

AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN  
ÜNİVERSİTESİ

# KALİTE EL KİTABI

ISO 9001:2015



AĞRI  
İBRAHİM ÇEÇEN  
ÜNİVERSİTESİ  
2007

 <p><b>AĞRI</b> <b>İBRAHİM ÇEÇEN</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 1 / 49

## İÇİNDEKİLER


ÖNSÖZ.....	5
KALİTE EL KİTABI TANITIMI.....	7
1. AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA .....	9
1.1. Tarihsel Gelişimi .....	9
1.2. İletişim .....	11
1.3. Misyonumuz .....	11
1.4. Vizyonumuz.....	11
1.5. Temel Değerlerimiz .....	12
1.6. Etik Kurallarımız .....	12
1.7. Kalite Yönetim Sistemi Politikalarımız.....	13
1.7.1. Kalite Politikası.....	13
1.7.2. Liderlik, Yönetişim ve Kalite .....	14
1.7.3. Eğitim-Öğretim Politikası: .....	14
1.7.4. Araştırma-Geliştirme Politikası: .....	15
1.7.5. Toplumsal Katkı Politikası: .....	15
1.7.6. Uzaktan Eğitim Politikası: .....	16
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR.....	17
3. TERİMLER VE TARİFLER/KISALTMALAR.....	17
3.1. Terimler ve Tarifler .....	17
3.2. Kısaltmalar.....	18
4. KURULUŞUN BAĞLAMI.....	19
4.1. Kuruluş Bağlamının Anlaşılması.....	19
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması .....	20
4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi.....	20

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p><b>AĞRI</b> <b>İBRAHİM ÇEÇEN</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 2 / 49

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri .....	21
5. LİDERLİK .....	22
5.1. Müşteri Odaklılık.....	23
5.2. Politikalar.....	24
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması .....	24
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması .....	24
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar.....	24
6. PLANLAMA.....	25
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri.....	25
6.1.1. Genel .....	25
6.1.2. Belirleme Faaliyetleri.....	26
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama.....	26
6.2.1. Kalite Hedefleri.....	26
6.2.2. Planlama.....	26
6.3. Değişikliklerin Planlanması.....	27
7. DESTEK.....	27
7.1. Kaynaklar.....	27
7.1.1. Genel .....	28
7.1.2. Kişiler.....	28
7.1.3. Altyapı.....	28
7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre .....	29
7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları.....	30
7.1.6. Kurumsal Bilgi.....	30
7.2. Yeterlilik.....	31
7.3. Farkındalık.....	32

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p><b>AĞRI</b> <b>İBRAHİM ÇEÇEN</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 3 / 49

7.4. İletişim .....	32
7.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi .....	33
8. OPERASYON .....	34
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol .....	34
8.2. Hizmetler İçin Şartlar .....	35
8.2.1. Paydaşlar ile İletişim .....	35
8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi .....	36
8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi .....	36
8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi .....	37
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi .....	37
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü .....	38
8.4.1. Genel .....	38
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu .....	38
8.4.3. Dış Tedarikçiler İçin Bilgi .....	38
8.5. Hizmetin Sunumu .....	39
8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü .....	39
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik .....	40
8.5.3. Paydaş veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet .....	40
8.5.4. Muhafaza .....	41
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler .....	41
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü .....	42
8.6. Hizmetin Piyasaya Sunumu .....	42
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü .....	43
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME .....	43
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme .....	43

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 4 / 49

9.1.1. Genel .....	44
9.1.2. Paydaş Memnuniyeti.....	44
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme .....	45
9.2. İç Tetkik.....	45
9.2.1. Planlama.....	45
9.2.2. Gereklilikler .....	46
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi .....	46
9.3.1. Genel .....	46
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri .....	46
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları .....	47
10. İYİLEŞTİRME .....	47
10.1. Genel.....	47
10.2. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet .....	48
10.3. Sürekli İyileştirme .....	48
10.4. İlgili Dokümanlar .....	49
10.5. Son Hükümler.....	49
10.6. Ekler.....	49

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 5 / 49

## ÖNSÖZ

Değişim, teknolojinin hızlı gelişimi, insan sağlığı ve güvenliğine verilen önem, çevrenin korunması konuları, tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de gereken etkiyi göstermiştir. Ülkemizin dünya ile entegre olma sürecinde kurumumuz faaliyetleri uluslararası yöntemlerle paralel hale getirilmiş ve uluslararası zincire dahil olması için gereken çalışmalar yapılmış ve yapılmaktadır.

Kalite; sürekli gelişen teknoloji ile kurum ve kuruluşların işlev, görev, yetki ve sorumluluklarının değişiminin hızlandığı günümüz dünyası ile arasındaki bağlantıyı; sistematik kurallara bağlayan büyümlü bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi, tüm sektörlerde olduğu gibi kurumun faaliyet ve hizmetlerinin sürekli iyileştirildiği; tüm çalışanlarca uygulandığı, iç ve dış paydaşlar ile varoluş sebebi olan öğrencilerin memnuniyeti hedefine odaklı; sürekli gelişim ve iyileştirme gösteren, dinamik, çağdaş bir yönetim metodunu hedef alan anlayışlar bütünüdür.

Üniversitemizde yapılan akademik ve idari çalışmalarda; alınan kararları etkileyebilecek her türlü ticari, mali ve diğer baskılardan uzak bir sistem oluşturulmuştur. Üniversitemiz personeline yapılan iş ve işlemlerin sonuçlarına hiçbir kişi veya kuruluş etki edemez. Yapılan akademik ve idari faaliyetler; bağımsızlık, dürüstlük, tarafsızlık, gizlilik ve güvenilirlik ilkelerine ve “TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri” standardının şartlarına uygun bir şekilde yapılacak, kalite sisteminin oluşturulması ve sürdürülmesi için gereken tüm kaynaklar temin edilecektir.

Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan dokümanlara üniversitemiz yöneticilerinin, akademik ve idari personelinin uyması zorunludur. Memnun olmayan memnun edemez anlayışı ile hizmet kalitemizin artırılması, ilgili tarafların beklentilerinin karşılanması ve çalışanlarımızın memnuniyeti sürekli göz önünde tutulmuştur. Çalışmalar takım ruhu ile gerçekleştirilmiş ve tüm çalışanımız üzerine düşen görevi yerine getirmiştir. Akreditasyon ve kalite yönetim süreci ile yapılan faaliyetlerimiz ve hedefler ölçülebilir hale gelmiş olup somut kararların alınmasında veri olarak kullanılmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi, kurumun sürdürülebilir bir başarı ve müşteri memnuniyeti elde etmesine yardımcı olan bir yönetim yaklaşımıdır. Bu kalite el kitabı, kurumumuzun çeşitli faaliyet alanlarında etkin bir kalite yönetimi sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi paydaş memnuniyetini temel ilke olarak benimseyerek, sürekli iyileştirme

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 6 / 49

ve mükemmeliyeti hedefleyen bir kalite yönetim felsefesini benimsemektedir. Kalite el kitabı, çalışanlarımızın, süreçlerimizin ve hizmetlerimizin kalitesini artırmak için kullanılan yöntemleri ve standartları içermektedir.

Kalite Yönetim Sistemi, kurumumuzun operasyonel süreçlerini standartlaştırmayı, izlemeyi ve sürekli olarak iyileştirmeyi amaçlayan bir çerçeve sunmaktadır. Bu çerçeve, kurumumuzun kalite politikalarını belirleme, uygulama, gözden geçirme ve sürekli olarak güncelleme süreçlerini içermektedir. Kitabın içeriği, personelimizin bu süreçleri anlamasını ve etkin bir şekilde uygulamasını desteklemek üzere tasarlanmıştır.

Üniversite “Kalite Politikası” doğrultusunda belirlenen kalite hedeflerine ulaşmak, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve geliştirilmesini sağlamak tüm çalışanların katılımı ile mümkündür. Bu el kitabı, kalite standartlarına uygunluğumuzu sürdürmek, paydaş memnuniyetini sürekli olarak sağlamak için rehberlik etmek amacıyla oluşturulmuştur. Kurumumuzun kalite hedeflerine ulaşmak için tüm çalışanlarımızın bu kitabı dikkatlice okuması ve içeriğine uygun olarak hareket etmesi beklenmektedir. Kalite El Kitabı, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi’ndeki tüm çalışanlar için bağlayıcı kalite düzenlemeleri içermekte ve üniversite hedeflerine ulaşmaya yönelik kalite prensip ve politikalarını açıklamaktadır.

Üniversitemiz çatısı altında yer alan tüm personelin ortak çabası, emeği ve aktif katılımı ile yürütülen Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin, üniversitemizin stratejik amaç ve hedeflerine etkin şekilde ulaşmasını kolaylaştıracağına olan inancım tam olup, bu sürece bizzat katılan ve destek veren tüm personelimize katkılarından dolayı teşekkür ediyorum.

**REKTÖR**

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 7 / 49

## KALİTE EL KİTABI TANITIMI

**Amaç ve Kapsamı:** Kalite El Kitabının amacı; Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'nin TS EN ISO 9001 KYS uygulamalarını kurumun vizyonuna uygun olarak, standart uygulamaları açıklamak ve referans vermek, iyileştirme ve geliştirme faaliyetlerine fırsat verecek uygulamaları sağlamak, hedeflere varılabilmesi için KYS'nin etkin bir şekilde yönetimini sağlamak, organizasyon şemasında tanımlanan personelin yetki ve sorumluluklarını belirlemek yapılan faaliyetlerin sonuçlarını olumsuz yönde etkileyen tüm faktörleri ortadan kaldırmaktır.

Ayrıca bu Kalite El Kitabı ile, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'nin stratejik amaç ve hedefleri doğrultusunda hazırlanan kalite politikasının, bütün personel tarafından öğrenilmesi, kalite politikasına uygun kalite sisteminin uygulanması ile sağlanır.

**Sorumluluklar:** Kalite El Kitabı; Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanır ve Üniversite Kalite Komisyonu tarafından onaylanır.

Kalite El Kitabında belirtilen stratejik amaç ve hedefler, vizyon, misyon, etik değerler, süreçler, politika, prosedürler, talimatlar ve destek dokümanların bütün personel tarafından anlaşılıp, uygulanmasından üniversite üst yönetimi, faaliyetlerin Kalite El Kitabı'na uygun yürütülmesinden "Kalite Koordinatörlüğü" ve "Tüm Çalışanlar" sorumludur.

**Hazırlanması:** Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi tarafından sürdürülen ve bu Kalite El Kitabında belirtilen KYS ve Şartları; "TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri için Genel Şartlar" standardının güncel versiyonu temel alınarak hazırlanır ve güncelliği sağlanır.

Kalite Elkitabı, Kalite El Kitabı Formatı; PR-002 Doküman Yönetimi Prosedürü tanımlanan format kullanılarak Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanır. Revizyon ve yeni yayın yetkisi Kalite Koordinatörlüğündedir. Revizyonlar sayfa bazında yapılır. Kalite El Kitabı periyodik olarak YGG öncesinde gözden geçirilir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 8 / 49

**Revizyon No Bilgisi:** Baskı No/Revizyon No şeklinde verilir. İlk yayında Kalite El Kitabı Baskı No:0 ve Revizyon No:0 revizyon ile yayınlanır. Baskı numarası birer arttırılır.

Kalite El Kitabının onayı “Kalite El Kitabı Baskı/Revizyon İşleme ve Onay” sayfasının onaylanması ile orijinal nüsha üzerinde yapılır.

Kalite El Kitabının iç ve dış paydaşlara veya bilgi amaçlı dışarıya verilmesi kararlaştırılmışsa Kalite Koordinatörlüğü orijinal kopyalardan fotokopi ile çoğaltır. Kalite politikasının ıslak imzalı hali kontrollü dokümandır. Politikanın revizyonu halinde eski doküman aşağıda gösterilen Kırmızı iptal kaşesi 

İPTAL
-------

 vurularak taranır ve İPTAL klasöründe saklanır.

