

AMAÇ (A1)		Başkanlığımız mali hizmetler, stratejik yönetim ve planlama, performans ve kalite ölçütleri geliştirme ve yönetim bilgi sistemi fonksiyonlarının Kalite Politikamıza uygun olarak yerine getirilmesi								
HEDEF (H1.1)		İç ve Dış paydaşlarımızın memnuniyet düzeylerini yıllık %1 oranında arttırarak geliştirmek								
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2018)	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
1.1.1	İç paydaş toplam memnuniyet oranı	100	62,15	62,77	63,39	64,02	64,66	65,3	Her Yıl	Her Yıl
1.1.2	Dış paydaş toplam memnuniyet oranı	100	88,9	89,8	90,6	91,5	92,4	93,3	Her Yıl	Her Yıl
Sorumlu Birim		- İç Kontrol Birimi-Kalite Çalışmaları Servisi								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)		- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Tüm Şubeleri, - Üniversitemizin Tüm Birimleri, - Diğer Kurum veya Kuruluşlar								
Riskler		- Kalite yönetim sistemine yönelik bilgi eksikliği, - Araştırma anketlerine katılımın düşük olması, - Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarına yönelik ilgi eksikliği, - Soruların paydaşlar tarafından yeterince anlaşılabilmesi, - Anketi cevaplandıran paydaş sayısının düşük olması.								
Stratejiler		- Kalite Yönetim Sistemi farkındalık eğitimlerinin verilmesi, - Araştırma sonuçlarının şeffaflık ilkesi ile tüm paydaşlarımız ile paylaşılması.								
Maliyet Tahmini		---								
Tespitler		- Katılımcıların anket sonuçlarına yönelik üst yönetimin iyileştirici aksiyon almayacağına yönelik inancının bulunması.								
İhtiyaçlar		- Kalite çalışmaları kapsamında iyileştirici hareketlerin ön plana çıkartılması ve teşvik sisteminin geliştirilmesi.								

AMAÇ (A1)		Başkanlığımızın malî hizmetler, stratejik yönetim ve planlama, performans ve kalite ölçütleri geliştirme ve yönetim bilgi sistemi fonksiyonlarının Kalite Politikamıza uygun olarak yerine getirilmesini sağlamak.								
HEDEF (H1.2)		İyileştirme anlayışı ile çalışanlarımızın yetkinliğini, yeterliliğini ve performansını geliştirmek ve hizmet süreçlerimizdeki verimliliği arttırmak amacıyla ilgili mevzuatlar doğrultusunda tüm çalışanlarımızın yıllık %1 oranında artırarak eğitim almasını sağlamak.								
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2018 ilk 6 ay)	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
1.2.1	Çalışan başına düşen eğitim saatleri (saat)	100	13	14,3	14,4	14,5	14,6	14,7	Her yıl	Her yıl
Sorumlu Birim		- İç Kontrol Birimi-Kalite Çalışmaları Servisi								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)		- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Tüm Şubeleri, - Hizmet İçi Eğitim Kooordinatörlüğü, - Hazine ve Maliye Bakanlığı								
Riskler		- İş yoğunluğu nedeniyle çalışanların eğitimlere katılamaması, - Eğitimin planlandığı şekilde gerçekleştirilememesi.								
Stratejiler		- Hizmet İçi Eğitimi kapsamında iyileştirme anlayışı ile çalışanlarımızın yetkinliğini, yeterliliğini ve performansını geliştirmek ve hizmet süreçlerimizdeki verimliliği arttırmak.								
Maliyet Tahmini		---								
Tespitler		- Hizmet İçi eğitimcilerinin yeterliliğine yönelik algının düşük olması.								
İhtiyaçlar		- Alanında yetkin, etkin, liyakat ve ehliyet sahibi eğitimcilerin gerekliliği.								

AMAÇ (A1)		Başkanlığımızın malî hizmetler, stratejik yönetim ve planlama, performans ve kalite ölçütleri geliştirme ve yönetim bilgi sistemi fonksiyonlarının Kalite Politikamıza uygun olarak yerine getirilmesini sağlamak.								
HEDEF (H1.3)		Başkanlığımız çalışanlarının ihtiyaçları doğrultusunda, mobbing, her türlü ayrımcılığın önlenmesi ve çevre yönetim sistemi farkındalık eğitimleri konularının yıllık en az iki saat planlanması ve gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir.								
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2018)	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
1.3.1	Eğitim Faaliyetleri (saat)	100	3	2	2	2	2	2	Her yıl	Her yıl
Sorumlu Birim		- İç Kontrol Birimi-Kalite Çalışmaları Servisi								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)		- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Tüm Şubeleri - Kadın Çalışmaları Araştırma ve Uygulama Merkezi, - Mobbinge Karşı Destek Birimi, - Cinsel Taciz ve Saldırıya Karşı Destek Birimi, - Hizmet İçi Eğitim Koordinatörlüğü, - Çevre Planlama ve Geliştirme Koordinatörlüğü								
Riskler		- Eğitim faaliyetlerinin konularına olan ilginin azlığı, - İş yoğunluğu nedeniyle çalışanların eğitimlere katılamaması, - Eğitimin planlandığı şekilde gerçekleştirilememesi.								
Stratejiler		- Sosyal Bilimler alanında farkındalık eğitimlerinin yapılması.								
Maliyet Tahmini		---								
Tespitler		- Eğitimlere katılma konusunda yeterli isteğin olmayışı.								
İhtiyaçlar		- Sosyal Bilimler alanına yönelik farkındalığın gündemde tutulması.								

