



# 2019-2023 STRATEJİK PLANI

CANKURTARAN ÖĞRETMENEVİ  
VE AKŞAM SANAT OKULU



## İSTIKLALMARŞI

Korkma, sönmez bu şafaklarda yüzen al sancak;  
Sönmeden yurdumun üstünde tüten en son ocak.  
O benim milletimin yıldızıdır, parlayacak;  
O benimdir, o benim milletimindir ancak.

Çatma, kurban olayım, çehreni ey nazlı hilal!  
Kahraman ırkıma bir gül! Ne bu şiddet, bu celal?  
Sana olmaz dökülen kanlarımız sonra helal...  
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklal!

Ben ezelden beridir hür yaşadım, hür yaşarım.  
Hangi çılgın bana zincir vuracakmış? Şaşarım!  
Kükremiş sel gibiyim, bendimi çiğner, aşarım.  
Yırtarım dağları, enginlere sığmam taşarım.

Garbın afakını sarmışsa çelik zırhlı duvar,  
Benim iman dolu göğsüm gibi serhaddim var.  
Ulusun, korkma! Nasıl böyle bir imanı boğar,  
"Medeniyet!" dediğin tek dişi kalmış canavar?

Arkadaş! Yurduma alçakları uğratma sakın.  
Siper et gövdeni, dursun bu hayasızca akın.  
Doğacaktır sana va'dettiği günler Hakk'ın...  
Kim bilir, belki yarın, belki yarından da yakın.

Bastığın yerleri "toprak!" diyerek geçme, tanı:  
Düğün altındaki binlerce kefensiz yatanı.  
Sen şehit oğlusun, incitme, yazıktır atanı:  
Verme, dünyaları alsan da, bu cennet vatanı.

Kim bu cennet vatanın uğruna olmaz ki feda?  
Şüheda fışkıracak toprağı sıksan, şühedal  
Canı, cananı bütün varımı alsın da Huda,  
Etmesin tek vatanımdan beni dünyada cüda.

Ruhumun senden, İlahi, şudur ancak emeli:  
Değmesin mabedimin göğsüne namahrem eli.  
Bu ezanlar ezanlar-ki şahadetleri dinin temeli  
Ebedi yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman vecd ile bin secde eder-varsa-taşım,  
Her yerihamdın, İlahi, boşanıp kanlı yaşım,  
Fışkırır ruh-ı mücerred gibi yerden na'sım;  
O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

Dalgalar sen de şafaklar gibi ey şanlı hilal!  
Olsun artık dökülen kanlarımın hepsi helal!  
Ebediyen sana yok, ırkıma yok izmihlal:  
Hakkıdır, hür yaşamış bayrağımın hürriyet;  
Hakkıdır, Hakk'a tapan, milletimin istiklal!

Mehmet Akif ERSOY

Öğretmenler;  
Yeni Nesil Sizin  
Eseriniz Olacaktır.

*M. Akif ERSOY*

## GENÇLİĞE HİTABE

Ey Türk gençliği! Birinci vazifen, Türk İstiklalini, Türk cumhuriyetini, ilelebet, muhafaza ve müdafaa etmektir.

Mevcudiyetinin ve istikbalinin yegane temeli budur. Bu temel, senin, en kıymetli hazinendir. İstikbalde dahi, seni, bu hazineden, mahrum etmek isteyecek, dahili ve harici, bedhahların olacaktır. Bir gün, istiklal ve cumhuriyeti müdafaa mecburiyetine düşersen, vazifeye atılmak için, içinde bulunacağın vaziyetin imkan ve şeraitini düşünmeyeceksin! Bu imkan ve şerait, çok namüsaıt bir mahiyette tezahür edebilir. İstiklal ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ile aziz vatanın, bütün kaleleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine girilmiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfiil işgal edilmiş olabilir. Bütün bu şeraitten daha elim ve daha vahim olmak üzere, memleketin dahilinde, iktidara sahip olanlar gaflet ve dalalet ve hatta hyanet içinde bulunabilirler. Hatta bu iktidar sahipleri şahsi menfaatlerini, müstevlerin siyasi emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakr u zaruret içinde harap ve bitap düşmüş olabilir.

Ey Türk istikbalinin evladı! İşte, bu ahval ve şerait içinde dahi, vazifen; Türk istiklal ve cumhuriyetini kurtarmaktır! Muhtaç olduğun kudret, damarlarındaki asil kanda, mevcuttur!

*M. Akif ERSOY*





## SUNUŞ

21. yüzyıl yönetim modelleri içerisinde kurumların performansları doğrultusunda amaç ve hedeflerini yönetebilmeleri önem kazanmaya başlamıştır. Kurumsal kapasiteye bağlı olarak çalışacak olan idari birimlerin yılsonunda kendi iş alanında ki performansını ölçmenin en gerçekçi yöntemlerinden biri de Kurumsal Stratejik Planlama çalışmalarıdır. Müdürlüğümüz olarak amaç ve hedeflerinin gerçekleşmesi için yapmış olduğu çalışmaları yerinden takip etmekte ve çalışmalar sırasında işbirliğinin daha da artırılmasını önemsemekteyiz. Cankurtaran Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğümüzün 2014-2018 Stratejik Planında yer alan amaç ve hedeflerine ulaştığını izleme ve değerlendirme çalışmaları sürecinde mütalaa edilmiş olup bu durum memnuniyet vermektedir.

2019-2023 Stratejik plan çalışmaları ilgili Kanun ile belirlenmiş olup Müdürlüğümüzün ikinci dönem stratejik plan çalışmalarını 2023 yıllarda varılmak istenen hedefler doğrultusunda çizileceğini düşünmekteyim. İstanbul eğitimde rekabet edebilen, nitelikli insan kaynağı oluşturabilen, elde ettiği akademik ve sosyal başarılar ile ilimiz adına bizleri sevindirecek bir aşamaya geleceğini ümit etmekteyim. Çalışma sırasında başta Plan hazırlama ekibi ve çalışanlarımıza teşekkür ederim.

**Durmuş KAHRİMAN**  
Kurum Müdürü

## İÇİNDEKİLER

❖ Sunuş	: 3
❖ İçindekiler	: 4
❖ Bölüm I – Giriş ve Plan Hazırlama Süreci	: 5
❖ Bölüm II – Durum Analizi	: 5
• Kurumun Kısa Tanıtımı	: 5
• Kurumun Mevcut Durumu	: 6
• Çalışan Bilgileri	: 6
• Kurumumuz Bina Alanları	: 7
• Donanım ve Teknolojik Kaynaklarımız	: 10
• Teknolojik Kaynaklar Tablosu	: 10
• Gelir Gider Tablosu	: 10
• Paydaş Analizi	: 10
• Çalışan Görüş ve Değerlendirmeleri Anketi	: 12
• Müşteri Memnuniyet Anketi 1	: 13
• Müşteri Memnuniyet Anketi 2	: 14
• GZFT (Güçlü, Zayıf, Fırsat, Tehdit) Analizi	: 15
• Gelişim ve Sorun Alanları	: 16
❖ Bölüm III – Misyon, Vizyon ve Temel Değerler	: 18
• Misyonumuz	: 18
• Vizyonumuz	: 18
• Temel Değerlerimiz	: 18
❖ Bölüm IV – Amaç, Hedef ve Eylemler	: 19
• Tema I – Kurumsal Erişim	: 19
• Tema II – Kurumsal Kapasite	: 21
• Tema III – Kurumsal Kalite	: 23
❖ Bölüm V – Maliyetlendirme	: 27
❖ Bölüm VI – İzleme ve Değerlendirme	: 27
❖ Üst Kurul Onayı	: 28
❖ Ekler	: 29

## **BÖLÜM I: GİRİŞ ve PLAN HAZIRLIK SÜRECİ**

2019-2023 dönemi stratejik plan hazırlanması süreci Üst Kurul ve Stratejik Plan Ekibinin oluşturulması ile başlamıştır. Ekip tarafından oluşturulan çalışma takvimi kapsamında ilk aşamada durum analizi çalışmaları yapılmış ve durum analizi aşamasında paydaşlarımızın plan sürecine aktif katılımını sağlamak üzere paydaş anketi, toplantı ve görüşmeler yapılmıştır.

Durum analizinin ardından geleceğe yönelim bölümüne geçilerek kurumumuzun amaç, hedef, gösterge ve eylemleri belirlenmiştir. Çalışmaları yürüten ekip ve kurul bilgileri altta verilmiştir.

### **STRATEJİK PLAN ÜST KURULU**

<b>Üst Kurul Bilgileri</b>		<b>Ekip Bilgileri</b>	
<b>Adı Soyadı</b>	<b>Unvanı</b>	<b>Adı Soyadı</b>	<b>Unvanı</b>
Durmuş KAHRİMAN	Müdür	Mehmet ÇELİKELCİ	Müdür Yardımcısı
Yakup ŞENER	Müdür Yardımcısı	Pınar GÜLER ERBAŞ	Muhasebe Görevlisi
Niyazi GEÇGÜL	Sendika Temsilcisi	Necdet SÜER	Memur
		Ömer YILMAZ	Resepsiyon Görevlisi
		Birsel ASLAN	Resepsiyon Görevlisi
		Özlem ERİŞ	Kat Görevlisi

## **BÖLÜM II: DURUM ANALİZİ**

Durum analizi bölümünde kurumumuzun mevcut durumu ortaya konularak neredeyiz sorusuna yanıt bulunmaya çalışılmıştır.

Bu kapsamda kurumumuzun kısa tanıtımı, kurum künyesi ve temel istatistikleri, paydaş analizi ve görüşleri ile kurumumuzun Güçlü Zayıf Fırsat ve Tehditlerinin (GZFT) ele alındığı analize yer verilmiştir.

### **Kurumun Kısa Tanıtımı**

Kurumumuzun binası 1970 yılında ilkokul binası olarak inşa edilmiş olup, 1970 yılında yapılan binada Cevri Kalfa İlkokulu olarak 1982 yılına kadar eğitim öğretime hizmet vermiştir. 1982 yılında Eminönü İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü bu binaya taşınmış ve 1987 yılına kadar İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü Binası olarak kullanılmıştır. 1987 yılında binanın iç bölümlerinde tadilat yapılarak İstanbul'un ilk Öğretmenevi olarak hizmete açılmıştır. Kurumumuz İstanbul'un tarihi ve turistik mekanlarına yakın olmasıyla beraber İl Milli Eğitim Müdürlüğüne de yakınlığından dolayı, il içi ve il dışından yoğun talep görmektedir.

Öğretmen evimizde 52 yatak kapasiteli misafirhanesi bulunmakta ayrıca, 100 kişilik kapalı salonu ve 300 kişilik bahçesi ile konuklara hizmet vermektedir. Cankurtaran Öğretmenevi Tarihi Sur içinde İstanbul'un merkezinde ve Sultanahmet Camii ve Ayasofya Müzesine 400 metre mesafededir. Kurumumuzun bahçesinde fetih sırasında şehit düşen yeniçerilerin bulunması nedeniyle ayrı bir özellik arz etmektedir. Boğaz gemi trafiğinin yoğun olarak gözlendiği manzarası ile İstanbul öğretmenleri içinde ayrı bir yeri vardır.

## Kurumun Mevcut Durumu: Temel İstatistikler

### Kurum Künyesi

Kurumumuzun temel girdilerine ilişkin bilgiler altta yer alan kurum künyesine ilişkin tabloda yer almaktadır.

### Temel Bilgiler Tablosu- Kurum Künyesi

İli: İSTANBUL	İlçesi: FATİH				
Adres:	Kenndy Caddesi Ahırkapı Sokak No 9 Cankurtaran Mahallesi.	Coğrafi Konum (link):	<a href="https://goo.gl/maps/9LPS296BNe22">https://goo.gl/maps/9LPS296BNe22</a>		
Telefon Numarası:	0212 517 24 11	Faks Numarası:	0212 4582411		
e- Posta Adresi:	cankurtaranogretmenevi34@gmail.com	Web sayfası adresi:	<a href="http://cankurtaranogretmenevaso.meb.k12.tr">http://cankurtaranogretmenevaso.meb.k12.tr</a>		
Kurum Kodu:	971647	Öğretim Şekli:			
Kurumun Hizmete Giriş Tarihi : 24/11/1987		Toplam Çalışan Sayısı	13		
İdareci Sayısı:	Kız	0	Çalışan Sayısı	Kadın	5
	Erkek	3		Erkek	5
	Toplam	3		Toplam	10

### Çalışan Bilgileri

Kurumumuzun çalışanlarına ilişkin bilgiler altta yer alan tabloda belirtilmiştir.

### Çalışan Bilgileri Tablosu

Unvan*	Erkek	Kadın	Toplam
Kurum Müdürü ve Müdür Yardımcısı	3	0	3
Memur	1	0	1
Muhasebe Görevlisi	0	1	1
Resepsiyon Görevlisi	3	1	4
Kat Görevlisi	0	3	3
Teknik Personel	1	0	1
<b>Toplam Çalışan Sayıları</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>13</b>

## Kurumumuz Bina ve Alanları

Kurumuzun binası ile açık ve kapalı alanlarına ilişkin temel bilgiler altta yer almaktadır.

## Okul Yerleşkesine İlişkin Bilgiler

<b>Kurum Bölümleri</b>		<b>Özel Alanlar</b>	<b>Var</b>	<b>Yok</b>
Kurum Kat Sayısı	2	Çok Amaçlı Salon	X	
Otel Odası Sayısı	22	Çok Amaçlı Saha		X
İdareci Oda Sayısı	4	Kütüphane		X
Çok Amaçlı Salon Sayısı	1	Fen Laboratuvarı		X
Bahçe Restaurant Sayısı	1	Bilgisayar Laboratuvarı		X
İdari Odaların Alanı (m2)	24	İş Atölyesi		X
Otel Odası (m2)	12	Beceri Atölyesi		X
Kurum Oturma Alanı (m2)	651	Pansiyon		X
Kurum Bahçesi (Açık Alan)(m2)	692			
Kurum Kapalı Alan (m2)	278			
Sanatsal, bilimsel ve sportif amaçlı toplam alan (m <sup>2</sup> )	0			
Kantin (m2)	0			
Tuvalet Sayısı	2			
<b>Diğer</b>	0			

## Otel Bölümümüz

Kurumumuzda 12 adet iki yataklı, 4 adet üç yataklı, 2 adet beş yataklı, 4 adet duble olmak üzere toplam 52 yataktan oluşan odalarımızda, tv , saç kurutma makinesi, klima, ücretsiz internet hattı ve duman detektörleri sistemi mevcuttur.







## Restaurant Bölümümüz

Sabah 07:30'dan itibaren kahvaltı servisiyle başlayıp gece 22:30'a kadar hijyenik ortamda hazırlanan yemek ve ızgara çeşitleri ile hizmet vermektedir. Bahçe bölümümüz 300 kişi , kapalı salonumuz ise 120 kişi kapasitelidir.



## Donanım ve Teknolojik Kaynaklarımız

Teknolojik kaynaklar başta olmak üzere kurumumuzda bulunan çalışır durumdaki donanım malzemesine ilişkin bilgiye alttaki tabloda yer verilmiştir.

### Teknolojik Kaynaklar Tablosu

Akıllı Tahta Sayısı	0	TV Sayısı	25
Masaüstü Bilgisayar Sayısı	8	Yazıcı Sayısı	6
Taşınabilir Bilgisayar Sayısı	1	Fotokopi Makinesi Sayısı	2
Projeksiyon Sayısı	1	İnternet Bağlantı Hızı	8 mb

### Gelir ve Gider Bilgisi

Kurumumuzun gelir ve giderlerine ilişkin son iki yıl gerçekleşme bilgileri alttaki tabloda verilmiştir.

Yıllar	Gelir Miktarı	Gider Miktarı
2017	2.025.331,79 TL	2.024.556,54 TL
2018	2.416.703,03 TL	3.385.310,02 TL

## PAYDAŞ ANALİZİ

Planlama sürecinde katılımcılığa önem veren kurumumuz, tüm paydaşların görüş, talep, öneri ve desteklerinin stratejik planlama sürecine dâhil edilmesini hedeflemiştir. Cankurtaran Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, faaliyetleriyle ilgili ürün ve hizmetlere ilişkin memnuniyetlerin saptanması konularında başta iç paydaşlar olmak üzere kamu kurumları, işverenler, sivil toplum kuruluşları, yerel yönetim ve yöneticilerinden oluşan dış paydaşların büyük bölümünün stratejik planlama sürecine katılımını sağlamıştır. Bunu gerçekleştirmeye yönelik olarak Stratejik Planlama Ekibi ve ilimizdeki okul ve kurum yöneticileri ile toplantılar düzenlenmiş ve katılımcıların paylaşımları sonucunda kurumumuzun paydaşlarla ilişkilerinin seviyesi ve önceliklerin tespit edilmesine çalışılmıştır. Paydaş toplantılarından sonra iç ve dış paydaşlara yönelik paydaş anketleri düzenlenmiştir. Paydaşların önerileri değerlendirerek, yasaların ve maddi imkânların el verdiği ölçüde stratejik planlamaya dâhil edilmiştir.

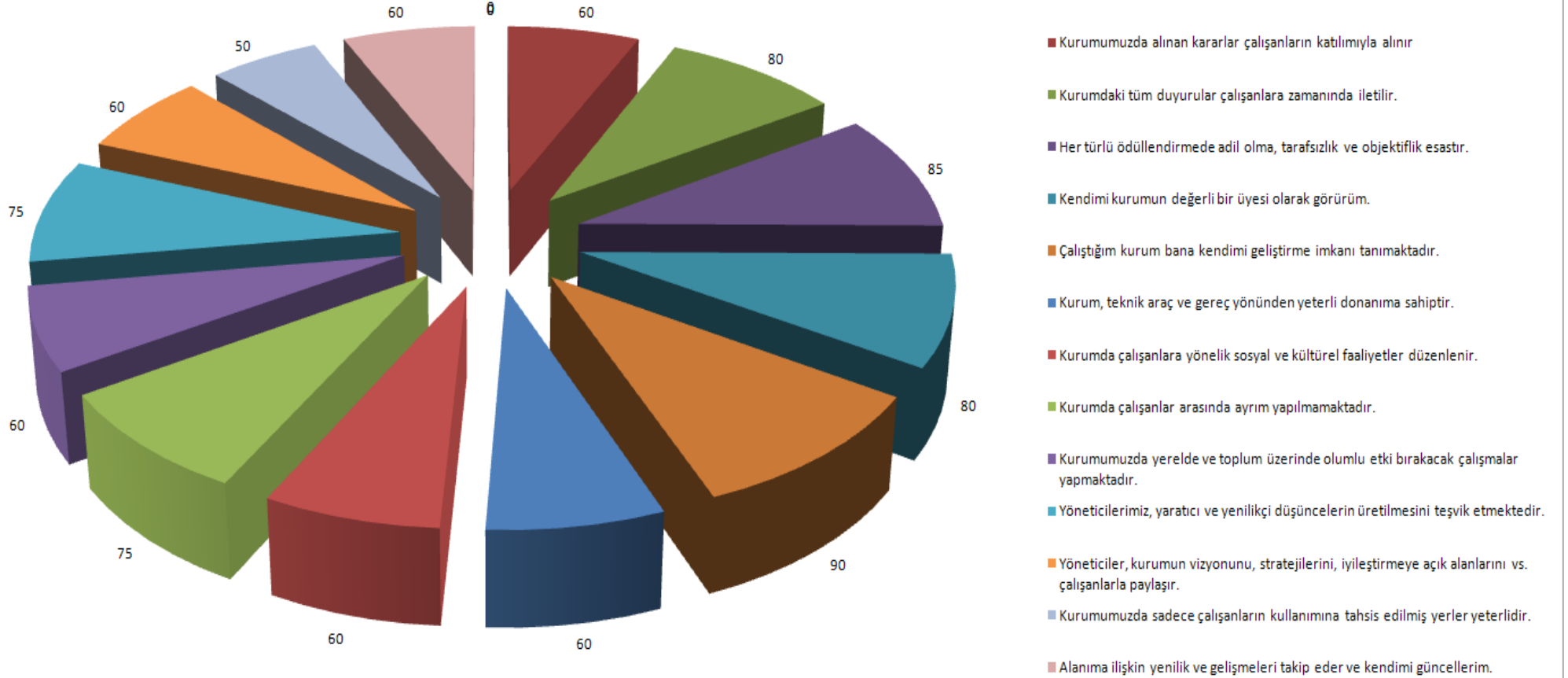
Son olarak Cankurtaran Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü paydaşları, iç paydaşlar, dış paydaşlar ve yararlanıcı temelinde ayrımlandırılmış; iç /dış paydaş ve yararlanıcıları da, temel ve stratejik konuları belirtilmiştir. Bu paydaşlar, kuruma girdi sağlayan, ürün ve hizmet sunulan, iş birliği içinde olunan, faaliyetlerimizden etkilenen ve faaliyetlerimizi etkileyen kesimlerden oluşma noktasındaki önceliklerine göre de aşağıdaki gibi sınıflandırılmıştır.

