



SİİRT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

ISO 9001:2015

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Siirt - 2022

Ön söz

Bu el kitabı Siirt Üniversitesi'nin TS EN ISO 9001: 2008, TS EN ISO 9001:2009 Kalite ve TS EN ISO 9001/AC: 2010 standartları kapsamında oluşturmuş olduğu entegre sistemi uygulamasına rehber niteliğindedir.

Söz konusu kalite yönetim sisteminin kurgusu ilave ulusal ve uluslararası ilgili mevzuat ve standartlar da esas alınmıştır.

İÇİNDEKİLER

1. KAPSAM.....	8
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR	9
3 TERİMLER VE TARİFLER.....	10
4. KURULUŞUN BAĞLAMI	13
4.1 KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI.....	13
4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI	13
4.3 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ	15
4.4 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSELERİ.....	15
5. LİDERLİK.....	16
5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT	16
5.1.1 GENEL	16
5.1.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK.....	16
5.2 POLİTİKA.....	17
5.2.1 KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI	17
5.2.2 KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI	17
5.3 KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR	17
6 PLANLAMA.....	18
6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ.....	18
6.2 KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA	18
7. DESTEK.....	19
7.1 KAYNAKLAR.....	19
7.1.1 GENEL	19
7.1.2 KİŞİLER	19
7.1.3 ALTYAPI.....	19
7.1.4 PROSELERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM.....	20
7.1.5 İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI.....	20
7.1.6 KURUMSAL BİLGİ	21
7.2 YETKİNLİK.....	21
7.3 FARKINDALIK	22
7.4 İLETİŞİM	22
7.5 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ	23
8 OPERASYON.....	25
8.1 OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL.....	25
8.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR	25
8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM.....	25

8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ	26
8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	26
8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ	27
8.3 ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ	27
8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ	27
8.4.1 GENEL	27
8.4.2 KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU	27
8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ	28
8.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU	28
8.5.1 ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ	28
8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK	29
8.5.3 PAYDAŞ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET	29
8.5.4 MUHAFAZA	29
8.5.5 TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER	30
8.5.6 DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ	30
8.6 ÜRÜNLERİN VE HİZMETLERİN SUNUMU	31
8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ	31
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	32
9.1 İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	32
9.1.1 GENEL	32
9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	32
9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	33
9.2 İÇ TETKİK	33
9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	34
9.3.1 GENEL	34
9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ	34
9.3.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ ÇIKTILARI	35
10 İYİLEŞTİRME	35
10.1 GENEL	35
10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET	36
10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	36

GİRİŞ

Siirt Üniversitesi; 29.05.2007 tarih ve 26536 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 2809 sayılı kanun maddesiyle kurulmuştur. Üniversitemiz, 2007 yılından itibaren eğitim, öğretim, araştırma çalışmalarını ve kamu hizmetini sürdürmektedir. Üniversitemizin temelleri 1976 yılında Dicle Üniversitesine bağlı olarak kurulmuş olan 2 yıllık Eğitim Enstitüsüne dayanmaktadır. Bu Enstitü 1982 yılında Siirt Eğitim Yüksekokulu, 1992 yılında Siirt Eğitim Fakültesi adını almıştır.

Üniversitemiz; Eğitim, Mühendislik, Fen-Edebiyat, İktisadi ve İdari Bilimler, Ziraat, İlahiyat, Veteriner, Güzel Sanatlar ve Tasarım, Sağlık Bilimleri ve Tıp Fakültesi olmak üzere 10 fakülte; Beden Eğitimi ve Spor, Yabancı Diller ve Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu olmak üzere 3 yüksekokul; Fen Bilimleri, Sosyal Bilimler, Yaşayan Diller ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü olmak üzere 4 enstitü; Sosyal Bilimler, Teknik Bilimler, Sağlık Hizmetleri, Kurtalan, Eruh ve Tasarım Meslek Yüksekokulu olmak üzere 6 meslek yüksekokulu ile Arıcılık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Bağcılık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Bilim ve Teknoloji Uygulama Ve Araştırma Merkezi, Deney Hayvanları Uygulama ve Araştırma Merkezi, Hayvan Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi, İbrahim Hakkı Uzaktan Algılama Uygulama ve Araştırma Merkezi, Kadın Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi, Kariyer Araştırma Planlama ve Uygulama Merkezi, Kamu-Üniversite Sanayi İşbirliği Araştırma ve Uygulama Merkezi, Keçi Uygulama ve Araştırma Merkezi, Siirt ve Yöresi El Sanatları Araştırma ve Uygulama Merkezi, Siirt ve Yöresi Tarih-Kültür Uygulama ve Araştırma Merkezi, Sürekli Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi, Tarım Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü, Teknoloji Transfer Ofisi Uygulama ve Araştırma Merkezi, Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi, Uzaktan Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi, Yaban Hayvanları Koruma, Rehabilitasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi, Öğretme ve Öğrenme Uygulama ve Araştırma Merkezi olmak üzere 19 araştırma ve uygulama merkezi bulunmaktadır.

Üniversitemiz, Kezer Yerleşkesi, şehir merkezinde bulunan Merkez yerleşkesi ile Kurtalan ve Eruh yerleşkelerinde eğitim-öğretim, araştırma çalışmalarını sürdürmektedir. Merkez Yerleşkesinde; Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Lojmanlar yer almaktadır. Eruh yerleşkesinde Eruh Meslek Yüksekokulu ve Kurtalan yerleşkesinde Kurtalan Meslek Yüksekokulu bulunmaktadır. Kezer Yerleşkesinde ise Rektörlük Binası, Enstitüler, Mühendislik, Eğitim, Fen-Edebiyat, Ziraat, Veteriner, İktisadi ve İdari Bilimler ve İlahiyat Fakülteleri, Beden Eğitimi ve Spor

Yüksekokulu, Sağlık Yüksekokulu, Prof. Dr. İhsan Süreyya Sırma Merkez Kütüphanesi, Kampüs Camii, Personel ve Öğrenci Yemekhanesi ve Mediko- Sağlık Birimi faaliyetlerini sürdürmektedir. Ayrıca, Kezer Yerleşkesinde Merkezi Araştırma Laboratuvarı, Halı ve Futbol Sahası, Kapalı Spor Salonu, 2 Tenis Kortu, 1 Fitness Salonu, Basketbol ve Voleybol Sahası ve Konuk Evi hizmet vermektedir.

Kurulduğu günden beri kaliteyi önceleyen Siirt Üniversitesi 2015 yılında süreçleri daha sistematik bir organizasyonla yürütmek amacıyla *Kalite Koordinatörlüğü* kurdu. Kalite Koordinatörlüğü, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığının 23.07.2015 tarih ve 29423 sayılı Resmi Gazete’ de yayımlanan Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği kapsamında eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerin iç ve dış kalite güvence sisteminin kurulmasını, kalite kültürünün oluşturulmasını, akreditasyon ve kalite geliştirme çalışmalarının yürütülmesini sağlamak amacıyla 18.10.2017 tarihli ve 2017/22 sayılı Üniversitemiz Senato kararı ile Siirt Üniversitesi Kalite Yönergesi yürürlüğe girmiştir.

