



SAKARYA
UYGULAMALI BİLİMLER
ÜNİVERSİTESİ

HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ





SAKARYA
UYGULAMALI BİLİMLER
ÜNİVERSİTESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

2021 SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRMESİ

Hukuk Müşavirliği	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	52	4,43	100	8,51	234	19,91	538	45,79	251	21,36	3,71	74,23

İfadeler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Personelinin tutum ve davranışlarından	13	5,33	25	10,25	44	18,03	107	43,85	55	22,54	3,68	73,61
2 İş akış süreçlerine göre danışılan konular ile ilgili gerekli yönlendirmelerin sağlanmasından	15	6,22	23	9,54	48	19,92	107	44,40	48	19,92	3,62	72,45
3 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	11	4,72	18	7,73	52	22,32	106	45,49	46	19,74	3,68	73,56
4 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	6	2,64	15	6,61	47	20,70	105	46,26	54	23,79	3,82	76,39
5 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	7	3,04	19	8,26	43	18,70	113	49,13	48	20,87	3,77	75,30

Anket sonuçlarından memnuniyet oran ve istatistikleri dışında bir çıktı elde edilememiştir. Ankete katılanların memnun olmadığı hususlarda açıklama yapmaması veya bu hususları belirtmemesi sebebiyle çözüm üretmek mümkün olmamıştır. Aksiyon planımızdaki çözümler, tahmin edilen ve tarafımızca var olduğu görülen sorunların çözümünü şeklinde planlanmıştır.

Bu çerçevede 2022 yılı içinde;

- Birim ziyaretleri yapılarak sorunların ve beklentilerin tespit edilmesi,
- İdari personele, akademik personele, sürekli işçilere ve öğrencilere yönelik soruşturmaların nasıl yapılacağı konusunda hizmet içi eğitim yapılması
- Hukuk Müşavirliği web sayfasının güncellenerek içerik üretilmesi şeklinde karar alınmıştır.



Birim Ziyaretleri;

- 26.04.2022-12.05.2022 tarihleri arasında Üniversitemizin tüm birimleri ziyaret edilerek yönetici kadrodan müsait olanlarla görüşmeler yapılmıştır.
- Sorunlar ve Hukuk Müşavirliğinden beklentiler tespit edilmiştir.
- Görev ve yetki alanımıza girmeyen hususlarda beklentilerin olduğu tespit edilmiş, Müşavirliğimizin görev ve yetki alanı ile çalışma usul ve esasları anlatılmıştır.
- Web sitemizde yaptığımız güncelleme ve faydalı içeriklerin tanıtımı ve anlatımı yapılmıştır.
- Bazı birimlerle ilk defa yüz yüze görüşülmüş ve eksik olduğu anlaşılan iletişim kuvvetlendirilmiştir.



Hizmet İçi Eğitim;

- Hukuk Müşavirliğimize tüm birimlerden gelen sorular incelendiğinde en çok, personel veya öğrenci disiplin soruşturmaları hakkında soru geldiği tespit edilmiştir.
- Bu hususta dışardan hizmet alımı yoluyla bu konuda uzman ve soruşturmalar hakkındaki kitabı şu an 7. kez basılan Bahattin DUMAN hoca önerilmiştir.
- SAÜ'den Sezercan BEKTAŞ hoca gönüllü olunca kendisiyle bir eğitim planlanmış fakat iki kez günü, saati ve yeri belirlenen eğitim, hocanın yoğunluğu nedeniyle iptal edilmiştir.
- Son durumda birim ziyaretlerinde süreç ve web sayfamızdaki rehber hakkında bilgi vermiş bulunmaktayız.



Web Sayfamıza İçerik Üretilmesi;

- Kapsamlı, detaylı ve basit anlaşılır bir soruşturma rehberi hazırladık.
- İş akış süreci, örnek yazı şablonları, hangi davranışa hangi cezanın verileceği ve hangi cezayı hangi makamın vereceği, bu makamlara itiraz makamlarının hangileri olduğu gibi sorulara cevap veren ayrı ayrı tablolar hazırlayarak web sitesinde yayınladık.
- Güvenlik soruşturması ve arşiv araştırması sonuçlarının değerlendirilmesi hakkında bilgilendirici duyuru hazırladık.
- Personelin rapor ve izinleri hakkında bilgilendirici duyuru hazırladık.
- Dava, icra, mütalaa istenmesi süreçlerinin iş akış süreçlerinin tablolarını güncelledik.





SAKARYA
UYGULAMALI BİLİMLER
ÜNİVERSİTESİ

İKİNCİ BÖLÜM

2022 SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRMESİ

2022 SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRMESİ

Hukuk Müşavirliği	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	12	1,07	12	1,07	210	18,80	593	53,09	290	25,96	4,02	80,36

İfadeler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Personelinin tutum ve davranışlarından	2	0,88	2	0,88	42	18,58	116	51,33	64	28,32	4,05	81,06
2 İş akış süreçlerine göre danışılan konular ile ilgili gerekli yönlendirmelerin sağlanmasından	3	1,35	2	0,90	42	18,83	118	52,91	58	26,01	4,01	80,27
3 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	2	0,90	1	0,45	43	19,37	118	53,15	58	26,13	4,03	80,63
4 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	3	1,35	3	1,35	42	18,83	119	53,36	56	25,11	4,00	79,91
5 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	2	0,90	4	1,79	41	18,39	122	54,71	54	24,22	4,00	79,91

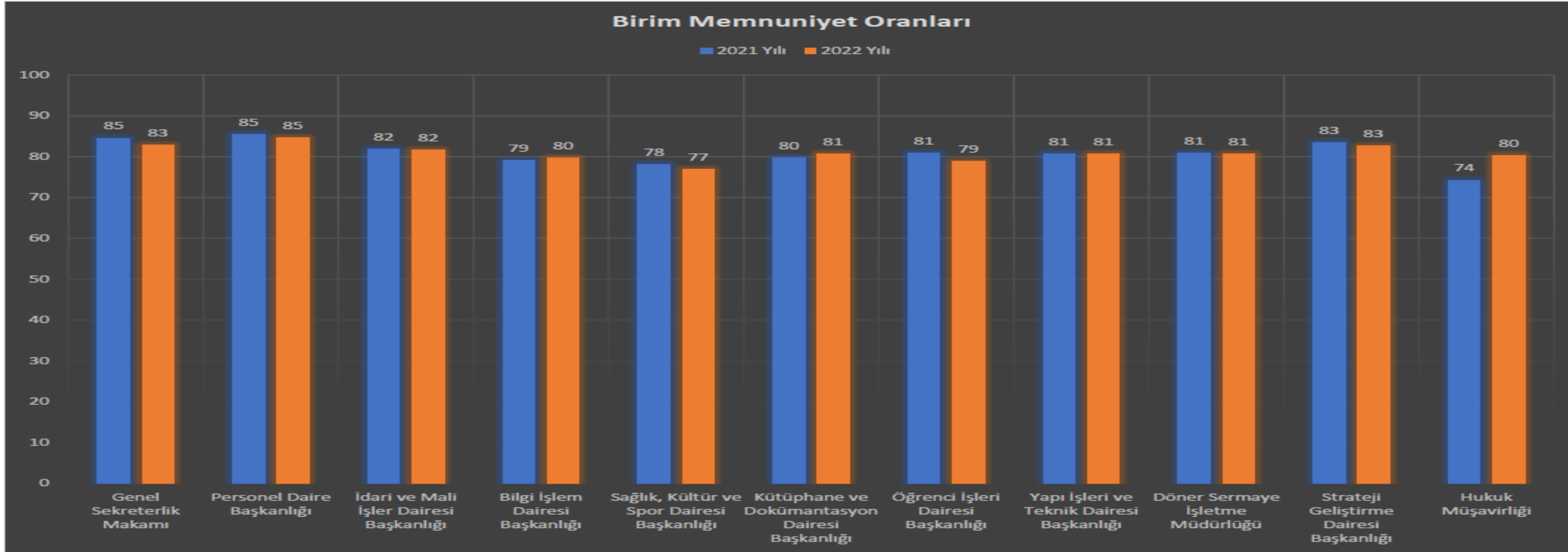
Geçen yıla kıyasla daha çok çalıştık...



İstisnasız tüm başlıklarda memnuniyet oranını yükselttik.

İFADELER	2021	2022	DEĞİŞİKLİK ORANI
Personelin tutum ve davranışlarından	73,61	81,06	7,45 ↑
İş akış süreçlerine göre danışılan konular ile ilgili gerekli yönlendirmelerin sağlanmasından	72,45	80,27	7,82 ↑
İşlerin yapılma süreçlerinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	73,56	80,63	7,07 ↑
Web sayfasındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	76,39	79,91	3,52 ↑
Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	75,3	79,91	4,61 ↑
GENEL ORTALAMA	74,23	80,36	6,13 ↑

2021'de, **74** puan ile en düşük memnuniyet oranı Hukuk Müşavirliğindeydi.
2022'de, yaptığımız çalışmalar sayesinde **6,13** puan ile en yüksek artışı gösteren birim olduk.



TESPİT

Anket sonuçlarına bakıldığında en düşük puanlı iki başlık şöyle;

- 1- Web sayfasındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliği – 79,91
- 2- Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliği – 79,91

DEĞERLENDİRME

- 2022 yılında yaptığımız en somut ve işlevsel konu web sayfamızdaki soruşturma rehberiydi. Fakat en düşük puanı web sayfasından aldık. Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliği hususu da aynı puanı aldı.
- Bu iki veriyi birlikte düşündüğümüzde yaptığımız işlerin duyurulmasında eksik kaldığımızı tespit ettik.





SAKARYA
UYGULAMALI BİLİMLER
ÜNİVERSİTESİ

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

2023 AKSİYON PLANI

1- Web sayfamızda yapılanları daha etkin duyuracağız.



2- Hukuk Müşavirliğimiz dışındaki sebeplerle yapılamayan hizmet içi eğitimin bu sene yapılması için çalışacağız.



3- Personel sayımız artarsa web sayfamıza içerik üretmeye devam edeceğiz.



Yaptığımız işlerin reklamını yapacağız :)



Hukuk Müşavirliği

Av. Aytaç DEMİRAY



Objektif şekilde anketlere katıldığınız ve bizi dinlediğiniz için teşekkür ederiz!!!



Bilgiyi beceriyle
bütünleştiriyoruz

TEŐEKKÜRLER



SAKARYA
UYGULAMALI BİLİMLER
ÜNİVERSİTESİ