## İÇ VE DIŞ PAYDAŞLAR

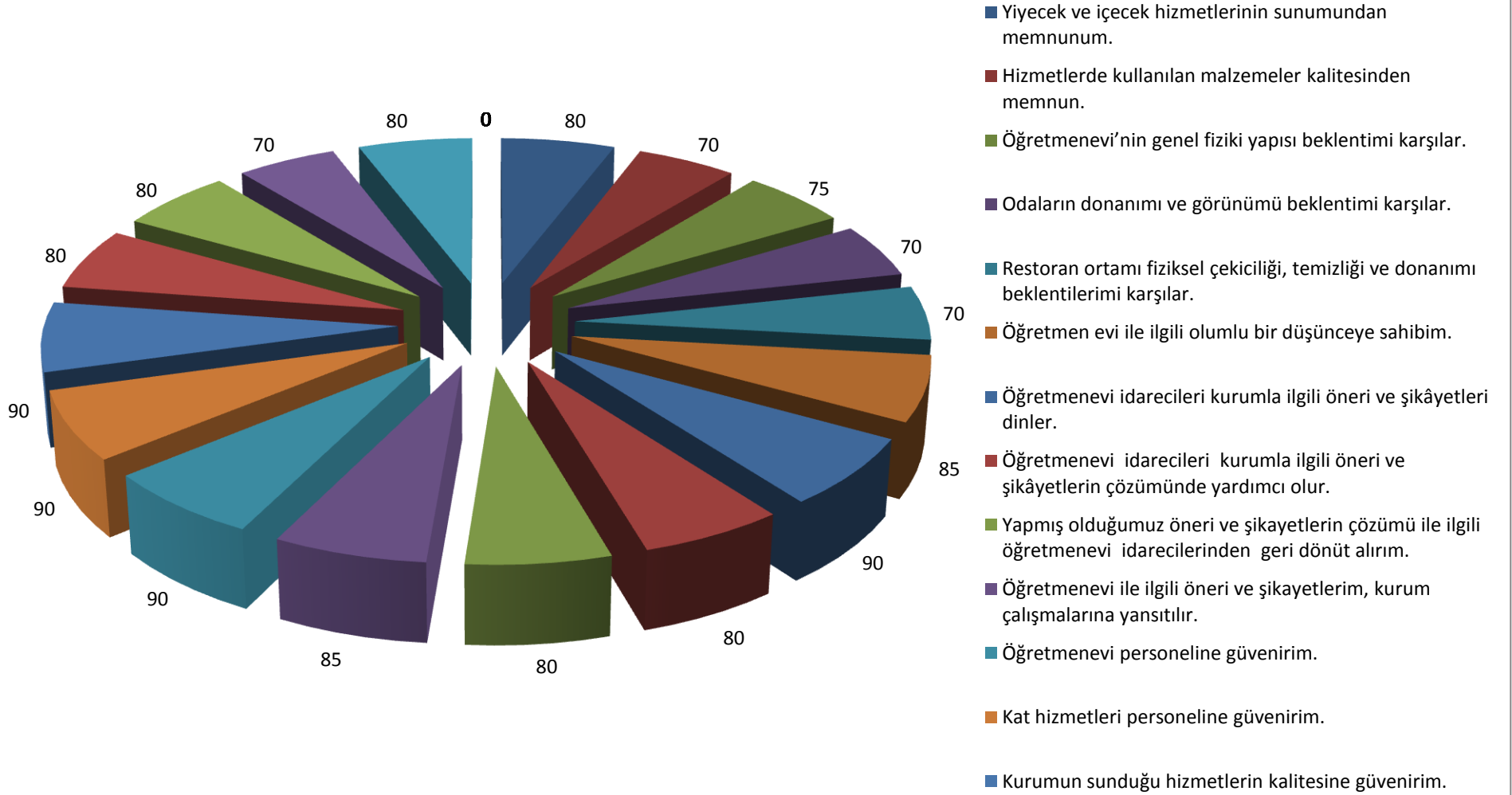
<b>1</b>	Kurum Müdürü	Kurum Yönetimi	İç Paydaş
<b>2</b>	Müdür Yardımcısı	Kurum Yönetimi	İç Paydaş
<b>3</b>	Hizmetliler	Yardımcı Hizmetler	İç Paydaş
<b>4</b>	Öğretmenler	Müşteri	İç Paydaş
<b>5</b>	Sağlık Personeli	Müşteri	İç Paydaş
<b>6</b>	Milli Eğitim Personeli	Müşteri	İç Paydaş
<b>7</b>	Üye Yakınları	Müşteri	İç Paydaş
<b>8</b>	Konaklayan misafirler	Müşteri	İç Paydaş
<b>9</b>	Milli Eğitim Bakanlığı	Eğitim Mevzuatı İle Yönlendirme	Dış Paydaş
<b>10</b>	Öğretmene Hizmet ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı	Mevzuat	Dış Paydaş
<b>11</b>	İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü	İşbirliği-Destek	Dış Paydaş
<b>12</b>	Fatih Belediye Başkanlığı	Çevre Hizmetleri	Dış Paydaş
<b>13</b>	Sivil Toplum Örgütleri ve Dernekler	Sosyal Paylaşım	Dış Paydaş
<b>14</b>	Yerel ve Ulusal Basın	Tanıtım -Yönlendirme	Dış Paydaş
<b>15</b>	Mal Müdürlüğü	Maaş – Ek Ders	Dış Paydaş
<b>16</b>	Emniyet Müdürlüğü	Güvenlik	Dış Paydaş

## ÇALIŞAN GÖRÜŞ VE DEĞERLENDİRMELERİ ANKETİ

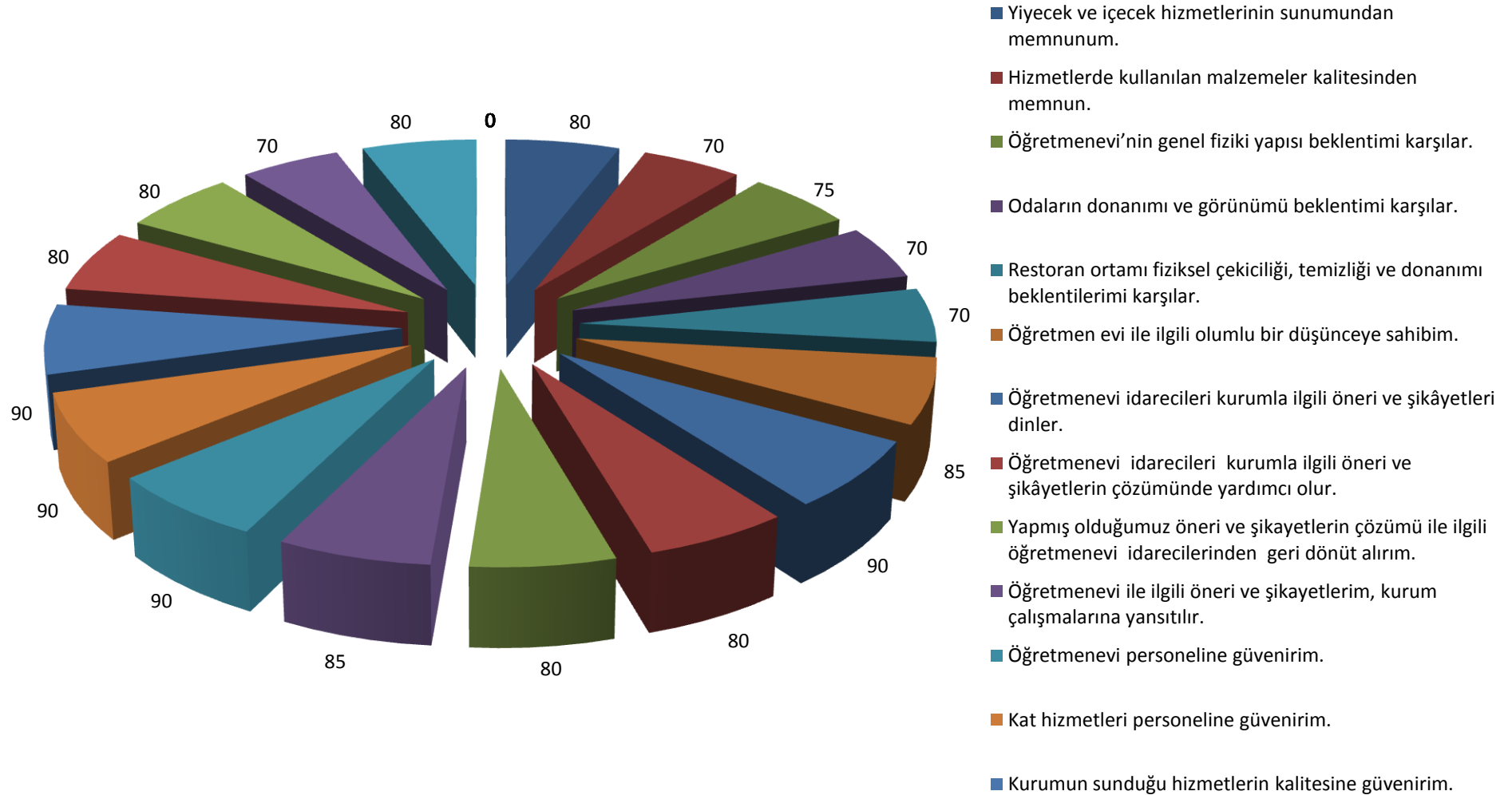
Ankete 10 Çalışan katılmıştır.



## MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ 1



## MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ 2



## GZFT (Güçlü, Zayıf, Fırsat, Tehdit) Analizi

Kurumumuzun temel istatistiklerinde verilen kurum künyesi, çalışan bilgileri, bina bilgileri, teknolojik kaynak bilgileri ve gelir gider bilgileri ile paydaş anketleri sonucunda ortaya çıkan sorun ve gelişime açık alanlar iç ve dış faktör olarak değerlendirilerek GZFT tablosunda belirtilmiştir. Dolayısıyla olguyu belirten istatistikler ile algıyı ölçen anketlerden çıkan sonuçlar tek bir analizde birleştirilmiştir.

Kurumun güçlü ve zayıf yönleri donanım, malzeme, çalışan, iş yapma becerisi, kurumsal iletişim gibi çok çeşitli alanlarda kendisinden kaynaklı olan güçlükleri ve zayıflıkları ifade etmektedir ve ayrımda temel olarak kurum müdürü/müdürlüğü kapsamında bakılarak iç faktör ve dış faktör ayrımı yapılmıştır.

### **İçsel Faktörler**

#### **Güçlü Yönler**

Güvenlik	Güvenli bir ortamının olması. Misafirlerin kendilerini güvende hissetmesi
Çalışanlar	Personelinin mesleki tecrübeye sahip olması
Bina ve Yerleşke	Tarihi ve Kültürel mekânlara yakınlığı. İstanbul'daki ilk açılan öğretmen evi olması. İstanbul'daki büyük hastanelere olan yakınlığı
Donanım	Teknolojik altyapısının yenilenmiş olması
Bütçe	Kendi öz kaynaklarıyla tüm giderlerinin karşılayabilmesi
İletişim Süreçleri	Diğer öğretmen evleri, İlçe ve İl Milli Eğitim Müdürlükleri ile koordineli çalışması

#### **Zayıf Yönler**

Bina ve Yerleşke	Kurum binası eski bir okul binasından öğretmen evine dönüştürülmüştür. Bundan dolayı altyapı ve üst yapı sorunları mevcuttur. Kurumumuz Kazlıçeşme - Sirkeci tren hattının iptalinden dolayı ulaşım konusunda sıkıntılar yaşamaması.
Güvenlik	Güvenlik personelinin istihdam edilmemesi.
Donanım	Kurumun otoparkının olmayışı Yatak Kapasitesinin az oluşu Yemekhanenin işletmeye verilmesinden dolayı deneyimli personelin olmaması
Bütçe	Tamirat ve tadilatlarda merkezi bütçeden ödenek alınamaması
Yönetim Süreçleri	Kurumun fiziki yapısındaki eksiklikler
İletişim Süreçleri	Diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla istenilen düzeyde iletişim halinde olunamaması

## Dışsal Faktörler

### Fırsatlar

Politik	Oturmuş bir kurum kültürünün bulunması
Ulaşım	Hastanelere tedavi amaçlı gelen hasta ve hasta yakınlarının hastanelere olan yakınlığımızdan dolayı bizi tercih etmeleri.
Güvenlik	Kurumun 24 saat güvenlik kamerasıyla izlenmesi ve karakola yakın olması.
Teknolojik	Gelişen teknoloji sayesinde bilgiye ulaşım imkânlarının artması
Mevzuat-Yasal	Bağlı bulunduğumuz ya da ilişkilerimizin olduğu tüm kurumlarla, kişilerle sağlıklı ilişkilerimizin sürmesi
Ekolojik	Kurumumuzun Sultanahmet Tarihi dokusunun içerisinde ve boğaz manzaralı olması.

### Tehditler

Politik	Mültecilerin yoğun yaşadığı bir bölge olması
Ekonomik	Bulduğumuz bölgenin turizm bölgesi olmasından dolayı fiyatların diğer bölgelere nazaran yüksek oluşu
Sosyolojik	Mültecilerin yoğun yaşadığı bir bölge olmasından dolayı eğitim ve dil sorunlarının yaşanması
Teknolojik	İnternet sitemize yapılan siber saldırılar
Mevzuat-Yasal	Sürekli yapılan mevzuat değişikliklerinin kurum misafirleri tarafından anlaşılmayıp yanlış yorumlanması
Ekolojik	Çok yoğun insan popülasyonunun bulunmasından dolayı hava ve çevre kirliliğinin fazla olması

### Gelişim ve Sorun Alanları

Gelişim ve sorun alanları analizi ile GZFT analizi sonucunda ortaya çıkan sonuçların planın geleceğe yönelim bölümü ile ilişkilendirilmesi ve buradan hareketle hedef, gösterge ve eylemlerin belirlenmesi sağlanmaktadır.

Gelişim ve sorun alanları ayrımında üç temel tema olan Kurumsal Erişim, Kurumsal Kalite ve Kurumsal Kapasite kullanılmıştır.



<b>Kurumsal Erişim</b>	<b>Kurumsal Kalite</b>	<b>Kurumsal Kapasite</b>
Bakanlık ve İl Milli Eğitim M¼d¼rl¼đ¼ b¼nyesinde yapılan projelerde kurumumuzun mali ve fiziki imkânlarından faydalanması	Bilişim teknolojilerinin etkili kullanılması,	120 Kişilik kapalı salonun bulunması
Kurumumuzun Tarihi Yarım Ada da ve b¼lgenin en b¼y¼k m¼zelerine yakın olması	Stajyer oğrencilerin kurumumuzda staj yapma imkânının sağlanması	22 Oda 52 yatak kapasiteli konaklama b¼l¼m¼n¼n bulunması
Proje kapsamında yurt dışından veya il dışından gelen oğrencilere konaklama ve yemek hizmetlerinin sağlanması	Kurumumuz personelinin Bakanlık tarafından verilen hizmet içi eğitim imkânlarından faydalandırılması	300 kişilik yazlık restaurant b¼l¼m¼n¼n bulunması
Hayat boyu oğrenme kapsamında kurum personelinin eğitim kapsamında y¼ksek oğretime teşvik edilmesi	Kurumumuz b¼nyesinde 9 adet personel alıştırılması	Otel b¼l¼m¼n¼n temizliğinden sorumlu 3 personelin alıştırtması

Gelişim ve sorun alanlarına ilişkin GZFT analizinden yola çıkılarak saptamalar yapılırken yukarıdaki tabloda yer alan ayırımda belirtilen temel sorun alanlarına dikkat edilmesi gerekmektedir.

