1. **AMAÇ**

Bu kılavuz; Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan “Proses Kartı”nın nasıl doldurulacağını anlatmak amacıyla hazırlanmıştır.

1. **KAPSAM**

Bu kılavuz, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi tüm proseslerini kapsar.

1. **SORUMLULUKLAR**

Bu kılavuzun hazırlanmasından Kalite Koordinatörlüğü ve uygulanmasından birim kalite sorumluları sorumludur.

1. **TANIMLAR** **VE KISALTMALAR**
	1. **Ana Prosesler:** Kuruluşun paydaşlara sunduğu hizmete doğrudan etkisi olan ve stratejik öneme sahip en üst seviyedeki prosestir.
	2. **Prosesler:** Ana prosesleri oluşturan ve birbirleriyle etkileşimde olan proseslerdir.
	3. **Alt Prosesler:** Prosesleri oluşturan ve daha alt düzeyde işleyişi olan proseslerdir.
2. **UYGULAMA**

Proses Kartı formundaki alanların doldurulmasına ilişkin açıklamalar, sırasıyla ve aynı başlıklar kullanılarak aşağıda yapılmıştır.

* 1. **Prosesin Adı:** Bu kısma hazırlanması düşünülen prosesin adı yazılır. Örneğin;

|  |  |
| --- | --- |
| **Prosesin Adı** | Kalite Koordinatörlüğü Proses Kartı, İMİDB Satın Alma Proses Kartı, Eğitim Fakültesi Proses Kartı vb. |

* 1. **Prosesin Türü:** Hazırlanacak olan prosesin türüne göre uygun seçenek işaretlenir. Örnek,

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Prosesin Türü** |[ ]  Ana Proses |[ ]  Proses |[ ]  Alt Proses |

* 1. **Proses Sahibi / Sorumlusu:** Bu kısma prosesin hangi birime ait olduğu ve kimin/kimlerin sorumlu olduğu yazılır. Sorumlu olarak, tüm personel yazılabileceği gibi birim içerisinde bir birimine ait bir proses tanımlanıp sadece o birim personelini sorumlu yazılabilir. Proses sahibi yazıldıktan sonra yeni satırdan sorumlu(lar) yazılacaktır. Örneğin;

|  |  |
| --- | --- |
| **Proses Sahibi/ Sorumlusu** | İdari Mali İşler Daire BaşkanlığıMemur, Bilgisayar İşletmeni, Şef, Müdür, Daire Başkanı vb. |

* 1. **Etkilendiği Prosesler:** Bu prosesin uygulanmasından ötürü etkilendiği prosesler belirtilir. Örneğin; İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı Proses Kartı, yönetimsel faaliyetlerinden ötürü Rektörlük, Genel Sekreterlik, Kalite Koordinatörlüğü vb. proses kartlardan etkilenebilir.

|  |  |
| --- | --- |
| **Etkilendiği Prosesler** | PRS-0000 Rektörlük Prosesi.PRS-0000 Genel Sekreterlik.PRS-0000 Kalite Koordinatörlüğü vb. |

* 1. **Etkilediği Prosesler:** Bu prosesin uygulanmasından ötürü etkilenen prosesler belirtilir. Bu etkileme proses düzeyinde olabileceği gibi alt proses düzeyinde de olabilir. Örneğin; İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı Proses Kartı, Üniversitemizin genel hizmetleri ile satın alma faaliyetlerini yürütmesi nedeniyle birçok proses ve alt proses kartını etkilemektedir. Aşağıdaki bölümde İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı örnek alınarak etkilenen prosesler yazılmıştır.

|  |  |
| --- | --- |
| **Etkilediği Prosesler** | PRS-0000 X Fakülte Prosesi.PRS-0000 BAP Koordinatörlüğü Prosesi.PRS-0000 BÜNSEM Merkez Müdürlüğü Proses.PRS-0000 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Prosesi vb. |

* 1. **Prosesin Amacı:** Bu prosesin ne için yürütüldüğünün ifadesi olarak yazılır. Bir birim (Yüksekokul, Koordinatörlük, Daire Başkanlığı vb.) için oluşturuluyor ise birimin sunduğu faaliyetlerin genel amacı yazılır. Birime ait alt bir birim veya faaliyet (Satın Alma, Diploma Hizmetleri, SKPDB Spor Hizmetleri Şube Müdürlüğü vb.) için oluşturuluyor ise o alt birimin/faaliyetin amacı yazılır.
	2. **Performans Kriterleri:** Bu kısma, “Birim Stratejik Plan”nında belirtilen kalite amaç ve hedefleri işlenir.

|  |
| --- |
| **Prosesin Hedefleri / Performans Kriterleri** |
| **İlişkili Olduğu Stratejik Plan No** | **Alt Kod** | **Performans Göstergeleri** | **Birim** | **İzleme Sıklığı** | **Raporlama Sıklığı** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |



1. **Birim:** Bu kısma istenilen ölçümün birimi yazılır. Örneğin Adet, Tutar, Sayı, Anket Sayısı, Etkinlik Sayısı, DÖF Sayısı vb.
2. **İzleme Sıklığı:** Belirtilen performans göstergesinin izlenme sıklığı (veri işleme sıklığı) yazılır. Yukarıdaki örnekten yola çıkarsak, Üniversitemiz ile ilgili yazılı, görsel ve sosyal medya üzerinde ne kadar sürede haber çıktığı hangi aralıkta izlenmelidir? Sorunun cevabı günlüktür. Bu durumda izlenme sıklığı günlük olacaktır.
3. **Raporlama Sıklığı:** Birimden istenilen veya birim tarafından belirlenen raporlanma sıklığı yazılır.
4. **Ölçme Metodu:** Bu kısma performans göstergesinin hangi şekilde ölçüldüğü yazılır. Yukarıdaki örnekten yola çıkarsak, bu kısma “Yazılı, görsel ve sosyal medyanın takibi.” veya bu alanda çalışan bir firma ile yapılan hizmet alımı sözleşmesi ile hizmet alım faaliyeti sonucu firmadan alınan raporlama yazılır.
	1. **GZTF Analizi (SWOT):** Belirli aralıklar ile veya yıllık olarak birim tarafından belirlenen/belirlenmiş güçlü, zayıf yönler ile tehditler ve fırsatlar yazılır.
	2. **Prosesin Girdileri:** Proses sistemine dâhil olan materyaller ya da bilgilerdir. Girdiler paydaşların ihtiyaçlarını karşılamak için sisteme sokulan ve paydaşların talepleri ve beklentileri doğrultusunda değiştirilen nesnelerdir. Prosesin girdilerin neler olabileceği hakkında aşağıdaki tabloda örnek verilmiştir.

|  |
| --- |
| **Prosesin Girdileri** |
| Örnek;* Akademik takvim.
* Yapılan başvurular ve talepler.
* Prosedürler (Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü, İç Tetkik Prosedürü vb.)
* Hazırlanan formlar, planlar, listeler.
* Paydaşlar ile yapılan görüşmeler, anketler.
* Kalite kayıtları.
* Tetkik sonuçları.
* Toplantılar.
* Talimatlar.
* vb.
 |

* 1. **Proses Faaliyetleri:** Yukarıda belirtilen “Prosesin Amacı” doğrultusunda yapılan genellikle kişi/kişiler bazında yürütülen, işin gereği yapılması gereken işler. Proses faaliyetleri ile sorumlularının kimler olabileceği hakkında aşağıdaki tabloda örnek verilmiştir.

|  |
| --- |
| **Proses Faaliyetleri** |
| **Faaliyet Adı** | **Faaliyet Sorumlusu** |
| Akademik takvimin hazırlanması. | Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı |
| Birimi yapılan başvuru ve taleplerin değerlendirilmesi.  | Kalite KomisyonuBirim Yöneticisi |
| Faaliyetler kapsamında tüm yazışmaların yapılması, dosyalanması muhafazası. | Tüm birim personelin |
| Satın alma işlemlerin yapılması. | Satın Alma Şube Personeli |
| Dış Kaynaklı Dokümanların takip edilmesi, güncellenmesi ve uygulanması. | İdari İşler Şube Müdürü |
| Yönerge, yönetmelik vb. dokümanların takip edilmesi, güncellenmesi ve uygulanması. | Daire BaşkanıYüksekokul, Enstitü, Merkez MüdürDekan,  |
| Haftalık ders programlarının hazırlanması. | Bölüm BaşkanlarıAna Bilim Başkanları |
| Kayıt silme ve kayıt dondurma işlemleri. | Fakülte, Yüksekokul, Enstitü öğrenci işleri personeli. |

* 1. **Prosesin Çıktıları:** Prosesin girdilerini birtakım işlemlerden geçirilmesi sonucunda ortaya çıkan ürün ve hizmettir. Prosesin çıktıları hakkında aşağıdaki tabloda örnek verilmiştir.

|  |
| --- |
| **Prosesin Çıktıları** |
| Örnek;* Akademik takvim.
* Raporlar,
* Yazışma yoluyla ve elektronik ortamda gelen/ giden tüm yazılar,
* Prosedürler (Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü, İç Tetkik Prosedürü vb.)
* Kurul Kararları.
* Web sayfasın yer alan ilan duyurular.
* SMS, Eposta kayıtları.
* Toplantı tutanları.
* vb.
 |

* 1. **Kontrol Kriterleri:** Proseste yürütülen işlemler sırasında yapılan uygunluk kontrollerindeki ölçümlerdir (uygunluk, doğruluk, miktar, süre vb.). Kontrol kriterleri hakkında aşağıdaki tabloda örnek verilmiştir.

|  |
| --- |
| **Kontrol Kriterleri** |
| Örnek;* Kurul kararları.
* Transkriptler.
* Karar Defterleri.
* İhale onay belgesi.
* Başvuru formları.
* Makam olurları.
* Tetkik sonuçları.
* Sınavlar, eğitimler.
* Düzeltici önleyici faaliyet talep formu
* Yıllık faaliyet raporu.
* vb.
 |

* 1. **Performans Kriterleri:** Performansın hangi ölçüm(ler) üzerinden değerlendirileceğini belirler. Performanskriterleri hakkında aşağıdaki tabloda örnek verilmiştir.

|  |
| --- |
| **Performans Kriterleri** |
| Örnek;* Paydaş memnuniyet düzeyi.
* Faaliyetlerin doğruluk oranı.
* Gerçekleştirilen faaliyet, etkinlik sayısı.
* Gerçekleştirilen faaliyet, etkinliklerden yararlanan kişi sayısı.
* Ön mali kontrolü yapılan dosya sayısı.
* Servis taleplerinin yerine getirilme sayısı.
* Birimden talep edilen her türlü faaliyetin gerçekleştirilme oranı.
* Birim Stratejik Planında belirtilen hedeflerin gerçekleştirilme oranı.
* vb.
 |

* 1. **Kaynaklar:** Çıktılara ulaşmak için gerekli olan her türlü öğelerdir. Kaynakların neler olabileceği hakkında aşağıdaki tabloda örnek verilmiştir.
* **İş gücü**: Çıktılara ulaşmak gerekli insan gücü olup, gerekli insan gücü sayısal ifade edilebileceği gibi görev unvanı belirtilerek de yazılabilir.
* **Bütçe**: Çıktılara ulaşmak için gerekli bütçe miktarı yazılır veya hazırlanan bütçe varsa atıf yapılır.
* **Çalışma Ortamı / Alt Yapı:** Çıktılara ulaşmak için gerekli bina, ofis, tesis, alt yapı (internet, elektrik vb.) öğelerdir.
* **Yazılım ve Donanım:** Çıktılara ulaşmak için gerekli otomasyon yazılımları, makine ve teçhizat, internet sayfası vb. öğelerdir.

|  |
| --- |
| **Kaynaklar** |
| **İş Gücü**  | **Bütçe** | **Çalışma Ortamı / Alt Yapı** | **Yazılım Donamım** |
| İdari PersonelAkademik PersonelGüvenlik GörevlisiUzman5 Uzman Personel2 Güvenlik GörevlisiProgram sayısı kadar öğretim elemanıvb. | Birim veya faaliyet için hazırlanan yıllık bütçe tutarı.600,000 TL | OfisYemekhaneKonferans SalonuLaboratuvarSpor Tesisiİnternet HizmetiYemekhane Hizmetivb. | EBYSOBSEKAPYÖKSİSBilgisayarYazıcıFotokopi MakinesiTraktörOtobüsvb. |

* 1. **Kullanılan İş Akış Şemaları:** Prosesin gerçekleştirilme süreçlerini adım adım gösteren birim tarafından hazırlanan dokümanlardır. Bu dokümanların bilgisine kalite koordinatörlüğü web sayfasında yer alan “LST-0000 Ana Doküman Listesi”nden ulaşabilirsiniz. Kullanılan iş akış şemalarının neler olabileceği hakkında aşağıdaki tabloda örnek verilmiştir.

|  |
| --- |
| **Kullanılan İş Akış Şemaları** |
| Örnek;* İAŞ-0000 Kurul Kararı Alma İş Akış Şeması
* İAŞ-0000 Öğrenci Mezuniyet İşlemleri İş Akış Şeması
* İAŞ-0000 Araç Tahsis İş Akış Şeması
* vb.
 |

* 1. **Kullanılan Dış Kaynaklı Dokümanlar:** Prosesin gerçekleştirilmesi için ilgili birim tarafından takip edilmesi ve uygulanması gereken, dış kurum/kuruluşlar tarafından hazırlanan dokümanlar yazılır. Bu dokümanların bilgisine kalite koordinatörlüğü web sayfasında yer alan “LST-0000 Ana Doküman Listesi”nden ulaşabilirsiniz. Kullanılan dış kaynaklı dokümanların neler olabileceği hakkında aşağıdaki tabloda örnek verilmiştir.

|  |
| --- |
| **Kullanılan Dış Kaynaklı Dokümanlar** |
| Örnek;* DIŞ-0000 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
* DIŞ-0000 2547 Sayılı Yükseköğretim Kurulu Kanunu
* DIŞ-0000 Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı
* DIŞ-0000 TS EN ISO 9001-2015 Kalite Yönetim Sistemi-Şartları
* vb.
 |

* 1. **Kullanılan Formlar** (Listeler, Planlar, Çizelgeler,Prosedürler, Talimatlar, El Kitapları, Kılavuzlar)**:** Prosesin gerçekleştirilmesi için Üniversitemiz tarafından veya ilgili birim tarafından oluşturulan ve kullanılan dokümanlar yazılır. Bu dokümanların bilgisine kalite koordinatörlüğü web sayfasında yer alan “LST-0000 Ana Doküman Listesi”nden ulaşabilirsiniz. Kullanılan formların neler olabileceği hakkında aşağıdaki tabloda örnek verilmiştir.

|  |
| --- |
| **Kullanılan Formlar** (Listeler, Planlar, Çizelgeler,Prosedürler, Talimatlar, El Kitapları, Kılavuzlar) |
| Örnek;* FRM-0000 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu
* LST-0000 Ana Doküman Listesi
* ÇZG-0000 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Takip Çizelgesi
* PRD-0000 Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü
* TLM-0000 Kantin Denetleme Talimatı
* OEL-0000 Oryantasyon Eğitimi El Kitabı
* KLV-0000 Proses Kartı Doldurma Kılavuzu
* vb.
 |

* 1. **Kullanılan Diğer Dokümanlar** ( Yönergeler, Yönetmelikler, Usul ve Esaslar, Raporlar): Prosesin gerçekleştirilmesi için Üniversitemiz tarafından veya ilgili birim tarafından oluşturulan ve kullanılan dokümanlar yazılır. Bu dokümanların bilgisine kalite koordinatörlüğü web sayfasında yer alan “LST-0000 Ana Doküman Listesi”nden ulaşabilirsiniz. Kullanılan diğer dokümanların neler olabileceği hakkında aşağıdaki tabloda örnek verilmiştir.

|  |
| --- |
| **Kullanılan Diğer Dokümanlar** ( Yönergeler, Yönetmelikler, Usul ve Esaslar, Raporlar, Planlar, Programlar) |
| Örnek;* YNT-0000 [ASBÜ Önlisans ve Lisans Eğitim Öğretim Ve Sınav Yönetmeliği](https://kms.kaysis.gov.tr/Home/Goster/40462)
* YNG-0000  [ASBÜ Sürekli Eğitim Uygulama Ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği](https://kms.kaysis.gov.tr/Home/Goster/39988)
* BEU-0000  [ASBÜ 2547 Sayılı Kanunun 50-D Statüsünden 33-A Maddesine Geçişine İlişkin Esas Ve Usuller](https://kms.kaysis.gov.tr/Home/Goster/139436)
* PLN-0000 2019-2023 ASBÜ Stratejik Planı
* PRG-0000 ASBÜ Performans Programı
* RPR-0000 Birim Faaliyet Raporu
* vb.
 |

* 1. **Kayıt Ortamı:** Prosese ilişkin dokümantasyonun muhafaza edildiği ortamı ifade eder. Kayıt ortamlarının nereler olabileceği hakkında aşağıdaki tabloda örnek verilmiştir.

|  |
| --- |
| **Kayıt Ortamı** |
| Örnek;* EBYS
* Sunucu
* Birim Arşivi
* Kurum Arşivi
* Sanal Disk (Bulut)
* Harici Disk
* vb.
 |

1. **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
	1. **İç Kaynaklı Dokümanlar**
* FRM-0000 Genel Doküman Örneği (Proses Kartı)

* 1. **Dış Kaynaklı Dokümanlar**

Dış Kaynaklı doküman bulunmamaktadır.

**REVİZYON BİLGİLERİ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RevizyonNo | RevizyonTarihi | Revizyon Açıklaması |
| 0 | - | İlk yayın. |