T.C.
DİCLE ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

BASKI TARİHİ/NO : **12.11.2018/01**
YÜRÜRLÜK TARİHİ : **12.11.2018**
KONTROLLÜ KOPYA : ☐
KONTROLSÜZ KOPYA : ☐

2018 – DİYARBAKIR

KONTROLSÜZ KOPYA

1.KAPSAM 4
1.2. ORGANİZASYON ŞEMASI 4
1.3. MİSYON VE VİZYON 4
1.3.1. MİSYON 4
1.3.2. VİZYON 4
1.4. KALİTE POLİTİKASI 4

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR 4

3. TERİMLER VE TARİFLER 4

4. KURULUŞUN BAĞLAMI 4
4.1. KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI 4
4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI 5
4.3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ 7
4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ 7

5. LİDERLİK 9
5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT 9
5.1.1. GENEL 9
5.1.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK 9
5.2. POLİTİKA 10
5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI 10
5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI 10
5.3. KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR 11

6. PLANLAMA 11
6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ 11
6.2. KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA 12
6.2.1. KALİTE AMAÇLARINA ULAŞMAK İÇİN PLANLAMA 12
6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI 12

7. DESTEK 13
7.1. KAYNAKLAR 13
7.1.1. GENEL 13
7.1.2. KİŞİLER 13
7.1.3. ALTYAPI 13
7.1.4. PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM 13
7.1.5. İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI 14
7.1.5.1. GENEL 14
7.1.5.2. ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ 14
7.1.6. KURUMSAL BİLGİ 14
7.2. YETKİNLİK 15
7.3. FARKINDALIK 16
7.4. İLETİŞİM 16
7.5. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ 16

Hazırlayan Kalite Geliştirme Koordinatörü	Onaylayan REKTÖR
Doç.Dr. Fatma MATPAN BEKLER	Prof.Dr. Mehmet KARAKOÇ Rektör

KONTROLSÜZ KOPYA

7.5.1. GENEL 16
7.5.2. OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME 16
7.5.3. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ 17

8. OPERASYON 17
8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL 17
8.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR 17
8.2.1. MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM 17
8.2.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ 18
8.2.3. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ 18
8.2.4. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ 18
8.3. ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ 19
8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ 19
8.4.1. GENEL 19
8.4.2. KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU 19
8.4.3. DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ 20
8.5. ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU 20
8.5.1. ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ 20
8.5.2. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK 21
8.5.3. MÜŞTERİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET 22
8.5.4. MUHAFAZA 22
8.5.5. TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER 23
8.5.6. DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ 23
8.6. ÜRÜNLERİN VE HİZMETLERİN PİYASAYA SUNUMU 23
8.7. UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ 24

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME 24
9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME 24
9.1.1. GENEL 24
9.1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ 25
9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME 25
9.2. İÇ TETKİK 26
9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ 26
9.3.1. GENEL 26
9.3.2. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ 26
9.3.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI 27

10. İYİLEŞTİRME 27
10.1. GENEL 27
10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET 28
10.3. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME 28

KURULUŞUN TANITIMI

Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Profesörler Kurulunun 3 Aralık 1966 tarihinde yapmış olduğu oturumda aldığı 345 sayılı kararla, uzun zamandır hazırlık çalışmaları yapılmakta olan Diyarbakır Tıp Fakültesinin, Ankara Tıp Fakültesinin gözetim ve denetimi altında açılması kabul edilmiş ve bu husus, Ankara Üniversitesi Senatosunun 13 Aralık 1966 tarih ve 520 - 3364 sayılı kararı ve Millî Eğitim Bakanlığının, 23 Aralık 1966 tarih ve 030/24234 sayılı yazısı ile onanmıştır. Önce Ankara'da eğitimini sürdüren Tıp Fakültesi daha sonra Diyarbakır'da eğitimine devam etmiştir. 1973 yılında Fen Bilimleri Fakültesi de açılarak ve bu iki birimle Diyarbakır Üniversitesi kurulmuştur. Diyarbakır Üniversitesinin adı, 22.06.1982'de 41 sayılı KHK ile Dicle Üniversitesi olarak değiştirilmiştir. Kuruluşundan itibaren eğitim, öğretim, bilimsel araştırma ve sunulan sağlık hizmetleri açısından sürekli iyileşmeyi ilke edinen Dicle Üniversitesi büyük bir gelişme göstermiş olup günümüzde *17* fakülte, 4 enstitü, *3* yüksekokul, 1 konservatuvar, 12 meslek yüksekokulu, *31* uygulama ve araştırma merkezi, kültür ve kongre merkezi, merkezi kütüphane, araştırma laboratuvarları, Teknokent ve çok amaçlı sosyal tesisler ile öğrencilerine modern ve çağdaş eğitim olanakları sunmaktadır. Dicle Üniversitesi, bölgede ihtiyaç duyulan hemen her alandaki meslek elemanlarını yetiştiren, ulusal ve uluslararası düzeyde araştırmalar yapan ve bölge ekonomisine yönelik projeler üreten bölgedeki en önemli kurumlardan biridir. Dicle Üniversitesi, yaklaşık 20 bin dekarlık bir kampüs alanına sahip olup üniversitenin Ergani, Çermik, Çüngüş, Bismil, Silvan, Kulp ve Lice ilçelerinde de meslek yüksekokulları vardır.

ADRES : Dicle Üniversitesi, *21280* Sur/DİYARBAKIR

Tel : 0 412 241 10 00
Faks : 0 412 248 82 16
E-Posta : kalite@dicle.edu.tr
WEB : www.dicle.edu.tr

Hazırlayan Kalite Geliştirme Koordinatörü	Onaylayan REKTÖR
Doç.Dr. Fatma MATPAN BEKLER	Prof.Dr. Mehmet KARAKOÇ Rektör

KONTROLSÜZ KOPYA

1. KAPSAM

Üniversitemiz birimlerinde Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) kurulmasındaki amaç, Kalite Yönetim Sistemini etkin bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini artırmak, iş ve işleyişin yasal şartlara ve uyulması gereken bütün düzenlemelere uygun bir şekilde zamanında uygulanmasını sağlamaktır.
Üniversitemizde hizmetin planlanıp sunulmasında 4.3 maddesinde belirtilen birimler dışında organizasyon şemasındaki tüm birimlerin faaliyetleri, TS EN ISO 9001:2015 standardı referans alınarak KYS kapsamına dahil edilmiştir.

1.2. ORGANİZASYON ŞEMASI

Dicle Üniversitesinin Organizasyon Şeması (KGK-ORŞ-001) gösterilmiştir.

1.3. MİSYON VE VİZYON

1.3.1. MİSYON

İnsani değerlere, kültüre, sanata ve doğaya duyarlı, sürekli iyileştirme odaklı katılımcı yönetim anlayışıyla Dicle Üniversitesi eğitim-öğretimde, bilimsel araştırmada ve sağlık hizmetlerinde sürükleyici köklü bir kurumdur.

