



Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

İç Paydaş Memnuniyet Anket Sonuçları ve Değerlendirmesi 2024



A-İç Paydaş Anketi

Bu anket, Üniversitemizde mali yönetim ve kontrol sistemine ilişkin görevleri mali saydamlık ve hesap verebilirlik ilkeleri çerçevesinde yürüten Başkanlığımızın hizmet kalitesini ve memnuniyet düzeyini ölçmek, değerlendirmek ve iyileştirmeye açık alanlarının tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması amacı ile düzenlenmiştir.

Anket 2024 yılı için Başkanlığımız web sayfası

(<https://www.ktu.edu.tr/sgdb/form/2024-yili-ic-paydas-memnuniyet-anketi>)

adresinde ilan edilmiş olup; Üniversitemizde görev yapan akademik-idari personele resmi yazı, e-posta ve web sayfasında duyuru yapılarak anketin doldurulması istenmiştir

Başkanlığımız 05.12.2024-31.12.2024 tarihleri arasında online gerçekleştirilen, 12 maddeden oluşan anketimize üniversite genelinde 269 personel katılmıştır. 33 kişi objektif değerlendirme yapmadıklarından dolayı değerlendirmeye alınmamıştır.

Ankette katılımcılardan, 1-11 sorulara **"Katılıyorum, Kısmen Katılıyorum, Kararsızım, Kısmen Katılmıyorum, Katılmıyorum ve Fikrim yok"** 6 seçenek (1 ile 5 puan arası değerlendirme) şeklinde cevaplamaları istenmiştir.

Daire Başkanlığımızın, üniversitemiz personelinin anket çalışmamızın sonuçları ve ayrıntılı analizi aşağıdaki tablo ve grafiklerde sunulmuştur.

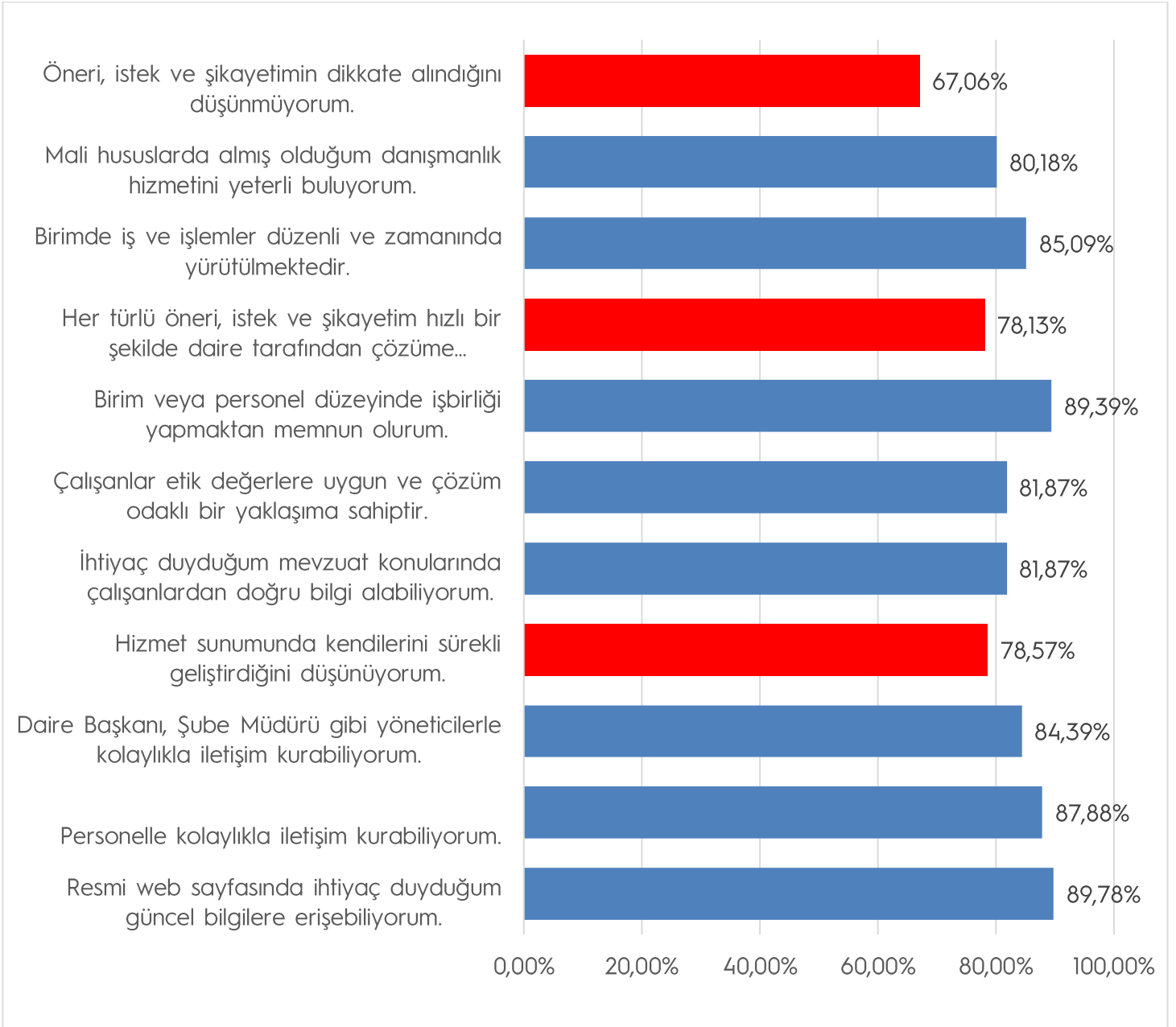


	Sorular		Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Toplam
İLETİŞİM	1-Resmi web sayfasında ihtiyaç duyduğum güncel bilgilere erişebiliyorum.	Kişi	6	5	10	59	151	231
		Oran%	2,60%	2,16%	4,33%	25,54%	65,37%	100,00%
	2-Personelle kolaylıkla iletişim kurabiliyorum.	Kişi	5	8	9	78	131	231
		Oran%	2,16%	3,46%	3,90%	33,77%	56,71%	100,00%
	3-Daire Başkanı, Şube Müdürü gibi yöneticilerle kolaylıkla iletişim kurabiliyorum.	Kişi	14	8	15	64	122	223
		Oran%	6,28%	3,59%	6,73%	28,70%	54,71%	100,00%

HİZMET ANLAYIŞI	4-Hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirdiğini düşünüyorum.	Kişi	15	20	33	53	102	223	
		Oran%	6,73%	8,97%	14,80%	23,77%	45,74%	100,00%	
	5-İhtiyaç duyduğum mevzuat konularında çalışanlardan doğru bilgi alabiliyorum.	Kişi	11	10	28	74	102	225	
		Oran%	4,89%	4,44%	12,44%	32,89%	45,33%	100,00%	
	6-Çalışanlar etik değerlere uygun ve çözüm odaklı bir yaklaşıma sahiptir.	Kişi	15	8	22	76	104	225	
		Oran%	6,67%	3,56%	9,78%	33,78%	46,22%	100,00%	
	7-Birim veya personel düzeyinde işbirliği yapmaktan memnun olurum.	Kişi	7	4	16	49	152	228	
		Oran%	3,07%	1,75%	7,02%	21,49%	66,67%	100,00%	
	8-Her türlü öneri, istek ve şikayetimi hızlı bir şekilde daire tarafından çözüme kavuşturulmaktadır.	Kişi	22	11	25	74	92	224	
		Oran%	9,82%	4,91%	11,16%	33,04%	41,07%	100,00%	
	9-Birimde iş ve işlemler düzenli ve zamanında yürütülmektedir.	Kişi	13	6	14	72	123	228	
		Oran%	5,70%	2,63%	6,14%	31,58%	53,95%	100,00%	
	10-Mali hususlarda almış olduğum danışmanlık hizmetini yeterli buluyorum.	Kişi	19	8	20	83	95	225	
		Oran%	8,44%	3,56%	8,89%	36,89%	42,22%	100,00%	
	11- Öneri, istek ve şikayetimin dikkate alındığını düşünmüyorum.	Kişi	56	7	27	65	66	221	
		Oran%	25,34%	3,17%	12,22%	29,41%	29,86%	100,00%	
	ORTALAMA MEMNUNİYET ORANI							82,18	
	İLETİŞİM MEMNUNİYET ORANI							87,3	
	HİZMET ANLAYIŞI MEMNUNİYET ORANI							80,26	

NOT: Anket yorumlanmasında, **Fikrim yok** seçeneğini işaretleyenler o madde için; değerlendirmeye alınmayanların sayısı aşağıda gösterilmiştir.

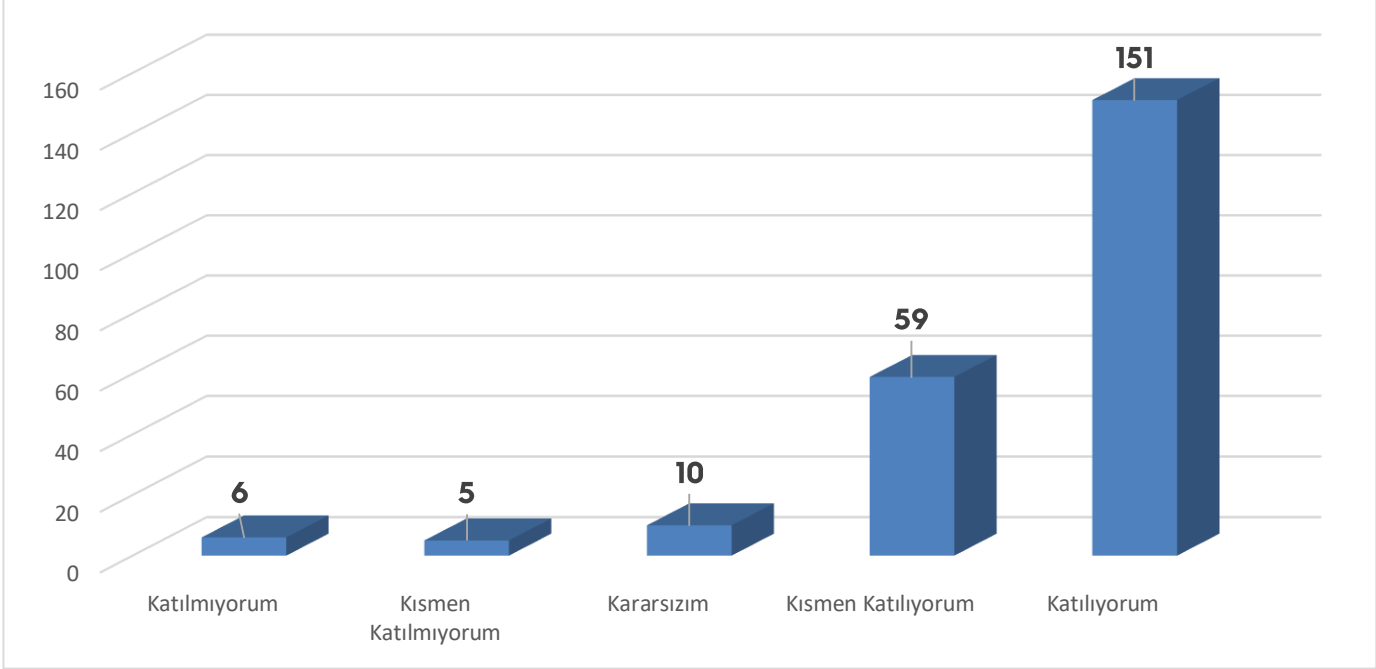
	Fikrim yok
Resmi web sayfasında ihtiyaç duyduğum güncel bilgilere erişebiliyorum.	5
Personelle kolaylıkla iletişim kurabiliyorum.	5
Daire Başkanı, Şube Müdürü gibi yöneticilerle kolaylıkla iletişim kurabiliyorum.	13
Hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirdiğini düşünüyorum.	13
İhtiyaç duyduğum mevzuat konularında çalışanlardan doğru bilgi alabiliyorum.	11
Çalışanlar etik değerlere uygun ve çözüm odaklı bir yaklaşıma sahiptir.	11
Birim veya personel düzeyinde işbirliği yapmaktan memnun olurum.	8
Her türlü öneri, istek ve şikayetimi hızlı bir şekilde daire tarafından çözüme kavuşturulmaktadır.	12
Birimde iş ve işlemler düzenli ve zamanında yürütülmektedir.	8
Mali hususlarda almış olduğum danışmanlık hizmetini yeterli buluyorum.	11
Öneri, istek ve şikayetimin dikkate alındığını düşünmüyorum.	15



B-İç Paydaş Anket Soruları Değerlendirmeleri

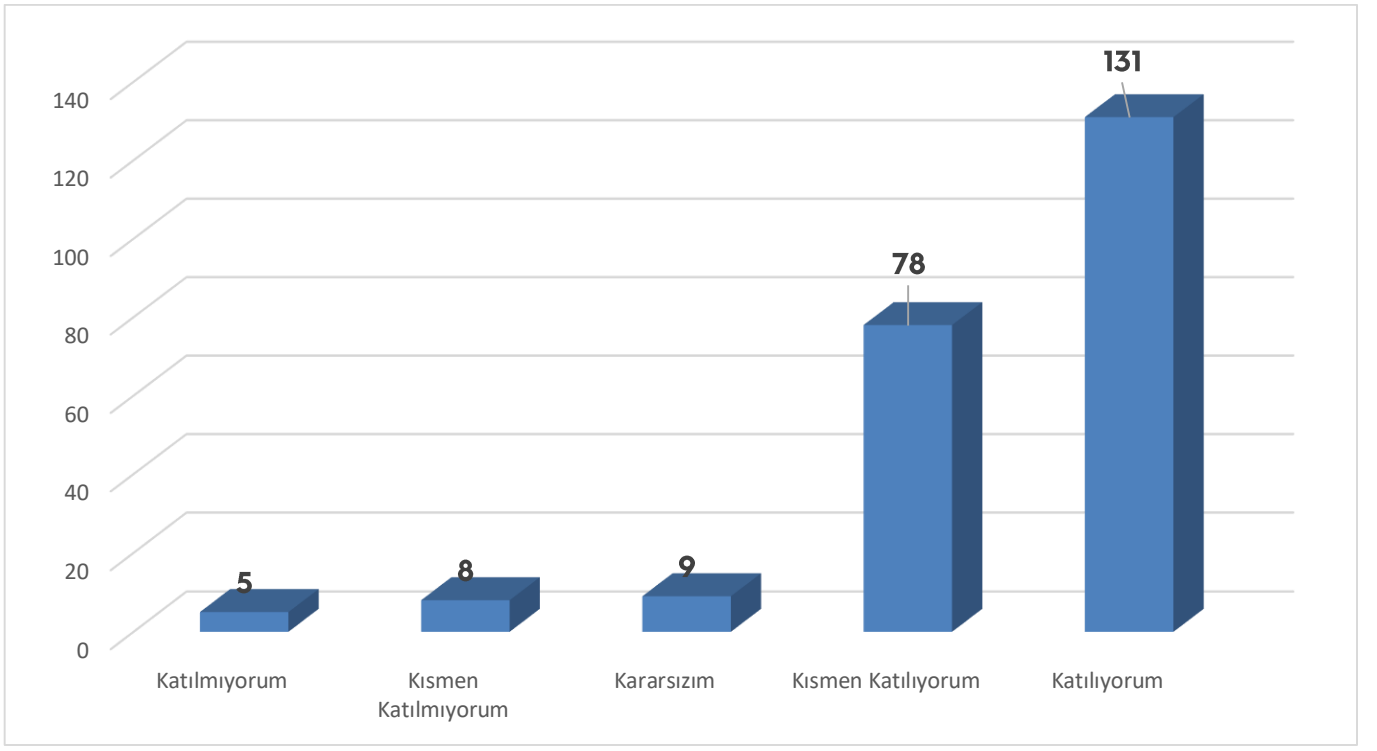
1-Resmi web sayfasında ihtiyaç duyduğum güncel bilgilere erişebiliyorum.

Başkanlığımız web sayfası doğru, güncel ve kolay erişilebilir bilgi içermekte; bunun sağlanması için web sayfası sorumluları ve web sayfası içerik sorumluları belirlenmiş olup; 2024 yılında da web sayfamız güncel tutulmaya çalışılmıştır. Bu sonuca göre web sayfamızda memnuniyet oranı %89,78 ile en yüksek birinci memnuniyet oranıdır.



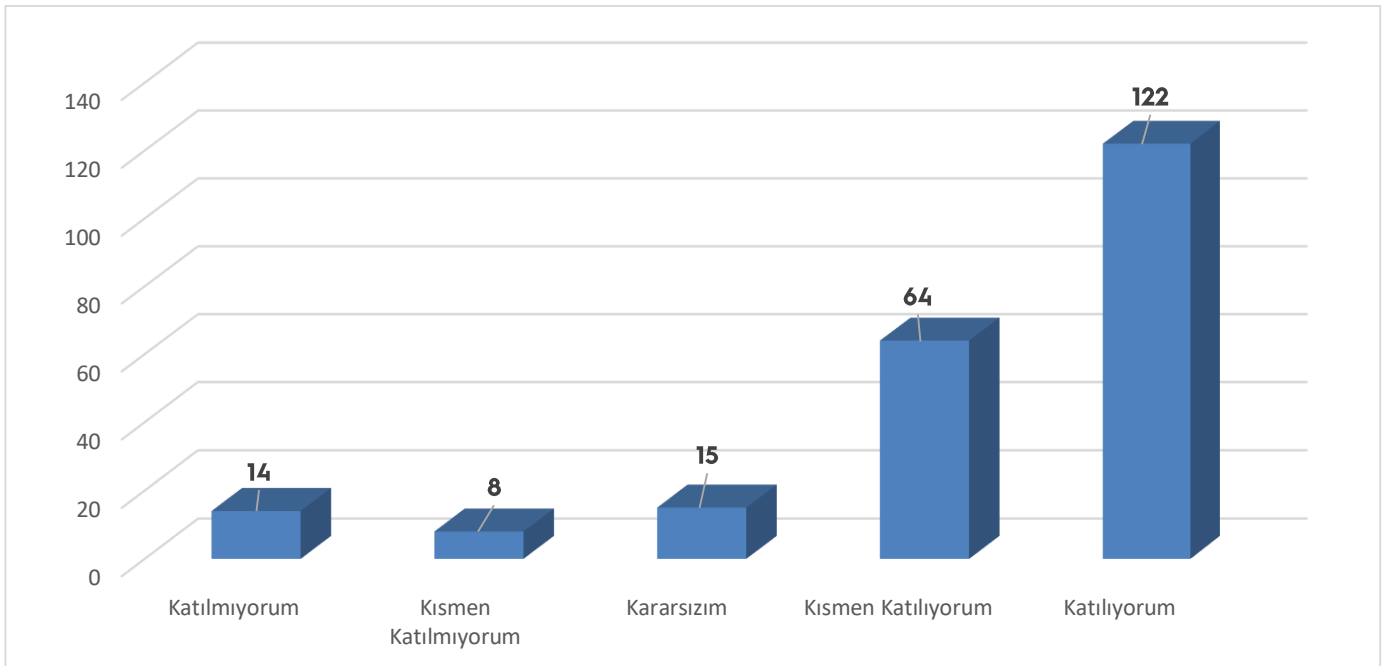
2- Personelle kolaylıkla iletişim kurabiliyorum.

Daire başkanlığımız yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirmesi hususunda katılımcı iç paydaşlarımızın değerlendirmesi neticesinde %87,88 ile memnuniyet oranında 3. sırada yer almaktadır. Başkanlığımızda 1 Daire Başkanı, 1 Şube Müdürü, 8 Mali Hizmet Uzmanı, 1 Mali Hizmet Uzman Yardımcısı, 7 Şef, 1 Ayniyat Saymanı, 1 Tekniker, 2 Bilgisayar İşletmeni ve 5 Sürekli İşçi olmak üzere toplam 27 personel ile hizmet vermektedir. Başkanlığımızın kurumsal düzeyde gerçekleştirilen "Memur Akademisi" eğitimlerine katılımları ve kazanımları bu oranda etkili olmuştur.