Kalite El Kitabının atıf yaptığı bütün dokümanlar, Kalite Koordinatörlüğü tarafından PR-002 Doküman Yönetimi Prosedürüne göre güncellenir.

**Kodlanması:** Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi tarafından oluşturulan ve kullanılan sistem dokümanları sistematik yapıyı tanımlaması açısından doküman adının kısaltılması ve sıra numarası kullanılarak hazırlanır. Örneğin KEK kalite el kitabını ifade eden koddur, KEK-001 olarak tanımlanan numaradır.

**Yayınlanması:** Kalite El Kitabı ilgililere Kalite Koordinatörlüğü tarafından Rektöre imzalatılmış orijinal nüshalarından fotokopi alınarak, alınan fotokopilerin üzerine “KONTROLLÜ KOPYA” kaşesi vurularak yayınlanır.

**Baskı ve Revizyon:** Kalite El Kitabı, gelişmelere ve değişen şartlara göre; üst yönetim ve Kalite Koordinatörlüğünün görüşleri alınarak ve Üniversite Kalite Komisyonu onayıyla Kalite Koordinatörlüğü tarafından güncelleştirilir.

Kalite El Kitabı, 10 kez revizyon olduğunda veya gerekli görüldüğünde yeniden yayınlanır ve Baskı No bir arttırılır, Revizyon No sıfırlanır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 9 / 49

## 1. AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA

### 1.1. Tarihsel Gelişimi

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesinin temelleri, 1967–1968 eğitim-öğretim yılında Millî Eğitim Bakanlığına bağlı olarak kurulan Ağrı Kız İlk Öğretmen Okulu olarak atılmış ve 1977–1978 eğitim-öğretim yılından itibaren iki yıllık Eğitim Enstitüsü'ne dönüştürülerek öğretmen yetiştirme fonksiyonunu sürdürmüştür. 30 Haziran 1982 tarihinde çıkarılan 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilat Kanunu ile Ağrı Eğitim Yüksekokulu olarak Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi'ne bağlanmıştır. 3 Temmuz 1992 tarih ve 3837 sayılı kanunla Ağrı Eğitim Yüksekokulu Ağrı Eğitim Fakültesine dönüştürülmüş ve Atatürk Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı olarak 2007 yılına kadar ilköğretime yönelik lisans düzeyinde öğretim vermeye devam etmiştir. Sağlık Yüksekokulu 2.11.1996 tarihli Resmî Gazete' de yayımlanan 10.10.1996 tarih ve 8655 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla ve Sağlık Bakanlığı ile YÖK arasında imzalanan 22.11.1996 tarihli işbirliği protokolüyle kurulmuştur. Atatürk Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı olarak 2003-2004 öğretim yılında da ilk öğrencilerini alarak eğitim-öğretime başlamıştır. 17.05.2007 tarih ve 5662 sayılı kanunun Ek-73. maddesi ile Ağrı Dağı Üniversitesi olarak kurulan Üniversitemizin ismi 5773 sayılı kanunla Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi olarak değiştirilmiş ve 28.06.2008 tarih ve 26920 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

### *Akademik ve İdari Birimler*

#### 1. Enstitüler

- Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

#### 2. Fakülteler

- Eğitim Fakültesi
- Fen Edebiyat Fakültesi
- İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
- Eczacılık Fakültesi
- Tıp Fakültesi
- İslami İlimler Fakültesi
- Spor Bilimleri Fakültesi
- Sağlık Bilimleri Fakültesi

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p><b>AĞRI</b> <b>İBRAHİM ÇEÇEN</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 10 / 49

- Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi
- Doğubayazıt İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi

### **3. Yüksekokullar**

- Celal Oruç Hayvansal Üretim Yüksekokulu
- Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
- Yabancı Diller Yüksekokulu
- Patnos Sosyal Hizmetler Yüksekokulu

### **4. Meslek Yüksekokulları**

- Meslek Yüksekokulu
- Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
- Doğubayazıt Ahmed-i Hani Meslek Yüksekokulu
- Patnos Meslek Yüksekokulu
- Eleşkirt Meslek Yüksekokulu
- Sivil Havacılık Meslek Yüksekokulu

### **5. Uygulama ve Araştırma Merkezleri**

- Merkezi Araştırma ve Uygulama Laboratuvarı
- Sürekli Eğitim Merkezi
- Uzaktan Eğitim Merkezi
- Bilgisayar Bilimleri Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Tarihi Eserleri ve Kültür-Doğa Değerlerini Araştırma ve Uygulama Merkezi
- Hayvancılık Araştırma, Geliştirme ve Uygulama Merkezi
- Ahmed-i Hani Bilim, Kültür ve Sanat Araştırmaları Merkezi
- Türkçe Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Mevlâna Halid-i Bağdadi Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Kadın Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Kariyer Planlama ve Mezun İzleme Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Teknoloji Transfer Ofisi Uygulama ve Araştırma Merkezi

### **6. Rektörlüğe Bağlı Birimler**

- Basın ve Halkla İlişkiler Danışmanlığı
- Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p><b>AĞRI</b> <b>İBRAHİM ÇEÇEN</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 11 / 49

- Hukuk Müşavirliği

### 7. Genel Sekreterliğe Bağlı Birimler

- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
- İdari Mali İşler Daire Başkanlığı
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
- Personel Daire Başkanlığı
- Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
- Yapı İşleri Daire Başkanlığı

### 1.2. İletişim

Unvanı: Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi

Adresi: Fırat Mh. Yeni Üniversite Cd. N:2 AE/1 04100 Ağrı/TÜRKİYE

Tel: 0 (472) 215 98 63

Fax: 0 (472) 215 11 82

Whatsapp İletişim: 0543 944 25 01

E-posta: [rektorluk@agri.edu.tr](mailto:rektorluk@agri.edu.tr)

Web Adresi: [www.agri.edu.tr](http://www.agri.edu.tr)

KEP Adresi: [agriibrahimcecenuniversitesi@hs01.kep.tr](mailto:agriibrahimcecenuniversitesi@hs01.kep.tr)

### 1.3. Misyonumuz

Eleştirel düşünme ve sorun çözme kabiliyetine sahip, mesleki düzeyde yetkin, çevre ve sosyal sorumluluk bilinci gelişmiş, milli ve evrensel değerleri benimseyen erdemli bireyler yetiştirmek; bilime katkı sunmak, sürdürülebilir projelerle bölgenin ve ülkenin sosyo-ekonomik gelişimine fayda sağlamaktır.

### 1.4. Vizyonumuz

Ürettiği bilgiyle toplumsal sorunların çözümüne katkı sunan, uluslararası düzeyde tanınan, bölgesel kalkınmayı ve ihtisaslaşmayı önceleyen, kalite güvencesini benimseyen yenilikçi ve tercih edilebilir bir üniversite olmaktır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 12 / 49

### 1.5. Temel Değerlerimiz

- Adalet,
- Liyakat,
- Ahlak,
- Empati,
- Bilimsellik,
- Özgürlük,
- İnsan Odaklılık,
- Girişimcilik,
- Yenilikçilik,
- Şeffaflık ve Katılımcılık,
- Doğaya ve Çevreye Duyarlılık

### 1.6. Etik Kurallarımız

Üniversitemiz tüm personeli, birbirleri ve üçüncü kişiler ile olan ilişkilerinde aşağıda yer alan etik kurallar doğrultusunda hareket ederler.

**-Dürüstlük ve Tarafsızlık:** Yapılan işte dürüst ve tarafsız davranılır.

**-Karşılıklı Saygı ve Güven:** İlişkiler, karşılıklı saygı içerisinde itibar ve güveni sağlayacak şekilde yürütülür.

**-Fikri ve Sınai Mülkiyet Hakkına Saygı:** Zihinsel yaratıcılığın ortaya koyduğu tüm fikri ve sınai mülkiyet haklarına saygı gösterilir.

**-Kaynakların Doğru Kullanımı:** Her türlü malzeme, makine, donanım ve taşıtlar yalnızca iş amaçlı kullanılır; enerji, zaman ve kaynak israfından kaçınılır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 13 / 49

**-Çıkar Çatışmaları:** Tarafsız değerlendirmelerde bulunarak çıkar çatışmalarına girmeden görevlerini yerine getirme, kendilerine, yakınlarına, arkadaşlarına ya da ilişkide buldukları kişi/ kuruluşlara sağlanan her türlü menfaat, onlarla ilgili mali ya da diğer yükümlülükler ve benzeri şahsi çıkarlar konusunda dikkatli davranılır.

**-Sorumluluk:** Görev ve topluma karşı sorumluluk bilinci içerisinde hareket edilir. Gerekli kararların tutarlılık içerisinde doğru, zamanında alınması ve uygulanması sağlanır.

**-Fırsat Eşitliği:** Her türlü görevlendirme, istihdam ve kişisel gelişimde, yürütülen faaliyetlerde ilgili tüm taraflara fırsat eşitliği sağlanır.

**-Pozitif Yaklaşım:** Tavrı ve davranışlarda yapıcı yaklaşımlar sergilenir.

**-Gizlilik:** Görev süresince ve görev sona erdikten sonra kurumsal ve kişisel bilgiler ile ilgili gizlilik esas alınır.

**-Miyon ve Değerlere Bağlılık:** Her türlü hizmet ve çalışmalarda oda misyonuna ve değerlerine hizmet edecek şekilde davranılır.

**-Etik Dışı Davranışlar:** Görev ve yetkiyi kötüye kullanmak, işe politika karıştırmak, zimmet, rüşvet, gerçek dışı beyanat vermek, menfaat sağlamak, ayrımcılık, kişi kayırmak, tehdit, istismar, bencillik, yolsuzluk, hakaret ve küfretmek, psikolojik ve fiziksel tacizde bulunmak, baskı uygulamak, bezdirici (mobbing), vb. davranışlar etik ihlali olarak kabul edilir.

## 1.7. Kalite Yönetim Sistemi Politikamız

### 1.7.1. Kalite Politikası

Üniversitemizin belirlediği; “**Tercih Edilen, Öğrenen ve Öğreten Üniversite**” olma amacına ulaşabilmek üzere oluşturulan stratejik planda tanımlı stratejik amaç ve hedeflerine ulaşmak için kalite yönetim sistemini benimsemiş, toplumun ve ekonominin ihtiyaçlarına duyarlı, tüm paydaşlar ile etkileşim içerisinde olan, öğrendiği ve ürettiği bilgiyi hizmete, hizmeti teknolojiye entegre ederek, eğitim-öğretimi geliştirme faaliyetlerini, kurumun yönetim sistemini niteliksel ve niceliksel olarak geliştirmeyi esas almış, etkin, verimli, rekabetçi ve girişimci bir üniversite olmayı taahhüt etmektedir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 14 / 49

### 1.7.2. Liderlik, Yönetişim ve Kalite

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi, misyon, vizyon, etik değerleriyle uyumlu stratejik amaç ve hedeflerine ulaşmak için tüm birimlerinin üstün performansa odaklandığı, faaliyetlerini evrensel bilime, etik ilkelere ve hukuka dayalı uluslararası standartlara, yasal mevzuata uygun olarak yürüten, katılımcı yönetim anlayışı ile iç ve dış paydaşları sürece dahil eden, yenilikçi, sürekli ve önleyici yaklaşım ile iyileştirme esasına dayalı, iyileşme ve sürdürülebilirliği performans göstergeleriyle izleyen, topluma ve çevreye duyarlı bir kalite yönetim sistemini benimsemiştir. Bu doğrultuda kalite yönetim sistemi politikamız; paydaş memnuniyetinin ön planda tutulduğu, kaynakların etkin kullanımı, sürdürülebilirlik ve sürekliliğin ilke edinildiği, gerek ülkenin gerekse bölgenin kalkınmasına katkı sunacak yenilikçi araştırma ve faaliyetlerin desteklediği, eğitim ve öğretim faaliyetlerinde başta uluslararası eğitim standartları takip edilmek üzere yasal mevzuatın gerekliliklerinin yerine getirildiği, ortaya çıkması muhtemel risk unsurlarının değerlendirildiği ve bunlara yönelik çözüm yollarının belirlendiği bir sistem kurmaya dayanmaktadır. Bu gerçekten yola çıkarak, üniversite olarak akademik faaliyet ve idari hizmetlerin ilgili taraf ve paydaşların taleplerini, dürüstlük, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerinden taviz vermeden, ilgili standartların uluslararası sisteme göre izlenebilirliğini temin ederek, yapılan faaliyetlerin ulusal ve uluslararası organizasyonlara katılarak karşılaştırmalar ile güvenilirliğini sürekli kılacak şekilde, teknolojik gelişmeleri yakından takip edip, ilgili taraf ve paydaşların ihtiyaç duyduğu hizmet faaliyetini hız-hata optimizasyonunu ihmal etmeksizin en üst seviyede gerçekleştirmek, bu kapsamdaki dokümanite edilmiş prosedürleri anlamış ve uygulayabilen nitelikli personel ile “TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardının” gerektirdiği şartlara uymak, yönetim sisteminin sürekli gelişim ve etkinliğini sağlamak Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi olarak akademik ve idari faaliyetlerdeki kalite politikamızdır.

