



NECMETTİN ERBAKAN
ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTAPÇIĞI

Necmettin Erbakan Üniversitesi Rektörlüğü

Yaka Mah. Yeni Meram Cad. Kasım Halife Sok. A Blok No: 11/1 Meram/Konya-Türkiye
T: +90 332 221 0 500 | F: +90 332 236 21 41 | E: bilgi@erbakan.edu.tr

 /NEUniversitesi

 /NEUniversitesi

 /erbakanuni



İçindekiler

ÖNSÖZ.....	4
1. KAPSAM.....	4
2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR.....	4
3. TERİMLER VE TARİFLER	4
4. KURULUŞUN BAĞLAMLI.....	6
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	6
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	9
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	10
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	11
5. LİDERLİK	11
5.1. Liderlik ve Taahhüt	11
5.2. Politika	13
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	14
6. Planlama	16
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	16
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama	17
6.3. Değişikliklerin Planlanması	17
7. DESTEK	18
7.1. Kaynaklar	18
7.2. Yetkinlik	21
7.3. Farkındalık	21
7.4. İletişim	21
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi.....	22
8. OPERASYON	24
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol	24
8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar	24
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirmesi	26
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	26
8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu	27
8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	29
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	29
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	31
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme.....	31
9.2. İç Tetkik	32



T.C
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

DOKÜMAN NO: KEK-001

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ: --

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi	32
10. İYİLEŞTİRME	33
10.1. Genel	33
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	34
10.3. Sürekli İyileştirme	34
11. REVİZYON BİLGİLERİ	35



ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumdaki tüm çalışanların faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla; hizmet alanların memnuniyetine odaklanan çağdaş bir yönetim tekniği ve felsefesidir.

Bu kalite el kitabı (KEK), YÖK mevzuatı, TS-EN-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları ve Necmettin Erbakan Üniversitesi temel değerleri dikkate alınarak; Necmettin Erbakan Üniversitesi Rektörlüğü idari/destek personelinin çalışma kural ve şartlarına uygun olarak görev yetki ve sorumluluklarını yerine getirmeleri için hazırlanmıştır.

Üniversite "Kalite Politikası" doğrultusunda belirlenen kalite hedeflerine ulaşmak, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve geliştirilmesini sağlamak tüm çalışanların katılımı ile mümkündür.

Bu kalite el kitabı, Necmettin Erbakan Üniversitesi Rektörlüğü'ndeki çalışanlar için bağlayıcı kalite düzenlemeleri içermekte ve üniversite hedeflerine ulaşmaya yönelik kalite prensip ve politikalarını açıklamaktadır.

1. KAPSAM

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Necmettin Erbakan Üniversitesi Rektörlüğündeki birimler'de yürütülmekte olan kalite yönetim sistemi ile risk tabanlı süreç yönetimini etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara Necmettin Erbakan Üniversitesi kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

Necmettin Erbakan Üniversitesi'nin Kalite Yönetim Sistemi; Necmettin Erbakan Üniversitesi Rektörlük Yerleşkesi içindeki tüm birimleri kapsamaktadır.

Rektörlüğe bağlı idari faaliyetler sunumu

2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite Yönetim Sistemimiz ISO 9001:2015 Standardı referans alınarak kurulmuş ve uygulanmaktadır. Ayrıca Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini arttırmak için ISO 9001:2015 Standardında atıfta bulunulan bir başka standart ve/veya dokümanlarda kalite Yönetim sistemimiz dahilinde uygulanmaktadır.

3. TERİMLER VE TARİFLER

Terimler Kısaltmalar	Tarifler
NEÜ	Necmettin Erbakan Üniversitesi
YÖK	Yüksek Öğretim Kurumu
PR	Prosedür
PS	Proses
RA	Risk Analizi
GT	Görev Tanımı
GN-FR	Genel Formlar
OŞ	Organizasyon Şeması
İA	İş Akışı
LS	Listeler



T.C
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

DOKÜMAN NO: KEK-001

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ: --

TL	Talimatlar
PL	Planlar
KL	Kılavuz/Rehber
PO	Politikalar
DF	Düzenleyici Faaliyet
YGG	Yönetimin Gözden Geçirilmesi
KEK	Kalite El Kitabı
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
HSYS	Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi
DKK	Dış Kaynaklı Kanunlar
DKD	Dış Kaynaklı Diğer
DKY	Dış Kaynaklı Yönetmelikler
YÖ	İç Kaynaklı Yönergeler/Yönetmelikler
Üniversite	Necmettin Erbakan Üniversitesi
GZFT/SWOT	Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
Paydaş	Bir karar veya faaliyetle kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen kişi veya kuruluş
Ürün	Üniversitemiz eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerimizin amacı ve çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesinin Necmetti Erbakan Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygun olduğu yerlerde “hizmet” olarak kullanılmıştır.
Müşteri	Necmettin Erbakan Üniversitesinin eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluş olmasından dolayı, temelde bu hizmetleri alan ve bundan fayda sağlayan öğrencilerimizdir. Bununla birlikte bu faaliyetlerden etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Bu yapıdan dolayı “Müşteri” tanımının Üniversite KYS kapsamında, öğrenci ve öğrenci yakınları ile hizmetlerden veya faaliyetlerden kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen diğer taraflar “Paydaş” olarak kullanılmıştır.
İç Paydaş	Sunulan hizmet veren kurum personeli
Dış Paydaş	Sunulan hizmet ve faaliyetlerden etkilenen öğrenci, öğrenci yakınları, kurum vekuruluşlar
Proses	Bir girdinin sistemin içindeki dönüşümünü ve bir çıktı yaratılmasını ifade eden, bir grup birbirleri ile bağlantılı faaliyetler dizisidir.
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi
Üst Yönetim	En üst düzeyde yöneten ve kontrol eden kişileri
İlgili taraf	Bir karar ve faaliyeti etkileyebilen veya bunlardan etkilenebilen ya da bunlardan kendinin etkilenebileceğini düşünen kişi veya kuruluş, Örnek: Müşteriler, topluluklar, tedarikçiler, düzenleyiciler, sivil toplum kuruluşları, yatırımcılar ve çalışanlar
Tetkik	Tetkik kriterlerinin ne ölçüde yerine getirildiğini tayin etmek amacıyla, tetkik kanıtlarını elde etmek ve objektif bir şekilde bunları değerlendirmek için sistematik, bağımsız ve dökümanite edilmiş
Uygunluk	Bir şartın karşılanması
Uygunsuzluk	Bir şartın karşılanmaması
Düzeltilici Faaliyet	Bir uygunsuzluğun kaynağını ortadan kaldırmak ve tekrar oluşmasını önlemek için yapılacak faaliyet
Sürekli İyileştirme	Performansı arttırmak için yapılan tekrar eden faaliyetler
Etkinlik	Planlanan faaliyetlerin ne kadar gerçekleştirildiği ve planlanan sonuçlara ne ölçüde ulaşıldığı
Gösterge	Operasyonların, yönetim ve şartların durum veya statüsünün ölçülebilir gösterimi
İzleme	Bir sistem, proses veya faaliyetin durumunun tayini
Ölçüm	Bir değer tayin için proses
Performans	Ölçülebilir sonuç



4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Necmettin Erbakan Üniversitesi, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları belirlemiştir. Belirlenen bu iç ve dış hususlar izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

İç hususlar; kurumsal yapı (idari, akademik), değerler, kültür, kurumsal hafıza, kaynaklar, altyapı, organizasyonun performansı, organizasyonel yapı, hizmetler, ilgili tarafların ihtiyaçları ve beklentiler gibi konulardır.

Dış hususlar; hukuki konular (kanun, yönetmelik, yönerge, mevzuat), teknoloji, rekabet, kültür, sosyal, coğrafya ve ekonomik çevredir.

Necmettin Erbakan Üniversitesi Rektörlüğü bünyesinde sistematik olarak Stratejik Plan çalışmaları kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden "SWOT/GZFT Analizi" gerçekleştirilir.

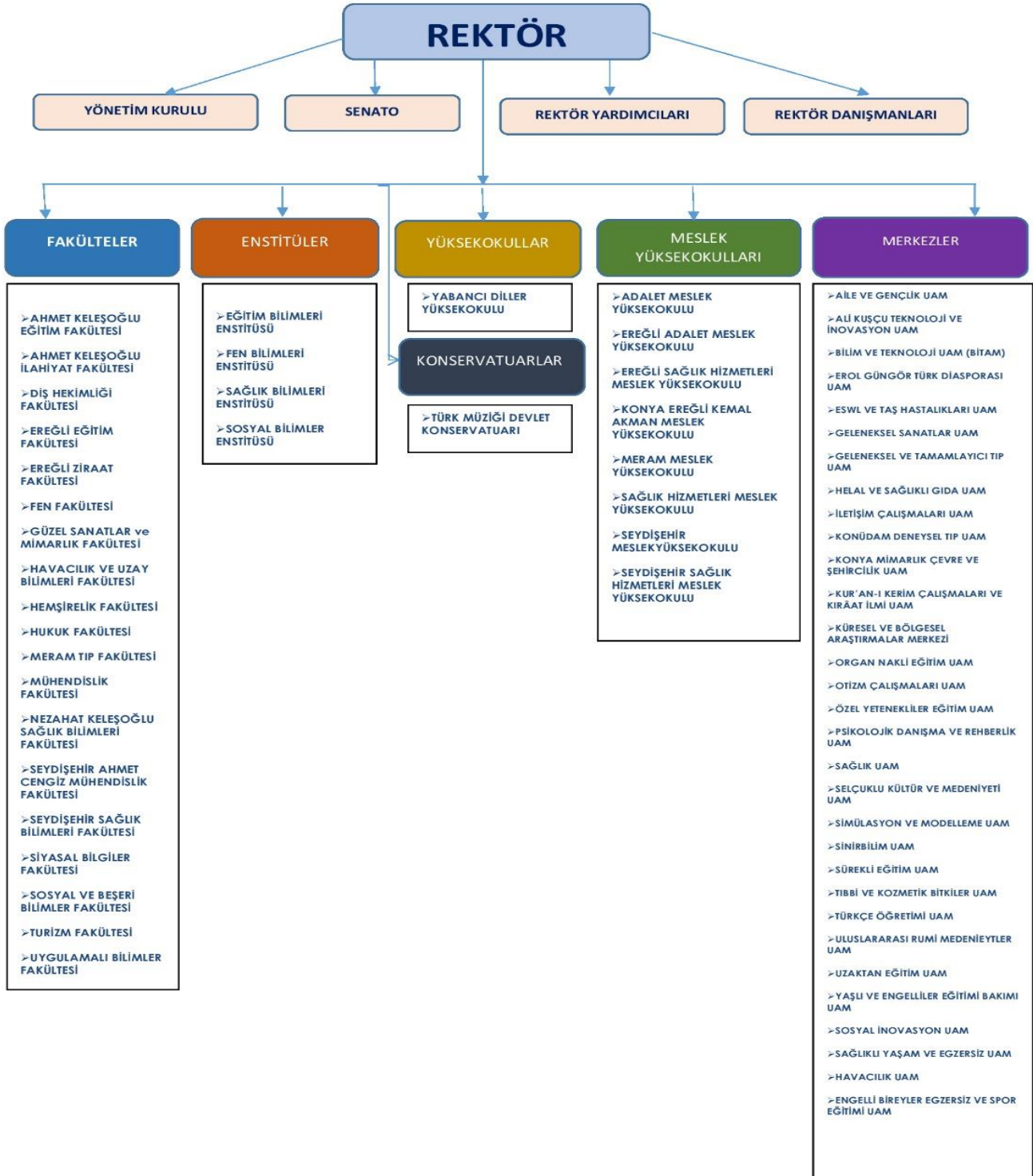
Yapılan analiz ekseninde Üniversitemizin güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertarafı ve fırsatların Üniversitemize kazandıracığı stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren beş yıllık Stratejik Plan düzenlenmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- PL-003 Necmettin Erbakan Üniversitesi Stratejik Planı
- PL-002 Stratejik Yönüne ve Amacına Etki Eden İç ve Dış Faktörler Planı

4.1.1. Organizasyon Şemaları

Şekil 1: OŞ-001 Akademik Birimler Organizasyon Şeması





T.C
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

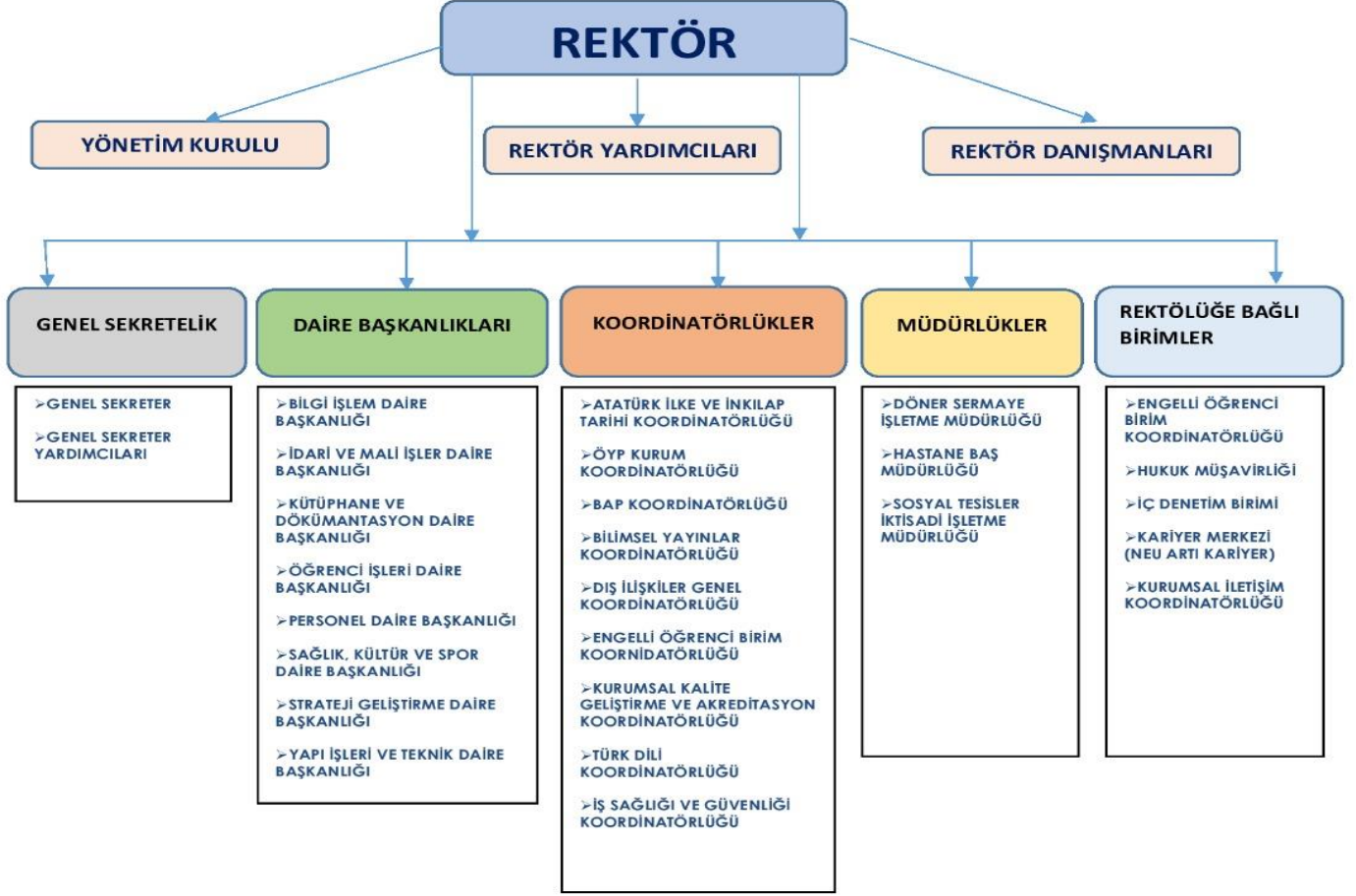
DOKÜMAN NO: KEK-001

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ: --

Şekil 2: OŞ-002 İdari Birimler Organizasyon Şeması





4.1.2 Misyon Vizyon

Necmettin Erbakan Üniversitesi kurum misyonu ve vizyonu, stratejik planlama faaliyetleri kapsamında Rektör tarafından belirlenir ve üniversite genelinde duyurulur. Necmettin Erbakan Üniversitesindeki tüm birimler, üniversite misyon ve vizyonu doğrultusunda, kendi birimlerine ait misyon ve vizyon ifadelerini belirler.

Misyonumuz

Necmettin Erbakan Üniversitesi'nin misyonu, Bilginin üretiminde insana ve çevreye faydayı esas alarak bilimsel etik ve evrensel değerleri temel alan, disiplinler arası çalışmaları ön plana çıkaran, ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlarla ilişkileri geliştiren, çeşitli proje ve etkinliklerle sanayi ve hizmet sektörleri ile arasındaki ilişkileri güçlendiren, eleştirel düşünme yeteneği kazanmış nitelikli bireyler yetiştiren üniversite olmak.

Vizyonumuz

Üniversitemiz katılımcı, farklılıklara saygılı ve özgürlükçü bir kurum kültürü içinde tüm paydaşlarımızın gereksinimlerine duyarlı olma prensibini esas alarak, araştırma ve eğitim alanındaki yenilikçi ve yol gösterici yaklaşımı ile öncülük yapan, özgün bilginin ortaya çıkarılmasını ve yayılmasını sağlayan, bilimsel kümelenme ile uluslararası bir referans noktası olmayı hedeflemektedir.

4.1.3 Temel Değerlerimiz

Ortak Akıl ve Katılımcılık: Çalışanlarının bireysel özellik ve ideallerini koruyarak her kademedeki yönetim süreçlerine katılmalarını sağlamak, tüm paydaşlarının görüş ve düşüncelerine değer vermek.

Şeffaflık: Yönetimsel faaliyetlerin tamamının kurum personelinin gözlemine açık biçimde gerçekleştirilmesi ve hesap verebilirlik; kurum içi iletişimin ve iletişim kanallarının sürekli açık olması; bireyler ve birimler arasında güven duygusunun korunması esastır.

Kurumsal Aidiyet: Üniversitemiz çalışanlarının ve öğrencilerinin memnuniyetini sağlamak, önemsemek, farklı fikir ve önerilere anlayış ile yaklaşarak yeni fikirlerin oluşumuna Zemin hazırlamak.

Yenilikçilik ve Girişimcilik: Yeni düşüncelerin ve girişimlerin faydalı, katma değeri yüksek ürün ve hizmetlere dönüşme süreçlerini desteklemek, multidisipliner çalışmaları teşvik etmek.

Çevreye Saygı ve Duyarlılık: Çevrenin korunması, sürdürülebilirliği ve iyileştirilmesi için öncü olmak.

Evrensel ve Toplumsal Değerlere Saygı: Üniversitemiz görev ve sorumlulukları çerçevesinde, çalışan ve tüm paydaşlar ile evrensel ve toplumsal değerlere saygılı ve duyarlı olmak.

Yerel ve Toplumsal Kalkınmaya Destek: Akademik bilgi birikimleri, küresel ve yerel konulara duyarlılığı ile yerel ve toplumsal kalkınmaya destek olmak, ülkenin gereksinimi olarak belirlenmiş öncelikli alanlara ağırlık vermek.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Üniversitemiz mevzuat hükümlerini kapsayan hizmetlerinden etkilenen iç ve dış paydaşlarını tanımlamış ve paydaşlarının beklentilerini belirlemiştir. Beklentilerin karşılanmasına yönelik faaliyetler beklentilerin analizi doğrultusunda planlanacaktır. Bu analizler dış paydaş memnuniyet anketi/toplantısı, beyin fırtınaları, akademik idari personel memnuniyet anketi, öğrenci memnuniyet anketi, dilek, öneri şikâyet sistemi sonuçlarının değerlendirilmesi ile yönetilecektir.



İlgili tarafların en önemlisi YÖK'tür. İhtiyaç ve beklentileri 2547 sayılı Kanunla belirlenmiştir ve gereği yapılmaktadır. İlgili tarafların şartları sözleşmeler ve yasal mevzuatlar ile belirlenmiştir. Bu şartlar yılda en az bir defa olmak üzere Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında gözden geçirilmektedir.

Üniversitemiz Stratejik Planında, paydaş analizi kapsamında üniversitemizin sunduğu ürün ve hizmetlerle paydaşlar ilişkilendirilmiştir. Paydaşların hangi ürün ve hizmetlerle ilgili oldukları ve beklentileri ile nasıl etkilendikleri ayrıntılı bir şekilde değerlendirilerek "Paydaş Ürün/Hizmet Matrisi" ile gösterilmiştir. Bu bilgiler Stratejik Plan Tablo 8 'de ayrıntılı bir şekilde gösterilmiştir.

Referanslar, Dokümanlar

- GN. FR-007 Paydaş Analizi Formu
- LS-003 İç ve Dış Paydaşlar Listesi
- PL-003 Necmettin Erbakan Üniversitesi Stratejik Planı

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemiz Rektörlüğü, atıf yapılan iç ve dış hususlar ile atıf yapılan ilgili tarafların şartlarını karşılamak amacıyla, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartlarına uygun bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuştur. Necmettin Erbakan Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, önlisans, lisans, lisansüstü eğitim öğretim faaliyetlerinin koordinasyonun sağlanması, uygulama ve araştırma merkezleri, koordinatörlük ve idari birimlerin hizmet sunumları ile **rektörlüğe bağlı idari faaliyetler** sunumu bu hizmet ve faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır.

Necmettin Erbakan Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, eğitim ve öğretim faaliyetleri, araştırma ve geliştirme faaliyetleri, toplumsal katkı faaliyetleri ve idari birimlerin hizmet sunumları ile bu hizmet ve faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır.

4.3.1. Uygulanabilir Olmayan Maddeler

Üniversitemiz kalite yönetim sisteminin oluşturulmasında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin aşağıda belirtilen maddeleri kapsam dışı bırakılmıştır.

Tablo 1: Kapsam Dışı Bırakılan Maddeler

Maddeler	Açıklamalar
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden ve ölçümlene zorunluluğu bulunan makine teçhizat olmaması sebebiyle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden dolayı bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.



4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

4.4.1. Genel

Necmettin Erbakan Üniversitesi kalite yönetim sistemini, TS EN ISO 9001:2015 standardı çerçevesinde, Üniversitemiz Stratejik Planına paralel olarak, prosesler arası etkileşimleri de içerecek şekilde oluşturur, uygular, sürekliliğini sağlar ve sürekli iyileştirir.

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi şartları gereği ihtiyaç duyulan prosesler için aşağıda belirtilen uygulamalar yapılmaktadır.

- Proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktıları hazırlanan proseslerde belirtilmiştir.
- Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemlerin (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) belirlenmiş ve uygulanmaktadır.
- Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar belirtilmiştir.
- Prosesler için yetki ve sorumlulukları belirtilmiştir.
- Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları belirtilmiştir.
- Prosesleri değerlendirmekte ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler belirtilmiştir.
- Prosesler ve Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirilmesi için gerekli işlemler yapılmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- LST-001 Doküman Ana Liste / Proses (Süreç) Listesi
- RA-001 Yönetim Tabanlı Risk Analizi
- RA-002 İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Analizi (NEÜ Rektrölük)
- RA-003 İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Analizi Önsöz

4.4.2. Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası

Üniversitemiz KYS şartlarına uygun olarak oluşturulan dokümanların planlı bir şekilde yürütülmesi için "Dokümantasyon Prosedürü"ne uygun dokümantasyon oluşturularak kayıtların muhafazası ve sürekliliği sağlanmıştır.

Referanslar, Dokümanlar

- PR-002 Dokümantasyon Prosedürü

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

NEÜ Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, NEÜ -KYS'nin oluşturulması için gerekli altyapının hazırlanması, uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekliliğin sağlanması için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini aşağıdaki somut kanıtlarla taahhüt etmektedir.



- Tüm üniversitede, öğrenci ve iç/dış paydaşların memnuniyetinin sağlanması için gerekli farkındalık ve bilinç düzeyinin artırılması ve kalite kültürünün yaygınlaştırılması için çaba harcar.
- Kalite Politikası oluşturmuş eksikleri yönünde revize etmiş ve bunu 5 yıllık Stratejik Planlarında ve internet sitesi üzerinden tüm paydaşlarla paylaşır.
- Tüm kurumsal görev, yetki ve sorumlulukları, iş tanımları ile belirler ve ilan eder.
- Kalite kültürünün yaygınlaştırmasında ivme kazandırmak amacıyla Rektörlüğe Bağlı Kurumsal Kalite Geliştirme Ve Akreditasyon Koordinatörlüğünü ve Kalite Komisyonunu kurmuştur.
- Her beş yılda bir Stratejik Plan oluşturur ve bu planda Misyon, Vizyon ve Temel Değerleri yayınlar.
- YÖK'ün her yıl istediği Kurumsal İç Değerlendirme Raporunu (KİDR) hazırlar.
- KYS'nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.

Referanslar, Dokümanlar

- 2021 Kurum İç Değerlendirme Raporu KİDR
- PL-003 Necmettin Erbakan Üniversitesi Stratejik Planı
- PR-005 Sürekli İyileştirme Prosedürü
- PR-001 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- O.Ş-001 Akademik Birimler Organizasyon Şeması
- O.Ş-002 İdari Birimler Organizasyon Şeması
- GT-001 Rektör Görev Tanımı

5.1.1. Genel

Mevcut yönetim ve idari sistemini, yöneticilerinin liderlik özelliklerini ve verimliliklerini ölçme ve izleme işlemi Akademik ve İdari Personele verilen memnuniyet anketlerinde idareciler ile ilgili olarak yöneltilen sorularla yapılmakta ve sonuçlar değerlendirilmektedir. Üniversite Rektörümüz, yönetimi etkin kılabilmek adına, katılımcı, etkileşimsel ve dönüşümsel liderlik anlayışını benimsemiştir.

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında tüm proseslerin sorumluları Proses Kartlarında açıkça belirtilmiştir. Daire Başkanı/Müdür/Birim Amiri/ ile Kurumsal Kalite Geliştirme ve Akreditasyon Koordinatörlüğü yetkilileri ve Kurumsal Yetkili sorumludur.

Referanslar, Dokümanlar

- Tüm Proses Kartları

5.1.2 Müşteri Odaklılık

Necmettin Erbakan Üniversitesi'nin eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir. Bu yapıdan dolayı "**Müşteri**" tanımı, Necmettin Erbakan Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen müşteri "**İç ve Dış Paydaş**" olarak kullanılmıştır. Necmettin Erbakan Üniversitesi, müşterisi olan öğrencilerin yanı sıra vatandaş, kurum, kuruluş ve paydaşlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, Necmettin Erbakan Üniversitesi paydaşlarının beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir.



- ✓ Üniversite, öğrenci odaklılık ile ilgili olarak aşağıdakileri bizzat yerine getirerek liderlik ve taahhüdünü göstermektedir,
- ✓ Öğrenci ihtiyaçlarının ve yasal şartların belirlenmiş, anlaşılabilir, düzenli olarak karşılanması,
- ✓ Hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile memnuniyetinin artırılması için yeteneğin belirlenmesi,
- ✓ Öğrenci talep, şikâyet ve önerilerini farklı araçlar ile toplanarak gerekli düzeltici faaliyetlerin düzenlenmesi,
- ✓ İç ve dış paydaş görüşlerine kalite güvence sisteminde bütüncül bir yaklaşımla; eğitim, araştırma ve idari süreçler konusunda başvurulması,
- ✓ Öğrenci memnuniyet anketi düzenlenmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme planlarının yapılması,
- ✓ Çalışan memnuniyet anketi düzenlenmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme planlarının yapılması,
- ✓ Paydaş memnuniyetinin artırılmasına yönelik memnuniyet anketi düzenlenmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme planlarının yapılması.

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Necmettin Erbakan Üniversitesi Kalite Politikası, üst yönetim tarafından Üniversitemizin amaç ve bağlamına uygun, stratejik yönünü destekleyen, misyon ve vizyona kaynak sağlayacak prensipte belirlenmiş ve yürürlüğe alınmıştır. Kalite politikası, uygulanabilir şartların yerine getirilmesi ve sürekli iyileştirme için taahhüt içermektedir.

- ✚ Yüksek öğretim ile ilgili evrensel değerlere, akademik özerkliğe ve paydaşlarının haklarına saygılı,
- ✚ Sürdürülebilirlik anlayışı içinde eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal faaliyetlerin içeriğini ve kalitesini sürekli iyileştirmeyi temel alan,
- ✚ Değişen ve beklenmedik iş ve eğitim koşullarına hızla uyum sağlama becerisine sahip,
- ✚ Kalite sistem şartlarına ve yasal şartlara uygun,
- ✚ Eğitim-öğretimde öğrenci odaklı, bütüncü eğitim yaklaşımı ile yeni öğrenme-öğretme yöntem ve teknikleri kullanılarak öğrencilerin entelektüel, profesyonel ve sosyal/kültürel gelişimlerine katkıda bulunan,
- ✚ Eğitimde sınırların kalktığı uluslararası düzeyde, yüksek kalitede akademik standartlara ulaşmış uluslararası eğitimi destekleyen,
- ✚ Araştırma-geliştirme faaliyetlerinde sanayi ve iş dünyası ile etkileşimi artırarak ve yenilikçi girişimleri destekleyerek ulusal ve uluslararası nitelikli projeler ve yayınlar üreten,
- ✚ Sosyal ve kültürlerarası yeteneklerini geliştirerek mezunların iş hayatında rekabet gücünü artıran,
- ✚ Her bir karar ve çözüm sürecine paydaşları etkin olarak dahil eden ve paydaş memnuniyetini en üst düzeyde tutan,
- ✚ Bölgesel kalkınmaya ve toplumsal ihtiyaçların karşılanmasına yönelik katkı sağlayan,
- ✚ Ulusal ve uluslararası düzeyde kültürel, sosyal, ekonomik ve sanatsal birikime katkı sağlayan,



- ✚ Çalışan memnuniyeti ve bağlılığını sağlamak üzere takım ruhunu canlı tutan, çalışan onuru ve huzuruna uygun çalışma ortamını sağlayan, bunu etik değerlerle/insan haklarıyla karşılayan ve yasal çerçevelere dayandıran,
- ✚ Uluslararası kalite standartlarında tam tanınmanın sağlandığı tüm paydaşlarla işbirliği içinde, eğitimde tüm uluslararası uygulamaları şeffaflık ve etkili bir şekilde destekleyen ve uygulayan, her bağlamda tutarlılığı sağlayan uluslararası ölçü ve ölçütleri esas alan,
- ✚ Yönetimde adil, şeffaf, hesap verilebilir ve etkin, performans odaklı bir yönetim anlayışına sahip,
- ✚ Tüm süreçlerin etkililiğini ve verimliliğini artıran çalışmalar yapan, dünya çapında bir üniversite olmaktır.

Referanslar, Dokümanlar

- PO-001 Kalite Politikası

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Üniversitemiz Kalite Politikasının kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirlik ve anlaşılabilirliğini sağlamak için “Kalite El Kitabı” hazırlanmış ve verilen eğitimlerle tüm personel tarafından benimsenmesi, içselleştirilmesi ve anlaşılması sağlanmıştır. Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri arkadaşlarımıza verilen eğitimler ile web ortamında paylaşılarak duyurulmaktadır. Kalite Politikasının, kurum içerisinde personelimiz tarafından özümsemiğini, anlaşıldığı ve uygulandığı yapılan iç tetkiklerde kontrol edilir. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- PL-001 İç Tetkik Planı
- PL-008 Eğitim Planı
- PO-001 Kalite Politikası
- Misyon, Vizyon
- PR-001 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- GN.FR-002 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı Formu

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kalite Yönetim Sisteminin, bu standardın şartlarının uygunluğunun güvence altına alınması, geliştirilmesi, etkinliğinin devamının sağlanması, raporlanması, hizmet odaklılığının güvence altına alınması, bütünlüğünün ve sürekli iyileştirilmesi için Üniversitemizde Kalite Komisyonu oluşturulmuştur. Birimlerde kalite süreçlerinde görev alan, Kalite Koordinatörü ve Birim Kalite Sorumluları mevcuttur.

Necmettin Erbakan Üniversitesi üst yönetimi, kurumsal görev, yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi amacıyla görev tanımlarını ve organizasyon şemalarını oluşturmuştur. Birimler içerisinde görevli olan tüm personellerin sorumlulukları, yetkileri ve yeterlilikleri belirlenmiş olup vekâlet atamaları yapılmış, ast üst ilişkileri belirtilmiştir. Görev tanımları paydaşlarımız ile hem Üniversitemiz Kurumsal Kalite Geliştirme ve Akreditasyon Koordinatörlüğü web sayfasında hem de birimlerin web sayfalarında yayınlanmak suretiyle paylaşılmıştır.



T.C
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

DOKÜMAN NO: KEK-001

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ: --



Referanslar, Dokümanlar

- Görev Tanımları
- Organizasyon Şemaları
- NEÜ Mevzuatları (Her birimin kendi web sayfasında bulunmaktadır)
- www.mevzuat.gov.tr
- www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat

6. Planlama

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1.

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi planlanırken, tüm birimler ayrı ayrı, iç ve dış hususlara ile ilgili tarafların gereksinimlerini ve beklentilerini göz önüne alarak, KYS'nin istenilen sonuçlara ulaşması için güvence verecek şekilde, faydalı, olumlu etkilerini arttırıp, istemeyen etkilerini önlemek veya azaltmak ve iyileştirilmesini sağlamak için risk ve fırsatları sistematik olarak belirler.

Referanslar, Dokümanlar

- PL-009 Üniversitemiz İç Kontrol Eylem Planı
- PL-002 STRATEJİK YÖNÜNE VE AMACINA ETKİ EDEN İÇ VE DIŞ KONULAR
- PL-009 Necmettin Erbakan Üniversitesi Stratejik Planı

6.1.2.

Üniversitemiz, risk ve fırsatların ele alınmasına yönelik faaliyetleri hizmetin uygunluğuna olan potansiyel etkileri ile orantılı olarak ele alır. Üniversitemizde risk analizi için risk kriterleri oluşturulmuş, tekrarlanan riskler için geçerli ve karşılaştırılabilir sonuçlar üretmesi için yöntemler belirlenmiştir. Risklerin analizi sonucunda risk seviyeleri belirlenmiş ve bu risklere ilişkin önlemler risk analizi içerisinde belirlenmiştir.

Necmettin Erbakan Üniversitesi bünyesinde sistematik olarak Stratejik Plan çalışmaları kapsamında kurumun güçlüye zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden "GZFT/SWOT Analizi" gerçekleştirilir. Yapılan analiz sonucunda belirlenen fırsatlar Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilip karara bağlanmaktadır. Alınan kararlar, yeni uygulamaların benimsenmesine, yeni faaliyet alanların açılmasına, yeni paydaşlara hitap edilmesine, ortaklık anlaşması ve yeni akreditasyonların yapılmasına, yeni teknolojilerin ve Üniversitemiz veya paydaşların ihtiyaçlarını karşılayacak istenen ve uygulanabilir diğer olasılıkların kullanılmasına yol açabilir.

Referanslar, Dokümanlar

- PL-002 STRATEJİK YÖNÜNE VE AMACINA ETKİ EDEN İÇ VE DIŞ KONULAR
- Necmettin Erbakan Üniversitesi Stratejik Planı
- PL-009 İç Kontrol Eylem Planı



6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama

6.2.1.

Üniversitemiz üst yönetimi tüm birimlerin, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, ölçülebilir, izlenebilir, uygulanabilir şartları dikkate alarak, Üniversitemiz Kalite Politikası ile uyumlu ve ilgili tarafların memnuniyetini arttırmaya yönelik kalite hedeflerini belirler ve bunları izler. Kalite hedefleri belirlenirken yasal şartlar, Üniversitemiz Stratejik Planı ve diğer KYS dokümanları dikkate alınır.

6.2.2.

Necmettin Erbakan Üniversitesi üst yönetimi, bir önceki dönemin belirlenen Kalite Hedeflerini, Yönetim Gözden Geçirmesi Toplantısı'nda görüşerek hedeflerin ulaşılma durumu görüşür. Yapılan toplantı neticesinde, sapma belirlenen hedefler için planlanan faaliyetlerden, kimlerin sorumlu olacağı, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçların nasıl değerlendirileceği karara bağlanır. Bir sonraki dönemin hedefleri aynı şekilde bu toplantıda görüşülerek üst yönetim tarafından onaylanır. Hedefler takip edilerek, gerekiyor ise güncelleştirilir.

Referanslar, Dokümanlar

- GN.FR-151 Kalite Faaliyet Hedefleri Formu
- GN.FR-002 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı Formu
- PR-001 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)
- Yıllık Faaliyet Raporları

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek tüm değişikliklerin süreçlere etkisi, değerlendirilerek, değişiklikler planlı olarak yapılmakta ve gerekli güncellemeler gerçekleştirilmektedir. Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

- **Minör Değişiklikler ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminde ortaya çıkan, sistemin bütünü etkilemeyen, organizasyonel yapıda büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir. (Süreç iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltme/düzeltilici faaliyetler gibi...) Minör değişikliklerin planlaması ve uygulaması KYS süreçleri ile tanımlanmış ve uygulanmaktadır.
- **Majör Değişiklik ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminin bütününe etkisi olan değişikliklerdir. (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler gibi...)

Majör değişikliklerin planlaması Değişiklik Plan ve Takip Formu ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim Formu doldurarak bir üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikten sorumlu olan birimler ve Kalite Koordinatörlüğü ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Kalite Koordinatörlüğü sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

Referanslar, Dokümanlar

- GN.FR-157 Değişiklik Plan ve Takip Formu



7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

NEÜ Rektörlüğü;

- Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için,
- Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin arttırılması için, gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin etmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- Satın Alma İş Akışları

7.1.2. Kişiler

Üniversitemiz bünyesinde Kalite Yönetim Sisteminin kurumsallaşması ve devamlılığının sağlanması adına "Kurumsal Kalite Geliştirme ve Akreditasyon Koordinatörlüğü" kurulmuştur. Sistemin sağlıklı işlemesi için, planlama ve örgütlenme faaliyetleri kapsamında gerekli programlar düzenlenmiş ve görevlendirmeler yapılmıştır.

Üniversitemiz organizasyon şeması içerisinde yer alan tüm birimlerde kalite yönetim sisteminin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli nitelikte çalışan istihdamı sağlanmış, çalışanların görev yetki ve sorumlulukları, ast üst ilişkileri görev tanımlarında ayrıntılı olarak dokümanite edilmiştir.

Üniversitemiz personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmekte ve ilgili kurumlar tarafından Üniversitemize tahsis edilen atama izni sayıları dikkate alınarak yapılmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- DKK-002 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- DKK-004 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
- DKK-010 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Personel Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- www.mevzuat.gov.tr
- NEÜ Üniversitesi Mevzuatları Her Birimin Kendi Web Sayfasında
- www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat
- Organizasyon Şeması
- Görev Tanımları

7.1.3. Altyapı

Üniversitemizde, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, proseslerin işletilmesi, hizmetlerin devamlılığının sağlanması için gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş, karşılamış ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli iş ve işlemleri yapmaktadır.



Altyapı; binaları, ilgili tesisleri, donanım ve yazılım dâhil makine teçhizatları, taşıma kaynaklarını(destek hizmetlerini), bilgi ve iletişim teknolojisini kapsar.

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasında sürekliliğin sağlanması ile takibi ve planlanması iş ve işlemleri aşağıda belirtilen birimlerce yapılmaktadır.

- Bakım ve onarım hizmetleri Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı ile İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığına,
- Bilgi ve bilişim standardında hizmet alt yapısı sağlanması Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığına,
- Sağlık ve spor hizmetleri alt yapısı ise Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığına,
- Alt yapı strateji, bütçe planlama ve finansal destek hizmetleri ise birimlere ile Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına,

Üniversitemiz birimlerinde kullanılan yazılımlar Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından takip edilmekte olup, birimin web sayfasında yayınlanmakta ve kullanılma sunulmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- www.mevzuat.gov.tr
- Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı İş Akış Şemaları
- İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları
- NEBİS (Servis Talep İstekleri)

7.1.4. Proseslerin İşletimi için Ortam

Necmettin Erbakan Üniversitesi, proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğunun sağlanması amacıyla, gerekli olansosyal, fiziksel, psikolojik ve çevresel çalışma ortamı ihtiyaçlarını belirlemiş, temin etmiş ve devamlılığı konusunda gerekli çalışmaları yapmış/yapmaktadır.

Çalışma ortamlarının uygunluğunun ve devamlılığının sağlanmasına ilişkin kalite dokümanları tanımlanmış olup Üniversitemiz İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğünün denetimleri ile Üniversitemiz Sağlık Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı bünyesinde görevli psikolog tarafından yapılan öneriler neticesinde risk analizleri yapılarak fiziksel, çevresel, sosyal psikolojik etkenlere karşı iyileştirmeler yapılmaktadır.

Çalışma ortamlarının fiziksel, sosyal ve psikolojik şartları, paydaş memnuniyet anketleri, istek şikâyet, öneri talepleri, yapılan toplantı ve beyin fırtınası şeklinde izlenmekte ve gerekli iyileştirmeler ayrıca yapılmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar



- GN.FR-002 Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı ve Yönetmelikleri
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı İş Akışları
- NEBİS (Servis Talep İstekleri)
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak bu kitabın 4.3.1 Maddesinde tanımlanmıştır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Üniversitemiz kurumsal hafızasının oluşmasına hizmet eden en önemli faktör kurumsal bilgidir. Kurumsal bilgi kurumumuza ait olup, genellikle tecrübe ile kazanılmıştır.

Necmettin Erbakan Üniversitesi, etkinliğini arttırmak, paydaş memnuniyetini en üst düzeyde tutmak, başarıyı yakalamak için ihtiyaç duyulan bilgiyi iç ve dış kaynaklardan edinilen bilgiler olarak tayin etmektedir. Bunun için ihtiyaç duyulan en uygun alt yapı ve teknolojiyi, faaliyet alanlarının işlemesi için hangi bilgilerin gerekli olduğunu belirlemiştir.

Üniversitemiz bilgiye önem veren, takdir eden, bilginin paylaşıldıkça büyüdüğünü ve değer kazandığını görebilen ve bilgiyi paylaşanları ve etkili kullananları ödüllendiren bir yapıya sahiptir.

Necmettin Erbakan Üniversitesi, değişen ihtiyaçları ve eğilimlerini el alırken, mevcut bilgi birikimini dikkate alarak ve ihtiyaç duyulan gerekli güncellemeleri nasıl yapacağını ve bunların kurumsal yapısı içerisinde nasıl paylaşılacağını belirler ve kurumsal yapı içerisinde tüm paydaşlarımızın ulaşabilmesi için web sayfasında paylaşır.

Kurumsal bilgi için iç ve dış kaynaklar;

- a) İç Kaynaklar: Fikri mülkiyet, çalışanların yetkinlik, deneyim, birikim ve tecrübelerden kazanılan bilgi, geçmiş dönemlerdeki başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümante edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, proses ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları.
- b) Dış kaynaklar: Standartlar, akademik çevreler, konferanslar, müşteri ve dış tedarikçilerden toplanan bilgi.

Referanslar, Dokümanlar

- GN.FR-002 Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı
- GN.FR-004 Düzeltici Faaliyet Formu
- GN.FR-153 Düzeltici Faaliyet İzleme Çizelgesi Formu



7.2. Yetkinlik

Üniversiteniz Kalite Yönetim Sisteminin, performansını ve etkinliğini etkileyen çalışanların, uygun eğitim, öğrenim veya işin yapısı gereği sahip olması gereken nitelikler ve tecrübe birimleri yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak tespit edilmiş olup görev tanımları ile dokümanite edilmiştir.

Kalite Yönetim Sisteminin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemler alınarak eğitim almaları sağlanmaktadır. Eğitimlerin etkinliği, sınav, sertifika gözlem, anket vb. birimlerin kullanılması suretiyle belirlenmekte ve kayıtlar muhafaza edilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- Görev Tanımları
- GN.FR-158 Hizmet İçi Eğitim Katılım Formu
- www.mevzuat.gov.tr

7.3. Farkındalık

Üniversitemiz bünyesinde çalışan kişilere, aşağıda belirtilen konular hakkında yılda en az bir kere önceden planlanan bir zamanda kendilerinin farkındalığını artırmak için birim Kalite Yönetimi Komisyonları tarafından bilgilendirme eğitimleri verilmektedir/verilecektir.

- a) Kalite Politikası,
- b) Kalite Hedefleri,
- c) KYS Dokümantasyonları
- d) İyileştirilmiş performansın faydaları dâhil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- e) Kalite Yönetim Sisteminin şartlarının yerine getirilmemesinin etkileri,
- f) Necmettin Erbakan Üniversitesi Stratejik Planı

Referanslar, Dokümanlar

- GN.FR-158 Hizmet İçi Eğitim Katılım Formu
- NEÜ Üniversitesi Stratejik Planı
- **EĞİTİM FAALİYETLERİ PROSEDÜRÜ EKLE**
- **EĞİTİM PLANI EKLE**

7.4. İletişim

Üniversitemizde, hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi sağlamak için;

- ✓ İletişim Panoları
- ✓ Kurumsal Elektronik Posta
- ✓ Sosyal Medya
- ✓ Telefon - Faks
- ✓ Hizmet İçi Eğitimler
- ✓ YGG Toplantıları



- ✓ Yüz Yüze Görüşmeler
- ✓ Elektronik Bilgilendirme Yönetim Sistemi (EBYS)
- ✓ Üniversite Web Portalleri
- ✓ Mobil Uygulamalar
- ✓ Dilek, Öneri ve Şikâyet almaya yönelik araçlar gibi yöntemleri kullanılmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- NEÜ Üniversitesi Web Sayfası/Kalite Birimi Web Sayfası
- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- **PR-054 BİLGİ İŞLEM İletişim Prosedürü**
- **PR-18 KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ EKLE**
- EBYS

7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Necmettin Erbakan Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 Standardında istenen doküman edilmiş bilgi, Üniversite tarafından, kalite sisteminin etkinliği için gerekli olduğu belirlenen doküman edilmiş bilgiyi içermektedir. Kalite Yönetim Sistemleri dokümanları “Dokümantasyon Prosedürü” ve “Arşiv Prosedürü” tanımlanmış olup, “Doküman Ana Liste” ile takip edilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- PR-002 Dokümantasyon Prosedürü
- LS-001 Doküman Ana Liste
- PR-010 Arşiv prosedürü

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında doküman edilen bilgilerin oluşturulması ve güncellenmesi “Dokümantasyon Prosedürü” ile tanımlanmıştır. Dokümanlar oluşturulurken, tanımlamalar ve açıklamalar ile format örnekleri ilgili prosedür ile ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Dokümanların uygunluk ve yeterlilikleri için gözden geçirme ve onaylanması Üniversitemiz Kurumsal Kalite Geliştirme ve Akreditasyon Koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır.

7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

7.5.3.1. Necmettin Erbakan Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 standardı gereği doküman edilmiş bilgileri, ihtiyaç olduğu yer ve zamanda, kullanım için hazır ve uygun olduğunu, yeterli düzeyde olduğunu “Arşiv Prosedürü” ve “Uygunsuzluk ve Düzenleyici Faaliyet Prosedürü” ile sağlamaktadır.

7.5.3.2. TS EN ISO 9001:2015 standardı gereği doküman edilmiş bilgilerin, dağıtımı, erişimi, bulunması, yayınlanması ve kullanımı, okunabilirliğinin korunması dâhil, depolama ve koruma ile değişikliklerin kontrolü, muhafaza ve elden çıkar, arşivleme işlemleri “Dokümantasyon Prosedürü” ile



T.C
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

DOKÜMAN NO: KEK-001

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ: --

“Arşiv Prosedürü”nde belirlen şartlar göre yapılır.



Referanslar, Dokümanlar

- PR-002 Dokümantasyon Prosedürü
- PR-010 Arşiv Prosedürü
- LS-001 Doküman Ana Liste

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Necmettin Erbakan Üniversitesi, faaliyet alanları kapsamında sunduğu hizmetlerin, etkin şekilde gerçekleştirilmesi için, öncesinde gerekli planlamalarını yapar, uygular ve bunların kontrol faaliyetlerini yerine getirir. Operasyonel olarak planlanan ve kontrol faaliyetleri yapılacak hizmetler, tüm eğitim, öğretim ve araştırma geliştirme proseslerini kapsar.

Üniversitemiz, her eğitim, öğretim yılı başlamadan önce eğitim, öğretim faaliyetleri kapsamında, akademik takvimi planlar ve yayınlar. Akademik takvim planlanırken hizmetlerin aksatılmadan yürütülmesi için tüm etkenler dikkatle incelenir (diğer kurum ve kuruluşların programları, resmi tatil günleri vb.). Öngörülemez sapmalar düzeltici faaliyetler kapsamında ele alınır, yeni planlamalar ve kontroller yapıldıktan sonra yayınlanır.

Eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerinin planlanması ve kontrolü ilgili mevzuatlar ile yasalar çerçevesinde planlanır, kontrolü yapılır. Hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet için süreçler planlanmış ve prosedürler, iş akışları, talimatlar, formlar ve kılavuzlar hazırlanmış olup kurumsal yapı içerisinde gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılmıştır.

Üniversitemizde planlanan eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetleri ile planlarda meydana gelen değişiklikler, değişikliklerin sonuçları ve olumsuz etkilerini azaltmak için tüm prosesler “Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında” kontrol edilip gözden geçirilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- İş Akış Şemaları
- www.mevzuat.gov.tr
- Akademik Takvimler

8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar

8.2.1. Müşteri ile İletişim

Necmettin Erbakan Üniversitesi'nin faaliyetlerine ilişkin bilgiler üniversitemizin web sayfasından duyurulmaktadır. Ayrıca afiş ve broşürlerle de gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Öğrencilerimiz ve paydaşlarımızdan gelen talepler, şikâyet ve öneriler web sitesinde yer alan “Rektöre Yaz” sayfasındaki form ile yapılabilmektedir. Bu bildirimler toplanmakta ve analiz edilmektedir. Analiz sonucunda iyileştirme çalışmaları gerekiyorsa gerekli iyileştirmeler de yapıлып kayıt altına alınıp saklanmaktadır.



Referans Dokümanlar

- Bilgi İşlem Prosedürleri
- PR-010 Arşiv Prosedürü
- Rektöre Yaz (<https://www.erbakan.edu.tr/rektore-yaz>)

8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

Necmettin Erbakan Üniversitesi'nde öğrencilere sunulan hizmet şartlarının tayin edilmesinde uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarıyla birlikte uygulanabilir diğer şartlar tanımlanmıştır. Bu şartların karşılanması ile ilgili süreçler belirlenmiş ve performans göstergeleri ile izlenmektedir.

Referans Dokümanlar

- YÖ-011 NEÜ Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- YÖ-013 NEÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

8.2.3.1. Üniversitemizin ana faaliyet alanı, ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde YÖK tarafından belirlenmiştir. Üniversitemiz, faaliyet alanı dâhilinde verdiği hizmetlere ait tanımladığı tüm şartları yerine getirebilecek nitelikte kaynaklara sahiptir.

Üniversitemize faaliyet alanına giren, yapmayı taahhüt ettiği hizmetlerden faydalanmak isteyen paydaşlar ile paylaşılan ilgili tüm hizmet şartları her tercih dönemi ve her yeni eğitim, öğretim dönemi başlangıcından önce Üniversitemiz tarafından gözden geçirilip kontrol edilir. Şartlarda tanımlanan kriterlerden farklılık varsa bunların giderilmesi hususunda gerekli çalışmalar ve düzenlemeler yapılır.

Referanslar, Dokümanlar

- İdari Birimleri İş Akış Şemaları
- Üniversitemiz Senato Kararları
- Üniversitemiz Yönetim Kurulu Kararları
- DKK-002 2547 Yüksek Öğretim Kanunu
- DKK-010 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- PR-004 Uygunluk ve Düzenleyici Faaliyet Prosedürü

8.2.3.2. Üniversitemizin gözden geçirme sonuçları ile hizmetler için ortaya çıkan yeni şartları dokümante etmekte bunların muhafazasını sağlamaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- Üniversitemiz Senato Kararları
- Üniversitemiz Yönetim Kurulu Kararları
- PR-010 Arşiv Prosedürü



8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

Üniversitemiz hizmet şartlarının değişmesi durumunda, ilgili dokümanite edilmiş bilgi gerektiğinde revize edilmekte ve paydaşlara bu değişen şartlar hakkında bilgi verilmektedir. Bilgilendirme EBYS, sms, kurumsal eposta, web sayfası aracılığı ve toplantılar ile yapılmaktadır.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirmesi

Bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak bu kitabın 4.3.1 Maddesinde tanımlanmıştır.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Necmettin Erbakan Üniversitesinde satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir. Satın alma ihtiyaçları, ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversite bütçesi oluşturulmaktadır. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak “Kamu İhale Mevzuatı” kapsamında yapılmaktadır. Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

Üniversitemiz faaliyet alanına giren hizmetlere yönelik olarak ihtiyaçların dışarıdan tedarik edilmesi, hazırlanan iş akışları doğrultusunda gerçekleştirilir. Dışardan tedarik edilecek satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasalara çerçevesinde gerçekleştirilmesi esastır.

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemiz bütçesi dâhilinde, dışardan tedarik etmeyi planladığı ürün ve hizmetler için, ürün ve hizmet bilgisi ile istenilen şartları içeren, ilgili yasalara uygun bilgileri dokümanite ederek önceden belirler ve yapılacak tedarik yöntemine uygun şartnameler hazırlar ve duyurur. Şartnameye(lere) göre ilgili komisyonca değerlendirilen ürün ve hizmetler uygun ise kabul edilip sisteme dâhil edilir, uygun değil ise red edilerek tedarikçiye teslim edilir. Tedarik sürecine dâhil olan tedarikçiler öncesinde Kamu İhale Kurumun ilgili uygulamasından durum sorgulaması ile kontrol edilir.

8.4.3. Dış Tedarikçi için Bilgi

Üniversitemiz tedarik edilecek ürün ve hizmetleri tedarik etmeden önce, bunları nasıl temin edeceğine dair yöntemleri, ihtiyacına uygun şekilde ürün, hizmete ait şartname(leri) hazırlar. Şartnameler ürün veya hizmete ait detaylı bilgileri içerir.

Üniversitemiz, tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Kamu İhale Kanununda belirtildiği şekilde yapılır. Tedarikçi performansları, kurum ile etkileşimleri yılda en az 1 kere faaliyet türüne göre ilgili “*Tedarikçi Firma Değerlendirme Formu*” kullanılarak değerlendirilip “*Tedarikçi Firma Listesi*”ne kaydedilir.



Referanslar, Dokümanlar

- DKK-017 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- DKK-018 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Satın Alma İş Akışları
- LS-008 Tedarikçi Firma Listesi
- GN.FR-117 Tedarikçi Değerlendirme Formu

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Necmettin Erbakan Üniversitesi'nde sunulan hizmetler için kullanılan ve temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır. Birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Başvuru ile ilgili tüm evraklar saklanarak muhafaza edilir. Hizmetlerin şartlara uygunluğunu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/ler (ilgili birim sorumluları) ve ilgili faaliyetler doküman olarak edilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- PR-007 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü
- PR-032 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Plan Prosedürü
- PR-002 Dokümantasyon Prosedürü
- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Necmettin Erbakan Üniversitesi sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini, benzersiz bir kodlama sistemi ile numaralandırma yapmak suretiyle, aşağıda belirtilen şekillerde yapmaktadır.

- a) Tüm yazışmalar (gelen ve giden evrak) EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmakta,
- b) Öğrencilerimizin izlenebilirliği OBS Sistemi, öğrenci telefon numarası, diploma numarası ve T.C. Kimlik Numarası ile yapılmakta,
- c) Personelin izlenebilirliği, kurum sicil numarası ile yapılmakta,
- d) Araç, gereç ve ekipmanların izlenebilirliği demirbaş numarası ile yapılmakta,
- e) Eğitim, öğretim programlarının izlenebilirliği Ders Bilgi Paketleri Sistemi ile yapılmakta,
- f) Toplumsal hizmetler (eğitimler), sertifika veya katılım belgesi numarası ve EBYS yazışmaları ile yapılmakta,
- g) Satın alma hizmetleri MYS üzerinden numaralandırılmakta ve izlenmekte,

Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini ve kontrolünü oluşturduğu veya oluşturulan web alt yapı sistemleri ile takip edilmektedir. Bu sistemlere ait bilgiler belirli aralıklar ile Üniversitemiz



tarafından veya ilgi kurum/kuruluşlar tarafından yedeklenerek saklanmakta ve muhafaza edilmektedir.

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Necmettin Erbakan Üniversitesi, hizmet alanları dâhilinde edindiği öğrencilere ait mülkiyetin korunması ve güvenliğini ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde sağlamak ve ayrıca hassasiyet göstermektedir.

Üniversitemiz, öğrencilerin bilgilerinin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli tedbirleri almış ve bunlar Kalite Yönetim Sistemi içerisinde tanımlamıştır. öğrencilere ait mülkiyetler aşağıda belirtildiği gibidir.

Öğrencilerin mülkiyet hakları; kişisel bilgileri ile kendilerine ait var olan veya sonradan oluşturulan belgeleri kapsar. Üniversitemizde dış tedarikçiye ait bir mülkiyet yoktur.

Referanslar, Dokümanlar

- İş Akışları
- www.mevzuat.gov.tr
- Her birimin kendi web sayfasında yer alan Mevzuatları
- www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat
- PR-010 Arşiv Prosedürü

8.5.4. Muhafaza

Necmettin Erbakan Üniversitesi'ne kayıtlı tüm öğrencilere sunulan hizmet çıktıları dosyalanarak uygun şartlarda güvence altına alınarak tanımlanan sürelerde ve yerlerde muhafaza edilmektedir. Hizmetler neticesinde ortaya çıkan veya elde edilene belge ve dokümanlar elektronik ortamda ve ilgili birim depolarında "Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği" kapsamında depolanır, taşınır, geri dönüşüme kazandırılır veya bertaraf edilir.

Referanslar, Dokümanlar

- PR-010 Arşiv Prosedürü
- DKY-026 Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Necmettin Erbakan Üniversitesi'ne kayıtlı tüm öğrencilerin mezun olduktan sonra öğrencilikleri ile ilgili bilgiler ve belgeler muhafaza edilmektedir. Mezuniyetten sonra transkript ve mezuniyet belgesi gibi belgeleri talep etmeleri durumunda yeniden çıkarttırabilmektedirler.

Referanslar, Dokümanlar

- PR-032 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Plan Prosedürü
- PR-007 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü



- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemizde, hizmetlerimizin şartlara uygunluğunu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla; gerek üst yönetim, gerekse bölümler düzeyinde yapılan toplantılarla değişiklikler gözden geçirilmekte ve kontrol edilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- PR-032 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Plan Prosedürü
- PR-007 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü
- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

Üniversitemiz, kayıt tarihlerini, ders başlangıç, bitiş tarihlerini ve sınav tarihlerini içeren akademik takvimlerini hazırlar, her eğitim öğretim yılından önce yayımlar. Eğitim ve öğretim faaliyetleri akademik takvimlerde planlandığı şekilde icra edilir.

Eğitim, öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu yapılan sınavlar ile ölçülmektedir. Sınavlar, ders geçme, kayıt yenileme, mezuniyet öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin usul ve esaslar ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır.

Üniversitemizde sunulan hizmetleri onaylayan kişi/kişiler için izlenebilirlik, UBYs, EBYS ile ıslak imzalı dokümanlar ile sağlanmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- Akademik Takvimler
- Mevzuatlar (Her birimin kendi web sayfasında)

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

8.7.1.

Üniversitemizde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

8.7.2

Üniversitemiz, hizmetin sunumu sırasında ve yapılan kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzlukları belirler. Belirlenen uygunsuzluklar için her aşamada en uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir. Uygun olmayan faaliyetlerin izlenmesinden ve kontrolünden tüm akademik ve idari birim yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Uygun olmayan faaliyetler ile bunlar için yapılan düzeltici faaliyetler Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.



T.C
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

DOKÜMAN NO: KEK-001

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ: --



Referanslar, Dokümanlar

- PR-004 Uygunsuzluk ve Düzenleyici Faaliyet Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Kalite performansının üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Stratejik hedeflere ulaşmanın izlenmesi Faaliyet Raporları ile sağlanmaktadır. Kuruluşun Bağlamında belirtilen süreçler belirlenen sıklıkta ve zamanda kontrol edilmektedir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- PR-002 Dokümantasyon Prosedürü
- PR-010 Arşiv Prosedürü
- PR-004 Uygunsuzluk ve Düzenleyici Faaliyet Prosedürü
- PR-003 İç Tetkik Prosedürü

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Üniversitemiz, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığına dair algılarını, belirli aralıklar ile yapmış olduğu beyin fırtınası, toplantılar, yüz yüze görüşme ile izlemektedir. Üniversitemiz sunmuş olduğu hizmetlerin müşteriler tarafından talep edilen şartları karşılayıp karşılamadığını müşteri memnuniyetini göz önünde bulundurarak takip eder.

Paydaşların memnuniyet düzeyleri yılda en az bir kere ölçülmek suretiyle ve izlenir, görüşülür ve raporlar. Tespit edilen memnuniyetsizlikler ile ilgili, üst yönetimin kararları doğrultusunda düzeltici, önleyici ve iyileştirici faaliyetler başlatılır ve sonuçlar izlenip raporlanarak kayıt altına alınır.

Üniversitemiz ayrıca kurmuş olduğu "Rektöre Yaz" aracılığı ile paydaşların beklentilerinin karşılanması yönünde istek, öneri ve şikâyetlerini 7/24 gerçekleştirmesini mümkün kılmaktadır. Rektöre Yaz üzerinden yapılan müracaatlar üst yönetim kanallarına ulaştırıldıktan sonra en kısızamanda geri dönüş yapılmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- Necmettin Erbakan Üniversitesi Mevzuatları (Her birimin kendi web sayfasında)
- Rektöre Yaz (<https://www.erbakan.edu.tr/rektore-yaz>)



9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

KYS etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek, eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğunu göstermek, KYS uygunluğunu sağlamak ve KYS etkinliğini sürekli iyileştirmek için ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri oluşturulmuş ve uygulanmaktadır. Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla;

- ✓ Kalite İç Tetkik Sonuçları
- ✓ Memnuniyet Anketlerinin Sonuçları
- ✓ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler
- ✓ Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına veri teşkil eder.

Referans Dokümanlar

- PR-003 İç Tetkik Prosedürü
- PR-004 Uygunsuzluk ve Düzenleyici Prosedürü

9.2. İç Tetkik

9.2.1.

Üniversitemiz, uygulamakta olduğu Kalite Yönetim Sisteminin, ilgili standarda ve mevzuat/mevzuatlara uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini, takibini ve devamlılığını, hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığını belirlemek için planlı aralıklarla iç tetkikler yapar.

9.2.2.

Üniversitemizde iç tetkikler üst yönetim tarafın atanmış, bağımsız tarafsız ve uzman personel tarafından yapılır. İç tetkik ve değerlendirme faaliyetleri “İç Tetkik Prosedürü” dikkate alınarak yapılır. Denetleme programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması, uygun düzeltmeler ve düzeltici, iyileştirici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, kayıtların muhafaza edilmesi ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referanslar, Dokümanlar

- PR-003 İç Tetkik Prosedürü
- PR-004 Uygunsuzluk ve Düzenleyici Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Üniversitemiz üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini, etkililiğini ve Üniversitemiz Stratejik yönü ile uyumluluğunun devamlılığını sağlamak amacıyla yılda en az bir defa olmak üzere Yönetim Gözden Geçirme toplantısı yapar. Gözden geçirme; kalite politikası, kalite hedeflerive Stratejik Plan doğrultusunda sistemdeki değişiklik ihtiyaçlarını karşılayacak yönde yapılır.

Referanslar, Dokümanlar

- PR-001 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü



9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Üniversitemiz Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında aşağıdakiler dikkate alınarak planlanır ve gerçekleştirilir.

- b) Önceki yönetim gözden geçirmelerinde karar alınan faaliyetlerin durumu,
- c) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- d) Aşağıdakilerle ilgili eğilimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - Kalite hedeflerine erişme derecesi,
 - Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
 - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - İzleme ve ölçme sonuçları,
 - Tetkik sonuçları,
 - Dış tedarikçilerin performansı.
- e) Kaynakların yeterliği,
- f) Risk ve fırsatların belirlenmesi (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- g) İyileştirme için fırsatlar.

Referanslar, Dokümanlar

- PR-001 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sonunda iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, değişiklikler ve kaynak ihtiyaçları belirlenerek geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Yöneticileri, izlenmesinden ise Kalite Koordinatörlüğü sorumludur.

Referanslar, Dokümanlar

- PR-001 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Üniversitemiz sunduğu hizmetlerin performans ve etkinliğini arttırmak, paydaşların şartlarını ve memnuniyetlerini arttırmanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini de karşılamak dâhil, uygulamada istenmeyen durumlar ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, düzeltmek için iyileştirme çalışmaları yapmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- PR-001 Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü
- PR-004 Uygunsuzluk ve Düzenleyici Prosedürü
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri



10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Uygunsuzluklar tespit edilirken genel olarak, öneri, istek, şikâyet şeklinde yazılı veya sözlü olarak yapılan talep şeklinde, yapılan paydaş memnuniyet anketleri sonucunda, gözden geçirme ve iç/dış tetkikler sonucunda tespit edilir.

10.2.1.

Üniversitemiz, şikâyetlerden kaynaklananlar da dâhil bir uygunsuzluk oluştuğunda, uygunsuzlukların nedenin saptanması, nedenlerinin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltici veya iyileştirici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçlarının takip edilmesi ve kayıt altına alınması ile ilgili faaliyetlerin belirlenmesi için “Uygunsuzluk ve Düzenleyici Faaliyet Prosedürü” dokümanite edilmiştir. Gerektiğinde uygunsuzların önlenmesi esnasında tespit edilen risk ve fırsatlar güncellenir ve Kalite Yönetim Sistemi içerisinde gerekli değişiklikler yapılır.

10.2.2

Üniversitemiz tespit edilen uygunsuzlukların yapısı ve sonrasında yapılan her türlü faaliyet ile bu faaliyetlerin sonuçlarını kayıt altına alıp muhafaza etmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- PR-010 Arşiv Prosedürü
- PR-004 Uygunsuzluk ve Düzenleyici Faaliyet Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

Üniversitemizde, Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ile paydaşların memnuniyet düzeylerinin artırılması benimsenmiştir. Bu doğrultuda, kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici faaliyetler ile gözden geçirme kararları dikkate alınarak Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği ve sürekli iyileştirilmesi gerçekleştirilir.

Referanslar, Dokümanlar

- PR-001 Yönetim Gözden Geçirme prosedürü
- GN.FR-002 YGG Toplantı Tutanağı Formu
- PR-004 Uygunsuzluk ve Düzenleyici Faaliyet Prosedürü
- PR-003 İç Tetkik Prosedürü
- PO-001 Kalite Politikası
- PL-003 2019-2023 NEÜ Stratejik Plan
- GN.FR-151 Kalite Faaliyet Hedefleri Formu
- www.mevzuat.gov.tr
- Necmettin Erbakan Üniversitesi Mevzuatları (Her Birimin kendi Web Sayfasında)



T.C
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

DOKÜMAN NO: KEK-001

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ: --

11. REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.

HAZIRLAYAN

KURUMSAL KALİTE GELİŞTİRME VE
AKREDİTASYON KOORDİNATÖRLÜĞÜ

KONTROL EDEN

KURUMSAL KALİTE GELİŞTİRME VE
AKREDİTASYON KOORDİNATÖRLÜĞÜ

ONAYLAYAN

KURUMSAL YETKİLİ