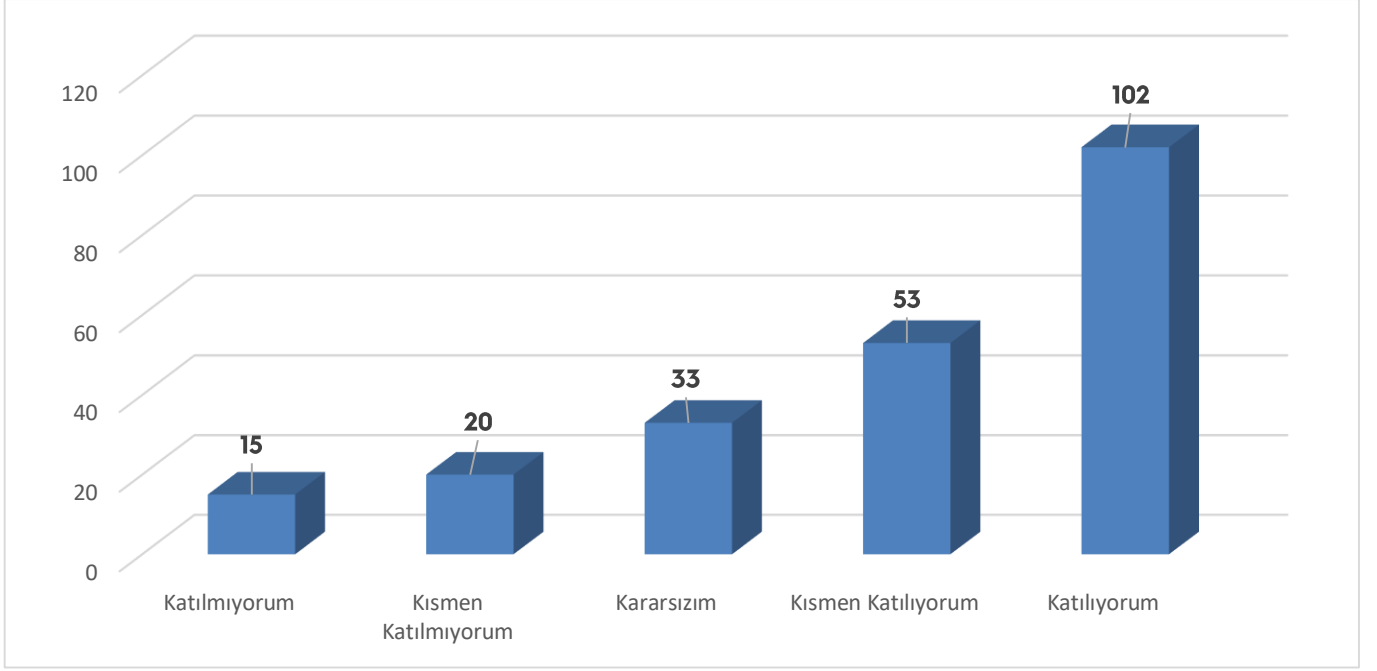
3-Daire Başkanı, Şube Müdürü gibi yöneticilerle kolaylıkla iletişim kurabiliyorum.

Başkanlığımızda yönetici ve çalışanlarının harcama birimlerine mevzuat konusunda bilgi verme düzeyi iç paydaşlarımızca %84,39 olarak değerlendirilmiştir. Başkanlık olarak temel değerlerimizden olan malî konular ve uygulamalar ile ilgili hem üst yöneticiye hem de harcama birimlerine gerekli bilgileri sağlamak ve danışmanlık yapmak hizmet bilinciyle hareket etmemiz etkili olmaktadır.



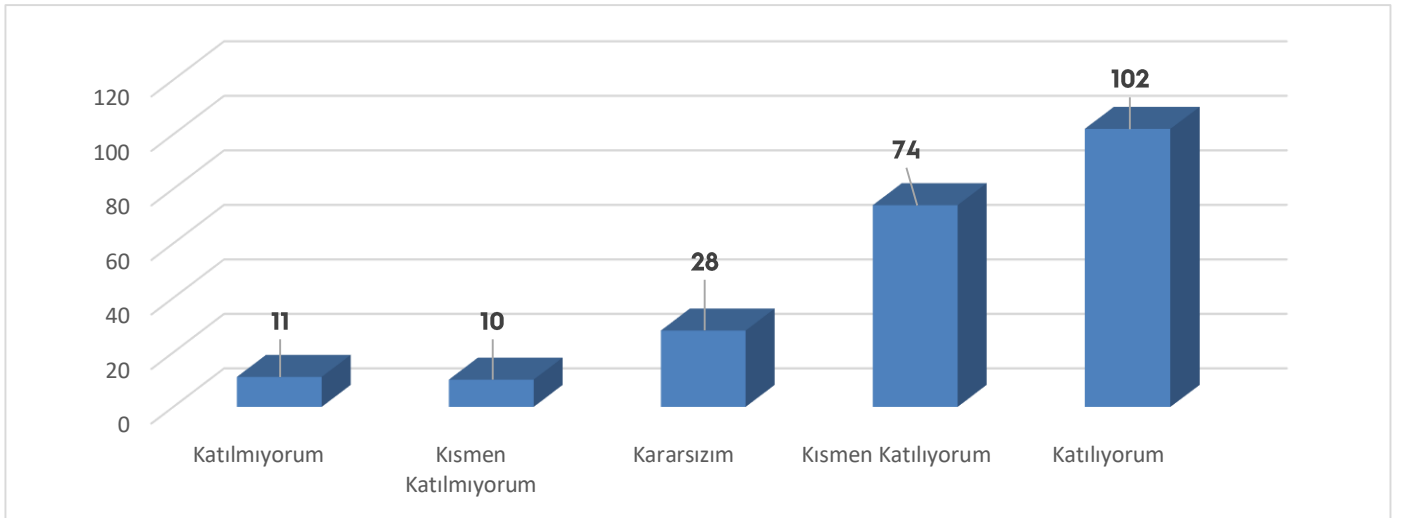
4- Hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirdiğini düşünüyorum.

Başkanlığımız; Bütçe ve Performans Programı Şube Müdürlüğü, Muhasebe Kesin Hesap Raporlama Şube Müdürlüğü, İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Şube Müdürlüğü, Stratejik Planlama ve Yönetim Şube Müdürlüğü hizmet sunumunda %78,57 değerlendirilmiştir.



