

**ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ TANDOĞAN
YERLEŞKESİ**

T: 0312 212 60 40 F: 0312 222 29 74

www.ankara.edu.tr



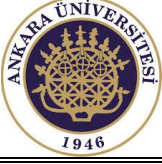
**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
EL KİTABI**

**ANKÜ-YNT-EK-
001**

Sıra No	Rev. Tarihi	Rev. No	Revizyon Açıklaması
1	-----	00	Yeni yayınlanmıştır.
2	01.08.2017	01	Yeni birimler eklendi. Müşteri kelimeleri öğrenci/veli olarak değiştirildi.

Sayfa No	2/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜ-YNT-EK-
001

- 1 **HAKKIMIZDA**
- 2 **KYS KAPSAMI**
- 3 **TANIMLAR**
- 4 **KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**
 - 4.1. Genel Şartlar
 - 4.2. Dokümantasyon Şartları
- 5 **YÖNETİMİN SORUMLULUĞU**
 - 5.1. Yönetimin Taahhüdü
 - 5.2. Öğrenci/Veli Odaklılık
 - 5.3. KYS Politikası
 - 5.4. Planlama
 - 5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim
 - 5.6. Yönetim Gözden Geçirmesi
- 6 **KAYNAK YÖNETİMİ**
 - 6.1. Kaynakların Sağlanması
 - 6.2. İnsan Kaynakları
 - 6.3. Alt Yapı
 - 6.4. Çalışma Ortamı
- 7 **HİZMET GERÇEKLEŞTİRME**
 - 7.1. Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması
 - 7.2. Öğrenci/Veli İle İlişkili Prosesler
 - 7.3. Tasarım ve Geliştirme (kapsam dışı)
 - 7.4. Satın alma
 - 7.5. Hizmetin Sağlanması (Sunulması)
 - 7.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü (Kapsam Dışı)
- 8 **ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME**
 - 8.1. Genel
 - 8.2. İzleme ve Ölçme
 - 8.3. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü
 - 8.4. Veri analizi
 - 8.5. İyileştirme

Sayfa No	3/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜ-YNT-EK-
001

1. HAKKIMIZDA

26 Mayıs 1927 tarihli ve 1050 sayılı Muhasebe-i Umumiye Kanunu ile Maliye Bakanlığına bağlı olarak bakanlıklar nezdinde, daha sonra da katma bütçeli idarelerde kurulan Bütçe Dairesi Başkanlıkları kamu mali yönetimi ve kontrolü ile ilgili kanunlarla verilen görevlerini 31.12.2005 tarihine kadar sürdürmüş ve 22.12.2005 tarih ve 5436 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun'un 13. maddesi ile kapatılarak tarihteki yerini almıştır.

AB standartlarına uyum sürecinde çıkarılan 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, 01.01.2006 tarihi itibarıyla yürürlüğe girmiş olup, getirdiği yenilikler ve yürürlükten kaldırdığı uygulamalar nedeni ile Kamu Kurum ve Kuruluşlarının yeniden yapılandırılmasını zorunlu kılmıştır.

Bu Kanunla, kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde elde edilmesi, hesap verebilirliği ve mali saydamlığı sağlamak üzere kullanılması, stratejik planlama ve performansa dayalı bütçeleme anlayışının geliştirilmesi, bütçenin hazırlanması, kesin hesabın çıkarılması, idare gelirlerinin ve alacaklarının tahakkuk takip ve tahsil işlemlerinin yürütülmesi, ön mali kontrol faaliyetinin yürütülmesi, muhasebe hizmetlerinin yürütülmesi, idare faaliyet raporlarının ve mali istatistiklerin hazırlanması gibi kanunla yüklenen diğer görev ve sorumlulukların, yerine getirilmesi için yeterli bir idari kapasiteye kavuşturulmalarına özel önem verilmiştir.

01.01.2006 tarihinden itibaren yürürlüğe konulan 5018 sayılı Kanun'la seksen yıldır Maliye Bakanlığı tarafından yürütülmekte olan mali hizmetler, kurumlara devredilmiştir.

5436 sayılı Kanun ile değişik 5018 sayılı Kanun'un 60. maddesinde sayılan mali hizmetler fonksiyonu ile 5436 sayılı Kanun'un 15. maddesinde sayılan stratejik yönetim ve planlama fonksiyonu, yönetim bilgi sistemi fonksiyonu görevlerinin yürütülmesi için 5436 sayılı Kanun'un 15. maddesinin (c) bendi gereğince Üniversitemizdeki Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı 01.01.2006 tarihi itibarı ile kurulmuştur.

2. KYS KAPSAMI

Üniversitemizde uygulanan Kalite Yönetim Sistemi kapsamı;

“Rektörlük Yönetim Birimleri (Genel Sekreterlik, Strateji Geliştirme, İdari ve Mali İşler, Personel, Kütüphane ve Dokümantasyon, Öğrenci İşleri, Bilgi İşlem Daire Başkanlıkları ve Belge Yönetimi

Sayfa No	4/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜ-YNT-EK-
001

ve Arşiv Sistemi, Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü, Hukuk ve Mevzuat İşleri Koordinatörlüğü) Hizmet Sunumları”

2.1. Hariç Tutmalar

KYS Kapsamında hariç tutmuş olduğumuz proseslerimiz aşağıdadır;

Madde No	Gerekçesi
7.3 Tasarım	Faaliyet kapsamımızın hizmet olması, tüm hizmetlerimizin de TC yasaları ve YÖK yönetmelikleri uyarınca yapılıyor olması nedeni ile ilgili madde kapsam dışı bırakılmıştır.
7.5.2 Özel Prosesler	Hizmet sektörü olması nedeni ile özel prosesimiz yoktur.
7.6. Ölçme Cihazlarının Kontrolü	Hizmet sektörü olması nedeni ile ölçü cihazımız yoktur.

3. TANIMLAR

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1. Genel Şartlar

Üniversitemizde, ISO 9001 Standardının şartlarına uygun bir KYS oluşturulmuş, dokümante edilmiş, uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve etkinliği sürekli iyileştirmektedir.

Kuruluşumuzda;

- KYS'nin gerektirdiği prosesler ve bu proseslerin bütün kuruluştaki uygulamaları belirlenmiş,
- Bu proseslerin sırası ve etkileşimleri belirlenmiş,
- Bu proseslerin etkin olarak uygulanması ve kontrolünü güvence altına almak için gereken kriter ve metotları belirlenmiş,

Sayfa No	5/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜ-YNT-EK-
001

- d) Bu proseslerin uygulanmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynağın ve bilginin mevcudiyeti güvence altına alınmış,
- e) Bu prosesleri izlenmekte, ölçülmekte (uygulanabilir olduğunda) ve analiz edilmektedir,
- f) Planlanmış sonuçlara ulaşmak ve bu prosesleri sürekli iyileştirmek için gerekli faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

Bu prosesler kuruluşumuz tarafından, ISO 9001 Standardı şartlarına uygun olarak yönetilmektedir.

Üniversitemizde hizmetlerimizin şartlara uygunluğunu etkileyecek herhangi bir proses dış kaynaklı hale getirildiğinde, bu tür prosesler üzerindeki kontrolümüz sağlanmaktadır. Bu proseslere uygulanacak kontrolün tipi ve kapsamı KYS içinde tanımlanmaktadır.

4.2. Dokümantasyon Şartları

4.2.1. Genel

Üniversitemizin KYS dokümantasyonu aşağıdakileri içermektedir:

- a) Kalite politikası ve kalite hedeflerinin dokümante edilmiş beyanları,
- b) Kalite el kitabı,
- c) ISO 9001 Standardının istediği dokümante edilmiş prosedürler ve kayıtları,
- d) Proseslerin etkin olarak plânlanması, uygulanması ve kontrolünü güvence altına almak için hazırlanmış olduğumuz iç kaynaklı ve dış kaynaklı dokümanları,

4.2.2. KYS El Kitabı

Üniversitemizde oluşturulan ve sürekliliği sağlanan kalite el kitabı aşağıdakileri içermektedir:

- a) KYS kapsamı ve tüm hariç tutmaların ayrıntıları ve dayanakları,
- b) KYS için oluşturulan dokümante edilmiş prosedürlere atıfları,
- c) KYS prosesleri arasındaki etkileşimlerin açıklanması.

4.2.3. Doküman Kontrolü

KYS dokümanları "Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürü"nde belirtilen içerik ve formatta hazırlanmaktadır.

KYS içerisinde oluşturduğumuz dokümanlar "Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürü'nde" belirtildiği şekilde kontrol altında bulundurulmaktadır.

Aşağıdaki kontrolleri tanımlamak için "Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürü" oluşturulmuştur:

- a) Dokümanların yayımlanmadan önce yeterlik açısından onaylanması,
- b) Dokümanların gerekli oldukça gözden geçirilmesi, güncellenmesi ve yeniden onaylanması,

Sayfa No	6/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



- c) Dokümanlarda, değişikliklerin ve güncel revizyon durumlarının gösterilmesinin güvence altına alınması,
- d) Uygulanabilir dokümanların uygun baskılarının kullanım noktalarında mevcudiyetinin güvence altına alınması,
- e) Dokümanların okunabilir kalmasının ve kolaylıkla ayırt edilebilmesinin güvence altına alınması,
- f) Kuruluşumuz tarafından, KYS'nin planlanması ve uygulanması için gerekli olduğu belirlenen dış kaynaklı dokümanların tanımlanması ve dağıtımlarının kontrol altında bulundurulmasının güvence altına alınması,
- g) Güncelliğini yitirmiş dokümanların istenmeyen kullanımının önlenmesi ve herhangi bir amaçla elde tutulmaları durumunda bunların, uygun bir şekilde ayırt edilebilmesinin güvence altına alınması.

4.2.4. Kayıtların Kontrolü

Üniversitemizde şartlara uygunluğun ve KYS'nin etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtlar, kontrol altında bulundurulmaktadır.

Kayıtların belirlenmesi, depolanması, korunması, ulaşılabilmesi, elde tutulması ve elden çıkarılması için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla "Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürü" oluşturulmuştur.

Kayıtlarımız kalıcı bir okunabilirliğe sahip, kolaylıkla ayırt edilebilir ve ulaşılabilirdir.

İlgili Dokümanlar

Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürü

ANKÜ-YNT-PR-001

5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

5.1. Yönetim Taahhüdü

Üniversitemiz Üst Yönetim aşağıdaki yollarla, KYS'nin oluşturulması, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi konularındaki taahhütlerine dair kanıtları sağlamaktadır:

- a) Üniversiteye öğrenci/veli şartları ve bunun yanı sıra birincil ve ikincil mevzuat şartlarının yerine getirilmesinin önemini ileterek,
- b) Kalite politikasını oluşturarak,
- c) Kalite hedeflerinin oluşturulmasını güvence altına alarak,
- d) Yönetim gözden geçirmesi yaparak,
- e) Kaynakların mevcudiyetini güvence altına alarak.

Sayfa No	7/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		



5.2. Öğrenci/Veli Odaklılık

Üst yönetimimiz öğrenci / veli şartlarının belirlenmesini ve öğrenci / veli memnuniyetinin artırılması amacıyla yönelik anketler yapmakta ve değerlendirmektedir.

5.3. Kalite Politikası

Üniversitemiz uygulamakta olduğu KYS'yi Öğrenci/Veli beklentileri ve hedefleri doğrultusunda oluşturduğu vizyon, misyon, politika ve ilkelerle desteklemektedir. Rektör tarafından yayınlanmış olan bu politika üniversitemiz en üst kademesinden en alt kademesine kadar duyurulmuş ve tüm çalışanlar bu konuda verilen eğitimlerle bilinçlendirilmişlerdir. Politikaların etkinliği, yapılan Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında irdelenmektedir.

Misyonumuz

Ankara Üniversitesi, Cumhuriyetin ilk üniversitesi olma sorumluluğu ile;

- Eleştirel düşünebilen ve sorun çözebilen, kişisel ve mesleki alanda kendini sürekli yenileyen, doğaya duyarlı, farklılıklara saygı gösteren, yaratıcı bireyler yetiştirmeyi,
- Bilime ve sanata evrensel düzeyde katkı sağlayan, etik değerleri gözetten, disiplinler arası araştırmalar yapmayı,
- Sosyal sorumluluk bilinci ile ülke sorunlarına duyarlı, kamu yararını gözetten yaşadığı kentin kalkınmasına ve gelişmesine katkıda bulunan hizmetler sunmayı,

görev edinmiştir.

Vizyonumuz

Nitelikli araştırmalar yapan, bilgi ve yeteneklerini insanlık ve ülke yararına kullanan ve evrensel düzeyde fark yaratarak geleceğe yön veren yenilikçi üniversite olmaktır.

Kalite Politikamız

Kalite politikamız, üniversitemizin misyonu ve vizyonu doğrultusunda eğitim, araştırma ve yönetim faaliyetlerinin, tüm paydaşlarımızca benimsenen toplam kalite yönetimi anlayışı ile evrensel bilime, etik ilkelere ve hukuka dayalı; yenilikçi, sürekli iyileştirme esaslı olarak gerçekleştirilmesidir.

Bu doğrultuda politikamız;

- Kalite Güvencesi Sistemine tüm paydaşlarımızın katılımını,
- İnsan kaynağının bilgi, beceri ve yetkinliklerinin geliştirilmesi,

Sayfa No	8/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜ-YNT-EK-
001

- Eğitim-Öğretimde nitelik ve öğrenci odaklı yaklaşımı,
- Ar-Ge ve eğitimin ulusal/uluslararası akreditasyonu,
- Eğitim ve araştırmada ulusal/uluslararası akreditasyonu,
- Nitelikli araştırmacıların istihdamını,
- Bilim, kültür ve sanat alanlarında bölgeye ve topuma üst düzeyde katkı sağlamayı,
- Uluslararasılaşma bilinç ve uygulamalarının yaygınlaştırılmasını,
- Ulusal/uluslararası sıralamalarda daha üst seviyelere ulaşmayı,
- Etkin bir kurumsal risk yönetimi stratejisi sürdürülmesini,
esas alır.

Temel İlkelerimiz

- Akademik özgürlüğe öncelik verme
- Etik değerlere bağlılık
- Cumhuriyet değerlerine bağlılık
- Tarihine sahip çıkma
- Kentle bütünleşme
- Saydamlık
- Katılımcılık
- Çalışana ve öğrenciye güven duyma
- Öğrenci merkezlilik
- Toplumsal cinsiyet eşitliğine duyarlı
- Ülke sorunlarına/önceliklerine duyarlı

5.4. Planlama

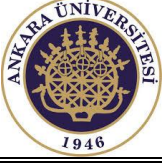
5.4.1. KYS Hedefleri

Üniversitemizde o yıla ait KYS hedefleri Rektörlük bünyesindeki birimler tarafından belirlenir, gerektiğinde revize edilir ve etkinliği gözden geçirilir. Belirlenen hedefler üniversitemiz KYS Politikaları ile tutarlı ölçülebilen hedeflerdir.

Hedefler belirlenirken ölçülebilir olmasına dikkat edilir ve bu hedeflerin gerçekleşmesi için gerekli tedbirler alınır, gerçekleşme durumları sürekli kontrol altında tutulur. Hedeflerde meydana gelen

Sayfa No	9/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜ-YNT-EK-
001

sapmaların nedenleri araştırılır ve gerekli tedbirler alınır. Belirlenen hedefler gerektiğinde Rektör onayı ile revize edilebilirler.

5.4.2. KYS Planlaması

Üst Yönetimimiz;

- Madde 4.1' de belirttiğimiz şartlar ve bunun yanı sıra kalite hedeflerimizi yerine getirmek üzere KYS'nin plânlamasını gerçekleştirmektedir,
- KYS'de değişiklikler plânlanıp uygulandığında, KYS'nin bütünlüğünün sürdürülmesi güvence altına alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar

KYS Hedefleri

5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim

5.5.1. Sorumluluk ve Yetki

Üniversitemiz Üst Yönetimi, sorumlulukların ve yetkilerin, tanımlanmasını ve üniversite içerisinde iletimini her birim tarafından oluşturulan Organizasyon El Kitapları ile güvence altına almıştır.

5.5.2. Yönetim Temsilcisi

Rektörlüğümüz, diğer sorumluluklarına bakılmaksızın bir üyeyi, aşağıda belirtilen yetki ve sorumluluklara sahip olacak şekilde Yönetim Temsilcisi olarak atamıştır:

- KYS için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini güvence altına almak,
- KYS performansı ve herhangi bir iyileştirilme ihtiyacı hakkında üst yönetime rapor vermek,
- Bütün kuruluştta, Öğrenci/Veli şartlarının farkındalığının yaygınlaştırılmasını güvence altına almak.

5.5.3. İletişim

Üst yönetim, kuruluş içerisinde aşağıda asgaride belirtilen iletişim proseslerinin oluşturulmasını ve KYS'nin etkinliği ile ilgili iletişimin sağlanmasını güvence altına almıştır.

- E-Beyas yazılımları
- Yapılan Toplantılar
- E-mail ile yapılan yazışmalar
- İç Haberleşme amaçlı yazılar

Sayfa No	10/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜ-YNT-EK-
001

- Kullanılan formlar
- Eğitimler
- Duyuru Panoları

İlgili Dokümanlar

Organizasyon El Kitapları

Yönetim Temsilcisi Atama Yazısı

5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi

5.6.1. Genel

Üst yönetimimiz, kuruluşumuzun KYS'ni; bu sistemin uygunluk, yeterlilik ve etkinliğinin sürekliliğini güvence altına almak için Toplantılar ve İletişim Prosedüründe belirtilen aralıklarla gözden geçirmektedir. Bu gözden geçirme iyileştirme fırsatlarının ve kalite politikası ve kalite hedefleri dahil kalite yönetim sistemindeki değişiklik ihtiyaçlarının değerlendirilmesini içermektedir.

Yönetimin gözden geçirme kayıtları muhafaza edilmektedir.

5.6.2. Gözden Geçirme Girdisi

Yönetimin gözden geçirme girdisi, aşağıdaki bilgileri içermektedir;

- Bir önceki yönetim gözden geçirmesine ait takip faaliyetleri,
- Kalite Hedefleri ve Politikası,
- Tetkiklerin sonuçları,
- Öğrenci/Veli/Çalışan geri beslemeleri,
- Proses performansı ve hizmet uygunluğu,
- Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin durumu,
- KYS'yi etkileyebilecek değişiklikler,
- İyileştirme için öneriler,

5.6.3. Gözden Geçirme Çıktısı

Yönetimin gözden geçirme çıktısı, aşağıdaki konularla ilgili her türlü karar ve faaliyetleri içermektedir ve toplantı tutanağı olarak yayınlanmaktadır;

- a) KYS'nin ve bu sisteme ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- b) Öğrenci/Veli şartları ile ilgili olarak hizmet iyileştirilmesi,
- c) Kaynak ihtiyaçları

Sayfa No	11/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜ-YNT-EK-
001

İlgili Dokümanlar

Toplantılar ve İletişim Prosedürü

ANKÜ-YNT-PR-002

6.1. Kaynakların Sağlanması

Kuruluşumuz Üst Yönetimi;

- KYS'yi uygulamak, sürekliliğini sağlamak ve etkinliğini sürekli iyileştirmek,
- Öğrenci/Veli şartlarının yerine getirilmesi yolu ile Öğrenci/Veli memnuniyetini artırmak için,

gerekli olan kaynakları belirlemiş ve kaynakları sağlamaktadır.

6.2. İnsan Kaynakları

6.2.1. Genel

Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin yetkinlikleri proseslerin ihtiyaç duyduğu, öğrenim, eğitim, beceri ve deneyimler dikkate alınarak Görev Tanımları ile belirlenmiştir.

6.2.2. Yeterlilik, farkında olma(bilinç) ve Eğitim

Kuruluşumuzda;

- Hizmet şartlarına uygunluğu etkileyen işleri gerçekleştiren personelin sahip olması gereken yeterlilikler Görev Tanımlarında belirlenmiş,
- Uygulanabildiğinde gereken yeterliliğe ulaşılması için eğitimler sağlanmakta,
- Gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği değerlendirilmekte,
- Personelinin, yaptıkları işlerin kalite hedeflerine ulaşmadaki ilişkisi ve öneminin, ulaşmaya nasıl katkıda bulunacaklarının farkında olması eğitimlerle güvence altına alınmakta,
- Öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim ile ilgili uygun kayıtları muhafaza edilmektedir.

6.2.3. Alt Yapı

Kuruluşumuzda alt yapı içerisinde binalar, çalışma alanları ile ilgili tesisler, proses ile ilgili gerekli olan teçhizat ve diğer destek hizmetler (taşıma araçları, vb.) yer almaktadır. Altyapının sürdürülebilirliği ilgili birimler tarafından dışardan hizmet alımları yolu ile sağlanmaktadır.

Sayfa No	12/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



6.2.4. Çalışma Ortamı

Üniversitemizde sunulan hizmetin istenen şartlara uygunluğunun sağlanabilmesi için gerekli olan çalışma ortamı sağlanmış ve yönetilmektedir.

İlgili Dokümanlar

7- Hizmet Gerçekleştirme

7.1. Hizmet Gerçekleştirmenin Planlaması

Üniversitemizde faaliyetlere ilişkin kalite hedeflerinin gerçekleştirilmesine yönelik kriterlerin ortaya konması ve kontrolün sağlanabilmesi amacı ile Stratejik Planlar oluşturulmuştur.

7.2. Öğrenci/Veli ile İlişkili Prosesler

7.2.1. Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

Kuruluşumuzda;

- Hizmet tamamlanması ve sonrasındaki faaliyetlere ait şartlar dahil belirtilmiş olan şartlar,
- Öğrenci / Veli tarafından beyan edilmeyen ancak amaçlanan kullanım için gerekli olan şartlar,
- Uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- Gerekli olduğunu öngördüğümüz ilave şartlar

Stratejik Planlarda, Hizmet Standartlarımızda, Süreçlerimizde belirlenmiştir.

7.2.2. Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

YÖK'e bağlı bir kurum olmamız nedeni ile öğrenci kayıt ve gözden geçirme ile ilgili tüm işlemler YÖK mevzuatı doğrultusunda yapılmaktadır.

7.2.3. Öğrenci/Veli ile İletişim

Üniversitemizde, Öğrenci/Veli ile aşağıdaki konularda iletişim sağlanmaktadır:

- Hizmet bilgisi,
- Değişiklikler dahil talepler, hizmetin gerçekleştirilmesi,
- Öğrenci/Veli şikayetleri dahil Öğrenci/Veli geri beslemesi

Sayfa No	13/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜ-YNT-EK-
001

İlgili Dokümanlar

Süreç Şemaları

7.3. Tasarım ve Geliştirme (KAPSAM DIŞI)

7.4. Satın alma

7.4.1. Satın alma prosesi

Üniversitemizde satın alınan ürünlerden hizmet kalitemizi etkileyenleri için Satın alma Prosedürü oluşturulmuştur.

Tedarikçi seçim ve değerlendirmeleri KİK'e uygun yapılmaktadır.

7.4.2. Satın alma Bilgisi

Kuruluşumuzda yapılan tüm satın alma faaliyetleri Satın alma Prosedürüne uygun olarak yapılır. Tedarikçi firma ile satın alma şartları konusunda anlaşılır ve gerekli kayıtlar muhafaza edilir.

7.4.3. Satın alınan Ürünün Doğrulaması

Satın alma işlemi satın alınan ürünün, belirtilen satın alma şartlarını karşılama güvence altına almak için muayene ve diğer gerekli faaliyetler Satın alma Prosedürüne uygun olarak yapılır.

Kuruluşumuzun veya Öğrenci/Velimizin doğrulamayı tedarikçi tesislerinde yaptığı durumlarda, amaçlanan doğrulamayla ilgili düzenlemeler ve ürünün serbest bırakma metodu Satın alma Prosedürüne uygun olarak belirlenir.

İlgili Dokümanlar

Satın Alma Prosedürü

ANKÜ-İMİ-PR-001

Gelen evrak süreç şeması

ANKÜ-İMİ-PŞ-001

Sigorta, üyelik aidat süreç şeması

ANKÜ-İMİ-PŞ-002

DMO, resmi mühür süreç şeması

ANKÜ-İMİ-PŞ-003

Avans, yolluk süreç şeması

ANKÜ-İMİ-PŞ-004

Açık İhale süreç şeması

ANKÜ-İMİ-PŞ-005

Belli İstekliler Arası İhale Usulü süreç şeması

ANKÜ-İMİ-PŞ-006

Pazarlık Usulü süreç şeması

ANKÜ-İMİ-PŞ-007

Doğrudan Temin süreç şeması

ANKÜ-İMİ-PŞ-008

7.5. Hizmetin Sağlanması (sunulması)

7.5.1. Hizmet Sağlamanın Kontrolü

Üniversitemizde proses kontrolü amacıyla hizmet planlaması, yönetimi ve uygulamasına ilişkin prosedür, süreç şeması, talimat, kalite planı ve diğer destek dokümanların hazırlanması ilgili daire başkanlarının sorumluluğundadır.

Sayfa No	14/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜ-YNT-EK-
001

Kuruluşumuzda, hizmetin sunumunun kontrol altındaki koşullarda plânlanması ve yürütülmesi için Süreç Şemaları oluşturulmuştur.

Bu doğrultuda;

- Hizmet karakteristiklerini tanımlayan bilgiler süreç şemaları ile tanımlanmıştır,
- Gerekli olduğu durumlarda çalışma talimatları oluşturulmuştur,
- Hizmet gerçekleştirme için gerekli elverişli donanım bulunmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır,
- Hizmetlerimize ve proseslerimize yönelik gerekli izleme ve ölçmeler yapılmaktadır,

İlgili Dokümanlar

- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Süreçleri*
- İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Süreçleri*
- Personel Daire Başkanlığı Süreçleri*
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Süreçleri*
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Süreçleri*
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Süreçleri*
- Genel Sekreterlik Süreçleri*
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Süreçleri*
- BEYAS (Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi) Koordinatörlüğü Süreçleri*
- Hukuk ve Mevzuat İşleri Koordinatörlüğü Süreçleri*
- Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi Koordinatörlüğü (BAP) Süreçleri*

7.5.2. Hizmet Sağlanması İçin Proseslerin Geçerliliği (Kapsam Dışı)

7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Üniversitemizde tüm alanlar uygun şekilde tanımlanmış ve tüm kayıtlar BEYAS sistemi ile izlenebilmektedir.

İlgili Dokümanlar

7.5.4. Öğrenci/Veli Mali

Kendi kontrolümüz altında olduğu veya üniversitemiz tarafından kullanıldığı sürece, öğrenci / veli mülkiyetine dikkat gösterilmektedir. Öğrenci İşleri ve Personel Dairesi Başkanlıklarına ait süreçler ile öğrenci ve veliye ait bilgi ve dokümanlar uygun koşullarda saklanmakta ve bilgi gizliliği çerçevesinde korunmaktadır.

Sayfa No	15/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜ-YNT-EK-
001

İlgili Dokümanlar

7.5.5. Hizmetin Korunması

Hizmet sunumu ile ilgili oluşan tüm kayıtlar Doküman ve Kayıt Kontrolü prosedürüne uygun muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar

Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürü

ANKÜ-YT-PR-001

7.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü (Kapsam Dışı)

8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

8.1. Genel

Kuruluşumuzda, aşağıdakiler için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme prosesleri plânlanmış ve uygulanmaktadır:

- Hizmet şartlarına uygunluğu göstermek,
- KYS 'nin uygunluğunu güvence altına almak,
- KYS 'nin etkinliğini sürekli iyileştirmek.

8.2. İzleme ve Ölçme

8.2.1. Öğrenci/Veli Memnuniyeti

KYS performansının ölçmelerinden birisi olarak, öğrenci/veli şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki öğrenci/veli algılaması ile ilgili bilgiler anketlerle izlenmektedir.

İlgili Dokümanlar

8.2.2. İç Tetkik

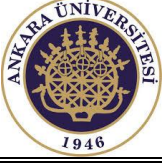
Üniversitemiz, kalite yönetim sisteminin;

- Plânlanmış düzenlemelere bu Standard 'ın şartlarına ve kuruluşumuz tarafından oluşturulan
- KYS şartlarına uyup uymadığını,
- Etkin olarak uygulanıp uygulanmadığı ve sürekliliğinin sağlanıp sağlanmadığını belirlemek için İç Tetkik Prosedürü 'ne göre plânlanmış aralıklarla iç tetkikler gerçekleştirmektedir.

Tetkik programı, tetkik edilecek alanların ve proseslerin durum ve önemleri ve bunun yanı sıra geçmiş tetkiklerin sonuçları göz önünde bulundurularak planlanmaktadır. Tetkik kriterleri, kapsamı, sıklığı ve metotları tanımlanmaktadır. Tetkikçilerin seçimi ve tetkikin gerçekleştirilmesi, tetkik prosesinin objektifliğini ve tarafsızlığını güvence altına alacak şekildedir. Tetkikçiler kendi işlerini tetkik etmemektedir.

Sayfa No	16/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜ-YNT-EK-
001

Tetkiklerin plânlanması, gerçekleştirilmesi, kayıtların oluşturulması ve sonuçların rapor edilmesi için sorumluluk ve şartları tanımlamak amacıyla İç Tetkik Prosedürü oluşturulmuştur.

Tetkiklerin ve tetkik sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmektedir.

Tetkik edilen alandan sorumlu yönetim, tespit edilmiş uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin ortadan kaldırılması için gereksiz bir gecikme olmaksızın gereken düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesini Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü 'ne göre güvence altına almaktadır. Takip faaliyetleri, gerçekleştirilen faaliyetlerin doğrulanması ve doğrulama sonuçlarının raporlanmasını kapsamaktadır.

İlgili Dokümanlar

İç Tetkik Prosedürü

ANKÜ-YNT-PR-003

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü

ANKÜ-YNT-PR-004

8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

KYS proseslerinin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için İç Tetkik Prosedürüne göre yapılan tetkikler ve süreç performans göstergelerinin takibi ile yapılmaktadır. Bu metotlar proseslerin, plânlanmış sonuçlara ulaşabilme yeteneğini göstermektedir.

Plânlanmış sonuçlara ulaşamadığında, uygulanabildiği ölçüde düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü 'ne göre gerçekleştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar

İç Tetkik Prosedürü

ANKÜ-YNT-PR-003

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü

ANKÜ-YNT-PR-004

8.2.4. Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Hizmetlerin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için İç Tetkik Prosedürüne göre yapılan tetkikler ve süreç performans göstergelerinin takibi ile yapılmaktadır. Bu metotlar proseslerin, plânlanmış sonuçlara ulaşabilme yeteneğini göstermektedir.

Plânlanmış sonuçlara ulaşamadığında, uygulanabildiği ölçüde düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü 'ne göre gerçekleştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar

İç Tetkik Prosedürü

ANKÜ-YNT-PR-003

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü

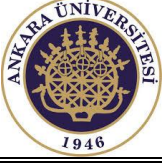
ANKÜ-YNT-PR-004

8.3. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü

Uygun olmayan hizmet; aşağıdaki yollardan biri veya birden fazlası ile ele alınmaktadır:

Sayfa No	17/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜ-YNT-EK-
001

- Tespit edilen uygunsuzluğu gidermek için tedbir alınarak,
- Uygun olmayan hizmetin özel izinle kullanımı, serbest bırakılması veya kabulünü, ilgili yetkili ve uygulanabilen durumlarda Öğrenci/Velinin iznine bağlayarak,
- Hizmetin asıl amaçlanan uygulanmasını engellemek için gerekli tedbirleri alarak,
- Uygun olmayan hizmet, hizmet tamamlandıktan sonra tespit edildiğinde, uygunsuzluğun etkilerine veya potansiyel etkilerine uygun tedbirler alarak.

İlgili Dokümanlar

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü

ANKÜ-YNT-PR-004

8.4. Veri Analizi

Kuruluşumuzda, KYS uygunluk ve etkinliğini göstermek ve KYS etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin yapılabileceği yerleri değerlendirmek için uygun veriler belirlenmiş, toplanmakta ve analiz edilmektedir. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından elde edilen ve ilgili diğer kaynaklardan gelen verileri kapsamaktadır. Veri analizlerimiz aşağıdakilerle ilgili bilgi sağlamaktadır.

- Öğrenci/veli memnuniyeti,
- Hizmet şartlarına uygunluk,
- Önleyici faaliyet için fırsatlar dahil proseslerin ve hizmetlerin karakteristikleri ve gidişatı,
- Tedarikçiler

8.5. İyileştirme

8.5.1. Sürekli İyileştirme

Üniversitemiz kalite politikasını, kalite hedeflerini, tetkik sonuçlarını, veri analizlerini, düzeltici ve önleyici faaliyetleri ve yönetimin gözden geçirmesini kullanarak KYS etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

8.5.2. Düzeltici Faaliyet

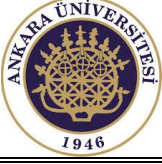
Kuruluşumuzda, uygunsuzlukların nedenlerini gidermek ve tekrarlarını önlemek için tedbirler almaktadır. Düzeltici faaliyetler, karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine uygun açılmaktadır.

Aşağıdakiler için şartları tanımlamak amacıyla Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü oluşturulmuştur:

- Öğrenci/Veli şikâyetleri dahil uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların yeniden oluşmamasını güvence altına almak için düzeltici faaliyet ihtiyacının
- değerlendirilmesi,
- Gereken düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması,

Sayfa No	18/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜ-YNT-EK-
001

- f) Uygulanan düzeltici faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları,
- g) Uygulanan düzeltici faaliyetlerin etkinliklerinin gözden geçirilmesi.

İlgili Dokümanlar

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü

ANKÜ-YNT-PR-004

8.5.3. Önleyici Faaliyet

Kuruluşumuzda, oluşmalarını önlemek amacıyla potansiyel uygunsuzlukların nedenlerini gidermek için tedbirler belirlenmektedir. Önleyici faaliyetler, potansiyel uygunsuzlukların etkilerine uygun açılmaktadır.

Aşağıdakiler için şartları tanımlamak amacıyla Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü oluşturulmuştur:

- a) Potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin belirlenmesi,
- b) Uygunsuzluk oluşumunu engellemek için önleyici faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- c) Gereken önleyici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması,
- d) Uygulanan önleyici faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları (bkz. Madde 4.2.4)
- e) Uygulanan önleyici faaliyetlerin etkinliklerinin gözden geçirilmesi.

İlgili Dokümanlar

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü

ANKÜ-YNT-PR-004

Sayfa No	19/19	Hazırlayan	Onaylayan
Yayın Tarihi	02.03.2015		
Revizyon Tarihi	01.08.2017		
Revizyon No	01		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR