



HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ

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 sonuçları,			
	<ul style="list-style-type: none">Fakültelerin Ayrı Ayrı Anket Sonuçları,			
	<ul style="list-style-type: none">Meslek Yüksek Okulları'nın ayrı ayrı anket sonuçları,			
	<ul style="list-style-type: none">Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nün Anabilim Dallarının ayrı ayrı anket sonuçları,	%65	%5	%70
2	ÇALIŞANLARIN EĞİTİMİ			Kişi başı X saat
	ÖN LİSANS -LİSANS EĞİTİM PROSESİ HEDEFİ			
	<ul style="list-style-type: none">Müşteri memnuniyet oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">Mezuniyet oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">Akademik takvime uyum % ?			
	<ul style="list-style-type: none">Mezuniyet not oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">Zamanında yapılmayan ders sayısı oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">Müşteri memnuniyet oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">Mezuniyet oranı % ?			
	SATIN ALMA PROSESİ HEDEFİ			
	<ul style="list-style-type: none">Satın alınan Malzemenin Geri Dönüş Oranı (% oranı) ?			
	<ul style="list-style-type: none">Temine uyum (% oranı) ?			
	<ul style="list-style-type: none">Müşteri memnuniyeti oranı %?			

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



HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ

2024 YILI KALİTE HEDEFLERİ

5	SÜREKLİ EĞİTİM PROSESİ HEDEFİ			
	• Müşteri memnuniyeti oranı %?			
	• Yıllık çalışma Programına uyum oranı % ?			
	• Açılmayan program oranı %?			
	• Yanlış yazılan sertifika/ katılım belgesi 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 %?	%65	%5	%70
	• Başvuru/mezuniyet oranı %?	%28	%12	%40
	• Akademik takvime uyum oranı %?	%100	%0	%00
	• Yapılamayan ders sayısı oranı %?	%0	%0	%100
	• Tasarım planına uyum oranı	%100	%0	%00
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		2023 KASIM

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



HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ

2024 YILI KALİTE HEDEFLERİ

10	ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ			
11	SAĞLIK-KÜLTÜR VE SPOR FAALİYETLERİ			
	<ul style="list-style-type: none">Müşteri Memnuniyet oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">Taleplerin karşılanma oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">Yemekhane memnuniyet oranı % ?			
12	BİLGİ İŞLEM FAALİYETLERİ			
	<ul style="list-style-type: none">Tamir süresi			
	<ul style="list-style-type: none">Tamir / bakım adedi (% oranı)			
	<ul style="list-style-type: none">Taleplere cevap verme süresi			
	<ul style="list-style-type: none">Yıllık bakım planına uyum oranı			
	<ul style="list-style-type: none">Taleplerin kendi imkânlarımız veya dış hizmet alımı ile karşılama oranı			
	<ul style="list-style-type: none">Müşteri Memnuniyet oranı %?			
13	BİLGİ EDİNME			
	<ul style="list-style-type: none">Müşteri memnuniyet oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">Başvuru/cevaplama oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">Cevaplama süresi oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">Hizmet Standartları Tablosuna uyum oranı %?			
14	YAPI İŞLERİ FAALİYETLERİ			
	<ul style="list-style-type: none">Tamir süresi			
	<ul style="list-style-type: none">Tamir / bakım adedi (%oranı)			
	<ul style="list-style-type: none">Cihaz kullanıcıların memnuniyet anketi (%oranı)			
	<ul style="list-style-type: none">Taleplere cevap verme süresi			

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



HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ

2024 YILI KALİTE HEDEFLERİ

	<ul style="list-style-type: none">Bakım onarım planına uyum oranıTaleplerin kendi imkânlarımız veya dış hizmet alımı ile karşılama oranı %?Projelere Uyum Oranı %?			
15	BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER FAALİYETİ			
	<ul style="list-style-type: none">Müşteri memnuniyet oranı %?Zamanında hazırlanamayan basın bülteni sayısıZamanında verilmeyen Sertifika ve katılım belge sayısı oranıYanlış hazırlanan sertifika/belge sayısı/oranı, Hatalı hazırlanan bülten sayısı			
16	EVRAK HİZMETLERİ			
	<ul style="list-style-type: none">Hatalı havale edilen evrak sayısı (% oranı)Süresinde teslim edilmeyen evrak sayısı(% oranı)Müşteri memnuniyeti oranı %			
17	TEMİZLİK HİZMETLERİ			
	<ul style="list-style-type: none">Uygun olmayan hizmet %Müşteri memnuniyeti oranı %			
18	GÜVENLİK HİZMETLERİ			
	<ul style="list-style-type: none">Nöbet çizelgesine uyum oranı %?Müşteri memnuniyet oranı %?Tedarikçinin vukuat oranı %?			
19	HUKUK FAALİYETLERİ			
	<ul style="list-style-type: none">Dava sürelerine uyum oranı %?			

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



HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ

2024 YILI KALİTE HEDEFLERİ

20	FARABİ			
	<ul style="list-style-type: none">• Yıllık öğrenci değişim planına uyum oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">• Müşteri memnuniyet oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">• Anlaşmalara uyum oranı %?			
21	KADIN SORUNLARI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ FAALİYETLERİ			
	<ul style="list-style-type: none">• Yıllık çalışma programına uyum Oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">• Yıllık faaliyet programına uyum Oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">• Müşteri memnuniyeti Oranı % ?			
22	SEYYİT TAHA İSLAMİ İLİMLER UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ FAALİYETLERİ			
	<ul style="list-style-type: none">• Yıllık çalışma programına uyum Oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">• Yıllık faaliyet programına uyum Oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">• Müşteri memnuniyeti Oranı % ?			
23	PROJE KOORDİNASYON UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ FAALİYETLERİ			
	<ul style="list-style-type: none">• Yıllık çalışma programına uyum Oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">• Yıllık faaliyet programına uyum Oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">• Müşteri memnuniyeti Oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">• Proje Tasarım Planına Uyum Oranı %?			
24	PERSONEL İŞLEMLERİ			
	<ul style="list-style-type: none">• Çalışan memnuniyet oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">• Hatalı yapılan terfi oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">• Hatalı yapılan intibak oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">• Hatalı yapılan atama oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">• Mesai saatlerine uyum oranı %?			

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan...../.../20...
REKTÖR

Sayfa No
5/7



HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ

2024 YILI KALİTE HEDEFLERİ

	<ul style="list-style-type: none">• Uygun Olmayan Hizmet Sayısı Oranı %?			
25	KÜTÜP HANE İŞLEMLERİ			
	<ul style="list-style-type: none">• Yıllık plana uyum oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">• Müşteri memnuniyet oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">• Kullanıcı Oranı(akademik ve idari Personelin, öğrencinin) %?			
	<ul style="list-style-type: none">• Abone olunan veri tabanlarının kullanım oranı % ?			
26	ARŞİV HİZMETLERİ			
	<ul style="list-style-type: none">• Müşteri memnuniyeti oranı %			
	<ul style="list-style-type: none">• Hatalı verilen evrak sayısı %			
	<ul style="list-style-type: none">• Zarar gören arşivlik malzeme oranı %			
27	ULUSLARARASI İLİŞKİLER OFİSİ			
	<ul style="list-style-type: none">• Dış ülkelerle Yapılan İkili anlaşma sayısı, kabul oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">• Dış ülkelerle Yapılan İkili anlaşma sayısı, kabul oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">• Dış kuruluşlarla Yapılan İkili anlaşma sayısı, kabul oranı %?			
	<ul style="list-style-type: none">• Müşteri memnuniyet oranı %?			
28	PROJE KOORDİNASYON UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ FAALİYETLERİ			
	<ul style="list-style-type: none">• Yıllık çalışma programına uyum Oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">• Yıllık faaliyet programına uyum Oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">• Müşteri memnuniyeti Oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">• Proje Tasarım Planına Uyum Oranı %?			
29	STRATEJİK YÖNETİM FAALİYETLERİ			
	<ul style="list-style-type: none">• Bütçeye uyum oranı %?			

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



HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ

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 % ?			
	<ul style="list-style-type: none">Müşteri memnuniyet oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">Taleplerin karşılanma oranı % ?			
	<ul style="list-style-type: none">Zamana uyum oranı % ?			
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