1.3.2. VİZYON

Dicle Üniversitesi, yürüttüğü eğitim-öğretim faaliyetleriyle; gerçekleştirdiği bilimsel araştırma ve projelerle uluslararası düzeyde bilim ve değer üreten bir üniversite olarak dünyanın en iyi üniversiteleri arasında yer alacaktır.

1.4. KALİTE POLİTİKASI

Dicle Üniversitesinin kalite politikası 5.2 maddesinde açıklanmıştır.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasında ISO 9000:2015, kalite yönetim sistemleri - temel esaslar, terimler ve tariflere atıf yapılmış olup aynı zamanda TS EN ISO 19011 standardından faydalanılmıştır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

3. 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 (KGK-PRD-001).

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Üniversitemizin hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek iç ve dış konular, risk süreçleri doğrultusunda belirlenmiş olup, belirlenen iç ve dış konular ilgili birimler tarafından belirli periyotlarda izlenmekte ve önemli değişiklik talebi olması halinde üst yönetim konu hakkında bilgilendirilmektedir. Değişiklik talepleri ayrıca Yönetimin

KONTROLSÜZ KOPYA

Gözden Geçirmesi (YGG) toplantılarında değerlendirilmektedir. Kuruluşumuzun iç ve dış konuları aşağıda verilmiştir.

İç Konular:

- Personelin Yapısı ve Sayısı,
- Web/E-Posta/Veri Güvenliği,
- Kurumsal Kültür,
- Dicle Üniversitesi Yönergeleri,
- İletişim,
- Organizasyon Yapısı,
- Kullanılan Yazılımlar,
- Bütçe,
- Öğrencilerin Beklentileri,
- Altyapı,
- Veri Merkezi,
- Eğitim-Öğretim Prosesleri,
- Kalite Politikası,

Dış Konular:

- Mevzuatlar,
- MEB ve YÖK Eğitim Takvimleri,
- Sosyal ve Ekonomik Çevre,
- Öğrencilerin Eğitim Düzeylerindeki Farklılık,
- Üniversiteye Verilen Bütçe,
- İklim,
- Teknoloji,
- Coğrafi Konum,
- Paydaş talep ve beklentileri,
- Ulaşım,
- Doğal Afetler,
- Kültür,
- Güvenlik

4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

İlgili Taraflar:

İLGİLİ TARAFLAR	TALEPLER	BEKLENTİLER
Üniversiteler	İşbirliği, Protokol	Talepleri konusunda gerekli anlayışın sağlanması, Protokol şartlarının yerine getirilmesi
	Geçici görevlendirmeler	Görevlendirilen personelin görevini yapması, Yasal şartlara uyum,
Çalışanlar	Ücretlerin zamanında ödenmesi, uygun çalışma ortamı ve hizmet içi eğitim	Uygun çalışma şartları, iş güvenliği, sağlık, emniyet, eğitim, terfi, takdir edilme, ödüllendirme
Tedarikçiler	Uygun çalışma ortamı, hak edişlerin zamanında ödenmesi	Kolay hizmet verilebilmesi için çalışma ortamının oluşturulması,
		Zamanında ödeme alma,
		Çalışma sürekliliği,
Öğrenciler	Uygun ders çalışma ortamı, yeterli ders materyalleri, sosyal ve kültürel faaliyetler	Şartlara uygun hizmetlerin alınması,
		Hizmette sürekliliğin sağlanması,
		Eğitim ve Öğrenim için gerekli imkânların sağlanması (yemekhane, kütüphane, sosyal faaliyetler vb.)

Valilik	Şehrin Sosyal ve Kültürel Etkinliklerine katılım sağlanması, Üniversite sanayi işbirliğinin geliştirilmesi, Üniversitenin güvenliği ile ilgili işbirliği, Düzenli ve yeterli bilgilendirmenin yapılması	Yasal şartlara uyum Geri bildirim sistemi İstek ve şikâyetlerin dikkate alınması
Belediyeler	Şehrin Sosyal ve Kültürel gelişmesine katkı sağlaması, Üniversite ile Belediye işbirliğinin geliştirilmesi	Şehrin gelişmesine katkı sağlanması ve protokollere uyum
YÖK	Topluma faydalı, alanında iyi eğitim almış bireylerin yetiştirilmesi	Yasal şartlara ve eğitim öğretim müfredatına uyum
Kamu Personel İstihdamı Dairesi Başkanlığı	Yasal mevzuatlar çerçevesinde istihdama ihtiyaç duyulan personel sayısının bildirilmesi	İhtiyaç duyulan personel sayısının unvanlarıyla birlikte zamanında bildirilmesi
TSE	KYS' nin kurulması	KYS' nin şartlarının yerine getirilmesi
MEB	Öğrencilere yönelik kariyer ve meslek tanıtım faaliyetleri	Öğrencilere yönelik kariyer ve meslek tanıtım faaliyetlerinin daha sık yapılması
DMO	İhtiyaç duyulan malzemenin DMO'dan alınmasının tercih edilmesi	Satın alınan ürün ücretinin zamanında ödenmesi
Sendikalar	Sendikal faaliyetlerin yürütülmesi için uygun ortamın oluşturulması	Yasalara uyum, sözleşmeye uyum, tatmin edici ücret
İlgili STK' lar	Derslerin güncellenmesinde yapılan toplantılara katılım	Sektörlerin ihtiyaç duyduğu güncel derslerin programlara konulması
TÜBİTAK	Bilimsel proje başvuruların yapılması	Bilimsel proje başvuru sayısının artırılması
Kredi ve Yurtlar Genel Müdürlüğü	KYK tanıtımı için stand açma izin talebi	KYK Yurtlarının tanıtımı için izin talebinin karşılanması
Karacadağ Kalkınma Ajansı	Projelerin belirtilen şartlara uygun hazırlanması, projelerin başvuru süresi içinde verilmesi ve proje başvuru sayısının artırılması	Ajans tarafından desteklenen projelerin uygulamaya geçirilmesi ve topluma kazandırılması

Basın Yayın Organları	Üniversitemizde düzenlenen etkinlik ve basın açıklamalarına davet edilmesi	Üniversitemiz ile ilgili haberlerin eş zamanlı olarak bildirilmesi

Üniversitemizde hizmetler planlanırken ilgili tarafların beklentileri göz önüne alınmakta ve bunlar periyodik olarak gözden geçirilmektedir. *Bu gözden geçirmeleri* Tedarikçi Değerlendirme Talimatı *(DÜ-İMD-TLM-001), Müşteri Memnuniyet Anket Değerlendirme Talimatı (DÜ-KGK-TLM-004), Çalışan Memnuniyet Anket Değerlendirme Talimatı (DÜ-KGK-TLM-007) ve* Dilek ve Öneri *Değerlendirme Talimatı (DÜ-KGK-TLM-005)* dikkate alınarak değerlendirme yapılmaktadır.

4.3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ

Üniversitemizin kapsamı önlisans, lisans ve lisansüstü düzeyinde eğitim öğretim hizmetlerinin sunumu olarak belirlenmiştir. 8.3 maddede belirtildiği üzere tasarım ve geliştirme faaliyetleri uygulanmamaktadır

Üniversitemizde hizmetin planlanıp sunulmasında aşağıdaki gerekçeleri belirtilen birimler dışında organizasyon şemasında *yer alan merkez kampüsteki Fakülteler, Enstitüler, Yüksekokullar, Meslek Yüksekokulları, Konservatuar, Araştırma Merkezleri ve ilçelerde yer alan Meslek Yüksekokullarının önlisans, lisans ve lisansüstü* faaliyetleri KYS kapsamına dâhil edilmiştir. KYS uygulamasında kapsam belirlenirken iç ve dış konular, ilgili tarafların şartları ve aynı zamanda kuruluşumuzun hizmetleri dikkate alınmıştır.

BİRİM	*GEREKÇE*
Dicle Üniversitesi Bilim ve teknoloji Uygulama ve Araştırma merkezi	TS EN ISO 17025'ten akredite olması sebebiyle
Dicle üniversitesi Hastaneleri	Sağlık Hizmeti verilmesi ve/veya TSE belgeli olması sebebiyle
Dicle Üniversitesi Yemekhaneleri (Öğrenci, İdari ve Akademik)	Tedarikçilerden satın alma yoluyla gerçekleştirilmesi sebebiyle
Diş Hekimliği Hastanesi	*Sağlık Hizmeti verilmesi*

Standardın:

4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ

4.4.1. Üniversitemizde müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı etkileyebilecek faaliyetler 9 Proses olarak belirlenmiş, bunların birbirleriyle etkileşimleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSES ETKİLEŞİMLERİ

ETKİLEYEN PROSESİN			ETKİLENEN PROSES NO	ETKİLEŞİM
NO	KODU	ADI		
1	SAT-PRS-001	Satın Alma Prosesi	02,03,04,05,06	Tüm satın alma taleplerinde bütün prosesler etkileşim halindedir.
2	EGT-PRS-002	Ön Lisans – Lisans Eğitim Prosesi	01,04,05,06	1' le satın alma taleplerinde, 4' le tez faaliyetlerinde, 5' le eğitim aşamalarında, 6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında etkileşim halindedir.
3	SEM-PRS-003	Sürekli Eğitim Prosesi	01,06	1' le satın alma taleplerinde, 6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında etkileşim halindedir.
4	BAP-PRS-004	Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi	01,02,05	1' le satın alma taleplerinde, 2' le eğitim aşamalarında, 5' le eğitim aşamalarında etkileşim halindedir.
5	LÜE-PRS-005	Lisansüstü Eğitim Prosesi	01,02,04,06	1' le satın alma taleplerinde, 2' le eğitim aşamalarında, 4' le proje faaliyetlerinde, 6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında etkileşim halindedir.
6	UEM-PRS-006	Uzaktan Eğitim Prosesi	01,02,03,05	1' le satın alma taleplerinde, 2'le eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, 3'le eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, 5'le eğitim altyapısını kullanım aşamalarında etkileşim halindedir.
7	SKS-PRS-007	Sosyal ve Kültürel Faaliyet Prosesi	01,04	1' le satın alma taleplerinde, 4' le proje faaliyetlerinde etkileşim halindedir.
8	TIP-PRS-008	Tıpta Uzmanlık Eğitimi Prosesi	01, 04, 05	1' le satın alma taleplerinde, 2'le eğitim altyapısını kullanım aşamalarında 5'le eğitim altyapısını kullanım aşamalarında etkileşim halindedir.

9	**ÖĞR-PRS-009**	Öğrenci İşleri Prosesi	01,02,03,05,06	1' le satın alma taleplerinde, 2'le eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, 3'le eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, 5'le eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, 6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, etkileşim halindedir.

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

Referans Dokümanlar:

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-001
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-002
- 7.5.2-3 maddeleri

5. LİDERLİK

5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT

5.1.1. GENEL

Kuruluşumuzun üst yönetimi aşağıdakiler vasıtasıyla KYS için liderlik ve taahhütlerini yerine getirmektedir.

a) KYS'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi,
b) Kalite politikası ile kalite hedeflerinin oluşturulması ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
c) Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin teşvik edilmesi,
d) Müşteri şartlarının yerine getirilmesiyle müşteri memnuniyetinin artırılması için gerekli kaynakları belirlemiş ve sağlamış bulunmaktadır. Bu kaynaklar; İnsan kaynakları, Altyapı, Çalışma ortamı ve Finans şeklindedir.
e) Sürekli iyileştirmenin teşvik edilmesi,
f) Bütün yöneticilerin (sorumluluk alanlarında) vizyoner liderlik anlayışı ile yönetmelerinin teşvik edilmesi,
g) Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
h) Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasını, proses izleme ve veri değerlendirme yöntemleriyle güvence altına alınmasının sağlanması,
i) Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi sağlanmaktadır.

5.1.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK

Üniversitemizin hizmet verdiği tüm kesimler (öğrenciler ve diğer hizmet alanlar) 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. İyileştirmeler; memnuniyet anketleri, dilek/öneri formları, düzeltici faaliyetler Risk Analiz Prosedürüne (KGK-PRD-006) göre yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Risk Analiz Prosedürü : KGK-PRD-006
- Dilek Öneri Formu : KGK-FRM-022
- *Anketler*

5.2. POLİTİKA

5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI

Üniversitemizin üst yönetimi tarafından çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların kurumsal bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürünü oluşturup yerleştirmek amacıyla Dicle Üniversitesi Kalite Politikası oluşturulmuştur.

KALİTE POLİTİKAMIZ

Dicle Üniversitesi;
-Mevzuatlar çerçevesinde;
-Uluslararası düzeyde kabul gören **eğitim ve araştırma faaliyetleri** gerçekleştirmeyi,
-Kurumsal paydaşlarla işbirliğine dayalı olarak **toplumsal değer yaratan projeler** geliştirmeyi,
-Birimlerin katılımcı, eşgüdümlü ve yüksek performansla çalışmalarını sağlayan yönetim ve **organizasyon anlayışını** yerleştirmeyi,
-Kendisini sürekli yenileyen, araştıran, sorgulayan, etkin iletişim becerilerine ve toplumsal duyarlılığa sahip bireyler yetiştirebilen **öğretim elemanı kadrosuna** sahip olmayı,
-Mesleğin bilgi, beceri, davranış ve genel kültürüne sahip, çevreye duyarlı, iş sağlığı ve güvenliğine önem veren **bireyler** yetiştirmeyi,
-Hizmet alanların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayan, **sürekli iyileştirmeye ve müşteri memnuniyetine** odaklanan bir üniversite olmayı,
-Kurumsal kalite bilincini ve kültürünü yaygınlaştırarak, üniversitenin vizyonuna ve misyonuna uygun **Kalite Yönetim Sistemi** uygulamayı ve sürekli iyileştirmeyi,

"**Kalite Politikası**" olarak benimsemiştir.

5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI

Kalite Politikasının kurumdaki personel tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için politika metni 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 geçirilir. Gerektiğinde revizyon yapılır ve aynı yöntemle duyurulur.

5.3. KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Üniversitemiz, faaliyetlerinde yasal süreçleri ve kaliteyi etkileyen işleri yürüten personelin görev, sorumluluk ve yetkilerini, birbirleri ile olan ilişkilerini, referans dokümanlar çerçevesinde **Görev Tanımlarını** dokümante etmiş ve her birim bunları çalışanlarına duyurmuştur. Ayrıca Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü kurulmuş olup, görev, yetki ve sorumlulukları Görev Tanımlarında tanımlanmıştır. Üniversitemize Kalite Geliştirme Koordinatörü görevlendirilmiş olup görev ve sorumlulukları görev tanımında (KGK-GRV-002) belirtilmiştir.

Referans Dokümanlar:

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu,
- 2547 Sayılı YÖK Kanunu,
- 124 Sayılı KHK,
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu,
- Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği,
- Dicle Üniversitesi Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları Yönergesi,
- Organizasyon Şeması,
- Görev Tanımları,
- Sendikalarla yapılan sözleşmeler,

6. PLANLAMA

6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

6.1.1 Üniversitemizde riskleri değerlendirmek için Risk Analiz Prosedürü oluşturulmuş (KGK-PRD-006) tüm birimler bazında risk değerlendirme çalışmaları iç ve dış konular ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri dikkate alınmak suretiyle *Birim Kalite Komisyonu tarafından gerçekleştirilir.* Önemli riskler için kontrol faaliyetleri, sorumlular ve süre belirlenmiş, sürekli izleme ve gözden geçirmeler yapılmaktadır.

a) KYS'nin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence verme,
b) İstenen etkileri geliştirme,
c) İstenmeyen etkileri önleme veya azaltma,
d) İyileştirmeyi sağlama,
konularında gereken risk ve fırsatlar belirlenmektedir. Riskler ile ilgili iyileştirme faaliyetleri düzeltici faaliyet prosedürüne göre yürütülmektedir. Fırsatlar ise Stratejik Plana uygun olarak üniversitenin yetkili kurullarında ele alınarak değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- Risk Analiz Prosedürü : KGK-PRD-006
- Kalite Risk Tanımlama ve Analiz Formu : KGK-FRM-033
- *Birim Kalite Komisyonu Listesi* *: DÜ-KGK-LİST-018*

6.1.2. Kurumumuz aşağıdakilerini planlamaktadır:
a) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini,
b) Faaliyetleri Kalite Yönetim Sistemi prosesleri içerisine nasıl entegre edeceğini ve uygulayacağını,
c) Bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini.

Kurumumuz risk analizi için risk kriterleri oluşturmuş olup tekrarlanan riskler için geçerli ve karşılaştırılabilir sonuçlar üretmesi için numaralı yöntemler belirlenmiştir. Risklerin analizi sonucunda risk seviyeleri saptanmış ve bu risklere ilişkin önlemler Kalite Risk Tanımlama ve Analiz Formu içerisinde belirlenmiştir.

6.2. KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA

Üniversitemizdeki birimler her yıl Kalite Yönetim Sistemine uygun, ölçülebilir ve izlenebilir kalite hedefleri (KGK-FRM-007) oluştururlar. Birim kalite hedefleri oluşturulurken, yasal şartlar, stratejik plan ve diğer kalite politikası dokümanları dikkate alınır. Bu hedeflerin gerçekleşme durumu ile ilgili rapor birimler tarafından Aralık ayının ilk haftasında Kalite Geliştirme Koordinatörlüğüne bildirilir. Bu hedefler YGG toplantısına gündem maddesi olarak sunulur. Hedeflerin sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile tutarlı olarak gerçekleşmesi için takip edilir, gerekirse revizyonlar yapılır ve kurum içinde iletişim metotları (DÜ-KEK 7.4) aracılığıyla duyurusu yapılır. Amaç ve hedeflerin belirlenmesi ve uygulamalar sonucunda hedeflerdeki sapmaların izlenmesi, ilgili birim tarafından ilgili destek dokümanlara göre yapılır.

6.2.1. KALİTE AMAÇLARINA ULAŞMAK İÇİN 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 eylem planları oluşturulmuştur.

Referans Dokümanlar:

- Hedef Eylem Planı (KGK-PLN-004)
- Stratejik Planlar
- Kalite Hedefleri
- Kalite Politikası

6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI

Üniversitemizin kalite hedefleri planlanıp uygulandığında KYS'nin sürdürülmesinde değişiklik ihtiyacı olması durumunda değişikliğe paralel olarak (KGK-PLN-003)'te revizyon yapılabilir ve bu konudaki değişiklikler iletişim metotları kullanılarak ilgili birimlere bildirilir.

Referans Dokümanlar:

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-002
- Kalite Yönetim Sistemi Planı : KGK-PLN-003

7. DESTEK

7.1. KAYNAKLAR

7.1.1. GENEL

Üniversitemizde insan kaynağı, altyapı, 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 görevlendirilmesi yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- 657 Sayılı Devlet memurları Kanunu,
- 2547 Sayılı YÖK Kanunu,
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu,
- Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği,
- *Devlet Yükseköğretim Kurumlarında Öğretim Elemanı Norm Kadrolarının Belirlenmesine Ve Kullanılmasına İlişkin Yönetmelik,*
- Kalite Yönetim Sistemi Görev Tanımları : KGK-GRV-01
- İnsan Kaynakları Prosedürü : KGK-PRD-007

7.1.3. ALTYAPI

Üniversitemiz, sunduğu hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapıyı belirleyip sürdürmektedir. Altyapıyı; binalar, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler, proses teçhizatı, yazılım ve donanım, destek hizmetleri (bakım onarım gibi) ve ulaşım ihtiyaçlarını kapsar.
Mevcut cihaz ve ekipmanların bakım ve onarımlarının tarafımızca yapılamayan kısımlar için Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- *4734* Sayılı Kamu İhale Kanunu
- Bakım Onarım Prosedürü : KGK-PRD-008

7.1.4. PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM

Üniversitemiz, yapmış olduğu faaliyetlere yönelik olarak, tüm personele *iş sağlığı ve güvenliğini sağlayan* uygun çalışma ortamı sunmakta, ihtiyaçlara ve günün şartlarına göre iyileştirmeler sağlamaktadır. Çalışanlarda aşırı iş yükü ya da psikolojik şiddet gibi konular, çalışan memnuniyet anketinde yer almakta ve anket sonuçları değerlendirilerek iyileştirmeye ihtiyaç duyulan konular için gerekli tedbirler alınmaktadır. Sosyal ortamın

iyileştirilmesi için Havuz, Restoran, Fitness salonu, Okuma salonu, Piknik alanı vb. imkânlar sağlanmıştır. Üniversitemizde ayrıca 5176 Sayılı Kanun gereği etik kurul oluşturulmuş ve bu kanuna göre faaliyetler yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar:

- 5176 Sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması Hakkında Kanun,
- Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik,

7.1.5. İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

7.1.5.1. GENEL

Üniversitemiz, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçmeyi Proses ve Faaliyet dokümantasyonunda belirlemiştir. Proses ve faaliyetler için belirlenen hedef ve riskleri etkileyen personel ve faaliyet sonuçları kayıt altına alınarak değerlendirilmektedir.

Üniversitemiz, sağlanan kaynaklarla ilgili aşağıdakileri güvence altına almaktadır:

a) Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,

b) Amaçlarına uygunluğunu sürekli güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu,

Referans Dokümanlar:

- Proses/Faaliyet Planı : KGK-PLN-001
- Kalite Risk Tanımlama ve Analiz Formu : KGK-FRM-033
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-002

7.1.5.2. ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

Üniversitemizde her birim kullandığı ölçme kaynaklarının listesini (KGK-FRM-253) oluşturur, kalibrasyon gerekmesi halinde kalibrasyon periyodunu belirler. Kalibrasyon ihtiyacı akredite bir kuruluştan karşılanacaksa satın alma prosedürüne göre kalibrasyonları yaptırır. Eğer kurum içi doğrulama yeterli olacaksa doğrulama yöntemi, periyodu ve sorumlusu söz konusu cihazın kullanma talimatında belirtilir. Kalibrasyon gerekmeyen ölçme cihazlarının, hizmet/ürün kalitesini etkileyecek faaliyetlerde kullanılmasını önleyecek tedbirleri alır.

7.1.6. KURUMSAL BİLGİ

Üniversitemizde çalışanlar arasında tecrübe ve örtük bilgi paylaşımı sağlanmaktadır. Özellikle kritik faaliyetlerle ilgili iş akışları oluşturulması ve risk değerlendirmelerinin gerçekleştirilmesi süreçlerine tecrübeli personellerin katılımı sağlanmaktadır. Göreve yeni başlayan personelin konusunda tecrübe sahibi personel yanında çalışması sağlanmaktadır. Kurum dışında eğitim, seminer vb. etkinliklere katılan personelden rapor hazırlamaları talep edilmektedir (Görevlendirme Faaliyet Raporu Formu KGK-FRM-315). Bunlardan talep edilen eğitim notları Üniversitemiz Web sitesinde oluşturulan platformda diğer çalışanların erişimine açılmıştır.

Referans Dokümanları:

- YÖK Kurum İçi Değerlendirme Raporları,
- YÖK Kurum Dışı Değerlendirme Raporları,
- YGG Toplantı Tutanakları,

- Anket Analiz Sonuçları,
- Düzeltici Faaliyet Formları,
- Kaza Raporları,
- Birimlerin Belirlemiş Olduğu Kalite Risk Tanımlama ve Analiz Formları,
- Birim Faaliyet Raporları ve Sunumları,
- Görevlendirme Faaliyet Raporu Formları: KGK-FRM-315

7.2. YETKİNLİK

Üniversitemizde çalışan personelin taşıması gerekli yetkinlikler, öğrenim durumları, almış olması gereken eğitimler, tecrübe önemsenmektedir. Üniversitemizde planlı-plansız ve oryantasyon eğitimleri İnsan Kaynakları Prosedüründe (KGK-PRD-007) tanımlanmış olup faaliyetler proses ve iş akışları çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Gerçekleşen eğitimlerin etkinlik değerlendirilmesi prosedürlere bağlı olarak oluşturulmaktadır. Eğitim faaliyetleri ile ilgili kayıtlar, mevzuatlarda belirtilen sürelerde muhafaza edilmektedir.

Kuruluşumuzda yeni personelin atanmasında 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 Dicle Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi çerçevesinde Eğitim Şube Müdürlüğü tarafından birimlerden temin edeceği bilgilerle Üniversite'nin eğitim ihtiyacını Temmuz ayının sonuna kadar tespit eder ve eğitim imkanlarını dikkate alarak yıllık eğitim plan ve programını hazırlar. Eğitim planı (KGK-PLN-006) Ağustos ayında eğitim kurulunda görüşüldükten sonra Rektör'ün onayı ile kesinleşir. Plan ve programlarda gerekli görülen değişiklikler Rektör'ün onayı ile yapılır. Kesinleşen plan ve programlar ilgili birimlere ilgisi oranında bildirilir ve uygulanmaya konur.

Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Formu (KGK-FRM-011) doldurularak, Hizmet İçi Eğitim birimi tarafından düzenlenen eğitimlerde ise sınav yapılarak eğitimin etkinliği izlenir. Kurumda ilk göreve başlayanlar veya birim değiştiren personel uyum eğitimine tabi tutulur. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, uyum eğitimi, kongre, konferans ve Kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar Eğitim Katılım Formu (KGK-FRM-010), Eğitim Değerlendirme Formu (KGK-FRM -011), Eğitim Sicil Kartı (KGK-FRM-012), Oryantasyon Eğitim Kartı (KGK-FRM-013), Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu, 2547 Sayılı YÖK Kanunu, 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu,

KONTROLSÜZ KOPYA

- Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği,
- Dicle Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi,
- İnsan Kaynakları Prosedürü: KGK-PRD-007

7.3. FARKINDALIK

Üniversitemizde KYS ile ilgili farkındalık oluşturmak için yılda en az bir kez KYS konusunda ilgili çalışanlara e-mail, web sitesinde duyuru veya hizmet içi eğitim ile bilgilendirme yapılır.

Referans Dokümanlar:

- Eğitim Planı : KGK-PLN-006
- Eğitim Katılım Formu : KGK-FRM-010

7.4. İLETİŞİM

Üniversitemizde çalışanlar arasında iletişim internet, sistem dokümantasyonu, toplantılar, duyurular, ilan panoları, elektronik panolar, e-mail, telefon, D.Ü. web sitesi, birimlerin web sitesi, iç yazışmalar yoluyla gerçekleştirilir. Vatandaş veya dış paydaşlarla iletişim yazışmalar, D.Ü. web sitesi, ilan, e-mail, telefon, faks, ziyaret, toplantılar ve CİMER yoluyla gerçekleştirilir.

Referans Dokümanlar:

- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik,
- Dicle Üniversitesi Yazışma Kuralları ve Belge Yönetimi Yönergesi,
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi,
- D.Ü. 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, prosesler, iş akış şemaları, formlar, planlar, talimatlar, görev tanımları oluşturulmuş ve personelin erişimine açılmıştır.

Referans Dokümanlar:

- *Dokümanların Kontrolü Prosedürü : DÜ-PRD-001*

7.5.2. OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

Kalite Yönetim Sistemi, uygulamadaki tüm dokümanların hazırlığı, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesinde Dokümanların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak çalışır.

Referans Dokümanlar:

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-001

7.5.3. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

Dicle Üniversitesi, KYS'nin tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğini göstermek için tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili bir sistem kurmuştur. Dokümante bilgiler sonucunda elde edilen kayıtlar Dicle Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KGK-PRD-002) gereğince arşivleme, koruma, muhafaza, saklama ve imha edilmesi ile ilgili olarak referans dokümanlarda belirtilen şartlar uygulanır.
İlgili konular, Kayıtların Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar:

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-002
- Dokümanların Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-001
- Dicle Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği,

8. OPERASYON

8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

Üniversitemiz, ürünün/hizmetin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyduğu prosesleri belirlemiş ve bu prosesleri planlayarak geliştirmektedir. Planlama, KYS'nin diğer proseslerinin şartları ile tutarlıdır.
Ürün/hizmet gerçekleştirme planlamasında aşağıdakiler belirlenmiştir.
a) Ürün/hizmet için kalite hedefleri ve şartlar,
b) Proseslerin, dokümanların oluşturulması ve ürüne/hizmete özgü kaynakların sağlanması,
c) Ürüne/hizmete özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme ve hizmet kabulü için kriterler,
d) 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:

- Ön Lisans - Lisans Eğitim Prosesi : EĞT-PRS-002
- Sürekli Eğitim Prosesi : SEM-PRS-003
- Bilimsel Araştırmalar Prosesi : BAP-PRS-004
- Lisansüstü Eğitim Prosesi : LÜE-PRS-005
- Uzaktan Eğitim Prosesi : UEM-PRS-006
- Proses/Faaliyet Planlaması : KGK-PLN-001

8.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

8.2.1. MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

Üniversitemizin vermiş olduğu hizmetin özellikleri 2547 Sayılı YÖK Kanunu ve 657 Sayılı DMK'nda belirlenmiş ve Web sayfamızın dış kaynaklı dokümanlar bölümünde yayınlanmıştır. 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,
- Yüz yüze ya da telefon görüşmesi,
- E-mail ve DÜ web sitesi,
- Paydaş toplantıları,
- Eğitim, seminer, konferans organizasyonları,
- Paydaş ziyaretleri,
- Müşteri Memnuniyeti Anketi,
- Afişler, panolar,
- Duyurular, ilanlar

8.2.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ

Üniversitemiz, yapmış olduğu tüm faaliyetleri ve hizmetleri 2547 Sayılı YÖK Kanunu, Üniversitemizin tabi olduğu yasal mevzuatlar, yönetmelik, yönerge ve talimatlarda belirtilen şartlara uygun olarak *Üniversitemiz Senatosu ve Eğitim Komisyonu tarafından yerine getirilmektedir.* Hizmete yönelik talepler yasal şartlar doğrultusunda yapılır.

Referans Dokümanlar:

- 657 Sayılı DM Kanunu,
- 2547 Sayılı YÖK Kanunu,
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu,
- 5378 Sayılı Engelliler Hakkında Kanun,
- Dicle Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği,
- Dicle Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği,

8.2.3. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Üniversitemiz, 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 Sayılı YÖK Kanunu,
- 5378 Sayılı Engelliler Kanunu,
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu,
- Dicle Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği,
- Dicle Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği,

8.2.4. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

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

Referans Dokümanlar:

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-001

8.3. ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

Üniversitemizde tasarım ve geliştirme faaliyetleri 2547 Sayılı YÖK Kanunu çerçevesinde yürütülmekte olup bu madde uygulanmamaktadır.

8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ

8.4.1. GENEL

Üniversitemizde sunulan hizmetler için gerekli olan, ürün ve hizmetlere ilişkin satın almalar, mevzuatça belirtilen şartlara uygun olarak üniversitemiz tarafından belirlenmiştir. Kamu İhale 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. Erasmus+ ve Mevlana programlarımız dış kaynaklı proses olarak değerlendirilmektedir. Program ortaklarının yeterlilikleri Türkiye Ulusal Ajansı, Avrupa Birliği Komisyonu ve YÖK güvencesindedir.
Satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği Satın alma yapıldıktan sonraki Tedarikçi Değerlendirmeleri Satın Alma Prosesinde ve Tedarikçi Değerlendirme Talimatında anlatılmıştır.

Referans Dokümanlar:

- Kamu İhale Kanunu (KİK) : 4734-4735
- Satın Alma Prosesi : SAT-PRS-001
- Tedarikçi Değerlendirme Talimatı : SAT-TLM-001
- Onaylı Tedarikçi Listesi : SAT-LST-006
- Satın Alma Talep Formu : SAT-FRM-017
- Tedarikçi Bilgi Formu : KGK-FRM-019

8.4.2. KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU

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

Referans Dokümanlar:

- Satın Alma Prosesi : SAT-PRS-001
- Muayene ve Kabul Komisyonu Tutanağı : KGK-FRM-125
- 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,
- Satın Alma Prosesi : SAT-PRS-001
- Tedarikçi Değerlendirme Talimatı : SAT-TLM-001
- Onaylı Tedarikçi Listesi : SAT-LST-006
- Tedarikçi Bilgi Formu : KGK-FRM-019

8.5. ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU

8.5.1. ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ

Üniversitemiz kontrollü şartlar altında üretim ve hizmet sağlamayı planlamakta ve bu planlama doğrultusunda faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 8.1.de belirtilmiştir.

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

a) Ürün/Hizmet karakteristikleri 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.

b) Eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin proses dersler, sınavlar, stajlar, uygulamalar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır. Eğitim öğretim hizmetleri Eğitim Öğretim Prosesleri çerçevesinde yapılmaktadır.

c) Dicle Üniversitesi öğretim üyeleri ile doktora, tıpta, eczacılıkta, diş ve veteriner hekimliğinde uzmanlık ya da sanatta yeterlik eğitimini tamamlamış araştırmacılar tarafından yönetilen Bilimsel Araştırma Projelerinin önerilmesi, değerlendirilmesi, desteklenmesi, izlenmesi, sonuçlandırılması ve dış kaynaklı projelerin takibi ile ilgili usul ve esasları **DÜ-BAP-PRS-004** göre yapılmaktadır.

d) 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.

e) Ürün/hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye doğrudan ya da dolaylı etki eden uygun teçhizatlar (makine-ekipman-cihaz-izleme ve ölçme aletleri) kullanılmaktadır.

f) Ürün/hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri; Prosesler (Madde 8.1), Prosedürler ve Talimatlar ile sağlanmaktadır.

g) Proseslerin işletimi için uygun altyapı (Madde 7.1.3) ve çalışma ortamı (Madde 7.1.4)'te belirlenmiştir.

h) Üretim ve hizmetin sunumu için çıktısı doğrulanamayan herhangi bir prosesimiz bulunmamaktadır.

i) İzleme ve ölçme sonucunda belirlenen olumsuzlukların çalışanlardan kaynaklandığı tespit edilir ise personel iyileştirme için eğitime tabi tutularak tekrar değerlendirme yapılmaktadır.

j) Ürün/Hizmet verildikten sonra oluşabilecek hatalar için kök sebeplerine inilerek düzeltici faaliyetler yapılmaktadır.

k) Müşterilerimize verilen ürün/hizmet tamamlanması, ihale ve sözleşmeler yasal şartlar çerçevesinde yerine getirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- 657 Sayılı DM Kanunu,
- 2547 Sayılı YÖK Kanunu,
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu,
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu,
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu,
- Dicle Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği,
- Dicle Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği,
- Satın Alma Prosesi : SAT-PRS-001
- Ön Lisans-Lisans Eğitimi Prosesi : EĞT-PRS-002
- Sürekli Eğitim Prosesi : SEM-PRS-003
- Bilimsel Araştırmalar Prosesi : BAP-PRS-004
- Lisansüstü Eğitim Prosesi : LÜE-PRS-005
- Uzaktan Eğitim Prosesi : UEM-PRS-006
- Proses/Faaliyet Planlaması : KGK-PLN-001

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. Bunlara ait tanımlama ve izlenebilirlik sistematiği ve referansları Kodlama ve Numaralandırma Talimatında (KGK-TLM-141) verilmiştir.

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 saklanmasında EBYS' den yararlanılır. *Ayrıca Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Akademik birimlerdeki Öğretim Elemanları ve sorumlu idari personeller ile kayıtlı öğrenciler tarafından kullanılmaktadır. OBS sayesinde ders kayıtları, yoklamalar, sınav notları, sınav tarihleri, ders programı, ders içerikleri, anketler, devam-devamsızlık durumu, ders/eğitici/öğrenci ile ilgili istatistiksel veriler vs. izlenebilmektedir.*

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 bilgiler elektronik ve/veya fiziksel ortamda korunmaktadır. Bu belgelerin işlem gördüğü müddetçe korunup saklanması, ilgili personelin sorumluğundadır. 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 ilgilisine yazılı olarak bilgi verilir.

Dicle Üniversitesi ön lisans-lisans ve lisansüstü öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

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

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işlerinde ilgili kişilerce saklanmaktadır.

Öğrencinin aldığı notlar dersin öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci sistemden ilgili bilgilere ulaşabilmektedir. Staj/uygulama yapılan bölümlerde, staj/uygulama bilgi formu ve staj/uygulama defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların/uygulamaların değerlendirilmesinden sonra staj/uygulama değerlendirme formuna işlenir.

Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda 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.

Referans Dokümanlar:

- Kayıtların Kontrol Prosedürü : KGK-PRD-002

8.5.4. MUHAFAZA

Hizmetlerin başvurusundan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan proses sorumluları ve çalışanları sorumludur. İlgili bütün evraklar uygun şartlarda muhafaza edilir. Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemlerinin yapılması ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda tarif edilmiştir. Kurumumuzca yapılan yazışmalar, Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı ve ilgili mevzuata göre yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği,
- Dicle Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği,
- Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı,
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-002

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-001
- Depolama Talimatı : KGK-TLM-002

8.5.5. TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER

Üniversitemizde mezuniyet sonrası sunulan hizmetler kapsamında mezunlarımızın kaybettiği diploma ve transkript vb. talepleri karşılanmaktadır.

8.5.6. DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ

Sunulan hizmetlerde herhangi bir değişiklik olması halinde konusuna göre ilgili kurullarımızda görüşülerek alınması gereken tedbirler ve uygulamaya ait esaslar oluşturulmakta ve kurul kararı olarak kayıt altına alınmaktadır.

8.6. ÜRÜNLERİN VE HİZMETLERİN PİYASAYA SUNUMU

Eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamasının garanti altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, proseslerin uygun aşamalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, 2547 Sayılı YÖK Kanunu, Dicle Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği ile proseslerinde belirtilmiştir.
Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, kanun, yönetmelik, yönerge ve ilgili KYS dokümantasyonunda Ön Lisans – Lisans Eğitimi ve Lisansüstü eğitim proseslerinde gösterildiği gibi uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- 2547 Sayılı YÖK Kanunu,
- Dicle Üniversitesi Ön Lisans - Lisans Eğitim-Öğretim Programlarına Yatay Geçiş Yönergesi,
- Dicle Üniversitesi Çift Anadal Programı Yönergesi,
- Dicle Üniversitesi Özel Öğrenci Yönergesi,
- Yabancı Uyruklu Öğrenci Yönergesi,
- Dicle Üniversitesi Diploma Yönergesi,
- Dicle Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği,
- Dicle Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği,
- Dicle Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği,
- Satın Alma Prosesi : SAT-PRS-001
- Ön Lisans – Lisans Eğitimi Prosesi : EĞT-PRS-002
- Sürekli Eğitim Prosesi : SEM-PRS-003
- Bilimsel Araştırmalar Prosesi : BAP-PRS-004
- Lisansüstü Eğitim Prosesi : LÜE-PRS-005
- Uzaktan Eğitim Prosesi : UEM-PRS-006
- Uygun Olmayan Hizmet Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-003

8.7. UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ

Üniversitemizde sunulan hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün, hizmet veya altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedüründe açıklanarak uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-003
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü : KGK-PRD-005

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.1.1. GENEL

Üniversitemiz, ürün/hizmet uygunluğunu ve KYS'nin uygunluğunu ve etkinliğini izlemek, ölçmek ve iyileştirmek amacıyla aşağıda belirtildiği gibi uygulamaları gerçekleştirmiştir.

a) Ürün/Hizmetin uygunluğunu göstermek,
b) Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak,
c) Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek,

KYS'nin uygunluğunu, yeterliliğini ölçmek ve izlemek için gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

Birimler belirledikleri kalite hedeflerini belirlenen periyotlarda gözden geçirmektedirler. Ölçülen hedefler Kalite Hedefleri Formuna işlenmektedir. Birimler gerektiğinde düzeltici faaliyetler yaparak sürekli iyileştirme yapmaktadır. Sürekli iyileştirme ve KYS'nin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az iki kez birimlerde planlı iç tetkik yapılmaktadır.

Her birim kendine ait riskleri, Risk ve Fırsatlar Prosedürüne göre belirleyip Kalite Risk Tanımlama ve Analiz Formuna yazmaktadır.

Müşteri memnuniyetini ölçmek için yılda en az bir kere anketler yapılmaktadır. Sonuçların değerlendirilmesi için SPSS programı kullanılmakta ve istatistiksel metotlar için Veri Analiz Talimatında belirlenmiş yöntemler kullanılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Proses/Faaliyet Planlaması : KGK-PLN-001
- Proses/Faaliyet İzleme Formu : KGK-FRM-005
- Kalite Hedefleri Formu : KGK-FRM-007

KONTROLSÜZ KOPYA

- Düzeltici Faaliyet Formu : KGK-FRM-030
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü : KGK-PRD-005
- İç Tetkik Planı : KGT-PLN-009
- İç Tetkik Prosedürü : KGK-PRD-004
- Veri Analizi Talimatı : KGK-TLM-003

9.1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

KYS performansının ölçümlerinden biri olarak Üniversitemiz; müşteri/öğrenci taleplerinin ne dereceye kadar yerine getirildiğinin bir göstergesi olarak yapmış olduğu Müşteri Memnuniyeti Anketleri (KGK-FRM-021), yüz yüze görüşmeler, e-posta, dilekçeler, şikâyetler, Dilek ve Öneri Formu (KGK-FRM-022) ve belli noktalara konulan şikâyet öneri kutuları ile izlenmektedir. Eldeki veriler analiz edilmekte ve söz konusu şartların karşılanma durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır. Müşterilerimiz ile iletişim kanallarından birisi de panolar ve afişlerdir. Üniversitemizde panolar ve afişler ile müşterilerimiz, Üniversitemizde gerçekleştirilen çalışmalar hakkında bilgilendirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- Veri Analizi Talimatı : KGK-TLM-003
- Dilek ve Öneri değerlendirme Talimatı : KGK-TLM-005
- Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Talimatı : KGK-TLM-004
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü : KGK-PRD-005
- Dilek Öneri Formu : KGK-FRM-022
- Dilek Öneri İzleme Listesi : KGK-LST-008
- *Anketler*

9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriler belirlenir, toplanır ve analiz edilir. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini de kapsar. Bu amaçla Veri Analizi Talimatı düzenlenmiş, ayrıca Kalite El Kitabı'nın 4.4. maddesinde belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel proses verilerini girmek ya da periyodik rapor verme işlemini yapmakla görevlidir. Prosesler sorumluları tarafından izlenir, proses performans değerlendirmeleri, Proses İzleme Formuna (KGK-FRM-005) işlenir ve bu formlar Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi olarak raporlanır.
Verilerin toplanma şekli, işlenme şekli ve sonuçlarının yorumlanarak gerekli tedbirlerin alınması ilgili veri analizi talimatında tarif edilmiştir.

Veri analizi çalışmaları 7 başlık altında yürütülür;

a) Müşteri memnuniyeti,
b) Tedarikçi performansı, İç tetkik sonuçları,
c) Ürün/Hizmet uygunlukları ve uygunsuzlukları,
d) Önleyici faaliyet için risk ve fırsatlar da dahil olmak üzere, proseslerin ve hizmetlerin özellikleri ve eğilimleri,

e) Birim hedeflerinin ölçülüp değerlendirilmesi ve planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
f) Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği,
g) Dış tedarikçilerin performansı,

Bu başlıklar, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına veri teşkil eder.

Referans Dokümanlar:

- Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-003
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü : KGK-PRD-005
- Risk Analiz Prosedürü : KGK-PRD-006
- Veri Analizi Talimatı : KGK-TLM-003
- Müşteri Memnuniyeti Anket Değerlendirme Talimatı : KGK-TLM-004
- YGG Toplantı Tutanağı Formu : KGK-FRM-029
- Kalite Hedefleri Formu : KGK-FRM-007
- Proses/Faaliyet İzleme Formu : KGK-FRM-005
- Çalışan Memnuniyeti Anket Formu : KGK-FRM-035
- Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu : KGK-FRM-038 (Online)
- Müşteri/Hizmet Alan Memnuniyet Anketi Formu : KGK-FRM-021
- Tıp Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu : TIP-FRM-292
- Fen Bilimleri Enstitüsü Anket Formu : FEB-FRM-456

9.2. İÇ TETKİK

KYS'nin planlanmış düzenlemelere ve TS EN ISO 9001 KYS Standardına uygunluğunun ve etkinliğinin periyodik olarak doğrulanması amacıyla İç Tetkik Prosedürü hazırlanmış olup uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- İç Tetkik Prosedürü : KGK-PRD-004
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-002

9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

9.3.1. GENEL

Üniversitemiz üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemini, yılda en az iki kez Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısı yaparak değerlendirir. Bu toplantılar KGK-PRD-009 YGG Toplantı Prosedürüne göre yapılır. YGG toplantıları en az beş gün önceden Kalite Geliştirme Koordinatörü tarafından katılacaklara DÜ-KEK 7.4 maddesindeki iletişim metotlarından herhangi birisi vasıtasıyla duyurulur. Kalite Geliştirme Koordinatörü, YGG toplantısından önce üst yönetime Sistem Performansı Raporu (KGK-FRM-006) sunar. Toplantılara Rektör, Rektör Yardımcıları, Senato Üyeleri, Üniversite Kalite Komisyon Üyeleri, Genel Sekreter, Daire Başkanları ve Birim Proses Sorumluları katılır.

9.3.2. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ

Toplantı gündemini aşağıdaki konular oluşturur;

a) Önceki Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında karar alınan faaliyetlerin durumu,
b) Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
c) Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi,
d) Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
e) Kalite hedeflerine erişme derecesi,
f) Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
g) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
h) İzleme ve ölçme sonuçları,
i) Tetkik sonuçları,
j) Dış tedarikçilerin performansı,
k) Kaynakların yeterliliği,
l) Risk ve fırsatların belirlenmesi için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
m) İyileştirme için fırsatlar,

9.3.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı sonuçları ve alınan kararlar Kalite Geliştirme Koordinatörü sorumluluğunda YGG Toplantı Tutanağına (KGK-FRM-029) 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;

a) Kalite Yönetim Sistemi ve Proseslerin Etkinliğinin İyileştirilmesi,
b) Tarafların ve müşterilerin beklentileri ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi,
c) Kaynak ihtiyaçlarının karşılanması için gerekli bilgiler.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanıp, izlenmesinde ve bu kararları izleyip sonuçlarını Kalite Geliştirme Koordinatörüne bildirilmesinden birim amirleri sorumludur.

Referans Dokümanlar:

- YGG Toplantı Tutanağı Formu : KGK-FRM-029
- Dokümanların Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-001
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-002
- YGG Toplantı Prosedürü : KGK-PRD-009

10. İYİLEŞTİRME

10.1. GENEL

Üniversitemiz yapmış olduğu faaliyetlerde sistemin iyileştirilmesi, fırsatların tayin edilmesi, müşteri şartlarının karşılanması ve müşteri memnuniyetinin artırılması için gerekli faaliyetleri yürütmektedir.

Referans Dokümanlar:

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü : KGK-PRD-005
- Risk Analiz Prosedürü : KGK-PRD-006
- Dilek Öneri İzleme Listesi : KGK-LST-008
- Dilek Öneri Formu : KGK-FRM-022
- *Anketler*

10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

KYS'nin uygulamaları esnasında, iç tetkiklerde, hizmetin sunumunda karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikâyet gibi durumlarda ve riskler ile ilgili iyileştirme faaliyetlerinde Düzeltici Faaliyet Prosedüründe belirlenen şekilde işlem yapılır ve listeye alınarak izlenir; uygunsuzluklara sebep olan kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetler uygulanır ve etkinliği takip edilir.

Referans Dokümanlar:

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü : KGK-PRD-005
- Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü : KGK-PRD-003
- Risk Analiz Prosedürü : KGK-PRD-006

10.3. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Sürekli iyileştirme Üniversitemizde Kalite Yönetim Sisteminin temelidir. KYS'nin sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Kalite Politikası; uygunluk, yeterlilik, etkinliği periyodik olarak İç Tetkikler, Yönetimin Gözden Geçirmesi 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 : KGK-PRD-004
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü : KGK-PRD-005
- Dilek Öneri İzleme Listesi : KGK-LST-008
- YGG Toplantı Tutanağı Formu : KGK-FRM-029
- Kalite Hedefleri Formu : KGK-FRM-007