

ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ



KALİTE EL KİTABI

BASKI NO	: 01
BASKI TARİHİ	: 26.10.2015
YÜRÜRLÜK TARİHİ	: 04.04.2014
KONTROLLÜ KOPYA	: <input type="checkbox"/>
KONTROLSÜZ KOPYA	: <input type="checkbox"/>

2014 – ADYAMAN



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	
Sayfa No	3 / 15

İÇİNDEKİLER

BÖLÜM NO	KONU ADI	SAYFA NO
-	Kapak	-
-	İçindekiler	3
-	KURUM TANITIMI.....	4
-	Kuruluş Tanıtımı	4
1.0	AMAÇ – KAPSAM- HARIÇ TUTMA	4
2.0	REFERANS STANDART VE MEVZUATLAR	5
3.0	TERİMLER VE TARİFLER.....	5
4.0	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	5-6
4.1	Genel Şartlar	5
4.2	Dokümantasyon Şartları.....	6
5.0	YÖNETİMİN SORUMLULUĞU	7-9
5.1	Yönetimin Taahhüdü	7
5.2	Müşteriye Odaklılık	7
5.3	Kalite Politikası.....	7
5.4	Planlama.....	8
5.5	Görev, Yetki ve Sorumluluklar	8
5.6	Yönetimin Gözden Geçirmesi.....	9
6.0	KAYNAK YÖNETİMİ.....	9-10
6.1	Kaynakların Temini	9
6.2	İnsan Kaynakları.....	9
6.3	Alt Yapı	10
6.4	Çalışma Ortamı	10
7.0	HİZMETİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ.....	10-13
7.1	Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması	10
7.2	Müşteri İle İlişkili Prosesler	10
7.3	Tasarım ve Geliştirme	11
7.4	Satınalma.....	11-12
7.5	Hizmetin Sunulması	12
7.6	İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü.....	13
8.0	ÖLÇÜM, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	13-15
8.1	Genel.....	13
8.2	Ölçme ve İzleme	13-14
8.3	Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü.....	14
8.4	Veri Analizi	15
8.5	İyileştirme	15

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	
Sayfa No	4 / 15

KURULUŞ TANITIMI

Üniversitemiz Çağdaş medeniyetin gerektirdiği her türlü bilgi beceri ve donanıma sahip bireyler yetiştirmeyi amaç edinmiştir. Adiyaman Üniversitesi, İnönü Üniversitesi'ne bağlı olarak 1983 yılında Adiyaman Meslek Yüksekokulu, 12.05.1996 tarihinde Sağlık Yüksekokulu ve 12.05.1998 tarihinde Fen-Edebiyat Fakültesi kurulmuş olup; Gaziantep Üniversitesi'ne bağlı olarak 27.06.1987 tarihinde Eğitim Fakültesi, 1988 yılında Gölbaşı Meslek Yüksekokulu, 15.12.1997 tarihinde Besni Meslek Yüksekokulu, 2003 yılından Adiyaman Mesleki ve Teknik Eğitim Fakültesi kurulmuştur. Harran Üniversitesi'ne bağlı olarak 16.10.1997 tarihinde kurulan Kahta Meslek Yüksekokulunun katılımıyla üç farklı Üniversitenin oluşturduğu akademik birimler (3 fakülte, 1 Yüksekokul ve 4 Meslek Yüksekokulu) 1 Mart 2006 tarih ve 5467 sayılı kanunla, 17 Mart 2006 tarih ve 26111 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren kanunla Adiyaman Üniversitesine bağlanmışlardır.

Adiyaman üniversitesi genç bir üniversite olmasına rağmen hızlı bir şekilde gelişmekte olup yerel bir üniversiteden ulusal bir üniversite görünümü almıştır. Kendine güven ile teknoloji kaynaklarını çoğaltarak hizmet kalitesini artırarak uluslararası boyutta bir üniversite olmayı hedeflemiştir.