Üniversite 2018 yılında kalite güvence sistemi kurulması yönünde önemli bir mesafe kat ederek bu kapsamda TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sistemini oluşturmuş ve bu sistemi 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu’nun bir gereği olan İç Kontrol Standartları ile birlikte yönetmeye başlamıştır. Üniversitemiz sürekli yenilenme ve iyileştirme faaliyetlerini kalite sürecinin bir parçası olarak görmektedir. Üniversitemiz, yönettiği kalite güvence sistemiyle öncü bir üniversite olmayı hedeflemektedir. Üniversitenin, “Kalite Politikası” doğrultusunda belirlenen hedeflerine ulaşma, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve geliştirilmesine yönelik çalışmalar bu kılavuzda tarif edilmektedir.

1. KAPSAM

Bu el kitabı, Siirt Üniversitesi'nde yürütölmekte olan kalite yönetim sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara Siirt Üniversitesi kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını gösterecek kapsamda hazırlanmıştır.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite Yönetim Sistemi; işleyişi standardize eden süreçler, süreç formları, talimatlar, iş akış şemaları, formları ve listeler hazırlanırken Yüksek Öğretim Kurumlarıyla ilişkili ulusal ve uluslararası mevzuatları referans alınmıştır. Bunun yanında işleyişin hazırlanmasında TS EN ISO 9000: 2015 Kalite Yönetim Sistemi - Temel Kavramlar ve Sözlük ve TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi - Şartlar kılavuzlarına göz önünde bulundurulmuştur. 30604 sayılı kanunla Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun rehber, rapor ve uygulama talepleri referans kaynaklar olarak Kalite Yönetim Sisteminde kullanılmaktadır.

3 TERİMLER VE TARİFLER

DMK	Devlet Memurları Kanunu
KEK	Kalite El Kitabı
KGS	Kalite Güvence Sistemi
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
SWOT	Güçlü- Zayıf Yönler Fırsatlar- Tehditler Analizi
Üniversite	Siirt Üniversitesi
YÖK	Yüksek Öğretim Kurumu
YÖKAK	Yüksek Öğretim Kurumu Kalite Kurulu

Dış Kaynaklı Doküman: Siirt Üniversitesi dışında oluşturulan, Üniversitenin faaliyetlerini etkileyen, uyulması zorunlu veya ihtiyari olan Kanunlar, Yönetmelikler, Şartnameler, Tebliğler, Standartlar, esaslar, kılavuzlar vb. dokümanlardır.

Doküman: Bir faaliyeti ve o faaliyetin gereklerini tanımlayan veya belgeleyen yazılı ya da görsel araçlardır.

Form: Prosedür ve talimatlarda anlatılan faaliyetlere ait bilgilerin sistematik biçimde kaydedilmesini sağlayacak şekilde düzenlenmiş dokümanlardır.

İç Kaynaklı Doküman Siirt üniversitesi tarafından oluşturulan dokümanlardır.

İş Akışı: Yapılacak işlerin gerçekleştirilme adımlarını açıklayan yukarıdan aşağıya gidişatı tanımlayan dokümanlardır.

İzlenebilirlik: Söz konusu olan bir ürün ve/veya hizmete ilişkin bilgileri, uygulamasını ve bulunduğu yeri izleme yeteneğidir.

Kalite El Kitabı (KEK): Siirt Üniversitesinin kalite politikasını, hedeflerini, organizasyonunu, yetki ve sorumlulukları tanımlayan, kalite standardındaki faaliyetleri tarif eden dokümandır.

Kalite Hedefi: Kalite ile ilgili olarak aranan veya ulaşılmak istenen durumdur.

Kalite Politikası: Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından kabul edilen, bağlayıcı olarak yazılı beyan edilen kalite ile ilgili bütün amaçlar ve yönlendirmelerdir.

Kılavuzlar: Herhangi bir alanda ve konuda bilgi veren, yol yöntem gösteren dokümanlardır.

Kontrollü Doküman: Kalite Yönetim Sistemi içinde gerektiğinde güncellenmesi zorunlu olan, doğruluğu, güncelliği ve içeriği onaylanmış, yayınlanması, dağıtımı ve değişikliği sadece yetkili kişilerce yapılabilen dokümanlardır.

Kontrolsüz Doküman: Güncelliği garanti altına alınmamış bilgilendirme amaçlı dokümanlardır.

Liste: Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki faaliyetlerin uygulanmasında oluşturulan sıralı bilgilerin yer aldığı dokümanlardır.

Plan: Bir süreç için uygulanacak faaliyetleri, hedefleri, hedeflere ulaşmak için kullanılacak yöntem ve unsurları, işlem sıralarını, bu faaliyetlerin kontrol metotlarını, özelliklerini, kaynak ve ekipman ihtiyaçlarını, uygunsuz sonuçla karşılaşıldığında uygulanacak işlemleri gösteren dokümanlardır.

Prosedür: Süreçleri tanımlayan ve faaliyetlerin hangi ana kurallar çerçevesinde yürütüleceğini gösteren dokümanlardır. Bir prosedür, birden fazla süreci kapsayabilir.

Proses: Tanımlanan süreçlerin girdi, çıktı, kaynak, personel, iç dokümantasyon ve performans hedeflerini tek bir yapıda göstermeye yönelik geliştirilen dokümanlardır.

Rehber : Yapılan faaliyetlerde yol gösterme ve bilgilendirme amacıyla oluşturulan dokümandır.

Revizyon Numarası: Dokümanın kaç kez güncellendiğini ifade eder.

Revizyon Tarihi: Dokümanın en son güncellendiği tarihi ifade eder.

Süreç: Kaynakları kullanan ve girdilerin çıktılara dönüşümünü sağlamak için yönetilen ve kaliteyi doğrudan etkileyen faaliyetler dizisidir.

Sürekli İyileştirme: Yetkinliğinin artırılması için sürdürülen faaliyetlerdir.

Talimat: Uygulamaya yönelik olarak, faaliyetlerin nasıl yapılacağını, ayrıntılı olarak açıklayan dokümanlardır.

Tetkik: KYS kapsamında tanımlanan şartların ve düzenlemelerin yerine getirilip getirilmediği ile yerine getirilme derecesinin delillerini elde etmek için bağımsız ve objektif olarak yapılan sistematik bir değerlendirmedir.

Yardımcı Doküman: Prosedür, Talimat, Rehber, Form, Plan, Liste, Rıza Belgesi ve Dış Kaynaklı dokümanların dışında kalan veya bu dokümanları destekleyici nitelikteki dokümanlardır.

Yayın Tarihi: Dokümanın yürürlüğe girdiği tarihi ifade eder.

