



GİRESUN ÜNİVERSİTESİ

**AKREDİTASYON, AKADEMİK DEĞERLENDİRME
VE KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ**

KURUMSAL AKREDİTASYON PROGRAMINA UYGUN

İDARİ BİRİM WEB SİTESİ DÜZENLEME KILAVUZU

kalite@giresun.edu.tr

GİRİŞ

Bu kılavuz, Giresun Üniversitesi idari birimlerinin web sitelerinin, Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından yürütülen Kurumsal Akreditasyon Programı (KAP) başta olmak üzere kurumsal kalite güvence standartlarına uygun şekilde düzenlenmesine yönelik olarak hazırlanmıştır. Kılavuz, idari birimlerin web sitelerinde yer alması gereken menüler, sayfalar, bilgiler ve diğer unsurların içerik yönüyle oluşturulmasına rehberlik etmektedir.

İdari birimler, üniversitenin akademik faaliyetlerinin kesintisiz yürütülmesini sağlayan temel destek yapılarıdır. Bu birimlerin web siteleri, sundukları hizmetlerin şeffaf bir şekilde kamuoyuyla paylaşılması, paydaşların ihtiyaç duydukları bilgilere kolay erişim sağlaması ve kurumsal kalite güvence sisteminin etkin işletilmesi açısından kritik öneme sahiptir.

Kılavuz'da, idari birim web sitelerinin temel ana menüleri (Hakkımızda, Personel, Hizmetler, Kalite, İletişim) korunarak bu menülerin alt menüleri ve bunlarla ilişkilendirilmiş sayfaların içeriklerinin oluşturulmasına yönelik temel hususlar, açıklamalar ve örnekler aktarılacaktır.

- **Örnek web sitesi yapısı:** <https://testidari.giresun.edu.tr/>

⚠ İdari birim web sitelerinin sürekli güncel kalması sağlanmalıdır. Sunulan hizmetlere dair duyurular, güncel gelişmeler, mevzuat değişiklikleri ve diğer önemli hususların anlık olarak paylaşılması, personel bilgileri, görev tanımları, iş akış süreçleri gibi sayfalarda düzenli güncelleme yapılması önemlidir.

⚠ Tüm bağlantıların çalışır durumda olduğuna dair gerekli kontroller düzenli aralıklarla yapılmalıdır. Form ve belgelerin güncelliği kontrol edilmeli, süresi geçmiş dokümanlar kaldırılmalı veya güncellenen versiyonlarıyla değiştirilmelidir.

İdari birimlerin şeffaflık, güvenilirlik ve iletişim ilkeleri çerçevesinde kamuoyunu bilgilendirmesi büyük oranda web siteleri üzerinden gerçekleşmektedir. Bu nedenle idari birim web siteleri, birimin dışı açılan kapısı olarak stratejik öneme sahiptir.

Aşağıda, sabit ana menüler altında alt başlıklarla idari birim sitelerinde hangi sayfaların ve içeriklerin yer alması gerektiğine dair kapsamlı bir şablon oluşturulmaya çalışılmıştır. İdari birimlerimizin bu şablona uygun içerikleri tasarlayarak web sitelerini güncellemeleri ve bu güncelliğin devamlılığını sağlamaları hususu, kalite süreçlerinin sağlıklı yürütülmesi bakımından önemlidir.

01. "HAKKIMIZDA" MENÜSÜ

Bu ana başlık, idari birimin genel tanıtımını yaparak paydaşlara kapsamlı bir bilgi sunmayı amaçlar. Alt başlıklar aracılığıyla birimin kimliği, tarihçesi, yönetim yapısı, temel özellikleri ve fiziksel altyapısı aktarılır.

► Genel Bilgiler (Tarihçe, Misyon ve Vizyon, Temel Değerler)
► İdari Birim Yönetimi
► Organizasyon Şeması
► İdari Birim Komisyonları
► Altyapı ve Fiziki İmkanlar

01.1. Genel Bilgiler

Bu sayfa, idari birimin temel tanıtım bilgilerini içerir ve ziyaretçilerin birim hakkında genel bir fikir edinmelerini sağlar. Sayfada aşağıdaki alt başlıklar detaylı şekilde ele alınmalıdır:

01.1.1. Tarihçe

İdari birimin kuruluşundan günümüze kadar geçirdiği süreç bu bölümde anlatılmalıdır. Tarihçe bölümü, birimin kurumsal hafızasını oluşturur ve paydaşların birimin gelişim sürecini anlamalarına yardımcı olur.

