BİNGÖL ÜNİVERSİTESİ

BİNGÖL
ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

İÇİNDEKİLER

1. GENELT TANITIM……...5

2. GİRİŞ……..7

2.1. Genel……7

2.2. Kalite Yönetim Prensipleri……7

2.3. Proses Yaklaşımı……...7

2.3.1. Genel 7

2.3.2. Planla - Uygula - Kontrol Et - Önlem Al Döngüsü 8

2.3.3. Risk Temelli Düşünme 9

2.4. Diğer Yönetim Sistem Standartları İle İlişki ……9

3. KAPSAM……9

3.1 ATIF YAPILAN STANDARTLAR .....……10

3.2 TERİMLER VE TARİFLER .....……10

4. KURULUŞUN BAĞLAMI……..11

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması……..11

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri……..12

4.3. KYS Kapsamı……13

4.4. KYS ve Prosesler……13

4.4.1. Operasyonel Prosesler 14

4.4.2. Destek Prosesler 14

4.4.3. Yardımcı Prosesler 15

5. LİDERLİK……16

5.1. Liderlik ve Taahhüt……16

5.2. Müşteri Odaklılık……17

5.3. Politika……17

5.3.1. Kalite Politikası 17

5.3.2. Araştırma Kalite Politikası 18

5.3.3. Eğitim ve Öğretim Kalite Politikası 20

5.3.4. Uluslararasılaşma Kalite Politikası..... 22

5.3.5. Toplumsal Katkı Kalite Politikası 22

5.3.6. Sürdürülebilirlik Kalite Politikası 23
5.4. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar 26
6. PLANLAMA 26
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri 26
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama 27
6.3. Değişikliklerin Planlanması 27
7. DESTEK 27
7.1. Kaynaklar 27
7.1.1. Genel 27
7.1.2. Kişiler 27
7.1.3. Altyapı 28
7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam 28
7.1.5. İzleme Ölçme Kaynakları 28
7.1.6. Kurumsal Bilgi 28
7.2. Yetkinlik 29
7.3. Farkındalık 29
7.4. İletişim 29
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi 29
7.5.1. Genel 29
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme 29
7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü 30
8. OPERASYON 30
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol 30
8.2. Ürün ve Hizmet İçin Şartlar 30
8.2.1. Müşteri ile İletişim 30
8.2.2. Ürün ve Hizmete Bağlı Şartların Tayini 30
8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi 30
8.3. Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi 31
8.4. Satın Alma Prosesi 31
8.4.1. Dışardan Tedarik Ürün ve Hizmetler 31
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu 31
8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi 32

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu……..32
8.5.1. Hizmet Sağlamanın Kontrolü 32
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik..... 32
8.5.3. Tedarikçi ve Müşteri Mülkiyeti 32
8.5.4. Muhafaza 32
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler 32
8.5.6. Ürün ve Hizmet Sunumunda Değişiklikler 33
8.6. Hizmetin Sunumu……...33
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü……33
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME……33
9.1. İzleme Ölçme Analiz ve Değerlendirme……33
9.1.1. Genel..... 33
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti 34
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme..... 34
9.2. İç Tetkik…….34
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi……35
9.3.1. Genel..... 35
9.3.2. Yönetimi Gözden Geçirme Girdileri 35
9.3.3. Yönetimi Gözden Geçirme Çıktıları..... 36
10. İYİLEŞTİRME……36
10.1. Genel……36
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler……..36
10.3. Sürekli İyileştirme……37

1. GENEL TANITIM

Bingöl Üniversitesi 29.05.2007 tarih ve 26536 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 5662 sayılı kanunla kurulmuştur. Üniversitenin çekirdeğini Bingöl Meslek Yüksekokulu oluşturmaktadır. Bingöl Meslek Yüksek Okulu 1983 yılında Fırat Üniversitesi'ne bağlı olarak kurulmuştur. Eğitim ve öğretimin ilk yıllarında Elazığ'da mühendislik fakültesi kampüsünde öğretimi sürdüren meslek yüksekokul, 1987 yılından itibaren Bingöl'de prefabrik binalarda eğitim-öğretimini sürdürmeye başlamıştır. Meslek yüksekokulu, 2004-2008 yılları arasında eğitim-öğretimi, deprem nedeniyle güçlendirilmiş olan eski Bingöl Lisesi binasında sürdürmüş, 2008-2009 eğitim-öğretim yılında Bingöl Üniversitesi bünyesinde hizmete açılan Ziraat Fakültesi binasına taşınmıştır. Bingöl Üniversitesi'nde eğitim-öğretim Ziraat Fakültesi ile Fen Edebiyat Fakültesi binalarında sürdürülmüştür. 2012 yılında İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi binası tamamlanarak eğitim-öğretim burada da verilmeye başlanmıştır. Genç Meslek Yüksek Okulu binası 2015 yılında Genç ilçemizde yapımı tamamlanarak eğitime başlanmıştır. Solhan Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu binası 2016 yılında Solhan ilçemizde yapımı tamamlanarak eğitime başlanmıştır. MYO binası (Sağlık Hizmetleri MYO, Sosyal Bilimler MYO ve Teknik Bilimler MYO) 2016 yılında merkez ilçemizde yapımı tamamlanarak yeni kampüsünde eğitime başlanmıştır.

Kuruluşu ile birlikte hızlı bir gelişim sağlayan üniversitemiz, ulusal seviyede kendini kabul ettirmek için var gücüyle çalışmaktadır. Ülkemizin ihtiyacı olan insan gücünün yetiştirilmesine ve yöremizin gelişimine katkıda bulunmaktadır. Bingöl Üniversitesi, faaliyet göstereceği bütün alanlarda üstün nitelikli eğitim-öğretim ve araştırma yapmayı hedeflemektedir. Mevcut yapı içerisinde sahip olduğu nitelikli öğretim kadrosu ve gelişmekte olan altyapısı ile yoluna devam etmektedir.

Şu an itibariyle Üniversitemizde 10 fakülte, 1 yüksekokul, 5 enstitü, 6 meslek yüksekokulu, 21 araştırma merkezi ve 1 laboratuvar ile eğitim-öğretim-araştırma faaliyetleri sürdürülmekte, 84 ön lisans, 42 lisans, 48 yüksek lisans ve 16 doktora programı olmak üzere toplamda 190 program bulunmaktadır. Üniversitemizde 60 Profesör, 121 Doçent, 213 Doktor Öğretim Üyesi, 217 Öğretim Görevlisi ve 118 Araştırma Görevlisi mevcuttur. Bingöl Üniversitesi 8916 Önlisans, 8872 Lisans ve 1495 Lisansüstü olmak üzere toplamda 19283 öğrenciye sahiptir.

Bingöl Üniversitesi'nin Bingöl merkez ilçede 3.115.616,85 m2, Genç ilçesinde 17.373,49 m2 ve Solhan ilçesinde 9.248,33 m2 olmak üzere toplamda 3.142.238,07 m2 açık alan,Merkez İlçede 250.490 m2,Genç İlçesinde 8.500 m2,Solhan ilçesinde 8.200 m2 toplamda 267,190 m2 kapalı alan olmak üzere toplam 3.409.448.07 m2 alanda eğitim öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir. Merkez Yerleşkesi'nde 24 saat boyunca öğrencilerin hizmetine açık modern bir kütüphane, ders dışında sportif faaliyetlerde bulunabilecekleri, Futbol ve basketbol alanlarının bulunduğu spor kompleksi ve kapalı spor salonu, sempozyum, panel, çalıştay, konser, sergi gibi bilimsel ve sanatsal etkinliklere ev sahipliği yapabilecek Kongre Merkezi yer almaktadır.

Bingöl-Erzurum yolunun 22. Km. üzerinde bulunan Bingöl Üniversitesi Uygulama Oteli ve Termal Tesisleri ziyaretçilere şifa kaynağı olmaktadır. Tesiste 36 yataklı otel, bay ve bayanlar için ayrı ayrı olmak üzere 2 adet 42 °C sıcaklıkta termal havuz, 2 adet vücut sıcaklığının altında havuz ve 2 adet termal havuz olmak üzere toplam 6 kapalı havuz bulunmaktadır. 2 Türk hamamı, 2 sauna, restoran, masaj ve dinlenme odalarından oluşan tesis, son derece modern bir görünüme sahiptir. Tesislere ait bütün sistemler, otomasyon programlı bilgisayarlar üzerinden kontrol edilmektedir. Ayrıca tesisler, Fizyoterapi ve Turizm ve Otelcilik Programında okuyan öğrenciler için uygulama alanı olarak kullanılmaktadır.

Üniversitemiz 2017 ve 2018 yıllarında iki önemli alanda pilot üniversite seçilmiştir. 2017 yılında Kalkınma Bakanlığı tarafından finanse edilen ve Yüksek Öğretim Kurumu tarafından organize edilen "Bölgesel Kalkınma Odaklı Misyon Farklılaşması ve İhtisaslaşması" Projesi kapsamında Tarım ve Havza Bazlı Kalkınma alanında, 2018 yılında da Yükseköğretimde "Dijital Dönüşüm" çalışmaları kapsamında pilot üniversite seçilmiştir.

Bingöl Üniversitesi doğanın teknoloji ile buluştuğu ihtisas üniversitesi olarak kısa zamanda hem eğitim-öğretim ve ar-ge altyapısı noktasında, hem öğretim elemanı kadrosunda, hem de akademik performans ve başarı açısından güncel bilgi ve teknolojiyi kullanarak ulusal ve uluslararası standartlarda eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve uygulamalarla çok önemli gelişme kaydeden üniversitelerden biri olarak dikkatleri üzerine çekmeyi başarmıştır.

2. GİRİŞ

2.1. Genel

Üniversitemizde Kalite yönetim sistemimin uygulanması, yapmış olduğu faaliyetlerin performansını artırmaya yardımcı olması, sürdürülebilir kalkınma girişimlerine sağlam bir temel oluşturması bakımından, Üniversite için stratejik bir karardır. Potansiyel faydaları ise;

a- Müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygun hizmetleri sürekli sağlama kabiliyeti,
b- Müşteri memnuniyetini artırma yönünde fırsatlara imkân tanıma,
c- Bağlamı ve hedefleri ile ilgili risk ve fırsatları belirleme,
d- Belirlenen kalite yönetim sistemi şartlarına uygunluğun gösterilmesi kabiliyetidir.

Kalite yönetim sistemimiz Planla-Uygula-Kontrol et-Önlem al (PUKO) döngüsü ve risk temelli düşünmeyi içeren proses yaklaşımını uygular.

2.2. Kalite Yönetim Prensipleri

Üniversitemizde kalite yönetim prensiplerini;

- ✓ Müşteri Odaklılık,
- ✓ Liderlik,
- ✓ İnsanların Katılımı,
- ✓ Proses yaklaşımı,
- ✓ İyileştirme,
- ✓ Kanıt bazlı karar verme,
- ✓ İlişki yönetimi oluşturmaktadır.

2.3. Proses Yaklaşımı

2.3.1. Genel

Üniversitemizin faaliyetleri çerçevesinde oluşturulan kalite politikası ve stratejik yönü ile uyumlu aynı zamanda müşteri memnuniyetini artırmak ve sürekli iyileşme düşüncesiyle prosesler belirlenmiş ve bu proseslerin işletilmesi, istenen sonuçlara ulaşılması için gerekli olan kaynakların oluşturulması, süreçlerin istenmeyen sonuçları önlemeyi amaçlayan, risk esaslı

düşünce odaklı bir PUKÖ döngüsü kullanarak süreçlerimizin başarılı bir şekilde yürütülmesi sağlanmaktadır.

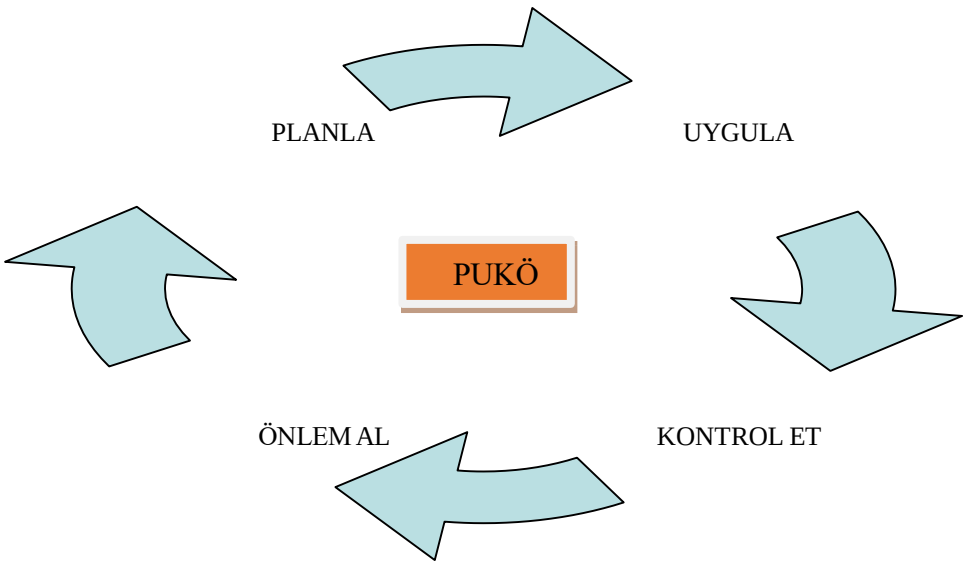
Kalite Yönetim sisteminde proses yaklaşımı uygulamak;

a- Şartların yerine getirilmesini anlaşılması ve tutarlılığı,
b- Proseslerin değer katma açısından dikkate alınmasını,
c- Etkili proses performansına erişimi,
d- Veri ve bilgilerin değerlendirilmesini esas alan proseslerin iyileştirilmesini sağlamaktadır.

Prosesler arası etkileşim tablosu KEK sayfa 9'da verilmiştir.

2.3.2. Planla - Uygula - Kontrol Et - Önlem Al Döngüsü

PUKÖ döngüsü bütün proseslere ve kalite yönetim sistemine bir bütün olarak uygulanır.



PUKÖ döngüsü kısaca aşağıdaki şekilde açıklanabilir:

- ✓ **Planla**: Müşteri şartları ve kuruluş politikalarına göre sonuçlar elde etmek için sistemin amacı ve prosesleri ile ihtiyaç duyulan kaynakların oluşturulması, risk ve fırsatların tanımlanması ve belirlenmesi,
- ✓ **Uygula**: Planlananın uygulanması,

- ✓ **Kontrol et**: Politikalar, amaçlar, şartlar ve planlanan faaliyetlere karşı, prosesler ve sonuçlanan ürünlerin izlenmesi, (uygulanabildiğinde) ölçülmesi ve sonuçların rapor edilmesi,
- ✓ **Önlem al**: Gerektiğinde, performansı iyileştirmek için faaliyetlerin yapılması.

2.3.3. Risk Temelli Düşünme

Risk temelli düşünme kavramı potansiyel uygunsuzlukları yok etmek için önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, meydana gelen herhangi bir uygunsuzluğun analizi ve uygunsuzluğun etkisine uygun faaliyetleri gerçekleştirerek yeniden oluşmasını önlemek yönetimi sistemimizin esasını teşkil eder.

Yönetim sisteminin etkinliğinin artırılması, iyileştirilmiş sonuçları, erişimi ve olumsuz etkileri azaltmak için Operasyonel Risk Yönetim Prosedürü oluşturulmuştur.

2.4. Diğer Yönetim Sistem Standartları İle İlişki

Üniversitemizde uygulanan TS EN ISO 9001-2015 standardı kuruluşumuza PUKÖ döngüsü ve risk temelli düşünme ile birleşik proses yaklaşımı kullanımını, kalite yönetim sisteminin diğer yönetim sistem standartlarının şartları ile uyumu ve entegrasyonunu sağlar.

Bu standartlar ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri, temel esaslar, tarifler standardı, bu standardın uygun şekilde anlaşılması ve uygulanması için kolaylık sağlarken ISO 9004 kalite yönetim yaklaşımı ise kuruluşumuzun sürdürülebilir başarısı için yönetim standardı, bu standardın şartlarının ötesinde müşteri beklentilerinin karşılanması ve kuruluşumuzun performansının sürekli iyileşmesi adına kılavuzluk sağlar.

3. KAPSAM

Üniversitemiz birimlerinde kalite yönetim sisteminin kurulmasındaki amaç kurumsal yapıyı oluşturup sistemi etkin bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini artırmak, 2547 Yükseköğretim Kanunu, 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu, Üniversitelerde Akademik Teşkilat Yönetmeliği ve diğer şartların uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğini sağlayarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır.

3.1 ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Kalite El Kitabında TS EN ISO 9001-2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, prosedürlere, proses kartlarına, talimatlara, formlara, listelere, planlara atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metnin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir. Kalite El Kitabı Üniversitemizin kuruluş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001-2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının tüm maddelerinin özetini verir. Ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar. Bu kaynak hazırlanırken ISO 9001-2015 Standardından yararlanılmıştır. Bu kitapta fonksiyonları tanımlanmış her yönetici birim / çalışan kendi yetki düzeyinde kitabın şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

3.2 TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim sisteminin standarda uygunluğu açısından ISO 9001 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanmaktadır. Bunlar şu şekildedir:

Terimler ve Tarifler	Kısaltmalar
Kalite El Kitabı	KEK
Kalite Yönetim Sistemi	KYS
Kalite Yönetim Temsilcisi	KYT
Prosedürler	PRD
Prosesler	PRS
Talimatlar	TLM
Görev Tanımları	GRV
Formlar	FRM
Listeler	LST
Planlar	PLN
Şartnameler	ŞRT
Organizasyon Şeması	ORŞ

Çalışma El Kitabı	ÇEK
İş Akış Şeması	İAŞ
Anket	ANK
Risk	RSK
Sürekli Eğitim Merkezi	SEM
Uzaktan Eğitim Merkezi	UZM
Yönetimin Gözden Geçirilmesi	YGG
Dış Kaynaklı Doküman	DKD
İç Kaynaklı Doküman	İKD

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Üniversitemizin hedeflerine ulaşmasını etkileyecek iç ve dış konular ve SWOT analizi Üniversitemizin 5 yılda bir hazırladığı stratejik planda tespit edilir ve belirli periyotlar ile izleme ve gözden geçirme faaliyeti gerçekleştirilir. Stratejik plana etkisi olabilecek olumlu ve olumsuz durumlar SWOT analizi ile analiz edilerek durum değerlendirilmesi yapılır.

Üniversitemizin stratejik plan ve Kalite hedeflerini etkileyen başlıca iç ve dış hususlar:

İç Hususlar

- Yönetim
- Organizasyon yapısı
- Kurum kültürü
- Kurumsal hafıza
- Altyapı
- Personel yetkinliği
- Performans analizleri

Dış Hususlar

- Hükümet kararları
- Kanunlar
- Teknolojik gelişim
- Ekonomi
- Bölgesel özellikler
- Sosyal çevre
- Rekabet

Üniversitemiz iç ve dış hususlarını etkileyen faktörler Üniversitemizin 5 yılda bir hazırlanan stratejik planından gözden geçirilip değerlendirilir. Aynı şekilde üniversitemiz risk prosedüründe yer alan uygulamalar doğrultusunda birim bazlı belirlenen riskler belirli periyotlarda ilgili birimler tarafından izlenmektedir. Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü tarafından bu hususlar Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantısında gündem maddesi olarak eklenir ve üst yönetim tarafından değerlendirilir.

Üniversitemizin hedeflerine ulaşılmasını etkileyecek iç ve dış konular (SWOT Analiz Formu BÜ-KYS-GZFT-001) risk prosedüründe yer alan uygulamalar doğrultusunda belirlenen riskler belirli periyotlarda ilgili birimler tarafından izlenmekte ve yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri

Üniversitemiz verilmekte olan hizmetleri planlayıp yürütürken stratejik planda yer aldığı gibi belirlenen iç ve dış paydaşlarımızın şartlarını ve beklentilerini göz önünde bulundurur. Belirli aralıklarla paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini paydaş anketleri yaparak elde eder. Paydaş anketleri:

- Akademik Personel Memnuniyet Anketi
- İdari Personel Memnuniyet Anketi
- Öğrenci Memnuniyet Anketi

- Mezun Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Dış Paydaş Anketi
- Yabancı uyruklu öğrenci anketi
- Bingöl ili halk algısı anketi

Bunun yanında toplantı, konferans, sempozyum, vb. faaliyetler çerçevesinde elde edilen bilgiler üst yönetim tarafından değerlendirilip stratejik plana eklenmektedir.

Üniversitemiz aynı zamanda 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi belgesine sahip olduğundan istek, öneri ve şikayetlerde aynı çerçevede değerlendirilip belirli periyotlar ile takip edilmektedir.

Üniversitemizde verilmekte olan hizmetleri planlayıp yürütürken iç ve dış paydaşlarımızın şart ve beklentilerini göz önünde bulundurur ve bunların belirli periyotlar halinde iç ve dış paydaş anketleri, toplantı, konferans, sempozyum vb. araçları ile gözden geçirilir (BÜ-KYS-LST-002 Paydaş Listesi).

4.3. KYS Kapsamı

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 Standardı şartlarının Üniversitemizin merkez kampüsü - diğer birimler ve ilçelerde bulunan birimlerin uygulanmasını kapsamaktadır. Kapsam belirlenirken standardın 6.1. ve 6.2. maddelerinde belirtilen hususlar dikkate alınmıştır. Bu çerçevede;

- ✓ 10.5.1. (f)
- ✓ 10.5.5. Teslim Sonrası Faaliyetler
- ✓ 10.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddeler Üniversitemiz kapsamında olmaması sebebiyle uygulanmamaktadır.

4.4. KYS ve Prosesler

Üniversitemizde müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesini doğrudan veya dolaylı etkileyebilecek faaliyetler proses olarak seçilmiş her bir proses için iş akış şemaları oluşturulmuş, ayrıca proses etkiletişim tablosu hazırlanmıştır.

4.4.1. Operasyonel Prosesler

- ✓ Yönetim Prosesi (BÜ-KYS-PRS-001)
- ✓ Eğitim-Öğretim Prosesi (BÜ-KYS-PRS-002)
- ✓ Yayın ve Danışmanlık Prosesi (BÜ-KYS-PRS-003)
- ✓ Bilimsel Araştırmalar Prosesi (BÜ-KYS-PRS-004)

4.4.2. Destek Prosesler

a) İnsan Kaynakları Yönetimi Prosesi;

Bingöl Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı'nın görevleri; üniversitenin insan gücü planlaması ve personel politikasıyla ilgili çalışmalar yapmak, personel sisteminin geliştirilmesiyle ilgili önerilerde bulunmak, üniversite personelinin atama, özlük ve emeklilik işleriyle ilgili işlemleri yapmak, idari personelin hizmet öncesi ve hizmet içi eğitimi programlarını düzenlemek ve uygulamak ve verilecek benzeri görevleri yapmak olarak tanımlanmıştır. Bu görevler BÜ-KYS-PRD-009 İnsan Kaynakları Prosedürü çerçevesinde yürütülmektedir.

b) Altyapı Bakım Prosesi (Eğitim-Öğretim Binaları, İdari Binalar, Laboratuvarlar, Depolar vb.);

Bingöl Üniversitesi Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı'nın görevleri; üniversite bina ve tesislerinin projelerini yapmak, ihale dosyalarını hazırlamak, yapı ve onarımla ilgili ihaleleri yürütmek, inşaatları kontrol etmek ve teslim almak, bakım ve onarım işlerini yapmak, Kalorifer, kazan dairesi, soğuk oda, jeneratör, havalandırma sistemleri ile telefon santralı, çevre düzenleme ve araç işletme, asansör bakım ve onarımı ile benzer işleri yürütmek olarak tanımlanmıştır. Bu görevler BÜ-KYS-PRD-007 Altyapı Prosedürü çerçevesinde yürütülmektedir.

c) Yazılım ve Donanım Geliştirme Prosesi;

Bingöl Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevleri; Üniversitedeki bilgi işlem sistemini işletmek; eğitim, öğretim ve araştırmalara destek olmak, Üniversitenin ihtiyaç duyacağı diğer bilgi işlem hizmetlerini yerine getirmektir. Bu görevler BÜ-KYS-PRD-011 Yazılım ve Donanım Geliştirme Prosedürü çerçevesinde yürütülmektedir.

4.4.3. Yardımcı Prosesler

- ✓ BÜ-KYS-PRS-Y-001 Ön Lisans Eğitim-Öğretim Prosesi
- ✓ BÜ-KYS-PRS-Y-002 Lisans Eğitim-Öğretim Prosesi
- ✓ BÜ-KYS-PRS-Y-003 Tezli Yüksek Lisans Eğitim-Öğretim Prosesi
- ✓ BÜ-KYS-PRS-Y-004 Tezsiz Yüksek Lisans Eğitim-Öğretim Prosesi
- ✓ BÜ-KYS-PRS-Y-005 Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Eğitim-Öğretim Prosesi
- ✓ BÜ-KYS-PRS-Y-006 Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Eğitim Prosesi
- ✓ BÜ-KYS-PRS-Y-007 Satın Alma Prosesi
- ✓ BÜ-KYS-PRS-Y-008 Yatay Geçiş Prosesi
- ✓ BÜ-KYS-PRS-Y-009 Ders Kayıt Prosesi
- ✓ BÜ-KYS-PRS-Y-010 Diploma Prosesi
- ✓ BÜ-KYS-PRS-Y-011 Öğrenci Kayıt Prosesi
- ✓ BÜ-KYS-PRS-Y-012 Kütüphane Ödünç-İade Prosesi
- ✓ BÜ-KYS-PRS-Y-013 Doktora Eğitim-Öğretim Prosesi

Proses Etkileşim Tablosu			
Sıra No	Proses Adı/Kodu	Etkilendiği Prosesler	Etkilediği Prosesler
1	Eğitim-Öğretim Prosesi	Öğrenci Kayıt, Satın Alma, İnsan Kaynakları, Yönetim	Öğrenci Kayıt, Satın Alma, İnsan Kaynakları, Yönetim
2	Yönetim Prosesi	Eğitim-Öğretim, Öğrenci İşleri, Satın Alma, İnsan Kaynakları	Eğitim-Öğretim, Öğrenci İşleri, Satın Alma, İnsan Kaynakları
3	Bilimsel Araştırmalar Prosesi	Eğitim-Öğretim, Öğrenci İşleri, Satın Alma, İnsan Kaynakları, Yayın ve Danışmanlık	Yönetim, Eğitim-Öğretim, Öğrenci İşleri, Satın Alma,

			İnsan Kaynakları Yayın ve Danışmanlık
4	Yayın ve Danışmanlık Prosesi	Yönetim, Eğitim-Öğretim, Öğrenci İşleri, Satın Alma, İnsan Kaynakları, Bilimsel Araştırmalar	Yönetim, Eğitim-Öğretim, Öğrenci İşleri, Satın Alma, İnsan Kaynakları, Bilimsel Araştırmalar

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

Üniversitemizde üst yönetim KYS'nin kurulması ve sürdürülmesi için insan kaynağı, altyapı ve eğitim gibi temel ihtiyaçları sağlamakta, personel donanımı ve motivasyonuna önem vermekte, üniversitemizin politika ve hedeflerini oluşturmaktadır. Bunlara ek olarak her seviyedeki yöneticilere sorumluluk verilerek kendi inisiyatif ve becerilerini kullanmaları sağlanmakta ve yapılan faaliyetlerle ilgili görüş belirtmeleri istenmektedir. Üst yönetim aşağıda sıralanan maddeler çerçevesinde kalite yönetim sistemleri için liderlik ve taahhütlerini;

- ✓ Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- ✓ Kalite politikası ve kalite hedeflerinin oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- ✓ KYS şartlarının, kuruluşun iş faaliyetleri ile bütünleşmesinin güvence altına alınması,
- ✓ Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanılmasının teşvik edilmesi,
- ✓ KYS için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- ✓ Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,
- ✓ KYS ile amaçlanan kalite çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,
- ✓ KYS'ye katkı sağlayacak kişilerin işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- ✓ İyileştirilmenin teşvik edilmesi,
- ✓ Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi ile yerine getirmektedir.

5.2. Müşteri Odaklılık

Üniversitemizin hizmet vermiş olduğu kişiler, kuruluşlar ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla kalite yönetim sistemi, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. Bu faaliyetler 10002 Müşteri Yönetim sistemi çerçevesinde hizmet alan ve çalışan personelin üniversitenin belirli yerlerinde yer alan QR kodlar aracılığı ile ve tüm birimlerin web sayfasında yer alan istek, öneri ve şikayet elektronik formları yöntemi ile düzeltici faaliyetleri kapsamaktadır.

5.3. Politika

5.3.1. Kalite Politikası

Bingöl Üniversitesi, eğitim, araştırma ve yönetim faaliyetlerini, üniversitemizin misyon, vizyon ve hedefleri doğrultusunda, paydaşlarımızın benimsediği toplam kalite yönetimi anlayışıyla evrensel bilim, etik ilkeler ve hukuk temelinde, yenilikçi ve sürekli iyileştirme odaklı bir yaklaşımla gerçekleştirmeyi temel ilke olarak kabul etmiştir. Bu çerçevede, Bingöl Üniversitesinin kalite politikası aşağıdaki unsurları içermektedir:

a) **Kurumsal Kalite Yönetim Sistemi:** Ulusal ve uluslararası mevzuatlarla uyumlu, etkin ve sürdürülebilir bir kalite yönetim sisteminin kurum düzeyinde uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması.
b) **Sürekli İyileştirme ve Akreditasyon:** Sürekli iyileştirme anlayışını benimseyerek, kurumsal ve program akreditasyonu süreçlerini güçlendirmek ve bu süreçlerin etkililiğini artırmak.
c) **Kalite Bilinci Geliştirme:** Öğrenciler, akademik ve idari personel arasında kalite bilincini artırmak, kalite yönetimi süreçlerinin her seviyede farkındalıkla yürütülmesini sağlamak.
d) **Paydaşlarla Güvene Dayalı İşbirliği:** Tüm paydaşlarla güvene dayalı bir işbirliği ortamı oluşturarak, süreçleri sürekli olarak iyileştirmek ve gelişen şartlara uyum sağlanması.
e) **Kalite Güvence Kültürü:** Kurumsal düzeyde kalite güvence kültürünün tüm paydaşlar tarafından benimsenmesini ve bu kültürün yerleşmesini desteklemek.

f) **İş Sağlığı ve Güvenliği:** Eğitim ve araştırma faaliyetleri sırasında, tüm akademik ve idari personel, öğrenciler ve paydaşlar için güvenli bir ortam oluşturmak amacıyla, ulusal ve uluslararası iş sağlığı ve güvenliği mevzuatına uygun önlemleri almak ve sürekli iyileştirmek.

g) **Kalite Yönetim Süreçlerinin Güçlendirilmesi:** Eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetlerinin her aşamasında izleme, denetleme, değerlendirme ve iyileştirme süreçlerini güçlendirerek, kalite yönetim anlayışını kurumsal olarak pekiştirmek.

h) **Dijitalleşme ve Teknolojik Dönüşüm:** Yapay zeka, akıllı otomasyon, nesnelerin interneti ve bulut bilişim sistemlerinden faydalanarak, üniversite yönetiminde dijitalleşme süreçlerinin sürdürülebilirliğini güçlendirmek ve inovasyon alanında lider bir kurum olmayı sürdürmek.

Bingöl Üniversitesi olarak, bu kalite politikası doğrultusunda, eğitim, araştırma ve yönetim alanlarında sürekli gelişim ve yenilikçi bir yaklaşımı esas alarak, bilimsel ve toplumsal sorumluluk bilinciyle hareket etmek, ulusal ve uluslararası standartlarda bir eğitim ve araştırma ortamı sunmak en önemli önceliğimizdir.

5.3.2. Araştırma Kalite Politikası

Bingöl Üniversitesinin araştırma kalite politikası, evrensel etik kurallara, toplum yararına bilimsel çalışmalara, yenilikçi çözümler üretmeye ve ülkemizin öncelikli alanlarına odaklanan araştırmalara dayanmaktadır. Bu politika, ulusal ve küresel sorunlara çözüm üretmek amacıyla, bilimsel araştırmalarda yüksek kaliteyi, sürdürülebilirliği ve toplumsal etkiyi ön planda tutmayı hedeflemektedir. Bingöl Üniversitesi, bu doğrultuda aşağıdaki ilkelere dayalı bir araştırma politikası benimsemiştir:

a) **Sürdürülebilir Kalkınma ve Çevresel Araştırmalar:** Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ne odaklanarak, çevresel sürdürülebilirlik konusundaki araştırmaların güçlendirilmesi ve bu alanda küresel sorunlara çözüm üretmeye yönelik yenilikçi araştırmalar yapılması.

b) **Evrensel Etik Değerlere Bağlılık:** Tüm bilimsel araştırmalarda evrensel etik ilkelere öncelik verilmesi.

c) **Bölgesel Kalkınmaya Katkı:** Pilot üniversite kapsamında, tarım ve havza bazlı kalkınmayı destekleyecek uluslararası standartlarda bilimsel araştırmalar yapılması ve bölgesel kalkınmaya öncülük edilmesi.

d) **Toplum Yararına Araştırmalar:** Toplumun acil ve uzun vadeli ihtiyaçlarına çözüm üretecek, yenilikçi bilgi ve teknoloji üretecek araştırmalar yapılması.

e) **Barış ve Sürdürülebilir Gelecek İçin Araştırmalar:** Araştırmalarımızın, insanları, ulusları ve kültürleri barış ve sürdürülebilir bir gelecek için bir araya getirmesine katkıda bulunması.

f) **Yüksek Hacimli ve Sanatsal Araştırmalar:** Bilimsel ve sanatsal yönü güçlü projelere odaklanarak, yüksek hacimli araştırmaların teşvik edilmesi ve desteklenmesi.

g) **Patent ve Ticari Ürün Geliştirme:** Temel bilimlerin teknoloji ile entegrasyonunu sağlayarak, üniversitenin patent, faydalı model, marka, ticari ürün, telif hakkı ve coğrafi işaret sayılarının arttırılması ve bu sayede yenilikçi çözümlerin ticarileştirilmesi.

h) **Finans Mükemmeliyet Merkezleri:** Finans mükemmeliyet merkezlerinin kurulması ve sanal borsa laboratuvarları gibi uygulamalarla bölgesel kalkınmaya katkı sağlanması.

i) **Uluslararası Standartlarda Bilimsel Araştırmalar:** Bilimsel araştırmaların uluslararası standartlara ulaşması ve bilgi üretiminin küresel ölçekte lider kaynak haline gelmesi.

j) **Disiplinlerarası Araştırmalar:** Toplumun sorunlarını daha etkili çözebilmek için farklı disiplinlerden uzmanlıkların bir araya getirilmesi ve disiplinlerarası araştırmaların teşvik edilmesi.

k) **Yaratıcı ve Destekleyici Akademik Ortam:** Bilim insanlarının kendi alanlarında dünya çapında lider olabilecekleri yaratıcı, destekleyici bir akademik ortamın oluşturulması ve bilimsel gelişimlerine katkı sağlanması.

l) **Yeni Teknolojilerin ve Yaklaşımların Keşfi:** Toplumların karşılaştığı zorluklara yönelik yenilikçi teknolojiler ve araştırma yaklaşımlarının geliştirilmesi.

m) **Üniversite-Kamu-Sanayi İşbirlikleri:** Üniversite, kamu ve sanayi işbirliklerinin güçlendirilmesi, bilimsel ve teknolojik bilginin ticarileşmesine ve bölge ekonomisine artı değer sağlanmasına öncülük edilmesi.

n) **Ulusal Kalkınma Stratejilerine Uyum:** Türkiye'nin orta ve uzun vadeli ulusal kalkınma strateji ve planları ile uyumlu, nitelikli araştırmalar yapılması, böylece ülkenin kalkınmasına katkı sağlanması.

Bingöl Üniversitesi, bu araştırma kalite politikası doğrultusunda, yerel ve küresel düzeyde etkili, yenilikçi ve etik değerlere dayalı bilimsel çalışmalar yapmayı, topluma katkı sağlamak için sürekli olarak araştırma kapasitesini geliştirmeyi ve ulusal kalkınma hedeflerine paralel araştırma stratejileri izlemeyi hedeflemektedir.

5.3.3. Eğitim ve Öğretim Kalite Politikası

Bingöl Üniversitesinin eğitim ve öğretim kalite politikası, öğrenci odaklı, dijitalleşme ile desteklenen ve küresel standartlara uygun bir eğitim modeli oluşturarak, toplum yararına nitelikli bilgi üreten ve nitelikli bireyler yetiştiren bir yaklaşımı benimsemektedir. Bu politika, öğrencilerin potansiyellerini en üst düzeye çıkaracak, yenilikçi ve sürdürülebilir bir eğitim deneyimi sunmayı hedeflemektedir. Bingöl Üniversitesi, bu doğrultuda aşağıdaki ilkelere dayalı bir eğitim ve öğretim politikası geliştirmektedir:

a) **Öğrenci Merkezli Eğitim Modeli:** Öğrenci odaklı eğitim-öğretim anlayışına dayanan yönetim modelinin güçlendirilmesi ve öğrencilerin ihtiyaçlarına göre uyarlanmış bireysel eğitim fırsatları sunulması.

b) **Öğrenci Potansiyelinin Geliştirilmesi:** Öğrencilerin akademik, sosyal ve kişisel potansiyellerini en üst düzeye çıkaracak eğitim süreçlerinin desteklenmesi, her öğrencinin kendi güçlü yönlerini keşfetmesi için fırsatlar yaratılması.

c) **Erişilebilirlik ve Kapsayıcılık:** Toplumun tüm kesimlerine, özel gereksinim gerektiren gruplar dahil olmak üzere, erişilebilir eğitim fırsatları sunulması ve eğitimde eşitlikçi bir yaklaşım benimsenmesi.

d) **Yenilikçi Eğitim Modeli:** Dünya çapında lider bireyler yetiştirecek yenilikçi eğitim modellerinin geliştirilmesi ve öğrencilerin geleceğe yönelik liderlik becerileriyle donatılması.

e) **Dijital Dönüşüm ve Teknoloji Destekli Eğitim:** Eğitim-öğretim süreçlerinde dijitalleşmenin güçlendirilmesi, teknoloji destekli öğrenme ortamlarının artırılması ve öğrencilerin dijital okuryazarlıklarının geliştirilmesi.

f) **Disiplinlerarası Öğrenme Modeli:** Disiplinlerarası çalışmaları teşvik ederek, yenilikçi öğrenme alanlarına öncülük edilmesi ve öğrencilerin farklı alanlarda bilgi birikimine sahip olmaları için fırsatlar sağlanması.

g) **Mükemmel Üniversite Deneyimi:** Öğrencilerin akademik potansiyellerini gerçekleştirebilmeleri için kaliteli ve kapsamlı bir üniversite deneyimi sunulması, yerel ve küresel ölçekte topluma, kültüre ve ekonomiye katkıda bulunabilecek bireyler olarak yetiştirilmeleri.

h) **Akademik ve Kişisel Becerilerin Geliştirilmesi:** Öğrencilere, problem çözme, liderlik etme, iletişim ve kişilerarası becerilerini geliştirmeye yönelik akademik beceriler kazandırılması ve bu becerilerin toplum refahına katkı sağlamalarına imkan tanınması.

i) **Hayat Boyu Öğrenme Kültürü:** Öğrencileri hayat boyu öğrenmeye teşvik eden kapsayıcı ve yenilikçi bir öğrenme ortamı oluşturulması, öğrencilerin sürekli gelişim ve öğrenme alışkanlıkları kazanmalarının sağlanması.

j) **Merak ve Yaratıcılıkla Beslenen Akademik Ortam:** Öğrencilerin entelektüel açıdan meraklı, yaratıcılık ve sorumluluk duygusu taşıyan bir akademik ortamda eğitim almalarını sağlamak, eleştirel düşünme becerilerini geliştirmelerine olanak tanımak.

k) **Eleştirel ve Analitik Düşünce:** Karmaşık sorunlara yenilikçi çözümler geliştiren, etkili iş birliği yapabilen ve analitik düşünme becerilerini kullanabilen öğrenciler yetiştirmek için kapsamlı akademik programlar sunulması.

l) **Ulusal ve Uluslararası İş Gücü Piyasası İhtiyaçlarına Uyum:** Ulusal ve uluslararası iş gücü piyasasının ihtiyaç duyduğu bilgi, beceri ve yetkinlikleri

kazandırarak, mezunların rekabetçi ve başarılı bir kariyer yolculuğuna çıkmalarını sağlamak.

Bingöl Üniversitesi, bu eğitim ve öğretim kalite politikası doğrultusunda, öğrencilere hem akademik hem de kişisel gelişimleri için gerekli her türlü desteği sunarak, onları toplumsal ve küresel ölçekte katkı sağlayacak, lider bireyler olarak yetiştirmeyi hedeflemektedir. Bu süreçte teknolojiyi etkin bir şekilde kullanmak, yenilikçi eğitim modelleri geliştirmek ve öğrenci merkezli bir yaklaşımı sürekli olarak güçlendirmek önceliklerimiz arasında yer almaktadır.

5.3.4. Uluslararasılaşma Kalite Politikası

Bingöl Üniversitesi, evrensel etik ilkelere dayalı eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetlerini güçlendirerek, uluslararası düzeyde etki yaratacak ve küresel sorunlara çözümler üretebilecek bir üniversite olmayı hedeflemektedir. Bu hedef doğrultusunda, Üniversite, uluslararası standartlara uygun olarak yenilikçi, işbirliğine açık, rekabetçi, erişilebilir, hesap verebilir, sürekli iyileştirmeyi esas alan, şeffaf ve kapsayıcı bir yönetim modeliyle hareket etmektedir. Bu doğrultuda, Bingöl Üniversitesinin uluslararasılaşma kalite politikası aşağıdaki temel unsurları içermektedir:

a) **Küresel Tanınırlık**: Küresel tanınırlığını ve etkisini artırmak amacıyla yenilikçi bir eğitim ve araştırma modeli geliştirmek ve dünya çapında tanınan bir eğitim kurumu olmak.
b) **Çok Dilli Eğitim Yapısı**: Yabancı dilde eğitimi yaygınlaştırarak, çok dilli eğitim yapısını güçlendirmek ve öğrencilerine uluslararası düzeyde rekabetçi yetkinlikler kazandırmak.
c) **Bölgesel ve Küresel Bağların Güçlendirilmesi**: Eğitim ve araştırmada bölgesel, ulusal, kültürel, ekonomik ve politik sınırların ötesine geçerek, küresel iş birliği fırsatlarını arttırmak ve farklı kültürler arasındaki etkileşimi teşvik etmek.
d) **Uluslararası Standartlarda Eğitim**: Dünyanın her bölgesinden öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayacak yüksek kalitede ve uluslararası standartlarda eğitim sunmak ve bu öğrencilerin akademik potansiyellerine ulaşmalarına katkı sağlamak.

e) **Küresel Etki Oluşturma**: Öğrencilerin, küresel toplumun bir parçası olarak olumlu değişimler yaratmaya yönelik bilgili, işbirlikçi, iletişim becerisi güçlü ve sorumlu bireyler olarak yetiştirilmesini sağlamak.

f) **Uluslararası Değişim ve Staj Programları**: Kültürlerarası öğrenme ve araştırma deneyimlerini güçlendirecek değişim ve staj programlarını çeşitlendirerek, öğrencilerin küresel düzeyde yetkinlik kazanmalarını sağlamak.

g) **Uluslararası Araştırma İşbirlikleri**: Dünya çapındaki üniversitelerle araştırma işbirlikleri kurarak, uluslararası düzeyde bilgi üretimi ve paylaşımını teşvik etmek.

h) **Evrensel Topluma Katkı Sağlama**: Uluslararası eğitim ve araştırma-geliştirme faaliyetleriyle, evrensel düzeyde topluma katkı sağlanmak ve küresel sorunlara yönelik bilimsel çözümler üretmek.

i) **Çok Kültürlü Akademik Ortam**: Uluslararası öğrenci sayısını artırarak, çok kültürlü bir akademik ortam oluşturmak ve küresel bir öğrenme ortamı sağlamak.

j) **Uluslararası Etkinliklerin Artırılması**: Uluslararası akademik etkinliklerin hem niteliğini hem de niceliğini arttırmak.

k) **Müfredatlarının Uluslararasılaştırılması**: Eğitim-öğretim müfredatları, uluslararası standartlarla uyumlu hale getirilerek, öğrencilere küresel ölçekte geçerliliği olan bir eğitim sunmak.

Bingöl Üniversitesi, uluslararasılaşma kalite polikasını hayata geçirerek, küresel düzeyde eğitim ve araştırma alanlarında önemli bir yükseköğretim kurumu olmayı, uluslararası paydaşlarıyla iş birliği yaparak evrensel sorunlara sürdürülebilir çözümler üretmeyi ve kültürel çeşitliliği güçlü bir akademik ortamda harmanlamayı hedeflemektedir.

5.3.5. Toplumsal Katkı Kalite Politikası

Bingöl Üniversitesi, toplumsal katkı kalite politikasını; bulunduğu bölgenin beşeri, kültürel, sanatsal, sportif, ekolojik ve ekonomik gelişimine öncülük eden, uluslararası standartlarda eğitim, yenilikçi yaklaşımlar ve bilimsel araştırmalarla toplumun öncelikli sorunlarına çözümler üreten bir anlayış üzerine inşa etmiştir. Bu doğrultuda, Bingöl Üniversitesinin toplumsal katkı kalite politikası aşağıdaki temel unsurları içermektedir:

a) **Toplumsal İlerlemeye Öncülük:** Uluslararası kalitede eğitim, araştırma ve geliştirme faaliyetleriyle toplumsal gelişime öncülük etmek.

b) **Yaşam Boyu Öğrenme ve Toplumsal Farkındalık:** Yaşam boyu öğrenme konusunda toplumsal farkındalığı artırarak, her yaştan bireyin eğitime erişimini kolaylaştırmak.

c) **Bölgesel Kalkınma:** Eğitim, araştırma ve girişimcilik alanlarındaki sürekli yeniliklerle bölgesel kalkınmaya öncülük etmek.

d) **Kültürel Mirasın Korunması ve Aktarılması:** Toplumun entelektüel, sanatsal ve kültürel mirasını koruyarak, gelecek kuşaklara aktarmak.

e) **Topluma Hizmet Odaklı Eğitim:** Öğrencilerimize topluma hizmeti teşvik eden bütünsel bir eğitim ve akademik ortam sunmak.

f) **Toplumun Sorunlarına Bilimsel Çözümler:** Dünya standartlarında araştırmalar yaparak, toplumun ivedi sorunlarına ve yerel zorluklara çözümler üretmek ve bilimsel bilgiyi toplumsal faydaya dönüştürmek.

g) **Dezavantajlı Grupların Eğitime Erişimi:** Toplumun tüm dezavantajlı gruplarının yaşam boyu öğrenme modeliyle eğitim almasına imkân sağlamak.

h) **Yerli ve Milli Ürünlerin Geliştirilmesi:** Yenilikçi araştırma ve eğitim modeliyle yerli ve milli ürünlerin üretilmesine ve uluslararasılaşmasına öncülük etmek.

i) **Tarım ve Hayvancılıkta İleri Teknoloji:** Bölgeyi tarım ve hayvancılık alanında ileri teknoloji, inovasyon ve şirketlerin küresel merkezi haline getirmek için bilgi ve insan gücünü geliştirmek.

j) **Bölgesel Ekonomide Çeşitlilik:** Teknik, sanat, kültür, spor ve turizm gibi alanlarda uluslararası standartlara uygun çalışmalar yaparak, bölgesel ekonomide çeşitlilik oluşturmak.

Bingöl Üniversitesi olarak, benimsediğimiz bu toplumsal katkı kalite politikası doğrultusunda, bölgesel ve ulusal kalkınmaya katkı sağlamayı, toplumun ihtiyaçlarına yönelik çözümler üretmeyi ve sürdürülebilir bir gelecek inşa etmeyi taahhüt ediyoruz. Bu hedeflerle, toplumsal gelişime öncülük eden bir üniversite olma vizyonuyla çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

5.3.6. Sürdürülebilirlik Kalite Politikası

Bingöl Üniversitesi, sürdürülebilir bir gelecek için çevre dostu yöntemleri benimseyen, yenilenebilir enerji kaynaklarına geçişi teşvik eden, biyoçeşitliliği koruyan ve geliştiren, atıkların sıfırlanmasını hedefleyen bir çevre yönetim anlayışını temel alır. Bu doğrultuda, Bingöl Üniversitesinin sürdürülebilirlik kalite politikası aşağıdaki temel unsurları içermektedir::

a) **Doğal Kaynakların Korunması:** Doğal kaynakları korumak ve uluslararası çevre standartlarına uyum sağlamak.
b) **Sürdürülebilir Toplum İnşası:** Çevre alanında eğitim, araştırma, öğrenci yetiştirme ve girişimcilik faaliyetleriyle ulusal ve uluslararası düzeyde sürdürülebilir bir toplum oluşturmak.
c) **Sürdürülebilir Eğitim Modeli:** Çevresel sürdürülebilirliği destekleyen bir eğitim modeli geliştirerek, öğrencilerin ve toplumun bu alanda bilinçlenmesini sağlamak.
d) **İklim Dirençli Kampüs:** İklim değişikliğine dirençli, yeşil, temiz ve sürdürülebilir bir kampüs ortamı oluşturmak.
e) **Sürdürülebilir Enerji Yönetimi:** Üniversitenin enerji ihtiyacını tamamen yenilenebilir enerji kaynaklarıyla karşılamak.
f) **Karbon Ayak İzi Yönetimi:** Üniversitenin tüm faaliyetlerinde oluşan karbon ayak izini izlemek ve uluslararası standartlara uygun önlemlerle azaltmak.
g) **İklim ve Enerji Eylem Planı:** Uzun vadeli bir İklim ve Enerji Eylem Planı geliştirerek, sürdürülebilir enerji ve iklim değişikliğiyle mücadele stratejilerini uygulamak.
h) **Biyoçeşitliliğin Korunması ve Güçlendirilmesi:** Kampüs genelinde biyolojik çeşitliliği korumak ve güçlendirmek.
i) **Sıfır Atık Kampüs:** Yeniden kullanım ve geri dönüşüm yoluyla sıfır atık hedefine ulaşmak.
j) **Paydaş İş Birliği:** Sürdürülebilirlik projelerinde kamu kurumları, sivil toplum örgütleri ve diğer paydaşlarla bölgesel, ulusal ve uluslararası düzeyde iş birliği yapmak.

k) Sürdürülebilir Tedarik Zinciri: Tedarik süreçlerinde sürdürülebilir ve yerel kaynakları desteklemek.

l) Akıllı ve Sürdürülebilir Şehirler: Akıllı şehirler oluşturarak sürdürülebilir kentlerin gelişmesine öncülük etmek.

Bingöl Üniversitesi, sürdürülebilirlik ilkelerini benimseyerek çevreye duyarlı, yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanan, biyoçeşitliliği koruyan ve sıfır atık hedefine odaklanan bir üniversite olmayı taahhüt eder. Bu politika, üniversitenin ulusal ve uluslararası düzeyde sürdürülebilir kalkınmaya katkı sağlamasını hedeflemektedir.

5.4. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kuruluşumuz faaliyetlerinde yasal süreçler ve kaliteyi etkileyen işleri yürüten personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini ve birbirleri ile olan ilişkilerini, referans dokümanlar çerçevesinde görev tanımları dokümante edilerek her birim yönergesinde çalışanlarına kurumun web sayfasında ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi'nde (EBYS) belirlenmiştir. Bunlara ek olarak KYS için koordinatörlük ihdas edilmiş olup görev ve yetkileri ayrıca tanımlanmıştır. Bingöl Üniversitesi Teşkilat Şeması BÜ-KYS-ORŞ-001 formunda yayımlanmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olarak süreçlerin izlenmesi, ölçülmesi ve kalite komisyonuna rapor edilmesine yönelik olarak 03/11/2016 tarih ve 12/4 sayılı senato kararı ile Bingöl Üniversitesi Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü kurulmuştur. Koordinatörlüğün görev, yetki ve sorumlulukları Üniversitemiz Kalite Güvencesi Yönergesinde belirtilmiştir.

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversitemiz Risk ve fırsatları değerlendirmek için Risk ve Fırsatları Değerlendirme Prosedürü (BÜ-KYS-PRD-008) oluşturulmuştur. Tüm birimler bazında risk değerlendirme faaliyetleri KYBS sistemi üzerinden elektronik olarak yapılmakta olup izleme faaliyetleri yine KYBS sistemi üzerinden elektronik olarak gerçekleştirilmektedir.

Üniversitemiz risk ve fırsatları değerlendirmek için Risk ve Fırsat Değerlendirme Prosedürünü (BÜ-KYS-PRD-008) oluşturmuş, tüm birimler bazında risk değerlendirme

faaliyetleri, çalışmaları yapılmış. Sürekli izleme sağlanmakta. Aynı zamanda iç ve dış konuların güncelliği de sağlanmaktadır.

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Üniversitemizde kalite politikasında yer alan taahhütlerimiz için ulaşılabilir, ölçülebilir, belli periyotlarda izlenebilen hedefler oluşturulmuş her bir hedef için süre, sorumluluk, kaynak ihtiyaçları ve izlenecek stratejiyi izleyecek hedef gerçekleştirme planları oluşturulmuştur. Birim bazında oluşturulan hedefler YGG toplantısında üst yönetime performans raporu olarak sunulur.

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Üniversitemizde yerine getirilen hizmetlerle ilgili mevzuatlarda, organizasyon yapısında veya ilgili standartlarda yapılan değişiklikler sistem dokümantasyonuna bağlı olarak revize edilir. Yapılan bu değişiklikler EBYS ortamında ilgili birime duyurulur. Birimler KYS dokümantasyonu revizyonu ile ilgili taleplerini KYBS sistemi aracılığıyla Kalite Yönetimi Koordinatörlüğüne bildirir. Uygun görülen değişiklikler yapıldıktan sonra ilgili birime KYBS sistemi üzerinden bildirilir.

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Üniversitemizde insan kaynağı, altyapı, eğitim, vb. kaynak ihtiyaçları ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin edilmektedir.

7.1.2. Kişiler

Üniversitemizde insan kaynağı ile ilgili mevzuat çerçevesinde temin edilmekte. İşe alım ve yer değiştirmelerde personelin yetkinliğine dikkat edilmektedir. Özellikle prosesler için gerekli sayı ve nitelikte personel görevlendirilmesine önem verilmektedir. Proseslerin işletilmesi için her birimde birim kalite komisyonu oluşturulmuş ve komisyona ilişkin detaylı bilgi kalite güvencesi yönergesinde belirtilmiştir.

7.1.3. Altyapı

Üniversitemizde hizmetlerin en iyi şekilde sunulması için ihtiyaç duyulan yazılım, donanım, binalar, çalışma alanları ve ulaşım ihtiyaçları, sosyal alanlar oluşturulmuş olup bunlara ilişkin bakım ve onarım işleri BÜ-KYS-PRD-007 Altyapı Prosedürü çerçevesinde yürütülmektedir. Ayrıca bakım onarım listeleri ve süreçleri KYBS sistemi üzerinden elektronik olarak gerçekleştirilmektedir.

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Üniversitemiz çalışanları arasında etkin kökene, cinsiyete dayalı ayrımcılık yapılmadan gerekli yeterliliği sağlayan herkes işe alınmakta ya da yükselebilmektedir. Çalışanlarda aşırı iş yükü ya da psikolojik şiddet gibi konular çalışan memnuniyet anketinde yer almakta ve anket sonuçları üst yönetimin görüşlerine sunulmaktadır. Personelimizin işini rahat yapabilmesi için gerekli fiziksel şartlar sağlanmaktadır. Fiziki şartların uygunluğu Üniversitemiz İş Sağlığı ve Güvenliği Birimi tarafından belirli periyotlar ile denetlenip desteklenmektedir.

7.1.5. İzleme Ölçme Kaynakları

Üniversitemizde hizmetlerimiz esnasında kullanılan ölçme cihazları ve klimatize ortam gereken depolarda termometreler için kalibrasyonlar yapılmakta ve buna ek olarak periyodik doğrulamalar ilgili personeller tarafından gerçekleştirilmektedir. Yıllık kalibrasyon listesi hazırlanmakta ve kalibrasyon doğrulama kayıtları muhafaza edilmektedir. Kalibrasyon periyodlarına cihazdaki sapmalar ve kullanım sıklığı göz önüne alınarak karar verilmektedir. Bu işlemlerin tamamı BÜ-KYS-PRD-004 Kalibrasyon prosedürü çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Kalibrasyona ait izleme süreçleri KYBS sistemi üzerinden gerçekleştirilmektedir.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Üniversitemizde çalışanlar arasındaki tecrübe ve örtük bilgi paylaşımı için çalışanlar arasında toplantılar yapılmaktadır. Özellikle kritik faaliyetlerle ilgili iş akışları oluşturulurken ve risk değerlendirmeleri gerçekleştirmelerinde tecrübeli personelin katılımı sağlanmakta, kurum dışında eğitim, seminer gibi etkinliklere katılan personelden rapor yazmaları ve eğitim raporları talep edilerek ortak bir kütüphane oluşturulmakta, yapılan faaliyetler (sempozyum, toplantı, konferans, vb.) kitaplaştırılarak birimlere dağıtımı sağlanmaktadır.

7.2. Yetkinlik

Üniversitemizde çalışan personelin taşıması gereken yetkinlikler öğrenim durumları almış olması gereken eğitimler tecrübe ve kişisel özellikleri personel mevzuatında tanımlanmış. Planlı ve plansız eğitimler oryantasyon eğitimleri Personel Daire Başkanlığı tarafından BÜ-KYS-PRD-001 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü çerçevesinde yürütülmekte. Aynı zamanda gerçekleştirilen eğitimlerin etkinlik değerlendirmeleri bu prosedürde yazıldığı şekliyle gerçekleştirilir.

7.3. Farkındalık

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili farkındalık oluşturmak için birim kalite sorumluları ya da kalite ekibi tarafından yılda en az bir kez çalışanlara KYS temel eğitimi verdirilir. Bu eğitimlerde özellikle kuruluş politikası, hedefler, birim dokümantasyonları ve KYS ile ilgili genel değerlendirmeler yapılır.

7.4. İletişim

Üniversitemizde iç iletişim EBYS, e-mail, öğrenci otomasyonu, destek otomasyonu, duyurular ve yazışma şekliyle, dış yazışmalar EBYS üzerinden sağlanmaktadır.

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Üniversitemizde TS EN ISO 9001-2015 şartlarına uygun olarak kalite yönetim sistemleri oluşturulmuş, dokümante edilmiş ve etkin olarak uygulanmaktadır. Oluşturulan el kitabı üniversitemizin merkez ve merkeze bağlı birimlerin kalite yönetim sistemini açıklar. Gereklilikleri tanımlar ve sorumluları tayin eder. KYS dokümantasyonu kalite politikası, kalite el kitabı, prosesler, prosedürler, talimatlar, listeler, formlar, plan vb. iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanlarda toplanmıştır.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Kalite yönetim sisteminin doküman yapısının oluşturulması, formatı, güncelleme yönetimi BÜ-KYS-PRD-002 nolu Oluşturma ve Güncelleme Prosedüründe açıklanmıştır.

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

KYS dokümanın dağıtımı, erişimi, revizyonu ve dış kaynaklı dokümante edilmiş bilginin uygunluğunun delili olarak muhafaza edilmiş bilginin istenmeyen değişikliklere karşı korunması amacıyla KYBS sistemi üzerinden elektronik arşiv sistemi oluşturulmuştur. KYS sistemi için gerekli tüm dokümanlar ve bu dokümanların korunması KYBS sistemi üzerinden elektronik olarak sağlanmaktadır. Bu görevler BÜ-KYS-PRD-010 Kayıtların Kontrolü Prosedürü çerçevesinde yürütülmektedir.

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Üniversitemizde sunulan tüm hizmetler için süreçleri iş akışları oluşturulmuş ve bu hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğu için kontroller yapılmakta, bu hizmetlere ait şartnameler titizlikle hazırlanmakta ve kabulleri yapılmaktadır.

8.2. Ürün ve Hizmet İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri ile İletişim

Üniversitemizde belirli zamanlarda öğrenci ve paydaşlarımızla ziyaretler, toplantılar, yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmektedir. Aynı zaman Üniversitemizin sahip olduğu 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim sistemi ile tüm şikayetler elektronik olarak sistem üzerinden alınmakta ve şikayet süreçleri elektronik olarak gerçekleştirilmektedir. Kampüsümüzün belirli alanlarında QR Kodu ile şikayetler iletilmektedir. Yılda bir defa Akademik, İdari personel, öğrencilere (Mevcut öğrencilere ve mezun olmuş öğrencilere) ve dış paydaşlarımıza anket düzenlenir.

8.2.2. Ürün ve Hizmete Bağlı Şartların Tayini

Üniversitemizde faaliyet yürüten birimlerimizin sunmuş olduğu hizmetler 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu çerçevesinde yürütülmektedir.

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversitemizde hizmetlerin çerçevesini oluşturan yasal mevzuatlar dış kaynaklı dokümante edilmiş bilgi listesinde KYBS sistemi üzerinde bulunur. Ve güncellikleri ilgili

prosedürlerde takip edilir. Değişiklik durumunda ilgili personel bilgilendirilir ve gerekirse KYS dokümanı revize edilir.

8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Üniversitemiz, hizmet şartlarının değişmesi durumunda ilgili dokümante edilmiş bilgiyi gerektiğinde günceller ve tüm ilgilileri değişen şartlar hakkında bilgilendirir.

8.3. Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Üniversitemiz kapsamında olmaması sebebiyle uygulanmamaktadır.

8.4. Satın Alma Prosesi

Üniversitemizde satın alma faaliyetleri 4734 Kamu İhale Kanunu, 4735 Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu, 2886 Devlet İhale Kanununa göre yapılmaktadır. Tedarikçi değerlendirmesi ve onaylı tedarikçi listesi KYBS sistemi üzerinde oluşturularak değerlendirme kriterleri çerçevesinde KİK 4734 Doğrudan Temin 22D kapsamında gerçekleştirilmektedir.

8.4.1. Dışardan Tedarik Ürün ve Hizmetler

Üniversitemizde satın alma faaliyetleri bütçe kaynağı göz önünde bulundurulmak suretiyle belirtilen 4734 Kamu İhale Kanunu, 4735 Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu, 2886 Devlet İhale Kanunu vasıtasıyla gerçekleştirilir.

Referans:

- ✓ Satın Alma Prosesi BÜ-KYS-PRS-007

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemizin kapsam ve faaliyetleri çerçevesinde dış tedarikçilerden temin edilen ürün, hizmet ve proseslerimiz şartname koşullarına uygunluğu muayene ve kabul komisyonu tarafından tespit edilir ve bu kontrollere ait kayıtlar muhafaza edilir.

Referans:

- ✓ BÜ-KYS-FRM-022 Tedarikçi Değerlendirme Formu
- ✓ BÜ-KYS-LST-008 Tedarikçi Listesi

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Üniversitemiz için alım yapılacak konuyla ilgili birimler tarafından hazırlanır/hazırlattırılır, şartnamelerin istenilen ürün ya da hizmetin yeterince tanımlanmış olmasına dikkat edilir. Özellikle hizmet alımı ve dış kaynaklı proses için hazırlanan şartnamelerde personel nitelikleri kullanılacak yöntemler kabul kriterleri gibi konuların yeterince dikkat edilir.

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Hizmet Sağlamanın Kontrolü

Üniversitemizde ana faaliyetler ve destek faaliyetlerini yerine getiren birimler bazında sunulan tüm hizmetler için iş akışları oluşturulmuş, hizmetlerin istenilen şekilde sunulması için gerekli altyapı çalışma ortamları, kontrol kriterleri, metotları oluşturulmuş. Diğer taraftan hizmetlerin sunumu esnasında oluşabilecek hatalar risk analizlerinde göz önüne alınmış. Bu hizmet faaliyetlerinin istenilen şartları karşılayıp karşılamadığı ilgili birimler tarafından kontrol edilerek kayıtları tutulmaktadır.

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Üniversitemiz bazında sunulan hizmetlere ait geriye dönük izlenebilirlik, öğrenci otomasyon bilgi sistemi üzerinden sunulan eğitimler, hizmetlerin çıktıları geriye dönük olarak izlenmektedir.

8.5.3. Tedarikçi ve Müşteri Mülkiyeti

Üniversitemizde müşteri mülkiyetini öğrenci bilgileri, teminatlar, avanslar ve vb.leri oluşturmakta. Saklanması, korunması, muhafaza edilmesi, elden çıkartılması ilgili birimler tarafından gerçekleştirilmektedir.

8.5.4. Muhafaza

KYS dokümanın dağıtımı, erişimi, revizyonu ve dış kaynaklı dokümante edilmiş bilginin uygunluğunun delili olarak muhafaza edilmiş bilginin istenmeyen değişikliklere karşı korunması BÜ-KYS-FRM-021 KYS Kayıtları Saklama Formunda belirtilmiştir.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizde faaliyetleri çerçevesinde teslimat sonrası uygulamalar bulunmamakta olup uygulanmayan bir maddedir.

8.5.6. Ürün ve Hizmet Sunumunda Değişiklikler

Üniversitemiz kapsamında sunulan hizmetlerde herhangi bir nedenden dolayı süreçlerde, hizmetlerde kullanılan malzeme, teçhizat vb. yapılan değişikliklerde istenen sonucu verip vermediği kontrol edilerek ilgili kayıtları muhafaza edilir.

8.6. Hizmetin Sunumu

Üniversitemizde sunulan hizmetlerin ilgili mevzuat ve sistem dokümantasyonuna uygunluğu hiyerarşik olarak imza ve paraflar yoluyla EBYS üzerinden kontrol edilmektedir. Ayrıca iş akışlarında kontrol noktaları belirlenmiş olup uygunsuzluk noktasında ilgili kişilerden düzeltmeler talep edilerek uygunsuzluk kayıtları oluşturulmaktadır.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemizde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerde kullanılan ürün, altyapıda çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne göre yürütülmektedir.

Referans:

- ✓ BÜ-KYS-PRD-006 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme Ölçme Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Üniversitemiz ürün ve hizmet uygunluğunu kalite yöntemin sisteminin uygunluğunun ve etkinliğini izlemek ölçmek aynı zamanda iyileştirmek amacıyla aşağıdaki uygulamaları gerçekleştirmektedir:

- ✓ Ürün hizmet uygunluğu
- ✓ KYS uygunluğu
- ✓ KYS'nin etkinliği ve sürekli iyileşme

KYS sisteminin uygunluğunu ve yeterliliğini ölçmek için gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Her birim belirlenen prosesler için hedeflerin oluşturulması izlenmesi risk ve fırsatların belirlenmesi, müşteri memnuniyetinin ölçülmesi, değerlendirilmesi, iç tetkikler

çerçevesinde verilerin oluşturulması sağlanmış ve istatistiksel metodlar ile bu veri analizleri gerçekleştirilmektedir.

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Üniversitemizde öğrenci ve paydaşlarımızla ziyaretler, toplantılar, yüz yüze görüşmeler ve aynı zamanda şikâyetler CİMER yoluyla elektronik olarak alınmakta, kampüsümüzün belli alanlarında 10002 Müşteri Memnuniyeti yönetim sistemi kapsamında QR kodu ile şikayetler alınmaktadır. Öğrenci, İdari ve Akademik Personel memnuniyet anketleri EBYS ve ÖBYS üzerinden Dış Paydaş ve Mezun Öğrenci Memnuniyet Anketleri ise cep telefonlarına ve e-mail aracılığı ile KYBS sistemi üzerinden hazırlanmış sorulara link verilerek cevaplandırılmıştır.

- ✓ BÜ-KYS-FRM-014 Anket-Akademik Personel
- ✓ BÜ-KYS-FRM-015 Anket-İdari Personel
- ✓ BÜ-KYS-FRM-016 Anket-Öğrenci
- ✓ BÜ-KYS-FRM-017 Anket-Mezun Öğrenci
- ✓ BÜ-KYS-FRM-018 Anket-Dış Paydaşlar
- ✓ BÜ-KYS-FRM-019 Dilek Öneri Formu

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Üniversitemiz kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, etkinliğini ve sürekli iyileşmenin sağlanabilmesi için uygun verileri toplar ve analiz eder. Bu veriler müşteri memnuniyeti, tedarikçi performansı, iç tetkik sonuçları, hizmetlerin uygunlukları ve uygunsuzlukları, risk ve fırsatlar, proses süreçleri, hedefleri kapsamakta olup yönetimin gözden geçirme girdisini teşkil eder.

9.2. İç Tetkik

Üniversitemizde kalite yönetim sisteminin planlanmış düzenlemelere TS EN ISO 9001-2015 standardına uygunluğunu ve etkinliğinin periyodik olarak sağlanması amacıyla iç tetkik prosedürü hazırlanmış ve uygulanmaktadır. İç tetkik faaliyetlerinin tüm süreçleri KYBS sistemi üzerinden online ve elektronik olarak gerçekleştirilmektedir.

Referans:

- ✓ BÜ-KYS-PRD-003 İç Tetkik Prosedürü
- ✓ BÜ-KYS-LST-001 İç Tetkik Soru Listesi

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Üniversitemizde yılda en az bir kez Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı yapılır. Toplantıya katılım; kalite birim sorumluları dâhil olmak üzere tüm yönetim kadrosu düzeyinde sağlanır.

Referans:

- ✓ BÜ-KYS-PRD-005 YGG Prosedürü

9.3.2. Yönetimi Gözden Geçirme Girdileri

Toplantı gündemi aşağıdaki konulardan oluşur:

- ✓ Bir önceki toplantıda alınan kararların takibi
- ✓ Tetkik sonuçları
- ✓ Düzeltici faaliyet sonuçları
- ✓ Kalite politikası
- ✓ Kalite hedefleri
- ✓ Sürekli gelişme ihtiyacı ve kalite yönetim sisteminin genel durumu
- ✓ Kaynak ihtiyacı
- ✓ Süreçlerin performansı,
- ✓ Müşteri memnuniyet geri bildirimi
- ✓ İyileştirme önerilerini içerir, ihtiyaç olması halinde gündeme ek madde eklenebilir.
- ✓ Kalite Yönetim Birimi gündem maddeleriyle ilgili olarak ön rapor (performans raporu) hazırlar.
- ✓ Risk ve Fırsatlar

9.3.3. Yönetimi Gözden Geçirme Çıktıları

YGG toplantı sonuçları alınan kararlar YGG toplantı tutanağına kaydedilir ve imza altına alınır. Bu tutanakta karar verilen iyileştirme faaliyetleri, kaynak ihtiyaçları, müşteri memnuniyeti, KYS'nin sürekli iyileşmesini kapsar.

Referans:

- ✓ BÜ-KYS-FRM-008 YGG Toplantı Tutanağı Formu

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Üniversitemizin yapmış olduğu faaliyetlerde sistemlerin iyileştirmesi fırsatların tayin edilmesi müşteri şartları ve beklentilerin karşılanması, memnuniyetin arttırılmasına yönelik faaliyetleri yürütmektedir.

Referans:

- ✓ BÜ-KYS-PRD-006 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- ✓ BÜ-KYS-PRD-008 Risk ve Fırsat Değerlendirme Prosedürü
- ✓ Dilek Öneri Kutuları
- ✓ Memnuniyet Anketleri
- ✓ 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler

KYS'nin uygulanma süreçlerinde yapılan tetkiklerde ve aynı zamanda hizmetlerin sunumunda karşılaşılan uygunsuzluklara bağlı olarak düzeltici faaliyet prosedürü çerçevesinde işlemler yapılmakta ve izlenmektedir.

Referans:

- ✓ BÜ-KYS-PRD-006 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- ✓ BÜ-KYS-PRD-008 Risk ve Fırsat Değerlendirme Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

Üniversitemizin ana unsuru sürekli iyileştirmedir. Kalite politikamızda taahhüt etmiş olduğumuz sürekli iyileştirmeye bağlı olarak iç ve dış tetkikler, analiz ve değerlendirmeler aynı zamanda yönetimin gözden geçirme toplantılarıyla sürekli iyileştirme çalışmaları sürdürülmektedir.

Referans:

- ✓ YGG Toplantısı
- ✓ Veri Analiz Değerlendirmeleri
- ✓ BÜ-KYS-PRD-003 İç Tetkik Prosedürü
- ✓ BÜ-KYS-PRD-006 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü