



# HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ

## 2025 YILI KALİTE HEDEFLERİ

HEDEF NO	HEDEF ADI	MEVCUT HEDEF	SAPMA	YENİ HEDEF
1	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ</b>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>Ön Lisans ve Lisans öğrencilerinin sınıf bazında ayrı ayrı anket sonuçları,</li></ul>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>Fakültelerin Ayrı Ayrı Anket Sonuçları,</li></ul>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>Meslek Yüksek Okulları'nın ayrı ayrı anket sonuçları,</li></ul>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nün Anabilim Dallarının ayrı ayrı anket sonuçları,</li></ul>	%70	-%5	%70
2	<b>ÇALIŞANLARIN EĞİTİMİ</b>			Kişi başı X saat
3	<b>ÖN LİSANS -LİSANS EĞİTİM PROSESİ HEDEFİ</b>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri memnuniyet oranı % ?</li></ul>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>Mezuniyet oranı % ?</li></ul>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>Akademik takvime uyum % ?</li></ul>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>Mezuniyet not oranı %?</li></ul>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>Zamanında yapılmayan ders sayısı oranı %?</li></ul>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri memnuniyet oranı % ?</li></ul>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>Mezuniyet oranı % ?</li></ul>			
4	<b>SATIN ALMA PROSESİ HEDEFİ</b>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>Satın alınan Malzemenin Geri Dönüş Oranı (% oranı) ?</li></ul>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>Temine uyum (% oranı) ?</li></ul>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri memnuniyeti oranı %?</li></ul>			

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



# HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ

## 2025 YILI KALİTE HEDEFLERİ

5	<b>SÜREKLİ EĞİTİM PROSESİ HEDEFİ</b>			
	• Müşteri memnuniyeti oranı %?			
	• Yıllık çalışma Programına uyum oranı % ?			
	• Açılmayan program oranı %?			
	• Yanlış yazılan sertifika/ katılım belgesi oranı%?			
6	<b>BİLİMSEL ARAŞTIRMA PROJELERİ PROSESİ HEDEFİ</b>			
	• 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	<b>LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ HEDEFİ</b>			
	• Müşteri / Hizmet alan memnuniyeti oranı %?	%70	-%5	%70
	• Başvuru/mezuniyet oranı %?	%40	-%19	30
	• Akademik takvime uyum oranı %?	%100	0	%100
	• Yapılamayan ders sayısı oranı %?	%0	0	0,005
	• Tasarım planına uyum oranı	%100	%0	%100
8	<b>ÖĞRENCİ İŞLERİ FAALİYETLERİ</b>			
	• Müşteri memnuniyeti oranı %			
	• Hatalı verilen diploma oranı %			
	• Hatalı kayıt oranı % (Bilgisayar üzerinden yapılan e-devlet, bireysel yapılan)			
	• Talep edilen belge/verilen belge oranı %			
9	<b>TS EN ISO 9001:2015 BELGESİ ALMAK</b>	Belgemiz yok		2024 KASIM

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



## HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ 2025 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

## 2025 YILI KALİTE HEDEFLERİ

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

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



## HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ 2025 YILI KALİTE HEDEFLERİ

20	<b>FARABİ</b>			
	• Yıllık öğrenci değişim planına uyum oranı %?			
	• Müşteri memnuniyet oranı %?			
	• Anlaşmalara uyum oranı %?			
21	<b>KADIN SORUNLARI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ FAALİYETLERİ</b>			
	• Yıllık çalışma programına uyum Oranı % ?			
	• Yıllık faaliyet programına uyum Oranı % ?			
	• Müşteri memnuniyeti Oranı % ?			
22	<b>SEYYİT TAHA İSLAMİ İLİMLER UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ FAALİYETLERİ</b>			
	• Yıllık çalışma programına uyum Oranı % ?			
	• Yıllık faaliyet programına uyum Oranı % ?			
	• Müşteri memnuniyeti Oranı % ?			
23	<b>PROJE KOORDİNASYON UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ FAALİYETLERİ</b>			
	• Yıllık çalışma programına uyum Oranı % ?			
	• Yıllık faaliyet programına uyum Oranı % ?			
	• Müşteri memnuniyeti Oranı % ?			
	• Proje Tasarım Planına Uyum Oranı %?			
24	<b>PERSONEL İŞLEMLERİ</b>			
	• 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 2025 YILI KALİTE HEDEFLERİ

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

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



## HAKKÂRİ ÜNİVERSİTESİ 2025 YILI KALİTE HEDEFLERİ

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

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