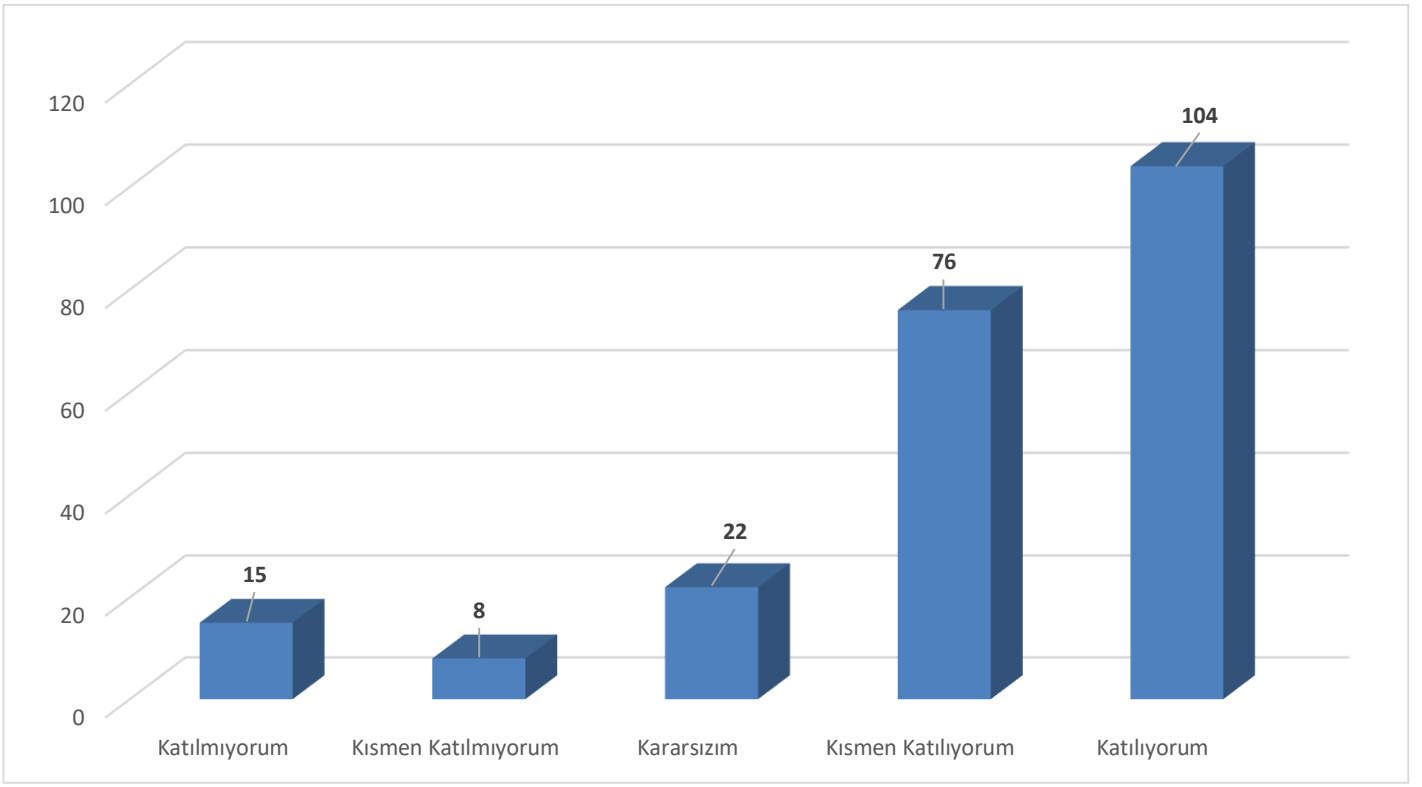
5- İhtiyaç duyduğum mevzuat konularında çalışanlardan doğru bilgi alabiliyorum.

Mevzuat konusunda; yüz yüze, telefon, mail ve bize yazın ile bilgi verilmektedir. Ankette %81,87 oranı ile gerçekleşmiştir.



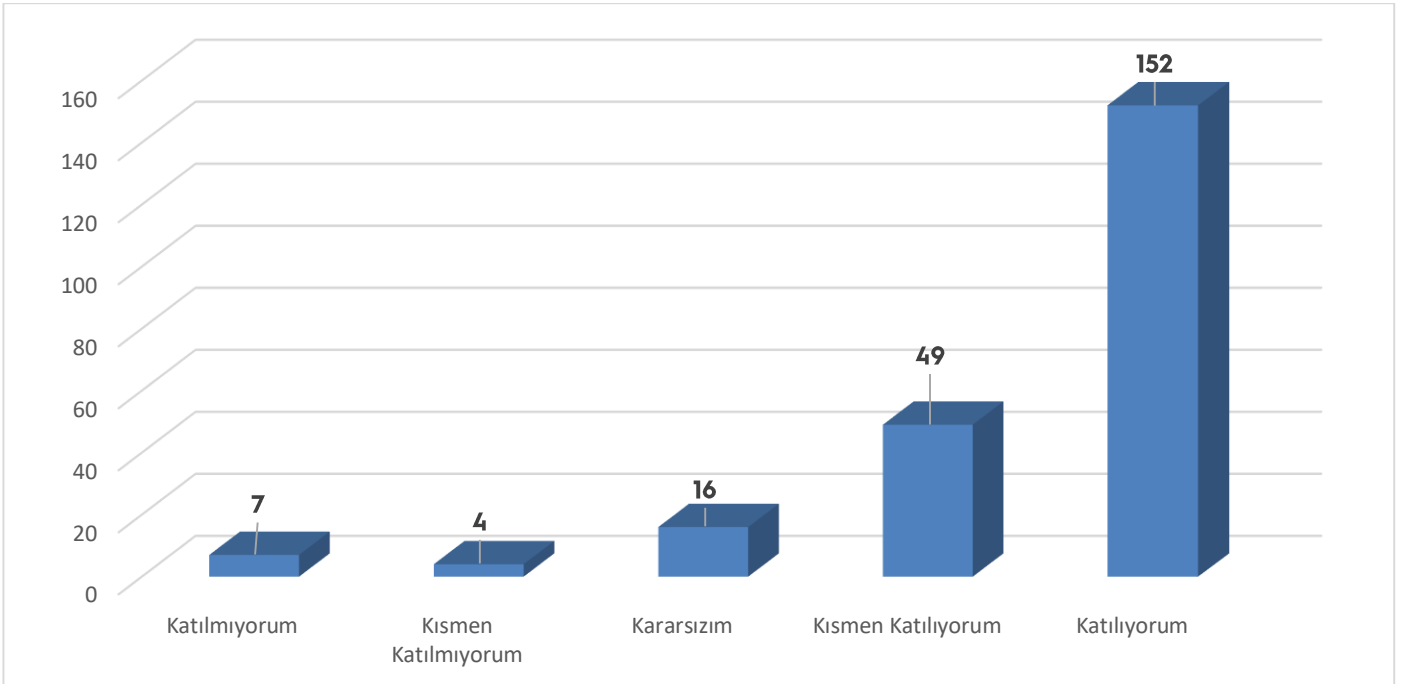
6- Çalışanlar etik değerlere uygun ve çözüm odaklı bir yaklaşıma sahiptir.