AMAÇ (A1)		Başkanlığımızın malî hizmetler, stratejik yönetim ve planlama, performans ve kalite ölçütleri geliştirme ve yönetim bilgi sistemi fonksiyonlarının Kalite Politikamıza uygun olarak yerine getirilmesini sağlamak.								
HEDEF (H1.4)		Başkanlığımız çalışanlarının ihtiyaçları doğrultusunda, mobbing, her türlü ayrımcılığın önlenmesi ve çevre yönetim sistemi farkındalık eğitimleri konularının yıllık en az iki saat planlanması ve gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir.								
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2018)	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
1.4.1	Kağıt Atığı (kutu)	25	v.y.						Her yıl	Her yıl
1.4.2	Plastik Atığı (kutu)	25	v.y.						Her yıl	Her yıl
1.4.3	Cam Atığı (kutu)	25	v.y.						Her yıl	Her yıl
1.4.4	Pil Atığı (kutu)	25	v.y.						Her yıl	Her yıl
Sorumlu Birim		- İç Kontrol Birimi-Çevre Yönetim Sistemi Sorumluları								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)		- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Tüm Şubeleri - İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı - Yenimahalle Belediyesi Temizlik İşleri Müdürlüğü								
Riskler		- Atık yönetimi konularına olan ilginin azlığı.								
Stratejiler		- Başkanlığımız işleyişinde ortaya çıkan ofis atıklarının (kağıt, plastik, cam ve pil) periyodik olarak toplanması ve Üniversitemiz atık toplama alanında biriktirilmesi								
Maliyet Tahmini		---								
Tespitler		- Atık yönetim konusunda yeterli bilginin olmayışı								
İhtiyaçlar		- Atık yönetim konusunda iç paydaşlarımıza farkındalık eğitimlerinin verilmesi.								

AMAÇ (A2)		Kalite Kültürünü yaygınlaştırmak.								
HEDEF (H2.1)		Başkanlığımızın amaç, hedef ve yıllık planlamalarını hazırlamak ve izlemek; aynı şekilde tüm birimlerimizin altı aylık çalışma faaliyetlerini izlemek amacıyla yılda en az iki defa Yönetim Gözden Geçirme toplantıları düzenlemek.								
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2018)	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
2.1.1	Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Sayıları	100	1	2	2	2	2	2	Her 6 ay	Her 6 ay
Sorumlu Birim		- İç Kontrol Birimi-Kalite Çalışmaları Servisi								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)		- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Tüm Şubeleri								
Riskler		<ul style="list-style-type: none"> - Toplantıya katılımın yeterli düzeyde olmaması, - İstenilen bilgilerin toplanamaması, - Toplantı sonrası somut bir kararın çıkmaması. 								
Stratejiler		<ul style="list-style-type: none"> - Toplantı yönetiminin ve toplantı katılımının etkin olmasının sağlanması, - Alınan kararların uygulamaya geçirilmesi. 								
Maliyet Tahmini		---								
Tespitler		- Toplantıya konu olan durum hakkında ilginin düşük olması.								
İhtiyaçlar		- İyileştirme eylemlerine üst yönetimin tam destek vermesi.								

AMAÇ (A2)		Kalite Kültürünü yaygınlaştırmak.								
HEDEF (H2.2)		Birimlerimizin kalite süreçlerini izlemek ve çalışanlarımıza kalite kültürünü aşlamak amacıyla yılda en az bir defa İç Tetkik çalışmalarını gerçekleştirmek.								
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2018)	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
2.2.1	İç Tetkik Raporları	100	1	1	1	1	1	1	Her yıl	Her yıl
Sorumlu Birim		- İç Kontrol Birimi-Kalite Çalışmaları Servisi								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)		- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Tüm Şubeleri								
Riskler		- Tetkik yapma yetki ve yeterliliğine sahip personelin hazır bulunamaması, Birimlerin iş yoğunluğu nedeniyle tetkik döneminde hazır olamaması.								
Stratejiler		- İç Tetkik yapacak personel sayısını artırılması ve gerekli eğitimi almalarının sağlanması, - İç Tetkik hakkında genel bir eğitimin verilmesi.								
Maliyet Tahmini		---								
Tespitler		- İç Tetkike katılma konusunda yeterli isteğin olmayışı.								
İhtiyaçlar		- İç Tetkik konusundaki gerekliliğin yeterli düzeyde bilgisinin aktarılması.								