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1 KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Üniversitemizin hedeflerine ulaşılmasını etkileyebilecek iç ve dış konular, risk süreçleri doğrultusunda belirlenmiş, belirlenen bu iç ve dış konular belirli periyotlarda ilgili birimler tarafından izlenmekte ve gözden geçirilmektedir. Kuruluşumuzun iç ve dış hususları aşağıda verilmiştir.

a- İç hususlar;

- Personelin Yapısı
- Organizasyon Yapısı
- Altyapı
- Web/E-Posta/Veri Güvenliği:
- Kullanılan yazılımlar
- Veri Merkezi

b- Dış hususlar;

- Kanunlar,
- Mevzuatlar,
- Yönergeler,
- MEB ve YÖK Eğitim Takvimleri,
- Teknoloji,
- Kültür,
- Sosyal ve Ekonomi Çevre,
- Coğrafi Konum,
- Farklı Bölgelerden Gelen Öğrencilerin Eğitim Düzeyleri,
- İklim
- Doğal Olaylar
- Güvenlik

4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

İlgili Taraflar:

Üniversitemizde hizmetler planlanırken ilgili tarafların yani iç ve dış paydaşların şart ve beklentileri göz önüne alınmış ve bunlar periyodik olarak gözden geçirilmektedir. Bu çalışmalarda tedarikçi değerlendirme talimatı, anketler, çalışanlar için çalışan memnuniyet

anketi, ziyaretler vb. yapılmaktadır. İlgili taraflar ve beklentileri aşağıdaki tabloda detaylı olarak verilmiştir.

Beklenti ve ihtiyaçlar	İlgili Taraflar														
	Önlisans Eğitimi	Lisans Eğitimi	Lisansüstü Eğitim	Ulusal ve Uluslararası Öğrenci	Sertifika Eğitimleri	Bilimsel Yayınlar	Ar-Ge Ürünü	Danışmanlık	Sanayi İş birliği Destekli Projeler	Mali Mevzuat Bilgilendirme ve	İdari Mevzuat Bilgilendirme ve	Eğitim (Sertifika Programları,	Teknoloji Geliştirme Bölgesi	Topluma yönelik Sağlık Spor	Yaşam Boyu Eğitim Hizmetler
Akademik Personel	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
İdari Personel					√					√	√	√			√
Öğrenciler	√	√	√	√	√	√	√		√			√	√	√	√
Öğrenci Aileleri	√	√	√												
Mezunlar		√	√	√	√	√	√	√	√			√	√	√	√
Yasama ve Yargı Organları										√	√		√		
Hükümet									√	√	√	√	√		
Millî Eğitim Bakanlığı	√	√								√	√				
Sağlık Bakanlığı	√	√	√							√	√			√	
Maliye Bakanlığı										√	√				
Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı									√	√	√		√		
Gençlik ve Spor Bakanlığı	√	√	√							√	√	√		√	
Kalkınma Bakanlığı							√		√	√	√		√		
Valilikler									√	√	√	√	√	√	√
Yüksek Öğretim Kurulu	√	√	√	√	√	√	√			√	√	√		√	√
Universitelerarası Kurul															
ÖSYM	√	√	√							√	√				
TÜBİTAK	√	√	√			√	√	√	√	√	√		√	√	
Sayıştay										√	√				
Sosyal Güvenlik Kurumu										√	√				
Yerel Yönetimler								√	√						
Kamu İhale Kurumu										√	√				
Türk Patent Enstitüsü							√								
Türk Standartları Enstitüsü	√	√	√				√								
Ulusal Ajans															
Sanayi Kuruluşları / İşverenler	√	√	√			√	√	√	√			√	√		
Meslek Odaları								√	√			√			

İlgili Dokümanlar:

Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü: SİÜ.PR-019

4.3 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ

Üniversitemizde hizmetin planlanıp ve sunulmasında organizasyon şemasındaki tüm birimler KYS kapsamına dâhil edilmiştir. KYS uygulamasında kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar ilgili tarafların şartları ve aynı zamanda kuruluşumuzun hizmetleri dikkate alınmıştır Buna bağlı olarak Kalite Yönetim Sisteminin 8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi, 8.5.5 Teslim ve Teslimat sonrası Faaliyetler maddeleri uygulanmamaktadır.

4.4 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ

Üniversitemiz müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı etkileyebilecek faaliyetleri YÖKAK kalite dokümanları ve TS EN ISO 9001 şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir. Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. SİÜ sorumlu olduğu standartlarda tanımlanan süreç yaklaşımı modelini Stratejik Plan ve birim süreç kitapçıklarında kurgulamış ve uygulamaktadır. SİÜ sunduğu hizmetler ile onların memnuniyetini sağlamayı ve sürekli olarak arttırmayı amaçlar.

Üniversite hizmet kalitesini ve ilgili tarafların memnuniyetini etkileme olasılığı bulunan faaliyet konuları ve iş süreçleri belirlenerek; bunların etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kriter ve metotlar tanımlanmış, bu süreçlerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklar mevzuat çerçevesinde temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi sağlanmıştır. Üniversitemiz bu süreçler iç ve dış kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir. Süreçlere ait sürekli iyileştirme döngüler (PUKÖ) süreçlerin içerisinde açıklanmıştır.

SİÜ KYS ve YÖKAK için ihtiyaç duyulan işlemler süreçlerde, prosedürlerde ve ana doküman listesinde belirtilen dokümanlarda belirtilmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için İş Akışları oluşturulmuştur. Süreçlerin birbiriyle olan ilişki ve etkileşimleri de özet olarak süreçler içerisinde anlatılmıştır. Süreçlere bağlı olan iş akışları ayrıca süreçlere bağlı iş akışları listesinde belirtilmiştir.

İlgili Dokümanlar: Siirt Üniversitesi Stratejik Planı

Birim Süreç El Kitapçıkları

5. LİDERLİK

5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT

5.1.1 GENEL

Kuruluşumuz; üst yönetim aşağıdakiler vasıtasıyla Kalite Yönetim sistemi için liderlik ve taahhütlerini yerine getirmektedir

- a) KYS' nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi,
- b) Kalite politikası ve kalite hedeflerinin oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- c) Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- d) Müşteri şartlarının yerine getirilmesiyle müşteri memnuniyetinin artırılması için gerekli kaynakları belirlemiş ve sağlamış bulunmaktadır. Bu kaynaklar; İnsan kaynakları- Altyapı - Çalışma ortamı -Finans şeklindedir.
- e) İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- f) Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

5.1.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK

Kuruluşumuzun Hizmet verdiği tüm kesimler (öğrenciler, çalışanlar, dış paydaşlar) müşteri olarak tanımlanmış, Üniversitemizde müşteri şartları yasal mevzuatlar çerçevesinde belirlenmiş, Risk değerlendirme çalışmalarında müşteri memnuniyetini etkileyebilecek konular özellikle göz önünde bulundurulmakta olup. Müşteri beklentilerinin belirlenmesi, karşılanması, izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesi için faaliyetlerin yürütülmesi hususlarını taahhüt etmektedir (memnuniyet anketler, dilek/öneri kutuları, düzeltici faaliyetler ve riskler)

İlgili Dokümanlar:

- Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü: SİÜ.PR-019
- Olağanüstü Durumlar Prosedürü: SİÜ.PR-015
- Birim Müşteri Memnuniyet Anketleri
- Dilek Öneri Otomasyonu

5.2 POLİTİKA

5.2.1 KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI

Siirt Üniversitesi, vizyon ve misyon değerleriyle uyumlu; doğal kaynaklarımıza ve tarihi mirasımıza sahip çıkan, çevreye ve insana saygıyı sürekli kılan, uluslararasılaşma sürecine önem veren, yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası düzeyde topluma katkı sunan bir üniversite olmak amacıyla kalite politikasını oluşturmaktadır. Bu doğrultuda;

