**1. AMAÇ**

Bu kılavuz; Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan **Süreç Kart’ının** nasıl doldurulacağını anlatmak amacıyla hazırlanmıştır.

**2. KAPSAM**

Bu kılavuz, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi tüm süreç kartlarını kapsar.

**3. SORUMLULUKLAR**

Bu kılavuzun hazırlanmasından Kalite Koordinatörlüğü ve uygulanmasından birim kalite sorumluları sorumludur.

**4. UYGULAMA**

Proses Kartı formundaki alanların doldurulmasına ilişkin açıklamalar, sırasıyla ve aynı başlıklar kullanılarak aşağıda yapılmıştır.

**4.1 Süreç Kartı taslağı;**



4.2 Sürecin Sahibi: Bu kısma sürecin hangi birime ait olduğu ve kimin/kimlerin sorumlu olduğu yazılır. Sorumlu olarak, tüm personel yazılabileceği gibi birim içerisinde bir birimine ait bir süreç tanımlanıp sadece o birim personelini sorumlu yazılabilir. Örneğin;

|  |  |
| --- | --- |
| **SÜRECİN SAHİBİ** | Genel Sekreterlik, İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Eczacılık Fakültesi (vb.) |

4.3 Sürecin Amacı: Bu süreç ne için yürütüldüğünün ifadesi yazılır. Bir birim (Yüksekokul, Koordinatörlük, Daire Başkanlığı vb.) için oluşturuluyor ise birimin sunduğu faaliyetlerin genel amacı yazılır. Birime ait alt bir birim veya faaliyet (Satın Alma, Diploma Hizmetleri, vb.) için oluşturuluyor ise o alt birimin/faaliyetin amacı yazılır. Örneğin;

|  |  |
| --- | --- |
| **SÜRECİN AMACI**  | Öğrencilerine yükseköğretim yeterlilikler çerçevesindeki düzey ve alan yeterliliklerini kapsayan, paydaşların ve ülkenin ihtiyaçları doğrultusunda çağdaş eğitim vermek ve öğretim elemanlarının alanında nitelikli çalışmalar yapabilmesi için gerekli altyapı ve ortam hazırlamak. Fakültemizin akademik anlamda yürütülmesi gereken faaliyetlere ait metotları ortaya koyarak aksayan yönleri en aza indirerek sürekli iyleşmeyi sağlamak.  |

4.4 Sürecin Kapsamı:

|  |  |
| --- | --- |
| **SÜRECİN KAPSAMI**  | - İİBF bünyesinde yer alan akademik ve idari bölümlerin faaliyetlerinin sistematik mahiyette planlanması, uygulanması, kontrolü ve önlem alınması işlemlerini kapsamaktadır.- Tüm birimler  |

4.5 Etkilediği/Etkilendiği Süreçler: Bu kısımda oluşturduğumuz yeni süreç hangi süreçleri etkileye bilir veya hangi süreçlerden etkileneceği yazılır. Örneğin;

|  |  |
| --- | --- |
| **ETKİLEDİĞİ/ETKİLENDİĞİ SÜREÇLER** | Tüm süreçler (Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'nin tercih edilebilirliğini etkilemesi Sonucu tüm süreç faaliyetlerinin akışı etkilenmektedir). |

4.6 Sürecin Girdileri: Süreç sistemine dâhil olan materyaller ya da bilgilerdir. Girdiler paydaşların ihtiyaçlarını karşılamak için sisteme sokulan ve paydaşların talepleri ve beklentileri doğrultusunda değiştirilen nesnelerdir. Örneğin;

|  |  |
| --- | --- |
| **SÜRECİN GİRDİLERİ**  | Akademik takvim, Yapılan başvurular ve talepler, Prosedürler (Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü, İç Tetkik Prosedürü vb.),Hazırlanan formlar, planlar, listeler, Paydaşlar ile yapılan görüşmeler, anketler, Kalite kayıtları. Tetkik sonuçları. Toplantılar. Talimatlar. |

4.7 Sürecin Çıktıları: Sürecin girdilerini birtakım işlemlerden geçirilmesi sonucunda ortaya çıkan ürün ve hizmettir. Örneğin;

|  |  |
| --- | --- |
| **SÜRECİN ÇIKTILARI**  | Akademik takvim, Raporlar, Yazışma yoluyla ve elektronik ortamda gelen/ giden tüm yazılar, Prosedürler (Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü, İç Tetkik Prosedürü vb.), Kurul Kararları, Web sayfasın yer alan ilan duyurular, SMS, Eposta kayıtları, Toplantı tutanları. |

4.8 Sürecin Kaynakları: Çıktılara ulaşmak için gerekli olan her türlü öğelerdir. Kaynakların neler olabileceği hakkında aşağıdaki tabloda örnek verilmiştir.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **İş Gücü**  | **Bütçe** | **Çalışma Ortamı / Alt Yapı** | **Yazılım Donamım** |
| İdari PersonelAkademik PersonelGüvenlik GörevlisiUzman5 Uzman Personel2 Güvenlik GörevlisiProgram sayısı kadar öğretim elemanı vb. | Birim veya faaliyet için hazırlanan yıllık bütçe tutarı. | OfisYemekhaneKonferans SalonuLaboratuvarSpor Tesisiİnternet HizmetiYemekhane Hizmetivb. | EBYS, UBYS, EKAPYÖKSİSBilgisayarYazıcıFotokopi MakinesiTraktörOtobüsvb. |

4.9 Faaliyet Şablonu: Bu şablonda birim tarafından yapılan faaliyetler PUKO döngüsü (Planlama, Uygulama, Kontrol et ve Önlem al) çerçevesinde faaliyet tanımlaması yapılır. Örneğin;



**5. Süreç, Performans ve Kalite Hedefleri Belirleme, İzleme ve Takip Çizelgesi (SPİK):**

Bu tabloda birimlerin kurumun açıklanan strateji raporlarına göre hedeflerinin belirlenmesi ve bu hedeflerdeki ilerleme durumu işler. Tablomuzda üç ana başlık yer almaktadır.

**5.1 Yıllık Hedefler:**

5.1.1 Desteklenen Stratejik Amaç: Bu başlık altında birim hedefinin kurum strateji planındaki hangi amaca atıfta bulunduğu belirtilir. Örneğin; 3. Stratejik amaç (A3 kısaltması ile belirtilir.).

5.1.2 Desteklenen Stratejik Hedef: Bu başlık altında birim hedefinin kurum strateji planındaki hangi hedefe atıfta bulunduğu belirtilir. Örneğin; 4.2 Stratejik hedef (H4.2 kısaltması ile belirtilir.).

5.1.3 Süreç Faaliyet Türü: Bu başlık altında birim hedefinin süreç şablonunda yer alan faaliyetlerden hangileri ile bağlantılı olduğu yazılır. Örneğin S2 nolu faaliyet

5.1.4 Hedef No: Bu başlık altında birimin hedef numaraları yazılır.

5.1.5 Hedefin Konusu: Bu başlık altında birimin hedef konusu yazılır.

5.1.6 Ölçüt Değeri: Bu başlık altında birim hedefinde nasıl bir ölçüt kullanacağını belirtilir. Örneğin; Oran, gün, sayı vb.

5.1.7 202\* Yılı Mevcut Durum: Hedefin mevcut durumu hakkında ölçüt değerine göre bilgi verilir. Örneğin; %55 gibi.

5.1.8 Hedeflenen Düzey: Hedefin ne kadarlık bir artış olacağı belirtilir.

5.1.9 202\* Yılı Hedefi: Sürecin tamamlanması durumunda ulaşılacak hedef ölçütü

Örnek: Yıllık Hedef Tablosu

5.2 Planlama:

5.2.1 Faaliyet: Belirlenen hedef hakkında yapılması gereken faaliyet yazılır.

5.2.2 Performans Göstergesi: Belirlenen hedefin ulaşım miktarı

5.2.3 Sorumlu: Belirlenen hedef için sorumlu olarak atanan personel, birim veya komisyonlardır.

5.2.4 Kayıt: Belirlenen hedefe ulaşmak için hangi tip kayıt yolları kullanılmıştır. Örneğin; EBYS Yazışmaları, otomasyon vb. kanıtlar.

5.2.5 Gözden Geçirme Periyodu: Belirlenen hedef hangi tarih aralığında düzenli bir şekilde takip edileceğidir. Örneğin; Haftalık, Aylık, Yıllık gibi.

5.3 İzleme: Belirlenen hedefin izleme çizelgesidir. Örneğin;

5.4 Açıklama: Belirlenen hedefin gerekçesi. Örneğin; Lojman sayısının yetersiz olması.

**6. Risk ve Fırsat İzleme Tablosu:**

**6.1 Risk**

6.1.1 Hedef No: Bu bölümde SPİK çizelgesinde belirlediğimiz hedefi şu şekilde kodluyoruz; Strateji Planındaki Amaç Sırası – Strateji Planındaki Hedef Sırası- Süreç Kartımızdaki Faaliyet Sırası olarak kodluyoruz. Örneğin; A5-H5.5-S3

6.1.2 Hedefin Konusu: SPİK çizelgesinde belirtiğimiz hedefin konusunu bu bölümde de işliyoruz.

6.1.3 Hedef Konusunu Etkileyen Unsurlar: Bu bölümde hedefimize etki edebilecek faktörleri işliyoruz.

6.1.4 Mevcut Durum: Bu bölümde hedefe ulaşmak için yaptığımız ilk tespitler ve ilk hedef için yapılan ilk girişim belirtilir.

6.1.5 Risk Konusu: Bu bölümde hedef riskinin ne olduğu tanımlanır.

Örneğin;

**6.2 Risk Kaynağı:** Bu bölümde riskin kaynağı için PUKO Döngüsü (Planlama, Uygulama, Kontrol Et ve Önlem Al) çerçevesinde risk incelenir. Örneğin;

**6.3 Değerlendirme:** Tespit edilen riskin büyüklüğü değerlendirilir. (PR-005 Risk ve Fırsat Analiz Prosedür ’ünü inceleyiniz).

6.3.1 Olasılık: Riskin gerçekleme ihtimali

6.3.2 Etki: Riskin yaşanması durumunda oluşturacağı tahribat

6.3.3 Riskin Büyüklüğü: (Riskin Olasılığı X Riskin Etkisi) olarak tanılanır.

**6.4 Planlama:** Riskin büyüklüğünü azaltmak için uygulanacak yöntemdir.

6.4.1 Alınacak Önlem: Bu bölümde riski azaltmak için yapılacak uygulamalar belirtilir.

6.4.2 Süre: Bu bölümde riski azaltmak için aldığımız önlemlerin ne kadar süreceği belirtilir.

6.4.3 Sorumlu: Bu bölümde belirtilen süreci kimin ya da hangi birimin yürüteceği belirtilir.

6.4.4 Kayıt: Bu bölümde planlama yapılırken ilgili kayıtların neler olduğu belirtilir.



**6.5 Yeniden DeğerIendirme**: Bu bölümde riski azaltmaya yönelik yapılan planlamaya göre risk yeniden değerlendirilir.

**6.7 Görüş/Öneri:** Risk hakkındaki birimin görüş ve önerisi yer alır.