Bu bölümde şu bilgiler yer almalıdır:

- İdari birimin kuruluş yılı ve hangi gerekçelerle kurulduğu. Birimin kuruluş amacı, dönemin ihtiyaçları çerçevesinde açıklanmalıdır.
- Birimin zaman içinde geçirdiği yapısal değişiklikler, yeniden yapılanmalar ve büyüme süreçleri. Önemli dönüm noktaları kronolojik sırayla verilmelidir.
- İdari birimin fiziksel ve işlevsel olarak nasıl geliştiği. Yeni birimlerin eklenmesi, hizmet kapsamının genişlemesi, teknolojik dönüşümler gibi konular ele alınmalıdır.
- Varsa birimin aldığı ödüller, sertifikalar veya başarıları. Bu başarılar, birimin kurumsal gelişiminin somut göstergeleri olarak sunulmalıdır.

01.1.2. Misyon ve Vizyon

İdari birimin varoluş amacını ve gelecek hedeflerini tanımlayan bu bölüm, birimin stratejik yönelimini ortaya koyar. Misyon ve vizyon ifadeleri, üniversitenin genel misyon ve vizyonu ile uyumlu olmalıdır.

Misyon: İdari birimin varoluş amacını, temel görevlerini ve paydaşlarına karşı sorumluluklarını açıkça ifade eden kısa ve öz bir beyandır. Misyon ifadesi şu soruları yanıtlamalıdır: Birim ne yapar? Kime hizmet eder? Nasıl hizmet eder? Hangi değerleri benimser?

Vizyon: İdari birimin gelecekte ulaşmayı hedeflediği ideal durumu tanımlayan ilham verici bir beyandır. Vizyon ifadesi, birimin uzun vadeli hedeflerini, sektördeki konumlanma arzusunu ve topluma sağlamayı planladığı katkıları içermelidir.

Misyon ve vizyon ifadelerinin anlaşılır, gerçekçi, ölçülebilir hedefler içermesi ve paydaş katılımıyla oluşturulmuş olması önemlidir. Bu ifadeler düzenli aralıklarla (en az 5 yılda bir) gözden geçirilerek güncellenmelidir.

01.1.3. Temel Değerler

İdari birimin benimsediği ilkeler ve değerler bu bölümde sunulmalıdır. Temel değerler, birimin tüm faaliyetlerine rehberlik eden etik ilkeleri ve davranış standartlarını tanımlar.

Örnek temel değerler:

- Şeffaflık: Tüm süreçlerin ve kararların açık, izlenebilir ve hesap verebilir şekilde yürütülmesi.
- Kalite Odaklılık: Sunulan tüm hizmetlerde en yüksek kalite standartlarının hedeflenmesi ve sürekli iyileştirme anlayışının benimsenmesi.
- Paydaş Memnuniyeti: İç ve dış paydaşların beklentilerinin karşılanması ve aşılması için sürekli çaba gösterilmesi.
- Eşitlik ve Adalet: Tüm paydaşlara eşit ve adil muamele edilmesi, ayrımcılık yapılmaması.
- Yenilikçilik: Teknolojik gelişmelerin takip edilmesi, süreçlerin sürekli iyileştirilmesi ve yeni çözümlerin üretilmesi.
- Sürdürülebilirlik: Çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirlik ilkelerinin benimsenmesi.
- Ekip Çalışması: İş birliği kültürünün güçlendirilmesi ve ortak hedeflere yönelik birlikte çalışma anlayışının geliştirilmesi.

01.2. İdari Birim Yönetimi

Bu sayfa, idari birimin yönetim kadrosunu tanıtır. Birim yöneticilerinin görsel destekli tanıtımları, birimin kurumsal kimliğini güçlendirir ve paydaşların iletişim kuracakları kişileri tanımlarını sağlar.

Bu sayfada aşağıdaki bilgiler sunulmalıdır:

- Birim başkanı/müdürü hakkında detaylı bilgiler: Ad-soyad, unvan, fotoğraf, özgeçmiş özeti, eğitim durumu ve iletişim bilgileri.
- Şube müdürü/müdürleri hakkında benzer detaylı bilgiler: Her bir yöneticinin sorumluluk alanları ve yetkileri açıkça belirtilmelidir.
- Görev ve sorumluluk tanımları: Her bir yönetici pozisyonunun temel görevleri, karar alma yetkileri ve raporlama ilişkileri açıklanmalıdır.
- Yöneticilerin göreve başlama tarihleri ve varsa önceki dönem yöneticilerine ilişkin kısa bilgiler (kurumsal hafıza açısından).

01.3. Organizasyon Şeması

İdari birimin hiyerarşik yapısını ve birimler arası ilişkileri görsel olarak gösteren organizasyon şeması, paydaşların birimin yapısını anlamalarını kolaylaştırır. Bu sayfa hem birim bazlı hem de personel bazlı şemaları içermelidir.

01.3.1. Birim Bazlı Teşkilat Şeması

Bu şemada idari birimin alt birimleri (şubeler, birimler, ofisler vb.) ve bunların hiyerarşik ilişkileri gösterilmelidir. Şema, birimin genel yapısını ve iş bölümünü yansıtmalıdır. Her bir alt birimin ana fonksiyonları kısaca belirtilmelidir.

01.3.2. Personel Bazlı Teşkilat Şeması

Bu şemada ise her bir pozisyonda görev yapan personelin isimleri ile birlikte hiyerarşik yapı gösterilmelidir. Bu şema, kimin kime bağlı olduğunu, raporlama ilişkilerini ve iletişim hatlarını net olarak ortaya koyar. Organizasyon şemaları düzenli aralıklarla güncellenmeli, personel değişiklikleri derhal yansıtılmalıdır.

01.4. İdari Birim Komisyonları

Komisyonların varlığı, idari birimin kalite güvencesi ve süreç odaklı yönetim anlayışını destekler. Bu sayfada birimin bünyesinde yer alan tüm komisyonlara ilişkin detaylı bilgiler sunulmalıdır.

01.4.1. Birim Kalite Komisyonu

Birim Kalite Komisyonu, birimin kalite güvence süreçlerini yürüten temel yapıdır. Bu komisyona ilişkin aşağıdaki bilgiler sunulmalıdır:

- Komisyon üyelerinin listesi: Ad-soyad, unvan, komisyondaki görevi (başkan, üye, raportör vb.).
- Komisyonun toplantı sıklığı ve toplantı takvimi, toplantı tutanakları.
- Komisyonun görev ve sorumlulukları: Öz değerlendirme raporlarının hazırlanması, kalite izleme faaliyetlerinin koordinasyonu, iyileştirme önerilerinin geliştirilmesi vb.
- Komisyonun aldığı kararlar ve bu kararların uygulamaya geçirilme durumuna ilişkin bilgiler (kamuya açık olabilecek kısımlar).

01.4.2. Diğer Komisyonlar

İdari birimin yapısına göre aşağıdaki komisyonlar da bulunabilir ve her biri için benzer detaylı bilgiler sunulmalıdır:

- İş Sağlığı ve Güvenliği Komisyonu: İşyeri güvenliği ve çalışan sağlığına ilişkin önlemlerin planlanması ve izlenmesi.
- Etik Komisyonu: Birimin etik standartlarının belirlenmesi ve etik ihlallerinin değerlendirilmesi.
- Süreç İyileştirme Komisyonu: İş süreçlerinin analizi, iyileştirme önerilerinin geliştirilmesi ve uygulanması.

01.5. Altyapı ve Fiziki İmkânlar

Bu sayfada birimin fiziksel kaynaklarının ve altyapısının kapsamlı tanıtımı yapılmalıdır. Altyapı bilgileri, paydaşların birime fiziksel erişim ve hizmet alma süreçlerini planlamalarına yardımcı olur.

Bu sayfada aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- **Ofisler ve çalışma alanları:** Birimin kullandığı ofislerin konumları, oda numaraları ve buralarda sunulan hizmetler.

- **Toplantı odaları:** Kapasite bilgileri, teknik donanımları (projeksiyon, video konferans vb.) ve rezervasyon prosedürleri.
- **Teknik ekipmanlar:** Birimin hizmet sunumunda kullandığı önemli teknik altyapı ve ekipmanlar.
- **Kullanım kuralları:** Fiziksel alanların ve ekipmanların kullanım koşulları, randevu/rezervasyon gereksinimleri.
- **Engelsiz erişim olanakları:** Engelli bireylerin birime erişimini kolaylaştıran düzenlemeler (asansör, rampa, engelli tuvaleti vb.).

Fiziksel alanların güncel fotoğrafları da bu sayfada yer almalı ve düzenli aralıklarla güncellenmelidir.

i Altyapı ve fiziki imkânlar sayfası, özellikle yeni personel ve dış paydaşlar için önemli bir başvuru kaynağıdır. Bu nedenle bilgilerin doğruluğu ve güncelliği düzenli olarak kontrol edilmelidir.

02. "PERSONEL" MENÜSÜ

Bu menü, idari birimde görev yapan tüm personelin tanıtımını, iletişim bilgilerini ve görev tanımlarını içerir.

▸ İdari Personel
▸ Personel Dokümanları
▸ Görev Tanımları

02.1. İdari Personel

Bu sayfada idari birimde görev yapan tüm personelin kapsamlı bir listesi sunulmalıdır. Personel listesi, hiyerarşik sıraya göre düzenlenmeli ve aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Her bir personelin adı, soyadı ve unvanı: Personelin resmi unvanı (Şef, Memur, Bilgisayar İşletmeni vb.) açıkça belirtilmelidir.
- Pozisyon bilgisi: Personelin birim içindeki görev pozisyonu ve çalıştığı şube/birim.
- İletişim bilgileri: Kurumsal e-posta adresi ve dahili telefon numarası. Kişisel iletişim bilgileri paylaşılmamalıdır.
- Personelin sorumluluk alanları: Her personelin hangi konularda hizmet verdiği kısaca belirtilmelidir.
- Hizmet verdiği konular: Personelin uzmanlık alanı ve ilgilendiği işlemler listesi.
- Fotoğraf: Profesyonel ortamda çekilmiş, güncel bir fotoğraf (isteğe bağlı ancak önerilir).

Personel listesi düzenli olarak güncellenmeli, personel değişiklikleri derhal yansıtılmalıdır.

02.2. Personel Dokümanları

Bu başlık altında, idari personelin iş süreçlerinde ihtiyaç duyacağı resmi belgeler, formlar ve yönergeler sunulmalıdır. Bu sayfa, personelin günlük işlemlerini kolaylaştırmak ve standartlaştırmak amacıyla oluşturulmuştur.

Bu sayfada yer alması gereken dokümanlar:

- Yıllık izin formu: İzin başvuru formu, kullanım talimatları ve onay süreci açıklaması.

- Mesai takibi formu: Fazla mesai, nöbet ve vardiya bildirim formları.
- Görev tanımı talep formu: Yeni görev tanımı veya mevcut görev tanımında değişiklik talep formu.
- Harcırah formu: Yurtiçi ve yurtdışı görevlendirmeler için harcırah hesaplama ve talep formları.
- Eğitim talep formu: Hizmet içi eğitim, seminer veya konferans katılım talep formu.
- Malzeme talep formu: Büro malzemesi, ekipman ve diğer ihtiyaçlar için talep formu.
- Araç tahsis talep formu: Resmi araç kullanım talep formu.

02.3. Görev Tanımları

Bu sayfa, idari birimdeki her bir pozisyon için detaylı görev tanımlarını içerir. Görev tanımları, sorumlulukların net olarak belirlenmesini, hesap verebilirliğin sağlanmasını ve iş süreçlerinin standartlaştırılmasını destekler.

Her bir pozisyon için aşağıdaki bilgiler sunulmalıdır:

- Pozisyon adı ve kadro unvanı: Resmi unvan ve varsa özel pozisyon ismi.
- Bağlı olduğu pozisyon: Hiyerarşik olarak kime raporlama yaptığı.
- Sorumlu olduğu pozisyonlar: Varsa astlarının listesi.
- Ana görev ve sorumluluklar: Pozisyonun temel iş tanımı ve günlük/haftalık/aylık görevleri.
- Yetki sınırları: Karar alma, harcama, imza vb. yetkileri.
- Nitelik gereksinimleri: Pozisyon için aranan eğitim, deneyim ve yetkinlikler.
- Performans göstergeleri: Pozisyonun başarı ölçütleri.
- İş ilişkileri: Birim içi ve birim dışı koordinasyon gerektiren pozisyon ve birimler.
- Görev devri prosedürü: Görevden ayrılma durumunda devir teslim esasları.

Görev tanımları, ilgili standartlar ve mevzuat çerçevesinde hazırlanmalı ve düzenli aralıklarla gözden geçirilmelidir.

i Görev tanımları, yeni başlayan personelin oryantasyonu, performans değerlendirmesi ve iş yükü analizi için kritik bir başvuru kaynağıdır. Bu nedenle detaylı ve güncel tutulması önemlidir.

03. "HİZMETLER" MENÜSÜ

Bu menü, idari birimin sunduğu tüm hizmetlerin kapsamlı bir şekilde tanıtıldığı bölümdür. Hizmetler menüsü, paydaşların birimin ne tür hizmetler sunduğunu, bu hizmetlerden nasıl yararlanabileceklerini ve karşılaştıkları sorunlarda nasıl destek alabileceklerini öğrenmelerini sağlar.

► Verilen Hizmetler
► Kullanıcı Yardımı

03.1. Verilen Hizmetler

Bu sayfada birimin sunduğu tüm hizmetlerin kapsamlı bir listesi ve açıklamaları yer almalıdır. Her hizmet için detaylı bilgi sayfası oluşturulmalı veya aşağıdaki bilgiler liste halinde sunulmalıdır:

Her hizmet için verilmesi gereken bilgiler:

- Hizmet adı: Hizmetin resmi ve/veya yaygın kullanılan adı.
- Hizmet tanımı: Hizmetin ne olduğu, kapsamı ve amacı hakkında detaylı açıklama.
- Hizmet veren birim/personel: Hizmetin hangi birim veya personel tarafından sunulduğu.
- Hedef kitle: Hizmetten kimler yararlanabilir (öğrenci, personel, dış paydaş vb.).
- Başvuru koşulları: Hizmetten yararlanmak için gerekli şartlar ve belgeler.
- Başvuru yöntemi: Online, yüz yüze, telefon, e-posta vb. başvuru kanalları.
- Gerekli belgeler: Başvuru için gerekli belgelerin listesi.
- İşlem süresi: Başvurudan sonuç alınmasına kadar geçen tahmini süre.
- Ücret bilgisi: Hizmetin ücretsiz olup olmadığı, ücretli ise miktarı ve ödeme yöntemi.
- İlgili mevzuat: Hizmetle ilgili yasal düzenlemelere referans.
- Sıkça sorulan sorular: Hizmetle ilgili sık sorulan sorular ve cevapları.

03.3. Kullanıcı Yardımı

Bu sayfa, paydaşların karşılaştıkları sorunların çözümü için kapsamlı bir rehber niteliğindedir. Kullanıcı yardımı sayfası, self-servis sorun çözümünü teşvik eder ve destek birimlerinin iş yükünü azaltır.

Bu sayfada aşağıdaki içerikler yer almalıdır:

- Sorun giderme rehberleri: Sık karşılaşılan sorunlar ve adım adım çözüm yöntemleri.
- Video rehberler: Karmaşık işlemler için görsel anlatımlar (varsa).
- Teknik destek bilgileri: Teknik sorunlar için iletişim bilgileri ve destek saatleri.
- Başvuru takibi: Yapılan başvuruların durumunu sorgulama yöntemleri.
- Şikâyet ve öneri kanalları: Memnuniyetsizlik durumunda başvurulacak kanallar.
- Acil durum iletişim bilgileri: Acil durumlar için ulaşılacak kişi ve numaralar.

04. "KALİTE" MENÜSÜ

Kalite menüsü, idari birimin kalite güvence çalışmalarını, sürekli iyileştirme faaliyetlerini ve kurumsal performansını şeffaf bir şekilde sunan kritik bir bölümdür. Bu menü, birimin kalite kültürünü yansıtır ve akreditasyon süreçleri için temel kanıt kaynağı oluşturur.

► Kalite Politikası
► Birim Kalite Komisyonu
► Birim PUKÖ Formları
► Paydaş Listesi
► İç Kontrol
► Raporlar
► İş Akış Süreçleri
► Mevzuat

04.1. Kalite Politikası

Bu sayfada idari birimin kalite politikası detaylı olarak sunulmalıdır. Kalite politikası, birimin kalite güvence sisteminin temel taşıdır ve tüm kalite faaliyetlerine yön verir.

Kalite politikası sayfasında aşağıdaki içerikler yer almalıdır:

- İdari birimin kalite politikası dokümanı: Birimin kalite anlayışını, taahhütlerini ve hedeflerini açıkça ifade eden resmi politika metni.
- Üniversite genel kalite politikasına uyum detayları: Birimin politikasının üniversitenin genel kalite politikasıyla nasıl uyumlu olduğunun açıklaması.
- Kalite hedefleri: Kısa, orta ve uzun vadeli kalite hedefleri, somut ve ölçülebilir göstergelerle birlikte.
- Sürekli iyileştirme yaklaşımı: Birimin sürekli iyileştirme anlayışı ve bu doğrultuda uygulanan yöntemler.
- Kalite politikasının gözden geçirilme periyodu ve son güncelleme tarihi.

04.2. Birim Kalite Komisyonu

Bu sayfada birim kalite komisyonuna ilişkin kapsamlı bilgiler sunulmalıdır. Kalite komisyonu, birimin kalite güvence sisteminin etkin işletilmesinden sorumlu temel yapıdır.

Komisyon sayfasında aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- Komisyon üyelerinin listesi: Ad, soyad, unvan, komisyondaki görevi.
- Komisyonun oluşum süreci: Üyelerin nasıl seçildiği/atandığı.
- Görev ve sorumluluklar: Komisyonun temel görevleri ve yetkileri.
- Çalışma esasları: Toplantı sıklığı, karar alma mekanizmaları, raporlama ilişkileri.
- Toplantı tutanakları: Geçmiş toplantıların tutanakları (kamuya açık kısımlar).
- Faaliyet raporları: Komisyonun dönemsel faaliyet raporları.
- Alınan kararlar ve uygulama durumları: Komisyon kararlarının takibi.

04.3. Birim PUKÖ Formları

PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) döngüsü, sürekli iyileştirmenin temel aracıdır. Bu sayfada birimin PUKÖ çalışmalarına ilişkin formlar ve döngü örnekleri sunulmalıdır.

Bu sayfada aşağıdaki içerikler yer almalıdır:

- Stratejik plan ve hedeflere yönelik yıllık PUKÖ formları: Her stratejik hedef için ayrı PUKÖ döngüsü takibi.
- Süreç iyileştirme formları: İyileştirme fırsatlarının tespiti, analizi ve eylem planları.
- Faaliyet sonuçları: PUKÖ döngüsü kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerin sonuçları.
- Dış ve iç paydaş geri bildirimlerini içeren raporlar: Paydaş geri bildirimlerinin PUKÖ döngüsüne entegrasyonu.
- PUKÖ döngüsü örnekleri: Tamamlanmış PUKÖ döngüsü örnekleri ve elde edilen sonuçlar.

04.4. Paydaş Listesi

Bu sayfada idari birimin iç ve dış paydaşlarının kapsamlı bir listesi sunulmalıdır. Paydaş listesi, birimin hizmet verdiği ve etkileşimde bulunduğu tüm kesimleri tanımlar.

Paydaş listesinde aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

İç Paydaşlar:

- Öğrenciler: Lisans, yüksek lisans, doktora öğrencileri.
- Akademik personel: Öğretim üyeleri, öğretim görevlileri, araştırma görevlileri.
- İdari personel: Birim çalışanları ve diğer idari birimler.
- Yönetim: Rektörlük, dekanlar, müdürler.

Dış Paydaşlar:

- Kamu kurumları: YÖK, bakanlıklar, belediyeler.
- Özel sektör: İş birliği yapılan firmalar, tedarikçiler.
- Mezunlar: Üniversite mezunları.
- Toplum: Yerel halk, sivil toplum kuruluşları.

Her paydaş grubu için aşağıdaki bilgiler eklenmelidir:

- Paydaş katılımı sağlanan süreçler (anketler, toplantılar, danışma kurulları)
- Paydaşlarla yürütülen iş birlikleri ve projeler
- Geri bildirim mekanizmalarının etkinliğine dair analizler

04.5. İç Kontrol

Bu başlık altında birimin iç kontrol sistemine ilişkin bilgiler sunulmalıdır. İç kontrol, birimin faaliyetlerinin etkin, verimli ve mevzuata uygun yürütülmesini güvence altına alır.

04.5.1. Etik İlkeler

İdari süreçlerde uyulması gereken etik kurallar bu bölümde detaylandırılmalıdır:

- Akademik ve idari dürüstlük ilkeleri
- Çıkar çatışması politikası ve beyan prosedürleri
- Gizlilik ve veri koruma yükümlülükleri

- Etik ihlallerin bildirim mekanizmaları
- Etik ihlal değerlendirme ve yaptırım süreçleri

04.5.2. Hizmet Envanteri ve Standartları

Birimin sunduğu tüm hizmetlerin envanteri ve her hizmet için belirlenen standartlar bu bölümde sunulmalıdır:

- Hizmet listesi ve kategorileri
- Her hizmet için belirlenen kalite standartları
- Hizmet sunum süreleri ve taahhütleri

04.5.3. Hassas Görevler

Risk içeren ve özel dikkat gerektiren görevlerin tanımı bu bölümde yapılmalıdır:

- Hassas görevlerin listesi ve tanımları, sorumluluk sahipleri
- Risklerin tanımı ve olası sonuçları
- Kontrol mekanizmaları ve önleyici tedbirler
- Denetim ve izleme prosedürleri

04.6. Raporlar

Bu sayfada birimin çeşitli raporları arşivlenmeli ve paydaşların erişimine sunulmalıdır:

04.6.1. Birim Öz Değerlendirme Raporları (BÖDR)

Birimin kendi performansını değerlendirdiği yıllık öz değerlendirme raporları bu bölümde sunulmalıdır. Raporlar, güçlü yönler, iyileştirmeye açık alanlar ve gelişim planlarını içermelidir.