ADRES :

Adiyaman Üniversitesi
Atatürk Bulvarı 19, Altınşehir Mahallesi 3005 Sokak No:13
02040 ADİYAMAN

TEL : 0 416 223 38 00
FAKS : 0 416 223 28 00
E-POSTA : rektoryrdozelkalem@adiyaman.edu.tr
WEB : www.adiyaman.edu.tr

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	
Sayfa No	5 / 15

1.0. AMAÇ, KAPSAM VE HARİÇ TUTMA

1.1. AMAÇ

ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ Kalite yönetim sisteminin amacı; ilk defada, zamanında doğru hizmeti gerçekleştirebilmek, hizmet sunumu esnasında oluşan hataları yok etmek veya olabilecek hataları tespit etmek ve bir daha tekrarlanmasını önlemek, müşteri beklenti ve istekleri ile ulusal ve uluslararası standartlar doğrultusunda hizmet sunmak, müşterilerimize TS EN ISO 9001 şartlarına uyarak hizmet vermek için yürütülen tüm faaliyetleri uygulamak, denetlemek, geliştirmek ve takip etmektir.

1.2. KAPSAM:

ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ TS EN ISO 9001 kapsamında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemini uygulamaya koymuştur.

Kuruluşumuz birimlerinin faaliyetlerini gerçekleştirirken izleyecekleri yöntemleri ve bunların detaylarını bu kitapta atıflarına yer verilen yasal mevzuatlar, prosedür, proses ve talimatlarla belirlemiştir.

Üniversitemizde kurulan Kalite Yönetim Sisteminde yemek, ulaşım, temizlik ve güvenlik hizmetleri tedarikçiler ile satın alma yoluyla gerçekleştirildiğinden TS EN ISO 9001 kapsam dışında bırakılmıştır.

1.3. HARİÇ TUTMA

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardının;

7.5.2. Üretim ve Hizmet Sağlaması için Proseslerin Geçerliliği maddesi bütün proses çıktıları doğrulandığından kapsam dışı bırakılmıştır.

2.0. REFERANS STANDARD ve MEVZUATLAR

2.1. STANDARDLAR

ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ Kalite El Kitabının hazırlanmasında ve Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında; TS EN ISO 9001 standardı referans alınmıştır.

2.2. YASAL REFERANSLAR

✓ Merkezimiz; 2547 YÖK kanunu, 6331 İSG kanunu, 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu, YÖK tarafından hazırlanan yönetmeliklere uygun hizmet vermektedir.

2.3. ATIFTA BULUNULAN STANDARDLAR

✓ TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar.

✓ TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar ve Sözlük

3.0. TANIMLAR

Kalite Yönetim Sistemimiz, TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri -Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler standardında verilen Uluslararası terimler ve tarifleri kullanır.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	
Sayfa No	6 / 15

4.0. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1. GENEL ŞARTLAR

Merkezimiz; bu standardın öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemi oluşturmuş, doküman olarak, uygulamakta, sürekliliğini sağlamak ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

- Kalite yönetim sisteminin gerektirdiği proseslerini ve kuruluştaki uygulamalarını tanımlamıştır.
- Proseslerin sırasını ve birbirleri ile etkileşimini tayin etmiştir (KEK sayfa 6/15).
- Proseslerin çalıştırılmasının ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriterler ve metotları tayin etmiştir,
- Proseslerin çalıştırılmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynağın ve bilginin hazır bulundurulmasını planlayarak sağlamıştır (KYS Planı KYT-PLN-02 ve Proses Planlaması KYT-PLN-06).
- Bu proseslerini ölçerek, analiz etmektedir.
- Planlanmış sonuçları başarmak ve prosesleri sürekli iyileştirmek için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

Bu prosesler, Standard'da belirtilmiş şartlara uygun olarak yönetilmektedir.

Merkezimiz; ürününü / hizmetini etkileyen dış kaynaklı olarak her hangi bir prosesi bulunmamaktadır.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSES ETKİLEŞİMLERİ

ETKİLEYEN PROSESİN			ETKİLENEN PROSES NO	ETKİLEŞİM
NO	KODU	ADI		
1	SAT-PRS-01	Satın alma Prosesi	2-3-4-5	Tüm satın alma taleplerinde bütün prosesler etkileşim halindedir.
2	EĞT-PRS-02	Eğitim Prosesi	1-3-4-5	
3	LÜE-PRS-03	Lisansüstü Eğitim Prosesi	1-2-4-5	
4	SEM-PRS-04	Sürekli Eğitim Prosesi	1-2-3	
5	BAP-PRS-05	Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi	1-2-3	
6	LAB-PRS-06	Laboratuvar Prosesi	1-2-3-4	

4.2. DOKÜMANTASYON ŞARTLARI

4.2.1. Genel

Kuruluşumuz;

- a) Kalite politikası ve kalite hedeflerini doküman olarak etmiştir.
- b) Kalite el kitabını hazırlamıştır.
- c) Bu standardın istediği prosedürleri hazırlamıştır.
- d) Proseslerin etkin plânlaması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için kuruluşun ihtiyaç duyduğu dokümanları hazırlamıştır.
- e) Bu standardın 4.2.4 maddesine atıf yapan tüm kayıtları tutmaktadır.

4.2.2. Kalite El Kitabı

Merkezimiz; aşağıdakileri içeren bir kalite el kitabı oluşturarak sürekliliğini sağlamıştır.

- a) Kalite yönetim sisteminin kapsamı ve herhangi bir hariç tutmanın ayrıntıları açıklanmıştır.
- b) Kalite yönetim sistemi için doküman olarak edilen prosedürleri veya bunlara atıfları Kalite El Kitabında ilgili maddenin altında belirtilmiştir.
- c) Kalite yönetim sistemi prosesleri arasındaki etkileşimler (KEK sayfa 6/15) açıklanmıştır.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	
Sayfa No	7 / 15

4.2.3. Dokümanların Kontrolü

Kalite Yönetim Sistemi, uygulamadaki tüm dokümanların hazırlığı, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesinde Dokümanların Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak çalışılır.

Referans Dokümanlar : Dokümanların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-01

4.2.4. Kalite Kayıtlarının Kontrolü

ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ kalite sisteminin tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğini göstermek için tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili bir sistem kurmuştur. İlgili konular, Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar: Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02

5.0. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

5.1. YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

Üst yönetimimiz, tanımlanan kalite yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerini ve sorumluluğunun gereklerini yerine getirmek için aşağıdaki uygulamaları yerine getirmektedir.

ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ Yönetimi,

- Yasal şartlar ve müşteri isteklerinin karşılanmasının önemini çalışanlarına iletmek,
- Kalite politikası oluşturmak,
- Kalite hedeflerinin oluşturulmasını sağlamak,
- Yönetimin gözden geçirme faaliyetlerini yerine getirmek,
- Gerekli kaynakları sağlamak sureti ile kalite yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve sürekli iyileştirerek standardın istemiş olduğu taahhütleri yapmış olduğu faaliyetler ile kanıtlar.

5.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK

ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ Üst Yönetimi, müşteri odaklı ve müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak çalıştığını, Kalite El Kitabımızın 7.2.1 Ürüne Bağlı Şartların Belirlenmesi ve 8.2.1 Müşteri Memnuniyeti maddelerinde açıkladığı gibi sağlar.

5.3. KALİTE POLİTİKASI

Kuruluşumuz üst yönetimi tarafından çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ Kalite Politikası oluşturulmuştur.

KALİTE POLİTİKAMIZ

Adiyaman Üniversitesi olarak,

**Bilimsel Çalışma ve Araştırma Yapmak, Bilgi ve Teknoloji Üretmek,
Bilim Verilerini Yaymak, Ulusal Alanda Gelişme ve Kalkınmaya Destek Olmak,
Bir Mesleğin; Bilgi, Beceri, Davranış ve Genel Kültürüne Sahip,
Çevreye Duyarlı, İş Sağlığı Güvenliğine Önem Veren Anlayış Çerçevesinde, Bireyler Yetiştirmek,
Kalite Yönetim Sistemi Standardının Şartlarına Uyarak Etkinliğini Sürekli İyileştirmek,
Yasal Şartlar Doğrultusunda Müşteri Beklenti ve İhtiyaçlarını Karşılıyarak
Memnuniyetlerini Sağlamaktır.**

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	
Sayfa No	8 / 15

5.4. PLANLAMA

5.4.1. Kalite Hedefleri

ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ üst yönetimi çalışanlar ile birlikte kalite hedeflerini Ocak ayı içinde Kalite Politikası ile uyumlu olarak belirler ve doküman (FRM-05) eder. Bir önceki dönemin hedefleri, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'nda görüşülerek hedeflerin ulaşılma durumu görüşülür. Bir sonraki dönemin hedefleri aynı şekilde bu toplantıda görüşülerek üst yönetim tarafından onaylanır. Hedefler takip edilerek (Hedef Eylem Planlaması KYS-PLN-01) , gerekiyor ise güncelleştirilir.

5.4.2. Kalite Yönetim Sistemi Planlaması

Kuruluşumuz;

- Kalite hedefleri de dâhil olmak üzere Madde 4.1'de verilen şartları yerine getirmek için, kalite yönetim sistemini plânlar,
- Kalite yönetim sisteminde, değişiklikler plânlanıp uygulandığında, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini, sağlar.

Referans Dokümanlar: Kalite Yönetim Sistemi Planı KYT-PLN-02

5.5. GÖREV, YETKİ ve SORUMLULUKLAR

5.5.1. Genel

Kuruluşumuz kaliteyi etkileyen işleri yürüten personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini ve birbirleri ile olan ilişkilerini, referans dokümanlar çerçevesinde ve **Görev Tanımlarını** doküman ederek çalışanlarına duyurmuştur.

Referans Dokümanlar : Görev Tanımları
657 Sayılı DM Kanunu, 2547 YÖK KANUNU,
2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
YÖK Kurumları Personeli Görevde yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği

5.5.2. Yönetim Temsilcisi

Üst yönetim, diğer sorumluluk alanlarına bakılmaksızın Kalite Yönetim Sisteminin kuruluşumuzda uygulanması ve koordinasyonunu sağlamak için standardın istediği şartlar doğrultusunda yönetimden bir üyeyi temsilci olarak görevlendirmiştir.

Referans Dokümanlar : Yönetim Temsilcisi Atama Yazısı
Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı KYT-GRV-01

5.5.3. İç İletişim

Kuruluşumuz uygun iletişimi, kalite yönetim sisteminin etkinliğini dikkate alarak gerçekleştirmektedir. İletişim için kullanılan metotlar aşağıda belirtilmiştir.

- İç yazışmalar
- İlan Panoları
- Toplantılar
- Telefon ve Faks
- Yüz yüze görüşmeler
- Bilgisayar ortamı

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	
Sayfa No	9 / 15

5.6. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

5.6.1. Genel

Kuruluşumuz Üst Yönetimi Kalite Yönetim Sistemini, yılda en az iki kez yapılan Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirir.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları en az yedi gün önce Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından katılacaklara iletişim metodlarından (5.5.3) herhangi birisi ile duyurulur. Kalite yönetim temsilcisi YGG toplantısından önce üst yönetime sistemin performansı konusunda rapor (FRM-07) sunar.

5.6.2. Gözden Geçirme Girdileri

Toplantı Gündemini aşağıdaki konular oluşturur;

- 1-) Kalite Politikası,
- 2-) Kalite Hedefleri,
- 3-) Tetkiklerin sonuçları,
- 4-) Müşteri geri beslemesi,
- 5-) Proses performansı ve Hizmetin uygunluğu,
- 6-) Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- 7-) Bir önceki yönetimin gözden geçirmesinden devam eden takip faaliyetleri,
- 8-) Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- 9-) İyileştirme için öneriler.

5.6.3. Gözden Geçirme Çıktıları

Gözden geçirme toplantı sonuçları ve alınan kararlar Kalite Yönetim Temsilcisi sorumluluğunda YGG toplantı tutanağına (FRM-O6) kaydedilir. Toplantı çıktıları en az aşağıdaki konuları içerir;

- Kalite Yönetim Sistemi ve Proseslerin Etkinliğinin İyileştirilmesi,
- Üye ve müşteri beklentileri ile ilgili Hizmetin İyileştirilmesi,
- Kaynak İhtiyaçlarının karşılanması için gerekli bilgileri içerir.

6.0. KAYNAK YÖNETİMİ

6.1. Kaynakların Sağlanması

Kuruluşumuz;

a) KYS' nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi

b) Müşteri şartlarının yerine getirilmesiyle müşteri memnuniyetinin artırılması için gerekli kaynakları belirlemiş ve sağlamış bulunmaktadır. Bu kaynaklar;

- İnsan kaynakları
- Altyapı
- Çalışma ortamı şeklindedir

6.2. İNSAN KAYNAKLARI

6.2.1. Genel

Hizmet kalitesinin, doğrudan çalışanların kalitesine bağlı olduğunun bilincinde olan kuruluşumuz, çalışanlarını, uygun eğitim, öğretim, beceri ve tecrübe yönünden yetkinlikleri göz önüne alınarak görevlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar : 657 Sayılı DM Kanunu, 2547 YÖK Kanunu, 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
YÖK Kurumları Personeli Görevde yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
Görev Tanımları

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	
Sayfa No	10 / 15

6.2.2. Yetkinlik, Bilinç ve Eğitim

Kuruluşumuzda yeni personelin seçiminde ve işe başlamasında Rektörlük yetkilidir. Personel seçiminde, pozisyonların tanımlamaları (işin gerektirdiği özellikler, görev tanımı, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler) ölçüt olarak kullanılır. 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 tarafından ADYÜ Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği çerçevesinde her yılın ocak ayında (KYT-PLN-03) oluşturularak yürütülür.

Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Formu (FRM-09) doldurularak, Hizmet İçi Eğitim birimi tarafından eğitimin etkinliği izlenir. Kurumda ilk göreve başlayanlar veya birim değiştiren personel uyum eğitimine(FRM-11) tabi tutulur. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, uyum eğitimi, kongre, konferans ve Kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar (FRM-08 Eğitim Katılım Formu, FRM -09 Eğitim Değerlendirme Formu, FRM-10 Personel Eğitim Sicil Kartı, FRM-11 Oryantasyon Eğitim Formu) Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar: 657 Sayılı DM Kanunu, 2547 YÖK Kanunu, 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
YÖK Kurumları Personeli Görevde yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
ADYÜ Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği
Görev Tanımları

6.3. ALTYAPI

Kuruluşumuz, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapıyı belirleyip sürdürmektedir. Alt yapıyı; Binalar, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler. Proses teçhizatı, (yazılım ve donanım), Destek hizmetlerini (bakım onarım gibi) kapsar.

Referans Dokümanlar: Yıllık Bakım Planı KYT -PLN-04
Makine Bakım Kartı FRM-12

6.4. ÇALIŞMA ORTAMI

Kuruluşumuz, yapmış olduğu faaliyetlere yönelik olarak, tüm personele uygun çalışma ortamı sunmakta, ihtiyaçlara ve günün şartlarına göre iyileştirmeler sağlamaktadır.

7.0. ÜRÜN/HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

7.1. Ürün/Hizmet Gerçekleştirmenin Planlaması

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.

- Ürün/hizmet için kalite hedefleri ve şartlar,
- Proseslerin, dokümanların oluşturulması ve Ürüne/hizmete özgü kaynakların sağlanması,
- Ürüne/hizmete özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme ve hizmet kabulü için kriterleri,
- Gerçekleştirme proseslerinin ve bunun sonucu meydana gelen Ürüne/hizmete ait şartları karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtlar (Madde 4.2.4)

Referans Dokümanlar: Proses Planlaması (KYT-PLN-05)

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	
Sayfa No	11 / 15

7.2. MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER

7.2.1. Ürüne/Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

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
Adıyaman Üniversitesi Ön Lisans Ve Lisans Eğitim-Öğretim Ve Sınav Yönetmeliği
Adıyaman Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Ve Öğretim Yönetmeliği

7.2.2. Ürüne/Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

Kuruluşumuz yapmış olduğu tüm faaliyetleri ve hizmetlerinin denetimini, müşterilerden gelen şikâyetlerin ve önerilerin değerlendirilmesini referans dokümanlarda verilen kanun, yönetmelik, yönerge, talimatlarda belirtilen şartlara uygun olarak yerine getirmektedir.

Referans Dokümanlar: 657 Sayılı DM Kanunu, 2547 YÖK Kanunu, 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
Adıyaman Üniversitesi Ön Lisans Ve Lisans Eğitim-Öğretim Ve Sınav Yönetmeliği
Adıyaman Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Ve Öğretim Yönetmeliği

7.2.3. Müşteri ile İletişimin Sağlanması

Kuruluşumuzda, müşterilerden gelen bilgiler, memnuniyet ifadeleri, şikâyetler, beklenti ve taleplerin tam ve doğru olarak alınabilmesi için müşterilerimiz ile etkin iletişim metodları kullanılır.

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;

- | | | |
|------------------------------|--|------------------------|
| - 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 |

7.3. TASARIM VE GELİŞTİRME

Üniversitemiz faaliyetlerinden Lisansüstü eğitimler ve bilimsel proje çalışmaları yapılan Tasarım ve Geliştirme Planlaması ile başlatılır. Tasarım planlamasında Tasarım ve Geliştirme girdileri, çıktıları, gözden geçirilmesi, doğrulanması, geçerli kılınması için planlanan tarih ve gerçekleşen tarihler belirlenir. Her aşamanın sorumluları atanarak, kullanılacak kaynaklar tespit edilir. Hangi aşamada hangi birimin sorumlu olduğu da belirlenerek, her aşamada kayıtlar tutularak Kayıtların Kontrolü Prosedürü çerçevesinde kalite kaydı olarak saklanır.

Referans Dokümanlar : Tasarım ve Geliştirme Planlaması KYT-PLN-08
Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	
Sayfa No	12 / 15

7.4. SATIN ALMA

7.4.1. Satın Alma Prosesi

Sunulan hizmet için gerekli olan, ürün ve hizmetlere ilişkin satın almalar, mevzuatça belirtilen şartlara uygun olarak Üniversitemiz tarafından belirlenmiştir. Kamu ihale Kurumu tarafından internette yayınlanan yasaklı firmalar dışında kalan tüm firmalar çalışılabilir tedarikçilerimiz sayılır. Üniversitemiz tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Kamu İhale Kanununda (KİK) belirtildiği şekilde yapılır.

Satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği Satın alma yapıldıktan sonraki Tedarikçi Değerlendirmeleri Satın Alma Prosesinde ve Tedarikçi Değerlendirme Talimatında anlatılmaktadır.

Referans Dokümanlar :	Kamu İhale Kanunu	4734-4735
	Satın Alma Prosesi	SAT-PRS-01
	Tedarikçi Değerlendirme Talimatı	SAT-TLM-01

7.4.2. Satın Alma Bilgileri

Satın alma bilgileri ürün, hizmet, prosedürler, prosesler, teçhizatın onaylanması için şartlar, kullanacak personelin niteliği için şartlar ve Kalite Yönetim Sistemi 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 geçer.

Referans Dokümanlar :	Satın Alma Prosesi	SAT-PRS-01
	Şartnameler	

7.4.3. Satın Alınan Ürünün Doğrulaması

Üniversitemizde satın alınan ürün veya hizmetin satın alma şartlarını karşılama kontrolü için Muayene Kabul Komisyonu oluşturur. Hizmetler, ürünler ve alınan numuneler üzerindeki doğrulamalar teknik şartnameye göre Muayene Kabul Komisyonunca yapılır.

Referans Dokümanlar :	Satın Alma Prosesi	SAT-PRS-01
	Şartnameler	

7.5. ÜRÜNÜN/HİZMETİN SUNULMASI

7.5.1. Ürün/Hizmet Sağlamanın Kontrolü

Kuruluşumuz kontrollü şartlar altında üretim ve hizmet sağlamayı planlamakta ve bu planlama doğrultusunda gerçekleştirmektedir. Kuruluşumuzda hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 7.1.de belirtilmiştir.

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 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.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	
Sayfa No	13 / 15

- Kuruluşumuzda Ürün/Hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye direkt yada dolaylı etki eden uygun teçhizat (makine-ekipman-cihaz-izleme ve ölçme aletleri) kullanılmaktadır (Kalibrasyon Talimatı KYT-TLM-02).
- Kuruluşumuzda Ürün/Hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri; Prosesler (Madde 7.1), prosedürler ve talimatlar ile sağlanmaktadır.
- Müşterilerimize verilen Ürün/Hizmet tamamlanması, ihale ve sözleşme şartları çerçevesinde yerine getirilmektedir.

Referans Dokümanlar : Proses Planlaması KYT-PLN-05
Kalibrasyon Talimatı KYT-TLM-02

7.5.2. Üretim ve Hizmet Sağlanması için Proseslerinin Geçerliliği

Yapmış olduğumuz faaliyetlerde bütün proses çıktılarını doğruladığımızdan dolayı kapsam dışı bırakılmıştır.

7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Müşterilerimize sunulan hizmetin tanımlanması ve izlenebilirliği aşağıdaki şekilde yapılmaktadır.

Müşteri/Öğrenci adı ve ünvanı, Öğrenci Numarası, Diploma numarası, Sertifika numarası, Yazışmalarda dosya numarası, tarih ve sayısı, Muayene deney ve Analiz Raporları,

7.5.4. Müşteri Mülkiyeti

Üniversitemiz faaliyetlerinde tedarikçilerden alınan teminat evrakları, ihalelerde alınan numuneler, Üniversitemizde eğitime gelen öğrencilerden alınan lise, ön lisans, lisans ve lisansüstü diplomaları (asıl) müşteri mülkü olarak değerlendirilir. Müşteri mülkünde herhangi bir kaybolma veya hasar meydana gelirse, bu durum müşteriye yazılı olarak bildirilir.

7.5.5. Ürün/Hizmetin Korunması

Kuruluşumuz, iç prosesler süresince ve amaçlanan teslimat müşteriye ulaşıncaya kadar ürünün/hizmetin korunması proseslerde belirtilen kayıtlarla gerçekleştirmektedir.

Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemlerinin yapılması ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda tariflenmiştir.

Kurumumuz, faaliyetlerinde yapılan tüm yazışmalar Kurumumuz yazılı Yüksek Öğretim üst Görüşleri ve Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı, Arşiv Yönergesine göre yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar: Depolama Talimatı KYT-TLM-02

7.6. İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ

Kuruluşumuz da Kaliteyi etkileyen tüm izleme ve ölçme cihazlarının kontrolü amacıyla **Kalibrasyon Talimatı** oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar: Kalibrasyon Talimatı KYT-TLM-04

8.0. ÖLÇME, ANALİZ ve İYİLEŞTİRME

8.1. GENEL

Kurumumuz, ürün/hizmet uygunluğunu ve kalite yönetim sistemimizin uygunluğunu ve etkinliğini izlemek, ölçmek ve iyileştirmek amacıyla aşağıda belirtildiği gibi uygulamaları gerçekleştirmiştir.

- Ürün/Hizmetin uygunluğunu göstermek,
- Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek,

Kalite Yönetim Sistemimizin uygunluğunun ve yeterliliğinin değerlendirilmesi için Madde 8.2.2.'de detayları verilen iç tetkik uygulamaları yapılmaktadır. Bu konuların değerlendirilmesi için istatistiksel metotlar Veri Analiz Talimatında belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar: Veri Analizi Talimatı KYT-TLM-04

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	
Sayfa No	14 / 15

8.2. ÖLÇME ve İZLEME

8.2.1. Müşteri Memnuniyeti

Kalite yönetim sistemi performansının ölçmelerinden biri olarak Üniversitemiz; müşteri/öğrenci taleplerinin ne dereceye kadar yerine getirildiğinin bir göstergesi olarak, müşteri memnuniyetini yapmış olduğu anketlerle (FRM-16), yüz yüze görüşmeler, şikâyetler, Dilek ve Öneri Formu (FRM-15) 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. Müşterilerimizden iletişim kanallarından birisi de panolar ve afişlerdir. Üniversitemizde panolar ve afiş ile müşterilerimiz, Üniversitemizde gerçekleştirilen çalışmalar hakkında bilgilendirilmektedir.

Referans Dokümanlar :	Veri Analizi Talimatı	KYT-TLM-04
	Dilek öneri değ. talimatı	KYT-TLM-05
	Müşteri mem. Anket değ. talimatı	KYT-TLM-06

8.2.2. İç Tetkik

Kalite yönetim sistemimizin planlanmış düzenlemelere ve TS EN ISO 9001 KYS Standardına uygunluğunun ve etkinliğinin periyodik olarak doğrulanması amacıyla İç Tetkik Prosedürü hazırlanmış ve uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar : İç tetkik prosedürü KYT-PRD-03

8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Kuruluşumuzda proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi için Proses İzleme ve Ölçme Planı oluşturulmuştur. Proses sorumluları yapmış oldukları proses işlemleri ile ilgili faaliyetleri proses izleme formu (FRM-18) ile her ayın ilk haftasında Yönetim Temsilcisine iletir. Proses Performanslarına ulaşmak için yöntemler, performans ve kontrol ile ilgili başlıklar bu planda anlatılmıştır. Proseslerin bu performanslarına ulaşabilme durumları Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir ve toplantı tutanakları ile kayıt altına alınır.

Referans Dokümanlar : Proses Planlaması KYT-PLN-05

8.2.4. Hizmet/Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi

Hizmet gerçekleştirme aşamaları ve kontrol noktaları Proses Planlaması Madde 8.2.3. prosedürlerde ve talimatlarda belirtilmektedir. Hizmet esnasında bu kontrol noktalarına riayet edilmekte ve uygunsuzluklar için, Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü uyarınca gerekli işlemler yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar: Uygun Olmayan Ürünün kontrolü Prosedürü KYT-PRD-04

8.3. UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMETİN KONTROLÜ

Uygun olmayan ürün/hizmet tanımlanması ve kontrolüne ilişkin esaslar Uygun Olmayan Hizmetin kontrolü Prosedürü'nde açıklanarak uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar: Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin kontrolü Prosedürü KYT-PRD-04

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	
Sayfa No	15 / 15

8.4. VERİ ANALİZİ

Kurumumuzda, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirme için Veri Analizi Talimatı düzenlenmiştir. Genellikle hedef konulan alanlarda veri analizleri gerçekleştirilir. Verilerin toplanma şekli, işlenme şekli ve sonuçların yorumlanarak gerekli tedbirlerin alınması ilgili veri analizi talimatında tarif edilmiştir. Veri analizi çalışmaları 4 başlık altında yürütülür;

- Müşteri memnuniyeti,
- Tedarikçi performansı,
- Ürün/Hizmet uygunlukları ve uygunsuzlukları,
- Önleyici faaliyet için fırsatlar da dahil olmak üzere, proseslerin ve hizmetlerin özellikleri ve eğilimleri,

Referans Dokümanlar: Veri Analizi Talimatı KYT-TLM-04

8.5. İYİLEŞTİRME

8.5.1. Sürekli İyileştirme

Kuruluşumuz, kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, veri analizi, düzeltici/önleyici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmelerini kullanmak yoluyla kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

8.5.2. Düzeltici Faaliyetler

Kalite yönetim sisteminde, mevcut uygunsuzlukların sebeplerinin ortadan kaldırılması amacıyla düzeltici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçların izlenmesi ve tekrarlarının önlenmesi için esasların belirlenmesi amacıyla Düzeltici /Önleyici Faaliyetler Prosedürü hazırlanmış ve uygulanmaktadır. Düzeltici Faaliyetlerin hangi durumlarda kimler tarafından kimlere açılacağı ilgili prosedürde anlatılmaktadır.

Referans Dokümanlar: Düzeltici/Önleyici Faaliyetler Prosedürü KYT-PRD-05

8.5.3. Önleyici Faaliyetler

Kalite Sistemi ile ilgili olarak olası uygunsuzlukların önlenmesi amacıyla Düzeltici/Önleyici Faaliyetler Prosedürü hazırlanmış ve standardın istediği şartlar doğrultusunda uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar: Düzeltici/Önleyici Faaliyetler Prosedürü KYT-PRD-05

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR