



**T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	1/22



**KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	2/22

1.0 KAPSAM

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Kastamonu Üniversitesi'nde yürütülmekte olan kalite yönetim sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara Kastamonu Üniversitesi kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

2.0 ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kastamonu Üniversitesi'nin Kalite Yönetim Sistemi; kurumun stratejisi ve amaçlarından, sunduğu hizmetlerden, iş kapsamından, süreç ve iş deneyimlerinden hareketle tasarlanmış ve uygulamaya konmuştur. Kurumun Kalite Güvence Sistemi'nin temel kaynağı olan Kalite El Kitabı; TS-EN-ISO 9000:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardı ve Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu yönetmelik ve yönergelerine göre oluşturulmuştur.

3.0 TERİMLER VE TARİFLER

- Dış Kaynaklı Doküman (DKD)
- Dış Kaynaklı Kanun (DKK),
- Dış Kaynaklı Tebliğ (DKT),
- Dış Kaynaklı Yönetmelik (DKY),
- Düzeltilici İyileştirici Faaliyet (DİF),
- Form (FRM),
- Görev Tanımı (GT),
- Güçlü- Zayıf Yönler Fırsatlar- Tehditler Analizi (SWOT),
- İç Kaynaklı Doküman (İKD)
- İş Akış Şeması (İA),
- Kalite El Kitabı (KEK),
- Kalite Yönetim Sistemi (KYS),
- Kastamonu Üniversitesi (KÜ),
- Kurum İçi Değerlendirme Raporu (KİDR),
- Liste (LS),
- Organizasyon Şeması (OŞ),

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	3/22

Plan (PL),
Prosedür (PR),
Proses (PRS)
Talimat (TL),
Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO),
Yönetim Dokümanlar (YD),
Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG),
Yönetmelikler (YN)

3.0.TERİMLER VE TARİFLER

Kastamonu Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

4.0. KURULUŞUN BAĞLAMAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Amacımız ve stratejik yönümüz ile ilgili olan ve kalite yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğimizi etkileyen iç ve dış hususlar aşağıda belirtilmiştir:

İç Hususlar;

- ✓ Kurum kültürü, kurumun kurumsal bilgisi ve değerleri
- ✓ Personel
- ✓ Üst yönetim
- ✓ Altyapı
- ✓ Mali hususlar (iç kaynaklar)
- ✓ Sanayi ve kamu işbirliği
- ✓ Kalite Yönetim Sistemi standartlarını ve tüm yasal yükümlülüklerini süreçlerinin en başında değerlendirme ve yükümlülüklerini yerine getirme bilinci ve farkındalığı
- ✓ Güncel akademik bilginin öğrencilere en iyi verimli şekilde ulaştırılması gücü

Dış Hususlar;

- ✓ Ulusal yasal yükümlülükleri ve yerel yönetim mercileri ve gereklilikleri
- ✓ Eğitim-öğretim kapsamındaki kaliteyle ilgili gereklilikleri

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	4/22

- ✓ 2547 sayılı YÖK Kanunu ile ilgili yükümlülükler
- ✓ Rektörlüğe bağlı bütçe ve finansal akış
- ✓ Ulusal ve uluslararası yapı içerisinde öğrenci odaklı, ayrıca bilimsel araştırma kapsamlı kuruluş
- ✓ Rekabet şartlarının göstergesi olan ulusal yapı içerisinde URAP ve Uluslararası yapı içerisinde Webometrics sıralamaları
- ✓ Doğal Faktörler (Meteorolojik şartlar, afetler, salgın hastalıklar vb.)
- ✓ Ekonomik, sosyo ve demografik ve teknolojik faktörler
- ✓ Siyasal Yapı ve hükümet politikaları
- ✓ Kalkınma Planları
- ✓ Satın alma faaliyetleri (tedarikçiler)
- ✓ Müşteriler

Kalite yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğimizi etkileyen iç ve dış hususlarla ilgili bilgiler, üst yönetim tarafından YGG toplantısında gözden geçirilmektedir.

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Üniversitemiz ilgili tarafları ve temel beklentilerini KYS-LS-009 İç ve Dış Paydaşlar Listesi'nde tanımlamıştır. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri her yıl düzenli olarak alınır ve KYS-FRM-125 İç-Dış Paydaş Beklenti Formu ile kayıt altına alınır. Sonuçları ise YGG toplantısında değerlendirilir.

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Kastamonu Üniversitesi; çağdaş, milli ve kültürel değerleri göz önünde bulunduran nitelikli bireyler yetiştirerek ve bilimsel faaliyetleri teşvik ederek ülkemizin ve Orman İhtisaslaşma başta olmak üzere Karadeniz bölgesinin sosyokültürel ve ekonomik kalkınmasına katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Öğrenci merkezli bir üniversite olarak, öğretim hizmet kalitesini iyileştirme politikasıyla ülkemize daha fazla katma değer sağlamayı da amaçlamaktadır.

Üniversitenin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Yükseköğretim Hizmetleri'ni kapsamaktadır. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	5/22

kapsamı dışındadır. Bu çerçevede Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı : “Akademik Birimler (Fakülteler, Yüksekokullar, Meslek Yüksekokulları, Enstitüler) ve İdari Birimler” olarak belirlenmiştir. İç Denetim Birimi, Uygulama ve Araştırma Merkezleri, Koordinatörlükler (Kalite Koordinatörlüğü hariç) kapsam dışında bırakılmıştır.

Kastamonu Üniversitesi 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin tüm maddelerinden sorumlu olup, kapsam dışı herhangi bir madde mevcut değildir. KYS Kapsamında hariç tutmuş olduğumuz maddeler aşağıdadır;

Maddeler	Gerekçesi
8.3 Tasarım	Faaliyet kapsamımızın hizmet olması, tüm hizmetlerimizin de TC yasaları ve YÖK yönetmelikleri uyarınca yapılıyor olması nedeni ile ilgili madde kapsam dışı bırakılmıştır.
8.5.2 Özel Prosesler	Hizmet sektörü olması nedeni ile özel prosesimiz yoktur.
7.1.5.2.c. Ölçme Cihazlarının Kontrolü	Hizmet sektörü olması nedeni ile ölçü cihazımız yoktur.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi Ve Prosesleri

4.4.1. Üniversitemiz; bu standardın öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemi oluşturmuş, dokümanle ederek, uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Üniversitemiz, bu faaliyetleri kapsam maddesinde (Madde 4.3) belirtilen uygulamalarında açıklamış ve;

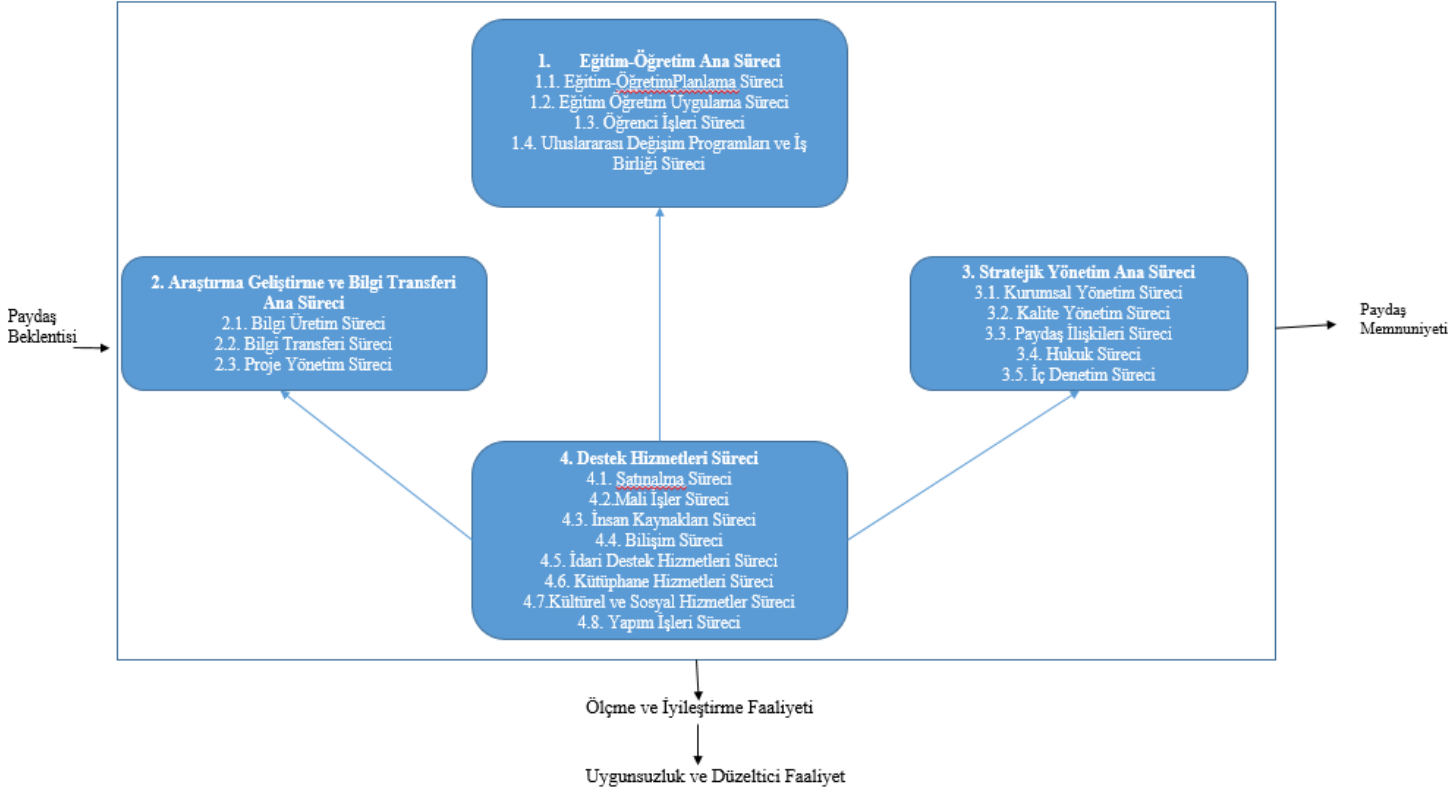
- Bu proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını hazırlanan proseslerde belirtmiştir.
- Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemleri (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) hazırlanan proseslerde belirtilmiştir. KYS-FRM 402 Proses İzleme Kriterleri Takip Formu ile izleyip, veri analizi yöntemleri ile değerlendirip uygulamaktadır.
- Bu proseslerin birbirleri ile etkileşimleri aşağıdaki şemada olduğu gibidir;

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	6/22



d) Bu prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar hazırlanan proseslerde belirtilmiştir.

e) Bu prosesler için yetki ve sorumlulukları hazırlanan proseslerde ve görev tanımlarında belirlemiştir.

f) Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları hazırlanan KYS-ANL-01 Risk Analizi ve KYS-ANL-02 Swot Analizi'nde belirlenmiştir ve önlem faaliyetleri de belirtilmiştir. Ayrıca proseslerde, proseslere ait risk ve fırsatlar belirtilmiştir.

g) Bu prosesler KYS-FRM 402 Proses İzleme Kriterleri Takip Formu ile izleyip, veri analizi yöntemleri ile değerlendirip uygulamaktadır ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan herhangi bir değişiklik ihtiyacı olduğunda plan ve hedefler revize edilip ilgili personel bu durumdan haberdar edilerek faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

h) YGG toplantıları ve veri analizleri sonucunda prosesler ve kalite yönetim sistemi iyileştirilmektedir.

Proses kartlarında belirlenen izleme kriterleri gerçekleşme ve takip sorumluluğu ilgili birim sorumlularına aittir. Yılda bir kez birim sorumluları tarafından izleme kriterleri gerçekleşme

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	7/22

verileri toplanarak KYS-FRM 402 Proses İzleme Kriterleri Takip Formuna işlenir ve ocak ayının ilk iki haftası içerisinde Kalite Koordinatörlüğüne bildirilir.

4.4.2. Üniversitemiz:

Bu proseslerin işletimini desteklemek için dokümante edilmiş bilginin muhafaza ve sürekliliğini sağlamak için belgelerini Kalite Koordinatörlüğü web sayfasında paylaşmaktadır ve koordinatörlüğe ait mail adresinde OneDrive üzerinde depolamaktadır.

5. LİDERLİK

5.1. Üst Yönetimin taahhüdü

5.1.1. Genel

Kastamonu Üniversitesi üst yönetimi, kalite yönetim sistemi ile ilgili olarak aşağıdakileri yerine getirerek, liderlik ve taahhüdünü göstermektedir.

- ✓ Yönetim sisteminin etkililiği için hesap verilebilirliği,
- ✓ Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulmasını ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- ✓ Yönetim sistemi şartlarının kuruluşun süreçleri ile bütünleştirilmesinin güvence altına alınması,
- ✓ Süreç yaklaşım ve risk tabanlı düşünmenin teşvik edilmesi,
- ✓ Yönetim sistemi için gerekli olan kaynakların varlığının sağlanması,
- ✓ Etkin yönetimin ve yönetim sisteminin gerekliliklerine uyumun önemini paylaşılması,
- ✓ Yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- ✓ Yönetim sisteminin etkinliği için çalışanların katılımlarının sağlanması, yönlendirilmesi, desteklenmesi,
- ✓ Sürekli iyileştirmenin desteklenmesi,
- ✓ İlgili yöneticilerin kendi sorumluluk alanlarındaki liderliklerini göstermeleri için desteklenmesi.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	8/22

5.1.2. Müşteri Odağı

Kastamonu Üniversitesi'nin eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir. Bu yapısından dolayı "Müşteri" tanımı, Kastamonu Üniversitesi KYS kapsamında hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen müşteri "İç ve Dış Paydaş" olarak kullanılmıştır.

İç ve dış paydaşlarımızın ihtiyaç, beklenti ve talepleri yüz yüze görüşmelerle veya paydaş toplantıları alınmaktadır. Her yılsonunda aralık veya ocak ayında paydaşlarımızın memnuniyetleri anketlerle ölçülmekte ve sonuçlar değerlendirilmektedir. Uygulanan anket örnekleri Kalite Koordinatörlüğü web sitesinde bulunmaktadır.

(<https://kalite.kastamonu.edu.tr/index.php/tr/anketler/anket-ornekleri>)

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Üniversitemiz, Stratejik Planı ve kalite çalışmaları kapsamında KYS-PO-001-Kastamonu Üniversitesi Kalite Politikasını hazırlayıp yayınlamıştır ve aşağıdaki gibidir;

'Üniversitemiz misyon, vizyon ve stratejik plan doğrultusunda; uluslararası standartlarda nitelikli araştırmalar yapan, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal hizmet işlevlerini nitelikli bir şekilde gerçekleştirmeye çalışan, ormancılık ve tabiat turizmi alanında ihtisas üniversitesi olarak yaptığı araştırmalarla bölgenin ve ülkemizin kalkınmasında öncü rol oynayan, sanayi- üniversite iş birliği içerisinde projeler yürüten, topluma ve çevreye duyarlı olan, sürekli gelişim ve yenilikçiliği benimseyen, iç ve dış paydaşların kalite süreçlerine katılımını sağlayarak tüm paydaşların memnuniyetini yüksek düzeyde tutmayı hedefleyen, yasal ve diğer tüm şartlara uyumu ve kendini sürekli iyileştiren bir kalite yönetim sistemini taahhüt eder.'

Ayrıca üniversitemiz YÖKAK çalışmaları kapsamında KYS-PO-002-Kastamonu Üniversitesi Eğitim-Öğretim Politikası, KYS-PO-003-Kastamonu Üniversitesi Araştırma- Geliştirme Politikası, KYS-PO-004-Kastamonu Üniversitesi Toplumsal Katkı Politikası, KYS-PO-005-

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	9/22

Kastamonu Üniversitesi Yönetim Sistemi Politikası, KYS-PO-006-Kastamonu Üniversitesi Uzaktan Eğitim Politikasını hazırlamış ve yayınlamıştır.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikamız, çalışanlarımız ve öğrencilerimiz tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için hizmet içi eğitimler, web sayfası ve afişler aracılığı ile anlaşılması sağlanmıştır. Kalite politikasının anlaşıldığı ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir. Kalite politikasının uygunluğu ve politikadaki değişiklik ihtiyacı, Yönetimin Gözden Geçirilmesi (YGG) toplantılarında görüşülmektedir.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemiz çalışanlarının görev, yetki ve sorumlulukları, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 124 sayılı KHK ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu esas alınarak tanımlanmıştır. Ayrıca ilgili tüm personelin süreç kapsamında pozisyonlarının görev yetkileri ve sorumlulukları GT Görev Tanımlarında kalite ve birim web sitesinde tanımlanmıştır. Birimlerde kalite süreçlerinde görev alan Birim Kalite Sorumluları mevcuttur.

6.0 PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1./ 6.1.2. Üniversitemiz risk ve fırsatları belirlemek için standardın rehberliğinde Risk Yönetimi Prosedürü'nü hazırlamış ve yayınlamıştır. Bu kapsamda akademik/idari birim bazlı riskler belirlenerek hazırlanmıştır. Risklerin bertaraf edilmesi ile ilgili faaliyetler uygulanmaktadır. Yakalanan fırsatlar risk analizi prosedüründe belirtilen şekilde yönetilmektedir. Her birim YGG toplantısı öncesi mevcut risk analizini değerlendirir ve ilave edilecek risklerle beraber kalite koordinatörlüğüne iletilir. Kalite koordinatörlüğü de performans değerlendirmesine bunu ekleyerek YGG toplantısında arz eder.

Referans Dokümanlar :

KYS-PR-012 Risk Analizi Prosedürü KYS-ANL-01 Risk Analizi

KYS-ANL-02 Swot Analizi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	10/22

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1. /6.2.2. Üniversitemiz tarafından Stratejik Planda ilgili yıl için yer alan hedefler, YÖKAK kriterleri, proses izleme kriterleri, üst yönetim direktifleri doğrultusunda her yıl akademik/idari birim bazlı hedefler oluşturularak Kalite Koordinatörlüğüne bildirilir. Kalite Koordinatörlüğü tarafından birimlerden gelen hedef teklifleri format ve genel uygunluk yönüyle yeterliliği değerlendirilerek performans raporu aracılığı ile YGG toplantılarında onay için sunulur. Belirlenen yıllık hedeflerin yakalanıp yakalanmadığı sorumluluğu ilgili birim sorumlusu sorumluluğunda olup her yılın sonunda ilgili yıla ait hedef değerlendirme ve bir sonraki yılın hedefleri Kalite Koordinatörlüğüne sunulur.

Referans Dokümanlar:

KYS-PL-003 Yıllık Hedef ve Faaliyet Planı

KYS-PR-005 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Üniversitemiz YÖK ve YÖKAK'ın yönetmelik ve yönergelerine göre eğitim hizmetleri sunumu yapmaktadır. YÖK ve YÖKAK değişiklikleri resmi yazı ile tarafımıza bildirir ve alt birimlerimize yine resmi yazı ile bildirilen değişiklikler resmi yazıdaki bilgilere göre planlanıp gerçekleştirilmektedir. Ayrıca senato değişiklik kararı alabilir ve bu durum birimlere resmi yazıyla bildirilir. Bu değişiklik ilgili birim tarafından gerçekleştirilir, birim sorumlusu tarafından takip edilir ve gerçekleşen faaliyetler kayıt altına alınır.

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Üniversitemiz;

- KYS'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için çalışanların yetenek ve sorumlulukları,
- Dışarıdan sağlanacak insan kaynaklarının tedarik edilmesi için kaynakları belirlemiş ve sağlamış bulunmaktadır. Bu kaynaklar; İnsan Kaynakları, Altyapı, Çalışma Ortamı şeklindedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	11/22

7.1.2. Kişiler

Üniversitemiz tarafından tüm süreçlerin kalitesinin yükseltilebilmesi amacı ile yeterli nitelikte ve nicelikte akademik ve idari personel istihdamı sağlanmaktadır. Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat (657 Sayılı DMK, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu,124 Sayılı KHK, Yükseköğretim Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği) kapsamında gerçekleştirilmekte ve KYS-PR-008 İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü ile tanımlıdır. Ayrıca KYS-GT Görev Tanımları dokümanlarında her personelin görev, yetki ve sorumlulukları tanımlıdır.

7.1.3. Altyapı

Üniversitemiz verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir.

Altyapı;

- ✓ Binalar, eğitim ve çalışma alanları ile bunlarla bağlantılı tesisler,
- ✓ Yazılım ve donanımda dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar,
- ✓ Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar.

Altyapıya yönelik işlemler şu dokümanlara göre gerçekleştirilmektedir; PRS 4.1. Satın Alma Süreci, PRS 4.2. Mali İşler Süreci, PRS 4.4. Bilişim Süreci, PRS 4.5. İdari Destek Hizmetleri Süreci, PRS 4.8. Yapım İşleri Süreci ve ilgili iş akışları

7.1.4 Proseslerin İşletimi için Ortam

Üniversitemiz hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi) dâhil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesi için çalışma ortamı ilgili mevzuat ve talimatlara uyularak tayin edilmiş ve sürekliliği sağlanmaktadır. (Bakınız: Talimatlar)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	12/22

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1. Genel

Üniversitemiz, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçmeyi Prosesler dokümanlarında yer alan Performans Kriterleri ile belirlemiştir. KYS-FRM 402 Proses İzleme Kriterleri Takip Formu ile takibi yapılmaktadır.

7.1.5.2. Ölçüm izlenebilirliği

Üniversitemiz, öğrenci uygulama laboratuvarında kullanılan cihazlar için herhangi bir kalibrasyon zorunluluğu olmadığından dolayı bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan bilgi tayin edilmiş olup, ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgi; faaliyet raporları, anketler, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, kütüphane ve Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümante edilmiş bilgidir. Süreçlerin işleyişi, ürünler ve hizmetlerin uygunluğunu temin etmek için gereken bilginin belirlenmesi, iç ve dış kaynaklardan elde edilen kurumsal bilginin sürekliliğinin sağlanması, hazır bulundurulması; ihtiyaçların ve eğilimlerin değişmesi durumunda güncel bilginin dikkate alınması, ilave bilgi ve gerekli güncellemeler yapılmaktadır. Ayrıca üniversitemiz KYS kapsamında dokümante ettiği bilginin elektronik ortamda ulaşılabilir, gerekirse ilgili tarafların istemesi halinde çoğaltılarak sürdürülebilir olmasını sağlamaktadır.

7.2. Yetkinlik

Üniversite Yönetimi; Kalite Yönetim Sistemi'nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve eğitimden geçirilmelerini sağlar. (KYS-PRS-059 Hizmet İçi Eğitim Prosesi) Üniversitemize yeni başlayan öğrencilere ve yeni başlayan personele belli bir program dahilinde oryantasyon eğitimi verilmektedir. Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Tüm personel, çalışma alanları ve diğer gereksinimlerine göre eğitim almaktadırlar.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	13/22

7.3. Farkındalık

Üniversitemiz Rektörlüğü ve Kalite Koordinatörlüğü tüm çalışanlarında farkındalığı artırmak için toplantılar, seminerler, ilanlar ve webde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanmaktadır. Kalite Politikasını anlamak, stratejik amaç ve hedeflerimizi öğretmek, kalite yönetim sistemi şartlarını yerine getirmek ve yerine getirilmediği durumlarda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Bunun yanında tüm personelimiz ve öğrencilerimiz ile üniversitemizin linkinden kalite ile ilgili bilgiler ve belgeler paylaşılmaktadır.

7.4. İletişim

Üniversitemiz, uygun iletişimi kalite yönetim sisteminin etkinliğini dikkate alarak gerçekleştirmektedir. KYS-PR-013 İç Dış İletişim Prosedürü ile üniversitemizde kullanılan iletişim yöntemleri tanımlanmıştır.

7.5. Dokümanite edilmiş bilgi

7.5.1. Genel

Üniversitemizde KYS için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, elektronik olarak <https://kalite.kastamonu.edu.tr/index.php/tr/> linkinden ulaşılabilir. Bu dokümanlar uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Üniversitemizde KYS dokümantasyonu; iş süreçlerinin etkin bir şekilde çalışması için gerekli temel politikaları, kuralları, kriterleri ve metotları tanımlar. Bu kapsamda KYS dokümantasyonu, birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinin bütünüdür. Üniversitemiz KYS dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

- ✓ KÜ Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası; Üniversitemizin hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- ✓ KÜ Kalite El Kitabı; kalite yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- ✓ Süreçler, prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları; süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	14/22

- ✓ Formlar ve diğer kayıtlar; süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

Bunlara ek olarak, KÜ KYS' yi etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır. KÜ KYS dokümantasyonu, internet sitesinde (<https://kalite.kastamonu.edu.tr/index.php/tr/>) tüm personelin erişebileceği şekilde yayınlanmıştır.

KÜ KYS' yi oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar KYS-LS-007 KYS Dokümantasyon Takip ve Kontrol Listesi'nde belirtilmiştir.

7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Kalite Koordinatörlüğü'ne iletilir. Kalite Koordinatörlüğü ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar verirse Kalite Koordinatörlüğü'nün onayı ile yayımlar. Bu konudaki tüm işlemler KYS-PR-001 Doküman Veri Prosedürü ve KYS-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre gerçekleştirilir.

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

KÜ, faaliyet alanları kapsamında sunduğu hizmetlerin, etkin şekilde gerçekleştirilmesi için, öncesinde gerekli planlamalarını yapar, uygular ve bunların kontrol faaliyetlerini yerine getirir. Operasyonel olarak planlanan ve kontrol faaliyetleri yapılacak hizmetler, tüm eğitim-öğretim hizmet sunumu proseslerini kapsar.

Üniversitemiz, her eğitim-öğretim yılı başlamadan önce eğitim-öğretim faaliyetleri kapsamında, akademik takvimi planlar ve yayımlar. Akademik takvim planlanırken hizmetlerin aksatılmadan yürütülmesi için tüm etkenler dikkatle incelenir (diğer kurum ve kuruluşların programları, resmi tatil günler vb.).

Eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerinin planlanması ve kontrolü ilgili mevzuatlar ile yasalar çerçevesinde planlanır, bunların kontrolü yapılır. Hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet için süreçler planlanmış; prosedürler, iş akışları, talimatlar, formlar ve

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	15/22

kılavuzlar hazırlanmış olup kurumsal yapı içerisinde gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılmıştır.

Eğitim-öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu, YÖK ve YÖKAK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

Referans dokümanlar:

- ✓ PRS 1.1. Eğitim Öğretim Planlama Süreci
- ✓ PRS 1.2. Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci
- ✓ PRS 1.3 Öğrenci İşleri Süreci
- ✓ PRS 1.4 Uluslararası Değişim Programları ve İşbirliği Süreci
- ✓ Fakülte, Enstitü, MYO, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri İle İletişim

KÜ faaliyetlerine ilişkin bilgiler üniversitemizin web sayfasından duyurulmaktadır. Ayrıca afiş ve broşürlerle de gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. KYS-PR-011 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürüne göre işlemler gerçekleştirilmektedir.

Üniversitemiz anketler aracılığı ile paydaşlarından öneri, beklenti ve memnuniyetlerini almaktadır. Bütün bunlar Hem YGG toplantısında hem de üst yönetim / yönetim toplantılarında değerlendirilmekte ve yeni düzenlemeler yapılmaktadır.

8.2.2. / 8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin edilmesi Gözden Geçirilmesi

8.2.3.1./8.2.3.2. Üniversitemizde eğitim-öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili mevzuat, Bologna Sistemi, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Eğitim-öğretim programlarının özellikleri, bu programlara kayıt şartları, öğrenci seçme ve yerleştirme işlemleri ilgili mevzuat doğrultusunda YÖK ve ÖSYM tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmekte olup ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	16/22

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Üniversitemizde öğrenciye verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere derhal duyurulması Bologna Sistemi ve bölüm internet sayfaları aracılığı yapılmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilerek ilgili web sitelerimizde yayınlanmasıyla bilgilendirme sağlanmaktadır.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Üniversitemizde ders tasarımlarına ilişkin tüm bilgiler Bologna Sistemi'nde tanımlanmıştır. Yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına üniversitemizin yetkisinde olmayıp YÖK tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, program tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir. Bu doğrultuda hizmet tasarımı kapsam dışı bırakılmıştır.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Üniversitemizde satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreç KYS-PRS-010 Satın Alma Prosesi'nde tanımlanmış ve dokümante edilmiştir.

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün, hizmet kalitesi, fiyat ve teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir. Ayrıca dış sağlayıcılar, KYS-FRM-129 Tedarikçi Değerlendirme Formuna göre

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	17/22

değerlendirilmektedir. Üniversitede hizmet sürecini etkileyen mal ve hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanır. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca dış sağlayıcılara duyurulur.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Üniversitemiz, satın alınacak ürün/hizmet kapsamındaki şartların uygunluğunu dış tedarikçiye duyurulmadan önce güvence altına almakta ve bu kapsamdaki bilgi dış tedarikçi ile paylaşılmaktadır.

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemiz, kontrollü şartlar altında ürün/hizmet sağlamayı planlamakta (Prosesler ve KYS-PL-009 2022 Yılı Proses Faaliyet Planlaması) ve bu planlama doğrultusunda gerçekleştirmektedir. Üniversitemizde ürün/hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 8.1 ve 8.2.1 de belirtilmiştir. Ürün/Hizmet gerçekleştirme kontrollü şartlar altında planlanır ve yürütülmesinde aşağıdaki şartlar dikkate alınır:

- ✓ Üniversitemizde sunulan hizmetin özelliklerini açıklayan bilgiler, görev tanımları, çalışma talimatları, prosedürler, prosesler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan ürün/hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve KYS-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.
- ✓ Üniversitemizde ürün/hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye direkt yada dolaylı etki eden uygun teçhizat (makine-ekipman-cihaz-izleme ve ölçme aletleri) kullanılmamaktadır.
- ✓ Üniversitemizde ürün/hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri; Prosesler (Madde 8.1) ve talimatlar ile sağlanmaktadır.
- ✓ Proseslerin işletimi için uygun altyapı (Madde 7.1.3) ve çalışma ortamı (Madde 7.1.4) belirlenmiştir.
- ✓ Üretim ve hizmetin sunumu için çıktısı doğrulanamayan herhangi bir prosesimiz bulunmamaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	18/22

- ✓ Yapılan izleme ve ölçme sonucunda belirlenen olumsuzlukların çalışanlardan kaynaklandığı tespit edilirse iyileştirme için eğitime tabi tutularak tekrar değerlendirme yapılmaktadır.
- ✓ Ürün/hizmetin serbest bırakılması diploma, sertifika, katılım belgesi, sonuç raporları ile gerçekleştirilmektedir.

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Üniversitemiz sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini, kendine has bir kodlama sistemi ile numaralandırma yapmak suretiyle, aşağıda belirtilen şekillerde yapmaktadır:

- ✓ Tüm yazışmalar (gelen ve giden evrak) ÜBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmakta,
- ✓ Öğrencilerimize izlenebilirliği öğrenci numarası, diploma numarası ve T.C. kimlik numarası ile yapılmakta,
- ✓ Personelin izlenebilirliği, kurum sicil numarası ve T.C. kimlik numarası ile yapılmakta,
- ✓ Araç, gereç ve ekipmanların izlenebilirliği demirbaş numarası ile yapılmakta,
- ✓ Eğitim-öğretim programlarının izlenebilirliği Ders Bilgi Paketleri Sistemi ile yapılmakta,
- ✓ Bilimsel araştırma hizmetleri proje kodu ve numarası ile yapılmakta,
- ✓ Toplumsal hizmetler (eğitimler), sertifika veya katılım belgesi numarası ve ÜBYS yazışmaları ile yapılmakta,
- ✓ Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini ve kontrolünü oluşturduğu veya oluşturulan web alt yapı sistemleri ile sağlamaktadır (ÜBYS; öğrenci bilgi sistemi, resmi yazışma sistemi, mezun takip sistemi, personel bilgi sistemini içermektedir.). Bu sisteme ait bilgiler belirli aralıklar ile Üniversitemiz tarafından veya ilgi kurum/kuruluşlar tarafından yedeklenerek saklanmakta ve muhafaza edilmektedir.

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Üniversitemizde kayıt yaptıran tüm öğrencilerin resmi evrakları arşivlerde muhafaza edilmektedir. Bunun dışında öğrencilerin sınav evrakları arşive kaldırılmaktadır. Gerektiğinde ulaşımı sağlanmaktadır. Sınav verileri öğrenci bilgi sisteminden takip edilebilmektedir. Üniversitemizde dış tedarikçiye ait bir mülkiyet yoktur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	19/22

8.5.4. Muhafaza

Üniversitemizde gerçekleşen faaliyetlere ait muhafaza işlemi proses ve prosedürlerimizde belirtilen şekilde gerçekleşmektedir. Ayrıca ÜBYS programı ile resmi işlemlerin elektronik ortamda muhafazaları ve yedeklemeleri sağlanmaktadır.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

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

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemizde hizmet sunumu veren birimlerinde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurularak işlemler yapılmaktadır. Eğitim-öğretim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü Bologna Sistemi ve/veya ilgili program akreditasyonu kuralları çerçevesinde yapılmaktadır. Yapılan değişiklikler ilgili bölüm internet sayfalarında ve Bologna Sistemi'nde duyurulmaktadır.

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

8.6. Ürün ve hizmet sunumu

Üniversitemiz uygun aşamalarda ürün ve hizmetin şartları karşıladığını doğrulamak için KYS-PL-009 Yıllık Proses Faaliyet Planlaması ile düzenli olarak kontrollerini gerçekleştirmektedir.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemizde sunulan hizmetin uygunsuzluğunun tespiti durumunda, tespit edilen uygunsuzluğun düzeltilmesi, hizmetlerin sınırlandırılması, geri çevrilmesi, öğrencilere uygun olmayan hizmetin durumundan haberdar edilmesi, uygun olmayan hizmetler ile ilgili yetkilendirmeler, tanımlanan proses ve iş akışları içerisinde yer almaktadır. Ayrıca uygun olmayan çıktıların kontrolü ve düzeltilmesi için gerçekleşen faaliyetler KYS-PR-014 Uygun

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	20/22

Olmayan Ürün Hizmet Prosedürü ve KYS-PR-004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürüne göre yapılmaktadır.

9.0. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

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

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Paydaşlarımız için istek/öneri formları ve memnuniyet anketleri (Öğrenci, akademik ve idari personel, mezun öğrenci ve dış paydaşlar) oluşturulmuştur. Kalite Koordinatörlüğü tarafından her yılsonunda, birimler tarafından kendi planlarına göre gerçekleştirilen memnuniyet anketleri analiz edilerek öğrenci, mezun öğrenci, akademik ve idari personel ile dış paydaşların memnuniyet ve beklentileri ölçülmekte, iyileştirme fırsatları değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde gelen dilekçelere cevap verilmektedir.

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

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

- ✓ Memnuniyet Anketlerinin Sonuçları
- ✓ Kalite İç Tetkik Sonuçları
- ✓ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	21/22

- ✓ Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına veri teşkil eder.

9.2. İç Tetkik

KYS, ISO 9001 standartı, mevzuat ve oluşturulan KYS şartlarına uygunluğunu ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç tetkikler yapılmaktadır. Tetkik programı, planlanması, tetkikçilerin seçimi ve tetkikin yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi KYS-PR-003 İç Tetkik Prosedüründe tanımlanmıştır. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Üniversitemiz üst yönetimi, kurumun KYS sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı yapar. Üniversitemiz KYS-PR-005 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürüne göre bu faaliyetini gerçekleştirmektedir.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Geçmiş gözden geçirme toplantıları ve yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci, akademik ve idari personel ve paydaş memnuniyet sonuçları analizleri, hizmetlerin uygunluğu, iyileştirme faaliyetleri, iç tetkik sonuçları, kaynak ihtiyaçları, riskler ve fırsatlar, gerçekleştirilen faaliyetler Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarının girdisini oluşturmaktadır.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK
İlk Yayın Tarihi	12.09.2022
Revizyon Tarihi	06.11.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	22/22

10. İYİLEŞTİRME

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

Referans Dokümanlar:

KYS-PR-003 İç Tetkik Prosedürü

KYS-PR-004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü KYS-PR-005 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü Kastamonu Üniversitesi Stratejik Planı

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Kalite Yönetim Sisteminde belirlenen uygunsuzlukların gözden geçirilmesi, nedenlerinin belirlenmesi ve tekrarlanmamasını yönelik yapılması gereken faaliyetler KYS-PR-014 Uygun Olmayan Ürün Hizmet Prosedürü ve KYS-PR-004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü'ne göre yapılmaktadır. Düzeltici ve iyileştirici faaliyetler Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında görüşülmektedir.

Referans Dokümanlar:

KYS-PR-014 Uygun Olmayan Ürün Hizmet Prosedürü

KYS-PR-004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

Üniversitemizde oluşturulan KYS sürekli iyileştirme odaklı olarak çalışmakta ve hizmet kalitesi ile öğrenci, akademik ve idari personelin memnuniyetinin arttırılması esasına dayanmaktadır. Kastamonu Üniversitesi kalite politikası, stratejik plan verileri, iç tetkik sonuçları, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirme kayıtlarını kullanarak sürekli iyileştirmeyi sağlamaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KALİTE KOORDİNATÖRÜ