

## HALK EĞİTİM MERKEZLERİ ÖZDEĞERLENDİRME KRİTERLERİ

S. No	DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Puan Değeri
	GİRDİLER	
	<b>1. Kriter: Liderlik</b>	<b>90</b>
1.	Liderlerin önderliğinde, Halk Eğitim Merkezi misyon, vizyon, ilke ve değerlerini <b>nasıl</b> oluşturmaktadır?	
2.	Liderler, Halk Eğitim Merkezinin ilke ve değerlerini davranışlarına <b>nasıl</b> yansıtmakta ve bir kalite kültürü doğrultusunda <b>nasıl</b> örnek ve önder olmaktadırlar?	
3.	Liderler, iyileştirme çalışmalarına, yenilikçilik ve yaratıcılığa, öğrenmeye ve birlikte çalışmaya <b>nasıl</b> destek sağlamaktadır?	
4.	Halk Eğitim Merkezi içinde, her düzeydeki lider <b>nasıl</b> tanımlanmakta ve yönetime <b>nasıl</b> destek sağlamaktadırlar? (kurul ve komisyon çalışmaları, etkinlikler, temel süreçlerin tanımlanması vb.)	
5.	Liderler Halk Eğitim Merkezi çalışanları, hizmet götürülen kesim ve işbirliği yapılan kişi ve kurumlarla olan ilişkileri <b>nasıl</b> yönetmektedir? (Bu kesimlerin istek ve beklentilerini dinleme, yanıtlayma ve önerileri alma, başarıları tanıma, takdir etme vb.)	
6.	Halk Eğitim Merkezinde liderler kendi liderlik etkinliklerini <b>nasıl</b> ölçmekte, değerlendirmekte ve iyileştirmektedir?	
7.	Halk Eğitim Merkezi liderleri bireysel gelişimlerini <b>nasıl</b> sağlamaktadır?	
8.	Halk Eğitim Merkezi liderleri toplumsal-sosyal sorumlulukların yerine getirilmesine <b>nasıl</b> destek olmaktadır?	
	<b>2. Kriter: Halk Eğitim Merkezinin Planı</b>	<b>90</b>
9.	Halk Eğitim Merkezi, mevcut durum analizini <b>nasıl</b> yapmaktadır?	
10.	Halk Eğitim Merkezi, stratejik plânlamasını yaparken; mevcut kurumsal performansını (öz-değerlendirmesini), araştırma ve inceleme faaliyetlerini, Bakanlık plânlamalarını, yakın çevrenin ekonomik ve demografik göstergelerini, eğitimde ve bilimde yaşanan gelişmeleri <b>nasıl</b> dikkate almaktadır?	
11.	Halk Eğitim Merkezi, stratejik planlamasında paydaş beklentilerini/ihtiyaçlarını <b>nasıl</b> tespit etmekte ve planlarına <b>nasıl</b> yansıtmaktadır?	
12.	Halk Eğitim Merkezi, stratejik plan girdileri ile ilgili gelecek tahminlerini <b>nasıl</b> belirlemekte ve planlamaya <b>nasıl</b> yansıtmaktadır?	
13.	Halk Eğitim Merkezi, misyonunu, vizyonunu, ilke ve değerlerini, stratejik amaçlarını, hedeflerini, faaliyetlerini ve/veya projelerini birbirleriyle uyumlu olarak <b>nasıl</b> belirlemektedir?	
14.	Halk Eğitim Merkezi, performans göstergelerini <b>nasıl</b> belirlemekte ve <b>nasıl</b> değerlendirmektedir?	
15.	Halk Eğitim Merkezi, stratejik planı ve eylem planlarını/gelişim planlarını, süreçleriyle <b>nasıl</b> ilişkilendirmektedir?	
16.	Halk Eğitim Merkezi, eylem planlarını/gelişim planlarını, maliyetlendirme ve bütçelendirmeyi <b>nasıl</b> yapmaktadır?	
17.	Halk Eğitim Merkezi, stratejik planını ilgililere <b>nasıl</b> duyurmakta, kilit süreçler aracılığıyla planın yayılımı <b>nasıl</b> yapmakta, düzenli olarak <b>nasıl</b> gözden geçirmekte ve güncellemektedir?	

