



BATMAN ÜNİVERSİTESİ

Kalite El Kitabı

-05 Mayıs 2020-

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	1 / 37

İçindekiler

1. BATMAN ÜNİVERSİTESİ	4
1.1 Batman Üniversitesi Tarihçesi	4
1.2 Batman Üniversitesi Organizasyon Şeması	6
Misyon, Vizyon ve Değerler	7
1.2.1 Misyon	7
1.2.2 Vizyon	7
1.2.3 Değerler	7
1.3 Kalite Politikası	8
1.3.1 Eğitim-Öğretim Kalite Politikası	8
1.3.2 Araştırma Geliştirme Kalite Politikası	8
1.3.3 Araştırma Geliştirme Kalite Politikası	9
1.4 Kapsam	10
1.5 İletişim	10
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR	11
2.1 Kısaltmalar	11
3. TERİMLER VE TARİFLER	12
4. KURULUŞUN BAĞLAMAMI	12
4.1 Kuruluş Bağlamının Anlaşılması	12
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	14
4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi	15
4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	15
4.4.1 Genel	15
4.4.2 Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası	15
5. LİDERLİK	15
5.1 Liderlik ve Taahhüt	15
5.1.1 Genel	15
5.1.2 Müşteri Odaklılık	16
5.2 Politika	17
5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması	17
5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması	17
5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	17
6. PLANLAMA	18
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	18
6.1.1 Genel	18
6.1.2 Belirleme Faaliyetleri	18
6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	18
6.2.1 Kalite Hedefleri	18
6.2.2 Planlama	19
6.3 Değişikliklerin Planlanması	19
7. DESTEK	19
7.1 Kaynaklar	19
7.1.1 Genel	19
7.1.2 Kişiler	19
7.1.3 Altyapı	20
7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Çevre	21
7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları	21

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	2 / 37

7.1.6	Kurumsal Bilgi.....	21
7.2	Yeterlilik.....	22
7.3	Farkındalık.....	23
7.4	İletişim.....	23
7.5	Dokümante Edilmiş Bilgi.....	24
7.5.1	Genel.....	24
7.5.2	Oluşturma ve Güncelleme.....	24
7.5.3	Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü.....	25
8.	OPERASYON.....	26
8.1	Operasyonel Planlama ve Kontrol.....	26
8.2	Hizmetler İçin Şartlar.....	27
8.2.1	Müşteri İle İletişim.....	27
8.2.2	Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi.....	27
8.2.3	Ürün ve Hizmetler için Şartların gözden Geçirilmesi.....	27
8.2.4	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi.....	27
8.3	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi.....	28
8.4	Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü.....	28
8.4.1	Genel.....	28
8.4.2	Kontrolün Tipi ve Boyutu.....	28
8.4.3	Dış Tedarikçiler İçin Bilgi.....	28
8.5	Hizmetin Sunumu.....	29
8.5.1	Hizmet Sunumunun Kontrolü.....	29
8.5.2	Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	29
8.5.3	Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet.....	29
8.5.4	Muhafaza.....	30
8.5.5	Teslimat Sonrası Faaliyetler.....	31
8.5.6	Değişikliklerin Kontrolü.....	31
8.6	Hizmetin Piyasaya Sunumu.....	31
8.7	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü.....	32
9.	PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	32
9.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme.....	32
9.1.1	Genel.....	32
9.1.2	Müşteri Memnuniyeti.....	33
9.1.3	Analiz ve Değerlendirme.....	33
9.2	İç Tetkik.....	34
9.2.1	Planlama.....	34
9.2.2	Gereklilikler.....	34
9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi.....	34
9.3.1	Genel.....	34
9.3.2	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri.....	34
9.3.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları.....	35
10.	İYİLEŞTİRME.....	35
10.1	Genel.....	35
10.2	Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet.....	35
10.3	Sürekli İyileştirme.....	35
10.4	İLGİLİ DOKÜMANLAR.....	36
10.5	SON HÜKÜMLER.....	36
10.6	EKLER.....	36

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	3 / 37

ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumun faaliyet ve hizmetlerinin sürekli iyileştirildiği; tüm çalışanlarca uygulandığı; iç ve dış paydaşlar ile varoluş sebebi öğrencilerin memnuniyeti hedefine odaklı; sürekli gelişim ve iyileştirme gösteren, dinamik, çağdaş bir yönetim tekniği tercihidir.

Üniversitemizde bu yönetim tekniği tercihi benimsenmiş, Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) etkinliğini arttırmak ve bunu sürekli kılmak amacına yönelik “Batman Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemini” tanıtan “Kalite El Kitabı” sistemin en üst düzeydeki dokümanı olarak hazırlanmıştır.

İş akışı, süreç, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, Batman Üniversitesi’ni anlatan bilgilerin yanı sıra, Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini ve hizmet gerçekleştirme son olarak da ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini anlatan bölümleri içermektedir.

Batman Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi yönetim anlayışını benimsemiş olup bu kapsamda toplumsal gelişime katkı sağlamak, hizmet süreçlerini en etkin ve verimli şekilde yürütmek ve sürekli iyileştirme felsefesini amaçlamaktadır.

Bu kapsamda, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sisteminin Batman Üniversitesi süreçlerinde başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	4 / 37

1. BATMAN ÜNİVERSİTESİ

1.1 Batman Üniversitesi Tarihçesi

Üniversitemizin ilk temelleri 1975-1976 Eğitim-Öğretim yılında Milli Eğitim Bakanlığı Yaygın Yükseköğretim Kurumu, Örgün Yükseköğretim Daire Başkanlığı'na bağlı olarak kurulan Batman Meslek Yüksekokulu, 1982 yılında 41 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Dicle Üniversitesi'ne bağlanmıştır.

Üniversitemiz; Meslek Yüksekokulu, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu ve Teknik Eğitim Fakültesi ile birlikte 29 Mayıs 2007 tarih ve 26536 sayılı resmi gazetede yayımlanan 5662 sayılı kanunla kurulmuştur. 2007 yılında Batman Üniversitesi ismini alarak Dicle Üniversitesi'nden ayrılmış ve İnönü Üniversitesi Rektörü tarafından tedviren yönetilmiştir. Batman Üniversitesi, 09.09.2008 tarihinde Rektörün atanmasıyla öz yönetimine kavuşmuştur. Yıllar itibariyle hızlı bir ilerleme kaydederek kendisi ile birlikte kurulan üniversiteler içerisinde ilk sıralarda yerini almıştır.

Üniversitemiz, belirlenen misyon ve vizyon doğrultusunda sürekli kendini yenileyerek modern dünyanın gereklerini yerine getiren, çalışkan, üretken, değerlerine sahip çıkan uluslararası nitelikte öğrenciler yetiştirmeyi ve topluma hizmeti ilke edinmiştir.

Üniversitemiz bu öz görev ve uz görüşünü yerine getirmek üzere teşkilatlanmaya başlamıştır.

Bu kapsamda; Üniversitemiz, 7 Fakülte, 3 Enstitü, 4 Yüksekokul, 8 Meslek Yüksekokulu, 12 Araştırma ve Uygulama Merkezi, 11 Koordinatörlük olmak üzere toplam 47 birimi ile eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini yürütmektedir.

Üniversitemiz kurumsallaşmayı sağlamak üzere iç kontrol standartlarına uyumu sağlayacak çalışmalar yapmıştır. Bunun yanında yerleşkenin birinci etap gelişme planı tamamlanmış, pek çok akademik birimin eğitim öğretim amaçlı fiziki mekân ihtiyacı karşılanmış ve yerleşkenin yaşanabilirliği artırılmıştır. Spor salonları gibi spor alanında önemli yatırımlar yapılarak Üniversitemizde bütünlük bir spor tesisi oluşturulmuştur.

Araştırma ve geliştirme faaliyetlerini desteklemek üzere Merkezi Araştırma Laboratuvar ile birlikte akademik birimlerin bünyesinde ihtiyaçlar doğrultusunda çeşitli laboratuvarlar kurulmuştur.

İş dünyası ve sanayi ile işbirliklerini geliştirmek üzere Enerji Teknolojileri Uygulama Araştırma Merkezi, İleri Teknoloji Uygulama Araştırma Merkezi ve Üniversite Sanayi İş Dünyası İşbirliğini Geliştirme Uygulama Araştırma Merkezleri kurulmuştur.

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	5 / 37

Üniversitemiz Batman Teknoloji Geliştirme Bölgesi 20 Mart 2008 tarihinde Resmi Gazetede (Karar Sayısı: 2008/13348) ilan edilmiş olup 16.468 m² alana sahiptir. Teknoloji Geliştirme Bölgesi Üniversitemiz Batı Raman Yerleşkesindedir. Yönetici Şirket Batman Teknokent A.Ş. ismiyle 21.01.2010 tarihinde kurulmuştur Sermayesi 450.000 TL dir. Yönetici şirketin ortakları Batman Üniversitesi, Batman Valiliği İl Özel İdaresi, Batman Belediyesi, Batman Ticaret ve Sanayi Odası, Batman Ticaret Borsası ve Batman Küçük Sanayi Sitesi Kooperatifidir.

Kurucu Rektörümüzün görev süresinin dolmasının ardından 2017 yılında Prof. Dr. Aydın DURMUŞ Rektör olarak görevine başlamıştır.

2018 yılında Üniversitemiz bünyesinde Hasankeyf Meslek Yüksekokulu, 2019 yılında ise Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Beşiri Organize Sanayi Bölgesi Meslek Yüksekokulu kurulmuştur.

Üniversitemiz 2019-2020 eğitim öğretim döneminde 7 fakülte, 4 yüksekokul, 8 meslek yüksekokulu, 3 enstitü ve 12 araştırma ve uygulama merkezi ile faaliyetlerine devam etmektedir.

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

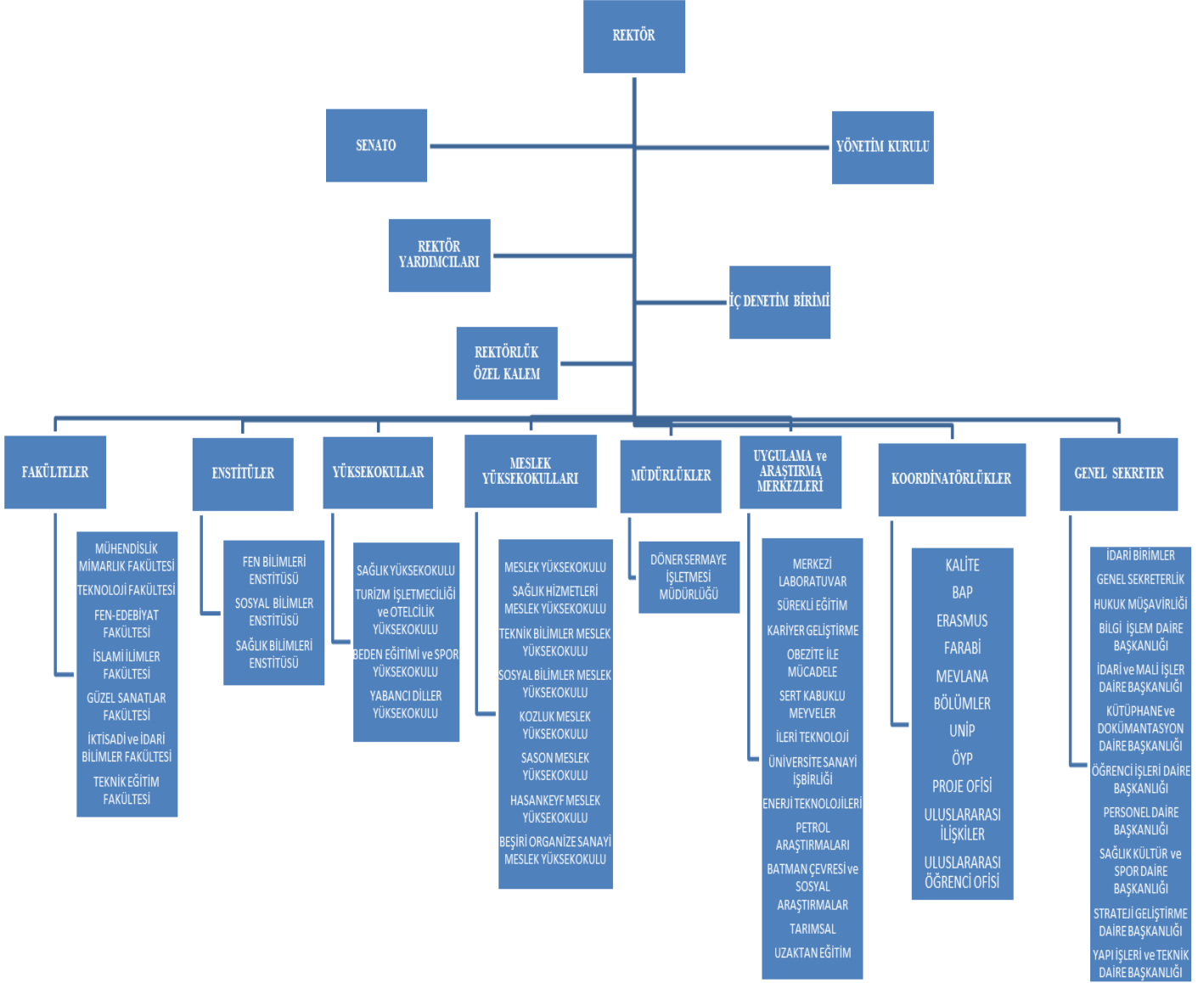
ONAYLAYAN



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	6 / 37

1.2 Batman Üniversitesi Organizasyon Şeması



HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	7 / 37

Misyon, Vizyon ve Değerler

1.2.1 Misyon

Evrensel boyutta bilgi üretmek, bilim ufkunu genişletmek, çağdaş, bilimsel, teknolojik ve kültürel birikimin egemen olmasını sağlayacak toplumun gelişmesine katkıda bulunmayı hedef edinen üretken bireyleri yetiştirmek, toplumsal gelişimin sürdürülebilirliğinde etkin ve belirleyici rol oynamaktır.

1.2.2 Vizyon

Batman Üniversitesi, bilimsel araştırma yapan; öğretim hizmetleriyle toplumla güçlü ilişkiler kuran, yükseköğretimde lider pozisyonunda olmaya yönelik adımlar atan ve evrensel değerleri özümseyen, dünyadaki kaliteli üniversiteler arasında gösterilen bir yükseköğretim kurumu olacaktır.

1.2.3 Değerler

- ✓ Eşitlik
- ✓ Özgürlük
- ✓ Önderlik
- ✓ Çağdaşlık
- ✓ Paylaşıcılık
- ✓ Tarafsızlık
- ✓ Şeffaflık
- ✓ Hoşgörülülük
- ✓ Verimlilik
- ✓ Yenilikçilik
- ✓ Yaratıcılık
- ✓ Çevrecilik



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	8 / 37

1.3 Kalite Politikası

Batman Üniversitesi, stratejik hedeflerine ulaşmak için kalite güvence sistemini benimsemiş, toplumun ve ekonominin ihtiyaçlarına duyarlı, tüm paydaşlar ile etkileşim içerisinde olan, ürettiği bilgiyi ürüne, teknolojiye ve hizmete dönüştüren, eğitim-öğretimi, araştırma-geliştirme faaliyetlerini, kurumun yönetim sistemini niteliksel ve niceliksel olarak geliştirmeyi esas almış, etkin, verimli, rekabetçi ve girişimci bir üniversite olmayı hedeflemiştir.

Tüm birimlerimiz kalite güvence sistemi içerisinde üstün performansa odaklanan, faaliyetlerini uluslararası standartlar ve yasal mevzuata uygun olarak yürüten, başta öğrencilerimizin ve tüm paydaşlarımızın memnuniyeti ile düzenli izlemeye dayalı, iyileştirme ve sürdürülebilirliği performans göstergeleriyle izleyen kalite odaklı yönetim sistemini esas almıştır.

1.3.1 Eğitim-Öğretim Kalite Politikası

- ✓ Ulusal ve uluslararası eğitim işbirliklerini güçlendirerek evrensel bilim anlayışına uygun eğitim-öğretim hizmetleri sunmak,
- ✓ Öğrenci merkezli eğitim-öğretim anlayışı benimseyerek, öğrencinin öğrenmesini desteklemek amacıyla bilimsel ve teknolojik imkânlar sağlamak,
- ✓ Eğitim-öğretim süreçlerini paydaşların katılımıyla, ulusal ve uluslararası işbirliklerinden faydalanarak sürekli olarak iyileştirmek,
- ✓ Öğrencilere, mezuniyet sonrasında ulusal kalkınma çabalarına etkili bir biçimde katılabilecekleri yüksek kalitede bir eğitim sunmak,
- ✓ Öğrencilerin sosyo-kültürel becerilerinin artırılması için, üniversite seçmeli ders havuzu oluşturmak,
- ✓ Uzaktan eğitim ile eğitimde erişilebilirlik fırsatı sunmak,
- ✓ Çalışanların ve öğrencilerin uluslararası değişim programlarına katılımını destekleyerek
- ✓ Üniversitemizin ve Ülkemizin uluslararası alanda tanınırlığına katkıda bulunmak,

1.3.2 Araştırma Geliştirme Kalite Politikası

- ✓ Üniversite Sanayi İş Dünyası İşbirliğini Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi aracılığıyla Üniversite sanayi işbirliğini arttırmak ve endüstrinin gelişmesine katkı sağlamak,
- ✓ Öğrenci ve öğretim elemanlarının niteliklerini geliştirmek ve bilimsel başarılarını desteklemek,
- ✓ Eğitim ve araştırma süreçlerini paydaşların katılımıyla ulusal ve uluslararası

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	9 / 37

işbirliklerinden faydalanarak sürekli olarak iyileştirmek,

- ✓ Araştırma ve geliştirme faaliyetlerinden elde edilen sonuçların yaygınlaştırılmasını, kullanılmasını ve ticarileştirilmesini sağlamak,
- ✓ Yenilikçi Ar-Ge çalışmaları ile bilim ve teknoloji üretmek,

1.3.3 Araştırma Geliştirme Kalite Politikası

- ✓ Açık, adil, şeffaf, hesap verebilen, sorumlu ve etik kurallara uygun bir yönetim tarzı ile hareket etmek,
- ✓ Kurumsallaşmış ve rekabet gücüne sahip bir “şehir üniversitesi” olarak kamu, sanayi, STK ve tüm paydaşlarla işbirliği ile toplum yararına projeler üreten, bölge ve ülke kalkınmasına katkı sağlayan girişimci ve yenilikçi bir üniversite olmak,
- ✓ Kaynakları etkin ve verimli kullanarak, tüm paydaşlar için kalite odaklı üniversite ortamı oluşturmak,
- ✓ Çalışanların Batman Üniversitesine ait olma bilinci ve gururu ile hareket etmelerini sağlamak,
- ✓ Kurum içerisinde liyakata dayalı sistem kurmak ve geliştirmek,
- ✓ Çalışanlar ve öğrenciler için her türlü engelleri ortadan kaldırarak engelsiz bir üniversite olmak,
- ✓ Her alanda sorunların çözülmesinde ve yönetime katkı sağlanmasında kadınların daha fazla söz sahibi olmasını sağlamak,
- ✓ Tüm paydaşlar ile bilgi paylaşımı yapmak, İş sağlığı ve güvenliği kapsamında tüm personelin kendilerini güvende hissedeceği bir ortamı oluşturmak,
- ✓ Evrensel düşünen yereli gözetken politikası ile şehrin sosyo-kültürel yaşayan değerlerini tanıtmak,
- ✓ Hareketli yaşamı geliştirmek için alt yapı imkânları sunmak,
- ✓ Üniversitemizde ders dışı etkinliklerle öğrencilerin sosyal gelişimlerine katkı sağlamak,
- ✓ Doğa ve çevreye olan duyarlılığın gelişmesine katkıda bulunmak.

YD-001 – Kalite Politikası

YD-002 – Eğitim-Öğretim Kalite Politikası

YD-003 – Araştırma Geliştirme Kalite Politikası

YD-004 – Yönetim Sistemi Kalite Politikası

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	10 / 37

1.4 Kapsam

Sistemin sürekli iyileştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan Batman Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi,

- İdari Birimler
- Ön Lisans, Lisans, Lisansüstü Eğitim ve Öğretim,
- Uygulama ve Araştırma Merkezleri
- Koordinatörlük hizmetleri sunumunu kapsamaktadır.

1.5 İletişim

Unvanı: Batman Üniversitesi

Adresi: Batı Raman Yerleşkesi, 72100

BATMAN/TÜRKİYE

Tel: 0 (488) 217 35 00 Fax : (+90) (488) 217 36 01

E-posta : iletisim@batman.edu.tr

Web Adresi: www.batman.edu.tr

KEP Adresi : btu.rektorluk@hs01.kep.tr

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	11 / 37

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

- ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları
- Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar

2.1 Kısaltmalar

KEK: Kalite El Kitabı

DD: Diğer Doküman

DİF: Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

DŞ: Dış Kaynaklı Doküman

FR: Form

ISO: Uluslararası Standartlar Organizasyonu

İA: İş Akışı

KL: Kılavuz

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

LS: Liste

PL: Plan

PR: Prosedür

RİFT: Risk ve Fırsat İzleme Tablosu

SÖ: Sözleşme

SPIK: Süreç Performans İzleme Karnesi

SRÇ: Süreç

TL: Talimat

YD: Yönetim Dokümanı

YGG: Yönetim Gözden Geçirme

YN: Yönetmelik

YÖ: Yönerge

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	12 / 37

3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite yönetim sisteminin standarda uygunluğu açısından, ISO 9001:2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanır.

Ürün: Batman Üniversitesi, eğitim ve öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesi Batman Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygun olduğu yerlerde “**hizmet**” olarak kullanılmıştır.

Müşteri: Batman Üniversitesinin 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 Batman Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dış müşteri Batman Üniversitesinde eğitim öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenci, öğrenci velileri, öğrencilerimizin mezuniyet sonrasında çalıştığı kurumlar olarak, iç müşteri ise Akademik ve İdari personel ve hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflarda “Paydaş” olarak kullanılmıştır.

4. KURULUŞUN BAĞLAMAMI

4.1 Kuruluş Bağlamının Anlaşılması

Stratejik plan hazırlama aşamasında kuruma ait Swot ve Pest Analizleri gerçekleştirilir ve bu analizler sonucu üniversiteyi etkileyen iç ve dış konular ortaya çıkarılır. İç konular Swot Analiziyle, kurum tarafından belirlenen kurumun Güçlü ve Zayıf yönlerini temsil eder. Dış konular ise; SWOT analizi kapsamında yapılan değerlendirmeler sonucunda kurum tarafından algılanan Fırsat ve Tehditleri ifade etmektedir. Swot ve Pest analizi çalışması hem iç hem de dış paydaşlardan gelen geri bildirimler vasıtası ile gerçekleşir. Swot ve Pest analizinden çıkan sonuçlar Stratejik Plana stratejik faaliyet olarak dahil edilir. Batman Üniversitesi bünyesinde 5018 sayılı Kanun referans alınarak 5 yıllık Stratejik Plan hazırlanır. İlgili stratejik plana Üniversitemiz internet sayfasından ulaşılabilir.

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	13 / 37

DIŞ HUSUS	
Ekonomik Faktörler	Döviz Kuru (Harcırah Ödemeleri, Yabancı Uyruklu Öğretim Elemanı Maaşı Ödemeleri...)
	Enflasyon Oranları (Bütçenin etkili harcamasına engel olması)
	Sanayi ve İstihdam (Staj, İş İmkanları ...)
	Faiz Oranları (Kişi Borcu, İcra, ..)
	Şehrin Ekonomik Yapısı
	Proje ve Teşvikler
Sosyal ve Diğer Faktörler	Coğrafi Konum
	Yerel İşsizlik Oranları
	Mesleki Trendler
	Şehrin İmkanları (Yurt, Demografik, İklim Sosyal, Ulaşım, Güvenlik, Örf ve Adetler...)
Siyasi Faktörler	Siyasi İstikrar
	Uluslararası Anlaşmalar
	Bologna Süreci
	Akreditasyon
	Diploma Tanınırlığı
Teknolojik Faktörler	Erasmus Hareketliliği
	Eğitim Alanındaki Yenilikler
	Ar-Ge Çalışmaları
	Buluşlar, Hazır Yazılımlar, Paket Programlar
	Pazar Eğilimleri
	İstihdam Oranları
Yasal ve Düzenleyici Faktörler	YÖK Tarafından Onaylanan Bölüm Ve Kontenjanlar
	YÖK 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
	4857 Sayılı İş Kanunu
	6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
	ISO 9001: 2015 Standardı
	Üniversitemiz İş ve İşlemleri kapsamında kullanılan tüm Dış Kaynaklı Dokümanlar
İÇ HUSUS	
Alt Yapı Yeterliliği (Fiziki, Teknolojik, Kaynaklar Ulaşım ve Erişim)	Personel Bağlılığı
Personel Yetkinliği Ve Yeterliliği	Personel ve Öğrenci Fiziki ve Sosyal Alanların
Kurum Kültürü	EBYS, Proliz, Ulak-Bim, KBS, Ekap,...vb.
Üniversite-Sanayi İş Birliği	Kurum Bünyesinde Geliştirilen Yazılımlar
Şeffaf Yönetim Anlayışı	Üniversite tarafından belirlenen kontenjanlar
Üst Yönetim Ulaşılabilirliği	Açılacak olan bölümler
Kuruluşun Ekonomik Gücü	Personel Eğitimleri
Öğrencilerin Yetkinliği ve Yeterliliği	Kurum İçi İletişim (Personel, Öğrenci)
Öğrenci İş ve İşlemleri	Kurum İç Kaynaklı Dokümanları
Güvenlik tedbirleri	Peyzaj ve Çevre Düzenlemeleri
Destek Hizmetleri Yeterliliği	Birimlerin özerkliği
Akreditasyon ve Bilimsel Faaliyetler	Kaynakların Verimli Kullanımı
Bütçe İmkanları	Üniversitenin şehirdeki konumu

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	14 / 37

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Batman Üniversitesi iç ve dış paydaşlarını tanımlamış olup paydaşların beklentilerini belirlemiştir. Beklentilerin karşılanmasına yönelik faaliyetler beklentilerin analizleri doğrultusunda planlanmaktadır. Bu analizler dış paydaş memnuniyet anketi, çalışan memnuniyet anketi, öğrenci memnuniyet anketi ve dilek, öneri ve şikâyet sistemi sonuçlarının değerlendirilmesi ile yönetilmektedir. Sürekli iyileştirme, kalite yönetim sistemimizin temel ilkesidir. İlgili taraflardan en önemlisi YÖK'dür. İhtiyaç ve beklentileri 2547 sayılı Kanunla belirlenmiştir ve gereği yapılmaktadır. İlgili tarafların şartları sözleşmeler ve yasal mevzuatlar ile belirlenmiştir.

Paydaşlar	Beklenti	Paydaşlar	Beklenti
Öğrenciler	Yetkin Akademik Kadro	Aileler	Güvenlik
	Kariyer Planı		Kaliteli Eğitim
	Kampüs Fiziki İmkânları		Fırsat Eşitliği
	Ulaşılabilirlik		İş Fırsatı
	Kaliteli Eğitim (Kütüphane vb.)		Finansal Kolaylık
Çalışanlar	İmaj	Kamu Kuruluşları YÖK, ÖSYM, SGK	Mevzuata Uygunluk
	Kurumsallık		Sağlıklı Bilgi Alışverişi
	Kariyer Planı	Tedarikçiler	Topluma Fayda
	Adil Ücret Yönetimi		Zamanında Ödeme
	İş Güvenliği		Planlı Çalışma
	Uygun Çalışma Ortamı		İş Güvencesi
Kütüphane	Toplum	Fırsat Eşitliği	
Süreçlerin Etkinliği		Nitelikli İnsan Kaynağı	
Personel Performans Artışı		Sosyal Sorumluluğu Güçlü Bireyler	
İmaj		Araştırma ve Geliştirme	
Yönetim BTÜ Rektörlük (Özel Kalem)	Artan Öğrenci Sayısı	Rakipler	Toplumsal Sorunlara Çözüm
	Tanımlılık		Kütüphane
	Standarda uygunluk		Rekabet
Akreditasyon Kuruluşları	Sürekli iyileştirme	Rakipler	Karşılaştırma
	Tetkik		Kurum stratejisi
	Dokümantasyon		
	Planlama		

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	15 / 37

4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Sistemin sürekli iyileştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan Batman Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, Ön Lisans, Lisans, Lisansüstü Eğitim Öğretim, Uygulama ve Araştırma Merkezleri, Koordinatörlükler ve İdari Birimler hizmet sunumlarını kapsamaktadır. İç ve dış paydaşların beklentileri, swot analizinden çıkan sonuçların değerlendirilmesi ve ayrıca mevzuat yükümlülükleri göz önünde bulundurulmak sureti ile Batman Üniversitesinin kapsamı Yükseköğretim Hizmetleri olarak belirlenmiştir. Üniversitemizde araştırma-geliştirme alanında çalışmalar yapılmakta önlisans, lisans ve lisansüstü eğitim verilmektedir. Batman Üniversitesinde (Bilimsel Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi) ISO 9001:2015 standardı 7.1.5. maddesi kapsam dışı tutulmuştur.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

4.4.1 Genel

Batman Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, ISO 9001: 2015 standardı şartlarına uygun olarak süreç, süreç organizasyon şeması, süreç izleme ve ölçme yöntemleri belirlenerek uygulanmakta olup sürekli iyileştirme uygulamaları ile geliştirilmektedir. Süreç Kartı, Süreç Performans İzleme Karnesi, Risk ve Fırsat İzleme Formları ve Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formları oluşturularak süreçler yönetilmekte ve iyileştirilmektedir. Üniversitemizin süreç listesinde bulunmaktadır.

LS-027- Batman Üniversitesi Süreç Listesi

4.4.2 Dokümente Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası

Süreçler ve bu süreçlerin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümente edilmiş bilgiler Üniversitemiz Kalite Koordinatörlüğü web sayfasında tanımlanmış olup herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

5. LİDERLİK


5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

Batman Üniversitesi başta Rektör ve üst yönetim liderliğinde Kalite Yönetim Sistemi verimliliği ve etkinliği hususunda çalışmalara liderlik etmekte olup, aşağıdaki yöntemleri izleyerek tüm süreçlere liderlik ve taahhüt eder.

- Kalite Yönetim sistemi çerçevesinde belirlenen süreçlerin hedefleri ve bu hedeflerin

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	16 / 37

izlenmesi yolu ile sistemin etkinliği ve hesap verilebilirliği ve sürekli olarak önemi sağlanmaktadır. Çalışmalar kapsamında yönetsel faaliyetler iyileştirilerek standart hale getirilmiştir.

- Üniversitemiz stratejik planı ile uyumlu Kalite politikası belirlenmiş ve amaçları oluşturulmuştur.

- İç ve dış paydaş beklentilerinin analiz edilmesi yolu ile Kalite Yönetim Sistemi ve bağlamı ile olan uyumu sağlanmaktadır.

- İyileştirmenin teşvik edilmesi, Kalite Yönetim Sisteminin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacı ile ISO 9001: 2015 eğitimleri verilmektedir.

- Kalite Yönetim Sistemi iç tetkikleri ile amaçlanan sonuçlara ulaşılması güvence altına alınmaktadır.

- Stratejik Planın yürütülmesi için birimleri teşvik eder, ve stratejiler için kaynak sağlar.

- Olası risklerin belirlenmesi ve Risk değerlerinin azaltılması faaliyetlerine destek verir.

- Sistemsel görevlerini en iyi şekilde gerçekleştirerek tüm süreçlere liderlik eder.

5.1.2 Müşteri Odaklılık

Kurumumuzun temel uğraşı alanı olan eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle, öğrenci olarak belirlenmiştir. Batman Üniversitesi üst yönetiminin ve Kalite Yönetim Sisteminin öncelikli hedefi öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin en üst düzeyde karşılanmasını sağlayacak sistematik kurumsal yapıyı dizayn etmektir.

Tüm iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri değerlendirilerek sürekli iyileştirme çalışmaları ile süreçler düzenlenmektedir. Süreçler yardımı ile hizmetlerin risk ve fırsatları belirlenerek paydaş memnuniyetlerinin arttırılmasına yönelik uygulamalar planlanmaktadır.

Öğrenci, Çalışan, Dış paydaş memnuniyeti; memnuniyet anketleri ve dilek, öneri ve şikâyet sistemi gibi uygulamalar ile ölçülmekte ve üst yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	17 / 37

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Batman Üniversitesi Kalite Politikası üst yönetim tarafından kuruluşun amaç ve bağlamına uygun, misyon ve vizyona kaynak sağlayacak prensipte belirlenmiş, onaylanmış ve yürürlüğe alınmıştır. Kalite politikası uygulanabilir şartların yerine getirilmesi ve sürekli iyileştirme için taahhüt içermektedir.

YD-001-Kalite Politikası

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması


Kalite Politikasının kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirlik ve anlaşılabilirliğini sağlamak için “Kalite El Kitabı” hazırlanmış ve verilen eğitimlerle anlaşılması sağlanmıştır. Kalite politikası ve kalite hedefleri kampüs alanı içerisinde belirli alanlara asılarak ve/veya web ortamında paylaşılarak duyurulmaktadır. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir. Kalite politikasının anlaşıldığı ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir.

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Batman Üniversitesi bünyesinde yürütülen süreçlerin etkinliğinin ve amaçlanan sonuçlara ulaşılmasının sağlanması için kalite yönetim sistemi ile ilgili roller belirlenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülecek çalışmaların planlanması ve takibi Üniversitemizin her biriminde Birim Kalite Komisyonu oluşturulması esas olmakla birlikte başlangıç için bu sayı asgari 3 kişi olarak belirlenerek gerçekleştirilmektedir. Bununla birlikte Batman Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Dokümanları Hazırlayan sorumlusu Birim Kalite Komisyonlarının belirlediği kişi, Kalite Sistem Onayı Kalite Koordinatör Yardımcısı olarak belirlenmiştir. Ayrıca Kalite Sorumluları olarak Rektör Yardımcısı – Prof.Dr. Engin TİLKAT, Strateji Geliştirme Daire Başkanı – Öğr. Gör. Ümit ÇELİK, Şube Müdürü Aziz OKAY Bilgisayar İşletmeni Merve Ceylan OYAR görevlendirilmiştir.

Kurumsal görev, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi amacıyla süreç bazlı görev tanımları ve organizasyon şemaları oluşturulmuştur. Birimler içerisinde görevli olan tüm personellerin sorumlulukları, yetkileri ve yeterlilikleri belirlenmiş olup vekâlet atamaları yapılmıştır. Görev tanımlarına ait liste her bir süreç için ayrı ayrı belirlenmiş olup, süreç kartı ekinde yer verilmiştir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	18 / 37

Görev tanımları ve Organizasyon şeması Kalite Koordinatörlüğü web sayfası vasıtası ile tüm çalışanlara duyurulmuştur. Görevlerin gerektirdiği nitelikler yine görev tanımları içinde yer almaktadır.

GT-001...GT-030

6. PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1 Genel

Üniversitemizin stratejik planında yer alan amaçları, hedefleri ile süreçlerin yönetiminde ve diğer faaliyetlerde oluşabilecek risklerin yönetilmesi için risklerin ve kilit risklerin tespit edilmesine, değerlendirilmesine, önceliklendirilmesine, risklere verilecek cevapların belirlenmesine ve risk yönetim sürecinin izlenerek değerlendirilmesi ve ilgili risklerin olası etkilerini ortadan kaldırmak amaçlanmaktadır.

6.1.2 Belirleme Faaliyetleri

Batman Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminde risk ve fırsatların belirlenmesi, süreçlere bağlı olarak Risk Yönetimi prosedürüne göre yürütülmektedir. Riskler süreç bazında değerlendirilerek “Risk ve Fırsat İzleme Tablosu” ile takip edilmektedir. Risk ve fırsatlar yılda en az bir kere Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları ve yılda en az 1 kere iç tetkikler ile izlenmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir.

6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1 Kalite Hedefleri

Batman Üniversitesinde; Kalite politikası ile uyumlu ölçülebilir hizmet şartlarının karşılanması ile ilgili hedefler dâhil iç ve dış paydaş memnuniyetini artırmaya odaklı kalite hedefleri Kalite Koordinatörlüğü tarafından belirlenmiş ve duyurulmuştur. Belirlenen bu hedefler izlenmekte, takip edilmekte ve güncellenmektedir.

FR-178-Yılı Kalite Faaliyet Planı

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	19 / 37

6.2.2 Planlama

Süreçler bazında performanslar, ölçülebilir hedefler belirlenerek süreçlerin performansları takip edilmekte ve bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında son haline getirilerek değerlendirilmektedir. Hedefler sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile doğru orantılıdır. Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü içinde değerlendirilir, gerçekleşmesi takip edilmekte olup gerekirse revizyonlar yapılmaktadır. Riskler planlanırken risk kaynağını ortadan kaldırmak, yeni önlemler belirleyerek ilgili risklerin olası etkilerini ortadan kaldırmak amaçlanmaktadır. Kalite Yönetim Birimince Kalite Hedeflerine ulaşmak için; kalite faaliyet planları hazırlanır. Kalite hedefleri; ölçülebilir ve sayısal olarak ifade edilmeli, yılda iki defa olmak üzere bir yıllık zaman dilimini kapsamalıdır. Gerçekleşmeyen faaliyetlerin açıklaması Kalite Yönetim Birimi tarafından YGG toplantısında katılımcılara anlatılır. Tutmayan bir hedefin kalite faaliyet planı incelenir ve ilgili faaliyetin hedef üzerindeki etkisi sorgulanır. Eğer ilgili faaliyet hedefin tutması adına yeterli gelmemekte ise; bir sonraki sene değiştirilebilir.

6.3 Değişikliklerin Planlanması

Kalite yönetim sistemini etkileyen tüm değişiklikler süreçlere etkisi değerlendirilerek, değişiklikler yapılmakta olup gerekli güncellemeler düzenlenmektedir.

7. DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Batman Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirlemiş olup temin etmektedir. Bunun haricinde çeşitli platformlarda ortaya çıkan güncel ve ani kaynak ihtiyaçları satın alma ile ilgili olarak hazırlanan iş akışlarına göre işlem yapılır. İç kaynaklardan karşılanabilen durumlarda dış alım yapılmaz, ihtiyaçlar iç kaynaktan karşılanır.

7.1.2 Kişiler

Üniversitemiz bünyesinde kalite yönetim sisteminin kurumsallaşması ve sürekliliğinin sağlanması adına Kalite Koordinatörlüğü kurulmuştur. Kalite Koordinatörlüğünün sürekli gelişim misyonu çerçevesinde sistematik ve sağlıklı işlemesi için planlama ve örgütleme faaliyetleri kapsamında programlar düzenlenmiş ve görevlendirmeler yapılmıştır. Kalite Koordinatörlüğü

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	20 / 37

Rektörlüğe bağlı bir birim olup Kalite Koordinatörü Rektör Yardımcısı Kalite Koordinatör Yardımcısı Strateji Geliştirme Daire Başkanı olarak belirlenmiştir. Kalite Sorumlusu sistemin gereği gibi uygulanması, ihtiyaçların sağlanması ve yönetiminden sorumludur.

Üniversitemiz geniş yapısı ve personel yetkinlikleri ön görülerek hemen hemen her birim için Kalite Komisyonunda yer verilmiştir. Süreçlerin işletilmesi için gerekli personel her bir süreç için organizasyon şemalarında belirlenmiştir. Üniversite bünyesinde kalite yönetim sisteminin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli nitelikte personel istihdamı sağlanmaktadır.

7.1.3 Altyapı

Hizmetlerin yürütülmesi Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli alt yapı ihtiyaçları belirlenmiş ve karşılanmıştır. Altyapı ihtiyaçları belirlenirken tüm personelin fikir ve görüşleri alınarak, iyileştirme çalışmalarına destek olacak talepler değerlendirilmektedir.

Bakım onarım hizmetleri Batman Üniversitesi İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı ve Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı aracılığı ile sağlanmaktadır. Başkanlıklar bünyesinde elektrik, otomasyon, ısıtma, soğutma, güvenlik, ulaşım, çevre düzenleme ve teknik destek hizmetleri gibi altyapı hizmetleri verilmekte ve sürekli olarak takip edilmektedir. Bu alt yapıyı desteklemek adına zamanla ortaya çıkan ihtiyaçlar için bütçe planlanır.

Üniversitemiz bilişim teknolojilerini yakından takip ederek ileri teknoloji standartlarında hizmet altyapısını sağlamaktadır. Donanım ve yazılım gibi her türlü altyapı hizmetleri birimlerimizden Bilgi İşlem Daire Başkanlığı aracılığı ile sağlanmaktadır. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı kalite yönetim sistemi kapsamında ihtiyaç duyulan ve iyileştirme çalışmalarına hizmet eden birçok yazılımı kendi bünyesinde geliştirmektedir. İyileştirme çalışmaları ile ilgili kullanılan yazılımlara LS-004- Üniversite Bünyesinde Kullanılan Yazılım Listesi'nde yer almakta ve izlenmektedir.

SRÇ-006-Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Süreci

SRÇ-008-İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Süreci

SRÇ-010-Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Süreci

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	21 / 37

7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Çevre

Batman Üniversitesi'nde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi) dâhil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Üniversite bünyesinde çalışma ortamının fiziksel ve beşeri şartlarını sağlamak adına iyileştirme çalışmaları planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Çalışma ortamının fiziksel, sosyal ve psikolojik şartları ile ilgili olarak Çalışan Memnuniyet Anketi prosedürü kapsamında uygulanmaktadır. İlgili sorulara verilen cevapların analiz edilmesi sonucu eğer hedeflenen değerin altında bir veri görülür ise; iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Üniversite bünyesindeki yemekhane ve kantinlerde ilgili hijyen şartları sağlanmakta ve sürekli denetlenmektedir. Tüm bölgelerin temizlik kontrolleri ilgili sorumlular tarafından gerçekleştirilmektedir.

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları


Batman Üniversitesinde kullanılmakta olan Bilimsel ve Teknolojik Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi haricinde bölüm/birimlerimizde bulunan cihazlar eğitim amaçlı olarak kullanılmakta olup, Bilimsel ve Teknolojik Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezimiz laboratuvarlarının uluslararası akreditasyonu bağlamında ise Türk Akreditasyon Kurumuna (TÜRKAK) başvuruda bulunulmuştur ve ISO 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının yeterliliği süreci başlatılması nedeniyle kapsam dışı tutulmuştur.

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Kurumsal bilgi Batman Üniversitesi bünyesinde kurum hafızası oluşmasına hizmet eden en önemli faktördür. Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşların her türlü doküman ve bilgiye erişimini kolaylaştırmak üzere www.kalite.batman.edu.tr web adresini yayına almıştır. Paydaşlar web adresi sayesinde üniversite ile ilgili hazırlanmış olan her türlü bilgi ve belgeye ulaşım sağlayabilmektedir. Bu dokümanlar KYS kurulum sürecinde hazırlanmış olan iş akışları, formlar, prosedürler, süreçler, yönetmelik ve yönergeler vb. gibi dokümanlardan oluşmaktadır.

Kurum içerisindeki Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olarak genel bilgi paylaşımını sağlamak üzere kalite.batman.edu.tr adresi kullanılmaktadır. Personelin hizmet sürecindeki verim ve tecrübesini arttırmak üzere her türlü kaynak, veri tabanı, eğitim, kongre-konferans-seminerlerden

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	22 / 37

elde edilen bilgiler, Kalite Sorumlusu tarafından değerlendirmeye alınarak iyileştirme ihtiyaçlarının karşılanması sağlanmaktadır. Batman Üniversitesi akademik personelinin bilimsel üretime katkı olarak yaptığı yayınlar, projeler, bildirimler, posterler, konuşmalar, patentler vb. bilimsel her türlü üretim **BAP Koordinatörlüğü** kayıtlarından izlenebilir.

Kurumsal bilgi olarak nitelendirilebilecek bilgiler;

- Tecrübelerden kazanılan bilgiler
- Projelerden alınan olumlu ve olumsuz dersler
- Fikri mülkiyet hakkı olan bilgiler
- İyileştirme sonuçları
- Operasyon ve hizmetler sırasında edinilen bilgiler vb...
- Dış kaynaklardan derlenen bilgiler
- Her sene sonu hazırlanan Yıllık Faaliyet Raporları da kurumsal bilgidir.

7.2 Yeterlilik

Üst Yönetim çalışanların eğitim ve yetkinlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli tedbirleri alarak eğitim ihtiyaç analizi ile çalışanların eğitim almalarını sağlamaktadır.

Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma alanıyla ilgili mevzuat ve faaliyet konusunda eğitim almaktadır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesidir.

Üniversite personeline verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi ve programının yapılması, eğitimin değerlendirilmesi Personel Daire Başkanlığı tarafından organize edilmektedir ve ilgili birimin adresinde <http://personel.batman.edu.tr> yer almaktadır. Eğitim kayıtlarının takip ve muhafaza edilmesi amacı ile her personelin aldığı eğitim Personel Daire Başkanlığı arşivinde bulunmaktadır. Tüm personel için özlük dosyaları oluşturulmaktadır. İşe alınan personelin başvuru evrakları, sertifikaları, özgeçmişi muhafaza edilmektedir. İşe yeni başlayan personel için oryantasyon programı uygulanacaktır. Üniversitemizde Türk Standartları Enstitüsü tarafından gerçekleştirilen ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi belgesi alınmasına yönelik "Temel

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	23 / 37

Eğitim, İç Tetkik, Dokümantasyon ve Risk Tabanlı Süreç Eğitimi" tam zamanlı katılım olarak 01 Ocak – 31 Aralık 2020 tarihleri arasında Üniversitemiz Merkez Kampüs Konferans Salonu ve Batı Raman Rektörlük Konferans salonunda gerçekleştirilecektir.

YÖ-030-Batman Üniversitesi Hizmet İçi Eğitime İlişkin Usul ve Esaslar

FR-044-Yıllık Hizmet İçi Eğitim Planı Formu

7.3 Farkındalık

Batman Üniversitesi tarafından, tüm çalışanların; kalite politikası, ilgili kalite hedefleri, KYS'nin etkinliğine yapılan katkılar, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Mail yolu ile çalışanlar bilgilendirilmekte, gerekli olduğu düşünüldüğünde eğitim ve etkinlikler düzenlemekte kalite.batman.edu.tr adresinde ise kalite yönetim sistem dokümanları, tüm personel ile paylaşılmaktadır.

7.4 İletişim

Üst yönetim hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi eksiksiz olarak yapısı doğrultusunda zaman zaman dikey işin niteliğine göre zaman zaman da farklı fonksiyon ve seviyeler arasında yatay olarak yerine getirilmesini temin edebilmek amacıyla;

- İç ve dış yazışmalar,
 - Elektronik posta,
 - Telefon, faks,
 - Hizmet içi eğitimler,
 - YGG toplantıları,
 - Yüz yüze görüşmeler,
 - Elektronik belgelendirme yönetim sistemi(EBYS),
 - Üniversitenin web sitesi,
 - Islak imzalı evrak,
 - Sosyal Ağlar
- gibi yöntemleri kullanarak sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	24 / 37

7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Üniversite süreçlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla kalite yönetim sisteminde yer alan temel dokümanlardan yararlanılmıştır.

- Yönetimsel ve kapsamlı işlemlerin tarif edilmesi için **prosedürler** yazılmıştır. Prosedür bir işi Kimin, Ne, Nasıl, Nerede, Niçin ve Ne Zaman yaptığını açıklamaktadır.

- İş ve işlemlerin girdi, çıktı, kaynak, kontrol kriteri, performans kriteri, risk ve fırsatlarını belirlemek amacıyla **süreç kartı** oluşturulmuştur.

- Süreç içerisindeki faaliyetlerin akışını teknik bir dille, uluslararası geçerliliği olan sembollerin kullanılmasıyla ve bilginin kolay ve net bir şekilde görülmesi **iş akışları** ile sağlanmıştır.

- Süreçler içerisinde kullanılan formların standart hale getirilmesi için **formlar** hazırlanmıştır.

- Üniversite içerisindeki yetki ve sorumlulukların net bir şekilde belirlenmesi adına **görev tanımları** oluşturulmuştur.

- Talimatlar, kılavuzlar, listeler, vizyon, misyon, Stratejik Plan, Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Standardın gerektirdiği diğer doküman ve kayıtlar vb...

Tüm dokümanlar kalite yönetim sistemi kapsamında, alanında uzman kişiler tarafından hazırlanmış olup, kalite.batman.edu.tr adresinde yayımlanarak tüm personelin erişimine sunulmuştur.

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Üniversite dokümantasyon süreci PR-002-Doküman Yönetim Prosedürü ve PR-004-Doküman Veri Prosedürüne uygun olarak sürdürülmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	25 / 37

Dokümanların oluşturulmasında kullanılan tüm formatlar aşağıda belirtilen temel doküman bilgilerini içermelidir. Bu bilgiler;

Batman Üniversitesi Amblemi

Doküman Adı

Doküman No

İlk Yayın Tarihi

Revizyon Tarihi

Revizyon No

Sayfa No

Doküman ihtiyacı; ilgili mevzuat ve standart şartları ile üniversite kalite yönetim sistemi şartları gözetilerek ilgili birimler ve/veya Kalite Koordinatörlüğü tarafından belirlenmektedir. Bununla birlikte tüm paydaşlar ihtiyaç duyulan bir dokümanın hazırlanmasını önerebilmekte olup, bu konudaki öneriler Kalite Sorumlularına veya doğrudan Kalite Koordinatörlüğüne iletilmektedir.

Dokümanın hazırlanması ve onayı ile ilgili sorumluluklar; ilgili mevzuat, üst yönetim görüşü, Üniversitenin kurumsal yapısı ve ilgili standart şartları gözetilerek Kalite Sorumlusu tarafından belirlenmektedir. Genel olarak dokümantasyonun ilgili sürecin sorumlusu/sorumluları, Kalite Sorumluları veya Kalite Koordinatörlüğüne hazırlanması esastır.

Hazırlanan tüm dokümanlar, yayınlanmadan önce yeterlilik ve uygunluk açısından Kalite Sorumlusu adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından gözden geçirilerek “Sistem Onayı” verilmektedir.

7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

7.5.3.1 Kontrol

Kurum bünyesindeki tüm dokümanlara erişim Kalite web sayfası üzerinden yapılmaktadır. Basılı kopya olması gereken doküman ve kayıtlar ise; ilgili oldukları operasyon bölgesine son revizyonlu halleri ile bulunur.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	26 / 37

7.5.3.2 Kontrol Faaliyetleri

Tüm personel, kullandıkları dokümanları yaptıkları işe uygunluk açısından sürekli olarak gözden geçirmektedir. Zaman içerisinde faaliyetlerdeki değişiklikler ve gelişmeler nedeniyle doküman ile uygulama arasında ortaya çıkabilecek farklılıklar durumunda revizyon süreci başlatılmaktadır.

Kalite sorumluları, her yıl sonunda, uyguladıkları dokümanları gözden geçirerek revizyon gerekip gerekmediği hususunu değerlendirip, revizyon gerektiren dokümanlar için revizyon süreci Birim Sorumlusu tarafından başlatılmaktadır.

Üniversite Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek büyük değişiklikler olması durumunda (örneğin, standardın revize edilmesi, kurum yapısı ile ilgili büyük değişiklikler vb.) Kalite Sorumlusu ilgili tüm dokümantasyonun gözden geçirilmesini ve gerekli ise revizyon sürecinin başlatılmasını sağlamaktadır.

Revize veya iptal edilen dokümanların web sitesi üzerinden yayınlanan elektronik ortamdaki kopyaları Kalite Koordinatörlüğü tarafından web sitesi üzerinden kaldırılarak personelin güncelliğini yitirmiş olan dokümana erişimi engellenmektedir. Güncelliğini yitirmiş olan bu dokümanlar Kalite Koordinatörlüğü tarafından <http://kalite.batman.edu.tr> adresinde arşivlenmektedir.

PR-002-Doküman Yönetim Prosedürü

8. OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Her Eğitim Öğretim yılının başında akademik takvim planlanır ve belirlenen süreler dahilinde süreçler, iş akışı, prosedür vb. dokümanlarda belirtildiği gibi yürütülmektedir.

Üniversitemiz hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişmelerini sağlamaktadır. Üniversitemizce tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde, süreç kartları, prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirten bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik vb.) bunlara atıfta bulunmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için süreçler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları, talimatlar ve kılavuzlar hazırlanmıştır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	27 / 37

8.2 Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Müşteri İle İletişim

Üniversitemiz tüm faaliyetleriyle ilgili bilgiler, Üniversitemiz web sayfaları ve sosyal medya aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır. Ayrıca afiş, broşür ve reklamlarla gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Öğrenci dilek, şikayet ve önerileri ise çağrı merkezleri, sosyal medya, web sitesi ve dilek, öneri, ve şikayet kutuları ile değerlendirilerek, uygun taleplerin karşılanması için ilgili birimlere yönlendirilmektedir.

8.2.2 Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Batman Üniversitesi program şartları YÖK tarafından belirlenmiş olup, öğrenci kayıt işleri ilgili mevzuat doğrultusunda yapılmaktadır. İlgili işlemler ile ilgili olarak dokümanlar tanımlanmıştır. Mevzuatlar (İç ve Dış Kaynaklı Dokümanlar) Üniversitemizin web sayfasında kalite.batman.edu.tr adresinde yer almaktadır.

8.2.3 Ürün ve Hizmetler için Şartların gözden Geçirilmesi

YÖK tarafından belirlenen ÖSYM kılavuzunda hizmet şartları belirlenmiştir. Her tercih dönemi öncesinde bu kılavuzda yer alan hükümler üniversitemiz tarafından gözden geçirilmektedir.

Batman Üniversitesi verdiği hizmetlere ait tanımladığı tüm şartları yerine getirebilecek nitelikte kaynaklara sahiptir ve bu şartları yerine getirebilirliği şeffaf bir biçimde izlenebilir durumdadır. Hizmetler verilmeden önce tüm şartların ilgili kanun ve yönetmeliklere olan uyumu kontrol edilir. Şartlarda tanımlanan kriterlerden farklılık var ise bunların giderilmesi sağlanır.

8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hizmet şartlarının değişmesi durumunda öğrenci ve ilgili kişilere değişiklik bildirimini e-mail, sms, web sayfası duyurusu, Öğrenci Bilgi Sistemi tarafından bilgilendirme yapılmaktadır. Batman Üniversitesi bünyesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birim sorumlusu tarafından takip edilir ve Kalite Koordinatörlüğüne bilgi verilir. Eğer bu bilgi dokümante edilmiş bir bilgiyi de değiştiriyor ise; bu bilgi için PR-004 Doküman Veri Prosedürüne göre işlem yapılır ve tüm personelin ilgili değişiklikten haberdar olması adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından mail ile bilgilendirme gönderilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	28 / 37

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Batman Üniversitesi yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Üniversite yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili iş akış süreçlerinde tanımlanmış olup, ürün ve hizmet tasarımı geliştirmesi olarak düşünülebilir.

İA-257-Üniversitede Bölüm Program Açılması İş Akışı

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Üniversitemiz birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesinin ardından satın alma faaliyetleri hazırlanan iş akışları doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Üniversitemiz birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak ilgili yasal mevzuatlara uygun süreçler doğrultusunda yapılmaktadır.

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversite bünyesinde nihai hizmeti direkt etkileyen malzemelerin kontrolü seçilen Muayene Kabul Komisyonlar tarafından yapılır ve sonuçlar hakkında rapor hazırlanır. Kontrol sonucu kabul edilen ürünler ilgili kullanıcılara yönlendirilir. Kontrol sonucu red edilen ürünler tedarikçi firmaya geri gönderilir.

8.4.3 Dış Tedarikçiler İçin Bilgi

Tedarikçi performansları yılda en az 1 kere tedarikçiden hizmet alan birimler tarafından FR-172-Tedarikçi Firma Değerlendirme Formu ile değerlendirilir ve Tedarikçi Listesi formu en az yılda/1 kez güncellenir. Tedarikçi performans değerlendirme sonucu çıkan uygunsuzluklar ile ilgili olarak değerlendiriciler tarafından performansı yeterli görünmeyen ve uygunsuz olanlar Tedarikçi Listesinden çıkarılır ve tedarikler çok uygun olan firmadan yapılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	29 / 37

8.5 Hizmetin Sunumu

8.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü

Eğitim öğretim hizmetlerinin şartlara uygun yürütülmesi için iş akışları, prosedürler, formlar ve Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyonu oluşturulmuştur. İş Akışları ve diğer dokümanlar yasal mevzuat usul ve esaslara uygun olarak hazırlanmıştır. Üniversitede verilen hizmetlerin kontrolleri ilgili birim sorumlusu ve/veya yöneticisi tarafından manuel ya da yazılım çıktıları olarak gerçekleştirilir. Verilen tüm hizmetlere ait olması gereken ilgili mevzuatlarda tanımlanmaktadır. Kontrollerde mevzuatlara uyuma bakılır. Her süreçte konu hakkında uzman ve ilgili yeterliliğe sahip kişiler çalışmaktadır. Hizmetin sunulmasına ait tüm riskler tanımlanmış olup risklerin yok edilmesi konusunda çalışmalar yapılır. Hizmetlin gerçekleştirilmesine ait tüm altyapı ve çalışma ortamı sağlanmıştır. Tüm verilen hizmetlere ait detayları tanımlayan iş akışları hazırlanmış olup Kalite Koordinatörlüğü Web sayfasında yer almaktadır.


8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Batman Üniversitesinde tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır. Batman Üniversitesi bünyesinde gerçekleştirilen tüm yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmektedir. EBYS sistemi her yazışmaya ilgili yazışma kodlarına göre bir tanımlama ve izlenebilirlik numarası verir. Her öğrenciye giriş yılına göre bir öğrenci numarasına verilir ve bu numara ile takipleri sağlanır. Her personelin (akademik ve idari) bir kurum sicil numarası bulunmaktadır. Diplomalarda diploma numaraları sayesinde izlenebilirlik sağlanır.

8.5.3 Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Batman Üniversitesi, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	30 / 37

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

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kağıtları
- Tedarikçilere ait taşınmaz malzemeler (su sebilleri, yiyecek içecek otomatları vb..)
- Kampüs içindeki tedarikçi binek ve taşıma araçları
- Tedarikçilere ait fikri bilgiler


Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri arşivinde saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir.

Hem müşteri hem de tedarikçiye ait olan mülkiyetlerin korunması sağlanır. Bunların zarar görmesi durumunda eğer zararın Batman Üniversitesi tarafından verildiği tespit ediliyorsa gerekli zararın tazmin edilmesi sağlanır. Bu durum müşteriye (öğrenciye) veya dış tedarikçiye rapor edilir. Müşteri veya tedarikçiye ait mülkiyet ile ilgili dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilir.

8.5.4 Muhafaza

Batman Üniversitesinde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma faaliyetleri kapsamında temin edilen ürünler, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır. Muhafaza edilecek olan ürünler için depolar tahsis edilmiştir. Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimler tarafından korunmaktadır. Batman Üniversitesi bünyesine dışarıdan gelen ürün ve malzemeler Taşınır Mal Yönetmeliğine göre işlem görür. Ürünlere ait depo stokları güncel olarak tutulur ve giriş çıkış kayıtları ilgili

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	31 / 37

birimde görevlendirilen Taşınır Kayıt Kontrol ve yetkilisi personeli tarafından gerçekleştirilir. Depo stoklarında azalan malzemeler için tekrar satın alma işlemleri başlatılır.

- Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi: Tanıtım malzeme ve materyalleri muhafaza edilmektedir.
- İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı: Üniversite bünyesinde kullanılan kırtasiye malzemeleri, masa, sandalye, kitaplık gibi ofis malzemeleri muhafaza edilmektedir.
- İnsan Kaynakları Arşivi: Personel Daire Başkanlığı tarafından muhafazası zorunlu özlük dosyaları muhafaza edilmektedir.
- Öğrenci İşleri Arşivi: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafazası zorunlu özlük dosyaları, sınav soruları ve sınav kâğıtları muhafaza edilmektedir.
- Mali İşler Arşivi: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından muhafazası zorunlu faturalar vb. evraklar muhafaza edilmektedir.
- Ve ilgili birimlerin kendileri tarafından belirlenecek alan ve ortamlarda birim evrakları muhafaza edilmektedir.

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Batman Üniversitesi bünyesinde verilen hizmetlerin teslimat sonrası oluşan uygunsuzlukları ile ilgili olarak gerekli düzeltme işlemleri uygulanır ve ilgili uygunsuzluğun giderilmesi sağlanır. (Örneğin diploma hataları vb..) Ayrıca İlgili birim tarafından mezun öğrencilerin takibi [Mezun İzleme Bilgi Sistemi](#) adresinden yapılmaktadır.


8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Batman Üniversitesinde 6.3. maddesinde anlatılan değişikliklerin uygulama performansları rutin kontroller ve bazı durumlarda iç tetkikler vasıtası ile kontrol edilir. Kontrol sonucu uygun bulunmayan durumlarda da tekrar değişiklik yapılması sağlanır.

8.6 Hizmetin Piyasaya Sunumu

Eğitim ve öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu sınav ile ölçülmektedir. Eğitim öğretim hizmetinin istenen şartları karşılamasının garanti altına alınması ve doğrulanması amacıyla süreçlerde kontrol noktaları belirlenmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	32 / 37

öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin yöntemler ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır. Batman Üniversitesinde yapılan her işlemin son kontrolünü yapan ve onayını veren kişilere gerek EBYS gerekse ıslak imzalı dokümanlar üzerinden ulaşım sağlanmaktadır.

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Batman Üniversitesinde 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.

Batman Üniversitesinde eğitim öğretim hizmet sunumu sırasında ve son kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzluklar, her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla; uygunsuzluğun ortaya çıkış nedeni ve özelliğine göre çözüme dönük düzeltici faaliyetler gerçekleştirir. Düzeltici faaliyetlerin etkililiği ve doğrulamaları yapılarak tartışılır ve Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir.

Uygun olmayan hizmetin kontrolünden tüm akademik, idari ve destek birimlerin yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Batman Üniversitesi hizmet kalitesini doğrudan etkileyecek girdi ve süreç aşamalarında ortaya çıkan hizmet ve dolaylı olarak hizmeti etkileyecek uygunsuzluklara her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve kontrol altında tutmak amacıyla, ilgili birimlerde uygun düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir. Bu tanımlamalar Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü altında açıklanmıştır.

PR-003-Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Üniversitemizin Kalite Yönetim Birimi görev tanımında yer alan işlem ve faaliyetler kapsamında hangi süreçte hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi-kontrol edilmesi gerektiğini tanımlamıştır. Tanımlanan metotlar aracılığı ile alınan sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları ve düzeltici faaliyetler başlatabilmektedir. Kalite Yönetim Birimince uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	33 / 37

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Üniversitemizin bünyesinde yer alan öğrencilerin memnuniyetleri için belirli dönemlerde memnuniyet analizleri ile öğrencilerin memnuniyet ve beklentileri ölçülmekte, ayrıca öğrencilerin memnuniyetleri ve şikâyetleri için anket ve talep-şikâyet kutuları imkânları sağlanarak buradaki sonuçlar da iyileştirme faaliyetleri kapsamında değerlendirilebilmektedir.

Üniversite üst yönetimi hizmet sunumu içerisinde müşterinin talep edeceği şartların karşılanıp karşılanmadığını müşteri memnuniyetini göz önünde bulundurarak takip eder. Kalite Yönetim Sistemi eğitim öğretim hizmet süreçlerini etkileyen yazılı ve sözlü şikâyetlerin değerlendirilmesini, uygun çözümlerin üretilmesini ve müşteriye yanıt verilmesini içerir ve DİF Formu doğrudan Kalite Koordinatörlüğüne iletilebileceği gibi biriminin Kalite sorumlusu veya birim amiri vasıtasıyla da gönderilebilir.

İç Müşteri: Kurumda hizmet veren personel olarak tanımlanmaktadır. Uygulama ve sistem ile ilgili memnuniyet düzeyleri yılda en az bir periyodik olarak ölçülerek sonuçlar yönetime sunulur. Üst yönetimin kararları doğrultusunda memnuniyetsizlik olan konularda düzeltici ve iyileştirici önleyici faaliyetleri başlatılır, izlenir ve sonuçlandırılır.

Dış Müşteri: Batman Üniversitesinde eğitim öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenci, öğrenci velileri, öğrencilerimizin mezuniyet sonrasında çalıştığı kurumlar olarak tanımlamaktadır.


Batman Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin ölçülmesi ve izlenmesi için çeşitli yöntemleri uygular. Bu yöntemler, planlanmış sonuçları elde etmeye yönelik süreçlerin yeteneğini gösterir. Planlanan sonuçlara ulaşılmadığında, verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerekli düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler yapılır. Bu amaçla süreçlerin ölçülebilir kalite hedeflerine, belirlenen zaman aralığında ulaşıp ulaşılmadığı uygun aralıklarda uygun yöntemlerle izlenir.

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Üniversitemizin Birimlerince gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet analizi, idari ve akademik personel ile dış paydaş anket analizlerinden faydalanılarak yapılacak olan iyileştirmeler ve paydaş ihtiyaçları analiz edilmektedir. Yapılan veri analizi sonuçları aşağıdakileri değerlendirmek ve iyileştirmek için kullanılır.

- Hizmetlerin uygunluğu
- Öğrenci memnuniyeti
- Personel memnuniyeti

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	34 / 37

- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve iyileştirme ihtiyaçları
- Süreçlerin etkinliği
- Dış tedarikçi performansı
- Dış paydaş memnuniyeti

9.2 İç Tetkik

9.2.1 Planlama

İç tetkik planı her akademik yıl başlangıcında Kalite Koordinatörlüğü tarafından FR-0178-Kalite Yönetim Sistemi İç Tetkik Planı Formu kullanılarak hazırlanır.

KYS İç Tetkik Planı, tüm birimlerin her akademik dönem içerisinde en az bir defa denetlenmesini sağlayacak şekilde hazırlanır. Bununla birlikte tetkik sıklığı belirlenirken, Kalite Sorumlusu tarafından önceki tetkik sonuçları ve denetlenecek birimin önem ve durumu dikkate alınır. İhtiyaç duyulan birimlerin daha sık denetlenmesi sağlanabilir.

9.2.2 Gereklilikler

Üniversitemizde, kalite yönetim sisteminin ilgili standart ve yasal mevzuat şartlarını karşıladığını ve etkin olarak sürdürüldüğünü doğrulamak için planlı iç tetkik faaliyetleri yürütülmektedir.

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Üniversitemizin üst yönetimi, kalite yönetimine uygunluğunu, yeterliliğini, faaliyetlerini iyileştirme ve etkinliğini sürdürülebilirliğini kontrol altına almak için yılda en az bir kere yönetim sistemini gözden geçirmektedir. Bu kapsamda geçmişten günümüze kadar alınan kararlar ve yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci memnuniyet analizleri, hedef başarı analizleri, hizmetlerin faaliyetleri, iyileştirme faaliyetleri ve tetkik sonuçları toplantılarının gündem ve girdisini oluşturmaktadır. YGG toplantısı sonucunda iyileştirme için imkânlar oluşturulmakta, değişiklik ihtiyaçları belirlenmekte ve geleceğe yönelik stratejiler oluşturulmaktadır.

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

- Süreç performansları
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formları
- Bir önceki YGG takip faaliyeti
- Kalite Hedefleri
- Kalite Politikası

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	35 / 37

- Tedarikçi Performansı
- Çalışan/Öğrenci/Dış Paydaş memnuniyetleri
- Risk ve Fırsat İzleme Tablosu vb..
- İç ve dış tetkik sonuçları
- Öğrenci geri beslemeleri (öneri,talep,şikayet vb..)

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Gözden geçirme çıktısı, Kalite Yönetim Sisteminin ve süreçlerin etkinliğinin değerlendirilmesi, müşteri şartları ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi ve ihtiyaçların saptanmasıdır. Karar ve faaliyetler toplantı Tutanak Katılım Tutanak Formuna kayıt edilerek toplantı üyelerine dağıtılır.

PR-005-Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

10. İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Üniversitemiz hizmet kalitesini en iyi seviyeye ulaştırmak, hizmet düzeyini iyileştirmek-geliştirmek, olası istenmeyen durumları ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önlemek ve hizmet kalitesi performansını artırabilmek amacı ile iyileştirme çalışmaları yapmaktadır. Çalışmalar YGG kararlarının uygulanması, kalite toplantıları, veri analizi sonucu elde edilen sonuçların değerlendirilmesi, SWOT analizi ve düzeltici faaliyet sonuçlarının devreye alınmasıyla gerçekleştirilmektedir.

10.2 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

Üniversitemiz, talep-şikâyet kutusundaki veriler, çağrı merkezi ve paydaşlarından gelen talep ve şikâyetler, yapılan memnuniyet anketleri ve çözüm destek sistemi verileri dikkate alınarak istenmeyen durumlar belirlenmekte ve iyileştirme faaliyetleri oluşturulmaktadır.

Bu duruma ek olarak analiz edilen verilerin bazı zamanlarda yeni faaliyetleri ve yeni projeleri tetikleyebilmektedir. Bu veriler sayesinde farklı bakış açısı kazanılarak yeni projelerin temeli oluşturulmaktadır. Yapılan projeler, faaliyetler ve yenilikler kayıt altına alınmaktadır.

PR-003-Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

10.3 Sürekli İyileştirme

Üniversitemiz, Kalite Koordinatörlüğü sürekli iyileştirme felsefesini benimsemiş ve kabul etmiştir. Bu kapsamda yeni projeler ve faaliyetler gerçekleştirilmekte, bu projelerin ve faaliyetlerin her geçen gün artması için çalışmalar yapılmakta ve bu tür çalışmaların artması

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	36 / 37

sağlanmaktadır. Yapılan analiz ve değerlendirmelerin sonuçları ile YGG çıktıları dikkate alınarak sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir.

10.4 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında hazırlanan, yararlanılan tüm bilgi ve belgeler.

- ISO 9001:2015 Standardı
- Prosedürler
- İş Akışları
- Formlar
- Talimatlar
- Kılavuzlar
- Listeler
- Organizasyon Şemaları
- Görev Tanımları
- İç Kaynaklı Dokümanlar
- Dış Kaynaklı Dokümanlar vb...

10.5 SON HÜKÜMLER

ISO 9001:2015 kapsamında hazırlanan tüm bilgi ve belgeler Rektör liderliğinde hazırlanmış olup, uygulanmasından güncelleştirilmesinden, iyileştirilmesinden Batman Üniversitesi tüm personeli sorumludur.

10.6 EKLER

Kalite Yönetim Sistemi standart dokümanlarından bazıları aşağıdaki gibidir.

- Süreç Kartları
- Formlar
- İş Akışı Şemaları
- Görev Tanımları
- Risk ve Fırsat İzleme Tablosu
- Süreç ve Performans İzleme Karnesi
- Prosedürler

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------