### 1.7.3. Eğitim-Öğretim Politikası:

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi, kalite güvence sisteminin her alanda yaygınlaştırılması ve benimsenmesi hedefi ile öğrenci merkezli, uluslararasılaşmayı, paydaş katılımını önceleyen; uzaktan eğitimin getirdiği yenilikçi yöntemlerle nitelikli öğrenme ve araştırma olanakları sunan bütüncü bir eğitim-öğretim politikası benimsemektedir. Bu bağlamda; öğrenci merkezli,

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 15 / 49

yenilikçi öğrenme ve öğretme yaklaşımları ile eğitimde dijital dönüşümün ve uzaktan eğitimin benimsendiği, uluslararası standartlara uygun, programların başarısının sürekli izlendiği ve değerlendirildiği, eğitim-öğretim süreçlerinin araştırma fonksiyonu ile bütünleştirildiği, eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin organizasyonel yapının, program çıktılarının, paydaş katılımı ile sürekli izlendiği ve iyileştirildiği, eğitim programlarının akreditasyonunun gerçekleştirildiği, uluslararası standartlara uygun, sürekli iyileştirmeye dayalı olarak tasarlanan eğitim ve öğretim program yapısını tüm ilgili tarafların ihtiyaç, beklentileri doğrultusunda güncelleyerek karşılayan, öğrenci merkezli eğitim anlayışını, araştırma temelli yaklaşımlarını, nitelikli eğitim-öğretim kadrosu ile yeni öğrenme-öğretme tekniklerini kullanarak sürdüren, öğrencilerin problemlerini tanımlarına, araştırarak öğrenmelerine imkân tanıyan, kalite bilincine önem veren, etik ilkelerini benimseyen bir eğitim anlayışını eğitim-öğretim politikası olarak benimsemektedir.

#### **1.7.4. Araştırma-Geliştirme Politikası:**

Bu politika; araştırmacıların çalışmalarını destekleyerek ve Üniversite üst yönetimiyle birlikte çalışarak, Üniversite'nin enerji ihtisas alanı başta olmak üzere araştırma hedeflerini etkinleştirmesini ve desteklemesini sağlar. Ayrıca araştırmacılara destekleyici bir ortam sağlayarak ve araştırma bütünlüğü standartlarını karşılayarak teşvik edilmesini sağlar.

#### **1.7.5. Toplumsal Katkı Politikası:**

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi, sahip olunan bilginin ve nitelikli insanın toplumun faydasını gözeterek kullanılmasını benimseyen bir bakış açısıyla sürdürülen faaliyetlerde insanı ön planda tutan, topluma karşı sahip olduğu sorumlulukların farkında olan ve bu kapsamda çeşitli politikalar uygulayan bir üniversitedir. Bu bağlamda; sosyal sorumluluk projeleri kapsamında toplumsal açıdan fayda sağlayacak faaliyetlerin geliştirilmesi, yaşam boyu öğrenmenin sürdürülebilir hale getirilebilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirmek gerek ülke gerekse bölge bağlamında katma değer sağlayacak Ar-Ge projelerinin geliştirilmesini sağlamak ve söz konusu projeler kapsamında elde edilen çıktıların toplum hizmetine sunulmasını sağlamak.

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi; eğitim-öğretim, araştırma geliştirme ve toplumsal katkı görevine istinaden faaliyet gösterdiği şehrin, bölgenin, ülkenin ve dünyanın gelişmesi açısından yönlendirici etki yapan kuruluşlar arasında saygın bir konum edinerek;

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 16 / 49

Toplumun her kesimi ile iş birliği çerçevesinde, toplum bireylerinin ihtiyaçları doğrultusunda düzenli toplantılar gerçekleştirerek, yapılacak faaliyetlere destek olmak için sahip olduğumuz imkânların etkin tanıtım ve kullanımını sağlamayı,

Toplumun her kesim ve her yaş grubuna hitap eden geliştirici, eğitici politikalar geliştirerek hayata geçirerek, bilim, çevre, spor, sanat ve sağlık gibi alanlarında projeler üretip, konferans ve kültürel aktiviteler düzenleyerek toplumun farklı bilgiler kazanmasında etkin rol almayı üniversitemiz ile genel toplum arasındaki iletişimi, etkileşimi artırmak amacıyla etkinlikler, programlar oluşturarak faaliyet gösterdiği ilin, bölgenin, ülkemizin dünyada tanınırlık düzeyine pozitif katkı sağlamayı amaç edinen, bu konuda bilime, eğitim-öğretime, spora, sosyo-kültürel ve ekonomik iyileşme ve inovasyona yönelik katkı yapacak kişi ve kuruluşların potansiyellerini toplumun ihtiyaç duyduğu bireyler ile buluşmasına olanak sağlayacak faaliyetleri desteklemeyi topluma katkı politikası olarak benimsemiştir.

#### **1.7.6. Uzaktan Eğitim Politikası:**

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi; misyonu ve vizyonu ile uyumlu olarak belirlediği strateji ve bu stratejileri ile ilişkili hedefleri doğrultusunda geliştirdiği kalite güvencesi sistemi ve eğitim-öğretim politikası ile uyumlu olarak, eş zamanlı (senkron) ve eş zamansız (asenkron) ders araçları ve uygulamaları ile uzaktan eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdüren, eğitim süresince öğrenci ve öğretim elemanlarına sunulan nitelikli bilgi kaynakları ve destek hizmetleri ile uzaktan eğitim kalitesini ve teknik altyapısını sürekli olarak geliştirmeyi hedefleyen, ilgili tüm paydaşlarının katılımı ile birlikte uzaktan eğitim sistemine ilişkin değerlendirmeleri sistematik olarak izleyen bir anlayışı uzaktan eğitim politikası olarak benimsemektedir.

#### **1.8. Standardın Maddelerinin Tanımlanması**

##### **1.8.1. Amaç**

Üniversitemiz, ilgili yasalar ve mevzuatlar çerçevesinde, kuruluşumuzun etkinliğini, verimliliğini artırmak ve yönetim hedeflerine ulaşmak için TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin güncel versiyonun şartlarına uygun olarak benimsemiş, uygulamaktadır. Sistem, paydaş ihtiyaç ve beklentilerine uygun hizmet üretiminin tam ve zamanında sağlanmasını, etkin bir yönetimi, çalışanlarının tatminini, kuruluş içi iletişimde iyileşmeyi, tüm faaliyetlerde geniş izleme ve kontrolü, sürekli iyileştirme prensibine uygun olarak sağlamayı amaçlamaktadır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p><b>AĞRI</b> <b>İBRAHİM ÇEÇEN</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 17 / 49

### 1.8.2. Kapsam

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) kurulmasındaki amaç var olan kurumsal yapıyı iyileştirerek sistemi etkin bir şekilde uygulayıp öğrencilerimizin, Akademik, teknik, idari personelimizin ve diğer ilgili taraf ve paydaşların memnuniyetini arttırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncellenerek zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır.

Bu kapsama yönelik Üniversitemize ait bu Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistem Standardının güncel versiyon şartlarına uygun olarak Yükseköğretim Hizmetleri Sunumunun etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla Kalite Koordinatörü tarafından hazırlanmış ve Üniversite Kalite Komisyonunun onayı ile yürürlüğe girmiştir.

El kitabımız, kalite politikamızı, organizasyonumuzu, Üniversite tarihçemizi, kurmuş ve yürütmekte olduğumuz Kalite Yönetim Sisteminin şartlarını net bir şekilde açıklar.

## 2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

- ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartlarıdır.
- TS EN ISO 19011 Yönetim Sistemleri Tetkik Kılavuzu
- TS EN ISO 31010 Risk Yönetimi -Risk Değerlendirme Teknikleri
- TS EN ISO 31000 Risk Yönetimi Prensipler ve Kılavuzlar Standardı
- TS EN ISO/ IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği için Genel Gereklilikler
- TS ISO/ IEC 27001 Bilgi Güvenliği Siber, Güvenlik ve Kişisel Gizliliğin Korunması- Bilgi Güvenliliği Yönetim Sistemi Gereklilikler
- Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlardır.

## 3. TERİMLER VE TARİFLER/KISALTMALAR

### 3.1. Terimler ve Tarifler

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

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 18 / 49

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

Müşteri: Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesinin eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir.

Bu yapıdan dolayı “Müşteri” tanımı Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dış müşteri Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesinde eğitim öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenci, öğrenci velileri, öğrencilerimizin mezuniyet sonrasında çalıştığı kurumlar olarak, iç müşteri ise Akademik ve İdari Personel ve hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflarda “Paydaş” olarak kullanılmıştır.

### 3.2. Kısaltmalar

KEK: Kalite El Kitabı

DD: Diğer Doküman

DİF: Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

DŞ: Dış Kaynaklı Doküman

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

EN: Avrupa Standartları

FR: Form

ISO: Uluslararası Standartlar Organizasyonu

İA: İş Akışı

KL: Kılavuz

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

LS: Liste

PL: Plan

PR: Prosedür

PROSES: Birtakım kaynakları kullanarak girdileri çıktılara dönüştüren faaliyetler.

PUKO yaklaşımı: Planla, uygula, kontrol et, önlem al; tüm prosesler için düşünülen iyileştirme yöntemi.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 19 / 49

RİFT: Risk ve Fırsat İzleme Tablosu

SPİK: Süreç Performans İzleme Karnesi

SRÇ: Süreç

TLM: Talimat

TS: Türk Standardı

TSE: Türk Standartları Enstitüsü

UYGUNSUZLUK: Belirlenen bir şartın yerine getirilmemiş olması.

YD: Yönetim Dokümanı

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

YN: Yönetmelik

YÖN: Yönerge

YÖK: Yükseköğretim Kurulu

YÖKAK: Yükseköğretim Kalite Kurulu

#### **4. KURULUŞUN BAĞLAMAMI**

Bu kısımda üniversitemizin bağlamının anlaşılması, kuruluşun tarihçesi yukarıda açıklanmış olup, amacı, misyon ve vizyonu, temel değerleri, stratejik plan, stratejik amaç ve hedefler, GZFT ve PEST analizleri yer almaktadır.

##### **4.1. Kuruluş Bağlamının Anlaşılması**

Üniversitemizin faaliyetlerini etkileyen ve faaliyetlerinden etkilenen unsurlar; öğrenciler, öğrenci sponsorları, özel sektör kurum ve kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, kamu kurum ve kuruluşları, coğrafi şartlar, yasal mevzuatlar, diğer üniversiteler, yerel ve ulusal basın kuruluşları, akreditasyon ve belgelendirme kuruluşları, YÖK ve hinterlandımızda yaşayan nihai tüketiciler dış hususlar olup, akademik personel, teknik ve idari personelimiz, üst yönetim yapılanması, öğrenciler, stratejik amaç ve hedefler iç hususlar olarak tanımlanmış ve FR-003 Nolu “Bağlam Forumu’nda, üniversitemiz 5018 sayılı kanun referans alınarak oluşturulan 2024-2028 dönemi Stratejik Planında, stratejik amaç ve hedeflere yönelik durum analizleri ve sebep analizleri yapılarak aksiyon planları tanımlanmış, her birim kendi faaliyetleri Süreç Kartlarını tanımlayıp uygulanmakta ve YGG’de gözden geçirilmektedir.

##### **2023-2027 Stratejik Planı:**

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 20 / 49

<https://www.agri.edu.tr/upload/anasayfa/2024-stratejik-pilan.pdf>

### ***FR-003 Bağlam Formu***

### ***SRC-000 Süreç Kartı***

## **4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması**

Üniversitemizin, faaliyetlerini planlayıp yürütürken bu faaliyetlerden etkilenen ve etkileyen iç ve dış taraflar;

YÖK, Kamu Kurum ve Kuruluşları, Sivil Toplum Kuruluşları, Özel Sektör Kurum ve Kuruluşları, öğrenciler, dış tedarikçiler, akreditasyon ve belgelendirme kuruluşları, işverenler, yerel ve ulusan basın kuruluşları, dünyadaki ve ülkemizdeki diğer üniversiteler, mezunlar, öğrenci sponsorları, akademik, teknik ve idari personelimiz, üst yönetim,( rektörlük, dekanlık, genel sekreterlik, müdürlük) nihai tüketiciler olarak belirlenmiş, şart ve istekleri, beklentileri FR-004 Nolu “İlgili Taraf Beklenti ve İstek Formu” ile, her birim kendi faaliyetlerine ilişkin ilgili taraflar beklenti ve ihtiyaçlarını FR-004 İlgili Taraf Beklenti ve İstek Formu ile tanımlayabilir ve YGG’de değerlendirilebilir.

### ***FR-004 İlgili Taraf Beklenti ve İstek Formu***

## **4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi**

Üniversitemizin faaliyetlerinin ve hizmetlerinin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetler ile iç ve dış konuların tümü KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bu nedenle Üniversitemizin KYS kapsamı: “2547 sayılı YÖK kanunu ve ilgili mevzuatlar kapsamında rektörlük idari faaliyetleri, eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme (Ar-Ge) hizmetleri sunumunu” gerçekleştirmektedir.

Üniversitemizin görevleri 2547 sayılı Kanun’da aşağıdaki şekli ile sıralanmıştır:

- Üniversitemizde akademik faaliyetler kapsamında araştırma-geliştirme alanında çalışmalar yapılmakta ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitim verilmektedir.

Bu kapsamda TS EN ISO 9001 Standardı şartlarından;

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p><b>AĞRI</b> <b>İBRAHİM ÇEÇEN</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 21 / 49

## TS EN ISO 9001 STANDARININ HARİÇ TUTULAN MADDELERİ

## HARİÇ TUTULMA SEBEBİ

### 8.3 Tasarım ve Geliştirme

Üniversitemiz Kamu kuruluşu olup, verdiği hizmet yasalarla sınırlandırıldığı ve bu nedenle bağımsız olarak bir hizmet tasarımı uygulaması mümkün olmadığı için tasarım ve geliştirme maddesi kapsam dışı bırakılmıştır. AR-Ge adı altında yapılan faaliyetler paydaşlarımıza sunulan faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik faaliyetleridir. Üniversitemizin yaptığı faaliyetleri kapsamamaktadır.

### 8.5.1 Üretim ve Hizmet Sağlanması için Proseslerin Geçerliliği

Bu madde, Üniversitemizde' hizmetlerin verilmesinden sonra doğrulamanın yapıldığı özel prosesler bulunmadığından, kapsam dışı bırakılmıştır.

## 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

Üniversitemiz kalite yönetim sistemi birincil ve ikincil mevzuatlar ile TS EN ISO 9001:2015 standardı şartları göz önünde bulundurularak aşağıda tanımlı süreç etkileşim tablosu ana süreçler olarak, yapılan faaliyetlere göre oluşturulan organizasyon yapısındaki her birim alt süreç olarak tanımlanmış olup, süreçlere ait her birim SRC-000 Nolu Süreç Kartı ile dokümante edilmiş bilgi olarak sisteme dahil edilmiştir. Süreçlere ait etkileşim, hedefleri, riskleri izleme metodları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup, süreçleri gösteren ayrıntılar süreç kartlarında dokümante edilmiş bilgi olarak tanımlıdır. Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmakta, süreçlerin izleme ve ölçme yöntemleri süreç kartlarında tanımlanmıştır. Tanımlanan süreç etkileşim tablosundaki süreçlerin alt süreçleri ve alt süreç faaliyet bileşenleri LS-004 Nolu Süreç Harita Listesinde tanımlıdır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 22 / 49

### Süreç Etkileşim Tablosu

Sıra No.	Süreç Kodu / Adı	Etkilendiği Süreçler	Etkilediği Süreçler
1	SÇ-01 Eğitim Öğretim Süreci	Tüm Süreçler	Tüm Süreçler
2	SÇ-02 Destek Süreci	Tüm Süreçler	Tüm Süreçler
3	SÇ-03 Paydaş ve İlişki Süreci	Tüm Süreçler	Tüm Süreçler
4	SÇ-04 Stratejik Yönetim Süreci	Tüm Süreçler	Tüm Süreçler

Tanımlanan süreçler web sayfamızda, birimlerin süreçleri ilgili birimin web sayfasında birim dokümanları altında paylaşılmaktadır.

#### *SRC-000 Süreç Kartı*

#### *SRC-00/2 Süreç Performans İzleme Kriterleri*

#### *SRC-00/3 Risk ve Fırsat İzleme Tablosu*

#### *LS-004 Süreç Harita Listesi*

### 5. LİDERLİK

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'nde rektörün ve süreç liderlerinin yükseköğretim sürecindeki değişim, belirsizlik ve karmaşıklığı dikkate alan bir kalite yönetim sistemi ve kültürü oluşturma konusunda sahipliği ve motivasyonu yüksektir. Üniversitemizde lider sahada faaliyeti gerçekleştiren her bir personelimiz olarak tanımlanmış Görev Yetki ve Sorumluluklar Dokümanında rol ve sorumluluklar tanımlanmıştır.

Üniversitemizin üst yönetimi, birincil ve ikincil mevzuatlar çerçevesinde KYS'nin kurulması ve sürdürülmesi için insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi temel ihtiyaçları sağlamakta, personel donanımı ve motivasyonuna önem vermektedir. Kuruluşun politika, hedefleri, süreçleri,

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 23 / 49

faaliyetleri, riskleri konusunda her seviyedeki personele, faaliyetlere yönelik üzerine düşen iş, işlemleri yapmakta ve yapacağını taahhüt etmektedir. Bunlara ek olarak her seviyedeki personele sorumluluk verilerek kendi inisiyatif ve becerilerini kullanmaları, yönetici personelin önemli konularda görüş vermeleri sağlanmaktadır. Üniversitemiz faaliyetlerinin yürütülmesi esnasında üst yönetim tarafından düzenlenen toplantılarda personelin katılımı sağlanmakta, fikir alışverişinde bulunulmaktadır. Üst yönetim, oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminin gerekliliklerine yönelik taahhüdünü önsözde yapmış ve taahhüdünün gerçekleşmesi yönünde yetki devri yapmaktadır.

### ***GYS-000 Görev Yetki ve Sorumluluklar***

#### **5.1. Müşteri Odaklılık**

Üniversitemizin gerçekleştirdiği temel faaliyet alanı olan eğitim ve öğretim hizmet sunumu ve bunların gerçekleştirilmesindeki idari faaliyetlerden etkilenen, etkileyen unsurlar iç ve dış unsur olarak tanımlanmış, bunlar ilgili taraf olarak adlandırılmaktadır. İlgili taraflara ilişkin memnuniyet anketleri, dilek, öneri ve şikâyetler ile ilgili iş ve işlemler tanımlanmış olup, buna yönelik izleme ölçme değerlendirme ve iyileştirme faaliyetleri yapılarak YGG' de Üst Yönetimin katılımı ile gözden geçirilmektedir. Yapılacak olan iç memnuniyet ölçümlerine yönelik FR-031/FR-032/FR-033 nolu form, öğrencilere yönelik FR-028/FR-029/FR-030 Nolu nolu form, şikâyet, öneri, dilek, istek ile ilgili FR-012 nolu form kullanılır. İç ve dış paydaşların memnuniyet odaklılığının üniversitemiz bünyesinde “memnun olmayan memnun edemez” anlayışı ile personelimize farkındalık eğitimleri ve toplantılarda gerekli olan bilgi paylaşımı yapılmaktadır.

#### ***FR-028/FR-029/FR-030 Nolu Öğrenci Memnuniyet Formu***

#### ***FR-031 Nolu Akademik Personel Memnuniyet Formu***

#### ***FR-032 Nolu İdari Personel Memnuniyet Formu***

#### ***FR-033 Nolu İşçi Memnuniyet Formu***

#### ***FR-034/FR-035 Nolu Dış Paydaş Memnuniyet Formu***

#### ***Dilek, Şikâyet ve Öneri Kutuları***

#### ***Rektöre Yaz Uygulaması***

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 24 / 49

## 5.2. Politikalar

Üniversitemizin gerçekleştirdiği temel uğraşı alanı olan eğitim ve öğretim faaliyetleri, bunların gerçekleştirilmesindeki idari faaliyetler göz önünde bulundurularak, vizyon misyon, etik değerler, tüm faaliyetlere yönelik olarak eğitim-öğretim (uzaktan eğitimi de kapsayacak şekilde), araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, yönetim sistemi ve uluslararasılaşma politikaları tanımlanmış, yapılan tanımlamalar KYS ile bütünleştirilmiştir. Kalite Politikalarının hayata geçirilmesini kolaylaştırmak ve sürekli gelişimi sağlamak için yönetim sistemleri hedeflerini oluşturmuştur. Periyodik olarak Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları yapmakta, bu toplantılarda kararlar alınması sağlanmaktadır.

### 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Kalite Politikası üst yönetim tarafından kuruluşun stratejik amaç ve hedeflerine bağlı kalınarak, kuruluşun bağlamına uygun, misyon, vizyon, temel değerler, etik kuralların sağlanması için gerekli kaynak belirlenmiş, onaylanmış ve yürürlüğe alınmıştır. Oluşturulan politikalar Kalite El Kitabının 1.5. maddesinde tanımlıdır.

### 5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikasının kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirliğini, anlaşılabilirliğini sağlamak için “Kalite El Kitabında” hazırlanmış, ilgililere verilen farkındalık eğitimleri ile anlaşılması ve içselleştirilerek kendi yaptıkları iş ve işlemlere yansıtılmaları sağlanmıştır. Kalite politikası ve kalite hedefleri kampüs alanı içerisinde belirli alanlara asılarak, web ortamında paylaşılarak duyurulması sağlanmıştır. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir. Kalite politikasının anlaşıldığı ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir.

## 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemizin vizyonu, misyonu, etik değerleri çerçevesinde oluşturulan stratejik amaç ve hedefleri, Kalite Politikası ve belirlenen süreç hedeflerine ulaşabilmek için gerekli olan organizasyon yapısı FR-011Nolu Organizasyon Yapısı Formu ile dokümente edilmiş bilgi olarak hazırlanmıştır. Organizasyon yapısı içerisinde görev alan her unsur kilit görev

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 25 / 49

gerçekleştiren personel olarak tanımlanmış, asil ve vekalet atamaları yapılarak, ilgili personelin görev, yetki ve sorumlulukları, yetkileri ve yeterlilikleri belirlenmiş olup GYS-000 Nolu “Görev Yetki ve Sorumluluklar” da oluşturulmuş, imza karşılığı personele dağıtılmış yapılan personel farkındalık ve toplantılarda anlatılmaktadır. Oluşturulan Görev tanımları, Organizasyon şeması Kalite Koordinatörlüğü web sayfasında mevcuttur. Organizasyon şemasında tanımlanan statülerin isimleri, yedekleri, imzaları, parafları FR-010 Nolu Yetkili Personel İmza ve Paraf Formunda tanımlanmıştır.

### ***FR-011 Nolu Organizasyon Yapısı Formu***

### ***GYS-000 Görev Yetki ve Sorumluluklar***

### ***FR-010 Nolu Yetkili Personel İmza ve Paraf Formu***

## **5.3.1 Kalite Yönetim Sisteminin İşletilmesi**

Üniversitemiz bünyesinde Kalite Yönetim Sisteminin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve önlem alınması ile ilgili faaliyetlerin yürütülmesi için Kalite Koordinatörlüğü oluşturulmuştur. Bu kapsamda yürütülecek çalışmaların ile ilgili Kalite Koordinatörlüğü öncülüğünde Üniversitemizin her biriminde Birim Kalite Komisyonları oluşturulmuştur. Bütün iş ve işlemler üniversitemiz ilgili birimlerince oluşturulan dokümanite edilmiş bilgi ile yürütülmekte, yapılacak olan faaliyetlerin koordinasyonu “Kalite Güvence Yönergesi” çerçevesinde gerçekleştirilmektedir.

## **6. PLANLAMA**

Üniversitemizde gerçekleştirilen faaliyetlerdeki risk ve fırsatları belirlemeye yönelik çalışmalar, kalite hedefleri ve meydana gelebilecek değişikliklerin planlanması ile ilgili faaliyetler bu bölümde tanımlanmaktadır.

### **6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri**

#### **6.1.1. Genel**

Üniversitemizin stratejik planında yer alan amaçları, hedefleri ile süreçlerin yönetiminde ve diğer faaliyetlerde oluşabilecek risklerin yönetilmesi için risklerin tespit edilmesine, değerlendirilmesine, önceliklendirilmesine, risklere yönelik alınacak aksiyon planlarının

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 26 / 49

belirlenmesine, riskin izlenerek değerlendirilmesi, risklerin olasılığı ve etkilerinin ortadan kaldırılması ya da azaltılması amaçlanmaktadır.

### **6.1.2. Belirleme Faaliyetleri**

Risk ve fırsatlara ilişkin iş ve işlemler PR-005 Risk ve Fırsat Analizi Prosedürü ve Kamu Kurumsal Risk Yönetimi Strateji belgesi kapsamında değerlendirilmekte olup:

Üniversitemizin kurumsal riskleri ve fırsatları Stratejik Planımızda ve FR-003 Bağlam Formu'nda, süreçlerin riskleri ise SRC-000 Süreç Kartı'nın içinde yer alan Risk ve Fırsat İzleme Tablosunda dokümante edilmiş bilgi olarak tanımlanmıştır. Söz konusu faaliyetlerle ilgili risk ve fırsatların analizleri yapılmakta, yapılan faaliyetlere ilişkin çıktılarla ilgili dokümante edilmiş bilgide tanımlandığı şekli ile gözden geçirilmektedir. İç tetkiklerde faaliyetlerin etkinlikleri, yapılan iş ve işlemler tetkik edilmektedir.

#### ***2024-2028 Stratejik Plan***

#### ***SRC-000 Süreç Kartı***

#### ***FR-003 Bağlam Formu***

## **6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama**

### **6.2.1. Kalite Hedefleri**

Üniversitemizde; yürütülen her bir faaliyet için Stratejik amaç ve hedefler doğrultusunda oluşturulan Kalite yönetim sisteminin hedefleri kalite politikası doğrultusunda, ulaşılabilir, ölçülebilir ve izlenebilir kalite hedefleri ve performans göstergeleri belirlenmiştir. Bu amaçla kurumsal hedefler Stratejik planda, süreçlerin hedefleri SPİK'lerle izlenmekte, takip edilmekte, gerektiğinde güncellenmesi durumunda gerekçeleri tanımlanarak yenilenmektedir.

### **6.2.2. Planlama**

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesinde yapılan faaliyetlere ilişkin kurumsal hedefler stratejik planda tanımlanmış, her birim süreç bazında stratejik planda tanımlanan amaç ve hedefler doğrultusunda birim içerisinde yapılan faaliyet göz önünde bulundurularak izleme, ölçme ve değerlendirme yapılmak üzere rakamsal değerlerle ifade edilerek SRC-... Süreç Kartı'nda performans göstergeleri, hedef değer, hedefin niteliği, hedefe ulaşmak için yapılan faaliyet

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 27 / 49

sorumlusu ve dönemsel izleme değerleri oluşturulmuştur. Kurumsal hedeflere yönelik değerlendirme yıllık performans raporu ile süreçlere ait değerlendirme iç tetkiklerle gözden geçirilmekte, ulaşılamayan hedef değerlerine gerekçeleri ile YGG de üst yönetim tarafından değerlendirme yapılmaktadır.

### ***2024-2028 Stratejik Plan***

### ***SRC-000 Süreç Kartı***

### **6.3. Değişikliklerin Planlanması**

Üniversitemizde yürütülen faaliyetlerle ilgili yasal şartlar, ilgili standart şartları, akreditasyon ve belgelendirme kurum ve kuruluşlarının şartları, iç ve dış müşteri, ilgili taraf, paydaş şartları, kurum kültürü şartlarında meydana gelen değişikliklerde Kalite Koordinatörlüğü öncülüğünde, ilgili birim amirlerince değişikliğe ilişkin aksiyon planları oluşturulmakta ve buna göre KYS'nin sistem dokümanlarının güncel şartlara uygunluğu sağlanarak faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Söz konusu değişikliklerin dokümante edilmiş bilgi olarak oluşturulması, etkileyen ve etkilenen unsurlarını iletilmesine yönelik faaliyetler PR-002 Dokümante Yönetim Prosedüründe tanımlandığı şekli ile yapılmaktadır. Değişikliklerin uygulama performansları rutin işleyişteki kontroller ve iç tetkikler vasıtası ile kontrol edilmektedir.

### ***PR-001 İç Tetkik Prosedürü***

### ***PR-002 Doküman Yönetimi Prosedürü***

### ***Faaliyetlere İlişkin Kayıtlar***

## **7. DESTEK**

Üniversitemiz süreçlerinin gerçekleştirilmesinde kullanılan kaynaklar, destek adı altında tanımlanmış ve bunlara ilişkin faaliyetler yürütülmektedir.

### **7.1. Kaynaklar**

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasına, sürdürülmesine, sürekli iyileştirilmesine, tüm paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi için gerekli kaynak ihtiyacı belirlenmekte ve karşılanmaktadır. Süreç sorumluları kaynak ihtiyaçlarını tespit etmekten

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 28 / 49

sorumludur. İhtiyaç duyulan kaynaklar ilgili mevzuat ve bütçe kapsamında belirlenmekte ve tedarik edilmekte YGG' de değerlendirilmektedir.

### 7.1.1. Genel

Üniversitemiz faaliyetlerini gerçekleştirirken kullanılan kaynaklar iç ve dış kaynaklar olarak tanımlanmıştır.

**İç Kaynaklar:** Üniversitemiz faaliyetlerinin yerine getirilmesinde kullanılan insan kaynakları, fiziki yapı, cihaz, iletişim, bilişim, yazılım, donanım ve ofis materyalleri olarak tanımlanmıştır.

**Dış Kaynaklar:** Üniversitemiz faaliyetlerinin yerine getirilmesinde kullanılan ancak dış sağlayıcılardan tedarik ettiğimiz standartlar, ilişki ve ilgili taraf olarak tanımladığımız unsurlardan elde edilen bilgiler, kiralanmış unsurlar, fikri mülkiyetler, marka kullanım hakları olarak tanımlanmış, bunların elde edilmesi, kullanılması ve muhafazasına ilişkin tüm faaliyetler dokümanite edilmiş bilgi olarak tanımlanmış, muhafazası ve kullanılmasına yönelik tedbirler alınmış, YGG' de değerlendirilmektedir.

### 7.1.2. Kişiler

İnsan kaynaklarına ilişkin iş ve işlemler 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 4857 sayılı İş Kanunu ve ilgili diğer mevzuat hükümleri kapsamında Personel Daire Başkanlığı ve İdari Mali İşler Daire Başkanlığı'na yürütülmektedir.

**FR-011 Nolu Organizasyon şeması.**

**GYS-000 Görev tanımları.**

**... EBYS atama kayıtları.**

**FR-401 Nolu Kadro Talep Formu**

### 7.1.3. Altyapı

Hizmetlerin yürütülmesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli alt yapı (fiziki alanlar, sosyal donatılar, cihazlar, taşıma araçları, asansörler, elektrik-su-doğalgaz tesisatı, klimalar, bilişim-donanım v.b.) ihtiyaçları birimlerce belirlenmiş (kaynak planlaması), tedarik edilmesi, muhafazası, bakım-onarımları ile ilgili iş ve işlemler ilgili mevzuat çerçevesinde yapılmakta, YGG' de değerlendirilmektedir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 29 / 49

Bakım onarım hizmetleri; binalar, sosyal donatılar, cihazlara ilişkin, taşıma araçları, asansörler, planlı bakımlara ilişkin iş ve işlemlerin yapılması, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Yapı İşleri Daire Başkanlığı tarafından web sayfasında tanımlı KYS dokümanları ile sağlanmaktadır. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Yapı İşleri Daire Başkanlığı bünyesinde elektrik, otomasyon, ısıtma, soğutma, ulaşım, çevre düzenleme ve teknik destek hizmetleri gibi altyapı hizmetleri verilmekte ve sürekli olarak takip edilmektedir. Bu alt yapıyı desteklemek adına zamanla ortaya çıkan ihtiyaçlar için bütçe planlanır.

Üniversitemiz bilişim teknolojilerini yakından takip ederek ileri teknoloji standartlarında hizmet altyapısı sağlamaktadır. Donanım ve yazılım gibi her türlü altyapı hizmetleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından EBYS üzerinden açılan iş talep formu ile web sayfasında tanımlı KYS dokümanları üzerinden gerçekleştirilir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı kalite yönetim sistemi kapsamında ihtiyaç duyulan ve iyileştirme çalışmalarına hizmet eden birçok yazılımı kendi bünyesinde geliştirmektedir.

#### ***EBYS İş Talep Formu Kayıtları***

#### **7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre**

Üniversitemizde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler dahil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Üniversite bünyesinde çalışma ortamının fiziksel ve beşerî şartlarını sağlamak adına Rektörlük İdari Teşkilatı bünyesinde iyileştirme çalışmaları planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Çalışma ortamının fiziksel, sosyal ve psikolojik şartları ile ilgili olarak rutin ve rutin olmayan çalışma ortamı gözetimi ile sağlık gözetimi faaliyetleri “***Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi İş Sağlığı ve Güvenliği Yönergesi***” ve buna bağlı yürütülen aşağıda isimleri yer alan Prosedürlerle gerçekleştirilmektedir. Yapılan tüm çalışmaların değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla çalışan ve öğrenci memnuniyet anketleri düzenli olarak uygulanmaktadır. Üniversite bünyesindeki yemekhanelerde ilgili hijyen şartları sağlanmakta ve düzenli olarak denetlenmektedir. Üniversitenin tamamının temizlik, güvenlik kontrolleri ile ilgili sorumlular bulunmakta ve yapılan faaliyetler ilgili birimlerce kontrol edilmektedir. Nihai değerlendirmeler YGG’ de gerçekleştirilmektedir.

#### ***Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi İş Sağlığı ve Güvenliği Yönergesi***

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 30 / 49

***TLM-İSG-010 Acil Durum Talimatı***

***FR-037 Nolu Oda Temizlik formu***

***FR-038 Nolu Tuvalet Temizlik formu***

***TLM-003 Temizlik Personeli Çalışma ve Görev Yeri Talimatı***

***TLM-002 Giriş Kapısı Güvenlik Kontrol Talimatı***

### **7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları**

Temel süreç yapıları kapsamında iç ve dış paydaşlara sunulan hizmetler, stratejik plan performans göstergeleri, araştırma üniversitesi kriterleri, YÖKAK performans göstergeleri ve iç kontrol uyum eylem raporu ile ölçülmekte ve izlenmektedir. Bütün göstergeler Kalite Koordinatörlüğü, İç Kontrol Koordinatörlüğü ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı (SGDB) ile koordineli bir şekilde yürütülmektedir. Üniversite bölüm/birimlerinde bulunan cihazlar eğitim amaçlı olarak kullanılmakta olup herhangi bir müşteriye yönelik ürün ve hizmet üretilmemektedir. Bu sebeple ilgili madde, uygulanabilirliği mümkün olmayan madde tanımlaması yapılmıştır.

### **7.1.6. Kurumsal Bilgi**

Kurumsal bilgi, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi bünyesinde kurum hafızası oluşmasına hizmet eden en önemli faktördür. Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşların her türlü doküman ve bilgiye erişimini kolaylaştırmak üzere <https://www.agri.edu.tr/> adresini yayına almıştır. Paydaşlar web adresi sayesinde üniversite ile ilgili hazırlanmış olan her türlü bilgi ve belgeye ulaşım sağlayabilmektedir. Bu dokümanlar KYS kurulum sürecinde hazırlanmış olan iş akışları, formlar, prosedürler, süreçler, yönetmelik ve yönergeler vb. gibi dokümanlardan oluşmaktadır. Bunların hazırlanması, muhafazası saklanması vb. konular ***PR-002 Nolu Doküman Yönetim Prosedürü*** çerçevesinde ve Devlet Arşivleri Başkanlığı'nın yayınladığı Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, KVKK çerçevesinde ve bilgi güvenliği çerçevesinde ilgili birimlerce yapılır.

Kurum içerisindeki Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olarak genel bilgi paylaşımını sağlamak üzere <https://www.agri.edu.tr/detail.aspx?bid=601&tid=15> adresi kullanılmaktadır. Personelin

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 31 / 49

hizmet sürecindeki verim ve tecrübesini arttırmak üzere her türlü kaynak, veri tabanı, eğitim, kongre-konferans-seminerlerden elde edilen bilgiler, Kalite Sorumlusu tarafından değerlendirmeye alınarak iyileştirme ihtiyaçlarının karşılanması sağlanmaktadır. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi akademik personelinin bilimsel üretime katkı olarak yaptığı yayınlar, projeler, bildirimler, posterler, konuşmalar, patentler vb. bilimsel her türlü üretim BAP Koordinatörlüğü kayıtlarından ve üniversitemiz web sitesi ana sayfasından akademik başarılar sekmesinden izlenebilir.

Kurumsal bilgi olarak nitelendirilebilecek bilgileri;

#### ***Stratejik Plan***

#### ***İdari Faaliyet Raporları***

#### ***Performans Raporları***

#### ***YÖKAK İç ve Dış Değerlendirme Raporları***

#### ***Yönetmelikler ve ilgili mevzuat***

örnek olarak verilebilir.

### **7.2. Yeterlilik**

Üst Yönetim çalışanların eğitim ve yetkinlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli tedbirleri alarak eğitim ihtiyaç analizi ile çalışanların eğitim almalarını sağlamaktadır. Üniversite personeline verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi ve programının yapılması, eğitimin değerlendirilmesi Personel Daire Başkanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından organize edilmektedir. Eğitim kayıtlarının takip ve muhafaza edilmesi amacı ile her bir personelin aldığı eğitim Personel Daire Başkanlığı dosyalarında bulunmaktadır. Tüm personel için özlük dosyaları oluşturulmaktadır. Tüm personelden işe başlama zamanında alınan başvuru evrakları, sertifikalar ve özgeçmiş özlük dosyalarında muhafaza edilmektedir. Ayrıca, işe yeni başlayan personel için **FR-427 Nolu Personel Oryantasyon Eğitim Formu** ile oryantasyon programı uygulanmakta ve ilgili dokümantasyon özlük dosyasında saklanmaktadır. Yıllık hizmet içi eğitimler **PL-003 Nolu Hizmet İçi Eğitim Planı** ile Personel Daire Başkanlığının <https://www.agri.edu.tr/detail.aspx?bid=265&tid=15&dil=tr-TR> adresinde yer almakta, gerçekleştirilen eğitimlerin izlenmesi etkinlik değerlendirilmesi **FR-020/FR-021 Nolu Eğitim Katılım Tutanağı Formu** ile Personel Daire Başkanlığı tarafından yapılır. Plansız eğitimler şartların değişmesi sonucu ortaya çıkan mevcut

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 32 / 49

durumu güncellemeye yönelik eğitimler olup, düzenlenmesi ve gerçekleştirilmesi planlanın şeklinin dışındadır; sadece gerçekleştirme kayıtları ve değerlendirme ile izlemesi yapılır.

***FR-020/FR-021 Nolu Eğitim Katılım Tutanağı Formu***

***PL-003 Nolu Hizmet İçi Eğitim Planı***

***FR-427 Personel Oryantasyon Eğitim Formu***

***.... Personel özlık dosyaları***

***... EBYS Atama Kayıtları***

***Eğitim katılım sertifikaları (Dış kaynaklı doküman)***

**7.3. Farkındalık**

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi tarafından, tüm çalışanların; kalite politikası, ilgili kalite hedefleri, KYS' nin etkinliğine yapılan katkılar, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Üniversitemizde Türk Standartları Enstitüsü tarafından gerçekleştirilen TSE EN ISO 9001 KYS Kalite Yönetim Sistemi belgesi alınmasına yönelik "Temel Eğitim, İç Tetkik, Dokümantasyon ve Risk Tabanlı Süreç Eğitimi", dokümantasyon çalışmaları tam zamanlı katılım olarak gerçekleştirilmiştir. E-posta ve EBYS yazışmaları ile çalışanlar bilgilendirilmekte, Kalite Koordinatörlüğünce kalite kültürü ve uygulamalarına yönelik eğitim ve etkinlikler düzenlenmekte; kalite yönetim sistem dokümanları ve faaliyetlerle ilgili bilgiler Kalite Koordinatörlüğünün <https://www.agri.edu.tr/detail.aspx?bid=601&tid=15> web adresi üzerinden paylaşılmaktadır. Çalışanlara ait KYS' nin önemli bir bileşeni olan stratejiler ve süreç yönetimine ilişkin algılar da belirli aralıklarla toplantılarla, seminerlerle, iç tetkik faaliyetleri ile ölçülmekte ve YGG' de değerlendirilmektedir.

**7.4. İletişim**

İletişim duygu, düşünce, istek ve beklentilerimizin ilgili tarafa bildirilmesi, bunun sonucunda ilgili taraftan geri bildirim yapılması olup, Üniversitemizde çalışanlar arasında iletişim: iletişim araçları denilen hard ve soft olarak tanımlanan unsurlarla gerçekleştirilmektedir. Bu unsurlar toplantı, duyuru panoları, yazılı duyurular, faks, e-posta, kısa mesajlar kullanılarak gerçekleştirilir. Kurum dışı iletişim yazışma, ziyaret, toplantılar, seminerler, çalıştaylar,

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 33 / 49

sempozyumlar, kongreler, smsler, e-postalar, sosyal medya unsurları vb. yollarla gerçekleştirilmektedir.

Üst yönetim hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi eksiksiz olarak yapısı doğrultusunda zaman zaman dikey işin niteliğine göre zaman zaman da farklı fonksiyon ve seviyeler arasında yatay olarak yerine getirilmesini temin edebilmek amacıyla, konuya ilişkin faaliyetlerin sistematik olarak yerine getirilmesine yönelik **PL-004 Kurumsal İletişim Planı** (kurum içi, kurum dışı, basın yayını) 'nda tanımlandığı şekliyle gerçekleştirilir.

#### ***PL-004 İletişim Rehber Planı***

#### ***Web Sayfası Duyuruları***

#### ***Mail Yazışmaları***

#### ***EBYS Yazışma Kayıtları***

### **7.5. Doküman Edilmiş Bilgi**

Üniversitemizde dokümanların hazırlanması, dağıtımı, revizyonu, dış kaynaklı doküman güncelliği, fiziki ve elektronik ortamda bulunan kayıtların muhafazası PR-002 Doküman Yönetimi Prosedürüne göre gerçekleştirilmiştir.

Üniversitemiz, TS EN ISO 9001 KYS standardının güncel şartlarının yanında yasal şartlar, akreditasyon, belgelendirme kurum ve kuruluşlarının şartları, müşteriler, teknik ve idari personel, diğer ilgili tarafların şartları, kurum kültürü şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmuş, doküman edilmiş ve uygulanmaktadır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 34 / 49



**Şekil 1:** Dokümante Edilmiş Bilgi Yapısı

Yukarıda tanımlanan KYS' nin doküman yapısının oluşturulması, dağıtılması, onaylatılması, revize edilmesi, saklanması, imha edilmesi, formatlanması, muhafazası ile ilgili faaliyetler **PR-002 Doküman Yönetimi Prosedürü'** nde açıklanmıştır.

## **8. OPERASYON**

Operasyonel faaliyetler Üniversitemizin yapmış olduğu eğitim-öğretim faaliyetlerinin kendisi olup yapılan düzenlemelere ilişkin uygulamaları anlatmaktadır.

Uygulamaya yönelik faaliyetler: Ulusal ve Uluslararası birincil ve ikincil mevzuat gereklilikleri, Üniversitemiz yönergeleri, 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu ve **TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı** çerçevesinde KYS' yi karşılamak için planlama ve kontrollerin gerçekleştirilmesinin yanı sıra risk ve fırsatlara yönelik iş ve işlemlerin yerine getirilmesidir.

### **8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol**

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

Üniversitemiz hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Üniversitemizce tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 35 / 49

belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde, süreç kartları, prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik vb.) bunlara atıfta bulunmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için süreçler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları, talimatlar ve kılavuzlar hazırlanmıştır.

Her bir seviyedeki süreçlere ait risklerinin belirlenmesi ve kontrolü ilgili süreç sorumluları tarafından yapılmakta ve gerektiği zaman müdahalelerde bulunmaktadır. Süreçlerin uygunluğu Kalite Koordinatörlüğü tarafından düzenli olarak planlanan iç tetkik faaliyetleri **PR-001 İç Tetkik Prosedürü** doğrultusunda kontrol edilmektedir.

**2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu**

**PR-001 İç Tetkik Prosedürü**

**SRC-000 Nolu Süreç Kartı**

**Diğer yasal mevzuatlar (dış kaynaklı doküman)**

**İç Mevzuat**

## **8.2. Hizmetler İçin Şartlar**

Üniversitemiz, eğitim-öğretim süreci başta olmak üzere diğer tüm süreçlerin sonucunda kamu hizmeti üretmektedir. Üniversitemiz bünyesinde her bir kamu hizmeti üretilirken ulusal ve uluslararası akreditasyon ve belgelendirme kuruluşları, ilgili Bakanlıkların talep ettiği koşullar, Üniversitemiz stratejik planı, ilgili yönetmelik ve yönergelerinin getirdiği şartlar, ilgili taraf ve paydaş beklenti ve ihtiyaçları göz önünde bulundurulmaktadır.

### **8.2.1. Paydaşlar ile İletişim**

Üniversitemizde yapılan eğitim-öğretim faaliyetlerden etkilenen iç ve dış unsurlar paydaş olarak tanımlanmıştır. Üniversitemiz tüm faaliyetleriyle ilgili bilgiler, Üniversitemiz web sayfaları ve sosyal medya aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır. Ayrıca afiş, broşür ve reklamlarla gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Öğrenci dilek, şikâyet ve önerileri ise çağrı merkezleri, sosyal medya, web sitesi ve dilek, öneri ve şikâyet kutuları ile değerlendirilerek,

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 36 / 49

uygun taleplerin karşılanması için ilgili birimlere yönlendirilmektedir. Uygun görülsün ya da görünmesin talep edene, yapılan taleple ilgili mutlaka geri bildirimde bulunulur; ayrıca gerçekleştirilmesi uygun görülen taleplerin karşılanması için ilgili birimler yönlendirilerek gerekli çalışma yapılır.

### 8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemiz iç ve dış paydaşlarına sunacağı hizmetleri oluşturmuş olduğu temel süreçler doğrultusunda planlamakta, uygulamakta ve iyileştirmektedir. Eğitim-Öğretimin gerçekleştirilmesi ile ilgili program şartları YÖK tarafından belirlenmek, kılavuz olarak yayınlanmakta olup, üniversitemizin oluşturduğu kalite dokümanları ile hizmet için gerekli şartlar oluşmakta, ilgililere duyurusu web sayfasında, e-postalar ve sms ile bildirilmektedir. Öğrenci kayıt işleri ve diğer yapılan iş ve işlemler ilgili mevzuat doğrultusunda yapılmaktadır. İş ve işlemlere ait dokümanlar hazırlanan süreç kartlarında tanımlanmıştır. Konuya ilişkin mevzuatlar (İç ve Dış Kaynaklı Dokümanlar) Üniversitemizin web sayfasında <https://www.agri.edu.tr/> adresinde yer almaktadır.

**2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)**

**Üniversitemizin web sayfası duyuruları**

**Öğrencilere atılan e-posta ve SMS kayıtları**

### 8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu, YÖK tarafından belirlenen ÖSYM kılavuzunda ve Üniversitemizin yayınladığı yönergelerde değişiklik meydana gelmesi durumunda meydana gelen değişiklik **PR-002 Doküman Yönetimi Prosedürü**'nde tanımlanan revizyon ile dokümante edilmekte, değişiklikten etkilenen ve değişikliği uygulayacak olan unsurlara e-posta ve kısa mesaj atılmakta, değişikliğin mevcut uygulamaya yönelik olması için toplantılar, eğitimler, seminerler düzenlenmektedir. Yapılan faaliyetlere ilişkin oluşan dokümante edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

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

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 37 / 49

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

***2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)***

***PR-002 Doküman Yönetimi Prosedürü***

#### **8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi**

Hizmet şartlarının değişmesi durumunda öğrenci ve ilgili kişilere değişiklik bildirim, e-mail, sms, web sayfası duyurusu, Öğrenci Bilgi Sistemi tarafından bilgilendirme yapılmaktadır. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi bünyesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birim sorumlusu tarafından takip edilir ve Kalite Koordinatörlüğüne bilgi verilir. Eğer bu bilgi dokümanede edilmiş bir bilgiyi de değiştiriyor ise; bu bilgi için ***PR-002 Doküman Yönetimi Prosedürüne*** göre işlem yapılır ve tüm personelin ilgili değişiklikten haberdar olması adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından EBYS ile bilgilendirme gönderilir.

***2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)***

***PR-002 Doküman Yönetimi Prosedürü***

***Öğrencilere Atılan E-Posta ve SMS Kayıtları***

***EBYS Kayıtları***

***Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) Kayıtları***

#### **8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi**

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

Üniversitemizin yaptığı tüm faaliyetler 2547 sayılı YÖK Kanunu çerçevesinde yapıldığından dolayı 8.3 maddesi kapsam dışı tutulmuştur. (Üniversitemiz Kamu kuruluşu olup, verdiği

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 38 / 49

hizmet yasalarla sınırlandırıldığı ve bu nedenle bağımsız olarak bir hizmet tasarımı uygulaması mümkün olmadığı için tasarım ve geliştirme maddesi kapsam dışı bırakılmıştır. AR-GE adı altında yapılan faaliyetler paydaşlarımıza sunulan faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik faaliyetleridir. Odamızın yaptığı faaliyetleri kapsamamaktadır).

#### **8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü**

Üniversitemizin yapmış olduğu akademik ve idari faaliyetleri etkileyen her türlü mal ve hizmet unsurları kritik mal ve hizmet olarak kabul edilmiştir.

##### **8.4.1. Genel**

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

Üniversitemizin ihtiyaçları 5018 sayılı kanun gereğince ilgili bütçe kaleminden **4734 ve 4735 sayılı Kamu İhale Kanunları** çerçevesinde işlem yapılır.

**4734-4735 sayılı Kamu İhale Kanunu**

**5018 sayılı Kamu Mali Kontrol Kanunu**

**2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)**

##### **8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu**

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu çerçevesinde satın alınan hizmetler ve ürünler **4735 Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu** usul ve esaslarına göre değerlendirilmesi için ihale komisyonu kurulur ve bu komisyon istenen nitelikteki mal ve hizmetlerin girdi kontrolünü yapar.

**EBYS Kayıtları**

**İhale Komisyon Tutanaqları**

##### **8.4.3. Dış Tedarikçiler İçin Bilgi**

Üniversitemizde ihtiyaç duyulan tüm mal ve hizmetlerin temini 4734 ve 4735 sayılı kanunlar çerçevesinde yapılmaktadır. Bundan dolayı, Kamu İhale Kurumu devlet ihale yasaklı kurum ve

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 39 / 49

kuruluşlarını web sayfasında yayınlarsın, bu yasaklı kurum ve kuruluşlardan mal ve hizmet satın alınmaz. Bu sebeple ihale kabul komisyonu tarafından mal ve hizmet için tedarikçi performansı değerlendirilir. Bunun dışında ayrıca tedarikçi değerlendirmesi yapılmaz.

### ***Kamu İhale kurumu web sayfası duyuruları***

## **8.5. Hizmetin Sunumu**

Üniversitemiz, eğitim-öğretim süreci başta olmak üzere diğer tüm süreçlerin sonucunda kamu hizmeti üretmektedir. Üniversitemiz bünyesinde üretilen her bir kamu hizmeti ulusal ve uluslararası akreditasyon, belgelendirme kuruluşları, ilgili bakanlıkların talep ettiği koşullar ve Üniversitemiz stratejik planı ve ilgili yönetmelik ve yönergelerinin getirdiği şartlar göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmektedir.

### **8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü**

Eğitim öğretim hizmetlerinin şartlara uygun yürütülmesi için iş akışları, prosedürler, formlar ve Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyonu oluşturulmuştur. İş Akışları ve diğer dokümanlar yasal mevzuat usul ve esaslara uygun olarak hazırlanmıştır. Üniversitede verilen hizmetlerin kontrolleri ilgili birim sorumlusu ve/veya yöneticisi tarafından manuel ya da yazılım çıktıları olarak gerçekleştirilir. Verilen tüm hizmetlere ait olması gereken şartlar ve usuller ilgili mevzuatlarda tanımlanmıştır. Kontrollerde mevzuatlara uyuma bakılmaktadır. Her süreçte konu hakkında uzman ve ilgili yeterliliğe sahip kişiler çalışmaktadır. Hizmet süreçlerine ait riskler tanımlanmış olup risklerin azaltılması/ortadan kaldırılması konusunda çalışmalar yapılmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesine ait tüm altyapı ve çalışma ortamı sağlanmaktadır. Tüm verilen hizmetlere ait detayları tanımlayan iş akışları hazırlanmış olup Kalite Koordinatörlüğü'nün web sayfasında yer almaktadır. Gerçekleşen hizmetin sonuçları periyodik olarak kontrol edilmekte, eğitim-öğretim dönem sonlarında ve YGG' de gözden geçirilmektedir.

### ***Üniversitemizin Web Sayfası***

### ***YÖK ve YÖKAK Kayıtları.***

### ***Yıllık Performans Raporları***

### ***SRC-000/2 Nolu SPİK formları***

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 40 / 49

### ***SRC-000/3 Nolu Risk ve Fırsat Formu***

### ***Akademik Takvim ile İlgili Kayıtlar.***

### ***Memnuniyet Ölçümleri***

### ***SRC-000 Nolu Birim Süreç Kartları***

### ***Yasal Mevzuat***

### ***PR-002 Doküman Yönetimi Prosedürü***

### **8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik**

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesinde tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile takip edilmektedir. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi bünyesinde gerçekleştirilen tüm yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmektedir. EBYS sistemi tarafından her yazışmaya ilgili yazışma kodlarına göre bir tanımlama ve izlenebilirlik numarası verilmektedir. Her öğrenciye üniversiteye kayıt yılına göre bir öğrenci numarası verilmekte ve öğrencilerin bu numara ile takipleri sağlanmaktadır. Öğrenci diplomalarında bulunan diploma numaraları sayesinde izlenebilirlik sağlanmaktadır. Her personelin (akademik ve idari) bir kurum sicil numarası bulunmaktadır.

### ***Personel Özlük Dosyaları.***

### ***2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kulavuzlar)***

### ***Öğrenci Bilgi Sistemi kayıtları***

### ***EBYS Kayıtları***

### ***Arşiv Kayıtları***

### ***Otomasyon Kayıtları***

### **8.5.3. Paydaş veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

Üniversitemizin sunmuş olduğu hizmetler kapsamında tutulan öğrenci, personel, diğer kurum ve kuruluşlar veya dış tedarikçi mülkiyeti olarak kabul edilen dokümanede edilmiş bilgiler, cihazlar, yazılım donanım, kullanım hakları, kalıplar, markalar, marka kullanım hakları, fikri mülkiyetler, AR-GE faaliyet sonuçları gibi gizlilik gerektiren unsurlar tedarikçi ve dış müşteri mülkiyeti kabul edilir. Paydaş mülkiyeti kabul edilen unsurlar üniversitemizin kendi

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 41 / 49

kullanımında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece bu mülkiyetin tanımlanması, doğrulanması, korunması ve güvenliği, gizliliğinin sağlanması **PR-002 Doküman Yönetimi Prosedürü** ve **Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik** çerçevesinde yapılır.

**KVK Kanunu.**

**PR-002 Doküman Yönetimi Prosedürü**

**Arşiv Yönetmeliği**

**YÖK Kayıtları**

**Otomasyon Yazılım Kayıtları**

**Akademik Takvim Çıktı Kayıtları**

**Personel Özlük Dosyaları**

#### **8.5.4. Muhafaza**

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesinde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma faaliyetleri kapsamında temin edilen ürünler, **Taşınır Mal Yönetmeliği** kapsamında kullanımına kadar ilgili birimler uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmaktadır. Yapılan faaliyetlerin çıktıları **PR-002 Doküman Yönetimi Prosedürü** ve **Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik** ve **KVKK** kanunu kapsamında bilgi güvenliği göz önünde bulundurularak muhafaza edilir.

**PR-002 Doküman Yönetimi Prosedürü**

**Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik**

**Taşınır Mal Yönetmeliği**

**EBYS Kayıtları**

**Otomasyon Kayıtları**

**İhale Kayıtları**

#### **8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler**

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi bünyesinde verilen hizmetlerin teslimat sonrası oluşan uygunsuzluklar ile ilgili olarak gerekli düzeltme işlemleri uygulanmakta ve ilgili uygunsuzluğun giderilmesi sağlanmaktadır (Örneğin diploma hataları v.b.). Ayrıca ilgili birim tarafından mezun öğrencilerin takibi Mezun Bilgi Sistemi üzerinden yapılmaktadır.

**Mezun Bilgi sistemi**

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 42 / 49

## ***Mezun Öğrenci Anket Formu***

### **8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü**

Üniversitemizde yürütülen faaliyetlerle ilgili yasal şartlar, ilgili standart şartları, akreditasyon ve belgelendirme kurum ve kuruluşlarının şartları, iç ve dış müşteri, ilgili taraf, paydaş şartları, kurum kültürü şartlarında meydana gelen değişikliklerde Kalite Koordinatörlüğü öncülüğünde, ilgili birim amirlerince değişikliğe ilişkin aksiyon planları oluşturmakta ve buna göre KYS dokümanlarının güncel şartlara uygunluğu sağlanarak faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Söz konusu değişikliklerin dokümante edilmiş bilgi olarak oluşturulması, etkileyen ve etkilenen unsurlarını iletilmesine yönelik faaliyetler ***PR-002 Doküman Yönetimi Prosedüründe*** tanımlandığı şekli ile yapılmaktadır. Değişikliklerin uygulama performansları rutin işleyişteki kontroller ve iç tetkikler vasıtası ile kontrol edilmektedir.