- Evrensel değerler ışığında bilgi üreten, özgüven ve sorumluluk duygusunu taşıyan, araştıran, sorgulayan, yenilikçi, sosyal ve kültürel niteliklere sahip bireyler yetiştirmeyi,
- Uluslararası standartlarda eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini gerçekleştirmeyi ve kurumumuzdaki tüm süreçlerde etkin kalite yönetim sistemleri oluşturmayı, uygulamayı ve yürütmeyi,
- Üniversite-sanayi iş birliği ile bilgi ve teknoloji üretmeyi, yaygınlaştırmayı ve toplumsal kalkınmaya katkıda bulunmayı,
- Bölgesel ve ulusal kalkınmaya dayalı öncelikli alanlara yönelik toplumun refah ve gelir düzeyini artırıcı araştırma faaliyetlerine önem vermeyi,
- İç ve dış paydaşlarla güçlü ve sürdürülebilir bir ilişki içinde olmayı ve sunulan hizmetten yararlananların memnuniyetlerini ölçmeyi ve sürekli iyileştirmeyi,
- Tüm süreçlerde şeffaf, hesap verilebilir ve mevzuata uygun bir anlayışı hâkim kılmayı,

Taahhüt eder.

5.2.2 KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI

Siirt Üniversitesi kalite politikası kurumsal internet sayfasında sürekli güncel tutularak iç ve dış paydaşlarla paylaşılır. Bütün binaların ana geçiş yerlerinde panolarda asılı tutulur. Kalite Politikasının kurumdaki personel tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için hizmet binalarının uygun yerlerine asılarak ilan edilmiş, elektronik ortamda tüm çalışanlarımızın ve ilgili tarafların erişimine açılmış olup verilen eğitimlerle de anlaşılması sağlanmıştır. Kalite Politikasının uygunluğu, üst yönetim tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilerek gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemle duyurulur.

5.3 KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Siirt Üniversitesi organizasyon şemasına göre teşkilatlanır. Hiyerarşik yapılanması yasal mevzuat ölçülerine göre düzenlenir. Personellerin; görev, yetki, sorumluluk, yetki devri, beceri, gereksinim vb. KYS görev tanımlarında belirlenir. Görev tanımlarına göre görev, yetki ve sorumluluk paylaşımı yapılır.

İlgili Dokümanlar: Organizasyon Şeması
KYS Görev Tanımları
2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
657 sayılı Devlet Memurları Kanunu

6 PLANLAMA

6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

Siirt Üniversitesi, gerçekleştirdiği faaliyetleri değerlendirmek için Siirt Üniversitesi Stratejik Planı'nı uygular. Bu plan kapsamında risk ve fırsatlar ile iç ve dış hususlar dikkate alınmak suretiyle belirlenir. Önemli riskler için kontrol sıklığı, riskin sahibi, riski azaltmak için yapılacak faaliyetler belirlenir. Tüm birimler kendi risklerini sürekli izler ve gözden geçirir.

Siirt Üniversitesi birimleri, gelişim ve gereksinimlerini hazırlanan SWOT (GZTF) Analizi'ne belirlemektedir. Birimler KYS işleyişindeki riskleri ve riskleri giderme önerileriyle beraber SİÜ.PR-019 Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü'ne göre risk analizleri yapar. Risk analizleri iç tetkikte kontrol edilir SİÜ.PR-005-Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısına kaynaklık eder.

İlgili Dokümanlar: Siirt Üniversitesi Stratejik Planı
KYS Risk Analizleri
SİÜ.PR-019 Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü
SİÜ.PR-005-Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
SİÜ.PR-010-KYS İç Denetim Prosedürü

6.2 KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA

Üniversitemizdeki birimler Kalite Yönetim Sistemine, uygun (ölçülebilir, izlenebilir), her yıl kalite hedefleri oluştururlar. Birim kalite hedefleri oluşturulurken, yasal şartlar, stratejik plan ve diğer üst politika dokümanları dikkate alınmıştır. Bu hedefler ilgili birim tarafından altı ayda bir ölçülür Toplam Kalite Yönetimi Koordinatörlüğüne ölçülen sonuçlar bildirilir Bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında sunulur. Hedefler sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile tutarlıdır gerçekleşmesi takip edilir ve gerekirse,

revizyonlar yapılır. Amaç ve hedeflerin belirlenmesi ve uygulamalar sonucunda hedeflerdeki sapmaların izlenmesi, ilgili destek dokümanlara göre yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar: Stratejik Planlar

7. DESTEK

7.1 KAYNAKLAR

7.1.1 GENEL

Siirt Üniversitesi; KYS'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması için, gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin eder. Bahsi geçen faaliyetler için gerekli olan insan kaynağı, alt yapı, eğitim, finans gibi kaynak ihtiyaçları ilgili mevzuatlar çerçevesinde karşılar.

7.1.2 KİŞİLER

Üniversitemizde insan kaynağı ihtiyacı ilgili mevzuat çerçevesinde temin edilmekte, işe alım ve yer değiştirmelerde personelin yetkinliğine dikkat edilmekte, özellikle prosesler için gerekli sayı ve nitelikte personelin görevlendirilmesine önem verilmektedir.

Referans Dokümanlar:

657 Sayılı Devlet memurları Kanunu

2547 YÖK Kanunu

2914 Yükseköğretim Personel Kanunu

YÖK Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği

İlgili Dokümanlar:

Kalite Yönetim Sistemi Görev Tanımları

7.1.3 ALTYAPI

Kuruluşumuz, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapıyı belirleyip sürdürmektedir. Alt yapımızı; Binalar, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler, proses teçhizatı, yazılım ve donanım, destek hizmetlerini (bakım onarım gibi), ulaştırma ihtiyaçlarını kapsar. Mevcut cihaz ve ekipmanlarımızın bakım ve onarımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

4737 Kamu İhale Kanunu

İlgili Dokümanlar:

Bakım Onarım Prosedürü: SİÜ.PR-011

Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü: SİÜ.PR-013

7.1.4 PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM

Kuruluşumuz, yapmış olduğu faaliyetlere yönelik olarak, tüm personele uygun çalışma ortamı sunmakta, ihtiyaçlara ve günün şartlarına uygun yasal mevzuatlara göre iyileştirmeler sağlamaktadır. Çalışanlarda aşırı iş yükü ya da psikolojik şiddet gibi konular çalışan memnuniyet anketinde yer almakta ve anket sonuçları üst yönetime sunulmaktadır. Üniversitemizde ayrıca 5176 sayılı kanun gereği etik kurul oluşturulmuş ve bu kanuna göre faaliyetler yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar:

5176 Sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu

7.1.5 İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

Kuruluşumuzda Kaliteyi etkileyen tüm izleme ve ölçme cihazlarının kontrolü amacıyla Kalibrasyon Prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır. Kuruluşumuzda hizmetlerimiz esnasında kullanılan ölçme cihazları ve klimatize ortam gerektiren alanlarda kalibrasyon planında belirtilen cihazlar için kalibrasyon yapılmakta ve buna ek olarak periyodik doğrulamalar dışarıdan hizmet alımı ve eğitim alan personel tarafından gerçekleştirilmektedir. Üniversitemizde yaptırılacak kalibrasyon hizmetlerinde ilgili kuruluşların veya firmaların TÜRKAK tarafından akredite edilmiş olmasına, hangi alanda akredite olduğu ve çalışma aralığımız ile akreditasyon aralığının tutarlı olması gibi şartlar aranır. Kalibrasyonu yapılan cihazların üstünde kalibrasyon durumunu belirten etiketler bulundurulur. Kalibrasyonu yapılan cihazlar sapmaların artmaması için gerekirse yer değiştirme ve aşırı yükleme gibi durumlara karşı korunur.

İlgili Dokümanlar:

Kalibrasyon Prosedürü: SİÜ.PR-006

SİÜPTUAM Kalibrasyon Validasyon Takip Listesi: SİÜ. LS-002

Bakım Onarım Prosedürü: SİÜ.PR-011

Kayıtların Kontrolü Prosedürü: SİÜ.PR-003

KYS İç Denetim Prosedürü: SİÜ.PR-010

7.1.6 KURUMSAL BİLGİ

Üniversitemizde çalışanlar arasında tecrübe ve örtük bilgi paylaşım için toplantılar yapılmaktadır. Özellikle kritik faaliyetlerle ilgili iş akışları oluşturulurken ve risk değerlendirmelerin gerçekleştirilmesinde tecrübeli personellerin katılımı sağlanmaktadır. Göreve yeni başlayan personelin konusunda tecrübe sahibi personel yanında çalışması sağlanmaktadır. Kurum dışında eğitim, seminer vb. etkinliklere katılan personellerden rapor hazırlamaları ve eğitim notları talep edilerek Kuruluşumuz web sitesinde diğer çalışanların erişimine açılmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

YÖKAK Kurum İç Değerlendirme Raporları

YÖKAK Kurum Dış Değerlendirme Raporları

YGG Toplantıları

Anket Analiz sonuçları

Düzeltilici Faaliyetler

Kaza Raporları

Birimlerin Belirlemiş olduğu Riskler

Birim Faaliyet Raporları ve Sunumları

7.2 YETKİNLİK

Üniversitemizde yeni personelin atamasında ve işe başlamasında Rektör yetkilidir. Personel pozisyonlarının tanımlamalarında mevzuat ve görev tanımlarında belirtilen (işin gerektirdiği özellikler, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler) kriterleri kullanılır. Üniversitemizde planlı-plansız ve oryantasyon eğitimleri tanımlanmış ve faaliyetler süreç ve iş akışları çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Gerçekleşen eğitimlerin etkinlik değerlendirilmesi prosedürlere bağlı olarak oluşturulur. Eğitim faaliyetleri ile ilgili kayıtlar, mevzuatlarda belirtilen sürelerde muhafaza edilmektedir. Kuruluşumuz bünyesinde gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip olan personel tarafından yapılmasını güvence altına almak için, çalışanların eğitim ihtiyaçları takip edilmekte, gerekli durumlarda iç yazışmayla çalışanların eğitim

ihtiyaçları alınıp değerlendirilmektedir. Eğitim ihtiyaçları periyodik olarak gözden geçirilerek bu ihtiyaçları karşılayacak yıllık eğitim planı Hizmet İçi Eğitim birimi ve eğitimi gerek gördüğü birimler tarafından SİÜ Hizmet İçi Eğitim Prosedürü çerçevesinde rutin olarak yürütülür. Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Anketi (SİÜ. FR1288) doldurulur. Kurumda ilk göreve başlayanlar veya birim değiştiren personel uyum eğitimine tabi tutulur. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, uyum eğitimi, kongre, konferans ve Kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz.

İlgili Dokümanlar:

Oryantasyon Eğitim Planı: SİÜ.FR-0917

Hizmetiçi Eğitim Prosedürü: SİÜ.PR.017

Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Sınavları Yönergesi

7.3 FARKINDALIK

Üniversitemizde KYS ile ilgili farkındalık oluşturmak için, Üniversitemizin Kalite Politikası, Birim Hedefleri, çalışanlarının Kalite Yönetim Sistemine katkıları, Kalite Yönetim Sistemine şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak için kalite koordinatörlük birimi, kalite sorumluları, kalite görevlileri ve kalite güvence komisyonuna yılda iki defa KYS konusunda bilgilendirme yapar. Ayrıca birim kalite sorumluları ve birim kalite görevlileri de kendi görev alanlarındaki çalışan personellere yılda en az bir kez KYS konusunda bilgilendirme yapmaktadır. Çalışanların bilgilendirilmelerini artırmak için hizmet içi eğitimlerle, iletişim metotlarıyla (madde 7.4), hazırlanan dokümantasyonlar ve yazışmalar ile farkında olmaları sağlanmaktadır. Bu faaliyetlerin çalışanlar tarafından farkında olduklarının etkinliği iç tetkiklerde tespit edilmektedir.

7.4 İLETİŞİM

Kuruluşumuzda çalışanlar arasında iletişim intranet, sistem dokümantasyonu, toplantılar, duyurular, ilan panoları, elektronik panolar, elektronik posta, telefon, SİÜ Web sitesi, Birimlerin Web sitesi, iç yazışmalar yoluyla gerçekleştirilir. Vatandaş veya dış paydaşlarla iletişim yazışmalar, telefon ve faks, ziyaret, toplantılar, BİMER ve CİMER yoluyla gerçekleştirilir.

Referans Dokümanlar:

Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

İlgili Doküman:

İletişim Prosedürü: SİÜ.PR-012

7.5 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

7.5.1 GENEL

Üniversitemizde KYS' nin uygulanması için standardın istediği dokümanlara ek olarak kalite el kitabı, prosedürler, talimatlar oluşturulmuş ve personelin erişimine açılmıştır

İlgili Dokümanlar:

Ana Doküman Listesi: SİÜ.LS-005

Dokümanların Kontrolü Prosedürü: SİÜ.PR-002

7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

Kalite Yönetim Sistemi, uygulamadaki tüm dokümanların hazırlığı, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesinde Dokümanların Kontrolü Prosedürü 'ne uygun olarak çalışılır. Siirt Üniversitesinde kullanılan dokümanların oluşturulması ve revizyonu tablo 1'deki gibi yapılmaktadır.

Tablo 1 Doküman Oluşturma ve Güncelleme Görev Dağılımı

Doküman Türü	Hazırlama	Kontrol etme	Onaylama	Dağıtım ve Muhafaza	Gözden geçirme
Politika	-	-	Üst Yönetim	Kalite koordinatörlüğü	Üst Yönetim
El kitabı	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	Üst Yönetim	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü
Organizasyon şeması	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	Üst Yönetim	Üst Yönetim	Üst Yönetim
Prosedürler	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	Üst Yönetim	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu

Talimatlar	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu
Süreç Kitapçığı	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu
Risk Analizi	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu
Paydaş analizi	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu
İş akışları	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu
Destek doküman	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu
Dış kaynaklı doküman	-	-	Üst Yönetim	Üst Yönetim	-
Formalar	İlgili bölüm sorumlusu	-	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu

İlgili Doküman:

Dokümanların Kontrolü Prosedürü: SİÜ.PR-002

Kayıtların Kontrolü Prosedürü: SİÜ.PR-003

7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

Dokümanlar, değişiklik olduğu anda Kalite Yönetim Sorumlusu koordinasyonunda ilgili birim yöneticileri ile gözden geçirilir ve varsa doküman değişiklik talepleri iyileştirme toplantılarında görüşülerek karara bağlanır.