04.6.2. Birim Faaliyet Raporları

Birimin yıllık faaliyet raporları bu bölümde yer almalıdır. Faaliyet raporları, dönem içinde gerçekleştirilen faaliyetlerin, hedeflere ulaşma durumunun ve kaynak kullanımının özetini içermelidir.

04.7. İş Akış Süreçleri

Bu sayfada birimde gerçekleştirilen tüm süreçlerin adımları ve işleyişi görselleştirilmelidir. İş akış şemaları, süreçlerin standartlaştırılmasını ve verimliliğin artırılmasını sağlar.

İş akış süreçleri sayfasında aşağıdaki içerikler yer almalıdır:

- Temel hizmet süreçleri için akış diyagramları
- Her süreç için adım adım açıklamalar
- İlgili formlar ve belgelere referanslar
- Süreç sahipleri ve iletişim bilgileri

04.8. Mevzuat

Bu sayfada idari birimi ilgilendiren tüm mevzuat toplu ve kategorize edilmiş şekilde sunulmalıdır:

- **Kanunlar:** Birimin faaliyet alanıyla ilgili temel kanunlar.
- **Yönetmelikler:** Üniversite ve birime özgü yönetmelikler.
- **Yönergeler:** Uygulama esaslarını belirleyen yönergeler.
- **Usul ve esaslar:** Detaylı uygulama prosedürleri.
- **Kalite güvencesiyle ilgili resmi mevzuatlar:** YÖK kalite güvencesi mevzuatı vb.
- **Genelgeler ve duyurular:** Güncel genelgeler ve resmi duyurular.

Her mevzuat için yürürlük tarihi, son güncelleme tarihi ve tam metin erişim bağlantısı sağlanmalıdır. Mevzuat değişiklikleri düzenli olarak takip edilmeli ve sayfa güncellenmelidir.

✓ Kalite menüsündeki tüm içerikler, birimin kurumsal hafızasının ve kalite kültürünün önemli bir parçasıdır. Bu nedenle arşivleme ve güncel tutma konusunda özel özen gösterilmelidir.

05. "SIKÇA SORULAN SORULAR" MENÜSÜ

Bu menü, paydaşların birim hakkında en sık sordukları soruları ve bunların cevaplarını içerir. SSS sayfası, kullanıcıların hızlı bilgi edinmesini sağlar ve destek birimlerinin iş yükünü azaltır.

SSS sayfasının etkin olması için aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir:

- Sorular kategorilere ayrılmalıdır (genel bilgiler, hizmetler, başvuru süreçleri vb.).
- Cevaplar kısa, net ve anlaşılır olmalıdır.
- Detaylı bilgi gerektiren konularda ilgili sayfalara bağlantı verilmelidir.
- Sorular, gerçek kullanıcı sorularından derlenmeli ve düzenli olarak güncellenmelidir.
- Arama fonksiyonu eklenmesi kullanılabilirliği artıracaktır.
- Cevap bulamayan kullanıcılar için iletişim kanalları belirtilmelidir.

Örnek SSS kategorileri:

- **Genel Bilgiler:** Birimin çalışma saatleri, konumu, iletişim bilgileri.
- **Hizmetler:** Sunulan hizmetler, yararlanma koşulları, ücretler.
- **Başvuru Süreçleri:** Başvuru yöntemleri, gerekli belgeler, işlem süreleri.
- **Teknik Konular:** Sistem kullanımı, şifre işlemleri, erişim sorunları.
- **Şikâyet ve Öneri:** Geri bildirim kanalları, değerlendirme süreçleri.

06. "İLETİŞİM" MENÜSÜ

Bu menü, paydaşların birimle iletişim kurması için gerekli tüm bilgileri içerir.

▸ İletişim Bilgileri
▸ Telefon Rehberi
▸ Konum ve Ulaşım
▸ İletişim Formu

06.1. İletişim Bilgileri

Birimin temel iletişim bilgileri bu sayfada sunulmalıdır:

- Genel telefon numarası ve santral bilgisi, e-posta adresi
- Posta adresi (tam adres)
- Sosyal medya hesapları (varsa)
- Faks numarası (varsa)

06.2. Telefon Rehberi

Birimde görevli tüm personelin iletişim bilgileri bu sayfada sunulmalıdır:

- Personel adı, soyadı ve unvanı
- Dahili telefon numarası
- E-posta adresi
- Oda numarası, Görev/sorumluluk alanı

06.3. Konum ve Ulaşım

Birimin fiziksel konumu ve ulaşım bilgileri bu sayfada detaylı şekilde sunulmalıdır:

- Harita görseli veya Google Maps entegrasyonu
- Kampüs içi konum tarifi

06.4. İletişim Formu (Bize Ulaşın Sekmesi)

Paydaşların birimle kolayca iletişim kurabilmesi için çevrimiçi iletişim formu sunulmalıdır. Form gönderildikten sonra kullanıcıya onay mesajı gösterilmeli ve belirlenen süre içinde yanıt verilmelidir.

07. "İDARİ BİRİME ÖZGÜ BAŞLIKLAR"

Her idari birimin kendine özgü yapısı ve faaliyet alanları doğrultusunda, yukarıdaki standart menülerin yanı sıra birime özel başlıklar da eklenmelidir. Aşağıda bazı idari birim örnekleri ve önerilen özel başlıklar verilmiştir:

07.1. Sivil Savunma Birimi

Sivil Savunma Birimi için önerilen özel başlıklar:

- Acil Durum Planları: Yangın, deprem, sel gibi acil durumlar için eylem planları.
- Tahliye Planları: Bina bazlı tahliye planları ve toplanma alanları.
- Eğitim Takvimleri: Sivil savunma eğitimleri ve tatbikat programları.
- Acil İletişim Bilgileri: Acil durumlarda aranacak numaralar ve kişiler.

07.2. Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı

Kütüphane birimi için önerilen özel başlıklar:

- Veritabanları: Abone olunan elektronik veritabanları ve erişim bilgileri.
- Katalog Tarama: Online katalog erişimi.
- Üyelik İşlemleri: Kütüphane üyeliği ve kart işlemleri.
- Ödünç Alma Kuralları: Kitap ödünç alma süreleri ve kuralları.
- Çalışma Alanları: Bireysel ve grup çalışma alanları rezervasyonu.

07.3. Personel Daire Başkanlığı

Personel birimi için önerilen özel başlıklar:

- Personel Alımları: Güncel personel alım ilanları ve başvuru süreçleri.
- İzin İşlemleri: İzin türleri, başvuru ve takip süreçleri.
- Özlük İşlemleri: Özlük dosyası işlemleri ve belge talepleri.
- Performans Değerlendirme: Değerlendirme süreçleri ve formları.
- Hizmet İçi Eğitim: Eğitim programları ve katılım bilgileri.

07.4. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

Öğrenci işleri birimi için önerilen özel başlıklar:

- Kayıt İşlemleri: Kayıt yenileme, dondurma, silme işlemleri.
- Not İşlemleri: Transkript, not itiraz, not düzeltme süreçleri.
- Mezuniyet İşlemleri: Mezuniyet başvurusu ve diploma işlemleri.
- Yatay/Dikey Geçiş: Geçiş başvuruları ve değerlendirme süreçleri.
- Burslar ve Destekler: Burs programları ve başvuru süreçleri.

07.5. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

Bilgi işlem birimi için önerilen özel başlıklar:

- E-posta Hizmetleri: Kurumsal e-posta hesabı işlemleri.
- Ağ ve İnternet: Kampüs ağı ve kablosuz internet bilgileri.
- Yazılımlar: Lisanslı yazılımlar ve kullanım hakları.
- Teknik Destek: Arıza bildirimi ve destek talep süreçleri.
- Bilgi Güvenliği: Güvenlik politikaları ve öneriler.

✓ İdari birime özgü başlıklar, ilgili birimin faaliyet alanı ve paydaş ihtiyaçları göz önünde bulundurularak tasarlanmalı ve düzenli olarak güncellenmelidir.

SON NOTLAR

✓ Her idari birimin kendine özgü başlıkları varsa bunlar da ilgili menülere eklenmeli, bunlara yönelik mevzuat da yine ilgili sayfalarda yer almalıdır.

✓ Web sitelerindeki bağlantıların çalışıp çalışmadığı, verilerin güncelliği gibi hususlar belirli aralıklarla (en az ayda bir) ilgili sorumlular tarafından denetlenmelidir.

✓ Paydaş geri bildirimleri düzenli olarak toplanmalı, değerlendirilmeli ve web sitesi içerikleri bu doğrultuda iyileştirilmelidir.

✓ Tüm içerikler erişilebilirlik standartlarına uygun olmalı, engelli bireylerin de web sitesini etkin kullanabilmesi sağlanmalıdır.

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ

AKREDİTASYON, AKADEMİK DEĞERLENDİRME VE KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

kalite@giresun.edu.tr