<b>3. Kriter: İnsan Kaynakları Yönetimi</b>		<b>60</b>
18.	Çalışanların bilgi birikimi ve yetkinlikleri <b>nasıl</b> analiz edilmekte ve Halk Eğitim Merkezi içi görevlendirmelerde <b>nasıl</b> dikkate alınmaktadır?	
19.	Çalışan performansının değerlendirilmesi, uygun bir şekilde takdir edilmesi ve ödüllendirilmesi <b>nasıl</b> yapılmaktadır?	
20.	Çalışanların bilgi birikimi ve niteliklerinin geliştirilmesi <b>nasıl</b> yapılmaktadır?	
21.	Ekiplerin oluşumu ve çalışması <b>nasıl</b> sağlanmaktadır?	
22.	Çalışanların yönetime katılımı <b>nasıl</b> sağlanmaktadır?	
23.	Çalışanların iletişim gereksinimlerinin saptanması ve karşılanması <b>nasıl</b> yapılmaktadır?	
24.	Halk Eğitim Merkezi içerisindeki görev dağılımı ve görev tanımlarının yapılması, Halk Eğitim Merkezindeki kurul ve komisyonların oluşumu, çalışanların ve kurulların görev, yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi <b>nasıl</b> yapılmaktadır?	
25.	Çalışandan gelen yenilikçi ve yaratıcı fikirler ile proje önerilerinin değerlendirilmesi <b>nasıl</b> yapılmaktadır?	
26.	Çalışanlara yönelik sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerin desteklenmesi <b>nasıl</b> yapılmaktadır?	
27.	Çalışanların ücret ve ücret dışı olanaklardan adil bir şekilde yararlanması <b>nasıl</b> sağlanmaktadır?	
<b>4. Kriter: Maddi Kaynakların, Bilgi Birikiminin ve İşbirliklerinin Yönetimi</b>		<b>40</b>
28.	Halk Eğitim Merkezi maddi kaynaklarını, belirlenen stratejik plan ve eylem planlarını/gelişim planlarını destekleyecek şekilde <b>nasıl</b> kullanmaktadır?	
29.	Halk Eğitim Merkezi işbirliklerini ve bilgi birikimini <b>nasıl</b> yönetmektedir?	
30.	Halk Eğitim Merkezi bina, donanım ve malzemeleri etkili ve verimli olarak <b>nasıl</b> kullanmaktadır?	
31.	Her türlü bina, donanım ve malzemenin bakım, onarım, temizlik ve güvenliği <b>nasıl</b> sağlanmaktadır?	
32.	Teknolojik gelişmeler <b>nasıl</b> takip edilmekte ve Halk Eğitim Merkezine <b>nasıl</b> kazandırılmaktadır?	
33.	Teknoloji ve bilgi birikiminden azami ölçüde <b>nasıl</b> yararlanmaktadır?	
34.	Halk Eğitim Merkezi bütçesi <b>nasıl</b> yönetilmektedir?	
35.	Halk Eğitim Merkezi paydaşlarıyla bilgiyi nasıl paylaşmaktadır?	
<b>İŞLEMLER</b>		
<b>5. Kriter: Süreç Yönetimi</b>		<b>120</b>
36.	Halk Eğitim Merkezi süreçleri <b>nasıl</b> analiz edilmekte ve tanımlanmaktadır?	
37.	Halk Eğitim Merkezi kritik ve kilit süreçlerini <b>nasıl</b> belirlemektedir?	
38.	Halk Eğitim Merkezi süreçlerinin performansı <b>nasıl</b> ölçülmekte ve yönetilmektedir?	
39.	Halk Eğitim Merkezi süreçleri <b>nasıl</b> gözden geçirilmekte ve iyileştirilmektedir?	
<b>SONUÇLAR</b>		
<b>6a Kriter: Hizmetten Yararlananlarla İlgili Memnuniyet Sonuçları</b>		<b>130</b>
40.	(Aşağıda sıralanan göstergelere ilaveler yapılabilir, her bir gösterge ile ilgili mutlaka sayısal sonuç verilmeli ve bizzat muhatabın algısını içermelidir, sonuçlar mümkün olduğu ölçüde geçmiş yıllarla ve il ortalamaları ile karşılaştırmalı verilmeli ve grafiklerle desteklenmelidir. Sayısal olmayan	

	<p>sonuçlar dikkate alınmayacaktır.)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Erişebilirlik,</li> <li>2. İletişim,</li> <li>3. Şeffaflık, hesap verebilirlik,</li> <li>4. Esneklik,</li> <li>5. Önleyici davranış,</li> <li>6. Yanıt verebilme,</li> <li>7. Adil olma, nezaket ve anlayış,</li> <li>8. Değer,</li> <li>9. Güvenilirlik,</li> <li>10. Tasarımda, kurumsal yapıda yenilik,</li> <li>11. Hizmet sunumu,</li> <li>12. Çevre üzerindeki etki,</li> <li>13. Çalışanların yeterlik ve davranışları,</li> <li>14. Tavsiye ve teknik destek,</li> <li>15. Hizmeti tekrar talep etme ve başkalarına önerme.</li> </ol>	
	<b>6b. Kriter: Hizmetten Yararlananlar ile İlgili Performans Sonuçları</b>	<b>120</b>
41.	<p>(Aşağıda sıralanan göstergelere ilaveler yapılabilir, her bir gösterge ile ilgili mutlaka sayısal sonuç verilmelidir, sonuçlar mümkün olduğu ölçüde geçmiş yıllarla ve il ortalamaları ile karşılaştırmalı verilmeli ve grafiklerle desteklenmelidir. Sayısal olmayan sonuçlar dikkate alınmayacaktır.)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursiyer devamsızlık oranları,</li> <li>2. Kursu tamamlamadan ayrılan kursiyer sayısı,</li> <li>3. Halk Eğitim Merkezinin açtığı kurs türü sayısı,</li> <li>4. Halk Eğitim Merkezinden hizmet alan toplam kursiyer sayısı,</li> <li>5. Halk Eğitim Merkezinden hizmet alan kursiyerlerin özelliklerine ilişkin sonuçlar, (Yaş, cinsiyet, öğrenim vb.)</li> <li>6. Halk Eğitim Merkezinin yaptığı toplam etkinlik sayısı,</li> <li>7. Halk Eğitim Merkezinin yaptığı etkinlik türü sayısı,</li> <li>8. Halk Eğitim Merkezinin etkinliklerine katılan toplam katılımcı sayısı,</li> <li>9. Yerel ihtiyaçlara ve gelen taleplere göre hazırlanan modül sayısı,</li> <li>10. Halk Eğitim Merkezi faaliyetlerinin hedef kitleye duyurmada kullanılan iletişim çeşitliliği ve ulaştığı kitleye ilişkin performans sonuçları,</li> <li>11. Halk Eğitim Merkezinde iyileştirme takım çalışmalarına katılan kursiyer oranı,</li> <li>12. Halk Eğitim Merkezi faaliyetleri sırasında kaza geçiren kursiyer sayısı,</li> <li>13. Halk Eğitim Merkezinde kursiyerlere yönelik düzenlenen sosyal, kültürel ve sportif etkinlik sayısı,</li> <li>14. Halk Eğitim Merkezi-aile işbirliğinin sağlandığı komisyon çalışmalarına katılım oranı,</li> <li>15. Halk Eğitim Merkezi hizmetten yararlananların memnuniyet anketlerine cevap verme oranları,</li> <li>16. Rehberlik ve yönlendirme hizmetlerine ilişkin sonuçlar,</li> <li>17. Hizmetten yararlanarlardan gelen dilek ve öneri sayısı,</li> <li>18. Gelen dilek ve önerilerin işleme alınma oranı,</li> <li>19. İdari denetim teftiş ve/veya ziyaretlerde kurumun hizmetten yararlananlara sağladığı hizmetleri doğrulayan, öven ve eleştiren</li> </ol>	

	<p>raporlara ilişkin sonuçlar,</p> <p>20. Hizmetten yararlananlara sunulan hizmetler nedeniyle alınan ödüller,</p> <p>21. Hizmetten yararlananların beklentilerinin karşılanmasına yönelik geliştirilen proje sayısı,</p> <p>22. Dış kuruluşların Halk Eğitim Merkezinin hizmetten yararlananlara sağladığı hizmetleri doğrulayan, öven ve eleştiren raporlara ilişkin sonuçlar.</p>	
<b>7a. Kriter: Çalışanlar ile İlgili Memnuniyet Sonuçları</b>		<b>80</b>
42.	<p>(Aşağıda sıralanan göstergelere ilaveler yapılabilir, her bir gösterge ile ilgili mutlaka sayısal sonuç verilmelidir, sonuçlar bizzat muhatabın algılarından elde edilmelidir, sonuçlar mümkün olduğu ölçüde geçmiş yıllarla ve il ortalamaları ile karşılaştırmalı verilmeli ve grafiklerle desteklenmelidir. Sayısal olmayan sonuçlar dikkate alınmayacaktır.)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kariyer geliştirme,</li> <li>2. İletişim,</li> <li>3. Yetkelendirme (çalışanın görevi ile ilgili güçlü kılınması),</li> <li>4. Fırsat eşitliği,</li> <li>5. Kararlara katılım,</li> <li>6. Liderlik,</li> <li>7. Öğrenme ve başarıma fırsatı,</li> <li>8. Takdir-tanıma sistemi,</li> <li>9. Hedef belirleme ve performansın belirlenmesi,</li> <li>10. Halk Eğitim Merkezinin vizyon, misyon, değerleri, politika ve stratejilerine ilişkin algılamalar,</li> <li>11. Eğitim ve geliştirme,</li> <li>12. Halk Eğitim Merkezinin yönetilmesi,</li> <li>13. İstihdam koşulları,</li> <li>14. Çalışanlara sağlanan tesis ve hizmetler,</li> <li>15. Sağlık ve güvenlik koşulları,</li> <li>16. İş güvencesi,</li> <li>17. Ücret ve ücret dışı ödemeler,</li> <li>18. Çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler,</li> <li>19. Değişimin yönetimi,</li> <li>20. Halk Eğitim Merkezinin çevre politikası ve çevre üzerindeki etkisi,</li> <li>21. Halk Eğitim Merkezi yerel ve genel toplum içindeki rolü,</li> <li>22. Çalışma ortamı.</li> </ol>	
<b>7b. Kriter: Çalışanlar ile İlgili Performans Sonuçları</b>		<b>50</b>
43.	<p>(Aşağıda sıralanan göstergelere ilaveler yapılabilir, her bir gösterge ile ilgili mutlaka sayısal sonuç verilmelidir, sonuçlar mümkün olduğu ölçüde geçmiş yıllarla ve il ortalamaları ile karşılaştırmalı olarak verilmeli ve grafiklerle desteklenmelidir. Sayısal olmayan sonuçlar dikkate alınmayacaktır.)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Yıllık oluşturulan iyileştirme ekibi sayısı,</li> <li>2. İyileştirme ekiplerine katılan çalışan sayısının toplam çalışan sayısına oranı,</li> <li>3. Öneri sistemine katılan çalışan oranı,</li> <li>4. Önerilerin dikkate alınma oranı,</li> <li>5. Çalışanlarca iletilen şikâyet sayıları,</li> <li>6. Çalışanların dile getirdiği şikâyetlerin dikkate alınma oranı,</li> <li>7. Çalışanların memnuniyet anketlerine katılım oranları,</li> </ol>	

	<p>8. Rapora dayalı devamsızlık durumu ve çalışan sayısına oranı,  9. Çalışanların yıllık iş kazaları oranı  10. Çalışanların, Halk Eğitim Merkezindeki ortalama görev süresi,  11. Çalışmalarından dolayı ödül/belge alan çalışan sayısının toplam çalışan sayısına oranı,  12. İdari denetim, teftiş ve/veya ziyaretlerde Halk Eğitim Merkezinin çalışanlarına sağladığı hizmetleri doğrulayan, öven veya eleştiren raporlara ilişkin sonuçlar,  13. Çalışana sağlanan ücret dışı hizmetlerin (Kreş, servis, gezi ve sosyal kültürel, sportif vb. etkinlikler) her bir alanıyla ilgili faaliyet sayıları ve katılım oranları,  14. Çalışanların eğitim ve gelişim düzeyleri (örneğin: ortaöğretim, ön lisans, lisans tamamlayan, yüksek lisans ve doktora yapanlar),  15. Yıllık kişi başına alınan hizmetiçi eğitim saati (Halk Eğitim Merkezi içi ve Halk Eğitim Merkezi dışı),  16. Sertifika alanların (çalışanların iş yetkinliklerini artırmak için )tüm çalışanlara oranı,  17. Başarısından dolayı ödüllendirilen ekip sayısı,  18. Çalışanların yatay ve dikey iletişim düzeyi.</p>	
	<b>8. Kriter: Toplumsal-Sosyal Sorumluluk ile İlgili Performans Sonuçları</b>	<b>50</b>
44.	<p>(Aşağıda sıralanan göstergelere ilaveler yapılabilir, her bir gösterge ile ilgili mutlaka sayısal sonuç verilmelidir, sonuçlar mümkün olduğu ölçüde geçmiş yıllarla ve il ortalamaları ile karşılaştırmalı olarak verilmeli ve grafiklerle desteklenmelidir. Sayısal olmayan sonuçlar dikkate alınmayacaktır.)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Doğal kaynakların korunmasına ilişkin sonuçlar,</li> <li>2. Çevreye duyarlılık ve doğal ortamın korunmasına ilişkin sonuçlar,</li> <li>3. Halk Eğitim Merkezinin çevre bilinci konusunda basında yer alma durumu,</li> <li>4. Denetimlerde topluma yönelik alınan olumlu raporlar,</li> <li>5. Halk Eğitim Merkezinin diğer kurumlarla bilgi, deneyim paylaşımı ve çevre ile olan ilişkileriyle ilgili sonuçlar,</li> <li>6. Toplumsal çevreyi geliştirmeye yönelik her türlü faaliyetlerle ilgili sonuçlar,</li> <li>7. Toplum memnuniyetiyle ilgili kazanılan ödüller,</li> <li>8. Toplum hizmetleri alanında medyada yer alma,</li> <li>9. Toplumsal açıdan dezavantajlı bireylere sağlanan desteğe ilişkin sonuçlar,</li> <li>10. Halk Eğitim Merkezinin halk sağlığı, sosyal, kültürel, sportif vb. alanlarda toplumsal sorumluluk gereği gönüllü yaptığı faaliyetlere ilişkin sonuçlar,</li> <li>11. Toplumu tehdit eden beklenmedik konularda, (doğal afetler, halk sağlığını tehdit eden salgın hastalıklar, vb.) toplumu bilinçlendirmeye yönelik sonuçlar,</li> <li>12. Halk Eğitim Merkezinin gelirleriyle, topluma yönelik yapılan harcamalar ile ilgili sonuçlar,</li> <li>13. Halk Eğitim Merkezinin toplum hizmetlerine yönelik kaynak temini ile ilgili sonuçlar,</li> <li>14. Halk Eğitim Merkezinin toplum hizmetleri amacıyla satın aldığı kaynakların verimliliğine yönelik sonuçlar,</li> </ol>	
	<b>9a. Kriter: Finansal Sonuçlar</b>	<b>30</b>

45.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bütçe hedeflerine ulaşma oranı,</li> <li>2. Gelirler, bağışlar ve harcamalar da dahil olmak üzere denetlenmiş hesaplara dair sonuçlar,</li> <li>3. Halk Eğitim Merkezi gelirleriyle yapılan harcamaların kuruma sağladığı katma değere dair sonuçlar,</li> <li>4. Tasarrufa ilişkin sonuçlar,</li> <li>5. Verimliliğe ilişkin sonuçlar,</li> <li>6. Halk Eğitim Merkezi denetimlerinde bütçeye yönelik olumlu rapor sayısı,</li> <li>7. Halk Eğitim Merkezi denetimlerinde bütçeye yönelik olumsuz rapor sayısı,</li> <li>8. Halk Eğitim Merkezinin gelir-giderleri ile ilgili yaptığı bilgilendirme sayısı,</li> <li>9. Döner sermaye iş hacmi,</li> <li>10. Döner sermaye finansal sonuçları,</li> <li>11. Bakım giderleri,</li> <li>12. Bina kapasite kullanım oranı,</li> <li>13. Bina donanım araç-gereç ve sarf malzemelerinin ekonomik, verimli ve etkili kullanımına ilişkin sonuçlar,</li> <li>14. Proje giderleri,</li> <li>15. Bakanlıklar, üniversiteler, özel sektör, sivil toplum örgütleri, araştırma merkezleri ile yapılan çalışma ve projelere yönelik finansal sonuçlar.</li> </ol>	
<b>9b. Kriter: Temel Performansa İlişkin Diğer Sonuçlar</b>		<b>140</b>
46.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursiyer sayısının kurs sayısına oranı,</li> <li>2. Kursiyer sayısının eğitim görevlisine oranı,</li> <li>3. Dezavantajlı ve risk altındaki gruplara yönelik açılan kurs sayısı,</li> <li>4. Dezavantajlı ve risk altındaki gruplara yönelik yapılan etkinlik sayısı,</li> <li>5. Aile eğitimine yönelik açılan kurslara katılan kursiyer sayısının il/ilçenin toplam nüfusuna oranı,</li> <li>6. Aile eğitimine yönelik yapılan etkinlik sayısı,</li> <li>7. Mesleki, sosyal, sportif, kültürel ve sanatsal vb. alanlarda açılan kurs sayısı,</li> <li>8. Sosyal, sportif, kültürel ve sanatsal alanlarda yapılan etkinlik sayısı,</li> <li>9. Okuma-yazma kurslarından belge alan kursiyer sayısının il/ilçede okuma-yazma bilmeyenlerin sayısına oranı,</li> <li>10. Açık öğretime yönlendirme amaçlı yapılan etkinlik sayısı,</li> <li>11. Yeni süreç tasarımına ilişkin sonuçlar,</li> <li>12. Stratejik plan hedeflerinin gerçekleşme durumuna ilişkin sonuçlar,</li> <li>13. Halk Eğitim Merkezinde açılan kurslara katılan kursiyer sayısının nüfusa oranı,</li> <li>14. Halk Eğitim Merkezinde etkinliklerine katılan katılımcı sayısının nüfusa oranı,</li> <li>15. Halk Eğitim Merkezinin başarısından dolayı yerel ve genel basında yer alma durumu,</li> <li>16. Ulusal ve uluslar arası yarışmalarda alınan sonuçlar,</li> <li>17. Özdeğerlendirme sonuçları doğrultusunda yapılan iyileştirme sayıları,</li> <li>18. Teftiş puanları ve kurumu başarılı gösterecek diğer uygulamalara yönelik sonuçlar,</li> </ol>	

	<ol style="list-style-type: none"><li>19. Çevrenin tarihî ve kültürel değerlerini derlemek ve tanıtmaya yönelik yapılan çalışma sayısı,</li><li>20. Halk Eğitim Merkezinin yaptığı araştırmalar sonucu oluşturduğu yayın sayısı,</li><li>21. Halk Eğitim Merkezinde oluşturulan iyileştirme takım sayısı,</li><li>22. Dış kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliklerine ilişkin sonuçlar,</li><li>23. İşbirliği yapılan kurumlarla ortak yapılan iyileştirme sayıları,</li><li>24. İşbirliklerinden kuruma sağlanan kaynak miktarı,</li><li>25. Yeni uygulamaya konan programlar, yöntem ve teknikler,</li><li>26. Kütüphane, bilgi işlem ve bilgi teknolojilerinden yararlanma oranı,</li><li>27. Bilgi teknolojileri kapasite kullanım oranı,</li><li>28. Yayımlanmış araştırmalar ( bilim, kültür, sanat eserleri vb) sayısı.</li></ol>	
--	---	--