



HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ
İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI
2024 YILI KALİTE HEDEFLERİ

HEDEF NO	HEDEF ADI	MEVCUT HEDEF	SAPMA	YENİ HEDEF
1	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ			
	<ul style="list-style-type: none"> Ön Lisans ve Lisans öğrencilerinin sınıf bazında ayrı ayrı anket sonuçlar, Fakültelerin Ayrı Ayrı Anket Sonuçları, Meslek Yüksek Okulları'nın ayrı ayrı anket sonuçları, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nün Anabilim Dallarının ayrı ayrı anket sonuçları, 			
2	ÇALIŞANLARIN EĞİTİMİ			Kişi başı X saat
3	ÖN LİSANS -LİSANS EĞİTİM PROSESİ HEDEFİ			
	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri memnuniyet oranı % ? Mezuniyet oranı % ? Akademik takvime uyum % ? Mezuniyet not oranı %? Zamanında yapılmayan ders sayısı oranı %? Müşteri memnuniyet oranı % ? Mezuniyet oranı % ? 			
4	SATIN ALMA PROSESİ HEDEFİ			
	<ul style="list-style-type: none"> Satın alınan Malzemenin Geri Dönüş Oranı (% oranı) ? Temine uyum (% oranı) ? Müşteri memnuniyeti oranı %? 	100 100 100	0 0 0	100 100 100

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan...../.../20... REKTÖR	Sayfa No 1/7



HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI 2024 YILI KALİTE HEDEFLERİ

5	SÜREKLİ EĞİTİM PROSESİ HEDEFİ			
	• Müşteri memnuniyeti oranı %?			
	• Yıllık çalışma Programına uyum oranı % ?			
	• Açılmayan program oranı %?			
6	BİLİMSEL ARAŞTIRMA PROJELERİ PROSESİ HEDEFİ			
	• Proje tasarım planına uyum oranı %			
	• Müşteri memnuniyeti oranı %			
	• Desteklenen projelerin ticarileşme oranı %			
	• Desteklenen projelerin Türk Patent Enstitüsüne tescil oranı %			
	• Desteklenen projelerin ulusal/uluslararası dergilerde yayınlanma oranı %			
7	LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ HEDEFİ			
	• Müşteri / Hizmet alan memnuniyeti oranı %?			
	• Başvuru/mezuniyet oranı %?			
	• Akademik takvime uyum oranı %?			
	• Yapılmayan ders sayısı oranı %?			
	• Tasarım planına uyum oranı			
8	ÖĞRENCİ İŞLERİ FAALİYETLERİ			
	• Müşteri memnuniyeti oranı %			
	• Hatalı verilen diploma oranı %			
	• Hatalı kayıt oranı % (Bilgisayar üzerinden yapılan e-devlet, bireysel yapılan)			
	• Talep edilen belge/verilen belge oranı %			
9	TS EN ISO 9001:2015 BELGESİ ALMAK	Belgemiz yok		2024 KASIM

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan...../.../20... REKTÖR	Sayfa No 2/7



HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI 2024 YILI KALİTE HEDEFLERİ

10	ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ			
11	SAĞLIK-KÜLTÜR VE SPOR FAALİYETLERİ			
	• Müşteri Memnuniyet oranı %?			
	• Taleplerin karşılanma oranı %?			
	• Yemekhane memnuniyet oranı % ?			
12	BİLGİ İŞLEM FAALİYETLERİ			
	• Tamir süresi			
	• Tamir / bakım adedi (% oranı)			
	• Taleplere cevap verme süresi			
	• Yıllık bakım planına uyum oranı			
	• Taleplerin kendi imkânlarımız veya dış hizmet alımı ile karşılama oranı			
	• Müşteri Memnuniyet oranı %?			
13	BİLGİ EDİNME			
	• Müşteri memnuniyet oranı %?			
	• Başvuru/cevaplama oranı %?			
	• Cevaplama süresi oranı %?			
	• Hizmet Standartları Tablosuna uyum oranı %?			
14	YAPI İŞLERİ FAALİYETLERİ			
	• Tamir süresi			
	• Tamir / bakım adedi (%oranı)			
	• Cihaz kullanıcıların memnuniyet anketi (%oranı)			
	• Taleplere cevap verme süresi			

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan...../.../20... REKTÖR	Sayfa No 3/7



HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI 2024 YILI KALİTE HEDEFLERİ

	• Bakım onarım planına uyum oranı			
	• Taleplerin kendi imkânlarımız veya dış hizmet alımı ile karşılama oranı %?			
	• Projelere Uyum Oranı %?			
15	BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER FAALİYETİ			
	• Müşteri memnuniyet oranı %?			
	• Zamanında hazırlanamayan basın bülteni sayısı			
	• Zamanında verilmeyen Sertifika ve katılım belge sayısı oranı			
	• Yanlış hazırlanan sertifika/belge sayısı/oranı			
	• , Hatalı hazırlanan bülten sayısı			
16	EVRAK HİZMETLERİ			
	• Hatalı havale edilen evrak sayısı (% oranı)	0	0	0
	• Süresinde teslim edilmeyen evrak sayısı(% oranı)	0	0	10
	• Müşteri memnuniyeti oranı %	100	0	100
17	TEMİZLİK HİZMETLERİ			
	• Uygun olmayan hizmet %	0	0	0
	• Müşteri memnuniyeti oranı %	100	0	100
18	GÜVENLİK HİZMETLERİ			
	• Nöbet çizelgesine uyum oranı %?	85	15	100
	• Müşteri memnuniyet oranı %?	100	0	100
	• Tedarikçinin vukuat oranı %?	20	20	0
19	HUKUK FAALİYETLERİ			
	• Dava sürelerine uyum oranı %?			

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan...../.../20... REKTÖR	Sayfa No 4/7



HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI 2024 YILI KALİTE HEDEFLERİ

20	FARABİ			
	• Yıllık öğrenci değişim planına uyum oranı %?			
	• Müşteri memnuniyet oranı %?			
	• Anlaşmalara uyum oranı %?			
21	KADIN SORUNLARI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ FAALİYETLERİ			
	• Yıllık çalışma programına uyum Oranı % ?			
	• Yıllık faaliyet programına uyum Oranı % ?			
	• Müşteri memnuniyeti Oranı % ?			
22	SEYYİT TAHA İSLAMİ İLİMLER UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ FAALİYETLERİ			
	• Yıllık çalışma programına uyum Oranı % ?			
	• Yıllık faaliyet programına uyum Oranı % ?			
	• Müşteri memnuniyeti Oranı % ?			
23	PROJE KOORDİNASYON UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ FAALİYETLERİ			
	• Yıllık çalışma programına uyum Oranı % ?			
	• Yıllık faaliyet programına uyum Oranı % ?			
	• Müşteri memnuniyeti Oranı % ?			
	• Proje Tasarım Planına Uyum Oranı %?			
24	PERSONEL İŞLEMLERİ			
	• Çalışan memnuniyet oranı % ?			
	• Hatalı yapılan terfi oranı %?			
	• Hatalı yapılan intibak oranı %?			
	• Hatalı yapılan atama oranı %?			
	• Mesai saatlerine uyum oranı %?			

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan...../.../20... REKTÖR	Sayfa No 5/7



HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ

İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI

2024 YILI KALİTE HEDEFLERİ

	• Uygun Olmayan Hizmet Sayısı Oranı %?			
25	KÜTÜP HANE İŞLEMLERİ			
	• Yıllık plana uyum oranı %?			
	• Müşteri memnuniyet oranı %?			
	• Kullanıcı Oranı(akademik ve idari Personelin, öğrencinin) %?			
	• Abone olunan veri tabanlarının kullanım oranı % ?			
26	ARŞİV HİZMETLERİ			
	• Müşteri memnuniyeti oranı %			
	• Hatalı verilen evrak sayısı %			
	• Zarar gören arşivlik malzeme oranı %			
27	ULUSLARARASI İLİŞKİLER OFİSİ			
	• Dış ülkelerle Yapılan İkili anlaşma sayısı, kabul oranı %?			
	• Dış ülkelerle Yapılan İkili anlaşma sayısı, kabul oranı %?			
	• Dış kuruluşlarla Yapılan İkili anlaşma sayısı, kabul oranı %?			
	• Müşteri memnuniyet oranı %?			
28	PROJE KOORDİNASYON UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ FAALİYETLERİ			
	• Yıllık çalışma programına uyum Oranı % ?			
	• Yıllık faaliyet programına uyum Oranı % ?			
	• Müşteri memnuniyeti Oranı % ?			
	• Proje Tasarım Planına Uyum Oranı %?			
29	STRATEJİK YÖNETİM FAALİYETLERİ			
	• Bütçeye uyum oranı %?			

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan...../.../20... REKTÖR	Sayfa No 6/7



HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI 2024 YILI KALİTE HEDEFLERİ

	<ul style="list-style-type: none"> Birimlere göre yatırım projesi gerçekleştirme oranı ? 			
	<ul style="list-style-type: none"> Yasal sürelerle uyum oranı ? 			
	<ul style="list-style-type: none"> Stratejik Plana Uyum oranı 			
	Birimlere ait performans göstergelerinin yıllık gerçekleşme oranı (%)			
	İdari birim faaliyet raporlarının süresi içinde yayımlanmama oranı (%)			
30	TAŞINIR İŞLEMLERİ			
	<ul style="list-style-type: none"> Depo envanteri uyum oranı % ? 	100	0	100
	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri memnuniyet oranı % ? 	100	0	100
	<ul style="list-style-type: none"> Taleplerin karşılanma oranı % ? 	85	15	100
	<ul style="list-style-type: none"> Zamana uyum oranı % ? 	100	0	100
31	HİZMET İÇİ EĞİTİM			
	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri memnuniyeti oranı %? 			
	<ul style="list-style-type: none"> Eğitim planına uyum oranı ? 			
	<ul style="list-style-type: none"> Yeni Atananlar ve yer değiştirenler sayısı ile verilen oryantasyon eğitim sayısı oranı %? 			
32	KARİYER GELİŞTİRME UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ			
	<ul style="list-style-type: none"> Kariyerleri geliştirmeye yönelik rektörlüğe sunulan/kabul edilen öneri oranı % 			
	<ul style="list-style-type: none"> Üniversitenin iç ve dış Paydaşları ile ortak yürütülen proje sayısı oranı % 			
	<ul style="list-style-type: none"> Kariyer planlama ilgili etkinliklerin dijital ortamda yapılan faaliyetlere oranı % 			
	<ul style="list-style-type: none"> Tüm mezunlar/Ulaşılan mezun sayısı oranı % 			
	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri memnuniyet oranı % 			

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan...../.../20... REKTÖR	Sayfa No 7/7