

**ANKARA ÜNİVERSİTESİ**  
**STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI**  
**BÜTÜNLEŞİK KALİTE STRATEJİLERİ**

- **Amaç 1:** Başkanlığımızın malî hizmetler, stratejik yönetim ve planlama, performans ve kalite ölçütleri geliştirme ve yönetim bilgi sistemi fonksiyonlarının Bütünleşik Kalite Politikamıza uygun olarak yerine getirilmesini sağlamak.
- **Hedef 1:** İç ve dış paydaşlarımızın memnuniyetini ölçmek amacıyla yıllık olarak Memnuniyet Anketi çalışmalarını yapmak. İç ve dış paydaşlarımızın memnuniyetlerini 2019 yılı için toplam memnuniyet oranlarının %1 oranında arttırmak.
- **Hedef 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.
- **Hedef 3:** Başkanlığımız çalışanlarının ihtiyaçları doğrultusunda eğitimleri mobbing, her türlü ayrımcılığın önlenmesi ve çevre yönetim sistemi farkındalık eğitimleri konularının yıllık en az 2 saat planlanması ve gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir.
- **Hedef 4:** Başkanlığımız işleyişinde ortaya çıkan ofis atıklarının (kağıt, plastik, cam ve pil) periyodik olarak toplanması ve Üniversitemiz atık toplama alanında biriktirilerek, Yenimahalle Belediyesinin yönlendirmiş olduğu atık ayrıştırma firmasına teslim alınması.
- **Amaç 2:** Kalite Kültürünü yaygınlaştırmak.
- **Hedef 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.
- **Hedef 2:** Birimlerimizin kalite süreçlerini izlemek ve çalışanlarımıza kalite kültürünü aşılama amacıyla yılda en az bir defa İç Tetkik çalışmalarını gerçekleştirmek.

## **Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Hedefleri İzleme Raporları**

EK-1: Çalışanların Memnuniyet Anketi Sonuç Raporları (İç Paydaş)

EK-2: Sunulan Hizmeti Değerlendirme Anketi Sonuç Raporları (Dış Paydaş)

EK-3: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Eğitim Faaliyetleri İstatistikleri

EK-4: Yönetim Gözden Geçirme Raporları

EK-5: İç Tetkik Raporları

EK-6: Bütünleşik Kalite Yönetimi Faaliyet Raporları