Daire Başkanlığımız personeline İç Kontrolde de yer alan etik değerler ilkeleri benimsemiştir. Bu anket sonucunda %81,87 değerlendirilmiştir.



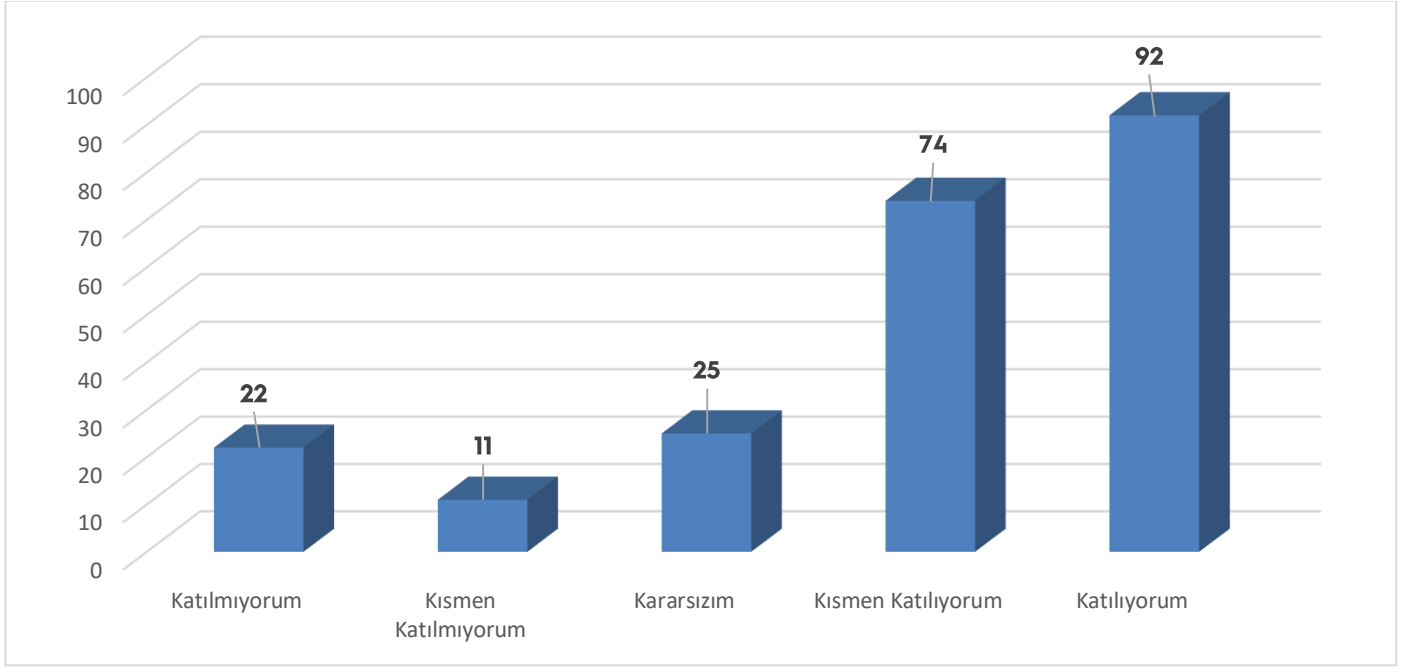
7- Birim veya personel düzeyinde işbirliği yapmaktan memnun olurum.

Başkanlığımızda iş ve işlemlerin düzenli ve zamanında gerçekleştirilmesi için harcama birimleriyle koordinasyon halinde olmalıdır. Gerek programların: Bütünleşik Kamu Mali Yönetim Bilişim Sistemi (BKMYBS), Harcama Yönetim Sistemi (HYS), Taşınır Kayıt Yönetim Sistemi (TKYS), Kamu Hesapları Bilgi Sistemi (KBS)... Gerek Mevzuat: Birim Faaliyet Raporları, Stratejik Plan, Performans programı... programlar ve mevzuat birbirine entegre olup; işin verimini arttırsa da sistem kullanıcılarının arka planda işbirliğine ihtiyacı vardır. . Bu anket sonucunda %89,39 değerlendirilmiştir.



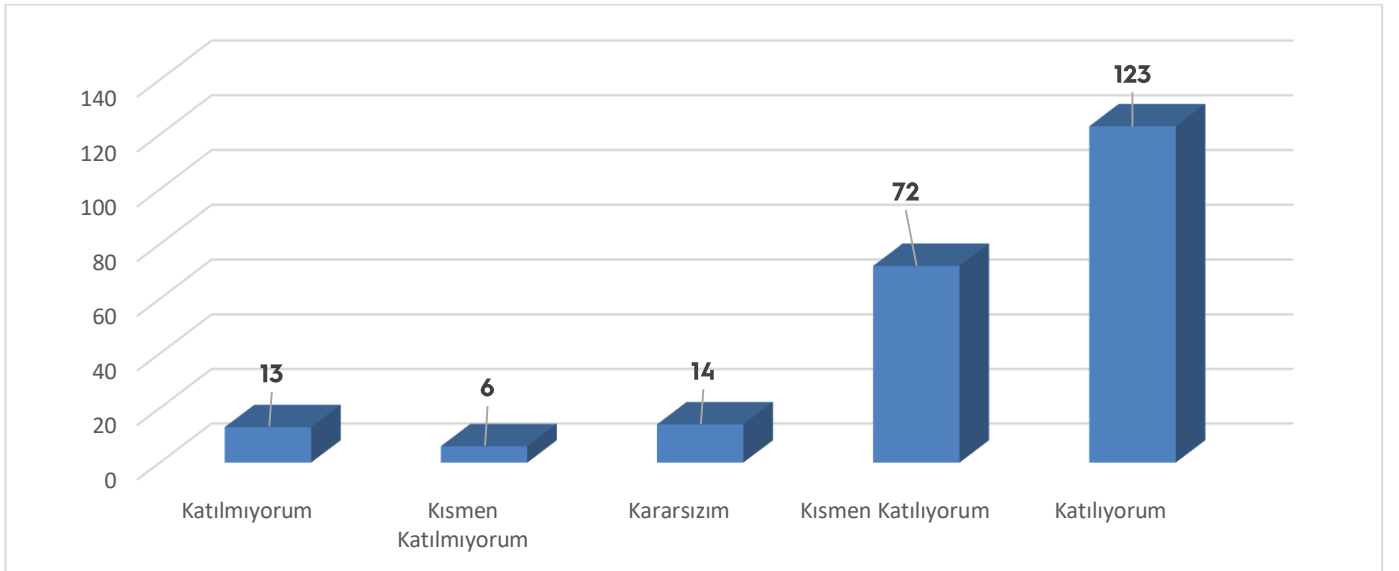
8- Her türlü öneri, istek ve şikayetim hızlı bir şekilde daire tarafından çözüme kavuşturulmaktadır.

Geri bildirimler: Yüz yüze, telefon, mail ve bize yazın gerektiğinde ilgili birime giderek, sorular veya talepler ivedilikle sonuçlandırılmaktadır. Başkanlığımızda geri bildirim düzeyi %78,13 oranı gerçekleşmiştir.



9- Birimde iş ve işlemler düzenli ve zamanında yürütülmektedir

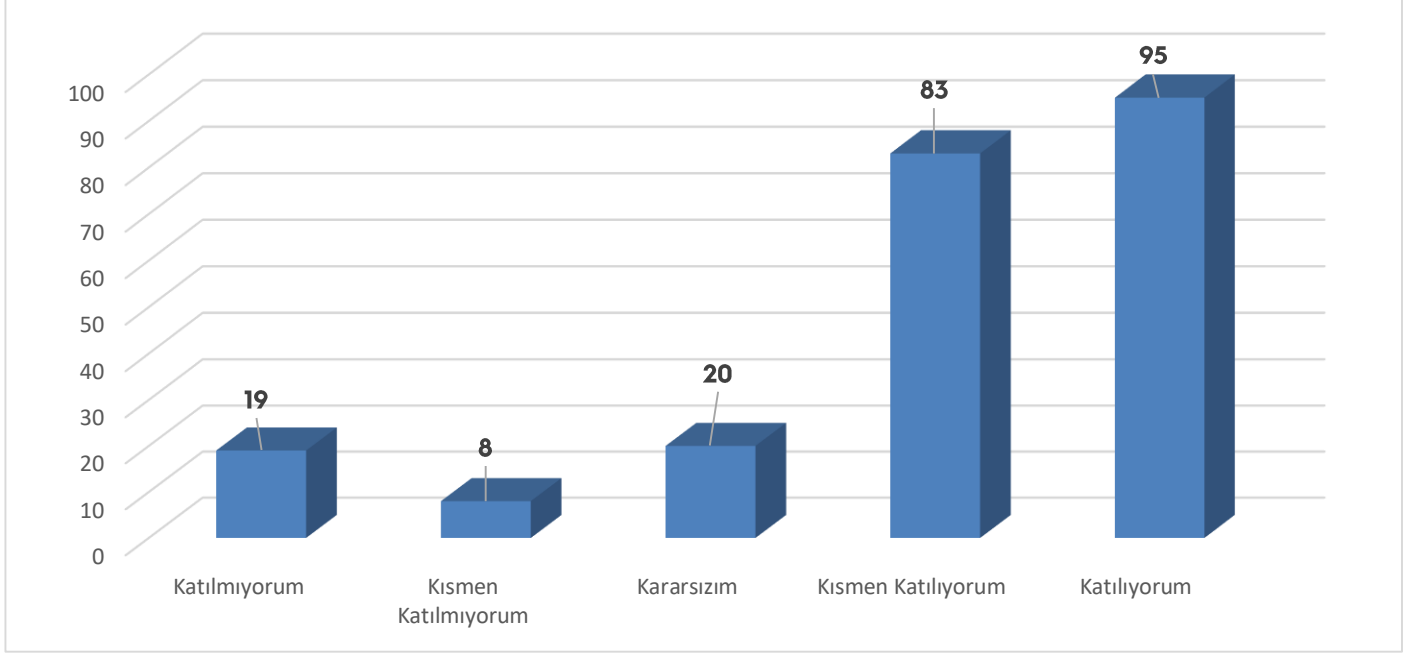
Başkanlığımız Harcama birimleri tarafından gönderilen ödeme emirleri belgesinin yasal süresi içinde paydaşlarımızca %85,09 olarak değerlendirilmiştir.



10-Mali hususlarda almış olduğum danışmanlık hizmetini yeterli buluyorum.

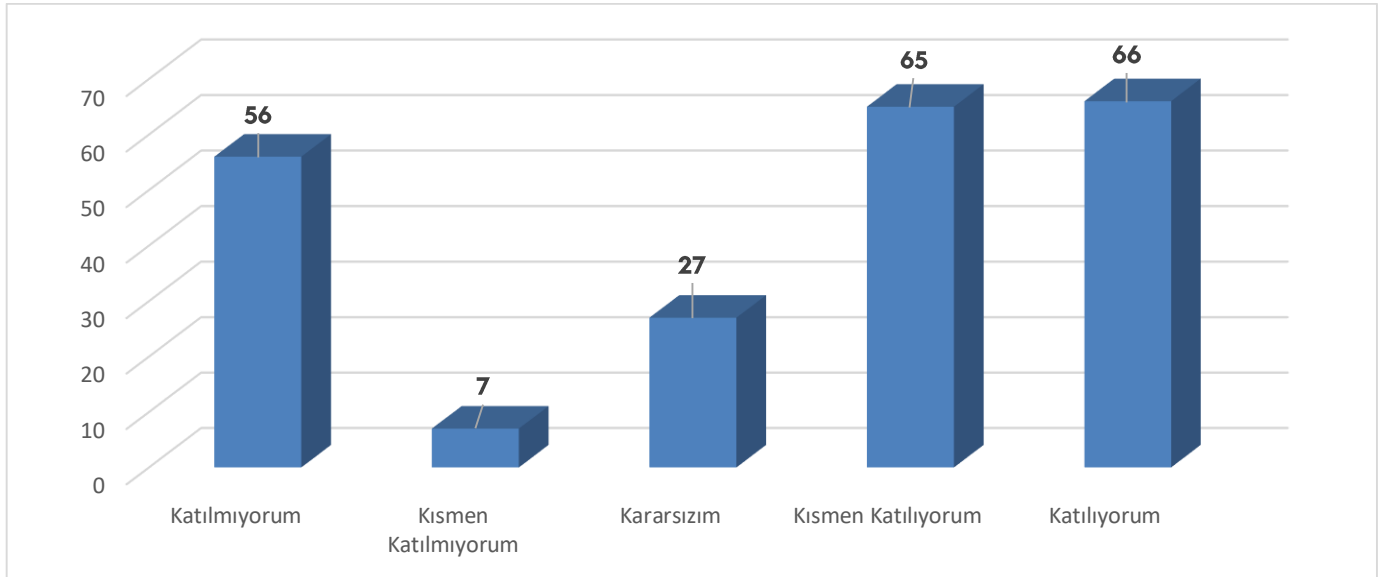
Başkanlığımızda görevlerinden bir tanesi: 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununda 60. Maddenin "k" bendinde "Malî kanunlarla ilgili diğer mevzuatın uygulanması konusunda üst yöneticiye ve harcama yetkililerine gerekli bilgileri sağlamak ve danışmanlık yapmaktır." bahsedilmiştir.

Başkanlığımızda iş ve işlemlerin yapılmasında; Harcama Yönetim Sistemi (MYSV2), Taşınır Kayıt Yönetim Sistemi (TKYS), Kamu Hesapları Bilgi Sistemi (KBS)... Mevzuatta ise: Birim Faaliyet Raporları, Stratejik Plan, Performans programı... programlar kullanılmaktadır. Anketin bu maddesinde katılımcılar değerlendirmesinde %80,18 gerçekleşmiştir.



11- Öneri, istek ve şikayetimin dikkate alındığını düşünmüyorum.

Başkanlığımızca; Yüz yüze, telefon, mail ve bize yazın, anketle gelen şikayet ve öneriler değerlendirilmekte ve geri dönüşler yapılmaktadır. İç paydaşlarca; %67,16 olarak en düşük orana sahiptir.



12- Görüş, öneri ve beklentilerinizi belirtiniz.

1-Üniversitemizin Kurumsal Mali Durum ve Beklentiler Raporunu hazırlanırken Daire başkanlıklarının harcamaları göz önüne alınarak hazırlanmasını istemekteyim.

Cevap: Kurumsal Mali Durum Beklentiler Raporu hazırlanırken, Cumhurbaşkanlığı Strateji Bütçe Başkanlığı Bütçe Genel Müdürlüğü'nün yazısıyla raporun içeriğinin nasıl hazırlanacağı belirtilir.

İlk altı aylık bütçe uygulama sonuçları ve ikinci altı aya ilişkin beklentiler ve hedefler esas alınarak hazırlanır. Bu esaslar çerçevesinde: İdari ve Mali İşler Daire, Kütüphane ve Dokümantasyon Daire, Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlıkları ve Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinden ilk altı aylık gerçekleştirilen faaliyetler ile ikinci altı aya ilişkin beklentiler yazılmaktadır. Rapor kapsamında Başkanlığımıza bu çerçevede veriler verme imkanınız varsa sgdb@ktu.edu.tr mail gönderebilirsiniz. Ya da [bize yazın](#) kısmında iletişime geçerek Daire Başkanlığınızı rapora dahil edebiliriz.

2- Öğretim Üyeleri için Üniversitemize yakışır merkezi bir yemekhane talep ediyorum. Fakülte ve bölümler yapısal olarak çok eski olduğundan renovasyona ihtiyaç duymaktadır. İlgili birimler gezerek bu eksiklikler giderilmelidir. Kampüsün çevre düzeni ve tabelalar bakımsız izlenimini vermektedir.

Cevap: Anketimiz Başkanlığımızı değerlendirmektedir. Başkanlığımız gelen kısmın ödenek kısmında vardır. Bakım-onarım için belirli tutarda ödenek vardır.

3- Birim ve personel özverili, işler zamanında gerçekleştiriliyor. Ancak, detay konularda yol gösterici (özellikle AB projeleri) olunabilmesi için, TÜBİTAK AB Yasal ve Finansal Birimi uzmanları ile iletişim halinde olunması ve bilgilerin güncel tutulmasına önem verilmeli.

Daire Başkanlığımızda [Dokuman](#) sekmesi oluşturulmuştur. Başkanlığımızca hazırlanan [2024 TÜBİTAK Proje Başlarken Yol Haritası](#), [2024 TÜBİTAK proje Harcamalarına Bilgilendirme Rehberi](#) ve kurumlarca hazırlanan usul ve esaslar vardır. Projelerde tereddüte düşülen konularda projeye bakan ilgili uzmanla iletişime geçilmektedir.

4- Genel olarak iyi olmakla beraber iletişim açısından daha fazla geliştirilebilir.

Cevap: Başkanlığımız sürekli iletişim kanallarını açık tutmaktadır. Memur akademisinde "Beden Dili ve İletişim" gibi eğitimlere Başkanlık personeli katılmaktadır.

5-Ekders ödemeleri konusunda Daire başkanlığımızda gecikme olduğunun sistemi yapılmıştır.

Cevap: Bütünleşik Kamu Mali Yönetimi Bilişim Sisteminden (muhasabe sisteminden) yapılan ekders ödemelerinden Basit Rastgele Örneklem Yöntemi:

- Tıp Fakültesi

Oluşturma Tarihi 01.12.2024, Ödeme Tarihi 03.12.2024

- Yabancı Diller Yüksekokulu

Oluşturma Tarihi 19.11.2024, Ödeme Tarihi 20.11.2024

- Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü

Oluşturma Tarihi 08.10.2024, Ödeme Tarihi 10.10.2024

- Sosyal Bilimler Enstitüsü

Oluşturma Tarihi 18.09.2024, Ödeme Tarihi 20.09.2024

- Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü

Oluşturma Tarihi 02.08.2024, Ödeme Tarihi 05.08.2024

Yukarıda son 5 aydan yapılan basit rastgele örneklem yöntemi ile Daire Başkanlığımız kısmında ekders ödemelerinde bir eksiklik tespit edilememiştir. Ekders ödemesi koordinasyon halinde çalışmayı gerektirdiği için bir evrak eksikliği, ödeme evrağının Harcama biriminden geç gelmesine neden olmaktadır. Geç gelen evrak, o tarihte ödense dahi Başkanlığımız tarafından geç ödenmiştir algısına sebep olmaktadır. Nadiren de olsa sistem hataları da olabiliyor. Ekders

ödeme evrağınız ile ilgili ayrıntılı bilgi almak isterseniz [bize yazın](#) veya sgdb@ktu.edu.tr ile iletişime geçebilirsiniz.

SONUÇ

Daire başkanlığımız, Üniversitemizde mali yönetim ve kontrol sistemine ilişkin görevleri yürütmek üzere 1 Daire Başkanı, 1 Şube Müdürü, 8 Mali Hizmet Uzmanı, 1 Mali Hizmet Uzman Yardımcısı, 7 Şef, 1 Ayniyat Saymanı, 1 Tekniker, 2 Bilgisayar İşletmeni ve 5 Sürekli İşçiden oluşan 27 personeli ile hizmet vermektedir.

Bu anket, Başkanlığımızın hizmet kalitesini ve memnuniyet düzeyini ölçmek, değerlendirmek ve iyileşmeye açık alanlarının tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması amacı ile düzenlenmiştir. 12 maddeden oluşan anketimize üniversite genelinde 269 personel katılım sağlamıştır.

Birim personelimizin gerek sosyal gerekse çalışma ortamındaki birlik ve beraberliği, iletişimi, iş ve işlemlerde koordinasyonun sağlanmasında ve huzurlu bir çalışma ortamının oluşmasını olumlu yönde etkilemektedir.

Fiziki ve teknolojik imkanlara sahip, bilimsel tüm gelişmeleri çalışmalarına yansıtarak işinde uzmanlaşmış personelleri ile hizmet kalitesini sürekli artırarak gelişen bir Başkanlık olmak vizyonumuzla memnuniyet düzeyi düşük olan alanlarda gerekli çalışmalar yapılarak iyileştirme sağlanacaktır.