### **Gelişim ve Sorun Alanlarımız**

<b>1.TEMA: KURUMSAL ERİŞİM</b>	
1	Personele Hizmet içi Eğitim Verilemesi
2	Kurumumuzun Tanıtımının Yapılması
3	
4	
5	
6	
7	
8	

<b>2.TEMA: KURUMSAL KALİTE</b>	
1	Kurumumuz Bilgisayarlarının Yenilenmesi
2	Stajyer Oğrenci alıştırılması
3	
4	
5	
6	
7	
8	

<b>3.TEMA: KURUMSAL KAPASİTE</b>	
1	Otel Odalarının Tadilatı
2	Lobinin Düzenlenmesi
3	Otel Odalarına Mini Buzdolabı Alınması
4	Otel Odalarının Mefruşatının Yenilenmesi
5	
6	
7	
8	

### **BÖLÜM III: MİSYON, VİZYON VE TEMEL DEĞERLER**

Kurum Müdürlüğümüzün Misyon, vizyon, temel ilke ve değerlerinin oluşturulması kapsamında alınan görüşler, sonucunda stratejik plan hazırlama ekibi tarafından oluşturulan Misyon, Vizyon, Temel Değerler; Kurumumuz üst kuruluna sunulmuş ve üst kurul tarafından onaylanmıştır.

**MİSYONUMUZ** ; Türk Milli Eğitiminin temel amaçları doğrultusunda Sürekli kendini yenileyen; yönetici ve personelimize, her şeyin en iyisine layık olduğunu düşündüğümüz eğitim ve öğretim hizmeti veren MEB personeli ile öğretmenlerimize ve bizden hizmet alan her bireye kaliteli hizmeti güler yüzle verebilmek dinlenme ve rahat çalışma ortamı oluşturmak, imkânlarımız ve yetkilerimiz ölçüsünde üstün hizmet anlayışıyla kaliteyi sunmak.

**VİZYONUMUZ** ; “Öğretmene hizmet eğitime hizmettir.” Felsefesinden hareketle tüm eğitim camiasının gurur duyduğu bir kurum olmak. Kaliteli,yenilikçi, güven ve dürüstlüğü ilke, edinen, güler yüzlü, hoşgörülü, sevgi ve saygı temeline dayalı kaliteli hizmet anlayışıyla, kendini sürekli geliştiren hizmetlerimiz ile öğretmenlerin örnek model aldığı öncü bir kurum haline gelebilmektir.

### **TEMEL DEĞERLERİMİZ**

- 1- İnsan Hakları ve Demokrasinin Evrensel Değerleri
- 2- Çevreye ve Canlıların Yaşam Hakkına Duyarlılık
- 3- Analitik ve Bilimsel Bakış
- 4- Girişimcilik, Yaratıcılık, Yenilikçilik
- 5- Kültürel ve Sanatsal Duyarlılık ile Sportif Beceri
- 6- Meslek Etiği ve Mesleki Beceri
- 7- Erdemlilik
- 8- Saygınlık, Tarafsızlık, Güvenilirlik ve Adalet
- 9- Katılımcılık, Şeffaflık ve Hesap Verilebilirlik
- 10- Liyakat

## BÖLÜM IV: AMAÇ, HEDEF VE EYLEMLER

### TEMA I: KURUMSAL ERİŞİM

#### Stratejik Amaç 1: Personele Hizmet İçi Eğitim Verilmesi

PG 1.1. İdarecilerden hizmet içi eğitim almış olanların sayısı									
PG 1.2. Resepsiyon Görevlisi personelden hizmet içi eğitim almış olanların sayısı									
PG 1.3. Kat Görevlisi personelden hizmet içi eğitim almış olanların sayısı									
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Aralığı	Rapor Aralığı
PG 1.1.		1	1	2	2	2	2	6 ay	12 ay
PG 1.2.		1	1	1	1	1	1	6 ay	12 ay
PG 1.3.		0	1	3	3	3	3	6 ay	12 ay
Koordinatör	Strateji Plan Ekibi								
Birim									
İşbirliği Yapılacak Birim	1.Halk Eğitim Merkezi								
Riskler	İş yoğunluğu nedeniyle hizmet içi eğitim verilememesi								
Stratejiler	Personelin yaptığı iş ile ilgili eğitimi arttırılacak ve müşterilerimize daha iyi hizmet sunulacaktır.								
Maliyet	7.500 TL								
Tespitler	Personelin çoğunun hizmet içi eğitim almamış olması								
İhtiyaçlar	Personelin hizmet içi eğitim alması								
Eylem Nu.	Yapılacak Çalışmalar							Eylem Sorumlusu	
1.1.	Halk Eğitim Müdürlüğü ile görüşülüp hizmet içi eğitimler düzenlenecektir.							Kurum Stratejik Plan Ekibi	
1.2.	Personelle toplantılar yapılarak çalışmalarını hakkında konuşulacaktır.							İlgili Müdür Yardımcısı	

## Stratejik Amaç 2: Kurum Tanıtımının Yapılması

PG 2.1. İnternet sitesi üzerinden yapılan tanıtımların sayısı									
PG 2.2. Sosyal Medya hesapları üzerinden yapılan tanıtımların sayısı									
PG 2.3. Broşür bastırarak yapılan tanıtımların sayısı									
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Aralığı	Rapor Aralığı
PG 2.1.		5	7	10	11	12	13	6 ay	12 ay
PG 2.2.		30	35	40	45	50	55	6 ay	12 ay
PG 2.3.		5	6	6	6	7	7	6 ay	12 ay
Koordinatör	Strateji Plan Ekibi								
Birim									
İşbirliği Yapılacak Birim	1. İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü								
Riskler	Yapılan tanıtımların etkili olmaması								
Stratejiler	Kurum tanıtımının yapılarak müşteri kapasitesinin arttırılmasını sağlamak								
Maliyet	39.500 TL								
Tespitler	Kurum tanıtımının yeteri kadar yapılmadığı								
İhtiyaçlar	Tanıtımların yapılması								
Eylem Nu.	Yapılacak Çalışmalar							Eylem Sorumlusu	
1.1.	İnternet sitesinin güncel tutulması sağlanacaktır.							İlgili Müdür Yardımcısı	
1.2.	Sosyal medya hesaplarından kurum ile ilgili tanıtımlar yapılacaktır.							İlgili Müdür Yardımcısı	

## TEMA II: KURUMSAL KALİTE

### Stratejik Amaç 3: Kurumumuz Bilgisayarlarının Yenilenmesi

PG 3.1. Değişen Bilgisayar Sayısı									
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Aralığı	Rapor Aralığı
PG 3.1.		1	1	2	1	1	2	6 ay	12 ay
Koordinatör	Strateji Plan Ekibi								
Birim									
İşbirliği Yapılacak Birim	1. Kurumun Sözleşmeli Bilgisayarcısı								
Riskler	Değişmeyen bilgisayarların bozularak içindeki bilgilerin kaybolması								
Stratejiler	Kurum Bilgisayarlarını yenilemek								
Maliyet	37.000 TL								
Tespitler	Kurum bilgisayarlarının eski olması								
İhtiyaçlar	Güncel sürümlü yeni bilgisayarların alınması								
Eylem Nu.	Yapılacak Çalışmalar							Eylem Sorumlusu	
1.1.	Komisyon kurularak değişecek bilgisayarlar hakkında araştırma yapılacaktır.							Satın Alma Komisyonu	
1.2.	Değişecek bilgisayarlarla ilgili kurumun çalıştığı bilgisayar firmasından yardım istenecektir.							Bilgisayar Firması	

