



T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Toplantı Tutanağı Formu

Doküman No	KYS-FR.032
İlk Yayın Tarihi	19.08.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	2/3

TOPLANTI KARAR TUTANAĞI

Toplantı Gündemi:

1. Kalite Güvence Sistemi ve Kalite Farkındalığının Geliştirilmesi
2. PUKÖ Döngüsü ve İş Süreçlerinde Uygulanması
3. Kalite Kapsamında Yapılan Duyuru ve Hizmet İçi Eğitim Etkinliklerine Katılım
4. Çalışma Ortamında İletişim ve Koordinasyonun Güçlendirilmesi
5. Telefon Çağrılarının Karşıllanması ve Gerekli Yönlendirmelerin Yapılması
6. Verilen Görevlerin Zamanında ve Eksiksiz Yerine Getirilmesi
7. Kurumsal Sorumluluk, İş Disiplini ve Hizmet Kalitesinin Sürdürülmesi

Toplantı Kararları:

1. Başkanlığımız personelinin kalite yönetim sistemi, kalite güvencesi anlayışı ve Üniversitemiz genelinde yürütülen kalite çalışmalarına ilişkin farkındalık düzeyinin artırılması amacıyla, Kalite Güvence Sistemi kapsamında yürütülen çalışmalar üzerinde durulmuştur. Bu kapsamda, Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanan kalite ve akreditasyon konulu **"1 Dakika Kalite"** video serisinin personel tarafından izlenmesinin önemi hatırlatılmış ve videoların izlenmesi gerektiği belirtilerek kalite çalışmaları konusunda toplantı ve eğitimler düzenlenmesine karar verilmiştir.
2. Toplantıda, kalite çalışmalarının temel unsurlarından biri olan **PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önem Al) döngüsü** üzerinde durulmuştur. PUKÖ yaklaşımının sürekli iyileştirme açısından taşıdığı önem açıklanmış; Başkanlığımız tarafından yürütülen iş ve hizmet süreçlerinde PUKÖ uygulamasının, işin planlanması aşamasından başlayarak uygulama, kontrol ve gerekli durumlarda düzeltici/iyileştirici önlemlerin alınmasına kadar devam eden bütüncül bir süreç olduğu hususunda personel bilgilendirilmiştir.
3. Başkanlığımız personeline yönelik olarak yapılan duyurular kapsamında; kalite çalışmaları doğrultusunda doldurulması, izlenmesi veya katılım sağlanması istenen anket, eğitim, bilgilendirme, video ve benzeri faaliyetler ile hem Personel Daire Başkanlığı hem de Cumhurbaşkanlığı Uzaktan Eğitim Kapısı üzerinden personele yönelik yapılan hizmet içi eğitimlere katılımın yeterli düzeyde olmadığı değerlendirilmiştir. Bu tür faaliyetlerin yalnızca bilgilendirme amacı taşımadığı, aynı zamanda kurumun kalite süreçlerine personel katkısının sağlanması ve süreçlerin izlenebilirliğinin artırılması açısından önem taşıdığı belirtilmiş, Başkanlığımızın kalite çalışmalarına yeterli katkının sağlanmasına karar verilmiştir.
4. Çalışma ortamında işlerin etkin ve verimli biçimde yürütülebilmesi için personelin hem kendi birimleri içerisinde hem de Başkanlığımızın diğer birimleri ve personeli ile iletişim ve koordinasyon içerisinde hareket etmesinin önemi üzerinde durulmuştur. Görevlerin yerine getirilmesi sırasında ihtiyaç duyulan bilgi ve desteğin zamanında paylaşılmasının, iş akışının kesintisiz sürdürülmesine katkı sağlayacağı belirtilmiştir.
5. Başkanlığımızın birimlerine ulaşan telefon çağrılarının karşılanmasının, kurumun hizmet sunumunda önemli bir iletişim unsuru olduğu ifade edilmiştir. Gelen çağrıların doğrudan ilgili personel veya birimin görev alanında bulunup bulunmadığına bakılmaksızın, mümkün olduğu ölçüde çağrıların cevaplanması ve başvuru sahibinin doğru kişi veya birime yönlendirilmesine yardımcı olunmasının kurumsal iletişim ve hizmet kalitesi bakımından önem taşıdığı, bu hususta tüm personelin gerekli özenin göstermesi istenilmiştir.

A





T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Toplantı Tutanağı Formu

Doküman No	KYS-FR.032
İlk Yayın Tarihi	19.08.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	3/3

6. Toplantıda, Başkanlığımızca personelin görev ve sorumlulukları kapsamında verilen iş ve görevlerin **zamanında, düzenli ve eksiksiz şekilde yerine getirilmesinin** hizmetlerin sürekliliği kamu kaynaklarının verimli kullanılması, herhangi bir hak kaybına sebep olmaması, cezai işlemlerle karşılaşılmasından ve iş süreçlerinin sağlıklı yürütülmesi açısından taşıdığı önem üzerinde durulmuştur. İşlerin gecikmesinin diğer iş süreçlerini ve ilgili personelin çalışma planını olumsuz etkileyebileceği belirtilerek, personelin kendisine verilen görevlerin süresini takip etmesi gerektiği ifade edilmiş, gerekli iletişim ve koordinasyonun sağlanmasına karar verilmiştir.

7. Toplantıda ele alınan hususlar genel olarak değerlendirilerek kalite çalışmalarının, iletişim ve koordinasyonun, görevlerin zamanında yerine getirilmesinin ve kurum içi iş birliğinin Başkanlığımız tarafından sunulan hizmetlerin etkinliği ve hizmet kalitesinin sürdürülebilmesi açısından birlikte değerlendirilmesi gerektiği vurgulanmış, Başkanlığımız personelinin görev ve sorumluluklarını yerine getirirken kalite, iş birliği, iletişim, koordinasyon, zamanında iş yapma ve hizmet odaklı çalışma ilkelerini gözetmesine; toplantıda belirtilen hususların günlük çalışma süreçlerine yansıtılmasına ve birim hizmetlerinin etkin, düzenli ve sürekli şekilde yürütülmesi için gerekli hassasiyetin gösterilmesine karar verilmiştir.

İyileştirme Önerileri:

- 1.
- 2.
- 3.

AK AYAR
İdari ve Mali İşler
Daire Başkanı

