

	İDARİ VE DESTEK HİZMETLERİ SÜREÇ KARTI	Doküman No	PRS-0006
		Yayın Tarihi	06.02.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Son Gözden Geçirme Tarihi	-

Sürecin Amacı	Üniversitenin bilişim hizmetleri, insan kaynakları, kültürel ve sosyal faaliyetler, kütüphane hizmetleri ve satın alma-mali işler süreçlerinin stratejik plan, mevzuat ve kalite güvence sistemi doğrultusunda bütüncül, etkili ve verimli biçimde yürütülmesini sağlamak.		
Sürecin Sorumlusu	Genel Sekreter		
Sürecin Girdileri	- Online iletişim, EBYS ve yazılı başvurular - Öğrenci başvuru ve talepleri - Personel başvuru ve talep formları - Etkinlik, tanıtım ve kulüp başvuruları - Kütüphane kaynak talepleri ve kullanıcı bildirimleri - Satın alma ve bütçe talepleri - Mevzuat, stratejik plan, iç yönergeler		
Sürecin Çıktıları	- Güncellenen yazılımlar, altyapı hizmetleri ve kullanıcı destekleri - Atama, görevlendirme ve özlük belgeleri - Tanıtım materyalleri, etkinlik sonuç raporları, sporcu lisansları - Kütüphane katalog ve erişim hizmetleri, yayınlar, danışmanlık raporları - Satın alma dosyaları, ödeme belgeleri, ihale evrakları - Hizmet içi eğitim kayıtları ve performans belgeleri - Öğrenci taleplerine verilen cevaplar		
Sürecin Faaliyetleri		Doküman	
- Bilişim Teknolojileri Faaliyetleri - İnsan Kaynakları Faaliyetleri - Kültürel ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri - Kütüphane Hizmetleri Faaliyetleri - Satın Alma ve Mali İşler Faaliyetleri - Öğrenci Kaynakları Faaliyetleri		2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu 4857 Sayılı İş Kanunu - Vakıf Yükseköğretim Kurumları Yönetmeliği - Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atanma Yönetmeliği - Öğretim Üyesi Dışındaki Öğretim Elemanı Kadrolarına Yapılacak Atamalarda uygulanacak Merkezi Sınav ile Giriş Sınavlarına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik - Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atanma Yönergesi - Öğretim Elemanları Görev Tanımları - İdari Personel Görev Tanımları - Yabancı Uyruklu Öğretim Elemanı İstihdamına İlişkin Usul ve Esaslar - Özlük Dosyalarının Arşivlenmesi ve Tutulmasına İlişkin Yönergesi - Kulüpler Birliği Yönergesi - Öğrenci Kulüp Tüzüğü - Kütüphane Faaliyetleri Yönergesi - Vakıf Yükseköğretim Kurumları İhale Yönetmeliği - Eğitim Öğretim Politika Metni - Çağ Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği	

Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir
Genel Sekreter

Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu
Kalite Yönetimi Koordinatörü

	İDARİ VE DESTEK HİZMETLERİ SÜREÇ KARTI	Doküman No	PRS-0006
		Yayın Tarihi	06.02.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Son Gözden Geçirme Tarihi	-

	- Lisans Üstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği - Muafiyet ve İntibak İşlemleri Yönergesi - Uygulamalı Eğitimler Yönergesi - Yurt Dışından Öğrenci Kabul Yönergesi - Engelli Öğrenci Yönergesi - İlgili İş Akışları - İlgili Formlar
İhtiyaç Duyulan Kaynaklar	- Beşerî Kaynaklar: Bilişim, insan kaynakları, öğrenci kaynakları, sosyal hizmetler, kütüphane ve finans personeli - Malî Kaynaklar: Bütçe ödenekleri, proje destek fonları, bağışlar - Fizikî Kaynaklar: Ofisler, laboratuvarlar, toplantı ve etkinlik alanları, kütüphane, arşiv
Sürecin Performans Kriterleri / Göstergeleri	- PG.1.1.1. Paydaşların katkılarıyla güncellenen müfredat sayısı - PG.1.1.2. Öğrencilerin kayıtlı oldukları programdan memnuniyet oranı - PG.1.1.3. Disiplinler arası ders sayısı - PG.1.1.4. Uzaktan ders sayısı - PG.1.1.5. Uzaktan derslerde öğrenci memnuniyeti oranı - PG.1.1.6. Öğrencilerin aktif öğrenmelerini mümkün kılacak uygulamalı ders sayısı - PG.1.1.7. Staj yapan öğrenci sayısı - PG.1.1.8. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları kapsamındaki ders sayısı - PG.1.2.1. Ön lisans, lisans ve lisansüstü programlarda burslu öğrenci oranı (%) - PG.1.2.2. Öğretim elemanı sayısı - PG.1.2.3. Eğiticinin eğitimi kapsamında yapılan etkinlik sayısı - PG.1.3.1. Erişilebilir engelsiz bina sayısı - PG.1.3.2. Engelsiz yaşama uygun hale getirilen eğitim araçları sayısı - PG.1.3.3. Öğrenci danışmanlığı hizmetinden memnuniyet oranı - PG.1.3.4. Psikolojik danışmanlık hizmetinden faydalanan öğrenci sayısı - PG.1.3.5. Öğrenci kariyer danışmanlığından faydalanan öğrenci sayısı - PG.1.3.6. Kariyer geliştirme ile ilgili düzenlenen etkinlik sayısı - PG.1.4.1. Öğrencilerin faydalandığı sosyal alan oranı (m²) - PG.1.4.2. Araştırma olanakları için öğrenci kullanımına (kampüs içi) sunulan

Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir
Genel Sekreter

Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu
Kalite Yönetimi Koordinatörü



İDARİ VE DESTEK HİZMETLERİ SÜREÇ KARTI

Doküman No	PRS-0006
Yayın Tarihi	06.02.2025
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

	bilgisayar sayısı - PG.1.4.3. Öğrenci başına düşen kitap sayısı - PG.1.4.4. Laboratuvar ve atölye sayısı - PG.2.1.1. Ulusal ve uluslararası kongrelere katılan öğretim elemanı sayısı - PG.2.1.2. Birimler tarafından düzenlenen ulusal/uluslararası düzeyde yapılan sempozyum, kongre, seminer gibi faaliyetlerin sayısı - PG.2.1.3. Bilimsel araştırma teşviklerinden yararlanan öğretim elemanı sayısı (Kurum içi ve dışı destekli) - PG.2.1.4. Bilimsel Araştırma Proje sayısı - PG.2.1.5. Ulusal/Uluslararası proje katılımcı ve/veya yürütücü sayısı. (AB, TÜBİTAK vb.) - PG.2.1.6. AR-GE harcamaları (yıllık öğrenci gelirin oranı %) - PG.2.3.1. Süresiz yayın sayısı (basılı ve e-yayın) - PG.2.3.2. Süreli yayın sayısı (basılı ve e-yayın) - PG.2.3.3. Veri tabanı sayısı - PG.2.3.4. Kütüphaneden faydalanan kişi sayısı - PG.3.1.3. Uluslararası tanıtım amaçlı fuar ve organizasyonlara katılım sayısı - PG.3.1.4. Düzenlenen uluslararası etkinlik sayısı (seminer, çalıştay, konferans, panel gibi) - PG.4.1.1. Öğrenci kulüpleri tarafından yürütülen sosyal sorumluluk proje sayısı - PG.4.1.2. ÇAĞ SOSAM tarafından yürütülen proje sayısı - PG.4.1.3. Sosyal sorumlulukla ilgili yürütülen bilimsel araştırmalar - PG.4.2.1. Üniversitenin Greenmetric indeksindeki sıralaması - PG. 4.2.2. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda yapılan proje sayısı - PG. 4.2.3. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda yapılan etkinlik sayısı (öğrenci kulüp etkinlikleri dâhil) - PG. 4.2.4. Kampüs içindeki yeşil alan oranı - PG.5.1.1. Akademik personel memnuniyet oranı - PG.5.1.2. İdari personel memnuniyet oranı - PG.5.1.3. Öğrenci genel memnuniyet oranı - PG.5.1.4. Mezun memnuniyet oranı
--	--

Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir
Genel Sekreter

Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu
Kalite Yönetimi Koordinatörü

	İDARİ VE DESTEK HİZMETLERİ SÜREÇ KARTI	Doküman No	PRS-0006
		Yayın Tarihi	06.02.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Son Gözden Geçirme Tarihi	-