#### Stratejik Amaç 4: Stajyer Öğrenci Çalıştırılması

PG 4.1. Resepsiyon Bölümünde Çalıştırılacak Öğrenci Sayısı									
PG 4.2. Mutfak Bölümünde Çalıştırılacak Öğrenci Sayısı									
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri	2019	2020	2021	2022	2023	izleme Aralığı	Rapor Aralığı
PG 4.1.		0	0	1	1	1	1	6 ay	12 ay
PG 4.2.		2	1	1	1	1	1	6 ay	12 ay
Koordinatör	Strateji Plan Ekibi								
Birim									
İşbirliği Yapılacak Birim	1. Turizm Otelcilik Liseleri 2. Turizm Otelcilik Meslek Yüksek Okulları								
Riskler	Talep ettiğimiz kalitede öğrenci temin edememek								
Stratejiler	Beklentimizi karşılayacak yetkinlikte ve özellikle stajyer öğrenci çalıştırma								
Maliyet	65.000 TL								
Tespitler	Kurumda stajyer öğrencilerin çalışmasının yararlı olacağı								
İhtiyaçlar	Uygun yetkinlik ve özellikle stajyer öğrenci çalıştırmak								
Eylem Nu.	Yapılacak Çalışmalar							Eylem Sorumlusu	
1.1.	Turizm Otelcilik Liseleri ve Meslek Yüksek Okulları ile Koordineli Çalışmak							İlgili Müdür Yardımcısı	

### TEMA III: KURUMSAL KAPASİTE

#### Stratejik Amaç 5: Otel Odalarının Tadilatı

PG 5.1. Duvar Kâğıtları değişen oda sayısı									
PG 5.2. Yatak ve Bazaları değişen oda sayısı									
PG 5.3. Aydınlatmaları değişen oda sayısı									
PG 5.4. Mefruşatı değişen oda sayısı									
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Aralığı	Rapor Aralığı
PG 5.1.		0	1	5	5	6	5	6 ay	12 ay
PG 5.2.		5	22	0	0	0	0	6 ay	12 ay
PG 5.3.		5	0	10	10	5	0	6 ay	12 ay
PG 5.4.		10	22	22	22	22	22	6 ay	12 ay
Koordinatör	Strateji Plan Ekibi								
Birim									
İşbirliği Yapılacak Birim	1. Satınalma Komisyonu								
Riskler	Satın alınacak ihtiyaçlarla bütçenin denkleşmemesi								
Stratejiler	Kurumumuz otel odalarını yenileyerek müşterilere daha konforlu bir ortam sağlamak								
Maliyet	125.000 TL								
Tespitler	Otel odalarının yıpranmış olması								
İhtiyaçlar	Otel Odalarının Yenilenmesi								
Eylem Nu.	Yapılacak Çalışmalar							Eylem Sorumlusu	
1.1.	Otel odası tadilatları için komisyon araştırması yapılacaktır.							Satın Alma Komisyonu	

## Stratejik Amaç 6: Lobinin Düzenlenmesi

PG 6.1. Lobide bulunan koltukların değişmesi									
PG 6.2. Lobinin boya badanasının yapılması									
PG 6.3. Lobide bulunan klimanın bakımının yapılması									
PG 6.4. Lobideki bilgisayar alanının düzenlenmesi									
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Aralığı	Rapor Aralığı
PG 6.1.		0	1	0	0	0	0	6 ay	12 ay
PG 6.2.		0	1	0	0	1	0	6 ay	12 ay
PG 6.3.		0	1	1	1	1	1	6 ay	12 ay
PG 6.4.		0	1	1	1	1	1	6 ay	12 ay
Koordinatör	Strateji Plan Ekibi								
Birim									
İşbirliği Yapılacak Birim	1. Satınalma Komisyonu								
Riskler	Yapılacak olan işlemlerle bütçenin denkleşmemesi								
Stratejiler	Lobinin Yenilenerek müşterilerimize daha hoş bir ortam sağlamak								
Maliyet	31.000 TL								
Tespitler	Lobide bulunan eşyaların eskimiş ve yıpranmış olması								
İhtiyaçlar	Lobinin yenilenmesi								
Eylem Nu.	Yapılacak Çalışmalar							Eylem Sorumlusu	
1.1.	Lobinin yenilenmesi için komisyon araştırması yapılacaktır.							Satın Alma Komisyonu	



**Stratejik Amaç 7: Otel Odalarına Mini Buzdolabı Alınması**

PG 7.1. Mini Buzdolabı alınan oda sayısı									
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Aralığı	Rapor Aralığı
PG 7.1.		2	5	5	4	3	3	6 ay	12 ay
Koordinatör	Strateji Plan Ekibi								
Birim									
İşbirliği Yapılacak Birim	1. Satınalma Komisyonu								
Riskler	Satın alınacak ihtiyaçlarla bütçenin denkleşmemesi								
Stratejiler	Otel odalarına mini buzdolabı alınarak kaliteyi arttırmak								
Maliyet	21.000 TL								
Tespitler	Otel odalarında mini buzdolabı olmaması								
İhtiyaçlar	Otel odalarına Mini Buzdolabı								
<b>Eylem Nu.</b>	<b>Yapılacak Çalışmalar</b>							<b>Eylem Sorumlusu</b>	
1.1.	Mini Buzdolabı alınması için komisyon araştırması yapılacaktır.							Satın Alma Komisyonu	

**Stratejik Amaç 8: Otel Odalarının Mefruşatının Yenilenmesi**

PG 8.1. Nevresimleri Yenilenen Oda Sayısı									
PG 8.2. Havluları Yenilenen Oda Sayısı									
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Aralığı	Rapor Aralığı
PG 8.1.		22	22	22	22	22	22	6 ay	12 ay
PG 8.2.		22	22	22	22	22	22	6 ay	12 ay
Koordinatör	Strateji Plan Ekibi								
Birim									
İşbirliği Yapılacak Birim	1. Satınalma Komisyonu								
Riskler	Satın alınacak ihtiyaçlarla bütçenin denkleşmemesi								
Stratejiler	Nevresim ve havluların yenilenerek müşterilerimize daha hoş bir ortam sağlamak								
Maliyet	31.000 TL								
Tespitler	Müşteri yoğunluğu nedeniyle nevresim ve havluların çabuk yıpranması								
İhtiyaçlar	Nevresim ve havluların yenilenmesi								
Eylem Nu.	Yapılacak Çalışmalar							Eylem Sorumlusu	
1.1.	Yapılacak olan işlemlerde komisyon araştırma yapacaktır.							Satın Alma Komisyonu	

## V. BÖLÜM: MALİYETLENDİRME

### 2019-2023 Stratejik Planı Faaliyet/Proje Maliyetlendirme Tablosu

		2019	2020	2021	2022	2023	Toplam
Stratejik Amaç 1	Personele Hizmet içi Eğitim Verilmesi	1.000 TL	2.000 TL	1.000 TL	2.000 TL	1.500 TL	7.500 TL
Stratejik Amaç 2	Kurum Tanıtımının Yapılması	5.000 TL	7.500 TL	8.000 TL	9.000 TL	10.000 TL	39.500 TL
Stratejik Amaç 3	Kurumumuz Bilgisayarlarının Yenilenmesi	5.000 TL	10.000 TL	5.000 TL	7.000 TL	10.000 TL	37.000 TL
Stratejik Amaç 4	Stajyer Öğrenci Çalıştırılması	8.000 TL	10.000 TL	12.000 TL	15.000 TL	20.000 TL	65.000 TL
Stratejik Amaç 5	Otel Odalarının Tadilatı	30.000 TL	20.000 TL	25.000 TL	25.000 TL	25.000 TL	125.000 TL
Stratejik Amaç 6	Lobinin Düzenlenmesi	7.000 TL	5.000 TL	5.000 TL	7.000 TL	7.000 TL	31.000 TL
Stratejik Amaç 7	Otel Odalarına Mini Buzdolabı Alınması	3.000 TL	3.000 TL	5.000 TL	5.000 TL	5.000 TL	21.000 TL
Stratejik Amaç 8	Otel Odalarının Mefruşatının Yenilenmesi	5.000 TL	6.000 TL	5.000 TL	7.000 TL	8.000 TL	31.000 TL

## VI. BÖLÜM: İZLEME VE DEĞERLENDİRME

Okulumuz Stratejik Planı izleme ve değerlendirme çalışmalarında 5 yıllık Stratejik Planın izlenmesi ve 1 yıllık gelişim planın izlenmesi olarak ikili bir ayrıma gidilecektir.

Stratejik planın izlenmesinde 6 aylık dönemlerde izleme yapılacak denetim birimleri, il ve ilçe millî eğitim müdürlüğü ve Bakanlık denetim ve kontrollerine hazır halde tutulacaktır.

Yıllık planın uygulanmasında yürütme ekipleri ve eylem sorumlularıyla aylık ilerleme toplantıları yapılacaktır. Toplantıda bir önceki ayda yapılanlar ve bir sonraki ayda yapılacaklar görüşülüp karara bağlanacaktır.

**T.C.**  
**FATİH KAYMAKAMLIĞI**  
**CANKURTARAN ÖĞRETMENEVİ ASO MÜDÜRLÜĞÜ**  
**2019-2023 STRATEJİK PLAN ÜST KURULU**

Milli Eğitim Bakanlığının **18.09.2018 tarih ve 2018/16 numaralı Genelgesi** doğrultusunda Stratejik Plan Hazırlama Ekibi tarafından hazırlanan Cankurtaran Öğretmenevi ve Akşam Sanat Okulu Müdürlüğünün 2019-2023 Stratejik Planı incelenerek 15.05.2019 tarihinde Stratejik Plan Üst Kurulunca onaylanmıştır.

Durmuş KAHRİMAN  
Kurum Müdürü

Yakup ŞENER  
Müdür Yardımcısı

Niyazi GEÇGÜL  
Sendika Temsilcisi

**EKLER:****ÇALIŞAN GÖRÜŞ VE DEĞERLENDİRMELERİ ANKETİ**

<b>MEMNUN OLUNAN FALİYET ALANLARI (Kesinlikle Katılıyorum, Katılıyorum, Kısmen Katılıyorum, Kararsızım)</b>	<b>YÜZDELİK ORAN</b>
1. Kurumunuzda alınan kararlar, çalışanların katılımıyla alınır.	60
2. Kurumdaki tüm duyurular çalışanlara zamanında iletilir.	80
3. Her türlü ödüllendirmede adil olma, tarafsızlık ve objektiflik esastır.	85
4. Kendimi, kurumun değerli bir üyesi olarak görürüm.	80
5. Çalıştığım kurum bana kendimi geliştirme imkânı tanımaktadır.	90
6. Kurum, teknik araç ve gereç yönünden yeterli donanımına sahiptir.	60
7. Kurumda çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenir.	60
8. Kurumda çalışanlar arasında ayırım yapılmamaktadır.	75
9. Kurumumuzda yerelde ve toplum üzerinde olumlu etki bırakacak çalışmalar yapmaktadır.	60
10. Yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik etmektedir.	75
11. Yöneticiler, kurumun vizyonunu, stratejilerini, iyileştirmeye açık alanlarını vs. çalışanlarla paylaşır.	60
12. Kurumumuzda sadece çalışanların kullanımına tahsis edilmiş yerler yeterlidir.	50
13. Alanıma ilişkin yenilik ve gelişmeleri takip eder ve kendimi güncellerim.	60

## MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

S.N	GÖSTERGELER	
<b>A) Öğretmenevi Hizmetlerine Erişebilme</b>		<b>Yüzdellik Oran</b>
1	Öğretmenevinde ihtiyaç duyduğum hizmetlere erişirim	%80
2	Öğretmenevinde sunulan toplu yemek ve düğün-nişan organizasyonları hızlı ve zamanında yapılır.	%85
3	Öğretmenevinde konaklamada kayıt alma işlemi hızlı ve hatasız yapılır.	%70
4	Öğretmenevinde yiyecek - içecek hizmetleri ile ilgili siparişler zamanında servis edilir.	%80
<b>B) İletişim</b>		<b>Yüzdellik Oran</b>
5	Çalışan personelle rahatlıkla iletişim kurabiliyorum.	%75
6	Ön büro personelinin bizi karşılaması ve iletişiminden memnunum.	%80
7	Servis personelinin bizi karşılama ve iletişiminden memnunum.	%75
8	Kat hizmetleri personelinin bizi karşılama ve iletişiminden memnunum.	%80
<b>C) Şeffaflık</b>		<b>Yüzdellik Oran</b>
9	Öğretmenevinin faaliyetleri konusunda bilgi sahibiyim.	%60
10	Yürütülen hizmetlerle ilgili sorularıma cevap alırım.	%70
<b>D) Önleyici Davranış</b>		<b>Yüzdellik Oran</b>
11	Öğretmenevinde sağlık ve hijyenle ilgili kurallara uyulur.	%70
12	Öğretmenevinde güvenlik ile ilgili kurallara uyulur.	%75

<b>E) Adil Olma</b>		<b>Yüzdellik Oran</b>
13	Öğretmenevinin hizmetlerinden adil olarak yararlanırım.	%90
14	Sunulan hizmetlerden herkes eşit ölçüde yararlanır.	%90
<b>F) Kalite - Ürün - Hizmet Uygunluğu</b>		<b>Yüzdellik Oran</b>
15	Konaklamada kayıt işlemi hızlı ve hatasız yapılır.	%80
16	Odaların temizliği yeterlidir.	%80
17	Üyelik tanıtım kartı işlemlerinden memnunum.	%80
18	Yiyecek ve içecek hizmetlerinin sunumundan memnunum.	%80
19	Hizmetlerde kullanılan malzemeler kalitesinden memnun.	%70
<b>G) Genel İmaj</b>		<b>Yüzdellik Oran</b>
20	Öğretmenevi'nin genel fiziki yapısı beklentimi karşılar.	%75
21	Odaların donanımı ve görünümü beklentimi karşılar.	%70
22	Restoran ortamı fiziksel çekiciliği, temizliği ve donanımı beklentilerimi karşılar.	%70
23	Öğretmen evi ile ilgili olumlu bir düşünceye sahibim.	%85
<b>H) Dilek, Öneri ve Şikayetler</b>		<b>Yüzdellik Oran</b>
24	Öğretmenevi idarecileri kurumla ilgili öneri ve şikâyetleri dinler.	%90
25	Öğretmenevi idarecileri kurumla ilgili öneri ve şikâyetlerin çözümünde yardımcı olur.	%80
26	Yapmış olduğumuz öneri ve şikayetlerin çözümü ile ilgili öğretmenevi idarecilerinden geri dönüt alırım.	%80
27	Öğretmenevi ile ilgili öneri ve şikayetlerim, kurum çalışmalarına yansıtılır.	%85

<b>I) Güvenilirlik</b>		<b>Yüzdellik Oran</b>
28	Öğretmenevi personeline güvenirim.	%90
29	Kat hizmetleri personeline güvenirim.	%90
30	Kurumun sunduğu hizmetlerin kalitesine güvenirim.	%90
31	Kurumun sunduğu hizmetler, vaat ettiği hizmetlerle örtüşür.	%80
<b>J) Güvenlik</b>		<b>Yüzdellik Oran</b>
32	Öğretmenevinde kendimi güvende hissederim.	%80
33	Öğretmenevi güvenlikle ilgili yeterli ekipman ve personele sahiptir.	%70