

ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ



KALİTE EL KİTABI

REVİZYON TARİHİ/NO : 01.02.2021/05
YÜRÜRLÜK TARİHİ : 04.04.2014
KONTROLLÜ KOPYA :
KONTROLSÜZ KOPYA :



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	2 / 24

2021 – ADİYAMAN İÇİNDEKİLER

BÖLÜM NO	KONU ADI	SAYFA NO
-	Kapak	-
-	İçindekiler	3
-	KURUM TANITIMI	4
-	Kuruluş Tanıtımı	4
1.0	KAPSAM	5
	Misyon-Vizyon-Kalite Politikası	5
2.0	ATIF YAPILAN SATANDARTLAR	5
3.0	TERİMLER VE TARİFLER	5
4.0	KURULUŞUN BAĞLAM	5-8
4.1	Kuruluşun Bağlamının Anlaşılması	5-6
4.2	İlgili Tarafların Beklentilerinin Anlaşılması	6
4.3	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	7
4.4	Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	7-8
5.0	LİDERLİK	8-10
5.1	Liderlik ve Taahhüt Genel.....	8-9
5.2	Kalite Politikası.....	9
5.3	Kurumsal Yetki ve Sorumluluklar	10
6	PLANLAMA	10-11
6.1	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri.....	10
6.2	Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	10
6.3	Değişikliklerin Planlaması	11
7.0	DESTEK	11-14
7.1	Kaynaklar	11-12
7.2	Yeterlilik	12-13
7.3	Farkındalık.....	13
7.4	İletişim	13
7.5	Dokümante Edilmiş Bilgi	14
8.0	OPERASYON	14-20
8.1	Operasyonel Planlama ve Kontrol	14
8.2	Ürün ve Hizmet İçin Şartlar	15
8.3	Hizmetin Tasarım ve Geliştirilmesi.....	16
8.4	Dışardan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetin Kontrolü	16-17
8.5	Üretim ve Hizmetin Sunumu	17-19
8.6	Ürün ve Hizmet Sunumu.....	19-20
8.7	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	20
9.0	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	20-23
9.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme.....	20-22
9.2	İç Tetkik	22
9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi.....	22-23
10	İYİLEŞTİRME	22-23
10.1	Genel	23
10.2	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	23
10.3	Sürekli İyileştirme	23-24

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	3 / 24

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 ADIYAMAN

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	01.02.2021/05
Sayfa No	4 / 24

1.0 KAPSAM

Üniversitemiz birimlerinde kalite yönetim sisteminin kurulmasındaki amaç kurumsal yapıyı oluşturup sistemi etkin bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini artırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğini sağlayarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır.

1.2 ORGANİZASYON ŞEMASI

Adıyaman Üniversitesinin Organizasyon şeması KYT-ORŞ-01 gösterilmiştir.

1.3 MİSYON VE VİZYON

1.3.1 MİSYON

Adıyaman Üniversitesinin Misyonu: İnsani değerlere saygılı bireyler yetiştirmek; araştırmalardan elde edilecek bilgiyi paylaşarak toplumsal gelişime katkı sunmak.

1.3.2 VİZYON

Adıyaman Üniversitesinin Vizyonu: Bilgiyi üreten ve paylaşan, bölgesinde tercih edilen, engelsiz, çevre dostu ve değer yaratan bir üniversite olmak.

1.4 KALİTE POLİTİKASI

Adıyaman Üniversitesinin kalite politikası 5.2 maddesinde açıklanmıştır.

2.0 ATIF YAPILAN STANDARTLAR

TS EN ISO 9001:2015 kalite yönetim sisteminin uygulanmasında ISO 9000:2015, Kalite yönetim sistemleri - Temel esaslar, terimler ve tarifler, aynı zamanda TS EN ISO 19011 Standardından faydalanılmıştır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

3.0 TERİMLER VE TARİFLER

Kalite yönetim sisteminin standarda uygunluğu açısından TS EN ISO 9000:2015 standardında verilen terimler ve tarifler ve açıklamalar Dokümanların Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır. KYT-PRD-01

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 konuları aşağıda verilmiş olup, AYDÜ-FRM-378 İç ve Dış Konular Formunda detaylandırılmıştır.

İÇ KONULAR

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

DIŞ KONULAR

- Kanunlar,
- Mevzuatlar,

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	5 / 24

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

İlgili Dokümanlar:

- AYDÜ-FRM-378 İç ve Dış Konular Formu

4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

İlgili Taraflar:

Üniversitemizde hizmetler planlanırken ilgili tarafların yanı sıra çalışanların, vatandaşın, tedarikçilerin, yasal ve sivil toplum kuruluşlarının 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.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu

ADYÜ- KEK

Yürürlük Tarihi

04.04.2014

Revizyon Tarihi/ No

01.02.2021/05

Sayfa No

6 / 24

Beklenti ve ihtiyaçlar →	İlgili Taraflar ↓	Önlisans Eğitimi	Lisans Eğitimi	Lisansüstü Eğitim	Ulusal ve Uluslararası Öğrenci Değişim Programları	Sertifika Eğitimleri	Bilimsel Yayınlar	Ar-Ge Ürünü	Danışmanlık	Sanayi İşbirliği Destekli Projeler	Mali Mevzuat Bilgilendirme ve Uygulama	İdari Mevzuat Bilgilendirme ve Uygulama	Eğitim (Sertifika Programları, Konferanslar, Seminerler)	Teknoloji Geliştirme Bölgesi	Topluma yönelik Sağlık Spor Kültür Sanat hizmetleri	Yaşam Boyu Eğitim Hizmetler
Akademik Personel		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
İdari Personel						√					√	√	√			√
Öğrenciler		√	√	√	√	√	√	√		√			√	√	√	√
Öğrenci Aileleri		√	√	√												
Mezunlar			√	√	√	√	√	√	√	√			√	√	√	√
Yasama ve Yargı Organları											√	√		√		
Hükümet										√	√	√	√	√		
Milli Eğitim Bakanlığı		√	√								√	√				
Sağlık Bakanlığı		√	√	√							√	√			√	
Maliye Bakanlığı											√	√				
Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı										√	√	√		√		
Gençlik ve Spor Bakanlığı		√	√	√							√	√	√		√	
Kalkınma Bakanlığı								√		√	√	√		√		
Valilikler										√	√	√	√	√	√	√
Yüksek Öğretim Kurulu		√	√	√	√	√	√	√			√	√	√		√	√
Üniversitelerarası 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:

- ADYÜ-KYS-LST-10 Adıyaman Üniversitesi Paydaşları Listesi
- ADYÜ-KYS-LST-12 Adıyaman Üniversitesi Paydaşları Etki / Önem Matrisi Listesi
- ADYÜ-KYS-LST-13 Adıyaman Üniversitesi Paydaşları Ürün / Hizmet Matrisi Listesi

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	7 / 24

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 - 8.5.1- 8.5.5 Teslim ve Teslimat sonrası Faaliyetler maddeleri uygulanmamaktadır.

4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSELERİ

4.4.1 Üniversitemiz kapsamında müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı etkileyebilecek faaliyetler proses olarak seçilmiş, her bir proses için 10 adet proses süreçleri oluşturularak etkileşimleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSES ETKİLEŞİMLERİ

ETKİLEYEN PROSESİN			ETKİLENEN PROSES NO	ETKİLEŞİM
NO	KODU	ADI		
1	SAT-PRS-01	Satın alma Prosesi	02-03-04-05-06-07-08-09-10	Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, Laboratuvar Prosesi, Mühendislik Eğitimi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Türk Dili Öğretme Prosesi, Tıp Fakültesi Eğitim Prosesi
2	EĞT-PRS-02	Eğitim Prosesi (MYO-Fakülteler-Yüksek Okullar)	01-03-04-05-06-07-08-10	Satın alma Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, Laboratuvar Prosesi, Mühendislik Fakültesi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Tıp Fakültesi Prosesi
3	LÜE-PRS-03	Lisansüstü Eğitim Prosesi (sağlık bilimleri-Fen bilimleri-Sosyal bilim Enstitüleri)	01-02-04-05-06-07-08-10	Satın alma Prosesi, Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, Laboratuvar Prosesi, Mühendislik Fakültesi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Tıp Fakültesi Prosesi
4	SEM-PRS-04	Sürekli Eğitim Prosesi	01-02-03-06-09	Satın alma Prosesi, Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, TÖMER, Laboratuvar Prosesi
5	BAP-PRS-05	Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi	01-02-03-04-06-07-10	Satın alma Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Laboratuvar Prosesi, Mühendislik Fakültesi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Tıp Fakültesi Prosesi

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	8 / 24

6	LAB-PRS-06	Laboratuvar Prosesi (Merkezi Lab.-Kahta MYO)	1-2-3-4-05-10	Satın alma Prosesi, Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, Tıp Fakültesi Eğitim Prosesi
7	MFE-PRS-07	Mühendislik Fakültesi Eğitim Prosesi(Makine-Çevre-İnşaat)	01-02-03-04-06	Satın alma Prosesi, Eğitim Prosesi Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Laboratuvar Prosesi
8	UZM-PRS-08	Uzaktan Eğitim Prosesi	01-02-03-04	Satın alma Prosesi, Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi-Sürekli Eğitim Prosesi
9	TMR-PRS-09	TÖMER	01-02-03-04	Satın Alma Prosesi, Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi
10	TFE-PRS-10	Tıp Fakültesi Eğitim Prosesi	01-02-03-05-06	Satın alma Prosesi, Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, BAP Prosesi, Laboratuvar Prosesi

4.4.2 Kurulumuzun Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun olarak proseslerin planlı bir şekilde yürütülmesi için dokümantasyon sistemi oluşturularak muhafazası ile birlikte sürekliliği sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü :KYS-PRD-01
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü :KYT-PRD-02
- 7.5.2-3 maddeleri

5. LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

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

- KYS' nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi,
- Kalite politikası ve kalite hedeflerinin oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	9 / 24

- 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:

- Risk ve Fırsatlar Prosedürü : KYS-PRD-06
- Acil Durum Prosedürü :KYT-PRD-13
- Müşteri Memnuniyet Anketleri : FRM-299-300-301
- Dilek Öneri Formu : FRM-015

5.2 POLİTİKA

5.2.1 KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI

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

KALİTE POLİTİKAMIZ

Adiyaman Üniversitesi olarak,

Bölgenin ve Toplumun İhtiyaçlarına Göre Bilimsel Çalışmalar ve Araştırmalar Yapmak,

Bilgi ve Teknoloji Üretmek,

Bölgesel ve Ulusal Alanda Gelişmeye ve Kalkınmaya Destek Olmak,

Hukuka Bağlı, Tutarlı, Sorumlu, Adil, Katılımcı, Şeffaf ve Hesap Verebilir Bir Yönetim Anlayışıyla,

Bir Mesleğin; Bilgi, Beceri, Davranış ve Genel Kültürüne Sahip,

Çevreye Duyarlı, İş Sağlığı ve Güvenliğine Önem Veren, Yaşam Boyu Öğrenmeye Özen Gösteren

Bireyler Yetiştirmek,

Yasal Şartlar Doğrultusunda Paydaşlarımızın Beklenti ve İhtiyaçlarını Karşılıyarak,

Sürekli İyileştirmeyi Kalite Politikası Olarak Benimsemiştir.

5.2.2 KALİTE POLİTİKASININ DUYURULUMASI

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.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	10 / 24

5.3.1 KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Kuruluşumuz faaliyetlerinde yasal süreçler ve kaliteyi etkileyen işleri yürüten personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini ve birbirleri ile olan ilişkilerini, referans dokümanlar çerçevesinde **Görev Tanımlarını** dokümanite edilerek ilgili birimler tarafından çalışanlarına duyurmuştur. Bunlara ek olarak KYS için koordinatörlük ihdas edilmiş olup görev ve yetkileri ayrıca tanımlanmıştır.

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:

- Organizasyon Şeması
- Kalite Yönetim Sistemi Görev Tanımları

6 PLANLAMA

6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

Üniversitemizde risk ve fırsatları değerlendirmek için Risk ve Fırsatlar Prosedürü oluşturulmuş(KYT-PRD-06) tüm birimler bazında risk değerlendirme çalışmaları iç ve dış konular dikkate alınmak suretiyle gerçekleştirilmiştir, önemli riskler için kontrol sıklığı, riskin sahibi, riski azaltmak için yapılacak faaliyetler belirlenmiş olup. Tüm birimler kendi risklerini sürekli izlenmekte ve gözden geçirmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Risk ve Fırsatlar Prosedürü: KYS-PRD-06

6.2.1 KALİTE AMAÇLARI 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.

6.2.2 Kalite Amaçlarına ulaşmak için planlama

Üniversitemizde kalite politikasında yer alan her bir taahhüt için ulaşılabilir, ölçülebilir, makul, belirli periyotlarda izlenen ve termini olan hedefler oluşturulmuş, her bir hedef için süre, sorumlu, kaynak ihtiyacı ve strateji içeren hedef gerçekleştirme planları oluşturulmuştur.

Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yapılırken:

- Ne yapılacağını,
- Hangi kaynakların gerekeceğini,
- Kimin sorumlu olacağını,
- Ne zaman tamamlanacağını,
- Sonuçların nasıl değerlendirileceğini,
- Önceki hedeflerin sonuçları dikkate alınmaktadır.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	11 / 24

İlgili Dokümanlar:

- Stratejik Planlar
- Kalite Hedefleri
- Hedef Eylem Planı
- (ADYÜ-KEK Madde 9.1.3)

6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI

Üniversitemizde verilen hizmetlere ait amaçların planlanmasında oluşacak ilgili mevzuat, organizasyon yapısında, kaynaklarda veya KYS sisteminde işleyişi etkileyecek değişiklik durumunda sistem dokümantasyonu değişikliğe paralel olarak revize edilir. Revize edilen planların duyurusu Dokümanların Kontrolü Prosedürüne göre yapılır

İlgili Dokümanlar:

- Kalite Yönetim Sistemi Planı :KYS-PLN-021
- Dokümanların Kontrolü Prosedürü :KYS-PRD-01

7 DESTEK

7.1. KAYNAKLAR

7.1.1 GENEL

Üniversitemizde insan kaynağı, alt yapı, eğitim, finans gibi kaynak ihtiyaçları ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin edilmektedir.

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 :KYT-GRV
- İnsan Kaynakları Prosedürü :KYT-PRD-08

7.1.3 ALT YAPI

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 :KYS-PRD-07

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	12 / 24

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 İZLENME VE ÖLÇÜLME KAYNAKLARI

7.1.5.1 GENEL

Kuruluşumuzda Kaliteyi etkileyen tüm izleme ve ölçme cihazlarının kontrolü amacıyla **Cihaz Takip ve 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.

İlgili Dokümanlar:

- Cihaz Takip ve Kalibrasyon Prosedürü :KYT-PRD-11
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü :KYT-PRD-02
- Makine Bakım Kartı :FRM-012

7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

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. Ölçümlerin izlenebilirliği için Cihaz Takip ve Kalibrasyon Prosedürü(KYS-PRD-11) hazırlanmıştır.

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
- Düzeltici Faaliyetler
- Kaza Raporları
- Birimlerin Belirlemiş olduğu Riskler
- Birim Faaliyet Raporları ve Sunumları

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	13 / 24

7.2 YETERLİLİK

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 İnsan Kaynakları Prosedüründe(KYT-PRD-08) 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 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 düzenlenen eğitimlerde ise sınav yapılarak 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

İlgili Dokümanlar:

- ADYÜ Hizmet İçi Eğitim Yönergesi
- İnsan Kaynakları Prosedürü: KYT-PRD-08

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, ADYÜ 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

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	14 / 24

İlgili Dokümanlar:

- İletişim Prosedürü:KYT-PRD-12
- ADYÜ Web Sayfası

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.
Güncel Doküman listesi KYS-LST-01

7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

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

İlgili Dokümanlar:

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü: KYT-PRD-01

7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

Adıyaman Üniversitesi 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 Prosedüründe açıklanmıştır.

İlgili Dokümanlar:

- Kayıtların Kontrolü Prosedür: KYT-PRD-02

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.

- 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 7.5.3.) belirtildiği şekilde tutmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Satın Alma Prosesi :SAT-PRS-01
- Lisansüstü Eğitim Prosesi :LÜE-PRS-02
- Eğitim Prosesi :EĞT-PRS-03
- Sürekli Eğitim Prosesi :SEM-PRS-04
- Bilimsel Araştırmalar Prosesi :BAP-PRS-05
- Laboratuvar Prosesi :LAB-PRS-06
- Mühendislik Fakültesi Eğitim Prosesi :MFE-PRS-07
- Uzaktan Eğitim Prosesi :UZM-PRS-08

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	15 / 24

- TÖMER Eğitim Prosesi :TMR-PRS-09
- Proses Planlama :KYT-PLN-05

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. |

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

8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Kuruluşumuz müşterilerine vermiş olduğu hizmetlerin yeterliliklerini, yapmış olduğu tüm faaliyetleri, referans dokümanlarda verilen kanun, yönetmelik, yönerge, talimatlarda belirtilen şartlara uygun olarak hazırlamakta ve kontrol etmektedir.

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,

8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

Hizmetlerimizin çerçevesini oluşturan yasal mevzuatlar dış kaynaklı doküman edilmiş bilgi listesinde bulunur ve güncellikleri ilgili prosedürde belirtilen şekilde takip edilir. Değişiklik durumunda ilgili personel bilgilendirilir ve gerekirse KYS dokümanları revize edilir.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	16 / 24

İlgili Dokümanlar:

— Dokümanların Kontrolü Prosedürü: KYT-PRD-01

8.3 HİZMETİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

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

8.4 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETİN KONTROLÜ

8.4.1 GENEL

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 (KİK) :4734-4735

İlgili Dokümanlar:

— Satın Alma Prosesi :SAT-PRS-01
— Tedarikçi Değerlendirme Talimatı :SAT-TLM-01

8.4.2 KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU

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

İlgili Dokümanlar :

— Satın Alma Prosesi :SAT-PRS-01
— Muayene Kabul Komisyonu Tutanağı Formu :FRM-63
— Şartnameler

8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ

Üniversitemizde Birimler, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur.

Referans Dokümanlar :

— 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
— 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

İlgili Dokümanlar:

— Satın Alma Prosesi :SAT-PRS-01
— Tedarikçi Değerlendirme Talimatı :SAT-TLM-01

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	17 / 24

8.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU

8.5.1 ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ

Kuruluşumuz kontrollü şartlar altında üretim ve hizmet sağlamayı planlamakta ve bu planlama doğrultusunda gerçekleştirmektedir. Kuruluşumuzda hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 8.1 ve 8.1.2 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 eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır. Eğitim öğretim hizmetleri Eğitim Öğretim Prosesleri çerçevesinde yapılmaktadır.
- 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 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 8.1), prosedürler ve talimatlar ile sağlanmaktadır.
- Müşterilerimize verilen Ürün/Hizmet tamamlanması, ihale ve sözleşmeler yasal şartlar çerçevesinde yerine getirilmektedir.

Referans Dokümanlar :

- 657 Sayılı DM Kanunu,
- 2547 YÖK Kanunu,
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu,
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Adıyaman Üniversitesi Ön Lisans, Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği,
- Adıyaman Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği,

İlgili Dokümanlar:

- Satın Alma Prosesi :SAT-PRS-01
- Lisansüstü Eğitim Prosesi :LÜE-PRS-02
- Eğitim Prosesi :EĞT-PRS-03
- Sürekli Eğitim Prosesi :SEM-PRS-04
- Bilimsel Araştırmalar Prosesi :BAP-PRS-05
- Laboratuvar Prosesi :LAB-PRS-06
- Satın Alma Prosesi :SAT-PRS-01
- Lisansüstü Eğitim Prosesi :LÜE-PRS-02
- Eğitim Prosesi :EĞT-PRS-03
- Sürekli Eğitim Prosesi :SEM-PRS-04
- Bilimsel Araştırmalar Prosesi :BAP-PRS-05
- Laboratuvar Prosesi :LAB-PRS-06

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	18 / 24

- Mühendislik Fakültesi Eğitim Prosesi :MFE-PRS-07
- Uzaktan Eğitim Prosesi :UZM-PRS-08
- TÖMER Eğitim Prosesi :TMR-PRS-09
- Proses Planlama :KYT-PLN-05

8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Müşterilerimize sunulan hizmetin tanımlanması ve izlenebilirliği aşağıdaki şekilde yapılmaktadır.

Bunlar: müşteri/öğrenci adı ve unvanı, öğrenci Numarası, diploma numarası, sertifika numarası, yazışmalarda dosya numarası, tarih ve sayısı, muayene deney ve analiz raporlarıdır.

Hizmetler, kayıtlar üzerinde geriye doğru izlenebilir. Üniversitemize gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanması; öğrenci otomasyonu programı, Yordam, BAB otomasyonu programı ve EBYS' den yararlanır.

8.5.3 MÜŞTERİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET

Üniversitemiz faaliyetlerinde tedarikçilerden alınan teminat evrakları, ihalelerde alınan numuneler, öğrencilere ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgilerin bir kısmı elektronik ortamda bir kısmı da fiziksel ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu belgeler işlem gördüğü müddetçe korunup saklanması ilgili personelin sorumluluğundadır. İlgili belgeler zimmetle alınmışsa yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

Adıyaman Üniversitesi ön lisans-lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile not bürosunda kilitli dolaplarda ilgili kişilerce saklanmaktadır.

Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir.

Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir.

Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

İlgili Dokümanlar:

- Kayıtların Kontrol Prosedürü: KYT-PRD-02

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	19 / 24

8.5.4 MUHAFAZA

Kuruluşumuz, süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Başvuru ile ilgili tüm evraklar kilitli dolaplarda saklanarak muhafaza edilir.

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

- Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği

İlgili Dokümanlar:

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü :KYT-PRD-02
- Dokümanların Kontrolü Prosedürü :KYT-PRD-01
- Depolama Talimatı :KYT-TLM-03

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.

8.6 ÜRÜN VE HİZMET 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, ADYÜ-Eğitim Öğretim Sınav Yönetmeliği ve Proses süreçlerinde belirtilmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, kanun, yönetmelik, yönerge ve ilgili KYS dokümantasyonunda Eğitim ve Yüksek Lisans Proseslerinde gösterildiği gibi uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- 2547 YÖK Kanunu
- ADYÜ Önlisans - Lisans Eğitim-Öğretim Programlarına Yatay Geçiş Yönergesi
- ADYÜ Çift Anadal Programı Yönergesi
- ADYÜ Özel Yetenek Sınavı Yönergesi
- ADYÜ Yurtdışından veya Yabancı Uyruklu Öğrenciler İçin Başvuru ve Kayıt Kabul Yönergesi
- ADYÜ Diploma, Sertifika, Geçici Mezuniyet ve Diğer Belgelerin Düzenlenmesine İlişkin Yönerge
- ADYÜ Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- ADYÜ Ön Lisans, Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav
- ADYÜ Sürekli Eğitim Merkezi Yönetmeliği

İlgili Dokümanlar:

- Satın Alma Prosesi :SAT-PRS-01
- Lisansüstü Eğitim Prosesi :LÜE-PRS-02
- Eğitim Prosesi :EĞT-PRS-03

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	20 / 24

- Sürekli Eğitim Prosesi :SEM-PRS-04
- Bilimsel Araştırmalar Prosesi :BAP-PRS-05
- Laboratuvar Prosesi :LAB-PRS-06
- Mühendislik Fakültesi Eğitim Prosesi :MFE-PRS-07
- Uzaktan Eğitim Prosesi :UZM-PRS-08
- TÖMER Eğitim Prosesi :TMR-PRS-09
- Uygun Olmayan Hizmet Kontrolü Prosedürü :KYT-PRD-04

8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ

Kuruluşumuzda sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda Uygun olmayan ürün/hizmet tanımlanması ve kontrolüne ilişkin esaslar Uygun Olmayan Hizmetin kontrolü Prosedüründe açıklanarak uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin kontrolü Prosedürü : KYT-PRD-04
- Düzenleyici Faaliyetler Prosedürü : KYT-PRD-05

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.1.1. 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,
- İzleme ve ölçüleme sonuçlarının kayıt altına alınmasını sağlamak,

Kalite Yönetim Sistemimizin uygunluğunun, yeterliliğinin ölçmek ve izlemek için gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

Her birim belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Ölçülen değerler Proses İzleme Formu işlenmektedir. Birimler belirledikleri kalite hedeflerini altı ayda bir ölçmek ve gözden geçirmektedirler ölçülen hedefler Kalite Hedefleri Formuna işlenmektedir. Ayrıca tüm birimlerin beş yıllık Stratejik Hedeflerini her yıl Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına bildirmekte ilgili veriler Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının web sitesinde yayımlanmaktadır. Birimler gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez birimlerde iç tetkik yapılmaktadır.

Her birim kendine ait risklerini, Risk ve Fırsatlar Prosedürüne göre yapıp Risk Puanlama Formuna yazmaktadır.

Müşteri memnuniyetini ölçmek için yılda en az bir kez anketler yapılmaktadır. Sonuçların değerlendirilmesi için SPSS programı kullanılmaktadır ve istatistiksel metotlar için Veri Analiz Talimatında belirlenmiştir.

İlgili Dokümanlar:

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü :KYT-PRD-05
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü :KYT-PRD-06
- Acil Durum Prosedürü :KYT-PRD-13

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	21 / 24

- İç Tetkik Prosedürü :KYT-PRD-03
- Veri Analizi Talimatı :KYT-TLM-04
- Proses/Hiz/Faal İzleme Formu :FRM-018
- Kalite Hedefleri İzleme Formu :FRM-005
- Anket Analiz Sonuçları
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Web Sitesi

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 (FRM-16), öğrenci temsilcileri, yüz yüze görüşmeler, şikâyetler, Dilek ve Öneri Formu (FRM-15) 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. Müşterilerimizle iletişim 8.2 maddesinde detaylı olarak açıklanmıştır.

İlgili Dokümanlar:

- Veri Analizi Talimatı :KYT-TLM-04
- Dilek Öneri değ. Talimatı :KYT-TLM-05
- Müşt.Mem. Ank .Değ. Talimatı :KYT-TLM-06
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü :KYT-PRD-05
- Akam. Per. Mem. Ank. Frm :FRM-291
- İdr.Per. Mem. Ank. Frm :FRM-300
- Öğrenci Mem. Ank. Frm :FRM-301

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. Bu amaçla Veri Analizi Talimatı düzenlenmiştir. Ayrıca Kalite El Kitabı'nın 4. maddesinde belirtilen süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel süreç verilerini girmek ya da periyodik rapor verme işlemini yapmakla görevlidir. Süreç sorumluları tarafından izlenen prosesler, proses izleme formuna yazılır ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi olarak raporlanır.

Verilerin toplanma şekli, işlenme şekli ve sonuçların yorumlanarak gerekli tedbirlerin alınması ilgili veri analizi talimatında tarif edilmiştir.

Veri analizi çalışmaları 7 başlık altında yürütülür:

- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Müşteri memnuniyet derecesi,
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış tedarikçi performansı,
- Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	22 / 24

İlgili Dokümanlar:

- Uygun Olmayan Hiz. Prosed. :KYT-PRD-04
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü :KYT-PRD-05
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü :KYT-PRD-06
- Acil Durum Prosedürü :KYT-PRD-13
- Veri Analizi Talimatı :KYT-TLM-04
- Müşt.Mem. Ank .Değ. TLM :KYT-TLM-06
- YGG Toplantı tutanağı Formu :FRM-006
- Kalite Hedefleri Formu :FRM-005
- Proses/Hiz/Faal izleme Formu :FRM-18
- Akam. Per. Mem. Ank. Formu :FRM-291
- İdr.Per. Mem. Ank. Formu :FRM-300
- Öğrenci Mem. Ank. Formu :FRM-301

9.2. İÇ TETKİK

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.

İlgili Dokümanlar :

- İç Tetkik Prosedürü :KYT-PRD-03
- Kayıtların Kontrol Prosedürü :KYT-PRD-02

9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

9.3.1. GENEL

Kuruluşumuz Üst Yönetimi Kalite Yönetim Sistemini, yılda en az bir kez YGG toplantısı yapılır. Toplantıya katılım Senato Kurulu üyeleri ile gerçekleştirilir. Yapılan YGG Toplantılarında değerlendirir. YGG Toplantıları en az yedi gün önce Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından katılacaklara iletişim metotlarından (madde 7,4) herhangi birisi ile duyurulur. Kalite yönetim temsilcisi YGG toplantısından önce üst yönetime sistemin performansı konusunda rapor (FRM-07) sunar.

9.3.2. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ

Yönetimin gözden geçirmesi aşağıdakileri dikkate alınarak planlanıp ve gerçekleştirilir:

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Aşağıdaki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - Kalite amaçlarına erişme derecesi,
 - Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
 - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - İzleme ve ölçme sonuçları,
 - Tetkik sonuçları,
 - Dış tedarikçilerin performansı.
- Kaynakların varlığı,
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	23 / 24

9.3.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI

Gözden geçirme toplantı sonuçları ve alınan kararlar Kalite Yönetim Temsilcisi sorumluluğunda YGG toplantı tutanağına (FRM-06) kaydedilir. Toplantıya katılanlar tarafından ilk sayfası imzalanır.

İmzalanan toplantı tutanakları birimlere gönderilir. Tutanakta; karar verilen faaliyetlerin yürütülmesinden sorumlu birimler, faaliyetlerin yaklaşık tamamlanma süreleri ve ihtiyaç duyulan kaynaklar ile ilgili bilgiler de bulunur.

Toplantı çıktıları en az aşağıdaki konuları içerir;

- İyileştirme için fırsatlar,
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- İhtiyaç duyulan kaynaklar.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanıp, izlenmesinde ve bu kararların izleyip sonuçlarını Yönetim Temsilcisine bildirilmesinde Birim Amirleri sorumludur.

İlgili Dokümanlar :

- YGG Toplantı Tutanağı Formu :FRM-006
- Dokümanların Kontrol Prosedürü :KYT-PRD-01
- Kayıtların Kontrol Prosedürü :KYT-PRD-02

10. İYİLEŞTİRME

10.1. GENEL

Üniversitemiz yapmış olduğu faaliyetlerde sistemin iyileştirilmesi, fırsatların tayin edilmesi, müşteri şartlarını karşılamak ve müşteri memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri yürütmektedir.

İlgili Dokümanlar :

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü :KYT-PRD-05
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü :KYT-PRD-06
- Acil Durum Prosedürü :KYT-PRD-13
- Dilek Öneri Listesi :KYT-LST-06
- Dilek Öneri Formu :FRM-015
- Memnuniyet Anketleri :FRM-299-300-301

10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

Kalite Yönetim Sistemi' nin uygulamaları esnasında, tetkiklerde, hizmetin sunumu esnasında karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikâyet gibi durumlarda Düzeltici Faaliyet Prosedüründe belirlenen şekilde işlem yapılır ve listeye alınarak izlenir; uygunsuzluklar sebep olan kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetler uygulanır ve etkinliği takip edilir.

İlgili Dokümanlar :

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü :KYT-PRD-05
- Uygun Olmayan Ürün Kontrolü Prosedürü :KYT-PRD-04
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü :KYT-PRD-06
- Acil Durum Prosedürü :KYT-PRD-13

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	ADYÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/ No	01.02.2021/05
Sayfa No	24 / 24

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.

Referans Dokümanlar:

- İç Tetkik Prosedürü :KYT-PRD-03
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü :KYT-PRD-05
- Dilek Öneri Listesi :KYT-LST-06
- YGG Toplantı tutanağı Formu :FRM-006
- Kalite Hedefleri Formu :FRM-005

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR