

**T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ**



KALİTE EL KİTABI

Yürürlük Tarihi: 10 Haziran 2019



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

A. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA

1. TARİHÇE

Samsun'da bir üniversite kurulması için 06.08.1970'den itibaren özverili çalışmalar yürüten Samsun Ondokuz Mayıs Üniversitesi Kurma Derneği'nin girişimleri ile 1973 yılında Hacettepe Üniversitesi'ne bağlı olarak Samsun Tıp Fakültesinin açılmasının ardından 1 Nisan 1975 tarih ve 1873 Sayılı Kanun'la üniversitemiz kurulmuştur. Aynı kanunla Samsun Tıp Fakültesi OMÜ'ye bağlanmış ve daha sonra Fen-Edebiyat Fakültesi ismini alacak olan Fen ve Mühendislik Bilimleri Fakültesi hizmete girmiş, 1976 yılında ise Ziraat Fakültesi takip etmiştir. Hızla gelişen üniversitemiz lisansüstü faaliyetlerine, 1982 yılında Fen Bilimleri, 1983 yılında Sağlık Bilimleri ve 1985 yılında Sosyal Bilimler Enstitüleri ile başlamış, 1992 yılında Güzel Sanatlar ve 2010 yılında Eğitim Bilimleri Enstitülerinin açılmasıyla devam etmiştir. İlk olarak İstasyon Mahallesi'nde küçük bir binada hizmete başlayan ve sonrasında çok sayıda akademik birimiyle geniş bir bölgede faaliyet gösteren üniversitemizin Ordu, Amasya ve Sinop illerinde bulunan akademik birimleri 2006 ve 2007 yıllarında yasa ile bu illerde yeni kurulan üniversitelere devredilmiştir. 2009 yılında üniversitemiz uzaktan eğitim faaliyetlerine başlamış; 2012 yılı itibarıyla uluslararası öğrenci sınavlarını da yurt dışında kendi imkânlarıyla gerçekleştirerek en fazla uluslararası öğrenciye sahip üniversitelerden biri olmuştur. 2018 yılında kurulan Samsun Üniversitesine de bazı akademik birimlerini devreden üniversitemiz eğitim, araştırma-geliştirme ve topluma hizmet faaliyetlerine devam etmektedir.

2. ÜNİVERSİTEMİZİN TANITIMI

Ondokuz Mayıs Üniversitesi 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu, 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilat Kanunu ve 124 sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları, Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatları Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu esaslarına göre teşkilatlanmıştır.

Üniversitemiz; araştıran, öğrenen, çözümleyen, evrensel ve etik değerlere bağlı, öncü, girişimci bireyler yetiştirme, bilimsel araştırmaların niteliğini ve yenilikçi özelliğini artırma, paydaşlara üst düzeyde hizmet sunma misyonuyla; Avrupa Yükseköğretim Alanı, Bologna Süreci, Dokuzuncu Kalkınma Planı, Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu kararları ve TÜBİTAK Vizyon 2023 strateji belgesi doğrultusunda gelişimini devam ettirmektedir.

3. MİSYON, VİZYON ve TEMEL DEĞERLER

Misyonumuz: Araştıran, sorgulayan, çözümleyen, girişimci, etik değerlere önem veren ve sosyal sorumluluk sahibi bireyler yetiştirmek; nitelikli ve yenilikçi bilimsel araştırmalar yapmak ve paydaşlara kaliteli hizmet sunarak toplum refahını artırmaktır.

Vizyonumuz: Bilim ve teknolojiye yeniliğin, eğitim ve öğretimde niteliğin, hizmette güvenin ve paydaş memnuniyetinin sağlandığı girişimci ve uluslararası bir üniversite olmaktır.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Temel Değerlerimiz:

- Değerlere Saygı
- Bilimsellik ve Akademik Özgürlük
- Yenilikçilik
- Girişimcilik
- Katılımcılık
- Adalet ve Liyakat
- Şeffaflık

4. İLETİŞİM BİLGİLERİ

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Rektörlüğü Yazışma Adresi:

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Rektörlük Binası Kurupelit Kampüsü, 55139
Atakum /SAMSUN

Web Sayfası : www.omu.edu.tr

E-Posta : iletisim@omu.edu.tr

KEP : omu@hs01.kep.tr

Telefon : (362) 312 19 19 Santral

Faks : (362) 457 60 91

B. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

1. KALİTE EL KİTABININ AMACI VE KAPSAMI

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Kalite El Kitabının amacı, Ondokuz Mayıs Üniversitesi kalite yönetim sistemi ile risk tabanlı süreç yönetimini tanımlamak ve uygulamalarını göstermektir. Kalite el kitabı, Ondokuz Mayıs Üniversitesinde Madde 2’de belirtilen standartlara ilişkin şartları ve uygulamaları kapsar.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Bu kitapta atıf yapılan standartlar şunlardır.

- a) TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar
- b) TS EN ISO 10002:2018 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Şikâyetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Kalite Yönetim Sisteminin işletilmesine dair detayların anlatıldığı diğer dokümanlara ise kitabın ilgili maddelerinde atıflar yapılmıştır.

3. TERİMLER VE TARİFLER

OMÜ	: Ondokuz Mayıs Üniversitesi
KYS	: Kalite Yönetim Sistemi
YGG	: Yönetimin Gözden Geçirmesi
GZFT	: Güçlü, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
YÖKAK	: Yükseköğretim Kalite Kurulu
YÖK	: Yükseköğretim Kurulu
MYS	: Muhasebat Genel Müdürlüğü Harcama Yönetim Sistemi
KBS	: Muhasebat Genel Müdürlüğü Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi
DMIS	: Döner Sermaye Mali Yönetim Sistemi



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Ondokuz Mayıs Üniversitesinin kuruluş amacı, stratejik amaçları ve hedefleri ile ilgili olan ve kalite yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar Stratejik Planlama ve Kurum İç değerlendirme faaliyetlerinde tespit edilen GZFT analizlerinden yararlanmak suretiyle belirlenmiş ve bunlara Ondokuz Mayıs Üniversitesi İç ve Dış Hususlar Tablosunda yer verilmiştir.

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, iç ve dış hususları ile ilgili bilgiyi, olumlu ve olumsuz etkenleri de içerecek şekilde;

- Stratejik Plan çalışmalarında gerçekleştirilen GZFT ve benzeri analiz sonuçlarını,
 - YÖK Kalite Güvence Sistemi kapsamında yürütülen Kurum İç Değerlendirme faaliyeti sonuçlarını
 - İç kontrol değerlendirme sonuçlarını,
- dikkate alarak her yıl YGG Toplantılarında izler ve gözden geçirir.

Referans Dokümanlar:

Üniversiteler İçin Stratejik Planlama Rehberi
YÖKAK Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu
PP.5.2.FR0023 Ondokuz Mayıs Üniversitesi İç Hususlar Tablosu
PP.5.2.FR0024 Ondokuz Mayıs Üniversitesi Dış Hususlar Tablosu

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili tarafları ve bu tarafların ihtiyaç ve beklentilerini mevzuat hükümlerini de dikkate alarak paydaş analizi yoluyla belirlemiş ve Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlgili Taraflar ve Beklentileri Tablosunda yer vermiştir.

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, ilgili taraflar ile ihtiyaç ve beklentileri ile ilgili bilgiyi, olumlu ve olumsuz etkenleri de içerecek şekilde;

- Stratejik Plan çalışmalarında gerçekleştirilen GZFT ve benzeri analiz sonuçlarını,
 - YÖK Kalite Güvence Sistemi kapsamında yürütülen Kurum İç Değerlendirme faaliyeti sonuçlarını
 - İç kontrol değerlendirme sonuçlarını,
- dikkate alarak her yıl YGG Toplantılarında izler ve gözden geçirir.

Referans Dokümanlar:

Üniversiteler İçin Stratejik Planlama Rehberi
PP.5.2.FR.0022 Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlgili Taraflar ve Beklentileri Tablosu

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Kalite El Kitabının 4.1 ve 4.2 maddesinde belirttiği iç ve dış hususlar ile ilgili tarafların beklentilerini Eğitim-Öğretim ve Araştırma-Geliştirme faaliyetlerini değerlendirmek suretiyle Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki ürün ve hizmetlerini aşağıdaki gibi belirlemiştir.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

- Eğitim programları
- Danışmanlık hizmetleri
- Sosyal sorumluluk projeleri
- Know-how/Patent
- Akademik etkinlikler
- Akademik yayınlar
- Bilimsel projeler

Buna göre;

- a) Ondokuz Mayıs Üniversitesi; sunulan hizmetlerle ilgili teslimat sonrası herhangi bir faaliyet yürütülmediğinden TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin “8.5.5. Teslimat sonrası faaliyetler” maddesi dışındaki tüm maddeleri kapsama dâhildir.
- b) Üniversite tarafından sunulan hizmetlerinin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek olan Döner Sermaye Ürün ve Hizmeti Sunumu Alanına dâhil süreçler dışında kalan süreçlerin tümü Kalite Yönetim Sistemi kapsamına dâhildir. Kapsama dâhil olan süreçlere Kalite El Kitabının 4.4.1 bölümünde yer verilmiştir.
- c) Ondokuz Mayıs Üniversitesinin organizasyon şemasında yer alan tüm idari ve akademik birimleri Kalite Yönetim Sistemi kapsamına dâhildir.

Ayrıca TS EN ISO 10002:2018 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Şikâyetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standardının tüm maddeleri de Ondokuz Mayıs Üniversitesinde uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

PP.5.2.FR.0022 Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlgili Taraflar ve Beklentileri Tablosu

PP.5.2.FR.0023 Ondokuz Mayıs Üniversitesi İç Hususlar Tablosu

PP.5.2.FR.0024 Ondokuz Mayıs Üniversitesi Dış Hususlar Tablosu

OMÜ Organizasyon Şeması

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

OMÜ kalite yönetim sistemi, TS EN ISO 9001:2015 standardının şartlarına uygun olarak oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

4.4.1. OMÜ, Kalite Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyduğu süreçleri aşağıdaki gibi belirlemiştir.

ALAN	SÜREÇLER	Kapsam
I. EĞİTİM VE ÖĞRETİM ALANI	1.1. Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci 1.2. Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci 1.3. Öğrenci İşleri Süreci 1.4. Uluslararası Değişim Programları ve İşbirliği Süreci	Dâhil
II. ARAŞTIRMA, GELİŞTİRME VE BİLGİ TRANSFERİ ALANI	2.1. Bilgi Üretimi Süreci 2.2. Bilgi Transferi Süreci 2.3. Proje Yönetimi Süreci	Dâhil
III-DÖNER SERMAYE ÜRÜN VE HİZMET SUNUMU ALANI	3.1 Genel Sağlık Hizmeti Sunumu Prosesi 3.2 Dış Sağlık Hizmeti Sunumu Prosesi 3.3 Hayvan Sağlığı Hizmet Sunumu 3.4 Yaşam Boyu Eğitim Hizmetleri Sunumu Prosesi 3.5 Ürün Sunumu Prosesi	Dâhil değil
IV. İDARİ VE DESTEK ALANI	4.1. Satın alma Süreci 4.2. Mali İşler Süreci 4.3. İnsan Kaynakları Süreci 4.4. Bilişim Süreci 4.5. Destek Hizmetleri Süreci 4.6. Kütüphane Hizmetleri Süreci 4.7. Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci 4.8. Yapım İşleri Süreci	Dâhil
V. STRATEJİK YÖNETİM ALANI	5.1. Kurumsal Yönetim Süreci 5.2. Kalite Yönetimi Süreci 5.3. Paydaş İlişkileri Süreci 5.4. Hukuk Süreci	Dâhil

OMÜ, süreçlerin üniversitenin tamamında uygulanmasını sağlamak üzere;

- Bu süreçler için gerekli girdileri ve beklenen çıktıları,
- Bu süreçleri için ihtiyaç duyulan kaynakları,
- Bu süreçler için yetki ve sorumlukları,
- Bu süreçlerin sırasını ve birbirleri ile olan etkileşimlerini,
- Bu süreçlerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için gerekli kriter ve yöntemleri (izleme kriterleri dahil)
- Bu süreçlere ait risk ve fırsatları, tayin etmiştir.

Oluşturulan sistemin, etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması, izlenmesi, dokümantasyonu ve sürekli iyileştirilmesi OMÜ KALEM yazılımı ile sağlanmaktadır. Süreçlerin birçok birimde yürütülüyor olması nedeniyle koordinasyonu sağlayacak süreç koordinatörleri tayin



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

edilmiştir. Her bir süreci yönetmek üzere süreç sorumluları tayin edilmiştir. Bu kapsamda organizasyon şeması ve görev dağılımları belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar

- PP.5.2.FR.0025 Süreç Etkileşim Şeması
- PP.5.2.PRS.0002 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü
- PP.5.2.PRS.0003 OMÜ Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü
- PP1.1-PP5.4 Proses Planları
- PP.5.2.FR.0026 OMÜ Risk ve Fırsat Kayıt Formu
- ORG Organizasyon Şeması (www.organizasyon.omu.edu.tr)
- PP.5.2.LST.001 Ana Doküman Listesi

4.4.2. OMÜ süreçlerin işletimini desteklemek için gerekli olan tüm dokümante edilmiş bilgiyi OMÜ KALEM yazılımında <http://www.kalem.omu.edu.tr> ve OMÜ Kalite Koordinatörlüğü web sayfasında www.kalite.omu.edu.tr ulaşılabilir durumda tanımlamıştır.

Referans Dokümanlar

- PP.1.1-PP.5.4 Proses Planları
- PP.5.2.KLV.0001 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Koordinatörü
- PP.5.2.KLV.0002 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Elçisi
- PP.5.2.KLV.0003 KALEM Kullanım Kılavuzu – Kalite Elçisi

5. Liderlik

5.1. Liderlik ve taahhüt

5.1.1. Genel

Ondokuz Mayıs Üniversitesi üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütülmesinde liderlik edeceğini taahhüt etmektedir.

Bu taahhüdü aşağıda belirtildiği şekilde yerine getirir.

- a) Kalite yönetim sisteminin etkinliğini, yönetimi gözden geçirme toplantılarının sonuçlarını içeren raporu, Kurum İç Değerlendirme Raporunu ve İdari Faaliyet Raporunu ve mali raporlarını hesap verebilirlik ilkesine uygun olarak ilgili taraflarla ve/veya kamuoyuyla paylaşır.
- b) Kalite politikası ile kalite hedeflerini oluşturur, bunların stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunu KALEM yazılımı ve kalite dokümanları aracılığıyla güvence altına alır.
- c) Ana faaliyetlerine ilişkin süreçlerini KYS şartlarına uygun olarak belirler ve bu şartlara entegre olarak yönetir.
- d) Risk Temelli Süreç Yönetimini benimsediğini politika ve prosedürler belirleyerek gösterir, birim yöneticileriyle yaptığı özel ve genel toplantılarda paylaşır ve uygulamayı KALEM yazılımı aracılığıyla teşvik eder.
- e) Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini tanıtmak ve farkındalığını artırmak üzere etkinlikler düzenler,



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

- f) Kalite Yönetim Sistemi için gerekli insan kaynağını, fiziki kaynaklarını, mali kaynaklarını ve diğer kaynaklarının varlığını üniversite politikaları ve süreçleri aracılığıyla yönetmek suretiyle güvence altına alır.
- g) Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmayı süreç izleme kriterlerini ve hedeflerini belirlemek, bunları KALEM yazılımı aracılığıyla takip etmek ve iyileştirme eylem planlarını hedeflerle uyumlu bir şekilde yönetmek suretiyle güvence altına alır ve teşvik eder.
- h) Ondokuz Mayıs Üniversitesi akademik ve idari birimlerinde görev yapan kalite elçileri, rektörlüğe bağlı bir birim olarak faaliyet gösteren kalite koordinatörlüğü ve oluşturduğu kalite komisyonu aracılığıyla kalite süreçlerine katkı sağlayan personelin niteliklerini belirleyerek ve bunların çalışmalarını destekleyerek kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlar.
- ı) Ondokuz Mayıs Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun olarak belirlediği süreçlerin, tayin ettiği idareciler tarafından koordine edilmesini ve yönetilmesini sağlar ve liderlik göstermelerini destekler.

5.1.2. Paydaş Odağı

OMÜ üst yönetimi, paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi, anlaşılması, en yüksek düzeyde karşılanması ve memnuniyetin artmasını sağlamak üzere paydaş odaklı süreç yönetimi yaklaşımını benimser. OMÜ paydaş memnuniyetini artırmak için KYS süreçlerinde karşılaşılabileceği riskleri ve değerlendirebileceği fırsatları ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak belirler.

OMÜ, paydaşları ile olan ilişkilerini mevzuata uygun olarak “paydaş ilişkileri süreci” ve “geri bildirim yönetim prosedürü” aracılığıyla yürütür. OMÜ üst yönetimi, paydaş odaklı politikasının sürekliliğini ve etkinliğini “KALEM Geri Bildirim Modülü” ile güvence altına alır.

Paydaş ilişkileri sürecinin başarısı KALEM üzerinden izlenir ve yılda bir defa YGG toplantılarında gözden geçirilerek etkinlikleri itibariyle değerlendirilir.

Referans Dokümanlar:

PP.5.2.PRS.0008 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü

PP.5.2.FR.0022 Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlgili Taraflar ve Beklentileri Tablosu

PP.5.2.PRS.0003 OMÜ Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü

PP.5.2.KLV.0001 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Koordinatörü

PP.5.2.KLV.0002 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Elçisi

PP.5.2.KLV.0003 KALEM Kullanım Kılavuzu – Kalite Elçisi

5.2. Politika

5.2.1. Kalite politikasının oluşturulması

OMÜ kalite politikasını madde 4.1’de atıf yapılan amaç ve bağlamına uygun olarak stratejik amaç ve vizyonu ile bağlantılı olarak oluşturmuştur.

Kalite hedeflerinin çerçevesini belirleyen OMÜ kalite politikası Üniversitemizin temel faaliyet alanları için uygulanabilir şartları yerine getirmeyi taahhüt eder ve sürekli iyileştirmeyi esas alır.

OMÜ üst yönetimi kalite politikası ve diğer politikalarının faaliyetlerinde uygulandığını süreç yönetimi ile taahhüt etmekte ve YGG toplantılarında gözden geçirerek sürekliliğini sağlamaktadır.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

5.2.1.1. OMÜ Kalite Politikası

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, kaynakları etkin kullanan, sürekli iyileştirme felsefesini benimseyen, bağımsız tüm birimlerini bütüncül bir sistem içerisinde değerlendiren ve paydaşlarını sisteme dâhil eden bir kalite yönetim anlayışına sahiptir.

5.2.1.2. OMÜ Araştırma Politikası

Ondokuz Mayıs Üniversitesi; “Araştıran, sorgulayan, çözümleyen, girişimci, etik değerlere önem veren ve sosyal sorumluluk sahibi bireyler yetiştirmek; nitelikli ve yenilikçi bilimsel araştırmalar yapmak ve paydaşlara kaliteli hizmet sunarak toplum refahını artırmak” anlayışının temel bir unsuru olarak, toplumsal faydaya dönüşen temel ve uygulamalı araştırmalar yapmayı hedefler. Bu doğrultuda; evrensel değerler, etik ilkeler, düşünce özgürlüğü, küresel rekabet ile ulusal, bölgesel ve yerel ihtiyaçları göz önünde bulunduran bir yaklaşımı benimser.

5.2.1.3. OMÜ Eğitim-Öğretim Politikası

Ondokuz Mayıs Üniversitesinin eğitim ve öğretimde mükemmellik/nitelik anlayışı; vizyon, misyon ve değerler beyanında açıkça ifade edilmektedir. Buna göre geniş bir mesleki program yelpazesi sunan OMÜ; araştıran, öğrenen, çözümleyen, öncü, girişimci ve değerlere bağlı bireyler yetiştirmek üzere, önlisans/lisans/lisansüstü düzeylerde nitelikli eğitim ve öğretim anlayışını benimser.

5.2.1.4. OMÜ Mali Politikası

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, bilimsel araştırma geliştirme, eğitim-öğretim ve topluma hizmet sunma işlevlerini gerçekleştirmek, stratejik amaçlarına ulaşmak amacıyla, saydamlık ve hesap verebilirlik ilkeleri çerçevesinde; gerekli kaynakları yasal olarak ve yeterli düzeyde elde eder, gereken esneklikte etkin, verimli yönetir ve kullanır.

Mali Politika Temel İlkeleri:

- a)Stratejik amaçlara ve hedeflere uygunluk
- b)Saydamlık
- c)Hesap Verebilirlik
- d)Etkinlik
- e)Etkililik
- f)Verimlilik
- g)Yerindelik

5.2.1.5. OMÜ Uluslararasılaşma Politikası

Ondokuz Mayıs Üniversitesi hem eğitim hem de araştırma alanlarında uluslararası tanınırlığı yüksek bir kurum olmak ve ulusal/uluslararası düzeyde rekabet edebilirliği yüksek bireyler yetiştirmek üzere, uluslararası bağlantıları, ortaklıkları ve projeleri, öğrenci ve akademisyen hareketliliğini, uluslararasılaşmış müfredat ve araştırma girişimlerini, lisans ve lisansüstü seviyede yüz yüze ya da uzaktan uluslararası ortak eğitim programlarını desteklemeyi ve aynı zamanda öğrencilerine ve personeline çok kültürlü ve uluslararası bir kampüs ortamı oluşturmayı benimser.

5.2.1.6. OMÜ Topluma Hizmet Politikası

Ondokuz Mayıs Üniversitesinin paydaş memnuniyetini üst düzeye taşıyacak ve toplumsal değerlere saygı duyacak şekilde topluma hizmet verme yaklaşımı; vizyon, misyon ve değerler beyanında açıkça ifade edilmektedir. OMÜ, evrensel ve insani değerler, etik ilkeler, düşünce özgürlüğü, yerel, bölgesel ve ulusal ihtiyaçları göz önünde bulunduran bir yaklaşımı benimser.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Referans Dokümanlar:

- POL.0001 Araştırma Politikası
- POL.0002 Eğitim Öğretim Politika Belgesi
- POL.0003 Uluslararasılaşma Politikası
- POL.0004 Mali Politika
- POL.0005 Kalite Politikası
- POL.0006 Topluma Hizmet Politikası

5.2.2. Kalite Politikasının duyurulması

OMÜ Üniversite senatosu tarafından onaylanan kalite politikası ile birlikte Araştırma, Eğitim Öğretim, Uluslararasılaşma, Mali ve Topluma Hizmet Politikası dokümanite edilmiş bilgi olarak elektronik belge yönetim sistemi üzerinden iç paydaşlara, web sayfası üzerinden ise tüm paydaşlara duyurulmuştur. Politikalar paydaş erişimine açıktır. OMÜ politikalarını personel tarafından anlaşılabilir, uygulanabilir ve sürdürülebilir olmasını periyodik aralıklarla gerçekleştirdiği toplantı, ilan panolarına asma, duyuru ve eğitim faaliyetleri ile sağlamaktadır. Personelin kalite politikası hakkındaki farkındalığı ile ilgili iç tetkik sonuçları uygulama etkinliğini değerlendirmek üzere YGG de görüşülmektedir.

5.3. Kurumsal Yetki ve Sorumluluklar

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, kalite yönetim sistemi şartlarını karşılamak, süreç hedeflerine ulaşılmasını sağlamak, kalite yönetim sisteminin performansını ölçecek ve iyileştirecek raporlamalar yapılmasını sağlamak, değişiklik planlanması ve uygulanması sırasında sistemin bütünlüğünü korumak, tüm birimlerinde paydaş odaklılığı teşvik etmek üzere kurumsal görev yetki ve sorumlulukları organizasyon şemasını dikkate alarak belirlemiş ve personeline duyurmuştur.

Referans Dokümanlar

- PP.1.1.GT.0001 – PP.5.4.GT.0005 Görev Tanımları
- PP.5.1.TAL.0001 OMÜ İmza Devri ve Evrak Akışı Genelgesi
- Organizasyon Şeması

6. Planlama

6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

Ondokuz Mayıs Üniversitesi kalite yönetim sistemi, Madde 4.1’de atıf yapılan iç ve dış hususlar ile Madde 4.2’de atıf yapılan ilgili taraflar ve tarafların beklentileri dikkate alınarak kurgulanmıştır.

KYS çıktılarını güvence altına almak, olumlu etkileri artırmak, olumsuz etkileri önlemek veya azaltmak ve KYS’yi iyileştirmek amacıyla, OMÜ’nün karşılaşılabileceği riskler ve değerlendirebileceği fırsatlar, OMÜ Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü doğrultusunda belirlenmiş ve KALEM yazılımı vasıtasıyla sürekli olarak değerlendirilebilir ve tüm personel tarafından ulaşılabilir kılınmıştır.

Belirlenen riskler ve bu risklerin bertaraf edilmesi ile ilgili faaliyetler, belirlenen fırsatlar ve bu fırsatlarla ilgili uygulanan eylem planlarına dair sonuçlar düzenli olarak süreç koordinatörleri ve süreç sorumluları tarafından takip edilir, yılda bir defa da YGG toplantılarında gözden geçirilir ve etkinlikleri itibariyle değerlendirilir. Gerekli görülmesi hâlinde ise düzeltici ve iyileştirici faaliyet gerçekleştirilir.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Referans Dokümanlar

PP.5.2.PRS.0003 OMÜ Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü
PP.5.2.PRS.0005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
PP.5.2.KLV.0001 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Koordinatörü
PP.5.2.KLV.0002 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Elçisi
PP.5.2.KLV.0003 KALEM Kullanım Kılavuzu – Kalite Elçisi

6.2. Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama

Ondokuz Mayıs Üniversitesi stratejik amaç ve hedeflerini, iç ve dış hususlar ile ilgili taraf ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak beş yılı kapsayan Stratejik Planında belirler. Planda hedeflere ilişkin gerekli stratejiler ve gerekli kaynaklar da tayin edilir. Stratejik plan web sayfası aracılığıyla tüm paydaşlara duyurulur.

Stratejik planda yer alan hedefler aynı zamanda kalite politikasıyla uyumlu kalite hedefleridir.

Her bir stratejik hedef yine stratejik planda belirlenen performans göstergeleri vasıtasıyla izlenir ve değerlendirilir. Stratejik planda yer alan hedefler her yıl için hazırlanan Ondokuz Mayıs Üniversitesi İyileştirme Eylem planında KYS süreçleri ile ilişkilendirilerek uygulama adımları, sorumluları, bütçesi ve ne zaman tamamlanacağı gibi hususlar somut olarak belirlenir. Eylem planı KALEM yazılımı üzerinden duyurularak gerçekleştirmeler sürekli olarak takip edilir ve YGG toplantılarında değerlendirilir.

KYS süreçlerinin sorumluları, sorumlu oldukları süreçlerle ilgili ürün ve hizmetlerin uygunluğunu sağlamaya ve paydaş memnuniyetini artırmaya yönelik olarak ve stratejik hedefleri (kalite hedefleri) ve bir önceki yıl süreç performansını gözetererek her yıl süreç izleme kriterlerini ve süreç izleme kriterlerine ait hedeflerini belirler.

Hedefler süreç koordinatörleri ve sorumluları tarafından süreç izleme kriterleri vasıtasıyla KALEM yazılımı üzerinden sürekli olarak izlenir, değerlendirilir ve gerekirse düzeltici ve iyileştirici faaliyetler planlanır. Süreç izleme kriterlerine ait gerçekleştirmeler YGG toplantılarında değerlendirilir. Gözden geçirme sonuçlarına göre bir sonraki yılın kalite hedefleri süreç sorumluları tarafından belirlenir.

Referans Dokümanlar

PP.5.2.PRS.0005 OMÜ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
PP.5.2.PRS.0006 OMÜ Uygun Olmayan Ürüne ve Hizmet Prosedürü
PP.5.2.KLV.0001 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Koordinatörü
PP.5.2.KLV.0002 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Elçisi
PP.5.2.KLV.0003 KALEM Kullanım Kılavuzu – Kalite Elçisi

6.3. Değişikliklerin planlanması

OMÜ Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek her hangi bir değişiklik ihtiyacı olması hâlinde bu değişiklikleri planlı bir şekilde gerçekleştirir.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Değişiklik ihtiyacı ortaya çıkması hâlinde değişikliğin amaçları ve potansiyel sonuçları değerlendirilir. Değişiklik planlaması yapılırken KYS üzerine etkisi, değişiklik için ihtiyaç duyulan kaynak varlığı dikkate alınır. Bu değişikliklerden Kalite Komisyonu ile Kalite Koordinatörlüğü sorumludur. OMÜ KYS'yi etkileyebilecek değişiklikler kalite komisyonunda planlanır ve OMÜ Yıllık Eylem Planına dâhil edilir. Kalite koordinatörlüğü söz konusu değişikliklerin eylem planı çerçevesinde uygulanmasını sağlar ve KALEM yazılımı aracılığıyla birim düzeyinde izler.

7. Destek

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, KYS'nin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları (süreç planlarında) belirlemiş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Dışarıdan kaynak tedarik edilmesine ihtiyaç duyulduğunda, dışarıdan tedarike ilişkin usul ve esaslar PP5.2.PRS.0004 OMÜ Satın Alma Prosedüründe yer almaktadır.

Kaynak ihtiyaçları YGG toplantılarında değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar

PP5.2.PRS.0004 OMÜ Satın Alma Prosedürü

PP1.1-PP5.4 Proses Planları

7.1.2. Kişiler

Ondokuz Mayıs Üniversitesi KYS'nin etkili şekilde uygulanması, süreçlerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli insan kaynağını planlamaktadır. Personel istihdamına ilişkin gerekli ve yeterli şartlar mevzuat çerçevesinde tayin edilmektedir. Süreçlerin işletilmesinden sorumlu olanlar süreç planlarında, görevlendirmelerde aranacak nitelikler ise Görev Tanımlarıyla belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar

PP.4.3.PRS.0004 Ondokuz Mayıs Üniversitesi İnsan Kaynakları Performans Yönergesi

PP.1.1-PP.5.4 Proses Planları

PP.1.1.GT.0001 – PP.5.4.GT.0005 Görev Tanımları

7.1.3. Altyapı

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, süreçlerin işletilmesi, uygun ürün ve hizmet elde edilmesi için gerekli binaları ve ilgili tesisatı, donanım ve yazılım dâhil makine teçhizatını, ulaşım kaynaklarını, bilgi ve iletişim teknolojisini belirlemiş ve temin etmiştir. Taşınır ve taşınmazların girişleri, çıkışları ile mevcutları KBS ve DMİS otomasyonu ile Taşınmaz kayıtlarından izlenmektedir.

Mevcut altyapının sürekliliğinin sağlanmasına ilişkin faaliyetler KYS Yapım İşleri Süreci ve Destek Hizmetleri Süreci planlarında tanımlanmış ve gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar

Taşınmazlarının İdaresi Hakkında Yönetmelik

PP.4.5.PRS.0005 OMÜ Taşınmazlarının İdaresi Hakkında Yönerge

PP.1.1-PP.5.4 Süreç Planları



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

7.1.4. Süreçlerin İşletilmesi İçin Çevre

Ondokuz Mayıs Üniversitesi ürün ve hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, ürün ve hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler almıştır (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava, adil, sakin, ayrımcılık olmayan, cepheleşmemiş, stres azaltıcı, moralsizliğin ve tükenmişliğin önlenmesi, duygusal koruyucu). Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar Kurumsal Yönetim Sürecinde yer alan İş Sağlığı ve Güvenliği faaliyeti ile süreç planları kapsamında tanımlanmıştır.

Çevre şartları, her sene yapılan genel memnuniyet anketleri ile sorgulanmakta ve sonuçlar doğrultusunda eylemler planlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

PP.5.1 Kurumsal Yönetim Süreç Planı

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1. Genel

OMÜ ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme yaptığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik eder.

OMÜ hizmet gerçekleştirme süreçlerinde uygulanan süreç kontrol faaliyetleri için uygun izleme ölçme süreçlerini belirlemiş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır. Bu amaçla süreç planları oluşturulmuş, tanımlı her sürece ilişkin izleme kriterleri ve etkileşimleri belirlenmiştir.

Memnuniyet anketleri ve soru listeleri (iç ve dış tetkikler vb.) izleme/ölçme kaynakları olarak kabul edilmekte ve uygulanarak sürekliliği sağlanmaktadır. Yükseköğretim Kalite Kurulunun izlediği ölçütler, YÖK'ün izlediği ölçütler ve uluslararası sıralama kuruluşlarının takip ettiği ölçütler de izleme/ölçme kaynağı olarak değerlendirilmektedir. OMÜ iç kontrol güvence beyanı vererek, her yıl hazırladığı idare faaliyet raporu ile kaynaklarını izleyip, değerlendirerek ve MYS ve KBS gibi ulusal düzeydeki sistemleri kullanarak sahip olduğu kaynakları ölçmekte ve izlemektedir.

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

OMÜ bünyesinde eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirme faaliyetleri ile topluma hizmet kalitesini etkileyen izleme, ölçme, test ve deney cihazları, kullanıldığı birimler itibarıyla belirlenmiş ve takip edilmektedir. Uygulanabilir olduğunda uluslararası ve ulusal ölçüm standartlarına karşı kalibrasyon ve doğrulama işlemleri yapılmakta ve takibi sağlanmaktadır. Ölçüm sonuçları bilimsel veri olarak kullanılmayan cihazlar (öğrencilere cihazın kullanımını göstermek, cihazı ve parçalarını tanıtmak, deney metotlarını göstermek amacıyla kullanılan cihazlar gibi) belirlenmiştir ve kalibrasyona tabi değildir.

Referans Dokümanlar

PP.1.2.FR.0001 xxxx Cihazı Kullanım ve Kalibrasyon Talimatı

PP.5.2.LST.0003 OMÜ Laboratuvar Altyapısı ve Cihaz Bilgileri Takip Listesi



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

7.1.6. Kurumsal Bilgi

OMÜ ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgileri tayin eder ve sürdürülebilirliğini sağlar. Bu bilgi kaynakları tecrübeden kazanılmış bilgi, başarılı/başarısız projeler, eylem planları ile ilişkili iyileştirmeler gibi iç kaynaklardan oluşabileceği gibi, paydaş geri bildirimleri gibi dış kaynaklardan da oluşabilir.

OMÜ mevcut bilgi birikimini değerlendirir ve sahip olduğu birikimi ilgililerle projeler, bilimsel yayınlar, bilimsel etkinlikler, kurum iç değerlendirme raporu, birim faaliyet raporları, idare faaliyet raporu ve performans programı izleme raporu yoluyla paylaşır.

Referans Dokümanlar

PP.5.2.PRS.0002 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü

7.2. Yetkinlik

Ondokuz Mayıs Üniversitesi KYS performansını ve etkinliğini etkileyen personelin sahip olması gereken yetkinliği ilgili yasal şartları dikkate alarak belirlemiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümanla etmiştir.

Akademik personelin atanması ve yükseltilmesi PP.4.3.PRS.0011 Ondokuz Mayıs Üniversitesi Akademik Yükseltme ve Atanmalarda Uygulanacak Esaslar Yönergesine uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

İdari personeline ise Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği sınavları düzenleyerek kurum içerisinde kariyer imkânı sunmaktadır.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlama, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS performansına katkılarının artırılması amacıyla, OMÜ personeli için göreve başlama eğitimi ve hizmet içi eğitim düzenlemektedir. İdari ve akademik personel yurt içinde ve yurt dışında düzenlenen eğitim programlarına katılım ve kişisel gelişimin sağlanması konularında teşvik edilmektedir.

İnsan kaynakları yönetimine ilişkin genel esaslar ve uygulamalar, İnsan Kaynakları Süreç Planında tanımlanmış ve yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar

PP.4.3.PRS.0001 Ondokuz Mayıs Üniversitesi Akademik Personel Yurtiçi ve Yurtdışı Görevlendirme Yönergesi

PP.4.3.PRS.0011 Ondokuz Mayıs Üniversitesi Akademik Yükseltme ve Atanmalarda Uygulanacak Esaslar Yönergesi

PP.1.1.GT.0001 – PP5.4.GT.0005 Görev Tanımları

PP.4.3 İnsan Kaynakları Süreç Planı

PP.4.3.PRS.0003 OMÜ Hizmet İçi Eğitim Yönergesi

PP.4.3.PRS.0004 Ondokuz Mayıs Üniversitesi İnsan Kaynakları Performans Yönergesi

7.3. Farkındalık

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Kalite Komisyonu ve Kalite koordinatörlüğü vasıtasıyla akademik ve idari birimlerinde çalışan personelin KYS'yi tanımasını, benimsemesini, kalite politikası, kalite hedefleri, süreçler, faaliyetler ile risk ve fırsatların farkında olmasını sağlamak amacıyla konferans, toplantı ve çalıştay gibi etkinlikler düzenler, KYS dokümanlarına erişimi ve bu dokümanların



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

kullanılmasını sağlamak üzere “KALEM” yazılımından yararlanır ve web sayfası ilan ve duyuruları, e-posta, EBYS yazışmaları ve kurumsal prosedürler vasıtasıyla KYS şartlarını duyurur.

7.4. İletişim

Ondokuz Mayıs Üniversitesi KYS ile ilgili genel iç ve dış iletişim şekli yazılı iletişimdir. Yazılı İletişim, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Ondokuz Mayıs Üniversitesi İmza Devri ve Evrak Akışı Genelgesi ve Ondokuz Mayıs Üniversitesi Elektronik Belge Yönetimi Sistemi Kullanma Usul ve Esasları doğrultusunda gerçekleştirilir. Yazışmalarla ilgili esas ve uygulamalara Kurumsal Yönetim Süreç Planı içerisinde yer verilmiştir.

İç ve dış iletişimde elektronik posta, web sayfası, sosyal medya hesapları, mobil kurum uygulaması, mesajlaşma yazılımları gibi dijital platformların yanında anket, yüz yüze görüşme, telefonla görüşme, tanıtım materyalleri gibi iletişim unsurlarının kullanılması da mümkündür. KYS’yi etkileyen iletişim verileri PP.5.2.PRS.0008 Geri Bildirim Prosedürüne uygun olarak kayıt altına alınır ve dokümante edilir.

Hem iç hem de dış iletişimde;

- ✓ Neyle iletişim kurulacak?
- ✓ Ne zaman iletişim kurulacak?
- ✓ Kiminle iletişim kurulacak?
- ✓ Nasıl iletişim kurulacak?
- ✓ Kimin iletişim kurulacak? sorularının cevaplanması sağlanır.

Referans Dokümanlar

PP.5.1.TAL.0001 Ondokuz Mayıs Üniversitesi İmza Devri ve Evrak Akışı Genelgesi

PP.5.1.PRS.0006 Ondokuz Mayıs Üniversitesi Elektronik Belge Yönetimi Sistemi Kullanma Usul ve Esasları

PP.5.2.PRS.0008 Ondokuz Mayıs Üniversitesi Geri Bildirim Prosedürü

PP.5.2 Kurumsal Yönetim Süreç Planı

PP.5.3 Paydaş İlişkileri Süreç Planı

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

OMÜ KYS dokümantasyonu TS EN ISO 9001:2015 standardının gerekliliği olan dokümante edilmiş bilgileri içerecek şekilde oluşturulmuştur. OMÜ doküman yönetimi sistemi KYS’nin etkinliğini arttıracak şekilde planlanmıştır.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

OMÜ doküman yönetimi sistemi, kullanılan dokümanların özgün tanımını, format ve erişim/saklama ortamını ve uygunluğu için gözden geçirme ve onaylama mekanizmalarını içerecek şekilde oluşturulmuştur.

OMÜ KYS dokümantasyonu bunlarla sınırlı olmamak şartıyla aşağıda belirtilen dokümanlardan oluşur.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

- OMÜ Kalite Politikası
- OMÜ Stratejik Planı
- OMÜ Kalite El Kitabı
- Süreç planları, iş akışları, görev tanımları, organizasyon şemaları
- Prosedürler, Yönerge, Usul ve Esaslar, Talimatlar ve Genelgeler
- Formlar ve kayıt niteliği taşıyan diğer dokümanlar; Liste, plan, Anket vb.

OMÜ doküman yönetimi sistemine ait tüm dokümanlar kalite koordinatörlüğü web sitesinde (<http://kalite.omu.edu.tr>) tüm personelin erişimine açıktır.

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

OMÜ doküman yönetimi PP.5.2.PRS.0002 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürüne göre yürütülür. Dokümante edilmiş bilgi için kontrol, uygunluk ve muhafazasına yönelik çalışmalar prosedürde tanımlanmıştır. Dokümanların kontrolü için oluşturulan sistem dağıtım, erişim, arşiv ve koruma, güncellik kontrolü, muhafaza ve imha adımlarını içermektedir. OMÜ KYS kapsamında yer alan dış kaynaklı dokümanların takibi PP.5.2.LST.0002 Dış Kaynaklı Doküman Listesi ile yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

PP.5.2.PRS.0002 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü
PP.5.2.LST.0002 Dış Kaynaklı Doküman Listesi
PP.5.2.LST.0001 Ana doküman listesi
PP.4.6.PRS.0001 OMÜ Arşiv Yönergesi

8. Operasyon

8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol

OMÜ, eğitim-öğretim hizmetleri, danışmanlık hizmetleri, sosyal sorumluluk çalışmaları, bilgi üretimi (akademik yayın, patent/know how, proje vb.) ve bilgi transferini etkin gerçekleştirilebilmesi için gerekli şartları karşılamak amacıyla ihtiyaç duyulan süreçleri planlamış, oluşturmuş, uygulamakta ve kontrol etmektedir.

PP.1.1 Eğitim Öğretim Planlama Süreci ve PP.1.2 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci, PP.2.1 Bilgi Üretimi Süreci, PP.2.2 Bilgi Transferi Süreci bu amaç için tanımlanmış, faaliyetler ve kontrol için izleme kriterleri oluşturulmuştur.

Eğitim-öğretim hizmetleri, danışmanlık hizmetleri, sosyal sorumluluk çalışmaları, bilgi üretimi (akademik yayın, patent/know how, proje vb.) ve bilgi transferi ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Yükseköğretim Kalite Kurulu Ölçütleri, YÖK Ölçütleri, Bologna Süreci, Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları çerçevesinde oluşturulur. Bu şartlara uygunluğun kontrolü Yükseköğretim Kalite Kurulu Dış Değerlendirme, Kurum İç Değerlendirme ve İç Denetim yoluyla gerçekleştirilir.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Referans Dokümanlar

PP.1.1 Eğitim Öğretim Planlama Süreç Planı

PP.1.2 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreç Planı

Yükseköğretim Kalite Güvencesi Ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

PP.1.1-PP.5.4 Süreç Planları

8.2. Ürün ve hizmetler için şartlar

8.2.1. Paydaşlar ile iletişim

OMÜ'nün benimsediği paydaş odaklı süreç yönetimi yaklaşımı kapsamında etkin iletişimin sağlanması için yöntemler belirlenmiş ve uygulanmaktadır. Eğitim-öğretim hizmetleri, danışmanlık hizmetleri, bilgi üretimi (akademik yayın, patent/know how, proje vb.) ve bilgi transferi ile ilgili bilgi paylaşımı, paydaş mülkiyeti ile ilgili her türlü kontrol ve beklenmedik durumlarda şartların belirtilmesi, ilgili tarafa iletilmesi üniversitemiz web sitesi duyurular alanı aracılığıyla ve/veya resmi yazışma aracılığıyla EBYS üzerinden yürütülmektedir. Ayrıca paydaş şikayetleri dâhil her türlü geri bildirimün yönetilebilmesi için PP.5.2.PRS.0008 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar

PP.5.2.PRS.0008 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü

PP.5.1.TAL.0001 OMÜ İmza Devri ve Evrak Akışı Genelgesi

PP.5.2.KLV.0001 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Koordinatörü

PP.5.2.KLV.0002 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Elçisi

PP.5.2.KLV.0003 KALEM Kullanım Kılavuzu – Kalite Elçisi

8.2.2. Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi

Eğitim-öğretim hizmetleri, danışmanlık hizmetleri, sosyal sorumluluk çalışmaları, bilgi üretimi (akademik yayın, patent/know how, proje vb.) ve bilgi transferi ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Yükseköğretim Kalite Kurulu Ölçütleri, YÖK Ölçütleri, Bologna Süreci, Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları çerçevesinde oluşturulur. Bu şartlara uygunluğun kontrolü Yükseköğretim Kalite Kurulu Dış Değerlendirme, Kurum İç Değerlendirme ve İç Denetim yoluyla gerçekleştirilir.

Referans Dokümanlar

PP.1.1 Eğitim Öğretim Planlama Süreç Planı

PP.1.2 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreç Planı

Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

PP.1.1-PP.5.4 Süreç Planları

8.2.3. Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

PP.1.1 Eğitim Öğretim Planlama Süreci ve PP.1.2 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci, PP.2.1 Bilgi Üretimi Süreci ve PP.2.2 Bilgi Transferi Süreci ürün ve hizmetler için şartları ve gözden geçirme amaçlı izleme kriterlerini içermektedir. Herhangi bir paydaştan gelecek bir talep, ilgili



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

mevzuat çerçevesinde gözden geçirilerek gerekli işlemler yürütülür. Gözden geçirmeye ilişkin kayıtlar PP.5.2.PRS.0002 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürüne uygun olarak muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar

PP.1.1 Eğitim Öğretim Planlama Süreç Planı

PP.1.2 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreç Planı

PP.5.2.PRS.0002 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü

Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

PP.1.1-PP.5.4 Süreç Planları

8.2.4. Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi

Paydaşlara verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin duyurulması web sayfaları aracılığı ile yapılmaktadır.

8.3. Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

8.3.1. Genel

OMÜ bünyesinde yeni eğitim programı oluşturulması, program tanımının yapılması, program açma işlemlerinin planlanması, girdileri, kontrolü, çıktıları PP.1.1 Eğitim ve Öğretim Planlama Sürecinde tanımlanmıştır. Süreç planında tanımlı işlemlerin yürütülmesi Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat doğrultusunda yürütülmektedir.

Tez/proje/patent vb. bilgi üretimi kapsamındaki tasarım ve geliştirme faaliyetleri PP.2.1 Bilgi Üretimi Sürecinde tanımlanmıştır ve Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

8.3.2. Tasarım ve geliştirmenin planlanması

OMÜ tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin yapısını, süresini ve karmaşıklığını dikkate alarak tasarım ile geliştirmenin aşamaları ve kontrollerini tayin etmektedir. Uygulanabilir bir tasarım ve geliştirmeyi gerçekleştirebilmek için tasarım ve geliştirmeler bölüm akademik kurullarında, enstitü/fakülte/yüksekokul/meslek yüksekokulu kurullarında, eğitim komisyonunda ve senatoda yapılan görüşmeler sonucunda alınan kararlar kullanılmaktadır. Eğitim öğretim ile ilgili tasarım ve geliştirmeler eğitim komisyonu ve öğrenci işleri daire başkanlığının Yükseköğretim Kurulu mevzuatına göre yaptığı uygunluk çalışmaları sonucunda doğrulanmaktadır. Bilgi üretimi ile ilgili doğrulamalar akademik kurullar ve proje yönetim ofisi tarafından gerçekleştirilmektedir. Tasarım ve geliştirme sürecindeki yetki ve sorumluklar ile ihtiyaç duyulan iç ve dış kaynaklar eğitim öğretim faaliyetleri için PP.1.1 Eğitim ve Öğretim Planlama Sürecinde, tez/proje/patent vb. bilgi üretimi kapsamındaki tasarım ve geliştirme faaliyetleri için PP.2.1 Bilgi Üretimi Sürecinde tanımlanmıştır. Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinde görev alan personel kendisine tanımlanan kontrolleri mevzuat çerçevesinde gerçekleştirmektedir. OMÜ paydaş memnuniyetini esas aldığından eğitim öğretim ile ilgili tasarım ve geliştirme faaliyetlerine öğrenci, mezun, iş dünyası vb. gibi temel paydaşların görüşlerini alarak başlamaktadır. Bu çerçevede OMÜ eğitim öğretim tasarımını ve geliştirme faaliyetlerini paydaş görüşlerine açmakta ve aldığı geri bildirimlere dayanarak gerekli düzeltmeleri yapmakta ve son hâline vermektedir. Araştırma geliştirme



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

faaliyetlerinde de benzer durum geçerli olmaktadır. OMÜ toplumun ihtiyaç duyduğu bilgiyi üretmek için araştırma başlamadan önce paydaş görüşleri almakta, araştırmalarına paydaşlarını dâhil etmekte ve araştırma sonrası araştırma bulgularını çalıştay vb. gibi bilimsel etkinliklerle paydaşlarına ulaştırmaktadır. Bu sayede hem eğitim öğretim faaliyetleri hem de araştırma geliştirme faaliyetleri ile ilgili tasarım ve geliştirme faaliyetlerinde paydaşların kontrolü sağlanmaktadır. OMÜ gerçekleştireceği tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin sonradan sunumu için gerekli şartları belirlemiştir. Tasarım ve geliştirme faaliyetleri ile ilgili dokümente edilmiş bilgi her bir seviye için (bölüm başkanlığı, enstitü, fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulu, eğitim komisyonu, senato) üretilmekte ve muhafaza edilmektedir.

8.3.3. Tasarım ve geliştirme girdileri

OMÜ eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetleri için yapacağı tasarım ve geliştirme faaliyetleri için gerekli şartları yürürlükte olan ilişkili mevzuat çerçevesinde, fonksiyonelliği esas alarak ve performansla ilişkin saptamalarını dikkate alarak belirlemiştir. Geçmiş deneyimler ve programın doğasından kaynaklanan başarısızlıklar eğitim öğretim faaliyetleri ile ilgili tasarım ve geliştirme yapılırken başlangıç noktasını oluşturmaktadır. OMÜ yeni bir eğitim öğretim programı tasarlayacağı zaman veya mevcut programlarında geliştirme yapacağı zaman Türkiye ve dünyadaki benzer örnekler, Yükseköğretim Kurulundan temin edilen doluluk oranları, mesleki yeterlilik kurumunun asgari yeterlilik koşulları vb. hususları analiz etmektedir. Araştırma geliştirme faaliyetleri ile ilgili tasarım ve geliştirme faaliyetlerinde geçmişteki benzer AR-GE çalışmaları ve OMÜ'nün araştırmaların toplumsal etkilerini ortaya koymada kullandığı ölçekten elde edilen sonuçlar analiz edilmektedir. OMÜ'nün eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetlerine ilişkin izleyeceği politika ve sahip olduğu standartlar belirlenmiştir ve üniversite web sayfasında paylaşılmıştır. Tasarım ve geliştirme sürecindeki girdiler amaçlara uygun, açık, birbirleriyle çatışmasına engel olacak bir şekilde eğitim öğretim faaliyetleri için PP.1.1 Eğitim ve Öğretim Planlama Sürecinde, tez/proje/patent vb. bilgi üretimi kapsamındaki tasarım ve geliştirme faaliyetleri için PP.2.1 Bilgi Üretimi Sürecinde tanımlanmıştır. Tasarım ve geliştirme girdileri ile ilgili dokümente edilmiş bilgi her bir seviyede (bölüm başkanlığı, enstitü, fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulu, eğitim komisyonu, senato) muhafaza edilmektedir.

8.3.4. Tasarım ve geliştirme kontrolü

OMÜ tasarım ve geliştirme faaliyetlerini kapsayan PP.1.1 Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci ve PP.2.1 Bilgi Üretimi Süreci için kontroller belirlemiştir ve uygulamaktadır. OMÜ eğitim öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetlerine ilişkin tasarım ve geliştirme faaliyetlerinde erişilmesi istenen sonuçlara ulaşıldığından emin olmak, sonuçların şartları taşıdığını kontrol etmek, çıktılarının girdi şartlarını taşıyıp taşımadığını ortaya koymak ve kullanım şartlarına uygunluğunu sağlamak için hiyerarşik bir kontrol mekanizması kullanılmaktadır. Bölüm/Ana Bilim dalı kurulları hiyerarşik kontrolün ilk basamağını oluşturmaktadır. Bunu enstitü/fakülte/yüksekokul/meslek yüksekokulu kurullarında yapılan kontroller takip etmektedir. Takiben yapılan tasarım ve geliştirmeler eğitim ve öğretim faaliyetleri için eğitim komisyonu, araştırma geliştirme için Bilimsel Araştırmalar Komisyonu tarafından incelenmekte ve uygun görülmesi hâlinde üniversitenin en üst organları olan



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

senato/yönetim kuruluna sevk edilmektedir. Tasarım ve geliştirmelere ilişkin değerlendirmeler olumsuz ise tasarım ve geliştirmeler komisyonlar tarafından tekrar hiyerarşinin en alt basamağı olan bölüm/ana bilim dalına gönderilmektedir. Tasarım ve geliştirmenin onaylanması için üniversite senatosunda/yönetim kurulunda görüşme yapılmaktadır. Eğitim ve öğretim faaliyetleri için yapılan tasarım ve geliştirmeler için üniversite içindeki hiyerarşi tamamlandıktan sonra son onay için Yükseköğretim Kuruluna gönderilmektedir. Yükseköğretim Kurulu tasarım ve geliştirme ile ilgili son onayı verdiğinde YÖKSİS aracılığıyla tasarım ve geliştirmeyi izlemektedir. Araştırma ve geliştirme faaliyetleri için yapılan tasarım ve geliştirmeler için üniversite içindeki hiyerarşi tamamlandıktan sonra işbirliği yapan kuruluşlarla (TÜBİTAK, Kamu Kurum ve Kuruluşları, Özel Sektör Kuruluşları, Uluslararası Fon Sağlayan Kuruluşlar) gerekli hukuki işlemler tamamlanmaktadır. Tasarım ve geliştirme ile ilgili olarak OMÜ’de dokümanite edilmiş bilgiler her bir seviyede (bölüm başkanlığı, enstitü, fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulu, eğitim komisyonu, bilimsel araştırma komisyonu, yönetim kurulu, senato) muhafaza edilmektedir.

8.3.5. Tasarım ve geliştirme çıktıları

OMÜ tabi olduğu mevzuat hükümlerine tam uyarak ve oluşturduğu hiyerarşik kontrol mekanizması sayesinde tasarım ve geliştirme çıktılarının girdi şartlarını sağladığından emin olmaktadır. OMÜ’nün ürün ve hizmet sunumu ile ilgili PP.1.2. Eğitim Öğretim Uygulama Süreci, PP.1.3. Öğrenci İşleri Süreci, PP.2.2 Bilgi Transferi Süreci ve PP.2.3 Proje Yönetimi Süreci süreçleri tasarım ve geliştirme çıktıları ile uyumludur. OMÜ tasarladığı ve geliştirdiği öğretim programlarına ait genel bilgileri, program özellikleri, standartları, izleme ve ölçüm şartlarını ve yeterlilik koşullarını bilgi paketi olarak hazırlamış ve web sayfasında paylaşmıştır. AR-GE faaliyetlerine ilişkin gerçekleştirilen tasarım ve geliştirmeler için proje bilgileri, standartlar, izleme ve ölçüm şartları ve diğer yeterlilik koşulları Proje Yönetim Ofisi Koordinatörlüğü web sayfasında Bilimsel Araştırma Projeleri Otomasyonunda yer almaktadır. OMÜ tasarım ve geliştirme çıktılarına ait dokümanite edilmiş bilgiler her bir seviyede (bölüm başkanlığı, enstitü, fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulu, eğitim komisyonu, bilimsel araştırma komisyonu, yönetim kurulu, senato) muhafaza edilmektedir.

8.3.6. Tasarım ve geliştirme değişiklikleri

OMÜ’de eğitim öğretim faaliyetleri ile araştırma geliştirmeye ilişkin tasarım ve geliştirme değişiklikleri eğitim komisyonu ve bilimsel araştırmalar komisyonu tarafından gözden geçirilir. Değişiklik yapma yetkisi üniversite yönetim kurulu ile senatodadır. Gözden geçirmeye ilişkin izleme kriterler belirlenmiştir. Gözden geçirmeye ilişkin kayıtlar PP.5.2.PRS.0002 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürüne uygun olarak muhafaza edilir. OMÜ tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin olumsuz etkilerini önlemek için risk ve fırsat analizi yapmaktadır. Bu amaçla PP.1.1 Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci ve PP.2.1 Bilgi Üretimi Sürecine ilişkin riskler belirlenmiş, analiz edilmiş ve izlenmektedir.

Referans Dokümanlar

PP.1.1 Eğitim Öğretim Planlama Süreç Planı

PP.1.2 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreç Planı



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

PP.1.1.PRS.0003 OMÜ Eğitim Komisyonu Yönergesi
PP.2.3.PRS.0002 Ondokuz Mayıs Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Uygulama Yönergesi
PP1.1-PP5.4 Süreç Planları
Lisansüstü eğitim-öğretim programı açılması ve yürütülmesine dair ilkeler
Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

8.4. Dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin kontrolü

8.4.1. Genel

OMÜ dışarıdan tedarik edilecek ürün ve hizmetlerin ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesine ilişkin yöntemini ve kontrollerini PP.5.2.PRS.0004 Satın Alma Prosedüründe ve PP.4.1 Satın Alma Sürecinde tanımlamıştır. Ürün ve hizmetlere ilişkin tüm alımlar yasal mevzuatta belirtilen şartlar çerçevesinde gerçekleştirilir.

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, şartnamelere uygunluğunun kontrolü PP.5.2.PRS.0004 Satın Alma Prosedüründe ve PP.4.1 Satın Alma Sürecinde tanımlanan muayene ve kabul faaliyeti ile gerçekleştirilmektedir.

Dış tedarikçilerin ürün ve hizmetleri tedarik etme yetenekleri temel alınarak yasal mevzuat çerçevesinde değerlendirilmesi, seçilmesi, performanslarının izlenmesi ve yeniden değerlendirilmesi için gerekli kriterler Satın Alma Prosedüründe tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir. Mevzuatın izin verdiği ölçüde bu kriterler dikkate alınarak en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma talepleri, ilgili birimler tarafından yasallık ve bütçe imkanları çerçevesinde değerlendirilmekte ve ihtiyaç belirlenmektedir. Satın alma, üniversite web sayfası üzerinden tedarikçilere duyurulur. Alım işlemine dair idari ve teknik şartnamelerde ve imzalanan sözleşmelerde tedarikçide aranacak kriterler, alımı yapılacak mal ve hizmetin niteliği ve teslim şekli, zamanı ve gerekli iletişim ile ilgili ayrıntılı hususlar belirtilir.

Tedarikçilerin değerlendirilmesine dair husus PP.5.2.PRS.0004 Satın Alma Prosedürü vasıtasıyla tedarikçilere duyurulmuştur.

Referans Dokümanlar

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

4735 sayılı Kanun

PP.5.2.PRS.0004 Satın Alma Prosedürü

PP.4.1 Satın Alma Süreç Planı

8.5. Üretim ve hizmetin sunumu

8.5.1. Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü

OMÜ’de hizmetlerin belirlenmiş şartlara uygun bir şekilde sunulması için, hizmetlerin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir. Bu amaçla ilgili mevzuatlar ve süreç planları çerçevesinde hizmet sunumları gerçekleştirilmektedir.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Referans Dokümanlar

PP.1.1 Eğitim Öğretim Planlama Süreç Planı

PP.1.2 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreç Planı

PP.5.2.PRS.0006 Uygun olmayan ürün ve hizmet prosedürü

Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

PP1.1-PP5.4 Süreç Planları

8.5.2. Tanımlama ve izlenebilirlik

OMÜ’de ürün ve hizmetlere ilişkin çıktılara yönelik yazışmalar EBYS üzerinden gerçekleştirilmektedir. Sistemin vermiş olduğu doküman kodları ile yazışmaların izlenebilirliği, personel kurum sicil numarası ile personel kayıtlarının izlenebilirliği, öğrenci numarası ile öğrencilere ilişkin iş ve işlemlerin izlenebilirliği, diploma numarası, proje numarası vb. tanımlayıcı kodlarla çıktılarının izlenebilirliği ve evrak kayıt numarası ile paydaş taleplerinin izlenebilirliği sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

PP.5.1.TAL.0001 Ondokuz Mayıs Üniversitesi İmza Devri ve Evrak Akışı Genelgesi

PP.5.1.PRS.0006 Ondokuz Mayıs Üniversitesi Elektronik Belge Yönetimi Sistemi Kullanma Usul ve Esasları

8.5.3. Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

OMÜ kendi kontrolü altında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece müşteri ve dış tedarikçiye ait mülkiyete itina gösterir.

Paydaş ve dış tedarikçiye ait mülkiyet aşağıdaki gibidir.

Öğrenci bilgileri (nüfus cüzdanı, kayıt formları vb.)

- Öğrenciye ait eğitim öğretim süresi boyunca oluşan kayıtlar (ödevler, sınav kâğıtları, proje/bitirme tezleri, lisansüstü eğitim tezleri, diploma, transkript vb.)
- Tedarikçiye ait mülkiyete (kiralama anlaşması suretiyle işletilen baskı makineleri vb.)
- Vergi mahremiyeti

Mülkiyet kapsamında değerlendirilen unsurlara zarar gelmesi hâlinde süreç ile ilgili birim tarafından öğrenci veya diğer paydaşlara EBYS üzerinden bilgi verilir ve süreç ile ilgili kayıtlar Kişisel Verilerin Korunması Kanunu çerçevesinde muhafaza edilir.

8.5.4. Muhafaza

OMÜ üretim veya hizmet sunum süreçlerinde kullandığı materyallerin muhafazası için uygun depolama şartlarını oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamıştır. Her süreç için materyalin niteliğine uygun muhafaza ve kullanım koşulları belirlenip yönetilmektedir.

Referans Dokümanlar

Taşınır Mal Yönetmeliği

8.5.5. Teslimat sonrası faaliyetler

OMÜ’de sunulan hizmetlerle ilgili teslimat sonrası herhangi bir faaliyet yürütülmediğinden bu madde hariç tutulmuştur.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

8.5.6. Değişikliklerin kontrolü

OMÜ’de, hizmet gerçekleştirme süreçlerinde herhangi bir değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında bu ihtiyaç, bu standardın 6.3 ve 8.5.1 maddelerinde ortaya koyulan şartlar da göz önüne alınarak değerlendirilir. Değişiklik ihtiyaçları uygulanabilir olduğunda tüm ilgili taraflar bilgilendirilir. Yapılan değişiklikler ilgili bölüm web sayfalarında duyurulur. Değişiklik faaliyetlerine dair kayıtlar muhafaza edilmektedir.

8.6. Ürün ve hizmet sunumu

OMÜ ürün ve hizmetlerinin belirlenen şartları karşıladığını doğrulamak için planlı aralıklarla süreçlerini kontrol altında tutar. Ürün ve hizmetin paydaşa sunumu, uygulanabilir olduğunda ilgili yetkilinin onayı olmadan gerçekleştirilmez.

Referans Dokümanlar

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği
Ondokuz Mayıs Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
PP.1.1 Eğitim Öğretim Planlama Süreç Planı
PP.1.2 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreç Planı
Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
PP.5.2.PRS.0006 Uygun olmayan ürün ve hizmet prosedürü
PP.1.1-PP.5.4 Süreç Planları

8.7. Uygun olmayan çıktının kontrolü

OMÜ’de uygun olmayan ürün/hizmet tanımlaması PP.5.2.PRS.0006 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedüründe yapılmıştır. Uygun olmayan ürün ve hizmetlerin istenmeyen kullanımın önlenmesi ve kontrol altında bulundurulması için gerekli işlemler PP.5.2.PRS.0006 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürüne ve PP.5.2.PRS.0005 Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Prosedürüne uygun olarak yürütülür.

Uygunsuzlukların, yapılan faaliyetlerin ve uygunsuzlukla ilgili işleme karar veren yetkilinin tanımlanmasına ilişkin kayıtlar KALEM yazılımı ile muhafaza edilir.

Referans dokümanlar

PP.5.2.PRS.0005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
PP.5.2.PRS.0006 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü
PP.5.2.KLV.0001 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Koordinatörü
PP.5.2.KLV.0002 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Elçisi
PP.5.2.KLV.0003 KALEM Kullanım Kılavuzu – Kalite Elçisi

9. Performans değerlendirme

9.1. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

9.1.1. Genel

OMÜ, kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyduğu süreçler için;
-Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğini



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

-İhtiyaç duyulan izleme ölçme analiz ve değerlendirme yöntemlerini (veri analizinin nasıl yapılacağına ilişkin tanımlamamız nerede, örneğin süreç planlarındaki izleme sıklıklarının nasıl değerlendirileceği

-İzleme sıklığını

ilgili süreç planlarında tanımlanmıştır. İzleme ve ölçme sonuçları YGG toplantılarında değerlendirilir.

OMÜ süreçlerinin etkin çalışması için hedefleri eylem planlarında belirtmiş ve izlemesini sağlamaktadır.

KYS süreçlerinin, ilgili süreç planlarına uygun olarak çalışması, süreç sorumluları ve koordinatörlerinin izlemeleri ile sağlanmaktadır. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, PP.5.2.PRS.0005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürüne göre işlem başlatılır.

Referans Dokümanlar

PP.5.2.PRS.0005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

PP.5.1.PLN.0001 Eylem Planı

9.1.2. Müşteri memnuniyeti

OMÜ iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için PP.5.2.PRS.0008 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü oluşturmuş ve uygulamaktadır.

PP.5.2.PRS.0008 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü TS EN ISO 9001:2015 ve ISO 10002:2018 standartları (genel ilkeler, kılavuzluk prensipleri), Yükseköğretim Kalite Kurulu iç-dış değerlendirme ölçütleri, Kalkınma Bakanlığı paydaş anketleri hazırlama, uygulama, analiz rehberi ve iyi uygulamalar ile uyumludur.

Prosedüre uygun olarak toplanan veriler analiz edilerek değerlendirilir ve değerlendirme sonuçları YGG toplantılarında ele alınır.

Referans Dokümanlar

ISO 10002:2018

PP.5.2.PRS.0008 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü

Paydaş anketleri: Stratejik Yönetim Süreçlerinde paydaş Anketi hazırlama, uygulama ve analiz rehberi, Kalkınma Bakanlığı, 2012

9.1.3. Analiz ve değerlendirme

OMÜ izleme ve ölçmeden gelen uygun verileri ve bilgiyi analiz eder ve gerektiği durumlarda düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri başlatır. Kalite koordinatörlüğü yapılan tüm analiz ve değerlendirmelere dair sonuçları YGG toplantılarında sunar.

9.2. İç Tetkik

OMÜ, TS EN ISO 9001:2015 ve ISO 10002 ve YÖK Kalite Ölçütleri kapsamında, kalite yönetim sisteminin yeterliliğinin ve mevcut uygulamaların dokümanite edilen sisteme uygunluğunun denetlenmesi, kurulan KYS'nin sürekliliğinin sağlanması, hedeflere ulaşmadaki etkinliğin gözden



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

geçirilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla yılda en az bir kez iç tetkik yapmaktadır.

İç tetkikin planlanması, gerçekleştirilmesi, tetkik kriterleri, tetkikçi nitelikleri ve tetkikler nihayetinde gerçekleştirilecek faaliyetler PP.5.2.PRS.0007 İç Tetkik Prosedüründe belirtilmiştir. İç tetkik sürecine ilişkin dokümanite edilmiş bilgi PP.5.2.PRS.0002 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürüne uygun olarak muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar

PP.5.2.PRS.0007 İç Tetkik Prosedürü

PP.5.2.PRS.0002 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

9.3.1. Genel

OMÜ üst yönetimi KYS'nin amaca uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini güvence altına almak için yılda en az bir kez KYS'yi gözden geçirir.

Bu gözden geçirme YGG toplantıları aracılığı ile gerçekleştirilir. YGG gündemi kalite koordinatörlüğü tarafından ilgili standartların ön gördüğü gündem maddeleri dikkate alınarak hazırlanır. YGG Gündemi, KYS performans raporu ile birlikte toplantıdan en az 1 hafta önce katılımcılara iletilir. Yönetimin gözden geçirmesi iki aşamada gerçekleştirilir.

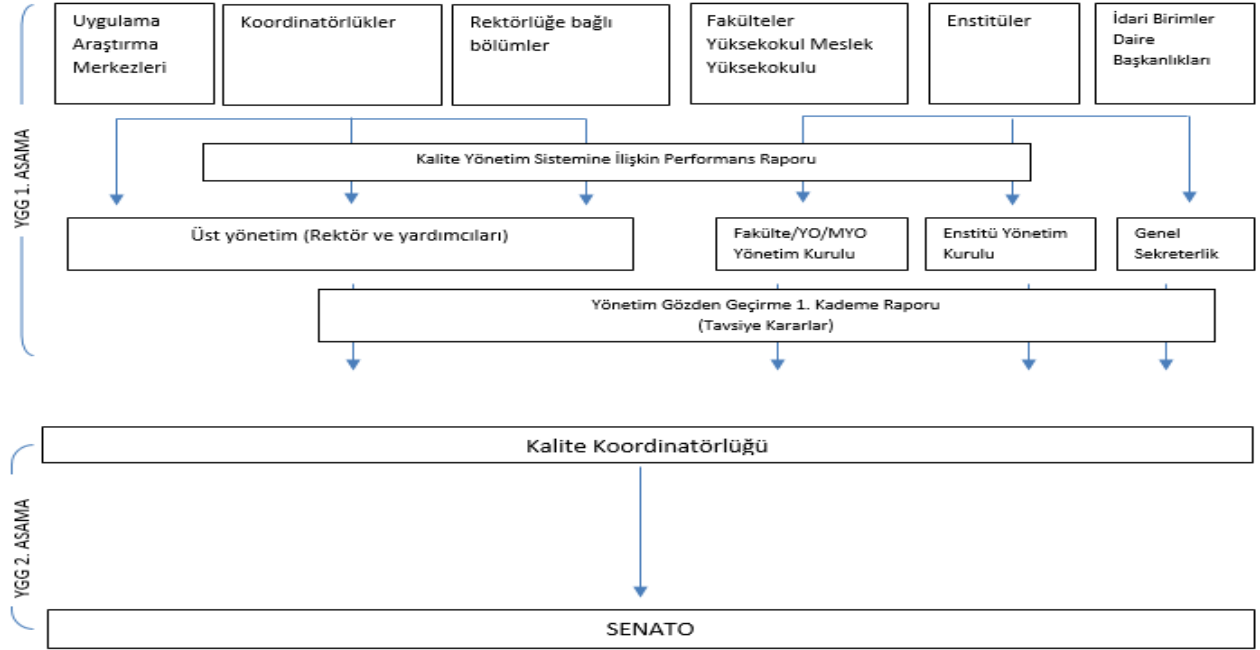
Birinci aşamada ilgili birimlerdeki faaliyetlerin fakülte yönetim kurulları, enstitü yönetim kurulları, genel sekreterlik ve rektörlüğe bağlı birimler için rektörlük aracılığıyla gözden geçirilmesi sağlanmaktadır. İlgili bölümler PP.5.2.FR.0019 OMÜ Kalite Yönetim Sistemi Performans Raporunu kalite elçileri aracılığı ile ilgili yönetim kuruluna sunar. Tüm birimlerden gelen raporlar ilgili yönetim kurullarında değerlendirildikten sonra toplantıda görüşülen konular ve alınan tavsiye kararlar, öneriler, tavsiyeler ve talepler PP.5.2.FR0020 Yönetim Gözden Geçirme 1. Kademe Raporu kullanılarak kayıt altına alınır. Kalite elçileri tarafından hazırlanan Yönetim Gözden Geçirme Raporları ve varsa ilgili dokümanlar her yılın Kasım ayı sonunda kalite koordinatörlüğüne gönderilir.

Yönetim gözden geçirme toplantılarının ikinci aşaması üniversite senatosunun gözden geçirmesi ile Aralık ayında gerçekleşir. Gerekli olması hâlinde ilgili akademik ve idari birim yöneticileri senato tarafından gerçekleştirilecek YGG toplantısına davet edilebilir. Kalite koordinatörlüğü akademik ve idari birimlerin YGG raporlarını birleştirerek ve geliştirerek tek bir "Kalite yönetim sistemi performans raporu" hazırlar ve senatoya raporlar. Yönetimin gözden geçirmesine ilişkin iki aşamalı yapı Şekil 9.1'de verilmiştir.

Kurulan iki aşamalı yönetimin gözden geçirme yapısı ile akademik ve idari birimlerdeki tüm yöneticilerin KYS'nin amaca uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini güvence altına alması sağlanır. İlgili yönetim kurullarında alınan tavsiye kararları senatoda da görüşülerek karara bağlanır ve toplantı sonrasında tüm üniversiteyi kapsayan tek bir YGG raporu oluşturulur.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Şekil 9.1 Yönetimin gözden geçirmesine ilişkin iki aşamalı yapı

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

- Müşteri memnuniyeti ve paydaşlardan gelen geri bildirimler
- Kalite hedefleri ve erişme derecesi
- Süreç performansları ve Ürün ve hizmet performansları
- Uygunsuzluklar, uygun olmayan çıktılar ve düzeltici faaliyetler
- İzleme ve ölçme sonuçları
- İç ve dış denetim sonuçları
- Dış tedarikçilerin performansı
- Kaynak ihtiyaçları
- Risk ve fırsatlar
- İyileştirme için fırsatlar, eylem planları
- KYS'yi etkileyecek değişiklikler
- İç ve dış konulardaki değişiklikler
- Önceki YGG toplantısında alınan kararlar
- İlgili birimlerden gelen talepler

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

YGG çıktıları iyileştirme için fırsatlara, KYS ile ilgili değişiklik ihtiyacı olup olmadığına ve ihtiyaç duyulan kaynaklara ilişkin kararları içerecek şekilde oluşturulur. YGG kararları kalite koordinatörlüğü tarafından tüm birimlere EBYS üzerinden bir yazı ile duyurulur.

YGG sürecine ilişkin doküman edilmiş bilgi PP.5.2.PRS.0002 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürüne uygun olarak muhafaza edilir.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Referans Dokümanlar

PP.5.2.PRS.0007 İç Tetkik Prosedürü
PP.5.2.PRS.0002 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü
PP.5.2.PRS.0019 Kalite Yönetim Sistemi Performans Raporu
PP.5.2.FR.0020 Yönetim Gözden Geçirme 1. Kademe Raporu
PP.5.2.FR.0021 Yönetim Gözden Geçirme 2. Kademe Raporu

10. İyileştirme

10.1. Genel

OMÜ’de iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, paydaş şartlarını karşılamak ve memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetler uygulanmaktadır. İyileştirmeye yönelik faaliyetler PP.5.2.PRS.0005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü ve PP.5.2.PRS.0008 Paydaş Geri Bildirim Yönetim Prosedürüne göre yürütülmektedir. Yapılan faaliyetler ürün ve hizmetleri iyileştirmeye, istenmeyen etkileri düzeltmeye, önlemeye veya azaltmaya ve KYS’nin etkinliğini arttırmaya yöneliktir.

10.2. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

OMÜ KYS kapsamında hizmetlerin gerçekleştirme süreçlerinde tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili düzeltici-iyileştirici faaliyetleri gerçekleştirmektedir. OMÜ personeli her zaman PP.5.2.PRS.0008 Paydaş Geri Bildirim Yönetim Prosedürüne göre düzeltici/iyileştirici faaliyet talebinde, risk ve fırsat bildiriminde bulunabilir. Talep ilgili süreç sorumlusu tarafından ilgili prosedürler kapsamında değerlendirilir.

Bu amaçla;

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmasını önlemek için faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin etkinliğinin gözden geçirilmesi için şartlar,

PP.5.2.PRS.0005 Düzeltici-İyileştirici Faaliyet Prosedüründe tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar

PP.5.2.PRS.0002 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü
PP.5.2.PRS.0005 Düzeltici-İyileştirici Faaliyet Prosedürü
PP.5.2.PRS.0008 Paydaş Geri Bildirim Yönetim Prosedürü

10.3. Sürekli iyileştirme

OMÜ’de KYS’nin sürekli iyileştirilmesi ve paydaş memnuniyetinin artırılması esastır. Düzeltici/iyileştirici faaliyetler, YGG çıktıları, eylem planları, iç/dış denetim/değerlendirme sonuçları KYS’nin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi amacıyla kullanılmaktadır.



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Revizyon Tarihçesi:

Sayfa No	Rev No:	Revizyon Açıklaması