İlgili Doküman:

Dokümanların Kontrolü Prosedürü: SİÜ.PR-002

Kayıtların Kontrolü Prosedürü: SİÜ.PR-003

8 OPERASYON

8.1 OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

Kuruluşumuz, ürünün/hizmetin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyduğu prosesleri belirlemiş ve bu prosesleri plânlayarak geliştirmektedir. Plânlama, kalite yönetim sisteminin diğer proseslerinin şartları ile tutarlıdır. Ürün/hizmet gerçekleştirme plânlamasında, aşağıdakiler belirlenmiştir.

- a) Ürün/hizmet için kalite hedefleri ve şartlar,
- b) Proseslerin, dokümanların oluşturulması ve Ürüne/hizmete özgü kaynakların sağlanması,
- c) Ürüne/hizmete özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme ve hizmet kabulü için kriterleri,
- d) Gerçekleştirme proseslerinin ve bunun sonucu meydana gelen Ürüne/hizmete ait şartları karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtlar Birim Kalite Süreç El Kitapçıklarında tutulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

Yükseköğretim Kurumları Kalite Güvencesi Yönetmeliği

İlgili Dokümanlar:

Birim Kalite Süreç El Kitapçıkları

Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü: SİÜ.PR-008

8.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

Kuruluşumuzun vermiş olduğu hizmetin özellikleri 2547 sayılı YÖK kanunu ve 657 DMK belirlenmiş ve web sayfamızın dış kaynaklı dokümanlar bölümünde yayınlanmış bu süreçlere bağlı olarak müşterilerden gelen bilgiler, memnuniyet ifadeleri, şikâyetler, beklenti ve taleplerin tam ve doğru olarak alınabilmesi için müşterilerimiz ile etkin iletişim metotları kullanılmaktadır. Müşteri şikâyetleri ve anketleri, müşterilerimizin hizmetlerdeki memnuniyetini ölçmede en etkin göstergedir. Ayrıca müşterilerimizin ihtiyaç duyduğu yeni hizmetlerin tespit edilmesi ve iyileştirmenin yapılması için geri besleme bilgileridir.

Kuruluşumuz müşterilerimizle iletişim için etkin düzenlemeler yapmakta ve uygulamaktadır. Bunlar; Resmi Yazışmalar, bire bir ya da telefon görüşmesi, e-mail ve web sitemiz, müşteri toplantıları, eğitim, seminer, konferans organizasyonları, müşteri ziyaretleri, müşteri memnuniyeti anketi, afişler, panolar, duyurular, ilanlar.

İlgili Doküman:

Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü: SİÜ.PR-004

8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ

Kuruluşumuz yapmış olduğu tüm faaliyetleri ve hizmetleri 2547 YÖK kanunu, Üniversitemizin tabi olacağı yasal mevzuatlar doğrultusundaki yönetmelik, yönerge, talimatlarda belirtilen şartlara uygun olarak yerine getirmektedir. Hizmete yönelik talepler Kamu Kurumu olmamız vesilesiyle yasal şartlar doğrultusunda yapılır.

Referans Dokümanlar:

657 Sayılı DM Kanunu,

2547 YÖK Kanunu,

2914 Yükseköğretim Personel Kanunu

Siirt Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

Siirt Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Siirt Üniversitesi'nin ana faaliyet alanı, ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde YÖK tarafından belirlenmiştir. Üniversitemiz, faaliyet alanı dâhilinde verdiği hizmetlere ait tanımladığı tüm şartları yerine getirmektedir. Yasal değişiklikler, faaliyet alanlarının değişimi, gereksinimlerin değişime göre gereklilikleri; SİÜ.PR-004-Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü' ne göre yapılmaktadır. Yapılan düzeltmeler iç tetkikle kontrol edilir. Çıktıları, yönetimin gözden geçirmesi toplantısına kaynaklık eder.

İlgili Dokümanlar:

KYS İç Denetim Prosedürü: SİÜ.PR-010

Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü: SİÜ.PR-005

Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü: SİÜ.PR-004

8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

Siirt Üniversitesi, hizmet şartlarının değişmesi durumunda, ilgili dokümanede edilmiş bilgi gerektiğinde revize edilmekte ve paydaşlara bu değişen şartlar hakkında bilgi verilmektedir. Bilgilendirme EBYS, KEP, sms, e-posta, web sayfası ve toplantılar aracılığıyla yapılmaktadır.

8.3 ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

Üniversitemizde tasarım ve geliştirme faaliyetleri 2547 sayılı yasa çerçevesinde yürütölmekte olup, bu madde uygulanmamaktadır.

8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ

8.4.1 GENEL

Siirt Üniversitesi'nde sunulan hizmet için gerekli olan, ürün ve hizmetlere ilişkin satın almalar, mevzuatça belirtilen şartlara uygun olarak belirlenmektedir. Kamu İhale Kurumu tarafından internette yayınlanan yasaklı firmalar dışında kalan tüm firmalar çalışılabilir tedarikçilerimiz sayılır. Üniversitemiz, tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Kamu İhale Kanunu'nda (KİK) belirtildiği şekilde yapılır. Satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği satın alma yapıldıktan sonraki Tedarikçi Değerlendirmeleri Satın Alma Prosedürü ve Tedarikçi Değerlendirme Formunda anlatılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

İlgili Dökümanlar

Satın Alma Prosedürü: SİÜ.PR-014

8.4.2 KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU

Siirt üniversitesi, satın alma bilgileri ürün, hizmet, prosedür, proses, teçhizatın onaylanması için şartlar, kullanacak personelin niteliği için şartlar ve KYS şartları da dâhil olmak üzere, oluşturulan şartnamelerde belirtilir. Satın alınacak ürün veya hizmet ile ilgili teknik ve idari bilgiler ve diğer özellikler (bakım periyotları, personel eğitimi vb.) bu şartnamelerde tanımlanır. Teknik ve idari şartname gerektirmeyen ürünler için satın alma bilgileri tedarikçilere satın alma sorumlusu tarafından sipariş geçilir.

Referans Dokümanlar:

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

İlgili Dökümanlar

Satın Alma Prosedürü: SİÜ.PR-014

8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ

Siirt Üniversitesinde satın alınan ürün veya hizmetin satın alma şartlarını karşılamasının kontrolü için Muayene ve Kabul Komisyonu oluşturur. Hizmetler, ürünler ve alınan numuneler üzerindeki doğrulamalar şartnameye göre Muayene ve Kabul Komisyonu'na yapılır. Satın almalar için oluşturulan tüm kayıtlar muhafaza altına alınır.

İlgili Dokümanlar:

Satın Alma Prosedürü: SİÜ.PR-014

8.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU

8.5.1 ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ

Ürün/Hizmet gerçekleştirme kontrolünün planlamasında ve yürütülmesinde aşağıdaki şartlar dikkate alınır:

Ürün/Hizmet karakteristiklerimiz ulusal ve uluslararası standartlar, yasal mevzuat ve şartlarla belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak ürün/hizmet sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de Ürün/Hizmet karakteristiklerinin belirlenmesinde etkindir.

Kuruluşumuzda eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır.

Kuruluşumuzda sunulan ürün ve hizmet özelliklerini açıklayan bilgiler, görev tanımları, çalışma talimatları, prosedürler, prosesler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan ürün/hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

Kuruluşumuzda Ürün/Hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye direkt ya da dolaylı etki eden uygun teçhizat (makine ekipman-cihaz-izleme ve ölçme aletleri) kullanılmaktadır.

Müşterilerimize verilen Ürün/Hizmet tamamlanması, ihale ve sözleşmeler yasal şartlar çerçevesinde yerine getirilmektedir.

Siirt Üniversitesi, sunmuş olduğu hizmetlerin etkin şekilde yürütülmesi ve devamlılığının sağlanması için iş akışları hazırlamış ve web sayfasında yayınlamıştır. Bu iş akışlarında;

sorumluların görevlendirilmesi yapılmış, proseslerin işletilmesi için uygun alt yapı ve ortam hazırlanmış, standardın gereği tüm KYS bilgileri dokümanite edilmiştir.

Referans Dokümanlar:

657 Sayılı DM Kanunu,

2547 YÖK Kanunu,

2914 Yükseköğretim Personel Kanunu,

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

Siirt Üniversitesi Ön Lisans, Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği,

Siirt Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği,

İlgili Dokümanlar:

Kayıtların Kontrolü Prosedürü: SİÜ.PR-003

Birim Süreç El Kitapçıkları

8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Siirt Üniversitesi 'nde ürün ve hizmetlere ilişkin çıktılara yönelik yazışmalar, EBYS üzerinden gerçekleştirilmektedir. Sistemin vermiş olduğu doküman kodları ile yazışmaların izlenebilirliği, personel kurum sicil numarası ile personel kayıtlarının izlenebilirliği, öğrenci numarası ile öğrencilere ilişkin iş ve işlemlerin izlenebilirliği, diploma numarası, proje numarası vb. tanımlayıcı kodlarla çıktılarının izlenebilirliği ve evrak kayıt numarası ile paydaş taleplerinin izlenebilirliği sağlanmaktadır.

8.5.3 PAYDAŞ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET

Siirt Üniversitesi, hizmet alanları dâhilinde edindiği dış paydaşlara ait mülkiyetin korunması ve güvenliğini ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde sağlamak ve ayrıca hassasiyet göstermektedir. Üniversitemiz, dış paydaşların bilgilerinin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli tedbirleri almış ve bunlar KYS içerisinde tanımlanmıştır. Paydaşlara ait mülkiyetler aşağıda belirtildiği gibidir.

8.5.4 MUHAFAZA

Siirt Üniversitesi, faaliyet alanına giren hizmetleri gerçekleştirmek için aldığı ürünler depolanmakta öğrencilerimize ait belge ve sonradan oluşan hizmet çıktıları ise kullanım

şartlarına uygun muhafaza edilmesi için gereken fiziksel ortam şartlarını sağlamakta, sınıflandırmakta, arşivlemektedir. Depolanan ürünlerin taşıma ve nakliyesi niteliklerine uygun şekilde araç ve teçhizatla yapılmaktadır. Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimler tarafından korunmaktadır. Üniversitemiz bünyesine dışardan dâhil olan ürünlere Taşınır Mal Yönetmeliğine göre işlem uygulanır. Ürünlere ait stoklar tutulur, giriş çıkış kayıtları ilgili birimde görevli Taşınır Kayıt Kontrol ve Yetkilisi personel tarafından gerçekleştirilir. Hizmetler neticesinde ortaya çıkan veya elde edilen belge ve dokümanlar elektronik ortamda ve ilgili birim depolarında “Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği” kapsamında depolanır, taşınır, geri dönüşüme kazandırılır veya bertaraf edilir.

Referans Dokümanlar:

Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği

Taşınır Mal Yönetmeliği

İlgili Dokümanlar:

Siirt Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönergesi

Dokümanların Kontrolü Prosedürü: SİÜ.PR-002

Kayıtların Kontrolü Prosedürü: SİÜ.PR-003

8.5.5 TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER

Üniversitemizde sağlanan eğitim öğretim hizmetlerinde teslim sonrası faaliyetler uygulanmamakta olup, 8.5.5 maddesi uygulama dışındadır.

8.5.6 DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ

Sunulan hizmetlerde herhangi bir nedenden dolayı iş akışlarında ya da hizmetlerde kullanılan malzeme veya teçhizatda değişiklik yapılması durumunda yapılan değişikliğin istenilen sonucu verip vermediği gözden geçirilerek kontrol edilmektedir. Değişiklikleri gözden geçirme sonuçlarını kontrol eden ve onaylayan kişi(ler) ilgili birim amirleridir. İlgili kayıtlar; Dokümanların kontrolü Prosedürüne göre çoğaltılıp, Kayıtların kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

İlgili Doküman:

Dokümanların Kontrolü Prosedürü: SİÜ.PR-002

Kayıtların Kontrolü Prosedürü: SİÜ.PR-003

8.6 ÜRÜNLERİN VE HİZMETLERİN SUNUMU

Eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılama garantisi altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, 2547 YÖK Kanunu, SİÜ-Eğitim Öğretim Sınav Yönetmeliğinde belirtilmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirilmesine ilişkin metotlar, kanun, yönetmelik, yönerge ve ilgili KYS dokümantasyonunda Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedüründe gösterildiği gibi uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

2547 YÖK Kanunu

SİÜ Önlisans- Lisans Eğitim-Öğretim Programlarına Yatay Geçiş Yönergesi

SİÜ Çift Anadal Programı Yönergesi

SİÜ Özel Yetenek Sınavı Yönergesi

SİÜ Yurtdışından veya Yabancı Uyruklu Öğrenciler İçin Başvuru ve Kayıt Kabul Yönergesi

SİÜ Diploma, Sertifika, Geçici Mezuniyet ve Diğer Belgelerin Düzenlenmesine İlişkin Yönerge

SİÜ Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

İlgili Doküman:

Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü: SİÜ.PR-009

8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ

Siirt Üniversitesi; sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Siirt Üniversitesi; hizmetin sunumu sırasında ve yapılan kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzlukları belirler. Belirlenen uygunsuzluklar için her aşamada en uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla düzeltici veya önleyici faaliyetler gerçekleştirir. Uygun olmayan faaliyetlerin izlenmesinden ve kontrolünden tüm akademik ve idari birim yöneticileri ve üst yönetim

sorumludur. Uygun olmayan faaliyetler ile bunlar için yapılan düzeltici ve önleyici faaliyetler, SİÜ.PR-005-Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü'ne kaynaklık eder.

İlgili Doküman:

Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü: SİÜ.PR-004

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.1.1 GENEL

Siirt Üniversitesi, sunduğu hizmetleri hizmet standartları ölçütünde uygulamaktadır. Kalite Güvence Sistemi kapsamında hizmet ve hizmet şartlarının yerine getirilip getirilmediğini izlemekte ve ölçmektedir. Bu bağlamda kurum, hizmet sunumunda ve Kalite Güvence Sistemi'nde tanımlanan şartların yerine getirildiğini doğrulamak için ilgili süreçlerin izleme ve ölçümlerini belirli zaman ve aşamalarda gerçekleştirmektedir.

Siirt Üniversitesi, izleme ve ölçme faaliyetlerini Stratejik Planı'na uygun olarak gerçekleştirmektedir. Bu bağlamda, anahtar performans göstergeleri kullanılmaktadır. Kurumda performans göstergelerinin kurum ve birimler düzeyinde izlenmesine ilişkin bir süreç mevcuttur. İzleme ve değerlendirme çalışmaları periyodik olarak gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda, SİÜ.PR-005-Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü öncesi birimlerden toplanan veriler, kurum ölçeğinde değerlendirmeye tabi tutulmaktadır.

Siirt Üniversitesi'nde izleme ve değerlendirme çalışmaları, bütünsel bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda, kurumda Kalite Güvencesi Sistemine, Stratejik Plana ve İç Kontrol süreçlerine ilişkin izleme ve değerlendirme Kalite Bilgi Yönetim Sistemleri yazılımı üzerinden gerçekleştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü: SİÜ.PR-005

Hizmet standartları

Anahtar performans göstergeleri

9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Kalite yönetim sistemi performansının ölçmelerinden biri olarak Üniversitemiz; müşteri/öğrenci taleplerinin ne dereceye kadar yerine getirildiğinin bir göstergesi olarak,

müşteri memnuniyetini yapmış olduğu anketlerle, öğrenci temsilcileri, yüz yüze görüşmeler, şikâyetler, Dilek ve Öneri Otomasyonu ve belli noktalara konulan şikâyet öneri kutuları ile izlemektedir. Eldeki veriler analiz edilmekte ve söz konusu şartların karşılanma durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır. Müşterilerimizden gelen öneri ve şikâyetler üniversitemizde içerisindeki öneri ve dilek kutuları, e-posta, dilekçeler yardımı ile alınarak değerlendirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

Birim Memnuniyet Anketleri (Öğrenci, Akademik Personel, İdari Personel)

Dilek ve Öneri Otomasyonu

9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

Kurumumuzda, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirler, toplar ve analiz eder. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini de kapsar. Siirt Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi kapsamında oluşturmuş olduğu Kamu Hizmet standartları, Anahtar performans göstergeleri, iç (Öğrenci, akademik ve idari personel vb.) ve dış paydaş analizleri üniversite bünyesinde kurulu olan Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından ölçümleri yapılmaktadır. Elde edilen veriler SİÜ.PR-005-Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne kaynaklık ederek ilgili düzeltme ve iyileştirme kararları alınır. Uygunsuz işlemler; istek, öneri ve şikâyet talepleri incelenir, raporlanır ve gerekli iyileştirmeler yapılır.

İlgili Dokümanlar:

Birim Paydaş Analizleri

Birim memnuniyet anketleri

9.2 İÇ TETKİK

Siirt Üniversitesi, uygulamakta olduğu Kalite Yönetim Sisteminin, ilgili standart ve mevzuat/mevzuatlara uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini, takibini ve devamlılığını, hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığını belirlemek için altı ayda bir-yıllık rutin aralıklarla iç tetkikler yapmaktadır.

Siirt Üniversitesinde iç tetkikler üst yönetim tarafından atanmış, iç tetkik eğitimi almış personel tarafından yapılır. İç tetkik ve değerlendirme faaliyetleri “İç Tetkik Prosedürü” dikkate alınarak

yapılır. Tetkik programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması, düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, kayıtların muhafaza edilmesi ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar:

KYS İç Denetim Prosedürü: SİÜ.PR-010

9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

9.3.1 GENEL

Siirt Üniversitesi Üst Yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin amacına uygunluğunu, yeterliliğini, etkililiğini ve Kalite Yönetim Sistemi uygulamaları ve sistemin devamlılığını sağlamak amacıyla yılda en az bir defa olmak üzere SİÜ.PR-005-Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü yapar. Gözden geçirme; kalite politikası, kalite hedefleri ve stratejik plan doğrultusunda sistemdeki değişiklik ihtiyaçlarını karşılayacak yönde yapılır.

İlgili Dokümanlar:

Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü: SİÜ.PR-005

9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ

Yönetimin gözden geçirmesi aşağıdakileri dikkate alınarak planlanıp ve gerçekleştirilir:

- a) Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- c) Aşağıdaki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - 1) Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - 2) Kalite amaçlarına erişme derecesi,
 - 3) Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
 - 4) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - 5) İzleme ve ölçme sonuçları,
 - 6) Tetkik sonuçları,
 - 7) Dış tedarikçilerin performansı.

d) Kaynakların varlığı,

e) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,

f) İyileştirme için fırsatlar.

İlgili Dokümanlar:

Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü: SİÜ.PR-005

9.3.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ ÇIKTILARI

Siirt Üniversitesi; Yönetimin gözden geçirme çıktılarını kanıt olarak dokümante edip muhafaza etmektedir.

SİÜ.PR-005-Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü sonucu yapılan yönlendirme ve direktifler;

- Toplantı tutanağı
- Düzeltici, önleyici ve iyileştirici talimatları
- İnsan kaynakları yönlendirmeleri
- Mali kaynak dağılımı

çıktıları olarak değerlendirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü: SİÜ.PR-005

10 İYİLEŞTİRME

10.1 GENEL

Siirt Üniversitesi; Kalite yönetim sistemini, hizmet alan paydaşların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak hizmet alan paydaşların memnuniyetini iyileştirmek için;

- Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek ürün ve hizmetleri iyileştirmek,
- İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,
- Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak, gerekli düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, önemli değişiklik, yeni hizmet faaliyetleri ve organizasyon değişikliği faaliyetlerini uygulamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü: SİÜ.PR-004

10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

Kalite yönetim sisteminde, mevcut uygunsuzlukların sebeplerinin ortadan kaldırılması amacıyla düzeltici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçların izlenmesi ve tekrarlarının önlenmesi için esasların belirlenmesi amacıyla SİÜ.PR-004-Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü uygulanmaktadır. Düzeltici Faaliyetlerin hangi durumlarda kimler tarafından kimlere açılacağı ilgili prosedürde düzenlenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü: SİÜ.PR-004

10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Sürekli iyileştirme Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi' nin temelidir. Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekli iyileştirmeyi de benimseyen Kalite Politikası; uygunluk, yeterlilik, etkinliği periyodik olarak İç Tetkikler, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları ve veri analiz çalışmaları yolu ile değerlendirilmekte, birim hedeflerinde sürekli olarak iyileştirme ön planda tutulmuştur. Özellikle memnuniyetin düşük olduğu alanlar, ulaşılamayan hedefler, şikâyet ve uygunsuzlukların nedenleri araştırılarak gerekli kaynak ihtiyaçları sağlanmakta, iyileştirmeler ve düzeltici faaliyetler yolu ile müşteri memnuniyetleri ve hedefin çıtası yükseltilmektedir. Bu şekilde Kalite performansının sürekli artırılması sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

Birim Memnuniyet Anketleri

Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü: SİÜ.PR-004

Dilek ve Öneri Otomasyonu