



## HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ 2019 YILI KALİTE HEDEFLERİ

| HEDEF NO | HEDEF ADI                                                         | Mevcut Hedef | Sapma | Yeni Hedef |
|----------|-------------------------------------------------------------------|--------------|-------|------------|
| 1        | Hizmet Kalite Puanını Arttırma Hedefi                             | %82          | %14   | %86        |
| 2        | Otomasyon Sorunlarını Çözme Hedefi                                | %90          | %8    | %92        |
| 3        | Öğrenci Memnuniyet Hedefi                                         | %83          | %14   | %86        |
| 4        | Birim Öğrenci İşlerinden Gelen Otomasyon Sorunlarını Çözme Hedefi | %93          | %6    | %94        |
| 5        | Çalışan Personelin Memnuniyet Hedefi                              | %81          | %17   | %83        |
| 6        | ÖSYM Kontenjanını Arttırma Hedefi                                 | 1299         |       | 1500       |
| 7        | Verilen Diploma/Belgelerin Hata Payını Düşürme Hedefi             | %2           |       | %1         |
| 8        | Gelen Yazılara Cevap Verme Süresini Azaltma Hedefi                | 2 İş Günü    |       | 1 İş Günü  |
| 9        | Diploma Basım Süresini Azaltma Hedefi                             | 5 Ay         |       | 4 Ay       |
|          |                                                                   |              |       |            |
|          |                                                                   |              |       |            |
|          |                                                                   |              |       |            |
|          |                                                                   |              |       |            |

|                                  |                                     |                 |
|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi | Onaylayan ...../.../20...<br>REKTÖR | Sayfa No<br>1/1 |
|                                  |                                     |                 |