



SİİRT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

ISO 9001:2015 Temelinde

ISO 9001:2026 Geçiş Süreci

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Siirt - 2026

Ön söz

Bu el kitabı Siirt Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin geçerli TS EN ISO 9001 standardı ve yürürlükteki ilgili mevzuata göre işleyişini tanımlar.

Kalite yönetim sisteminin oluşturulmasında ilgili ulusal ve uluslararası mevzuat ile uygulanabilir standartlar esas alınmıştır.

İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ.....	2
İÇİNDEKİLER.....	3
GİRİŞ	5
1. KAPSAM	8
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR.....	9
3. TERİMLER VE TARİFLER	11
4. KURULUŞUN BAĞLAMLI.....	14
4.1. KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI	14
4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI	15
4.3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ.....	16
4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ.....	17
5. LİDERLİK	18
5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT	18
5.1.1. GENEL	18
5.1.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK	19
5.2. POLİTİKA	20
5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI	20
5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI	20
5.3. KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR	20
6. PLANLAMA.....	21
6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ.....	21
6.2. KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA.....	22
6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI.....	23
7. DESTEK.....	23
7.1. KAYNAKLAR	23
7.1.1. GENEL	23
7.1.2. KİŞİLER	23
7.1.3. ALTYAPI	24
7.1.4. PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM.....	24
7.1.5. İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI.....	25
7.1.6. KURUMSAL BİLGİ	25
7.2. YETKİNLİK.....	26
7.3. FARKINDALIK	27
7.4. İLETİŞİM	28
7.5. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ	29
7.5.1. GENEL	29
7.5.2. OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME	29
7.5.3. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ.....	30

8. OPERASYON	30
8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL.....	30
8.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR	31
8.2.1. MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM.....	31
8.2.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ	33
8.2.3. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ.....	34
8.2.4. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ	35
8.3. ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ	35
8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ	36
8.4.1. GENEL	36
8.4.2. KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU	38
8.4.3. DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ.....	39
8.5. ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU	40
8.5.1. ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ.....	40
8.5.2. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK.....	42
8.5.3. PAYDAŞ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET.....	43
8.5.4. MUHAFAZA	44
8.5.5. TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER.....	45
8.5.6. DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ.....	46
8.6. ÜRÜNLERİN VE HİZMETLERİN SUNUMU	47
8.7. UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ	49
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	50
9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	50
9.1.1. GENEL.....	50
9.1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ.....	51
9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	52
9.2. İÇ TETKİK	53
9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	54
9.3.1. GENEL.....	54
9.3.2. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ	55
9.3.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ ÇIKTILARI	56
10. İYİLEŞTİRME.....	56
10.1. GENEL	56
10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET	57
10.3. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME.....	58

GİRİŞ

Siirt Üniversitesi, 29 Mayıs 2007 tarihli ve 26536 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 5662 sayılı Kanun ile 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu'nda yapılan düzenleme sonucunda kurulmuştur. Üniversitenin kurumsal geçmişi, 1976 yılında Dicle Üniversitesine bağlı olarak kurulan iki yıllık Eğitim Enstitüsüne dayanmaktadır. Söz konusu Enstitü, 1982 yılında Siirt Eğitim Yüksekokulu, 1992 yılında ise Siirt Eğitim Fakültesi adını almıştır.

Siirt Üniversitesi, kuruluşundan itibaren eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı faaliyetlerini ilgili mevzuat, kurumsal politikalar ve stratejik hedefleri doğrultusunda sürdürmektedir.

Üniversitemiz, 2025 Yılı İdare Faaliyet Raporu verilerine göre 10 fakülte, 3 yüksekokul, 4 enstitü, 6 meslek yüksekokulu ve 21 araştırma ve uygulama merkezinden oluşan akademik yapısıyla faaliyetlerini yürütmektedir.

Üniversitemiz bünyesinde Eğitim, Mühendislik, Fen-Edebiyat, İktisadi ve İdari Bilimler, Ziraat, İlahiyat, Veteriner, Güzel Sanatlar ve Tasarım, Sağlık Bilimleri ve Tıp Fakültesi olmak üzere 10 fakülte; Beden Eğitimi ve Spor, Yabancı Diller ile Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu olmak üzere 3 yüksekokul; Fen Bilimleri, Sosyal Bilimler, Yaşayan Diller ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü olmak üzere 4 enstitü; Sosyal Bilimler, Teknik Bilimler, Sağlık Hizmetleri, Kurtalan, Erüh ve Tasarım Meslek Yüksekokulu olmak üzere 6 meslek yüksekokulu bulunmaktadır.

Üniversitemiz bünyesinde faaliyet gösteren 21 araştırma ve uygulama merkezi aracılığıyla bilimsel araştırma, teknoloji geliştirme, tarım ve hayvancılık, sağlık, kültür, sanat, eğitim, yaşam boyu öğrenme ve toplumsal katkı alanlarında çalışmalar yürütülmektedir. Söz konusu merkezler, üniversitemizin bölgesel kalkınma odaklı ihtisaslaşma misyonu ve stratejik hedefleri doğrultusunda araştırma-geliştirme kapasitesinin geliştirilmesine ve üniversite-kamu-sanayi iş birliğinin güçlendirilmesine katkı sağlamaktadır.

Üniversitemizin akademik ve idari teşkilat yapısı ile araştırma ve uygulama merkezlerine ilişkin güncel bilgiler, kurumsal organizasyon şeması, ilgili birimlerin resmî internet sayfaları ve üniversitemiz tarafından yayımlanan faaliyet raporları aracılığıyla kamuoyuna sunulmaktadır.

Siirt Üniversitesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari faaliyetlerini Kezer, Merkez, Kurtalan, Erüh ve Başur (Aktaş Payetleme Birimi) olmak üzere beş yerleşkede sürdürmektedir.

Kezer Yerleşkesi: Üniversitenin ana yerleşkesi olup Rektörlük hizmet binaları, Mühendislik Fakültesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Ziraat Fakültesi, Veteriner Fakültesi, İlahiyat Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Eğitim Fakültesi, Güzel Sanatlar ve Tasarım Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Yabancı Diller Yüksekokulu, Tasarım Meslek Yüksekokulu, Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu, Fen Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yaşayan Diller Enstitüsü ile çeşitli araştırma ve uygulama merkezlerini bünyesinde barındırmaktadır. Yerleşkede ayrıca Merkezî Araştırma Laboratuvarı, Merkez Kütüphane, Veteriner Fakültesi Hayvan Hastanesi, Arıcılık Uygulama ve Araştırma Merkezi (ARİMER) binası, kapalı spor salonu, fitness salonu, sentetik çim saha, halı saha, tenis kortları, Veteriner Fakültesi hayvan barınakları, lojmanlar, konukevi, gençlik merkezi, yemekhane, kafeterya ve diğer sosyal tesisler bulunmaktadır. ARİMER binası 2025 yılında hizmete alınmıştır.

Merkez Yerleşkesi: Tıp Fakültesi Dekanlığı, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, ana sınıfı ve okul öncesi eğitim binası, lojmanlar, Döner Sermaye Müdürlüğü Satış Ofisi ve Kariyer Merkezi Ofisi bulunmaktadır.

Kurtalan Yerleşkesi: Kurtalan Meslek Yüksekokulu bünyesinde eğitim-öğretim faaliyetleri yürütülmektedir.

Eruh Yerleşkesi: Eruh Meslek Yüksekokulu bünyesinde eğitim-öğretim faaliyetleri yürütülmektedir.

Başur Yerleşkesi (Aktaş Payetleme Birimi): Üniversitenin tarım ve hayvancılık alanındaki ihtisaslaşma hedefleri doğrultusunda oluşturulan Küçükbaş Sperma ve Payetleme Birimi bulunmaktadır. 2024 yılında hizmete alınan birimde, küçükbaş hayvancılığın geliştirilmesine yönelik sperma payetleme ve üretim faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Tesis; laboratuvar, biyogüvenlik ve karantina alanları ile hayvan barınakları gibi araştırma ve uygulama altyapısını bünyesinde barındırmaktadır.

Üniversite, mevcut fiziki altyapısını stratejik hedefleri doğrultusunda geliştirmeye devam etmekte; eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı faaliyetlerinin etkinliğini artırmak amacıyla yeni hizmet binaları, araştırma tesisleri ve destek birimlerine yönelik yatırımlarını sürdürmektedir.

Siirt Üniversitesi, kalite güvencesi çalışmalarını kurumsal yönetim anlayışının temel unsurlarından biri olarak benimsemekte; eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmetlerde kalite kültürünün geliştirilmesine önem vermektedir. Bu doğrultuda, kalite

güvencesi süreçlerinin sistematik ve koordineli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla 2015 yılında Kalite Koordinatörlüğü kurulmuştur.

Yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi süreçlerinin yapılandırılması kapsamında başlatılan çalışmalar doğrultusunda, Üniversitemiz Senatosunun 18.10.2017 tarihli ve 2017/22 sayılı kararıyla Siirt Üniversitesi Kalite Yönergesi yürürlüğe girmiştir. Kalite güvencesi sisteminin kurumsal düzeyde etkin bir şekilde yürütülmesi amacıyla oluşturulan ve sonraki yıllarda güncellenen **Siirt Üniversitesi Kalite Komisyonu ve Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi** ile Kalite Komisyonunun, Kalite Koordinatörlüğünün, kalite alt komisyonlarının ve birim kalite komisyonlarının görev, yetki ve sorumlulukları düzenlenmiştir.

Üniversitemizde kalite güvencesi faaliyetleri, Rektör başkanlığındaki Kalite Komisyonunun koordinasyonunda; Liderlik, Yönetişim ve Kalite, Eğitim-Öğretim, Araştırma ve Geliştirme, Toplumsal Katkı ve Öğrenci Kalite Komisyonu ile birim kalite komisyonlarının katılımıyla yürütülmektedir. Kalite Koordinatörlüğü; kalite kültürünün yaygınlaştırılması, iş süreçlerinin izlenmesi ve iyileştirilmesi, dokümantasyon altyapısının geliştirilmesi, performans göstergelerinin izlenmesi ve paydaş geri bildirimlerinin değerlendirilmesi konularında ilgili komisyonlara ve akademik ve idari birimlere destek sağlamaktadır.

Üniversitemiz, 2018 yılında TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde Kalite Yönetim Sistemi'ni (KYS) oluşturmuş ve belgelendirme sürecini gerçekleştirmiştir. Kalite Yönetim Sistemi, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu kapsamında yürütülen kamu iç kontrol sistemiyle ilişkilendirilerek kurumsal yönetim süreçlerinin bütüncül bir yaklaşımla ele alınması amaçlanmıştır.

Siirt Üniversitesi, kalite politikası ve stratejik hedefleri doğrultusunda kalite güvencesi ve kalite yönetim sistemi faaliyetlerini; paydaş katılımı, süreç yönetimi, risk temelli düşünme, performans izleme ve değerlendirme ile sürekli iyileştirme ilkeleri çerçevesinde yürütmektedir. Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmetlere ilişkin süreçlerin izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesinde Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsü esas alınmaktadır.

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi kapsamı, süreçleri, görev ve sorumlulukları, uygulama esasları, performans izleme yöntemleri ve sürekli iyileştirme faaliyetleri bu Kalite El Kitabı'nda açıklanmaktadır.

1. KAPSAM

Bu Kalite El Kitabı, Siirt Üniversitesinde TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı doğrultusunda oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) kapsamını, temel ilkelerini, süreçlerini, süreçler arasındaki etkileşimleri, görev, yetki ve sorumlulukları ile sistemin uygulanmasına, izlenmesine, değerlendirilmesine ve sürekli iyileştirilmesine ilişkin esasları açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

Siirt Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi; üniversitenin stratejik amaç ve hedefleri doğrultusunda yürütülen eğitim-öğretim ve bunları destekleyen akademik, idari ve teknik hizmet süreçlerini kapsamaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi, üniversitenin organizasyon yapısında yer alan fakülteler, enstitüler, yüksekokullar, meslek yüksekokulları, araştırma ve uygulama merkezleri ile akademik ve idari destek birimlerinin, tanımlanan Kalite Yönetim Sistemi kapsamına giren faaliyetlerinde uygulanmaktadır.

Sistem kapsamında; ilgili mevzuat hükümleri, öğrencilerin ve diğer iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri, üniversitenin kalite politikası, stratejik planı, kurumsal risk ve fırsatları ile süreç performans göstergeleri dikkate alınmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi'nin yürütülmesi ve geliştirilmesine ilişkin faaliyetler, üst yönetimin liderliği ve sorumluluğunda; Kalite Komisyonu, Kalite Koordinatörlüğü, kalite alt komisyonları ve birim kalite komisyonlarının ilgili görev ve yetkileri çerçevesinde gerçekleştirilmektedir.

Üniversitenin faaliyetlerine ilişkin süreçlerin planlanması, uygulanması, izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesinde süreç yaklaşımı, risk temelli düşünme ve Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsü esas alınmaktadır.

Bu Kalite El Kitabı, üniversitenin Kalite Yönetim Sistemi'nin işleyişine ilişkin temel çerçeveyi ortaya koymakta; sistem kapsamında yürütülen faaliyetlerin ilgili prosedürler, süreç dokümanları, görev tanımları, iş akışları, planlar, formlar ve diğer dokümanite edilmiş bilgilerle ilişkilendirilmesini sağlamaktadır.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Siirt Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi; ilgili ulusal ve uluslararası standartlar, yürürlükteki yasal düzenlemeler, yükseköğretim kalite güvencesine ilişkin mevzuat, üniversitenin stratejik planı ve kurumsal düzenlemeleri esas alınarak oluşturulmuştur.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki süreçlerin tanımlanması, uygulanması, izlenmesi, değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirilmesinde aşağıda belirtilen standart, mevzuat ve dokümanlar referans alınmaktadır.

Ulusal ve Uluslararası Standartlar

- TS EN ISO 9000:2015 – Kalite Yönetim Sistemleri: Temel Esaslar ve Sözlük,
- TS EN ISO 9001:2015 – Kalite Yönetim Sistemleri: Şartlar,
- ISO 9001:2026 – Kalite Yönetim Sistemleri: Şartlar (yeni standarda geçiş çalışmaları kapsamında),
- TS EN ISO 19011:2018 – Yönetim Sistemleri Tetkik Kılavuzu,

Yasal ve Düzenleyici Mevzuat

- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu,
- 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu,
- 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu,
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu,
- 23.11.2018 tarihli ve 30604 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği ve yürürlükteki değişiklikleri,
- 05.03.2025 tarihli ve 32832 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Kamu İç Kontrol Yönetmeliği,
- Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği ve ilgili uygulama düzenlemeleri,

Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) Dokümanları

- Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) Hazırlama Kılavuzu
- Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon süreçlerine ilişkin yürürlükteki yönerge, kılavuz ve değerlendirme ölçütleri
- YÖKAK tarafından yayımlanan güncel ilke, usul ve esaslar

Siirt Üniversitesi Kurumsal Dokümanları

- Siirt Üniversitesi Kalite Komisyonu ve Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi
- Siirt Üniversitesi Kalite Politikası
- Siirt Üniversitesi Stratejik Planı
- Siirt Üniversitesi İdare Faaliyet Raporları
- Siirt Üniversitesi Kurum İç Değerlendirme Raporları
- Siirt Üniversitesi Organizasyon Şeması
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan süreç dokümanları, prosedürler, iş akışları, görev tanımları, risk ve paydaş analizleri, performans göstergeleri, planlar, formlar ve kayıtlar

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kullanılan dokümanların güncelliği ve kontrolü, ilgili doküman kontrol prosedürleri doğrultusunda sağlanır. Mevzuat ve standartlarda meydana gelen değişiklikler izlenerek Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarına gerekli güncellemeler yansıtılır.

3. TERİMLER VE TARİFLER

DMK	Devlet Memurları Kanunu
KEK	Kalite El Kitabı
KGS	Kalite Güvence Sistemi
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
SWOT (GZFT)	Güçlü yönler, zayıf yönler, fırsatlar ve tehditler analizi.
Üniversite	Siirt Üniversitesi
YÖK	Yükseköğretim Kurulu
YÖKAK	Yükseköğretim Kalite Kurulu

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

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

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

İç Kaynaklı Doküman Siirt üniversitesi tarafından oluşturulan dokümanlardır.

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

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

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

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

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

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

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

Kontrolsüz Doküman: Güncelliği garanti altına alınmamış bilgilendirme amaçlı dokümanlardır.

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

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

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

Proses: Girdileri kullanarak amaçlanan sonuçları üreten, birbirleriyle ilişkili veya etkileşimli faaliyetler bütünüdür.

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

Revizyon Numarası: Dokümanın kaç kez güncellendiğini ifade eder.

Revizyon Tarihi: Dokümanın en son güncellendiği tarihi ifade eder.

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

Sürekli İyileştirme: Performansı iyileştirmeye yönelik tekrar eden faaliyetlerdir.

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

Tetkik: Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen faaliyetlerin, süreçlerin ve uygulamaların belirlenmiş kriterlere, ilgili standartlara, mevzuata ve kurumsal düzenlemelere

uygunluğunu değerlendirmek amacıyla objektif kanıtların elde edilmesi ve tarafsız biçimde değerlendirilmesine dayanan sistematik, bağımsız ve dokümante edilmiş süreçtir.

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

Yayın Tarihi: Dokümanın yürürlüğe girdiğı tarihi ifade eder.

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1. KURULUŞ VE BAĞLAMİNİN ANLAŞILMASI

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

a- İç hususlar;

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

b- Dış hususlar;

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

Üniversitemiz, kuruluşun bağlamının değerlendirilmesi kapsamında iklim değişikliğinin Kalite Yönetim Sistemi açısından ilgili bir dış husus olup olmadığını değerlendirir. Bu kapsamda özellikle aşırı sıcaklıklar, kuraklık, su kaynaklarının sürdürülebilirliği, enerji kullanımı, doğal afetler ve çevresel koşulların eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmet süreçleri üzerindeki olası etkileri dikkate alınır. Belirlenen ilgili hususlar, kurumsal risk ve fırsat analizleri kapsamında değerlendirilerek

gerekli önlemler ve iyileştirme faaliyetleri planlanır. Yapılan değerlendirmeler periyodik olarak ve önemli değişiklikler meydana geldiğinde gözden geçirilir.

4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin amaçlanan sonuçlarına ulaşmasını etkileyebilecek iç ve dış ilgili tarafları, bu tarafların ihtiyaç ve beklentilerini ve Kalite Yönetim Sistemi açısından ilgili olan şartlarını belirler, izler ve periyodik olarak gözden geçirir.

Üniversitemizin ilgili tarafları; öğrenciler, akademik ve idari personel, mezunlar, öğrenci aileleri, kamu kurum ve kuruluşları, yükseköğretim düzenleyici ve değerlendirici kuruluşları, araştırma ve proje destek kuruluşları, sanayi kuruluşları, işverenler, meslek örgütleri, tedarikçiler, yerel yönetimler ve diğer iş birliği yapılan kurum ve kuruluşlardan oluşmaktadır.

İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri; mevzuat hükümleri, stratejik plan, paydaş analizleri, memnuniyet anketleri, öneri ve şikâyetler, toplantılar, kurumsal değerlendirme sonuçları ve diğer geri bildirim mekanizmaları aracılığıyla belirlenir ve değerlendirilir.

Bu değerlendirmelerde eğitim-öğretim hizmetlerinin niteliği, araştırma-geliştirme faaliyetleri, toplumsal katkı, hizmetlere erişilebilirlik, çalışma koşulları, akademik ve idari hizmetlerin etkinliği, mevzuata uygunluk ve kurumsal performans gibi hususlar dikkate alınır.

Üniversitemiz, ilgili tarafların iklim değişikliğiyle bağlantılı ihtiyaç ve beklentilerinin bulunabileceğini de dikkate alır. Bu kapsamda çevresel sürdürülebilirlik, enerji ve su kaynaklarının verimli kullanımı, iklim değişikliğine uyum ve hizmetlerin sürekliliğiyle ilişkili şartlar, Kalite Yönetim Sistemi açısından ilgili olmaları durumunda değerlendirmeye alınır.

Belirlenen ihtiyaç ve beklentiler, Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin planlanmasında, risk ve fırsatların değerlendirilmesinde, kalite hedeflerinin oluşturulmasında ve iyileştirme faaliyetlerinin belirlenmesinde dikkate alınır. İlgili taraflara ilişkin bilgiler, meydana gelen değişiklikler doğrultusunda güncellenir ve değerlendirme sonuçları ilgili süreçlere yansıtılır.

İlgili tarafların belirlenmesi, ihtiyaç ve beklentilerinin analiz edilmesi, izlenmesi ve gözden geçirilmesine yönelik faaliyetler “SİÜ.PR-019 Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü” kapsamında yürütülür.

İlgili Dokümanlar:

- SİÜ.PR-019 Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü
- Akademik ve İdari Birim Paydaş Analizleri
- İç ve Dış Paydaş Memnuniyet Anketleri ve Analiz Sonuçları
- Birim Risk ve Fırsat Analizleri
- Siirt Üniversitesi Stratejik Planı

4.3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ

Siirt Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) kapsamı; üniversitenin stratejik amaç ve hedefleri, iç ve dış hususları, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, yürürlükteki yasal ve düzenleyici şartlar ile sunulan eğitim-öğretim hizmetlerinin niteliği dikkate alınarak belirlenmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi; üniversitemizin ön lisans, lisans ve lisansüstü düzeyde yürüttüğü eğitim-öğretim hizmetleri ile bu hizmetlerin planlanması, tasarlanması, geliştirilmesi, uygulanması, izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesine yönelik süreçleri kapsamaktadır.

Sistem, eğitim-öğretim faaliyetlerini yürüten akademik birimler ile bu faaliyetlerin etkin ve kesintisiz şekilde gerçekleştirilmesini sağlayan ilgili idari ve destek birimlerinin süreçlerinde uygulanmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki faaliyetlerin yürütülmesinde süreç yaklaşımı, risk temelli düşünme, paydaş odaklılık ve Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsü esas alınmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi'nin kapsamı; eğitim-öğretim faaliyetleri, kurumsal yapı, ilgili tarafların şartları ve mevzuatta meydana gelen değişiklikler doğrultusunda periyodik olarak gözden geçirilmekte ve gerekli durumlarda güncellenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Siirt Üniversitesi Stratejik Planı
- Siirt Üniversitesi Kalite Komisyonu ve Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi
- Siirt Üniversitesi Organizasyon Şeması
- Akademik ve İdari Birim Süreç Dokümanları
- Eğitim-Öğretim Programları ve Ders Bilgi Paketleri
- SİÜ.PR-019 Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü

4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ

Siirt Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı doğrultusunda, eğitim-öğretim hizmetlerinin etkin ve sürdürülebilir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gerekli süreçleri ve bu süreçlerin birbiriyle olan ilişkilerini belirler, uygular, izler ve sürekli iyileştirir.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında eğitim-öğretim hizmetlerinin planlanması, eğitim programlarının tasarlanması ve geliştirilmesi, öğrenci kabul ve kayıt işlemleri, eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütülmesi, ölçme ve değerlendirme, mezuniyet işlemleri ile bu faaliyetleri destekleyen akademik, idari ve teknik hizmet süreçleri ele alınmaktadır.

Belirlenen süreçlerin etkin şekilde yürütülmesi amacıyla;

- Süreçlerin girdileri ve beklenen çıktıları tanımlanır.
- Süreçlerin sırası, birbirleriyle ilişkileri ve etkileşimleri belirlenir.
- Süreçlerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli yöntemler, kriterler ve performans göstergeleri oluşturulur.
- Süreçlerin yürütülmesi için gerekli insan kaynağı, fiziki altyapı, teknolojik imkânlar ve diğer kaynak ihtiyaçları belirlenir.
- Süreçlere ilişkin görev, yetki ve sorumluluklar tanımlanır.
- Süreçlerle ilişkili risk ve fırsatlar değerlendirilerek gerekli faaliyetler planlanır.
- Süreçlerin performansı izlenir, ölçülür ve elde edilen sonuçlar değerlendirilir.
- Değerlendirme sonuçları doğrultusunda gerekli düzeltici faaliyetler ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki süreçler, ilgili akademik ve idari birimler tarafından yürütülür. Süreçlerin izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesine yönelik çalışmalar; üst yönetimin liderliğinde, Kalite Komisyonu, Kalite Koordinatörlüğü ve birim kalite komisyonlarının görev ve sorumlulukları çerçevesinde desteklenir ve koordine edilir.

Süreçlerin yönetiminde, Üniversitemizin Stratejik Planı, kalite hedefleri, süreç dokümanları, görev tanımları, iş akışları, risk ve paydaş analizleri ile ilgili performans göstergeleri esas alınır. Süreçlerin uygulanması ve sonuçlarının değerlendirilmesinde Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem A1 (PUKÖ) döngüsü kullanılır.

Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin şekilde işletilmesi amacıyla gerekli dokümanlar edilmiş bilgiler oluşturulur, güncel tutulur ve süreçlerin planlandığı şekilde yürütüldüğünü gösteren kayıtlar muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar:

- Siirt Üniversitesi Stratejik Planı
- Siirt Üniversitesi Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri
- Siirt Üniversitesi Kalite Komisyonu ve Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi
- Akademik ve İdari Birim Süreç Dokümanları
- Süreç İş Akışları ve Görev Tanımları
- SİÜ.PR-019 Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü
- SİÜ.PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

5. LİDERLİK

5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT

5.1.1. GENEL

Siirt Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin bir şekilde uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesine yönelik liderlik ve taahhüdünü aşağıdaki faaliyetler aracılığıyla ortaya koyar:

- a) Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğine ilişkin hesap verebilirliği üstlenir.
- b) Kalite politikasının ve kalite hedeflerinin oluşturulmasını, üniversitenin stratejik yönü ve kurumsal bağlamıyla uyumlu olmasını sağlar.
- c) Kalite Yönetim Sistemi şartlarının üniversitenin eğitim-öğretim faaliyetleri ve bu faaliyetleri destekleyen akademik ve idari süreçlerle bütünleştirilmesini sağlar.
- d) Süreç yaklaşımının ve risk temelli düşünmenin Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygulanmasını teşvik eder.
- e) Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin şekilde yürütülmesi için gerekli insan kaynağı, altyapı, çalışma ortamı, teknolojik ve mali kaynakların sağlanmasını destekler.
- f) Etkin kalite yönetiminin ve Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğun önemini akademik ve idari personele duyurur.
- g) Kalite Yönetim Sistemi'nin belirlenen amaç ve hedeflere ulaşmasını ve amaçlanan sonuçları gerçekleştirmesini güvence altına alır.
- h) Akademik ve idari personelin Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğine katkıda bulunmasını teşvik eder, yönlendirir ve destekler.

- ı) Kalite Yönetim Sistemi kapsamında sürekli iyileştirme faaliyetlerini teşvik eder ve destekler.
- i) Akademik ve idari birim yöneticilerinin kendi sorumluluk alanlarında liderlik göstermelerini destekler.

İlgili Dokümanlar:

- Siirt Üniversitesi Kalite Politikası
- Siirt Üniversitesi Stratejik Planı
- Siirt Üniversitesi Kalite Komisyonu ve Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi
- Birim Kalite Hedefleri ve Performans Göstergeleri
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Kayıtları
- Risk ve Fırsat Analizleri

5.1.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK

Siirt Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında sunulan eğitim-öğretim hizmetlerinden yararlanan öğrencilerin ve diğer hizmet alıcılarının ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesini, ilgili yasal ve düzenleyici şartların anlaşılmasını ve sürekli olarak karşılanmasını esas alır. Bu doğrultuda, eğitim-öğretim hizmetlerinin uygunluğunu ve hizmet alanların memnuniyetini etkileyebilecek risk ve fırsatlar belirlenerek değerlendirilir ve gerekli önlemler alınır. Öğrencilerin ve diğer hizmet alıcılarının memnuniyetinin artırılması amacıyla memnuniyet anketleri, talep, öneri ve şikâyet mekanizmaları ile diğer geri bildirim araçları kullanılır. Elde edilen sonuçlar analiz edilerek hizmetlerin geliştirilmesine yönelik düzeltici ve iyileştirici faaliyetler planlanır, uygulanır ve etkinliği izlenir. Üniversite üst yönetimi, eğitim-öğretim hizmetlerinin ilgili şartlara uygunluğunun sürdürülmesini ve hizmet alanların memnuniyetinin sürekli artırılmasını güvence altına almaya yönelik çalışmaları destekler.

İlgili Dokümanlar:

- SİÜ.PR-019 Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü
- SİÜ.PR-015 Olağanüstü Durumlar Prosedürü
- SİÜ.PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- Öğrenci Memnuniyet Anketleri ve Analiz Sonuçları
- Talep, Öneri ve Şikâyet Yönetimi Kayıtları
- Memnuniyet Yönetim Sistemi Otomasyonu (İletişim Platformu)

5.2. POLİTİKA

5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI

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

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

Taahhüt eder.

5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI

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

5.3. KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

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

İlgili Dokümanlar:

- Organizasyon Şeması
- KYS Görev Tanımları
- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu

6. PLANLAMA

6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin amaçlanan sonuçlara ulaşmasını sağlamak, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak ve sürekli iyileştirmeyi desteklemek amacıyla eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin risk ve fırsatları belirler ve değerlendirir.

Risk ve fırsatların belirlenmesinde üniversitenin stratejik planı, kuruluşun bağlamını oluşturan iç ve dış hususlar, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, GZFT analizleri ve süreç performans sonuçları dikkate alınır.

Akademik ve idari birimler, sorumluluk alanlarındaki riskleri SIÜ.PR-019 Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü doğrultusunda değerlendirir. Riskler, neden-sonuç ilişkisi içerisinde tanımlanır; mevcut kontrol faaliyetleri ve bunlara ilişkin kanıtlar belirlenir. Risklerin değerlendirilmesinde olasılık ve şiddet esas alınarak risk puanı hesaplanır ve belirlenen risk derecelerine göre önceliklendirme yapılır.

Risk değerlendirmesi sonucunda, riskin niteliği ve önem derecesi dikkate alınarak kaçınma, transfer etme, azaltma veya kabullenme yöntemlerinden uygun olanı belirlenir. Risklere yönelik faaliyetler, prosedürde tanımlanan öncelik ve süreler doğrultusunda planlanır ve yürütülür.

Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin geliştirilmesine katkı sağlayabilecek fırsatlar değerlendirilerek uygun iyileştirme faaliyetleri planlanır. Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetlerin ilgili süreçlere dâhil edilmesi, uygulanması ve etkinliğinin değerlendirilmesi sağlanır.

Risk analizleri ilgili birimler tarafından gözden geçirilir ve gerektiğinde güncellenir. Risk yönetimi faaliyetlerinin uygulanması ve etkinliği iç tetkiklerde değerlendirilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi sağlanır.

İlgili Dokümanlar:

- Siirt Üniversitesi Stratejik Planı

- GZFT Analizleri
- KYS Risk Analizleri
- SİÜ.PR-019 Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü
- SİÜ.PR-005-Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- SİÜ.PR-010-KYS İç Denetim Prosedürü

6.2. KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kalite politikası ve stratejik amaçlarıyla uyumlu, ölçülebilir ve izlenebilir kalite hedeflerini belirler. Kalite hedefleri, eğitim-öğretim hizmetlerinin niteliği, ilgili yasal ve düzenleyici şartlar, paydaşların ihtiyaç ve beklentileri ile süreçlerin performansı dikkate alınarak oluşturulur.

Üniversitemizin akademik ve idari birimleri, sorumluluk alanlarına ilişkin kalite hedeflerini yıllık olarak belirler. Hedeflerin oluşturulmasında Siirt Üniversitesi Stratejik Planı, kalite politikası, ilgili performans göstergeleri, önceki dönem gerçekleştirme sonuçları ve iyileştirme ihtiyaçları esas alınır.

Kalite hedeflerine ulaşılmasını sağlamak amacıyla gerçekleştirilecek faaliyetler, gerekli kaynaklar, sorumlu kişiler veya birimler, tamamlanma süreleri ve sonuçların değerlendirilmesinde kullanılacak yöntemler belirlenerek planlama yapılır.

Belirlenen kalite hedeflerinin gerçekleştirme durumu, ilgili birimler tarafından altı ayda bir izlenir ve değerlendirilir. İzleme sonuçları Kalite Koordinatörlüğüne bildirilir. Hedeflere ilişkin gerçekleştirme düzeyleri, sapmalar ve iyileştirme ihtiyaçları değerlendirilerek gerekli faaliyetler planlanır ve takip edilir.

Kalite hedeflerinin gerçekleştirme sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantılarında değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları doğrultusunda gerekli görülen hedef, faaliyet ve kaynak planlaması güncellenir.

Kalite hedefleri ve bunlara ulaşmak için yürütülen faaliyetlere ilişkin dokümanlar edilmiş bilgiler oluşturulur, güncel tutulur ve ilgili kayıtlar muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar:

- Siirt Üniversitesi Stratejik Planı
- Siirt Üniversitesi Kalite Politikası
- Birim Kalite Hedefleri ve Performans Göstergeleri
- Kalite Hedefleri İzleme ve Değerlendirme Kayıtları
- SİÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'nde değişiklik yapılması ihtiyacı ortaya çıktığında, değişikliklerin planlı ve kontrollü bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlar.

Kalite Yönetim Sistemi'nde yapılması planlanan değişiklikler değerlendirilirken;

- a) Değişikliğin amacı ve olası sonuçları,
- b) Kalite Yönetim Sistemi'nin bütünlüğünün korunması,
- c) Değişikliğin gerçekleştirilmesi için gerekli kaynakların yeterliliği,
- d) Görev, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden düzenlenmesi

hususları dikkate alınır.

Değişiklikler, ilgili mevzuat ve kurumsal düzenlemeler doğrultusunda yetkili kişi veya organlar tarafından değerlendirilir ve uygun görülen değişiklikler ilgili süreçlere yansıtılır.

Değişikliklerden etkilenen süreç ve dokümanlar gerektiğinde güncellenir. Değişikliklerin uygulanmasına ilişkin kayıtlar, ilgili kurumsal düzenlemeler doğrultusunda muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar:

- SİÜ.PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- SİÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

7. DESTEK

7.1. KAYNAKLAR

7.1.1. GENEL

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

7.1.2. KİŞİLER

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

Referans Dokümanlar:

- 657 Sayılı Devlet memurları Kanunu

- 2547 YÖK Kanunu
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
- YÖK Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği

İlgili Dokümanlar:

- Kalite Yönetim Sistemi Görev Tanımları

7.1.3. ALTYAPI

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

Referans Dokümanlar:

- 4734 Kamu İhale Kanunu

İlgili Dokümanlar:

- Bakım Onarım Prosedürü: SİÜ.PR-011
- Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü: SİÜ.PR-013

7.1.4. PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM

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

Referans Dokümanlar:

- 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun

7.1.5. İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

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

İlgili Dokümanlar:

Kalibrasyon Prosedürü: SİÜ.PR-006

SİÜPTUAM Kalibrasyon Validasyon Takip Listesi: SİÜ. LS-002

Bakım Onarım Prosedürü: SİÜ.PR-011

Kayıtların Kontrolü Prosedürü: SİÜ.PR-003

KYS İç Denetim Prosedürü: SİÜ.PR-010

7.1.6. KURUMSAL BİLGİ

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

İlgili Dokümanlar:

YÖKAK Kurum İç Değerlendirme Raporları

YÖKAK Kurum Dış Değerlendirme Raporları

YGG Toplantıları

Anket Analiz sonuçları

Düzeltilici Faaliyetler

Kaza Raporları

Birimlerin Belirlemiş olduğu Riskler

Birim Faaliyet Raporları ve Sunumları

7.2. YETKİNLİK

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen eğitim-öğretim faaliyetleri ile bu faaliyetleri destekleyen akademik ve idari hizmetlerin etkin ve belirlenen şartlara uygun şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak amacıyla personelin görevlerini yerine getirebilmesi için gerekli yetkinlikleri belirler.

Personelin istihdamı, atanması ve görevlendirilmesi ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda yürütülür. Görevlerin gerektirdiği öğrenim düzeyi, mesleki bilgi, beceri, deneyim ve diğer yeterlilik şartları, ilgili mevzuat ve görev tanımları çerçevesinde değerlendirilir.

Üniversitemizde personelin mevcut yetkinliklerinin sürdürülmesi ve geliştirilmesi amacıyla hizmet içi eğitim, oryantasyon ve diğer mesleki gelişim faaliyetleri planlanır ve uygulanır. Eğitim ihtiyaçları; ilgili birimlerin talepleri, görevlerin gerektirdiği yeterlilikler, kurumsal ihtiyaçlar ve değerlendirme sonuçları dikkate alınarak belirlenir. Belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda yıllık eğitim planları hazırlanır ve eğitim faaliyetleri ilgili birimlerin koordinasyonunda, Hizmet İçi Eğitim Prosedürü çerçevesinde yürütülür. Kurumda ilk kez göreve başlayan veya görev yeri değişen personele, görev ve sorumlulukları doğrultusunda gerekli uyum eğitimleri verilir.

Üniversitemiz tarafından düzenlenen hizmet içi eğitim ve oryantasyon faaliyetlerinin etkinliği, eğitimlerin amacı ve niteliğine uygun yöntemlerle değerlendirilir. Katılımcıların eğitimlere ilişkin görüşleri Eğitim Değerlendirme Anketi (SİÜ.FR-1288) aracılığıyla alınır. Gerekli durumlarda kazanılan bilgi ve beceriler; uygulama, gözlem, bilgi değerlendirmesi veya görev performansı üzerinden izlenir.

Üniversitemiz tarafından düzenlenen kongre, sempozyum, konferans, çalıştay, seminer ve benzeri bilimsel veya mesleki etkinliklerin etkinliği; etkinliğin amacı, belirlenen hedeflere

ulaşma düzeyi, katılımcı geri bildirimleri ve organizasyon sonuçları dikkate alınarak değeriendirilir. Elde edilen sonuçlar, sonraki etkinliklerin planlanmasında ve iyileştirilmesinde kullanılır.

Personelin bilimsel ve mesleki gelişim amacıyla kurum dışında katıldığı kongre, sempozyum, konferans ve benzeri etkinlikler için üniversitemiz tarafından ayrıca etkinlik değeriendirmesi yapılmaz. Ancak belirli bir görevin yerine getirilmesi için gerekli yetkinliğin kazandırılması amacıyla kurum dışından alınan eğitimlerde, hedeflenen yetkinliğin kazanılıp kazanılmadığı uygun yöntemlerle değeriendirilir.

Personelin yetkinliğine ilişkin öğrenim, mesleki yeterlilik, deneyim, eğitim ve değeriendirme kayıtları ile üniversitemiz tarafından gerçekleştirilen eğitim ve etkinliklere ilişkin kayıtlar, ilgili mevzuat ve kurumsal doküman kontrol düzenlemeleri doğrultusunda muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar:

- SİÜ.PR-017 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü
- SİÜ.FR-0917 Oryantasyon Eğitim Planı
- SİÜ.FR-1288 Eğitim Değeriendirme Anketi (Toplumsal katılımın hazırladığı anket var)
- Görevde Yükselme ve Unvan Değeriışikliğı Sınavları Yönergesi
- Akademik ve İdari Personel Görev Tanımları
- Yıllık Hizmet İçi Eğitim Planları
- Eğitim Katılım ve Etkinlik Değeriendirme Kayıtları
- Bilimsel Etkinlik Değeriendirme Raporları
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

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 getirilmediğı 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 etkinliğı iç tetkiklerde tespit edilmektedir.

7.4. İLETİŞİM

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla iç ve dış iletişim süreçlerini belirler ve yönetir. İletişim faaliyetlerinde paylaşılacak bilgiler, iletişimin zamanı, ilgili taraflar, kullanılacak iletişim yöntemleri ve iletişimden sorumlu kişi veya birimler, yürürlükteki mevzuat ve kurumsal düzenlemeler doğrultusunda belirlenir.

İç iletişim, akademik ve idari birimler ile çalışanlar arasında; Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), BKYS (Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi), kurumsal elektronik posta, intranet, toplantılar, duyurular, ilan panoları, üniversite ve birimlerin internet sayfaları, telefon ve diğer kurumsal iletişim araçları aracılığıyla gerçekleştirilir.

Dış iletişim, öğrenciler, mezunlar, kamu kurum ve kuruluşları, işverenler, tedarikçiler ve diğer dış paydaşlarla; resmî yazışmalar, kurumsal internet sayfaları, elektronik posta, telefon, toplantılar, ziyaretler, duyurular ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) gibi iletişim kanalları üzerinden yürütülür.

Üniversitemizde paydaşların görüş, öneri, talep, şikâyet ve memnuniyet bildirimlerinin sistematik biçimde alınması ve değerlendirilmesi amacıyla BKYS bünyesinde yer alan Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) kullanılmaktadır. MYS aracılığıyla alınan geri bildirimler ilgili birimlere yönlendirilir, değerlendirilir ve gerekli durumlarda düzeltici veya iyileştirici faaliyetler planlanır. Geri bildirimlerin sonuçları ilgili süreçlerin geliştirilmesinde ve paydaş memnuniyetinin artırılmasında kullanılır.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gerçekleştirilen iletişim faaliyetlerine ilişkin kayıtlar, ilgili mevzuat ve kurumsal doküman kontrol düzenlemeleri doğrultusunda muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

İlgili Doküman ve Sistemler

- Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS)
- Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS)
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- SİÜ.PR-019 Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Kurumsal İletişim ve Resmî Yazışma Düzenlemeleri
- CİMER Başvuru ve Takip Kayıtları
- Paydaş Geri Bildirim ve Memnuniyet Analizleri

- SİÜ.PR-012 İletişim Prosedürü

7.5. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

7.5.1. GENEL

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

İlgili Dokümanlar:

- SİÜ.LS-005 Ana Doküman Listesi
- SİÜ.PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

7.5.2. OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

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

Tablo 1. Doküman Oluşturma ve Güncelleme Görev Dağılımı

Doküman Türü	Hazırlama	Kontrol etme	Onaylama	Dağıtım ve Muhafaza	Gözden geçirme
Politika	-	-	Üst Yönetim	Kalite koordinatörlüğü	Üst Yönetim
El kitabı	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	Üst Yönetim	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü
Organizasyon şeması	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	Üst Yönetim	Üst Yönetim	Üst Yönetim
Prosedürler	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	Üst Yönetim	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu
Talimatlar	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu
Süreç Kitapçığı	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu
Risk Analizi	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu
Paydaş analizi	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu
İş akışları	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu
Destek doküman	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu
Dış kaynaklı doküman	-	-	Üst Yönetim	Üst Yönetim	-

Formalar	İlgili bölüm sorumlusu	-	İlgili bölüm sorumlusu	Kalite koordinatörlüğü	İlgili bölüm sorumlusu
----------	------------------------	---	------------------------	------------------------	------------------------

İlgili Doküman:

- SİÜ.PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.3. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

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

İlgili Doküman:

- SİÜ.PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8. OPERASYON

8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında sunulan eğitim-öğretim hizmetlerinin belirlenen şartlara uygun şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak amacıyla gerekli süreçleri planlar, uygular ve kontrol eder. Operasyonel planlama faaliyetleri, üniversitenin stratejik amaç ve hedefleri, kalite politikası, ilgili mevzuat, paydaşların ihtiyaç ve beklentileri ile Kalite Yönetim Sistemi'nin diğer süreçleriyle uyumlu olarak yürütülür.

Eğitim-öğretim hizmetlerinin planlanması ve kontrolü kapsamında;

- a) Eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin şartlar, kalite hedefleri ve beklenen çıktılar belirlenir.
- b) Eğitim-öğretim programlarının ve derslerin planlanması, öğrenci kabul ve kayıt işlemleri, akademik takvimin oluşturulması, derslerin yürütülmesi, ölçme ve değerlendirme ile mezuniyet işlemlerine ilişkin süreçler tanımlanır.
- c) Süreçlerin yürütülmesi için gerekli akademik ve idari personel, fiziki altyapı, laboratuvar, teknolojik donanım, bilgi sistemleri ve diğer kaynak ihtiyaçları belirlenir.
- d) Süreçlerin uygulanmasına ve kontrolüne ilişkin yöntemler ile hizmetlerin belirlenen şartları karşılayıp karşılamadığının değerlendirilmesinde kullanılacak kriterler oluşturulur.
- e) Eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin risk ve fırsatlar dikkate alınarak gerekli önleyici ve iyileştirici faaliyetler planlanır.

f) Eğitim-öğretim faaliyetlerinin planlandığı şekilde yürütüldüğünü ve hizmetlerin belirlenen şartları karşıladığını göstermek amacıyla gerekli dokümanlar edilmiş bilgiler oluşturulur ve kayıtlar muhafaza edilir.

Üniversitemizde eğitim-öğretim hizmetlerinin planlanması ve uygulanması; akademik takvim, eğitim-öğretim yönetmelikleri, öğretim programları, ders bilgi paketleri, ilgili süreç dokümanları ve iş akışları doğrultusunda gerçekleştirilir. Süreçlerin yürütülmesi ve izlenmesine ilişkin faaliyetler, ilgili akademik ve idari birimlerin görev ve sorumlulukları çerçevesinde gerçekleştirilir. Planlanan süreçlerde meydana gelen değişiklikler, eğitim-öğretim hizmetlerinin sürekliliği ve uygunluğu açısından değerlendirilir. Kontrol altında gerçekleştirilen değişiklikler ilgili süreçlere yansıtılır; öngörülme yen değişikliklerin olumsuz etkileri incelenerek gerekli tedbirler alınır. Eğitim-öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesini etkileyen dışarıdan sağlanan ürün ve hizmetlerin, belirlenen şartlara uygun şekilde temin edilmesi ve kontrol altında tutulması sağlanır. Operasyonel süreçlerin uygulanması ve sonuçlarının değerlendirilmesinde Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsü esas alınır. İzleme ve değerlendirme sonuçları, süreçlerin sürekli iyileştirilmesinde kullanılır.

Referans Dokümanlar:

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
- İlgili Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmelikleri

İlgili Dokümanlar:

- SiÜ.PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- Birim Kalite Süreç El Kitapçıkları
- Siirt Üniversitesi Akademik Takvimi
- Eğitim-Öğretim Programları ve Ders Bilgi Paketleri
- Akademik ve İdari Birim İş Akışları
- KYS Risk Analizleri ve Fırsat Değerlendirme Kayıtları
- İlgili Eğitim-Öğretim İzleme ve Değerlendirme Kayıtları

8.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

8.2.1. MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında sunduğu eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin bilgilerin öğrencilere ve diğer hizmet alıcılara doğru, güncel ve erişilebilir biçimde iletilmesini sağlamak amacıyla gerekli iletişim yöntemlerini belirler ve uygular.

Eğitim-öğretim hizmetlerinin şartları; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, ilgili diğer mevzuat, eğitim-öğretim ve sınav yönetmelikleri ile kurumsal düzenlemeler doğrultusunda belirlenir. Eğitim programları, ders içerikleri, akademik takvim, öğrenci kabul ve kayıt koşulları, ölçme ve değerlendirme, mezuniyet ve diğer öğrenci işlemlerine ilişkin bilgiler üniversitemizin ve ilgili birimlerin internet sayfaları, öğrenci bilgi sistemleri, duyurular ve diğer kurumsal iletişim kanalları aracılığıyla paylaşılır.

Öğrencilerin ve diğer hizmet alıcılarının bilgi talepleri, başvuruları, görüşleri, önerileri, şikâyetleri ve memnuniyet bildirimleri; resmî yazışmalar, elektronik posta, telefon, yüz yüze görüşmeler, toplantılar ve ilgili elektronik sistemler aracılığıyla alınır ve değerlendirilir.

Öğrenciler ve diğer hizmet alıcıları tarafından üniversitemize teslim edilen belge, eşya ve diğer materyallerin teslim alınması, korunması, iadesi ve bunlara ilişkin gerekli bilgilendirmeler ilgili mevzuat ve kurumsal düzenlemeler doğrultusunda yürütülür.

Paydaş geri bildirimlerinin sistematik biçimde yönetilmesi amacıyla Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) bünyesinde yer alan Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) kullanılır. Bu sistem üzerinden alınan talep, öneri, şikâyet ve diğer geri bildirimler ilgili birimlere yönlendirilir, değerlendirilir ve sonuçlandırılır. Gerekli görülen durumlarda düzeltici ve iyileştirici faaliyetler planlanır ve sonuçları izlenir.

Eğitim-öğretim hizmetlerinin sunumuna ilişkin şartlarda veya uygulamalarda meydana gelen değişiklikler, ilgili öğrenci ve hizmet alıcılarına uygun iletişim kanalları aracılığıyla duyurulur. Hizmetlerin yürütülmesini etkileyebilecek olağanüstü durumlarda ise gerekli bilgilendirmeler yapılır ve hizmet sürekliliğine yönelik uygun tedbirler alınır.

Öğrenci memnuniyet anketleri, başvurular ve diğer geri bildirimlerden elde edilen sonuçlar analiz edilerek eğitim-öğretim hizmetlerinin değerlendirilmesinde ve sürekli iyileştirilmesinde kullanılır. İletişim ve geri bildirim süreçlerine ilişkin kayıtlar ilgili düzenlemeler doğrultusunda muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar ve Sistemler:

- SİÜ.PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- SİÜ.PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- SİÜ.PR-019 Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü
- Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS)
- Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS)
- Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS)

- Öğrenci ve Paydaş Toplantı Tutanakları
- Öğrenci Memnuniyet Anketleri ve Analiz Sonuçları
- Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmelikler

8.2.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında sunduğu eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin şartları, yürürlükteki yasal ve düzenleyici hükümler, ilgili yükseköğretim mevzuatı, kurumsal düzenlemeler ve öğrenciler ile diğer ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak belirler.

Eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin şartlar; öğrenci kabul ve kayıt koşulları, eğitim programları, ders içerikleri, öğretim yöntemleri, ölçme ve değerlendirme esasları, akademik takvim, mezuniyet koşulları ve eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütülmesine yönelik diğer düzenlemeler çerçevesinde tanımlanır.

Üniversitemiz, eğitim-öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli akademik ve idari personel, fiziki altyapı, teknolojik donanım ve diğer kaynakların yeterliliğini ilgili planlama ve değerlendirme süreçleri kapsamında ele alır.

Eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin belirlenen şartların yürürlükteki mevzuata ve kurumsal düzenlemelere uygunluğu sağlanır. Üniversitemiz tarafından öğrencilere ve diğer hizmet alıcılarına duyurulan hizmet şartları ve verilen taahhütlerin karşılanabilirliği dikkate alınır.

Belirlenen şartlar, ilgili akademik ve idari birimlerin sorumlulukları çerçevesinde uygulanır; mevzuat, kurumsal ihtiyaçlar veya eğitim-öğretim süreçlerinde meydana gelen değişiklikler doğrultusunda gerektiğinde güncellenir.

Referans Dokümanlar:

- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- Siirt Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Siirt Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- İlgili diğer yükseköğretim mevzuatı

İlgili Dokümanlar:

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

- Eğitim-Öğretim Programları ve Ders Bilgi Paketleri
- Siirt Üniversitesi Akademik Takvimi
- Öğrenci Kabul, Kayıt ve Mezuniyet İş Akışları
- Akademik ve İdari Birim Süreç Dokümanları

8.2.3. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında sunulan eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin şartların yerine getirilebilirliğini, ilgili hizmetlerin sunulmasından veya yeni bir yükümlülük üstlenilmesinden önce gözden geçirir.

Bu kapsamda; eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin yasal ve düzenleyici şartlar, öğrenci kabul ve kayıt koşulları, eğitim programları, ders içerikleri, ölçme ve değerlendirme esasları, mezuniyet koşulları, öğrencilerin ilgili mevzuat çerçevesinde değerlendirilen talepleri ve üniversite tarafından belirlenen diğer hizmet şartları dikkate alınır.

Eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin şartların gözden geçirilmesinde;

- a) İlgili mevzuat, yönetmelik, yönerge ve kurumsal düzenlemelerle belirlenen şartların uygunluğu,
- b) Öğrencilere ve diğer hizmet alıcılarına duyurulan hizmet şartları ile bunlara ilişkin taahhütler,
- c) Daha önce belirlenen şartlardan farklılık gösteren yeni veya değişen talepler,
- d) Eğitim-öğretim hizmetlerinin yürütülmesi için gerekli akademik ve idari personel, fiziki altyapı, teknolojik imkânlar ve diğer kaynakların yeterliliği,
- e) Üniversitenin belirlediği ilave şartlar ve hizmetlerin gerçekleştirilmesini etkileyebilecek diğer gereklilikler değerlendirilir.

Gözden geçirme sonucunda belirlenen farklılıklar ve karşılanamayacak şartlar, ilgili akademik ve idari birimler tarafından değerlendirilerek gerekli düzenlemeler yapılır. Hizmet şartlarında meydana gelen değişiklikler, ilgili mevzuat ve kurumsal karar alma süreçleri doğrultusunda ele alınır; gerekli durumlarda öğrenciler ve diğer ilgili taraflar bilgilendirilir.

Eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin şartların gözden geçirilmesi; ilgili kurul kararları, akademik ve idari birim toplantıları, eğitim-öğretim planlama çalışmaları ve diğer kurumsal değerlendirme mekanizmaları aracılığıyla gerçekleştirilir.

Gözden geçirme sonuçları ile hizmet şartlarında yapılan değişikliklere ilişkin gerekli dokümanite edilmiş bilgiler muhafaza edilir. Değerlendirme sonuçları, ilgili süreçlerin iyileştirilmesinde ve gerektiğinde Yönetimin Gözden Geçirmesi çalışmalarında kullanılır.

İlgili Dokümanlar ve Kayıtlar:

- SİÜ.PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- SİÜ.PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- SİÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- SİÜ.PR-010 KYS İç Denetim Prosedürü
- Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmelikleri
- Eğitim-Öğretim Programları ve Ders Bilgi Paketleri
- Akademik ve İdari Kurul Kararları
- Öğrenci ve Paydaş Toplantı Tutanakları
- Eğitim-Öğretim Planlama ve Değerlendirme Kayıtları

8.2.4. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

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

8.3. ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

Siirt Üniversitesinde eğitim-öğretim hizmetlerinin tasarımı ve geliştirilmesi; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, ilgili yükseköğretim mevzuatı, Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ), ilgili akreditasyon ölçütleri ve üniversitemizin kurumsal düzenlemeleri doğrultusunda yürütülür.

Eğitim-öğretim programlarının oluşturulması, yeni derslerin açılması, mevcut öğretim programlarının ve ders içeriklerinin güncellenmesi, program yeterlilikleri ve öğrenme çıktılarının belirlenmesi ile eğitim-öğretim süreçlerinin geliştirilmesine yönelik çalışmalar tasarım ve geliştirme faaliyetleri kapsamında değerlendirilir.

Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin planlanmasında ilgili mevzuat, üniversitenin stratejik hedefleri, öğrencilerin ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentileri, akademik ve sektörel gelişmeler ile mevcut kaynak ve altyapı imkânları dikkate alınır.

Tasarım ve geliştirme süreçlerinde gerekli girdiler, beklenen çıktılar, ilgili birimlerin görev ve sorumlulukları, değerlendirme ve onay aşamaları belirlenir. Hazırlanan veya güncellenen eğitim-öğretim programları ve ders içerikleri, ilgili akademik kurullar ve yetkili organlar tarafından mevzuatta öngörülen usuller çerçevesinde değerlendirilerek karara bağlanır.

Tasarım ve geliştirme çıktılarının belirlenen şartlara uygunluğu, program ve ders bilgi paketlerinin incelenmesi, ilgili kurul değerlendirmeleri, program çıktıları ile ders öğrenme

çıktılarının uyumu ve gerekli diğer doğrulama yöntemleri aracılığıyla değerlendirilir. Uygulamaya alınan programların ve derslerin etkililiği ise öğrenci geri bildirimleri, ölçme ve değerlendirme sonuçları, program izleme çalışmaları ve ilgili performans göstergeleri üzerinden izlenir.

Tasarım ve geliştirme süreçlerinde meydana gelen değişiklikler, eğitim-öğretim hizmetlerinin uygunluğu ve sürekliliği üzerindeki olası etkileri dikkate alınarak değerlendirilir. Değişiklikler ilgili yetkili organların kararları doğrultusunda uygulanır ve gerekli durumlarda ilgili taraflara duyurulur.

Tasarım ve geliştirme faaliyetlerine ilişkin planlama, değerlendirme, doğrulama, onay ve değişiklik kayıtları ilgili mevzuat ve kurumsal doküman kontrol düzenlemeleri doğrultusunda muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar ve Kayıtlar:

- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ)
- Siirt Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Siirt Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- SİÜ.PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- Eğitim-Öğretim Programları ve Ders Bilgi Paketleri
- Program Yeterlilikleri ve Ders Öğrenme Çıktıları
- Program ve Ders Açma/Güncelleme Teklifleri
- Bölüm, Anabilim Dalı, Fakülte ve Enstitü Kurul Kararları
- Senato Kararları
- Öğrenci ve Paydaş Geri Bildirimleri
- Program İzleme ve Değerlendirme Raporları

8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ

8.4.1. GENEL

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen eğitim-öğretim faaliyetleri ile bu faaliyetleri destekleyen akademik, idari ve teknik hizmetlerin gerçekleştirilmesi için dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğunu sağlar.

Üniversitemizde satın alma ve tedarik faaliyetleri, başta 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu olmak üzere ilgili mevzuat ve kurumsal düzenlemeler doğrultusunda yürütülür.

Dış tedarikçilerin değerlendirilmesi ve seçilmesinde, uygulanacak satın alma usulüne göre ilgili mevzuatta belirtilen yeterlik şartları, teknik ve idari şartnameler, ürün veya hizmetin özellikleri, tedarikçinin gerekli şartları karşılama kapasitesi ve mevzuatın izin verdiği diğer kriterler dikkate alınır. İhalelere katılmaktan yasaklılık durumu, ilgili mevzuat çerçevesinde kontrol edilir.

Dışarıdan sağlanan süreç, ürün ve hizmetlerin eğitim-öğretim faaliyetleri üzerindeki etkisi dikkate alınarak uygun kontrol yöntemleri belirlenir. Tedarik edilen ürün ve hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğu, ilgili mevzuat ve satın alma dokümanlarında öngörülen muayene, kabul, doğrulama ve diğer kontrol işlemleriyle değerlendirilir.

Tedarikçilerin performansı; ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğu, teslimat süresi, hizmet kalitesi ve ortaya çıkan uygunsuzluklar gibi ilgili ve uygulanabilir kriterler çerçevesinde izlenir. Gerekli durumlarda tedarikçi performansı yeniden değerlendirilir ve sonuçlara göre ilgili mevzuatın izin verdiği tedbirler alınır.

Tedarikçi değerlendirme, seçim, performans izleme ve yeniden değerlendirme faaliyetlerine ilişkin gerekli kayıtlar, satın alma ve doküman kontrol düzenlemeleri doğrultusunda muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- İlgili ihale ve satın alma mevzuatı

İlgili Dokümanlar ve Kayıtlar:

- SİÜ.PR-014 Satın Alma Prosedürü
- Tedarikçi Değerlendirme Formu
- Satın Alma Talep ve Onay Belgeleri
- Teknik ve İdari Şartnameler
- Muayene ve Kabul Tutanakları
- Tedarikçi Performans Değerlendirme Kayıtları
- SİÜ.PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.4.2. KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğunu sağlamak amacıyla uygulanacak kontrol yöntemlerini ve kontrolün kapsamını belirler.

Dışarıdan sağlanan süreç, ürün ve hizmetlere uygulanacak kontrollerin tipi ve kapsamı; bunların eğitim-öğretim hizmetlerinin kalitesi ve sürekliliği üzerindeki olası etkileri, ilgili yasal ve düzenleyici şartlar, tedarik edilen ürün veya hizmetin niteliği ve dış tedarikçinin belirlenen şartları karşılama yeterliliği dikkate alınarak belirlenir.

Üniversitemiz, dışarıdan sağlanan süreç, ürün ve hizmetlerin Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gerekli kontroller altında tutulmasını sağlar. Bu kapsamda tedarik faaliyetleri ve tedarik sonuçları, ilgili mevzuat ve kurumsal düzenlemeler doğrultusunda izlenir ve değerlendirilir.

Tedarik edilen ürün ve hizmetlerin uygunluğunun doğrulanmasında; satın alma belgeleri, teknik ve idari şartnameler, sözleşmeler, muayene ve kabul işlemleri, teslimat kontrolleri, bakım ve servis kayıtları ile gerekli görülen diğer doğrulama yöntemlerinden yararlanılır.

Dış tedarikçiler tarafından yürütülen faaliyetlerin eğitim-öğretim süreçlerini doğrudan etkilemesi durumunda, ilgili hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğu ve süreçlerin etkinliği uygun yöntemlerle izlenir. Kontrollerin kapsamı, tedarik edilen ürün veya hizmetin önemi ve uygunsuzluk durumunda ortaya çıkabilecek etkiler dikkate alınarak belirlenir.

Gerçekleştirilen kontroller sonucunda uygunsuzluk tespit edilmesi hâlinde, ilgili mevzuat, sözleşme hükümleri ve kurumsal prosedürler doğrultusunda gerekli işlemler yürütülür. Kontrol ve doğrulama faaliyetlerine ilişkin kayıtlar ilgili düzenlemelere uygun olarak muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- İlgili satın alma, muayene ve kabul mevzuatı

İlgili Dokümanlar ve Kayıtlar:

- SİÜ.PR-014 Satın Alma Prosedürü
- Teknik ve İdari Şartnameler
- Satın Alma ve Sözleşme Belgeleri

- Muayene ve Kabul Tutanakları
- Tedarikçi Değerlendirme Kayıtları
- Bakım ve Servis Kayıtları
- SİÜ.PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.4.3. DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında ihtiyaç duyulan süreç, ürün ve hizmetlerin dış tedarikçilerden sağlanmasına yönelik şartları belirler ve ilgili mevzuat doğrultusunda tedarikçilere iletir.

Satın alınacak ürün ve hizmetlere ilişkin gereklilikler; satın alma talep belgeleri, teknik ve idari şartnameler, sözleşmeler, sipariş belgeleri ve ilgili diğer dokümanlar aracılığıyla tanımlanır. Belirlenen şartların yeterliliği ve açıklığı, tedarikçilere iletilmeden önce ilgili birimler tarafından gözden geçirilir.

Tedarikçilere iletilen bilgiler, satın alma konusu ve uygulanabilir şartlar dikkate alınarak aşağıdaki hususları kapsar:

- a) Tedarik edilecek süreç, ürün veya hizmetin teknik özellikleri, miktarı, niteliği ve diğer gereklilikleri,
- b) Ürün ve hizmetlerin kabulü ile kullanılacak yöntem, süreç ve ekipmanların onaylanmasına ilişkin şartlar,
- c) Gerekli durumlarda hizmeti gerçekleştirecek personelin mesleki yeterlilik ve yetkinlik şartları,
- d) Dış tedarikçi ile üniversitemiz arasındaki iletişim, teslimat, kurulum, bakım, servis ve diğer hizmet şartları,
- e) Gerekğinde dış tedarikçinin performansının izlenmesi ve kontrol edilmesine ilişkin koşullar,
- f) Üniversitemiz veya ilgili yetkili kuruluşlar tarafından tedarikçinin yerinde gerçekleştirilmesi öngörülen doğrulama ve kontrol faaliyetleri.

Tedarik edilen ürün ve hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğu, ilgili mevzuat ve satın alma dokümanları doğrultusunda görevlendirilen Muayene ve Kabul Komisyonları veya yetkili birimler tarafından kontrol edilir. Gerçekleştirilen muayene, kabul ve doğrulama işlemleri ilgili kayıtlarla belgelendirilir.

Satın alma ve tedarik süreçlerinde oluşturulan dokümanlar ile kontrol ve kabul işlemlerine ilişkin kayıtlar, yürürlükteki mevzuat ve kurumsal doküman kontrol düzenlemeleri doğrultusunda muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- İlgili satın alma, muayene ve kabul mevzuatı

İlgili Dokümanlar ve Kayıtlar:

- SİÜ.PR-014 Satın Alma Prosedürü
- Satın Alma Talep ve Onay Belgeleri
- Teknik ve İdari Şartnameler
- Sözleşme ve Sipariş Belgeleri
- Muayene ve Kabul Tutanakları
- Tedarikçi Değerlendirme Kayıtları
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.5. ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU

8.5.1. ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürüttüğü eğitim-öğretim hizmetleri ile bu hizmetleri destekleyen akademik ve idari faaliyetlerin, belirlenmiş şartlara uygun ve kontrollü koşullar altında gerçekleştirilmesini sağlar.

Eğitim-öğretim hizmetlerinin sunumunda; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, ilgili yükseköğretim mevzuatı, eğitim-öğretim ve sınav yönetmelikleri, akademik takvim, öğretim programları, ders bilgi paketleri ve diğer kurumsal düzenlemeler esas alınır.

Üniversitemizde hizmet sunumunun kontrollü koşullar altında yürütülmesi amacıyla;

a) Eğitim-öğretim faaliyetlerinin özellikleri, uygulanacak yöntemler, beklenen çıktılar ve hizmet şartları ilgili mevzuat, süreç dokümanları, öğretim programları ve ders bilgi paketleri aracılığıyla tanımlanır.

b) Eğitim-öğretim süreçlerinin yürütülmesi ve sonuçlarının değerlendirilmesi için gerekli izleme ve ölçme faaliyetleri belirlenir. Derslerin yürütülmesi, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri ve mezuniyet süreçleri ilgili düzenlemeler doğrultusunda izlenir ve kontrol edilir.

c) Eğitim-öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli derslik, laboratuvar, kütüphane, teknolojik donanım, bilgi sistemleri ve diğer altyapı kaynaklarının uygunluğu ve kullanılabilirliği sağlanır.

d) Eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütüldüğü ortamların hizmetin niteliğine uygun olması için gerekli fiziki, çevresel ve teknolojik koşulların sağlanmasına yönelik faaliyetler gerçekleştirilir.

e) Eğitim-öğretim ve destek hizmetlerinde görev alacak akademik ve idari personelin ilgili mevzuat ve görev tanımlarında belirtilen yeterlilik şartlarını karşılaması esas alınır.

f) Hizmetin sunulması sırasında belirlenen şartlara uygunluğun sağlanması amacıyla gerekli kontrol, doğrulama ve değerlendirme faaliyetleri gerçekleştirilir. Sonuçların daha sonraki kontrollerle yeterli şekilde doğrulanmadığı durumlarda, ilgili süreçlerin belirlenen yöntemlerle yürütülmesi ve gerekli kontrollerin uygulanması sağlanır.

g) Sınav, notlandırma, öğrenci kayıtları, ders seçimi, staj ve mezuniyet işlemleri gibi faaliyetlerde insan kaynaklı hataların önlenmesi amacıyla görev ve yetki tanımları, iş akışları, elektronik sistem kontrolleri ve gerekli doğrulama mekanizmaları uygulanır.

h) Eğitim-öğretim hizmetlerinin tamamlanması ve ilgili çıktıların onaylanması, ilan edilmesi veya öğrencilere sunulması işlemleri, ilgili mevzuat ve kurumsal düzenlemeler doğrultusunda gerçekleştirilir.

Eğitim-öğretim ve destek hizmetlerinin yürütülmesine ilişkin süreçler, görev tanımları, prosedürler ve iş akışları ilgili akademik ve idari birimler tarafından uygulanır. Süreçlere ilişkin dokümanlar, kurumsal internet sayfaları ve ilgili bilgi sistemleri üzerinden erişilebilir hâle getirilir.

Hizmet sunumuna ilişkin uygulama, izleme, kontrol ve değerlendirme kayıtları, ilgili mevzuat ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü doğrultusunda muhafaza edilir. Elde edilen sonuçlar, hizmet kalitesinin ve süreç performansının sürekli iyileştirilmesinde kullanılır.

Referans Dokümanlar:

- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- Siirt Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Siirt Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- İlgili diğer yükseköğretim mevzuatı

İlgili Dokümanlar ve Kayıtlar:

- SİÜ.PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- SİÜ.PR-011 Bakım Onarım Prosedürü
- Birim Kalite Süreç El Kitapçıkları
- Akademik ve İdari Birim İş Akışları ve Görev Tanımları
- Akademik Takvim
- Eğitim-Öğretim Programları ve Ders Bilgi Paketleri
- Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS)
- Ders, Sınav, Staj ve Mezuniyet İşlemlerine İlişkin Kayıtlar
- Eğitim-Öğretim İzleme ve Değerlendirme Raporları

8.5.2. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen eğitim-öğretim faaliyetleri ile bu faaliyetleri destekleyen akademik ve idari süreçlere ilişkin çıktıların tanımlanmasını ve gerekli durumlarda izlenebilirliğini sağlar.

Üniversitemizde resmî yazışmalar ve belge yönetimi işlemleri Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden yürütülmekte olup, sistem tarafından oluşturulan belge tarih ve sayıları ile yazışmaların kayıt, işlem ve takip süreçlerinin izlenebilirliği sağlanmaktadır.

Öğrencilere ilişkin kayıt, ders seçimi, sınav, notlandırma, staj, mezuniyet ve diğer akademik işlemler Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) üzerinden öğrenci numarası ve ilgili kayıt bilgileri aracılığıyla takip edilmektedir. Personel işlemlerinde kurum sicil numarası veya ilgili sistemlerde kullanılan tanımlayıcı bilgiler; diploma ve diğer resmî belgelerde ise ilgili belge ve kayıt numaraları kullanılmaktadır.

Üniversitemizde kullanılmakta olan Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) kapsamında yürütülen kalite yönetimi faaliyetlerine ilişkin kayıtlar ilgili sistemler aracılığıyla takip edilir. Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) üzerinden alınan paydaş görüş, öneri, talep ve şikâyetleri ise sistem kayıtları ve başvuru bilgileri aracılığıyla izlenir.

Eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin çıktıların işlem, değerlendirme, onay ve tamamlanma durumları ilgili mevzuat, iş akışları ve bilgi sistemleri doğrultusunda takip edilir. Bu kapsamda gerekli tanımlama ve kayıt yöntemleri kullanılarak işlemlerin ilgili aşamalardaki durumlarının belirlenmesi sağlanır.

Tanımlama ve izlenebilirliğe ilişkin kayıtlar, yetkisiz erişim, kayıp ve uygunsuz değişikliklere karşı ilgili bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunması düzenlemeleri çerçevesinde muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar ve Sistemler:

- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS)
- Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS)
- Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS)
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- SİÜ.PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- Akademik ve İdari Birim İş Akışları
- Öğrenci, Personel ve Mezuniyet İşlemlerine İlişkin Kayıtlar

8.5.3. PAYDAŞ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen eğitim-öğretim faaliyetleri ve bunları destekleyen hizmetler sırasında, öğrenciler, diğer hizmet alıcıları ve dış tedarikçilere ait olup üniversitemizin kullanımında veya gözetiminde bulunan mülkiyetin tanımlanmasını, korunmasını ve güvenliğinin sağlanmasını ilgili mevzuat ve kurumsal düzenlemeler doğrultusunda gerçekleştirir.

Bu kapsamda üniversitemizin sorumluluğunda bulunan mülkiyet; kişisel veriler, öğrenci ve personel tarafından teslim edilen belgeler, akademik çalışmalar, fikrî mülkiyet unsurları, dış tedarikçilere ait cihaz, ekipman, malzeme ve diğer fiziksel varlıkları kapsayabilir.

Üniversitemiz, sorumluluğuna alınan mülkiyetin niteliğine uygun olarak tanımlama, doğrulama, koruma, güvenli muhafaza ve gerektiğinde iade işlemlerini gerçekleştirir. Kişisel verilerin işlenmesi, saklanması ve korunmasına ilişkin faaliyetler, başta 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu olmak üzere ilgili mevzuat ve kurumsal bilgi güvenliği düzenlemeleri doğrultusunda yürütülür.

Öğrenciler ve diğer ilgili taraflar tarafından teslim edilen belge, materyal ve benzeri varlıklar, ilgili birimlerin sorumluluğunda uygun koşullarda muhafaza edilir. Dış tedarikçilere ait olup üniversitemizin kullanımına bırakılan cihaz, ekipman ve diğer varlıkların korunması ve kullanımına ilişkin işlemler, ilgili sözleşme ve kurumsal düzenlemeler çerçevesinde gerçekleştirilir.

Üniversitemizin kullanımında veya gözetiminde bulunan paydaş ya da dış tedarikçi mülkiyetinin kaybolması, zarar görmesi veya kullanım amacına uygun olmadığının belirlenmesi durumunda, ilgili taraf bilgilendirilir, gerekli işlemler başlatılır ve olay ile alınan tedbirlere ilişkin kayıtlar muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- İlgili bilgi güvenliği ve fikrî mülkiyet mevzuatı

İlgili Dokümanlar ve Kayıtlar:

- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- SİÜ.PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- Kurumsal Bilgi Güvenliği ve Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Düzenlemeler
- Öğrenci ve Personel İşlemlerine İlişkin Teslim ve Kayıt Belgeleri (Taşınır kayıt, Evrak kayıt vb.)
- Dış Tedarikçi Sözleşmeleri ve Teslim Tutanakları

8.5.4. MUHAFAZA

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen eğitim-öğretim faaliyetleri ile bu faaliyetleri destekleyen akademik ve idari hizmetlerin gerçekleştirilmesi sırasında kullanılan ürün, malzeme, belge ve hizmet çıktılarının uygunluğunu ve bütünlüğünü korumak amacıyla gerekli muhafaza koşullarını sağlar.

Eğitim-öğretim hizmetleri sonucunda oluşan öğrenci kayıtları, sınav ve değerlendirme belgeleri, staj dosyaları, mezuniyet belgeleri, diplomalar ve diğer kurumsal kayıtlar; ilgili mevzuat, saklama süreleri ve kurumsal düzenlemeler doğrultusunda sınıflandırılır, dosyalanır, muhafaza edilir ve arşivlenir.

Elektronik ortamda oluşturulan veya muhafaza edilen bilgi ve belgelerin bütünlüğünün, erişilebilirliğinin ve gizliliğinin korunması amacıyla yetkilendirme, erişim kontrolü, veri güvenliği ve gerekli yedekleme tedbirleri uygulanır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS), Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) ve diğer kurumsal bilgi sistemlerinde yer alan kayıtların korunması, ilgili bilgi güvenliği ve kayıt yönetimi düzenlemeleri doğrultusunda gerçekleştirilir.

Üniversitemize temin edilen taşınır mal, cihaz, ekipman ve diğer malzemelerin teslim alınması, kayıt altına alınması, depolanması, kullanımı, taşınması ve muhafazası, Taşınır Mal

Yönetmeliği hükümleri doğrultusunda yürütülür. Taşınırlara ilişkin giriş, çıkış ve diğer kayıt işlemleri, ilgili mevzuatta tanımlanan yetki ve sorumluluklar çerçevesinde gerçekleştirilir.

Muhafaza edilen malzeme ve belgeler; kayıp, hasar, bozulma, yetkisiz erişim ve uygunsuz kullanım risklerine karşı niteliklerine uygun yöntemlerle korunur. Fiziksel ortamda saklanan belgelerin ve malzemelerin muhafazasında gerekli depolama ve çevresel koşullar dikkate alınır.

Arşivlik belgelerin düzenlenmesi, korunması, saklama sürelerinin takibi, ayıklanması, imhası ve gerektiğinde devredilmesine ilişkin işlemler, Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik ve Siirt Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönergesi doğrultusunda gerçekleştirilir.

Muhafaza faaliyetleriyle ilgili kayıtlar, ilgili birimlerin sorumluluğunda oluşturulur ve kurumsal doküman ve kayıt kontrol düzenlemeleri çerçevesinde muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
- Taşınır Mal Yönetmeliği
- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
- İlgili bilgi güvenliği ve arşiv mevzuatı

İlgili Dokümanlar ve Sistemler:

- Siirt Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönergesi
- SİÜ.PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS)
- Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS)
- Taşınır Kayıt ve Yönetim İşlemlerine İlişkin Kayıtlar
- Akademik ve İdari Birim Arşiv Kayıtları

8.5.5. TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında sunduğu eğitim-öğretim hizmetlerinin tamamlanmasının ardından ortaya çıkan yükümlülükleri ve hizmetlere ilişkin talepleri, ilgili mevzuat ve kurumsal düzenlemeler doğrultusunda değerlendirir ve yerine getirir.

Bu kapsamda, mezuniyet sonrasında diploma ve mezuniyet belgelerinin düzenlenmesi, teslimi, doğrulanması, gerekli durumlarda yeniden düzenlenmesi ile transkript ve diğer akademik belgelere ilişkin işlemler ilgili akademik ve idari birimler tarafından yürütülür.

Üniversitemiz, mezunlarla iletişimin sürdürülmesi ve mezun bilgilerinin izlenmesi amacıyla Mezun Bilgi Sistemi'nden (MBS) yararlanır. Mezunların eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin talep, öneri, şikâyet ve geri bildirimleri, ilgili iletişim kanalları ve Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) bünyesindeki Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) aracılığıyla alınarak değerlendirilir. Elde edilen bilgiler ve geri bildirimler, eğitim-öğretim hizmetlerinin izlenmesi ve iyileştirilmesinde dikkate alınır.

Teslimat sonrası faaliyetlerin kapsamının belirlenmesinde ilgili yasal ve düzenleyici şartlar, eğitim-öğretim hizmetlerinin niteliği, üniversitenin yükümlülükleri ve mezunların ihtiyaç ve geri bildirimleri dikkate alınır.

Bu faaliyetlere ilişkin kayıtlar, ilgili mevzuat ve kurumsal kayıt yönetimi düzenlemeleri doğrultusunda muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- Siirt Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Siirt Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

İlgili Dokümanlar ve Sistemler:

- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- SİÜ.PR-009 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü
- Siirt Üniversitesi Diploma, Diploma Eki, Geçici Mezuniyet Belgesi ve Diğer Belgelerin Düzenlenmesine İlişkin Yönerge
- Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS)
- Mezun Bilgi Sistemi (MBS)
- Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS)
- Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS)

8.5.6. DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen eğitim-öğretim hizmetleri ile bu hizmetleri destekleyen akademik ve idari süreçlerde meydana gelen değişiklikleri, hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğunu ve sürekliliğini sağlamak amacıyla gözden geçirir ve kontrol altında tutar.

Eğitim-öğretim programları, ders içerikleri, akademik takvim, ölçme ve değerlendirme uygulamaları, iş akışları, kullanılan altyapı, donanım ve bilgi sistemleri ile hizmet sunumunu

etkileyen diğer süreçlerde yapılması planlanan değişikliklerin olası etkileri, ilgili mevzuat ve kurumsal düzenlemeler doğrultusunda değerlendirilir.

Değişikliklerin değerlendirilmesinde, eğitim-öğretim hizmetlerinin niteliği ve sürekliliği, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, mevcut kaynakların yeterliliği ve ortaya çıkabilecek riskler dikkate alınır. Değişikliklerin hizmetlerin uygunluğu üzerindeki olumsuz etkilerini önlemek veya azaltmak amacıyla gerekli tedbirler belirlenir ve uygulanır.

Değişikliklerin gözden geçirilmesi ve onaylanması, değişikliğin niteliğine göre ilgili birim yöneticileri, akademik kurullar veya mevzuatla yetkilendirilmiş diğer organlar tarafından gerçekleştirilir. Onaylanan değişiklikler ilgili süreçlere yansıtılır ve gerekli durumlarda ilgili taraflara duyurulur.

Planlanmamış değişiklikler ve bunların hizmet sunumu üzerindeki etkileri değerlendirilerek gerekli düzeltici veya iyileştirici faaliyetler gerçekleştirilir.

Değişikliklerin gözden geçirilmesine ilişkin sonuçlar, değişiklikleri onaylayan yetkili kişi veya organlara ilişkin bilgiler ve gerçekleştirilen faaliyetlere ait kayıtlar muhafaza edilir. Değişikliklerden etkilenen dokümanlar SİÜ.PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü doğrultusunda güncellenir; ilgili kayıtlar ise SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü kapsamında muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar:

- SİÜ.PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- SİÜ.PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- İlgili Akademik ve İdari Birim İş Akışları
- İlgili Kurul Kararları ve Toplantı Tutanakları

8.6. ÜRÜNLERİN VE HİZMETLERİN SUNUMU

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen eğitim-öğretim hizmetlerinin belirlenen şartlara uygunluğunu güvence altına almak amacıyla, ilgili süreçlerin uygun aşamalarında gerekli kontrol ve doğrulama faaliyetlerini gerçekleştirir.

Eğitim-öğretim hizmetlerinin uygunluğunun değerlendirilmesinde; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, ilgili eğitim-öğretim ve sınav yönetmelikleri, yönergeler, öğretim programları, ders bilgi paketleri ve kurumsal süreç dokümanlarında tanımlanan şartlar esas alınır.

Bu kapsamda öğrenci kabul ve kayıt işlemleri, derslerin yürütülmesi, sınav ve başarı değerlendirme sonuçları, staj uygulamaları, ders geçme ve mezuniyet işlemleri, ilgili mevzuat ve süreç dokümanlarında belirlenen kriterler doğrultusunda kontrol edilir.

Eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin sonuçların onaylanması ve ilgili taraflara sunulması, öngörülen kontrol ve doğrulama faaliyetlerinin tamamlanmasının ardından ilgili mevzuatta tanımlanan yetkili kişi veya kurullar tarafından gerçekleştirilir. Gerekli kontrollerin tamamlanmadığı durumlarda işlemler, ilgili mevzuat kapsamında yetkilendirilmiş kişi veya organların uygun kararı olmaksızın sonuçlandırılmaz.

Gerçekleştirilen kontrol ve doğrulama faaliyetlerine ilişkin kayıtlar; hizmet çıktılarının belirlenen şartları karşıladığına dair kanıtları ve sonuçların onaylanmasından sorumlu yetkili kişi veya organların izlenebilirliğini sağlayacak şekilde muhafaza edilir.

Eğitim-öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesi, kontrol edilmesi ve sonuçlandırılmasına yönelik faaliyetler, SİÜ.PR-009 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü ve ilgili kurumsal düzenlemeler doğrultusunda yürütülür.

Referans Dokümanlar:

- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- Siirt Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Siirt Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Programlarına Yatay Geçiş Yönergesi
- Siirt Üniversitesi Çift Anadal Programı Yönergesi
- Siirt Üniversitesi Özel Yetenek Sınavı Yönergesi
- Siirt Üniversitesi Yurt Dışından Öğrenci Kabulüne İlişkin Yönerge
- Siirt Üniversitesi Diploma, Diploma Eki, Geçici Mezuniyet Belgesi ve Diğer Belgelerin Düzenlenmesine İlişkin Yönerge
- Siirt Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

İlgili Dokümanlar:

- SİÜ.PR-009 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Eğitim-Öğretim Programları ve Ders Bilgi Paketleri
- İlgili Akademik Kurul Kararları
- Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS)

8.7. UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen eğitim-öğretim hizmetleri ile bu hizmetleri destekleyen akademik ve idari süreçlerde ortaya çıkan, belirlenmiş şartlara uygun olmayan çıktıların tanımlanmasını, kontrol altına alınmasını ve istenmeyen şekilde kullanılmasının veya sunulmasının önlenmesini sağlar.

Eğitim-öğretim süreçlerinde öğrenci kabul ve kayıt işlemleri, derslerin yürütülmesi, sınav ve ölçme-değerlendirme uygulamaları, staj işlemleri, notlandırma, mezuniyet ve belge düzenleme faaliyetleri sırasında ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar, ilgili mevzuat, kurumsal düzenlemeler ve süreç dokümanları doğrultusunda belirlenir ve değerlendirilir.

Tespit edilen uygunsuzlukların niteliği ve eğitim-öğretim hizmetleri üzerindeki etkileri dikkate alınarak gerekli düzeltmeler yapılır, uygun olmayan işlemlerin sürdürülmesi veya sonuçlarının kullanılması önlenir ve gerektiğinde ilgili öğrenciler ile diğer hizmet alıcıları bilgilendirilir. Uygunsuzlukların giderilmesine yönelik faaliyetler, ilgili birim yöneticileri ve mevzuatla yetkilendirilmiş kişi veya kurulların sorumlulukları çerçevesinde yürütülür.

Uygunsuzlukların giderilmesi amacıyla gerçekleştirilen düzeltme işlemlerinin ardından, ilgili hizmet veya çıktının belirlenen şartları karşılayıp karşılamadığı yeniden kontrol edilir. Uygunsuz bir çıktının belirli şartlar altında kabul edilmesi gereken durumlarda, ilgili mevzuatın izin verdiği ölçüde yetkili kişi veya organların onayı alınır.

Uygunsuzlukların nedenlerinin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi amacıyla gerekli görülen durumlarda SİÜ.PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü kapsamında düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir.

Uygunsuzluğun tanımı, gerçekleştirilen düzeltme ve diğer faaliyetler, varsa uygun olmayan çıktının kabulüne ilişkin yetkili onayı ve alınan kararlar, gerekli kayıtlarla belgelendirilir ve SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü doğrultusunda muhafaza edilir. Uygunsuzluklara ilişkin değerlendirme sonuçları, ilgili süreçlerin iyileştirilmesinde ve gerekli durumlarda Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında kullanılır.

İlgili Dokümanlar:

- SİÜ.PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- SİÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.1.1. GENEL

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen eğitim-öğretim hizmetleri ile bu hizmetleri destekleyen akademik ve idari süreçlerin belirlenen şartlara uygunluğunu, etkinliğini ve performansını değerlendirmek amacıyla gerekli izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme faaliyetlerini gerçekleştirir.

Bu kapsamda izlenecek ve ölçülecek süreçler, performans göstergeleri, ölçme ve değerlendirme yöntemleri, izleme sıklıkları ve sorumlu birimler; üniversitenin stratejik amaç ve hedefleri, kalite politikası, ilgili mevzuat ve kurumsal düzenlemeler doğrultusunda belirlenir.

Üniversitemizde izleme ve değerlendirme faaliyetleri; Stratejik Plan'da yer alan performans göstergeleri, birim kalite hedefleri, eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin göstergeler, paydaş memnuniyet sonuçları, iç tetkik bulguları, risk ve fırsat değerlendirmeleri ile diğer kurumsal performans verileri esas alınarak yürütülür.

İzleme ve ölçme faaliyetlerinden elde edilen veriler, ilgili akademik ve idari birimler tarafından belirlenen periyotlarda değerlendirilir. Gerçekleşme sonuçları hedeflerle karşılaştırılarak sapmalar, gelişim alanları ve iyileştirme ihtiyaçları belirlenir.

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi, stratejik plan ve iç kontrol süreçlerine ilişkin izleme ve değerlendirme faaliyetlerinde Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) kullanılmaktadır. Sistemde izlenen göstergeler ve değerlendirme sonuçları, ilgili birimlerin sorumlulukları çerçevesinde takip edilir. BKYS bünyesindeki Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) aracılığıyla elde edilen paydaş geri bildirimleri de ilgili süreçlerin değerlendirilmesinde dikkate alınır.

İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme sonuçları, ilgili birimlerin değerlendirmeleri ve Kalite Koordinatörlüğünün koordinasyonunda gerçekleştirilen çalışmalar aracılığıyla kurumsal düzeyde ele alınır. Elde edilen sonuçlar, SİÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü kapsamında Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi sağlar.

Değerlendirme sonuçları doğrultusunda gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetler planlanır, uygulanır ve etkinliği izlenir. İzleme ve ölçme sonuçlarına ilişkin dokümanite edilmiş bilgiler, ilgili mevzuat ve kurumsal kayıt yönetimi düzenlemeleri doğrultusunda muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar ve Sistemler:

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

- Siirt Üniversitesi Stratejik Planı
- Hizmet Standartları
- Anahtar Performans Göstergeleri
- Birim Kalite Hedefleri ve Performans Göstergeleri
- Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS)
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

9.1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin performansını değerlendirmek amacıyla eğitim-öğretim hizmetlerinden yararlanan öğrencilerin ve diğer hizmet alıcılarının ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığına ilişkin görüş ve algılarını izler ve değerlendirir.

Bu kapsamda öğrenci memnuniyeti; memnuniyet anketleri, öğrenci temsilcileriyle gerçekleştirilen toplantılar, yüz yüze görüşmeler, talep, öneri ve şikâyetler ile diğer geri bildirim mekanizmaları aracılığıyla izlenir.

Üniversitemizde paydaşların talep, öneri, şikâyet ve memnuniyet bildirimlerinin alınması ve değerlendirilmesi amacıyla Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) bünyesindeki Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) kullanılmaktadır. Sistem üzerinden alınan geri bildirimler ilgili birimlere yönlendirilir, değerlendirilir ve gerekli durumlarda iyileştirme faaliyetlerine dönüştürülür.

Mezunların eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin görüş ve beklentilerinin belirlenmesinde, Mezun Bilgi Sistemi (MBS) üzerinden erişilebilen bilgilerden ve mevcut mezun geri bildirim mekanizmalarından yararlanılır.

Öğrencilerden ve diğer hizmet alıcılarından elde edilen memnuniyet verileri, ilgili akademik ve idari birimler tarafından analiz edilir. Değerlendirme sonuçları doğrultusunda memnuniyet düzeyleri, gelişime açık alanlar ve iyileştirme ihtiyaçları belirlenir. Gerekli faaliyetler planlanarak uygulanır ve sonuçları izlenir.

Akademik ve idari personelin memnuniyetine ilişkin anket ve geri bildirim sonuçları ise kurumsal kalite güvencesi ve çalışma ortamının iyileştirilmesi kapsamında ayrıca değerlendirilir.

Memnuniyet izleme ve değerlendirme sonuçları, ilgili birimlerin kalite değerlendirme çalışmalarında ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında dikkate alınır. Gerçekleştirilen analizler, alınan kararlar ve iyileştirme faaliyetlerine ilişkin kayıtlar ilgili düzenlemeler doğrultusunda muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar ve Sistemler:

- Birim Memnuniyet Anketleri (Öğrenci, Akademik Personel, İdari Personel)
- Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS)
- Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS)
- Mezun Bilgi Sistemi (MBS)
- Öğrenci ve Paydaş Toplantı Tutanakları
- SİÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- SİÜ.PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen eğitim-öğretim hizmetleri ile bu hizmetleri destekleyen akademik ve idari süreçlerin uygunluğunu, etkinliğini ve performansını değerlendirmek amacıyla izleme ve ölçme faaliyetlerinden elde edilen verileri analiz eder ve değerlendirir.

Analiz ve değerlendirme çalışmalarında; eğitim-öğretim hizmetlerinin belirlenen şartlara uygunluğu, öğrenci ve diğer hizmet alıcılarının memnuniyeti, kalite hedeflerine ulaşma düzeyi, süreç performansı, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri, risk ve fırsatlara yönelik faaliyetlerin etkinliği, dış tedarikçilerin performansı ve Kalite Yönetim Sistemi'nin iyileştirme ihtiyaçları dikkate alınır.

Bu kapsamda üniversitenin stratejik planı, anahtar performans göstergeleri, kamu hizmet standartları, birim kalite hedefleri, paydaş analizleri, memnuniyet anketleri, iç tetkik sonuçları, risk ve fırsat değerlendirmeleri ile diğer ilgili kurumsal verilerden yararlanılır. Analiz ve değerlendirme faaliyetleri, ilgili akademik ve idari birimler tarafından görev ve sorumlulukları çerçevesinde yürütülür. Elde edilen veriler, kurumsal izleme ve değerlendirme çalışmaları kapsamında Kalite Koordinatörlüğünün koordinasyonunda değerlendirilir.

Üniversitemizde kullanılmakta olan **Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS)**, ilgili kalite yönetimi faaliyetlerinin izlenmesi ve değerlendirilmesinde kullanılır. BKYS bünyesindeki **Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS)** aracılığıyla alınan talep, öneri, şikâyet ve diğer geri bildirimler de ilgili süreçlerin performansının değerlendirilmesinde dikkate alınır.

Analiz sonuçları doğrultusunda hedeflere ulaşma düzeyleri, performans sapmaları, uygunsuzluklar ve gelişime açık alanlar belirlenir. Gerekli görülen durumlarda düzeltici ve iyileştirici faaliyetler planlanır, uygulanır ve sonuçları izlenir.

Elde edilen analiz ve değerlendirme sonuçları, **SİÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü** kapsamında Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi sağlar ve Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekli iyileştirilmesinde kullanılır.

Analiz ve değerlendirme faaliyetlerine ilişkin sonuçlar ve gerekli kayıtlar, ilgili mevzuat ve kurumsal doküman kontrol düzenlemeleri doğrultusunda muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar ve Sistemler:

- Birim Paydaş Analizleri
- Birim Memnuniyet Anketleri
- Siirt Üniversitesi Stratejik Planı
- Anahtar Performans Göstergeleri
- Kamu Hizmet Standartları
- Birim Kalite Hedefleri ve Performans Göstergeleri
- Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS)
- Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS)
- SİÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- SİÜ.PR-019 Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü

9.2. İÇ TETKİK

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin TS EN ISO 9001:2015 standardına, ilgili yasal ve düzenleyici şartlara ve üniversitenin kendi Kalite Yönetim Sistemi gerekliliklerine uygunluğunu, etkin şekilde uygulanıp uygulanmadığını ve sürekliliğinin sağlanıp sağlanmadığını değerlendirmek amacıyla planlı aralıklarla iç tetkikler gerçekleştirir.

İç tetkikler, üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yer alan akademik ve idari birimlerini ve ilgili süreçlerini kapsayacak şekilde hazırlanan iç tetkik programı doğrultusunda yürütölür. Tetkik programının oluşturulmasında süreçlerin önemi, ilgili riskler, kurumsal değişiklikler ve önceki tetkik sonuçları dikkate alınır.

İç tetkik faaliyetleri, gerekli tetkik eğitimini almış ve uygun yetkinliğe sahip personel tarafından gerçekleştirilir. Tetkikçilerin seçimi ve görevlendirilmesinde tarafsızlık ve objektiflik esas alınır; tetkikçilerin kendi yürüttükleri faaliyetleri tetkik etmemeleri sağlanır.

Her iç tetkik için tetkikin kapsamı, kriterleri, uygulanacak yöntemler, sorumlu tetkikçiler ve gerçekleştirileceği zaman belirlenir. Tetkikler, SİÜ.PR-010 KYS İç Denetim Prosedürü doğrultusunda planlanır, yürütölür ve raporlanır.

İç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklar, gözlemler ve iyileştirme fırsatları ilgili birimlere bildirilir. Uygunsuzlukların giderilmesi ve tekrarının önlenmesi amacıyla gerekli

düzeltilme ve düzeltici faaliyetler, ilgili birimler tarafından gecikmeksizin planlanır ve uygulanır. Gerçekleştirilen faaliyetlerin sonuçları ve etkinliği takip edilir.

İç tetkik sonuçları, hazırlanan iç tetkik raporları aracılığıyla Kalite Koordinatörlüğüne sunulur. Kalite Koordinatörlüğü tarafından tetkik bulguları ve iyileştirme faaliyetlerine ilişkin sonuçlar kurumsal düzeyde değerlendirilir ve takip edilir. Elde edilen sonuçlar, Kalite Yönetim Sistemi'nin performansının değerlendirilmesinde ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında girdi olarak kullanılır.

İç tetkik programları, tetkik planları, tetkik raporları ve gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin kayıtlar, ilgili kurumsal doküman ve kayıt kontrol düzenlemeleri doğrultusunda muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar:

- SİÜ.PR-010 KYS İç Denetim Prosedürü
- SİÜ.PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- SİÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- SİÜ.PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

9.3.1. GENEL

Siirt Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin amacına uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini ve üniversitenin stratejik yönüyle uyumunun sürekliliğini sağlamak amacıyla, sistemi planlı aralıklarla ve yılda en az bir kez gözden geçirir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) faaliyetleri, SİÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü doğrultusunda yürütülür.

Gözden geçirme çalışmalarında; üniversitenin kalite politikası, kalite hedefleri, stratejik amaç ve hedefleri, Kalite Yönetim Sistemi'nin performansı, süreçlerin etkinliği ve değişen kurumsal ihtiyaçlar dikkate alınır. Bu kapsamda sistemin geliştirilmesine yönelik fırsatlar ve gerekli değişiklikler değerlendirilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarının organizasyonu ve hazırlık çalışmaları, ilgili birimlerin katkılarıyla Kalite Koordinatörlüğünün koordinasyonunda yürütülür. İç tetkik sonuçları, kalite hedeflerinin gerçekleşme durumları, izleme ve değerlendirme verileri ile diğer ilgili bilgiler gözden geçirme çalışmalarına girdi sağlar.

Toplantılarda alınan kararlar ve belirlenen iyileştirme faaliyetleri kayıt altına alınır. Kararların uygulanması ve sonuçlarının izlenmesi, ilgili birimlerin görev ve sorumlulukları çerçevesinde yürütülür.

İlgili Dokümanlar:

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

9.3.2. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları, aşağıdaki hususlar dikkate alınarak planlanır ve gerçekleştirilir.

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

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilecek veriler, ilgili akademik ve idari birimler tarafından hazırlanarak Kalite Koordinatörlüğüne iletilir. İç tetkik sonuçları, kalite hedeflerinin gerçekleşme durumları, paydaş geri bildirimleri, performans göstergeleri ve diğer izleme sonuçları kurumsal düzeyde değerlendirilir.

Değerlendirmelerde Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) üzerinden erişilebilen ilgili verilerden ve Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) aracılığıyla elde edilen paydaş geri bildirimlerinden de yararlanılır. Yönetimin Gözden Geçirmesi faaliyetleri, SİÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü doğrultusunda yürütülür.

İlgili Dokümanlar:

- SIÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

9.3.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ ÇIKTILARI

Siirt Üniversitesi, Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantıları sonucunda Kalite Yönetim Sistemi'nin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini artırmaya yönelik kararları belirler ve kayıt altına alır.

Yönetimin Gözden Geçirmesi çıktıları aşağıdaki hususlara ilişkin karar ve faaliyetleri kapsar:

- a) Eğitim-öğretim hizmetleri ile bu hizmetleri destekleyen akademik ve idari süreçlerin geliştirilmesine yönelik iyileştirme fırsatları ve gerçekleştirilecek faaliyetler,
- b) Kalite Yönetim Sistemi'nin süreçlerinde, kalite hedeflerinde, uygulamalarında veya dokümantasyonunda yapılması gerekli görülen değişiklikler,
- c) Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin şekilde yürütülmesi ve iyileştirilmesi için gerekli insan kaynağı, mali kaynak, fiziki altyapı, teknolojik donanım ve diğer kaynak ihtiyaçları.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararlar, toplantı tutanakları aracılığıyla kayıt altına alınır. Kararların uygulanmasına yönelik sorumlu birimler, gerçekleştirilecek faaliyetler ve gerekli durumlarda tamamlanma süreleri belirlenir.

Toplantı sonuçları ve alınan kararlar Kalite Koordinatörlüğü tarafından ilgili birimlere iletilir. Kararlar doğrultusunda yürütülen faaliyetlerin gerçekleşme durumu ve sonuçları takip edilerek gerekli görülen iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi sonuçlarına ilişkin toplantı tutanakları, alınan kararlar ve gerçekleştirilen faaliyetlere ait kayıtlar, SIÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü ve ilgili kurumsal kayıt kontrol düzenlemeleri doğrultusunda muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar:

- SIÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

10. İYİLEŞTİRME

10.1. GENEL

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen eğitim-öğretim hizmetleri ile bu hizmetleri destekleyen akademik ve idari süreçlerin etkinliğini artırmak, belirlenen şartları

karşlamak ve öğrenciler ile diğer hizmet alıcılarının memnuniyetini geliştirmek amacıyla iyileştirme fırsatlarını belirler ve gerekli faaliyetleri gerçekleştirir.

İyileştirme faaliyetlerinin belirlenmesinde; kalite hedeflerinin gerçekleşme sonuçları, süreç performans göstergeleri, öğrenci ve paydaş geri bildirimleri, memnuniyet anketleri, iç tetkik bulguları, risk ve fırsat değerlendirmeleri, uygunsuzluk kayıtları ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararlar dikkate alınır.

Bu kapsamda üniversitemiz;

a) Eğitim-öğretim hizmetlerini ve ilgili süreçleri, mevcut şartları karşılamak ve gelecekte ortaya çıkabilecek ihtiyaç ve beklentileri dikkate almak suretiyle iyileştirir.

b) Hizmet sunumunda ortaya çıkabilecek istenmeyen etkileri düzeltmeye, önlemeye veya azaltmaya yönelik gerekli faaliyetleri gerçekleştirir.

c) Kalite Yönetim Sistemi'nin performansını ve etkinliğini artırmak amacıyla düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, süreç geliştirme ve gerekli görülen yenilikçi uygulamaları hayata geçirir.

İyileştirme faaliyetleri, ilgili akademik ve idari birimlerin görev ve sorumlulukları doğrultusunda planlanır ve uygulanır. Gerçekleştirilen faaliyetlerin sonuçları izlenerek etkinliği değerlendirilir ve gerekli görülen ilave iyileştirme çalışmaları yürütülür.

İyileştirme faaliyetlerine ilişkin kayıtlar, ilgili kurumsal prosedürler ve kayıt yönetimi düzenlemeleri doğrultusunda muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar:

- SİÜ.PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- SİÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen eğitim-öğretim hizmetleri ile bu hizmetleri destekleyen akademik ve idari süreçlerde ortaya çıkan uygunsuzlukların belirlenmesi, değerlendirilmesi, giderilmesi ve tekrarının önlenmesine yönelik faaliyetleri SİÜ.PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü doğrultusunda yürütür.

Uygunsuzluklar; iç ve dış tetkikler, izleme ve ölçme faaliyetleri, öğrenci ve paydaş geri bildirimleri, talep ve şikâyetler, süreç performans sonuçları ve diğer kurumsal değerlendirmeler aracılığıyla belirlenir.

Tespit edilen uygunsuzlukların niteliği ve etkileri değerlendirilerek gerekli düzeltmeler gerçekleştirilir. Uygunsuzlukların tekrarını veya benzer süreçlerde ortaya çıkmasını önlemek amacıyla düzeltici faaliyet ihtiyacı değerlendirilir. Düzeltici faaliyet gerektiren uygunsuzluklarda, uygunsuzluğa yol açan temel nedenlerin belirlenmesi amacıyla kök neden analizi yapılır. Analiz sonuçları doğrultusunda gerekli düzeltici faaliyetler planlanır, sorumlular belirlenir ve faaliyetler uygulanır. Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliği değerlendirilerek uygunsuzluğun tekrarını önlemeye yönelik tedbirlerin yeterliliği gözden geçirilir.

Düzeltici faaliyetlerin planlanması, sorumluların belirlenmesi, uygulanması ve sonuçlarının izlenmesi ilgili prosedür doğrultusunda yürütülür. Gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği değerlendirilir; gerekli görülen durumlarda ilave tedbirler alınır.

Uygunsuzlukların değerlendirilmesi sonucunda ihtiyaç duyulması hâlinde ilgili risk ve fırsat analizleri gözden geçirilir ve Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinde gerekli değişiklikler gerçekleştirilir. Alınacak düzeltici faaliyetler, tespit edilen uygunsuzlukların etkileriyle orantılı olacak şekilde belirlenir.

Uygunsuzlukların niteliği, gerçekleştirilen faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları ile etkinlik değerlendirmelerine ilişkin kayıtlar, ilgili kurumsal düzenlemeler doğrultusunda muhafaza edilir.

Uygunsuzluklara ve düzeltici faaliyetlere ilişkin sonuçlar, Kalite Yönetim Sistemi'nin performansının değerlendirilmesinde ve gerektiğinde Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında dikkate alınır.

İlgili Dokümanlar:

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

10.3. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Siirt Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmeyi temel ilke olarak benimser. Bu doğrultuda eğitim-öğretim hizmetleri ile bu hizmetleri destekleyen akademik ve idari süreçlerin geliştirilmesine yönelik faaliyetler, üniversitenin kalite politikası ve stratejik hedefleriyle uyumlu olarak yürütülür.

Sürekli iyileştirme faaliyetlerinin belirlenmesinde; kalite hedeflerinin gerçekleşme sonuçları, süreç performans göstergeleri, öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyet düzeyleri, talep, öneri ve şikâyetler, iç tetkik sonuçları, uygunsuzluklar, risk ve fırsat değerlendirmeleri ile Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararlar dikkate alınır.

İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme faaliyetleri sonucunda belirlenen gelişime açık alanlar, hedeflerden sapmalar ve uygunsuzluklar ilgili akademik ve idari birimler tarafından değerlendirilir. Gerekli durumlarda uygunsuzlukların temel nedenleri kök neden analizi yoluyla belirlenerek düzeltici faaliyetler planlanır. Bunun yanı sıra süreçlerin geliştirilmesine yönelik iyileştirme fırsatları değerlendirilerek uygun faaliyetler hayata geçirilir.

İyileştirme faaliyetlerinin planlanması, uygulanması, izlenmesi ve değerlendirilmesinde Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsü esas alınır. Gerçekleştirilen faaliyetlerin sonuçları ve etkinliği değerlendirilerek gerekli görülen ilave düzenlemeler yapılır.

Üniversitemizde Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) ve bünyesindeki Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) aracılığıyla elde edilen geri bildirimler de iyileştirme ihtiyaçlarının belirlenmesinde ve ilgili faaliyetlerin değerlendirilmesinde kullanılır.

Sürekli iyileştirme çalışmalarının sonuçları, ilgili birimlerin değerlendirme süreçlerinde ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında ele alınır. Gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin kayıtlar, ilgili kurumsal düzenlemeler doğrultusunda muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar ve Sistemler:

- Birim Memnuniyet Anketleri
- SİÜ.PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS)
- Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS)
- SİÜ.PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- SİÜ.PR-010 KYS İç Denetim Prosedürü