Yönetimi	2			3		
F4.7.5 Sosyal ve Kültürel Faaliyet Salonlarından Yararlandırma Hizmeti	7	12		16		
F4.7.6 Burs ve Yardım			2	2		
F4.7.7 Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırılması			4	4		
F4.7.8 Gündüz Bakımevi Hizmetleri	1	2	1	4		
F4.7.9 Üniversite Kimlik Kartı Basım Hizmeti	1		2	3		
F4.7.10 Otopark Hizmetleri	3			3		
F4.7.11 Organizasyon Destek Hizmetleri		1	2	3		
F4.7.12 Engelli Öğrenci Hizmetleri	1		1	2		
F4.7.13 Öğrenci Temsilciliği Faaliyetleri						
F4.7.14 Spor Tesislerinden Yararlandırma Hizmeti	4		12	16		
F4.7.15 SKSDB Birimleri Teknik Destek ve Bakım Onarım Hizmeti						
Diğer	8	1	12	24		
Toplam	96	40	66	201		1
Genel Toplam		202			202	

Kapatılmayan geri bildirimler: Kapatılmayan geri bildirim bulunmamaktadır.

Konusuna göre şikâyet sayılarının değerlendirilmesi: Aşağıda tabloda belirtilmiş olumsuz şikâyet değerlendirmeleri UNKYS sistemi üzerinden yapılmıştır.

Şikayetlerin Konusuna Göre Değerlendirme Tablosu				
Faaliyet Adı	Şikayet Sayısı	Konusu	Şikayet Konu Sayısı	
F4.7.1 Beslenme Hizmetleri	59	İlçe Yemekhane Hizmeti	Bafra -5	8
			Çarşamba-3	
		Merkez Yemekhane Yemek Hizmeti	Temizlik Hizmeti - Personel Kaynaklı-5	42
			Yemek Sunumu-30	
			Yemek Hizmeti Saati Yetersizliği -1	
			Bardak Su-3	
			Ekmek-1	
			Vegan Yemek Hizmeti Talebi-2	
		Yemek Fiyatları	1	
		Kioks Cihazı	6	
		Red Edilen Şikayet	1	
Akıllı Kart Bakiye Yükleme Gecikmesi	1			
F4.7.2 Barınma hizmetleri	1	Eduroam internet servisi	1	
F4.7.3 Konaklama Hizmetleri	9	Konukevi Temizlik Hizmeti Kaynaklı-3	9	
		OMTEL Konaklama Hizmeti-2		
		OMTEL Düğün Organizasyonu-1		
		Havza Konaklama Hizmeti-3		
F4.7.4 Öğrenci Toplulukları ve Spor Takımları Yönetimi	2	Birim Web sayfası ve Topluluk Bilgi Sistemi	2	
F4.7.5 Sosyal ve Kültürel Faaliyet Salonlarından Yararlandırma Hizmeti	7	Personel Kaynaklı-5	6	
		Etkinliklerde ücretsiz Bardak Su hizmeti beklentisi-1		
		Temizlik Hizmeti Kaynaklı-1	1	

Şikayetlerin Konusuna Göre Değerlendirme Tablosu			
Faaliyet Adı	Şikayet Sayısı	Konusu	Şikayet Konu Sayısı
F4.7.8 Gündüz Bakımevi Hizmetleri	1	Ek hizmet alımı sorunu Step -1	1
F4.7.9 Üniversite Kimlik Kartı Basım Hizmeti	1	Kimlik Kartı yemekhane hizmetlerinde kullanamama	1
F4.7.10 Otopark Hizmetleri	3	Otopark Alan Sıkıntısı	3
F4.7.12 Engelli Öğrenci Hizmetleri	1	Akademik birim Web sayfalarında engelli akademik danışmanın adı bulunmaması	1
F4.7.14 Spor Tesislerinden Yararlandırma Hizmeti	4	Havuz Kamu haklarından OMU Vakıf Personeli yararlanma hakkı talebi-1	2
		Havuz Tadilat süreci-1	
Diğer	8	Temizlik Hizmeti Kaynaklı	2
		Birimle ilgisi Olmayann Şikayet (Vakıf Kantin işletmesi)-1	6
		Tanıtım Ziyaret Formu sonrası Fakültelerde yaşanan iletişim sorunu-2	
		OMU STORE Personel eksikliği-1	
		SKS Web Sayfası-2	

Geri bildirim memnuniyet düzeyi: %92

Memnuniyeti artırma çalışmaları amacıyla paydaşlarımızla aşağıda belirtilen anket ve formlar üzerinden öneri, talep, şikâyet ve memnuniyetleri alınmaktadır.

- [Yemekhane Hizmetleri Memnuniyet Anketi](#),
- [Engelli Öğrenci Birimi Memnuniyet Anketi](#),
- PP.4.7.FR.0174-Engelli Öğrenci Görüşme Formu
- PP.4.7.FR.0077-Gündüz Bakımevi Veli Görüşme Formu

Genel DİF Bilgileri

Toplam DİF sayısı	17	
Süreç Faaliyeti için açılan DİF sayısı	8	%47,06
Eylem Planı için açılan DİF sayısı	5	%29,41
Geri Bildirim için açılan DİF sayısı	1	%5,88
Yönetim Görevi Adımı için açılan DİF sayısı	3	%17,65

Türüne Göre DİF Sayıları	Toplam		Süreç Faaliyeti DİF'leri		Eylem Planı DİF'leri		Geri Bildirim DİF'leri		Yönetim Görevi Adımı DİF'leri	
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)
İyileştirici Faaliyet	12	%70,59	3	%37,50	5	%100	1	%50	3	%100
Düzeltilici Faaliyet	5	%29,41	5	%62,5		x		%50		x

Durumuna Göre DİF Sayıları	SÜREÇ FAALİYETİ	YÖNETİM GÖREVİ	EYLEM PLANI	GERİ BİLDİRİM	TOPLAM
Etkili	6				6
Tamamlandı		2	3		5
Başladı	1	1	2	1	5
RED	1				1

İlişkili Modele Göre DİF Sayıları	Sayı	Yüzde (%)
Geri Bildirim	1	%5,88
Eylem Planı Uygulama Adımı	5	%29,41
Süreç Faaliyeti	8	%47,06
Yönetim Görevi Adımı	3	%17,65

Birime Göre DİF Sayıları	Toplam		Süreç Faaliyeti DİF'leri		Eylem Planı DİF'leri		Geri Bildirim DİF'leri		Yönetim Görevi Adımı DİF'leri	
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)
SKSDB	16	%100	7	%100	5	%100	1	%100	3	%100

4.1. Anketler

2024 yılında OMU Anket üzerinden (<https://survey.omu.edu.tr/>) üzerinden [Yemekhane Hizmetleri Memnuniyet Anketi](#) ve [Engelli Öğrenci Birimi Memnuniyet Anketi](#) yapılmış olup anketler değerlendirme aşamasındadır.

5. KALİTE POLİTİKASI VE KALİTE/SÜREÇ PROSEDÜRLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Kalite Politikası: Üniversitemiz Kalite Politikası uygun olduğu ve değişiklik ihtiyacı bulunmadığı düşünülmektedir.

Paydaş Geri Bildirim Politikası: Üniversitemiz Paydaş Geri Bildirim Politikası genel anlamıyla uygun olmakla birlikte, kapsamının genişletilerek paydaşların sadece geri bildirimle değil anket ve

benzeri yöntemlerle karar ve planlama aşamalarında da sürece dahil edilmelerinin yararlı olacağı düşünülmektedir.

Kalite/Süreç Prosedürleri: Kalite Prosedürleri hepsinde Kalem kelimesi geçmekte ve içeriklerinde güncellenmemiş ve iptal edilmiş form tanımları bulunmaktadır.

- **PP.5.2.PRS.0003 OMÜ RİSK VE FIRSAT YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ**

1. Tanımlar kısmında tehdit tanımlaması yapılmamıştır.
2. 5.İLGİLİ DOKÜMANLAR PP.5.2.PRS.0007 OMÜ İç Tetkik Prosedürü— güncellenmiş adı
PP.5.2.PRS.0008 İÇ TETKİK ve YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ (YGG) PROSEDÜRÜ yazılmalıdır.

- **PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ**

Madde 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR PP.5.2.PRS.0007 OMÜ İç Tetkik Prosedürü güncellenmiş adı

PP.5.2.PRS.0008 İÇ TETKİK ve YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ (YGG) PROSEDÜRÜ yazılmalıdır.

- **PP.5.2.PRS.0005 OMÜ DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ**

Madde 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR kısmına PP5.2.LST.002 Dış Kaynaklı Doküman kodlu iş takip listesinin isminin düzeltilmesi ve eklenmesi önerilmektedir. Klavuz içinde KALEM kelimesi kullanılmaktadır.

~~PP.5.2.KLV.0001 KALEM Kullanım Kılavuzu— Süreç Koordinatörü~~

~~PP.5.2.KLV.0002 KALEM Kullanım Kılavuzu— Süreç Elçisi~~

~~PP.5.2.KLV.0003 KALEM Kullanım Kılavuzu— Kalite Elçisi— çıkarılması gerekmektedir.~~

- **YGG – KYS Performans Raporu**

4. PAYDAŞ MEMNUNİYETİ VE PAYDAŞLARDAN GELEN GERİ BİLDİRİMLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ tablo içinde güncellenme olması gerekmektedir.

ÜNİKYS üzerinden Geri Bildirim Türü seçerken öneri/istek, performans raporu kısmında ise talep/öneri şeklinde ifade edilmektedir.

Geri Bildirim Türü	
Şikâyet	
Memnuniyet	
Talep/Öneri	Öneri/İstek

- **YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARI ÖĞRENCİ DİSİPLİN YÖNETMELİĞİ**'nin yönetmelik kısmından kaldırılması gerekmektedir.

"<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2023/03/20230311-4.htm> " ile yürürlükten kaldırılmıştır. Disiplin işleri öğrenciler için 2547 Sayılı Kanununun 54. maddesine göre güncellenmiştir.

- **YGG – KYS Performans Raporunun güncellenmesi gerekmektedir.**

Standart Formlar: Birimimiz tarafından, doküman değişikliği doküman iptali ve yeni doküman ekleme talebinde bulunulmuştur.

Doküman değişikliği kelimesi UNKYS Doküman Talep kısmı seçiminde **Güncelleme** olarak ifade edilmektedir.

Not: Prosedürlerin içinde Kalem ifadeleri geçmekte olup güncellenmesi gerekmektedir.

Diğer Politika ve Prosedürler: Üniversitemizin diğer politikalarının uygun olduğu ve değişiklik ihtiyacı bulunmadığı düşünülmektedir. Prosedürlerin güncellenmesi gerekmektedir. (*Kalite Prosedürleri hepsinde Kalem kelimesi geçmekte ve içeriklerinde güncellenmemiş ve iptal edilmiş form tanımları bulunmaktadır.*)

6. KALİTE HEDEFLERİ VE HEDEFLERE ULAŞMA DERECESESİ

Birimlerin ÜNİKYS yazılımı aracılığıyla bildirdiği stratejik plan performans göstere 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

2024-2028 OMÜ Stratejik Planında yer alan performans göstergelerine ilişkin birim hedefleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Hedef Kartı 4.1- Paydaş memnuniyetini artırmak ve kurumsal aidiyeti geliştirmek.							
Kurumsal Gösterge	Gerçekleşme Değeri (Pay / Payda)	Hedef Değer		Gerçekleşen Değer		Hedefine Ulaşma Yüzdesi (%)	
		Birim	Üniversite	Birim	Üniversite	Birim	Üniversite
PG3.3.4	KG235 Toplumsal sorunlara odaklanmış kültürel ve sanatsal etkinlik sayısı	55	95	88		%100	

2024 yılı hedeflerin ulaşma yüzdesi tabloda gösterilmektedir.

6.2. Süreç İzleme Kriterleri Hedefleri

Kurumsal Gösterge	2023	Gerçekleşme Değeri (Pay / Payda) 2024	Birim Hedefi	Üniversite Hedefi	Birim Hedefine Ulaşma Yüzdesi (%)
KG33 İdari Personel Sayısı	x	x	x	x	x
KG52 İdari Personel Memnuniyet Oranı (% Olarak)	x	0	x	x	x
KG88 (İdari Personel Sayısı) / (Toplam Öğrenci Sayısı) Oranı	x	x	x	x	x
KG89 (İdari Personel Sayısı) / (Öğretim Elemanı Sayısı) Oranı	x	x	x	x	x
KG235 Toplumsal sorunlara odaklanmış kültürel ve sanatsal etkinlik sayısı	51	88	55	95	100%
KG240 İdari personel memnuniyet oranı	x	0	x	x	x

Kurumsal Gösterge	2023	Gerçekleşme Değeri (Pay / Payda) 2024	Birim Hedefi	Üniversite Hedefi	Birim Hedefine Ulaşma Yüzdesi (%)
KG267 Dezavantajlı gruplara yönelik sosyal entegrasyon ve kapsayıcılığa ilişkin yapılan faaliyet sayısı	19	18	25	137.5	72%
KG302 Barınma hizmetlerinden yararlanan öğrenci sayısı	600	x	550	x	%71.09
KG303 Beslenme hizmetlerinden yararlanan öğrenci sayısı	26206	24235	20000	x	%100
KG304 Öğrenci başına düşen sosyal donatı alanı	56409/0	x	1.08	x	%100
KG305 Öğrenci kulüp ve topluluk sayısı	166	x	170	x	%100
KG306 Sosyal, kültürel ve sportif faaliyet sayısı	330	654	415	x	100%
KG307 Yükseköğretimde öğrenci başına barınma harcaması	7288.18	x	4000	x	%53.16
KG308 Yükseköğretimde öğrenci başına beslenme harcaması	24.13	x	32.09	x	%100
KG310 Yükseköğretimde öğrencilere sunulan sağlık hizmetinden yararlanan öğrenci sayısı	x	x	0	x	x
KG349 Kampüslerdeki engelliler, özel ihtiyaçlar ve/veya doğum bakımı için tesis sayısı	77	x	x	x	x
KG355 Toplam elektrik kullanımının toplam kampüs nüfusuna bölünmesi	x	x	x	x	x
KG359 Üniversite atıklarının 3R (Azaltım, Yeniden Kullanım, Geri Kazanım) programı	5	5	x	75	x
KG360 Kampüste kağıt ve plastik kullanımını azaltma programı	10	11	x	4	x
KG384 Sürdürülebilirlikle ilgili faaliyet/etkinlik/proje vb. sayısı	4	x	x	20	x
KG385 Sürdürülebilirlikle ilgili öğrenci organizasyonu sayısı	4	x	x	x	x
KG386 Kampüsteki kültürel etkinlik sayısı	319	x	x	x	x
KG388 Üniversitenin organize ettiği ve/veya öğrencilerin yürüttüğü sürdürülebilirlik toplum hizmetleri projesi sayısı	4	x	x	x	x
KG659 Satın alması gerçekleşen dosya sayısının satın alınmasına karar verilmiş (alıma çıkılmış) dosya sayısına oranı	1	1	1	x	100%
KG660 Şikayet/itirazın şikayetten dolayı değişiklik/düzeltilme yapılan ihale sayısının toplam ihale sayısına oranı	x	x	x	x	x
KG661 Toplam ihale bedelinin toplam yaklaşık maliyete oranı	0.612	0.843	0.5	x	100%
KG662 Şikayet/itirazın şikayetten dolayı iptal edilen ihale sayısının toplam ihale sayısına oranı	x	x	x	x	x

Kurumsal Gösterge	2023	Gerçekleşme Değeri (Pay / Payda) 2024	Birim Hedefi	Üniversite Hedefi	Birim Hedefine Ulaşma Yüzdesi (%)
KG663 Parasal limitler dahilinde yapılan (4734 sayılı Kanununun 22/d (temsil ağırlama hariç) maddesi ile 21/f maddesi kapsamında) mal alımı tutarının toplam mal alımı tutarına oranı	0.793	1	0.1	x	10%
KG664 Parasal limitler dahilinde yapılan (4734 sayılı Kanununun 22/d (temsil ağırlama hariç) maddesi ile 21/f maddesi kapsamında) hizmet alımı tutarının toplam hizmet alımı tutarına oranı	0.487	1	0.1	x	10%
KG665 Parasal limitler dahilinde yapılan (4734 sayılı Kanununun 22/d (temsil ağırlama hariç) maddesi ile 21/f maddesi kapsamında) yapım işi tutarının toplam yapım işi tutarına oranı	1	1	0.1	x	10%
KG666 Süresinde kapanmayan avans/kredi sayısının toplam avans/kredi sayısına oranı	x	x	x	x	x
KG667 Feshedilen sözleşme sayısının toplam sözleşme sayısına oranı	x	0.056	x	x	x
KG668 Birim ambarında mevcut olan taşınırlara (tüketim malzemesi) ilişkin onaylanmış talebin ortalama karşılanma süresi	1	1	1	x	100%
KG691 Yıl içerisinde personel tarafından talep edilen yer değişikliği sayısının toplam personel sayısına oranı	x	x	x	x	x
KG693 Disiplin işlemleri yürütülen personel sayısının toplam personel sayısına oranı	x	x	x	x	x
KG731 İmha edilen yemek sayısının üretilen yemek sayısına oranı	10.172	0.011	0.01	x	%89.61
KG732 Yemekle ilgili alınan Geri Bildirim (şikayet) sayısının toplam yemek sayısına oranı	0.084	x	0.0001	x	%100
KG733 Barınma ile ilgili geri bildirim (şikayet) sayısının toplam barınma sayısına oranı	0.012	x	0.005	x	%32.58
KG734 Konaklama ile ilgili geri bildirim (şikayet) sayısının toplam konaklayan kişi sayısına oranı	0.0002	x	0.001	x	%100
KG735 Desteklenmeyen öğrenci proje sayısının toplam öğrenci proje başvuru sayısına oranı	0/0	x	0.2	x	x
KG737 Salonlardan yararlanma ile ilgili geri bildirim (şikayet) sayısının toplam kullanım sayısına oranı	0	x	0.0001	x	x
KG738 Yemek bursu verilen öğrenci sayısının başvuran toplam öğrenci sayısına oranı	0.621	x	0.7	x	%58.1
KG739 Öğrenci Butiğinden yararlanan öğrenci sayısının toplam öğrenci sayısına oranı	959/0	x	1100	x	%100
KG740 Kısmi Zamanlı olarak çalıştırılan öğrenci sayısının birimlerce talep edilen kısmi zamanlı çalışma için başvuran öğrenci sayısına oranı	0.874	x	0.8	x	%100
KG741 Gündüz Bakımevinde gerçekleşen kaza vb. olumsuz olay sayısı	0	x	0	x	x

Kurumsal Gösterge	2023	Gerçekleşme Değeri (Pay / Payda) 2024	Birim Hedefi	Üniversite Hedefi	Birim Hedefine Ulaşma Yüzdesi (%)
KG742 Gündüz Bakımevinden yararlanan öğrenci sayısının toplam bakımevi öğrenci kapasitesine oranı (11 Ay toplamı)	0.633	x	0.8	x	%87.6
KG743 Hatalı basılan kimlik kartı sayısı/Basılan kimlik kartı sayısı	11.155	x	0.01	x	%72.42
KG744 Otoparklarda yaşanan olumsuz olay (kaza, hırsızlık vb.) sayısının giriş yapan toplam araç sayısına oranı	0.0	0.001	0	x	0%
KG745 Kampüs erişilebilirlik oranı (Erişilebilir bina sayısı/Toplam Bina sayısı)	25/0	18/0	0.46	x	100%
KG746 Engelli öğrenci görüşme formu dolduran öğrenci sayısının toplam engelli öğrenci sayısına oranı	12/0	6/0	1	x	100%
KG747 Öğrenci Temsilciliği seçimi yapılamayan bölüm/program sayısı / Toplam bölüm/program sayısı	171/0	x	1	x	x
KG748 Olumsuz havuz suyu numune sayısının toplam havuz suyu numune sayısına oranı	0.079	0.114	0	x	0%
KG749 Birimde çözülen bakım onarım sayısının toplam bakım onarım talep sayısına oranı	1.985	1.281	0.8	x	100%
KG795 İç Tetkik sonucuna tespit edilen bulgu sayısı	0	0	0	x	0%
KG1062 Paydaş katımlı etkinlik sayısı (Paydaş etkileşimi)	5	21	10	x	100%
KG1068 Öğrenci Toplulukları toplam faaliyet sayısının öğrenci topluluk sayısına oranı	1.922	654/0	1.922	x	100%
KG1069 Üniversitemizi temsilen katıldığı Ulusal ve Uluslararası müsabakalarda ilk üç dereceye giremeyen branş sayısının müsabakalara katılan branş sayısına oranı	0.455	0.444	0.5	x	%88.89
KG1070 Spor Tesislerinden yararlanma ile ilgili geri bildirim (şikayet) sayısının toplam kullanım sayısına oranı	x	x	0	x	x
KG1159 Enerji ve İklim Değişikliği alanında yenilikçi program(lar)ın sayısı	5	0	x	4	x
KG1160 İklim değişikliği üzerinde etkili üniversite program(lar)ı	5	0	x	x	x
KG1212 Dış Paydaş Memnuniyet anketi sonucu	x	x	x	x	x
KG1238 OMÜ personeline ve mezunlara yönelik gerçekleştirilen faaliyet sayısı	x	x	x	x	x
KG1248 Toplumsal yaşama katkı sunan faaliyet sayısı	381	742	x	x	x
KG1265 Kulüplere kayıtlı öğrenci sayısı	x	x	x	x	x
KG1266 Uluslararası Kuruluşlara Üyeliği Olan	x	x	x	x	x

Kurumsal Gösterge	2023	Gerçekleşme Değeri (Pay / Payda) 2024	Birim Hedefi	Üniversite Hedefi	Birim Hedefine Ulaşma Yüzdesi (%)
Kulüp Sayısı					
KG1268 Dış Paydaş Geri Bildirim Toplantı Sayısı	x	x	x	x	x
KG1269 İç Paydaş Geri Bildirim Toplantı Sayısı	x	1	x	x	x
KG1293 Toplam Kişi Sayısı	x	x	x	x	x
KG1348 Kişi Başı Elektrik Enerjisi Tüketimi	x	x	x	x	x
KG1349 Kişi Başı Su Tüketimi	x	x	x	x	x
KG1350 Kişi Başı Doğrudan Karbon Ayak İzi	x	x	x	x	x

Hedefe Ulaşamayan İzleme Kriterlerinin Değerlendirilmesi:

Kurumsal Gösterge	2023	Gerçekleşme Değeri (Pay / Payda) 2024	Birim Hedefi	Üniversite Hedefi	Birim Hedefine Ulaşma Yüzdesi (%)
KG267 Dezavantajlı gruplara yönelik sosyal entegrasyon ve kapsayıcılığa ilişkin yapılan faaliyet sayısı	19	18	25	137.5	72%
KG731 İmha edilen yemek sayısının üretilen yemek sayısına oranı	10.172	0.011	0.01	x	%89.61
KG1069 Üniversitemizi temsilen katıldığı Ulusal ve Uluslararası müsabakalarda ilk üç dereceye giremeyen-branş sayısının müsabakalara katılan branş sayısına oranı	0.455	0.444	0.5	x	%88.89

Ulaşamama Nedenleri

1. Rezervasyonlu yemek sistemi kullanılmaması nedeniyle yemek üretim sayılarının belirlenmesindeki güçlükler.

KG731 İmha edilen yemek sayısının üretilen yemek sayısına oranı %89,61 olarak UKYS sisteminde görünmekte olup doğrusu 2024 Yılı hedef imha miktarına göre 400 yemek fazlası vardır. (HEDEFE ULAŞMA %KONTROL EDİLMESİ)

7. DOKÜMAN YÖNETİMİ

Birimimizin 2024 yılı içerisinde dokümanlarla ilgili faaliyetleri aşağıdaki gibidir.

Dokümanlar: Birimiz faaliyetlerinin 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 almadığı görülmüştür. Tablo 3'deki Kalite Numarası Alınmış Süreç Kartına İşlenmemiş Dokümanlar ilgili faaliyetin 'Bilgi/Tarif Dokümanı' kısmına eklenmesi gerekmektedir. Aşağıdaki tabloda dokümanların değişiklikleri ile birlikte doküman durumu güncel duruma gelecektir. Ayrıca 2025 yılı ocak ayında kalite numarası alınmış ancak süreç kartına işlenmemiş dokümanlar Kalite Koordinatörlüğüne bildirilmiştir.

2024 Doküman Talebi Sayısı Tablosu

F4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci	Doküman Talebi Sayısı								
	Form	Süreç Kartı (Proses Planı)	İş Akışları	Görev Tanımı	Prosedürler	Organizasyon Şemaları	Doküman Ekle	Doküman Güncelle	Doküman İptali
F4.7.1 Beslenme Hizmetleri	5	1	1	2		1	5	5	
F4.7.2 Barınma hizmetleri	1						1		
F4.7.3 Konaklama Hizmetleri	6	1	1				2	4	2
F4.7.4 Öğrenci Toplulukları ve Spor Takımları Yönetimi	2						1	1	
F4.7.5 Sosyal ve Kültürel Faaliyet Salonlarından Yararlandırma Hizmeti	2							2	
F4.7.6 Burs ve Yardım	1		1				1	1	
F4.7.7 Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırılması	1							1	
F4.7.8 Gündüz Bakımevi Hizmetleri	5	1		15			11	8	2
F4.7.9 Üniversite Kimlik Kartı Basım Hizmeti			1				1		
F4.7.10 Otopark Hizmetleri									
F4.7.11 Organizasyon Destek Hizmetleri	3						1	2	
F4.7.12 Engelli Öğrenci Hizmetleri									
F4.7.13 Öğrenci Temsilciliği Faaliyetleri									
F4.7.14 Spor Tesislerinden Yararlandırma Hizmeti	10			5			6	8	1
F4.7.15 SKSDB Birimleri Teknik Destek ve Bakım Onarım Hizmeti	1							1	
Diğer	1							1	
Toplam	38	3	4	22		1	29	34	5
Genel Toplam	68						68		

Standart Formlar: Birimimiz tarafından 29 yeni doküman ekleme, 34 doküman **değişikliği** güncelleme ve 5 doküman iptali talebinde bulunulmuştur.

İş Akışları: Birimimizde yürütülen faaliyetlere ilişkin 47 adet iş akışı bulunmakta olup, YGG 1. Kademe Raporu hazırlıkları sırasında her bir iş akışı gözden geçirilmiştir.

F4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci	İş Akışı Süreç Adı	İzleme Kriteri Sayısı
F4.7.1 Beslenme Hizmetleri	PP.4.5.İŞA.0012-Beslenme destek hizmetleri araç görevlendirme iş akış süreci PP.4.7.İŞA.0002-Yemek Fiş Talep İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0003-Yemekhane Hazırlık ve Temizleme İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0004-Yemek Hazırlama ve Sunumu İş Akış Süreci PP.4.8.İŞA.0003-Beslenme ve Destek Hizmetleri Teknik Bakım İş Akış Süreci PP.4.2.İŞA.0013-Günlük Yemek Geliri Takibi İş Akış Süreci PP.4.2.İŞA.0033-Yemekhane Gelirleri İş Akış Süreci PP.4.2.İŞA.0059-Yemek Ödemeleri İş Akış Süreci	8
F4.7.2 Barınma hizmetleri	PP.4.7.İŞA.0024-Öğrenci Yurdu Aidat ve Güvence Bedeli Tahsilat işleri İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0025-Öğrenci Yurdu Kaydı İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0026-Yurttan Ayrılış İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0027-Yurt Güvence Bedeli İadesi İş Akış Süreci PP.4.2.İŞA.0023-Öğrenci Yurdu Gelirleri İş Akış Süreci	9
F4.7.3 Konaklama Hizmetleri	PP.4.7.İŞA.0007-Misafirhane İşlemleri İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0005-Akademik Konukevi İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0006-Konukevi Konaklama İş Akış Süreci PP.4.2.İŞA.0043-İktisadi İşletme Gelirlerinin Vadesiz Hesaba Aktarılması İş Akış Şeması PP.4.2.İŞA.0044-İktisadi İşletme Gelirlerinin Vadeli Hesaba Aktarılması İş Akış Süreci PP.4.2.İŞA.0045-İktisadi İşletme Vergi Ödemeleri İş Akış Süreci	3

F4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci	İş Akışı Süreç Adı	İzleme Kriteri Sayısı
F4.7.4 Öğrenci Toplulukları ve Spor Takımları Yönetimi	PP.4.7.İŞA.0010-Öğrenci Topluluk Etkinlik İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0033-Üniversite İçi Spor Şenliği İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0034-Turnuvalara Katılım İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0009-Öğrenci Topluluğu Kurulum İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0030-Bahar Şenliği İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0031-Çalıştırıcı,Öğretici Ücret Ödemeleri İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0032-Pankart,Afiş Düzenleme İş Akış Süreci PP.4.2.İŞA.0026-Stant Açma İş Akış Süreci	8
F4.7.5 Sosyal ve Kültürel Faaliyet Salonlarından Yararlandırma Hizmeti	PP.4.7.İŞA.0011-Atatürk Kongre ve Kültür Merkezi İş Akış Süreci PP.4.2.İŞA.0026-Stant Açma İş Akış Süreci	1
F4.7.6 Burs ve Yardım	PP.4.7.İŞA.0019-Öğrenci Butiği İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0020-Yemek Bursu İş Akış Süreci	2
F4.7.7 Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırılması	PP.4.7.İŞA.0021-Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırılması İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0022-Kısmi Zamanlı Öğrenci Maaş Tahakkuk İş Akış Süreci	2
F4.7.8 Gündüz Bakımevi Hizmetleri	PP.4.7.İŞA.0036-Gündüz Bakımevi Kayıt İş Akış Süreci PP.4.8.İŞA.0003-Beslenme ve Destek Hizmetleri Teknik Bakım İş Akış Süreci	1
F4.7.9 Üniversite Kimlik Kartı Basım Hizmeti	PP.4.7.İŞA.0028-Personel ve Öğrenci Kimlik Kartı Basımı İş Akış Süreci	1
F4.7.10 Otopark Hizmetleri	PP.4.7.İŞA.0029-Otopark İş Akış Süreci	1
F4.7.11 Organizasyon Destek Hizmetleri		0
F4.7.12 Engelli Öğrenci Hizmetleri	PP.4.7.İŞA.0035-Engelli Öğrenci İşlemleri İş Akış Süreci	1
F4.7.13 Öğrenci Temsilciliği Faaliyetleri	PP.4.7.İŞA.0008-Öğrenci Konseyi İş Akış Süreci	1

F4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci	İş Akışı Süreç Adı	İzleme Kriteri Sayısı
F4.7.14 Spor Tesislerinden Yararlandırma Hizmeti	PP.4.7.İŞA.0017-Olimpik Yüzme Havuzu İş Akış Süreci	1
F4.7.15 SKSDB Birimleri Teknik Destek ve Bakım Onarım Hizmeti	PP.4.7.İŞA.0012-Havuz Suyu Bakımı ve Temizliği (Aylık) (6 Aylık) İş Akış Süreci PP4.4.İŞA.0011-Teknik destek işlemleri iş akış süreci PP.4.7.İŞA.0014-Havuz Suyu Bakımı ve Temizliği (Günlük) İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0015-Havuz Suyu Bakımı ve Temizliği (Haftalık) İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0016-Havuz Suyu Bakımı ve Temizliği (Yıllık) İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0013-Havuz Suyu Bakımı ve Temizliği (Günaşırı) İş Akış Süreci PP.4.7.İŞA.0032-Pankart,Afiş Düzenleme İş Akış Süreci	7
Toplam		47

Görev Tanımları: Birimde yürütülen faaliyetlere ilişkin görev tanımları gözden geçirilmiş ve toplam 216 adet görev tanımı personele tebliğ edildiği tespit edilmiş ve bu görevlerin süreç kartında ilgili faaliyette gösterildiği kontrol edilmiştir.

Yeni Görev Tanımları	Revize Edilen Görev Tanımları
GT503 SKSDB Gündüz Bakımevi Birim Kurulu	GT84 Garson GT79 Mutfak Ön Hazırlık Personeli
GT505 SKSDB Gündüz Bakımevi Beslenme Uzmanı	
GT508 SKSDB Gündüz Bakımevi Doktor	
GT511 SKSDB Gündüz Bakımevi Hemşire	
GT504 SKSDB Gündüz Bakımevi Usta Öğretici	
GT510 SKSDB Gündüz Bakımevi Çocuk Gelişimci	
GT509 SKSDB Gündüz Bakımevi Pedagog	
GT90 SKSDB Birim Koordinatörü	
GT506 SKSDB Mesul Müdür	

9 Adet Yeni Görev tanımının süreç kartının ilgili faaliyetinde yer almadığı tespit edilmiş ve kalite koordinatörlüğüne bildirilmiştir. Ayrıca 2 adet görev tanımı revize edilmiştir.

Organizasyon Şeması: Birim Organizasyon Şeması yürütülen süreç ve faaliyetleri kapsamaktadır. Şema aynı zamanda ÜNİKYS’de yayınlanan Organizasyon Şeması ile aynıdır. [Sağlık Kültür ve Spor Spor Birimi web sayfamızda](#) yayınlanmaktadır.

<i>Kriterler</i>	<i>Cevap</i>	<i>Açıklama</i>
Tüm görev tanımları ilgili personele tebliğ edildi mi?	Evet	
Görev tanımlarında vekalet durumu, aranan nitelikler eksiksiz mi?	Evet	
Birim Organizasyon şeması ÜNİKYS>>>>Doküman Yönetimi>>>> Dokümanlar>>>>Organizasyon Şemaları sekmesindeki ile aynı mı?	Evet	
Tüm iş akışları gözden geçirildi mi?	Evet	
Değişiklik olan iş akışı var mı?	Evet	PP.4.7.İŞA.0020 Yemek Bursu İş Akış Süreci
Değişiklik/İptal veya yeni iş akışları varsa Doküman Kontrolü ve Yönetimi Prosedürüne uygun olarak ÜNİKYS’de tanımlandı mı?	Evet	PP.4.7.İŞA.0038 Yemek Ücreti İadesi İş Akış Süreci ve PP.4.7.İŞA.0037 Bakiye İade İşlemleri İş Akış Süreci eklendi PP.4.7.İŞA.0007 Misafirhane İşlemleri İş Akış Süreci iptal oldu

8. RİSK VE FIRSATLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Birimimize ait toplam 31 adet risk bulunmaktadır. Bunların 5 adedi yasal, 26 adedi ise operasyonel risktir. Bu risklerden 3 adedi orta seviye, 28 adedi ise düşük risk grubuna girmektedir.

Orta Riskler: Orta risk grubuna giren risklerden 2 (İki) adedinin risk seviyesini düşürmek amacıyla DİF planlanmıştır. Bu 2 adet DİF devam etmekte olup etki-olasılık seviyesi düşürme ve risk puanı güncelleme yapılmamıştır.

Fırsatlar: Birimimize ait fırsat bilgileri süreç kartında güncellenmiştir.

DİF planlanmayan Risklerin Gerekçeleri:

313 nolu Risk: Çeşitli nedenlerle (mezuniyet, emeklilik, nakil, istifa, ilişik kesilme vb.) Üniversitemizden ayrılan personel ve öğrenci kimliklerinin teslim alınmaması ve otomasyon sistemlerinden iptal işleminin yapılmaması

Açıklaması: Orta düzeyli bir risk olarak kabul edilmekle birlikte; Kurum bünyesinde söz konusu kimliklerin bildirilmemesi veya teslim alınmaması riski ile ilgili olarak, sürece ortak olan paydaşlar ile toplantı planlaması iyileştirici diğer çalışma araştırmaları planlama aşamasındadır.

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

9.1. Düzeltme kayıtları

ÜNİKYS üzerinde 2024 yılında 12 adet düzeltme kaydı açılmış olup, bunların 1 adedi geri bildirimden,

11 adedi ise süreç faaliyetlerinden oluşturulmuştur. Yapılan inceleme sonucunda düzeltmelerin tekrarlanmadığı ve münferit düzeltme kayıtları oluşturulduğu ve düzeltici faaliyet açılacak bir hususun olmadığı tespit edilmiştir.

F4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci		Düzeltilme Sayısı
F4.7.1 Beslenme Hizmetleri	Süreç	11
F4.7.3 Konaklama Hizmetleri	Geri Bildirim	1
Toplam Faaliyet Sayısı		12

9.2. Düzeltici faaliyetler

ÜNİKYS üzerinde 2024 yılında; 5 adet düzeltici faaliyet açılmış olup 1 adedi Red edilmiştir. Bu faaliyetlerin 2 adedi personel tarafından teklif edilmiş, 1 adedi paydaş tarafından geri bildirim olarak teklif edilmiş 0 adedi iç tetkik uygunsuzlukları sonucunda başlatılmış, 0 adedi dış tetkikler sonucunda başlatılmış, 0 adedi paydaş memnuniyeti anket sonucunda, 0 adedi de YGG toplantıları kararı ile açılmıştır.

Tamamlanmayan Düzeltici Faaliyetler: Tamamlanmama gerekçesi belirtilecektir.

F4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci		Düzeltilici Faaliyet No		
		Devam Ediyor	Red	Tamamlandı
F4.7.1 Beslenme Hizmetleri	Süreç		2159	2216
F4.7.6 Burs ve Yardım	Süreç			2214 2212
F4.7.9 Üniversite Kimlik Kartı Basım Hizmeti	Süreç			2215
Toplam Faaliyet Sayısı			1	4

9.3. İyileştirici faaliyetler

ÜNİKYS üzerinde 2024 yılında; 12 adet iyileştirici faaliyet planlanmıştır. Bunlardan, 5 adedi eylem planından (1 adet devam ediyor, 1 adet tamamlanamadı, 3 adedi tamamlandı), 3 adedi yönetim görevinden (3 tamamlandı), 3 adedi süreçlerden (3 tamamlandı), 1 adedi geri bildirimlerden (paydaşlardan) (1 red), - adedi risk ve fırsat yönetiminden oluşturulmuştur. Bu iyileştirici faaliyetlerden 8 adedi tamamlanmış, 3 adedi devam etmekte ve 1 adedi tamamlanamadı.

F4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci		İyileştirici Faaliyet No		
		Devam Ediyor	Red	Tamamlandı
F4.7.1 Beslenme Hizmetleri	Süreç	2218		2217
F4.7.3 Konaklama Hizmetleri	Geri Bildirim	2461		
F4.7.4 Öğrenci Toplulukları ve Spor Takımları Yönetimi	Eylem Planı	2414		2415
F4.7.5 Sosyal ve Kültürel Faaliyet Salonlarından Yararlandırma Hizmeti	Eylem Planı			2433 (Tamamlanamadı) 2416
F4.7.10 Otopark Hizmetleri	Yönetim Görevi			2431
F4.7.11 Organizasyon Destek Hizmetleri	Yönetim Görevi			2432
F4.7.12 Engelli Öğrenci Hizmetleri	Süreç			2219
Toplam Faaliyet Sayısı		3		7
2024 Yılında Yapılan Diğer Süreçler				
PP5.3 Paydaş İlişkileri Süreci F5.3.4 Paydaş İlişkilerinin İyileştirilmesi	Yönetim Görevi			2420
PP2.1 Bilgi Üretim Süreci 3. Ulusal ve uluslararası sıralama kuruluşlarının değerlendirme kriterlerinin analiz edilmesi ve eşik değerinin altındaki kriterlere yönelik iyileştirmelerin gerçekleştirilmesi	Eylem Planı (Süreç Kartında revize oldu kaldırıldı. 2025 Yılı)			2418
Genel Toplam				2

Tamamlanamayan İyileştirici Faaliyetler: Planlanan DİF'lerden 3 adedi tamamlanmadı. Tamamlanmayan ilgili DİF'lerin 2025 yılı içerisinde tamamlanması planlanmaktadır.

Etkin Olmayan İyileştirici Faaliyetler: Tüm tamamlanan faaliyetler etkindir.

BİDR İyileştirmeleri: Birimiz her yıl iç ve dış tetkike tabi tutulmaktadır. 2024 yılında yapılan iç ve dış tetkiklerde herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

10. EYLEM PLANLARI ve GERÇEKLEŞMELERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

10.1. Eylem Planları

OMÜ'nün KAP, KİDR ve YGG Eylem Planından oluşan bütünleşik eylem planı ÜNİKYS üzerinden izlenmektedir. Birimize bütüncül eylem planından verilen görevlere ilişkin bilgiler aşağıda belirtilmiştir.

2024 Yıllık Eylem Planı

KİDR2023 EYLEM PLANI2 (2024)	EYLEM	SÜREÇ
KİDR EP2 Eğitim ve Öğretim	KİDR EP2.4 Ana yerleşke dışında öğrencilere sunulan sosyal ve kültürel alanların/imkânların istenen düzeyde olmaması	PP4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci Uygulama Adımı (1,2,3,4)
KİDR EP3 Araştırma ve Geliştirme	KİDR EP3.5 Ulusal ve uluslararası sıralamalarda Üniversitenin istenilen düzeyde olmaması	PP2.1 Bilgi Üretim Süreci Uygulama Adımı (3)
KİDR EP4 Toplumsal Yaşama Katkı	KİDR EP4.1 Ondokuz Mayıs Üniversitesi Toplumsal Yaşama Katkı Koordinatörlüğünün işlevselliğinin daha etkin hale getirilmesi	PP2.1 Bilgi Üretim Süreci Uygulama Adımı (3)

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 2 adet görev atfedilmiştir. Bu görevler için 3 adet DİF planlanmış, 1 adedi tamamlanmıştır.

F4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci		İyileştirici Faaliyet No		
		Devam Ediyor	Red	Tamamlandı
F4.7.10 Otopark Hizmetleri	Yönetim Görevi			2431
F4.7.11 Organizasyon Destek Hizmetleri	Yönetim Görevi			2432
2024 Yılında Yapılan Diğer Süreçler				
PP5.3 Paydaş İlişkileri Süreci	Yönetim Görevi			2420
F5.3.4 Paydaş İlişkilerinin İyileştirilmesi				

11. İÇ VE DIŞ TETKİK SONUÇLARININ GÖRÜŞÜLMESİ

11.1. İç Tetkik Sonuçları

Birimimizde, 2024 yılı içinde yapılan iç tetkiklerde uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

11.2. Dış Tetkik Sonuçları

Birimimizde, 2024 yılı içinde yapılan dış tetkike tabii tutulmamıştır.

12. BİR ÖNCEKİ YGG'YE AİT TAKİP FAALİYETLERİ

12.1. YGG I. Kademe Raporu Kararları (Birim)

Birimimizde; 2024 yılında YGG 1. Kademe Raporunda bir karar alınmıştır.

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

YGG Eylem planında birimimize atfedilen uygulama adımı bulunmamaktadır.

13. Kaynak ihtiyaçları ve talepler

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

13.1. Genel

- Kaliteli bir hizmet sunumu için tüm birimleri (İdari ofisler, Depolar, Mutfak, Yemekhaneler, Öğrenci Topluluk Ofisleri vb.) içinde barındıran bir hizmet binası yapılması.
- Bağlı birimlerimizde yürütülen faaliyetlerin hesap verilebilir bir şekilde yürütülebilmesi için ihtiyaç duyulan yazılımların (Yemekhane, Yurt, Havuz, Topluluk Bilgi Sistemi, Stok vb.) sağlanması ve mevcutların güncellenmesi.
- Başkanlığımızın tüm birimlerinin kampüs kamera sistemine dâhil edilmesi ve eksik olan yerlere kamera eklenmesi.
- İş Sağlığı ve güvenliği kapsamında tespit edilmiş olan bulgulardan ağır-bakım onarım gerektirenlerin (Merkez Yemekhane acil yangın çıkış kapısı, Yurtlar için Yangın merdiveni ve alarm sistemi vb.) iyileştirilme sürecinin öncelikle planlanması ve bütçe tahsisinin yapılması
- İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesinden satın alınan yazılımda bulunan SKS modülünün aktif hale getirilmesi ve ihtiyaca göre güncellenmesi.
- 2024 Yılı içinde emeklilik ve diğer nedenlerle Başkanlığımızdan ayrılmalar nedeniyle hemen hemen her birimde insan kaynakları açısından eksiklikler meydana gelmiştir. Faaliyetlerin sağlıklı olarak sürdürülebilmesi için 2025 yılında en az personel istihdam edilmesi.
- İnsan kaynağı ihtiyaç ile ilgili talebimiz 13.11.2024 tarih ve 2400231969 sayılı yazımız ile Personel Daire Başkanlığına gönderilmiş ancak karşılanmamıştır. Tablo güncellenerek aşağıda belirtilmiştir.

13.2. Beslenme Hizmetleri Birimi

- Yemekhane otomasyon sisteminin rezervasyonlu yemek sistemine uygun olarak güncellenmesi.
- Merkez Mutfak havalandırma sisteminin yenilenmesi.
- Merkez Mutfakta yeni bir -18 soğuk deposu yapılması ve tüm soğuk depolarına uzaktan takip sistemi kurulması.
- Yemek üretim ve sunum sürecinde ihtiyaç duyulan makine, teçhizat ve araç gereç (benmari, mikser, patates soyma makinesi, konveksiyonlu fırın, döner ocağı, helvane, transpalet, yer ocağı, tabldot, tepsi, çatal, kaşık vb.) ihtiyacının karşılanması.
- Yemek hizmetinden yararlanan öğrenci ve personelin kartlara para yükleyebilmesi için her hizmet noktasına yeter sayıda Kiosk cihazı konuşlandırılması.
- Üretilen yemeğin sunum noktalarına transferi için uygun donanımlı (ısıtma, soğutma vb) servis aracı (çift kabinli) temini.

13.3. Kültür ve Spor Birimi:

- Yükseköğretim Kurulu Başkanlığının 07.06.2024 tarih ve 34108 sayılı yazısı ile istenen “Spor Dostu Kampüs Projesi Değerlendirme Kriterlerinin” yerine getirilmesi için gerekli uygulamaların yapılması ve bütçe desteği sağlanması.
- Öğrenci Sosyal Yaşam Merkezi etkinlik alanına sabit sahne ve malzeme deposu yapılması,
- Açık ve kapalı alanlarda yapılacak etkinliklerde kullanılmak üzere taşınabilir sahne temini,
- Atatürk Kongre ve Kültür Merkezi sahnesine yeterli büyüklükte (en az 30 m²) sabit led ekran ve giriş kapı üstüne dijital ekran kurulması.
- Öğrenci Sosyal Yaşam Merkezinde atıl durumda bulunan sinemaların toplantı salonuna dönüştürülerek öğrenci topluluklarının kullanımına verilmesi.

13.4. Yurtlar:

- Kız Öğrenci Yurdu bahçesinin arka bölümünde yıkılma riski bulunan istinat duvarının acilen bakım onarımının yapılması, yapılma imkânı yoksa yurdun faaliyetine geçici olarak ara verilmesi,
- Kız ve erkek öğrenci yurtlarında yangın alarm sistemi kurulması ve yangın merdivenlerinin standartlara uygun hale getirilmesi.
- Kız ve Erkek Öğrenci Yurtlarının elektrik tesisatının güçlendirilmesi,
- Kız Öğrenci Yurt binalarının teras ve balkon demirleri yükseklik seviyelerinin standart ölçülere (İş güvenliği) yükseltilmesi.

13.5. Sosyal Hizmetler Birimi:

- Üniversitemiz fiziki alanlarının erişilebilirlik düzeyinin iyileştirilmesi amacıyla bütçe ayrılması.

13.6. Ticari İşletme Birimi:

- Lâdik Akdağ'da bulunan kış sporları merkezi binası uzun zamandır işletilemediğinden, olumsuz hava koşullarından dolayı binanın başta dış cephesi olmak üzere tüm alanlarında deformasyonlar oluşmaktadır. Bundan sonraki süreçte aktif olarak kullanılmayacağı da dikkate alınarak ihtiyacı olan diğer kamu kurum ve kuruluşlarına devredilmesi konusunun değerlendirilmesi.
- Omtel Otelin otopark alanında yoğun yağmurlarda biriken sular ana hatta tahliye edilemediğinden (hattaki çökmeler nedeniyle tıkalı) alanda aşırı su birikintisi oluşmaktadır. Bu nedenle drenaj kanalı yapılması gerekmektedir.
- Havuz yanında bulunan sentetik buz pisti atıl durumda olduğundan kapalı tenis kortuna dönüştürülmesi.
- Havuz yanında bulunan halı saha yol genişletme çalışmaları kapsamında yıkılmıştır. Aynı alanda yeni bir halı saha inşa edilmesi.
- Gündüz Bakımevi çevre düzenlenmesinin her yıl belirli zamanlarda yapılması için çevre düzenleme birimi tarafından iş takvimine alınması.
- Üniversite Kampüsünde belirli noktalara elektrikli araçlar için şarj istasyonu kurulması.

İnsan Kaynağı İhtiyaç Talebimiz					
S.No	Birim	Hizmet	Kadro/ Pozisyon	Talep Sayı	Mevcut Personel Sayısı
1	Satın alma Ofisi	Satın alma Hizmetleri	Memur	1	3
2	Teknik Destek Hizmetleri	Teknik Destek	Teknisyen	2	2
3	Destek Hizmetleri	Temizlik ve Destek Hizmetleri	Temizlik ve Destek	1	2
4	Beslenme ve Destek Hizmetleri	Temizlik ve Destek Hizmetleri	Temizlik ve Destek	2	2
5	Beslenme Hizmetleri Birimi	Diyetisyen Hizmeti	Diyetisyen	1	0
6	Yemekhaneler	Beslenme Hizmetleri	Bulaşıkçı	4	9
7	Yemekhaneler	Beslenme Hizmetleri	Garson	7	18
8	Merkez Mutfak	Beslenme Hizmetleri	Aşçı	5	27
9	Baskı Atölyesi	Pankart yazımı ve Baskı Hizmetleri	Teknisyen	1	1
10	Atatürk Kongre ve Kültür Mrk.	Ses Sistemleri yönetimi	Teknisyen	1	1
11	Kültür ve Spor Birimi	Spor Hizmetleri	Spor Uzmanı/Antrenör	2	0
12	Kültür ve Spor Salonları	Temizlik ve Destek Hizmetleri	Temizlik ve Destek	2	1
14	Kültür ve Spor Salonları	Kültür ve Spor Hizmetleri	Eğitmen/Usta Öğretici	2	0
15	Kültür ve Spor Salonları	Kültür ve Spor Hizmetleri	Sunucu	1	0
16	Kız Öğrenci Yurdu	Güvenlik	Güvenlik Görevlisi	4	0
17	Engelli Öğrenci Birimi	Sosyal Çalışma Hizmetleri	Sosyal Çalışmacı	1	0
18	Engelli Öğrenci Birimi	PDR Hizmetleri	PDR Uzmanı	1	0
19	Gündüz Bakımevi	Öğretmen	Öğretmen	2	5
20	Gündüz Bakımevi	Çocuk Gelişimci	Çocuk Gelişimci	1	0
21	Gündüz Bakımevi	Hemşire	Hemşire	1	0
22	Ticari İşletme	Şoför	Şoför	1	1
23	Muhasebe	Ön Muhasebe	Memur	1	3
24	Havuz	Yüzme eğitimi	Antrenör/Çalıştırıcı	1	0
25	Havuz	Mesul Müdürlük	Mesul Müdürlük	1	1
26	Havuz	Sağlık Personeli	Sağlık Personeli	1	0
			TOPLAM	47	

14. Kalite yönetim sistemi için değişiklik ihtiyaçlarının değerlendirilmesi

Kalite sisteminin etkin sürdürülebilmesi ve verimliliğinin artırılması ile ilgili öneriler aşağıda belirtilmiştir.

1. Kalite sorumluları tarafından cevaplandırılan geri bildirimlerin süreç sorumlusunun onayına açılmalı, Kalite sorumlusu tarafından cevaplanan geri bildirimlerin Süreç Yöneticisi tarafından düzeltilmesi veya kalite sorumlusuna tekrar geri iade edilmesi imkanı olmalıdır.
2. Doküman taleplerinin kalite numarası verildikten sonra ilgili süreç kartına eklenmemesi veya süreç kartından çıkarılmaması nedeniyle sistem aksaklığı meydana gelmektedir. Doküman talebi onaylandıktan sonra yeni dokümanın konusuna göre otomatik olarak süreç kartına aktarılması için modül oluşturulması önerilmektedir.
3. Açılan DİF ile ilgili otomatik bilgilendirme sistemi olmaması.
4. Üniversitemiz İktisadi İşletme Müdürlüğü için P4. Destek Hizmetleri Ana Süreci altında PP4.9 İktisadi İşletme Hizmetleri süreç kartı ve faaliyet adımlarının açılması.
5. Kurumsal veri girişi yapılırken hedefi hatırlatacak modülün eklenmesi.
6. Veri Girişi olarak 3 ay, 6 ay, 9 ay ve 12 ay şeklinde istenmesi yerine verilerin oluşum sürecini göz önüne alarak (THE, Green Metric, Sratejik Plan PG vb.) verilerin yılda 2 kez istenmesi (6. Ve 12. Ay)
7. YGG-KYS Performans raporunun iç değerlendirme raporu gibi online hazırlanması (Tabloların raporlar kısmından otomatik çekilmesi veya tablolara kod sisteminden numara verilerek kanıt gösterecek şekilde ifade edilmesi.) ve birim içinde hazırlanmış olan tabloların kanıt olarak yüklenebileceği bir sistem olması.
8. Yapılmış olan iç değerlendirme raporunun uygunluk düzeyine göre seçildiğinde otomatik olarak doldurulması sadece kanıtların eklenmesi. Düzeltme yapılacaksa müdahale edilebilmesi.
9. İç değerlendirme raporundaki soruların kurumsal veri ve göstergelere bağlantılı olması.
10. ÜNİKYS Birim sekmesinin altında birimde çalışan personellerin görev tanımları ve bu görev tanımlarının tebliğ edilip edilmediğinin kontrolü sağlanabilmeli. (Asıl ve ek görev dağılımının takibi ve personelin performans göstergesinde değerlendirilmesi.)
11. Başkanlığımıza ait aşağıda belirtilen izleme kriterlerinin aşağıdaki tabloda belirtilen aralıklarda izlenmesi, kaldırılması ve süreç kartı izleme kriterlerinde istenildiği şekilde güncellenmesinin yapılması.

F4.7 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci İzleme Kriterlerinden Aşağıda Tablodaki şekilde güncellenme yapılması.

Kurumsal Veri	UKYS VERİ TALEBİ ŞEKLİ	Yeni Şekli
KV165 Dezavantajlı gruplara yönelik sosyal entegrasyon ve kapsayıcılığa ilişkin yapılan faaliyet sayısı	Veri Giriş Dönemi (3 Aylık) Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Giriş Dönemi (9 Aylık) Veri Giriş Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Giriş Dönemi (6 Aylık)
KV214 Toplumsal sorunlara odaklanmış kültürel ve sanatsal etkinlik sayısı	Veri Giriş Dönemi (3 Aylık) Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Giriş Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Giriş Dönemi (6 Aylık)
KV259 Barınma hizmetlerinden yararlanan	Veri Giriş Dönemi (3 Aylık) Veri Giriş Dönemi (6 Aylık)	Veri Giriş Dönemi (Yıl Sonu)

Kurumsal Veri	UKYS VERİ TALEBİ ŞEKLİ	Yeni Şekli
öğrenci sayısı	Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)	
KV260 Beslenme hizmetlerinden yararlanan öğrenci sayısı	Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)
KV261 Toplam sosyal donatı alanı	Veri Giriş Dönemi (3 Aylık) Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)
KV262 Öğrenci kulüp ve topluluk sayısı	Veri Giriş Dönemi (3 Aylık) Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)
KV263 Sosyal, kültürel ve sportif faaliyet sayısı	Veri Giriş Dönemi (3 Aylık) Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Giriş Dönemi (6 Aylık)
KV264 Yükseköğretimde öğrenci başına barınma harcaması	Veri Giriş Dönemi (3 Aylık) Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)
KV265 Yükseköğretimde öğrenci başına beslenme harcaması	Veri Giriş Dönemi (3 Aylık) Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)
KV267 Yükseköğretimde öğrencilere sunulan sağlık hizmetinden yararlanan öğrenci sayısı	Veri Giriş Dönemi (3 Aylık) Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)	Kaldırılmalı
KV303 Kampüslerdeki engelliler, özel ihtiyaçlar ve/veya doğum bakımı için tesis sayısı	Veri Giriş Dönemi (3 Aylık) Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Girişi Dönemi (6 Aylık)
KV312 Üniversite atıklarının 3R (Azaltım, Yeniden Kullanım, Geri Kazanım) programı	Veri Giriş Dönemi (3 Aylık) Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Girişi Dönemi (6 Aylık)
KV313 Kampüste kağıt ve plastik kullanımını azaltma programı sayısı		
KV336 Sürdürülebilirlikle ilgili faaliyet/etkinlik/proje vb. sayısı	Veri Giriş Dönemi (3 Aylık) Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Giriş Dönemi (6 Aylık)
KV337 Sürdürülebilirlikle ilgili öğrenci organizasyonu sayısı		
KV338 Kampüsteki kültürel		

Kurumsal Veri	UKYS VERİ TALEBİ ŞEKLİ	Yeni Şekli
etkinlik sayısı		
KV340 Üniversitenin organize ettiği ve/veya öğrencilerin yürüttüğü sürdürülebilirlik toplum hizmetleri projesi sayısı		
KV895 İmha edilen yemek sayısı		
KV896 Üretilen yemek sayısı		
KV897 Yemekle ilgili alınan Geri Bildirim (şikayet) sayısı		
KV898 Toplam yemek sayısı		
KV899 Barınma ile ilgili geri bildirim (şikayet) sayısı	Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Giriş Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Giriş Dönemi (Yıl Sonu)
KV900 Toplam barınma sayısı		
KV901 Konaklama ile ilgili geri bildirim (şikayet) sayısı		
KV902 Toplam konaklayan kişi sayısı		
KV903 Desteklenmeyen öğrenci proje sayısı	Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Giriş Dönemi (Yıl Sonu)	Kaldırılmalı
KV904 Toplam öğrenci proje başvuru sayısı		
KV905 Salonlardan yararlanma ile ilgili geri bildirim (şikâyet) sayısı	Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Giriş Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Giriş Dönemi (Yıllık)
KV906 Toplam kullanım sayısı		
KV919 Erişilebilir bina sayısı	Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Giriş Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Giriş Dönemi (Yıllık)
KV922 Öğrenci Temsilciliği seçimi yapılamayan bölüm/program sayısı	Veri Giriş Dönemi (Yıl Sonu)	
KV926 Birimde çözülen bakım onarım sayısı	Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Giriş Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Giriş Dönemi (Yıllık)
KV927 Toplam bakım onarım talep sayısı		
KV1164 Enerji ve İklim Değişikliği alanında yenilikçi program(lar)ın sayısı	Veri Giriş Dönemi (3 Aylık) Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Giriş Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Giriş Dönemi (Yıllık)
KV1165 İklim değişikliği üzerinde etkili üniversite		

Kurumsal Veri	UKYS VERİ TALEBİ ŞEKLİ	Yeni Şekli
program(lar)ı		
KV1238 OMÜ personeline yönelik gerçekleştirilen faaliyet sayısı	Veri Giriş Dönemi (6 Aylık) Veri Girişi Dönemi (Yıl Sonu)	Veri Girişi Dönemi (Yıllık)