	- PG.5.2.1. Kalite komisyonu toplantı sayısı - PG.5.2.2. Kalite Koordinatörlüğü toplantı sayısı - PG.5.2.3. İç değerlendirme rapor sayısı - PG.5.2.4. Kalite kültürünü yaymak amacıyla yapılan etkinlik sayısı (toplantı, çalıştay gibi) - PG.5.2.5. İç ve dış paydaşlarla kalite süreçleri ile ilgili yapılan değerlendirme ve toplantı sayısı - PG.5.3.1. Mezun Bilgi Sistemine kayıtlı öğrenci sayısı - PG.5.3.2. Mezunlarla birlikte yapılan etkinlik sayısı
Sürecin Performans Göstergeleri İzleme Ortamı	EBYS, KYBS, Digital ve Fiziksel Arşiv, Web Sayfası, ONİS
Performans Göstergeleri İzleme Sıklığı	Yıllık
Etkilendiği Süreç	Stratejik Yönetim Süreci, Eğitim Öğretim Süreci, Stratejik Yönetim Süreci
Etkilediği Süreç	Araştırma Geliştirme Süreci, Toplumsal Katkı Süreci, Stratejik Yönetim Süreci, Eğitim Öğretim Süreci
Süreçle İlgili Tehditler	A. Stratejik ve Yönetimsel Tehditler - İdari ve destek hizmetlerinin üniversitenin stratejik hedeflerini yeterince destekleyememesi - Süreçler arası koordinasyon eksikliği nedeniyle hizmetlerde bütüncül yaklaşımın zayıflaması - Kalite güvence sistemine ilişkin farkındalığın idari birimlerde düşük olması - Artan hizmet taleplerinin mevcut kapasiteyi aşması B. İnsan Kaynakları ile İlgili Tehditler - İdari personel sayısının iş yüküne oranla yetersiz kalması - Personelin mevzuat, dijital sistemler ve süreç yönetimi konularında yetkinlik eksiklikleri - Personel devir hızının artması nedeniyle kurumsal hafıza kaybı - Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yetersiz kalması C. Bilişim ve Dijital Altyapıya İlişkin Tehditler - EBYS, KYS ve diğer bilgi sistemlerinde yaşanabilecek teknik aksaklıklar - Siber güvenlik riskleri ve veri gizliliğinin ihlal edilmesi - Dijital arşivleme ve veri bütünlüğünde sorunlar - Kullanıcı destek hizmetlerinin gecikmesi D. Mali ve Satın Alma Süreçlerine İlişkin Tehditler - Bütçe kısıtları nedeniyle ihtiyaç duyulan hizmet ve yatırımların ertelenmesi - Satın alma ve ihale süreçlerinde mevzuata uyumsuzluk riski - Tedarik süreçlerinde gecikmelerin hizmet sürekliliğini etkilemesi - Mali işlemlerde hata veya usulsüzlük riski E. Paydaş Memnuniyetine Yönelik Tehditler

Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir
Genel Sekreter

Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu
Kalite Yönetimi Koordinatörü

	İDARİ VE DESTEK HİZMETLERİ SÜREÇ KARTI	Doküman No	PRS-0006
		Yayın Tarihi	06.02.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Son Gözden Geçirme Tarihi	-

	• Öğrenci ve personel taleplerine zamanında geri dönüş yapılamaması • Kütüphane, sosyal alanlar ve destek hizmetlerinden memnuniyetin düşmesi • Kültürel ve sosyal faaliyetlerin yetersiz kalması • Hizmet kalitesine ilişkin şikâyetlerin artması
Süreçle İlgili Fırsatlar	A. Stratejik ve Kurumsal Fırsatlar • İdari süreçlerin etkinleştirilmesiyle kurumsal verimliliğin artması • Kalite güvence sistemi aracılığıyla hizmet standartlarının yükseltilmesi • İdari ve destek hizmetlerinin eğitim-öğretim ve Ar-Ge süreçlerini daha güçlü desteklemesi • Kurumsal itibarın ve paydaş güveninin artması B. İnsan Kaynağına Yönelik Fırsatlar • Hizmet içi eğitimler ile idari personel yetkinliklerinin geliştirilmesi • Görev tanımları ve iş akışlarının netleştirilmesiyle iş verimliliğinin artması • Personel memnuniyetinin artırılması yoluyla kurumsal bağlılığın güçlenmesi • Dijital yetkinliklerin geliştirilmesi C. Dijitalleşme ve Bilişim Fırsatları • EBYS ve diğer dijital sistemlerin etkin kullanımıyla işlem sürelerinin kısalması • Dijital arşivleme ve otomasyon sayesinde hata oranlarının azalması • Kullanıcı destek hizmetlerinin çevrim içi kanallar üzerinden iyileştirilmesi • Veri temelli karar alma kültürünün güçlenmesi D. Mali ve Kaynak Yönetimi Fırsatları • Kaynakların etkin ve verimli kullanımı ile mali sürdürülebilirliğin desteklenmesi • Satın alma süreçlerinde şeffaflık ve izlenebilirliğin artırılması • Bağış ve proje destekleriyle ek kaynak yaratılması • Enerji ve kaynak verimliliği uygulamalarıyla maliyetlerin azaltılması E. Paydaş ve Sosyal Katkı Fırsatları • Öğrenci ve personel memnuniyetinin artırılması • Kültürel, sosyal ve sportif faaliyetlerle kampüs yaşamının zenginleştirilmesi • Kütüphane ve bilgi hizmetlerinin geliştirilmesiyle akademik başarıya katkı • Mezun ve dış paydaşlarla ilişkilerin güçlendirilmesi

Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir
Genel Sekreter

Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu
Kalite Yönetimi Koordinatörü