#### ***PR-002 Doküman Yönetimi Prosedürü***

#### ***Faaliyetlere İlişkin Kayıtlar***

#### ***PR-001 Nolu İç Tetkik Prosedürü***

### **8.6. Hizmetin Piyasaya Sunumu**

Eğitim ve öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu sınav ile ölçülmektedir. Eğitim öğretim hizmetinin istenen şartları karşılamaının garanti altına alınması ve doğrulanması amacıyla süreçlerde kontrol noktaları belirlenmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin yöntemler ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesinde yapılan her işlemin son kontrolünü yapan ve onayını veren kişilere gerek EBYS gerekse ıslak imzalı dokümanlar üzerinden ulaşım sağlanmaktadır.

#### ***EBYS Kayıtları***

#### ***Otomasyon Kayıtları***

#### ***Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) Kayıtları***

#### ***Web Sayfası Duyuruları***

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 43 / 49

## 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

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

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

Uygun olmayan hizmetin kontrolünden tüm akademik, idari ve destek birimlerin yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi hizmet kalitesini doğrudan etkileyecek girdi ve süreç aşamalarında ortaya çıkan hizmet ve dolaylı olarak hizmeti etkileyecek uygunsuzluklara her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve kontrol altında tutmak amacıyla, ilgili birimlerde uygun düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Bu tanımlamalar, *PR-003-Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü* altında açıklanmaktadır.

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

***FR-007 Nolu Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Formu***

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Performans değerlendirme üniversitemizin yapmış olduğu akademik ve idari faaliyetlerin izlenmesi, ölçülmesi, kontrol edilmesi, analiz ve değerlendirme yapılması, elde edilen verilerin YGG' de gözden geçirilmesi ile ilgili iş ve işlemleri kapsar.

### 9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

Üniversitemizin yaptığı akademik ve idari faaliyetlerin sonuçlarına ilişkin izleme, ölçme, değerlendirme periyotları, kriterleri, performans göstergeleri, risk unsurları dahil tüm veri işlemleri, süreç kartlarındaki faaliyet bileşenleri tanımlanmıştır ve elde edilen veriler YGG' de üst yönetim tarafından değerlendirilmektedir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 44 / 49

### 9.1.1. Genel

Üniversitemizin yaptığı idari ve akademik faaliyetlerin sonuçlarına ilişkin izleme, ölçme, değerlendirme periyotları, kriterleri, performans göstergeleri, risk unsurları dahil tüm veri işlemleri, süreç kartlarında, SPIK formlarında, süreç risk fırsat tablosunda tanımlanmış, elde edilen verilerin gözden geçirilmesine ilişkin faaliyetler KYS' nin işleyişini etkileyen prosedürler çerçevesinde yapılmaktadır.

Üniversitemizin Kalite Koordinatörlüğü görev tanımında yer alan işlem ve faaliyetler kapsamında hangi süreçte hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi-kontrol edilmesi gerektiği **Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi** ve diğer dokümanlarda tanımlamıştır. Tanımlanan metotlar aracılığı ile alınan sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları ve düzeltici faaliyetler başlatılabilmektedir. Kalite Koordinatörlüğü'nce uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

***SRC-000 Nolu Birim süreç kartları***

***SRC-000/2 Nolu SPIK Formları***

***SRC-000/3 Nolu Süreç Riks Ve Fırsat Formu***

***PR-004 Nolu YGG Prosedürü.***

***Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi***

### 9.1.2. Paydaş Memnuniyeti

Üniversitemiz, öğrencilerin, akademik ve idari personelin ve diğer ilgili tarafların beklenti ihtiyaç ve memnuniyetlerini **FR-004 Nolu İlgili Taraf Beklenti ve İstek Formu**'nda tanımlandığı şekliyle anket yöntemi kullanılarak yılda en az 1 (bir) kere gerçekleştirmektedir. Elde edilen veriler istatistik teknikler kullanılarak değerlendirilip YGG' de üst yönetime sunulmaktadır.

***EBYS Kayıtları***

***Dilek ve Öneri Kutuları***

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 45 / 49

## ***DİF Kayıtları***

### ***FR-035 Dış Paydaş Memnuniyet Anketi***

### ***Memnuniyet Anketleri Sonuç Raporları***

#### **9.1.3. Analiz ve Değerlendirme**

Üniversitemizin birimlerince gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet anket analizi, idari ve akademik personel ile dış paydaş anket analizleri, yapılan faaliyet çıktıları faydalanılarak yapılacak olan iyileştirmeler ve paydaş ihtiyaçları analiz edilmekte ve YGG’ de değerlendirilmektedir. Yapılan veri analizi sonuçları aşağıdakileri değerlendirmek ve iyileştirmek için kullanılır.

- Hizmetlerin uygunluğu
- Öğrenci memnuniyeti
- Personel memnuniyeti
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve iyileştirme ihtiyaçları
- Süreçlerin etkinliği
- Dış tedarikçi performansı
- Dış paydaş memnuniyeti

#### **9.2. İç Tetkik**

##### **9.2.1. Planlama**

İç tetkik planı her akademik yıl başlangıcında Kalite Koordinatörlüğü tarafından ***PL-002 Nolu İç Tetkik Planı*** kullanılarak hazırlanır.

KYS İç Tetkik Planı, tüm birimlerin her yıl en az bir defa denetlenmesini sağlayacak şekilde hazırlanır. Bununla birlikte tetkik sıklığı belirlenirken, Kalite Sorumlusu tarafından önceki tetkik sonuçları ve denetlenecek birimin önem ve durumu dikkate alınır. İhtiyaç duyulan birimlerin daha sık denetlenmesi sağlanabilir. Tüm bu faaliyetler ***PR-001 İç Tetkik Prosedürü*** ne uygun şekilde yapılmaktadır.

##### ***PR-001 İç Tetkik Prosedürü***

##### ***PL-002 İç Tetkik Planı Formu***

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 46 / 49

### *LS-005 İç Tetkik Soru Listesi*

### *FR-014 Nolu İç Tetkik Rapor Formu.*

### *EBYS Kayıtları (İç tetkik duyurusu)*

#### **9.2.2. Gereklilikler**

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

#### **9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi**

##### **9.3.1. Genel**

Üniversitemizin üst yönetimi, kalite yönetimine uygunluğunu, yeterliliğini, faaliyetlerini iyileştirme ve etkinliğini sürdürülebilirliğini kontrol altına almak için yılda en az bir kere yönetim sistemini gözden geçirmektedir. Bu kapsamda geçmişten günümüze kadar alınan kararlar ve yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci memnuniyet analizleri, hedef başarı analizleri, hizmetlerin faaliyetleri, iyileştirme faaliyetleri ve tetkik sonuçları toplantılarının gündem ve girdisini oluşturmaktadır. YGG toplantısı sonucunda iyileştirme için imkânlar oluşturulmakta, değişiklik ihtiyaçları belirlenmekte ve geleceğe yönelik stratejiler oluşturulmaktadır. Bu faaliyetler *PR-004 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü*'ne uygun şekilde yürütülmektedir.

##### **9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri**

Üniversitemizin süreç girdileri aşağıdaki gibi listelenmiştir.

- *Süreç Performansları*
- *Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formları*
- *Bir Önceki YGG Takip Faaliyeti*
- *Kalite Hedefleri*
- *Kalite Politikası*
- *Tedarikçi Performansı*
- *Çalışan/Öğrenci/Dış Paydaş memnuniyetleri*

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 47 / 49

- *Risk ve Fırsat İzleme Tablosu Vb.*
- *İç ve Dış Tetkik Sonuçları*
- *Öğrenci Geri Beslemeleri (Öneri, Talep, Şikâyet vb.)*

### **9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları**

Gözden geçirme çıktısı, Kalite Yönetim Sisteminin ve süreçlerin etkinliğinin değerlendirilmesi, müşteri şartları ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi ve ihtiyaçların saptanmasıdır. Karar ve faaliyetler toplantı *FR-008 Nolu Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Katılım Tutanak Formu*'na kaydedilerek toplantı üyelerine dağıtılır.

*PR-004 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü*

*EBYS Kayıtları (Toplantı duyurusu)*

*FR-008 Nolu Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Katılım Tutanak Formu*

## **10. İYİLEŞTİRME**

Üniversitemiz tarafından oluşturulan KYS planlandığı şekliyle uygulandığında ve izlenip, ölçülüp değerlendirildiğinde, faaliyetlerin sürdürülebilirliği sağlandığında sistemin iyileştirilmesine yönelik iş ve işlemleri tanımlar.

### **10.1. Genel**

Üniversitemizde yapılan KYS'ye ilişkin planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma faaliyetleri dokümanite edilmiş bilgi kapsamında oluşturulan kaynaklarla yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

Üniversitemiz üst yönetimi geleceğe yönelik belirlenen fırsat ve tehditleri dikkate alarak gelecekte oluşabilecek ihtiyaç ve beklentilere de cevap vermek amacıyla yürütmekte olduğu faaliyetleri iyileştirmeyi, istenmeyen etkileri düzeltmeyi, önlemeyi veya azaltmayı, KYS performans ve etkinliğini arttırmayı taahhüt eder. Bu taahhüt doğrultusunda faaliyetleri düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, inovasyon ve reorganizasyonu kapsayan faaliyetler gerçekleştirilir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



 <p>AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 48 / 49

## 10.2. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

Üniversitemizde yürütülen akademik ve idari faaliyetler ilgili yasal şartlar, ilgili standart şartları, akreditasyon ve belgelendirme kurum ve kuruluşlarının şartları, iç ve dış müşteri, ilgili taraf, paydaş şartları, kurum kültürü şartları göz önünde bulundurularak Kalite Sistem Koordinatörlüğü öncülüğünde, ilgili birim amirlerince değişikliğe ilişkin aksiyon planları oluşturmakta ve buna göre KYS' nin sistem dokümanlarının uygunluğu sağlanarak faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Uygunsuzluk yukarıda tanımlanan şartların yerine getirilmemesi sonucu ortaya çıkan durumdur. Düzeltme ortaya çıkan uygunsuzluktan etkilenen unsurun etkisinin azaltılmasına yönelik ikame etme işlemidir. Düzeltici faaliyet ortaya çıkan uygunsuz durumun bir daha oluşmamasına yönelik yapılacak iş ve işlemlerdir. İyileştirici faaliyet sunulan hizmetin sunumunda meydana gelen pozitif yöndeki iyileşmelerdir.

Bu tanımlamalara göre yapılacak tüm faaliyetler **PR-003 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü** 'nde tanımlanmış şekliyle gerçekleştirilir.

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

#### **FR-007 Nolu DİF formu**

..... **EBYS kayıtları**

## 10.3. Sürekli İyileştirme

Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekli iyileştirilmesi faaliyetlerine ilişkin bir tanımlama yapılmamış olup KYS' nin planlanması, uygulanması, önlem alınması ve kontrol edilmesine ilişkin faaliyetler dokümanite edilmiş bilgi çerçevesinde sürdürülebilirlik kriterlerine uygun gerçekleştirildiğinde sürekli iyileşme sağlanmaktadır. Bunun sonucunda Üniversitemizin stratejik amaç ve hedefleri, kalite hedefleri, paydaş memnuniyetleri, ilgili taraf ve paydaş beklenti ihtiyaçları karşılanmış ve KYS' nin riskleri giderilmiş olup YGG de değerlendirilerek sürekli iyileştirme üst yönetimin desteği, katılımı, kararlılığı ve taahhüdü sayesinde gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda yapılan analiz ve değerlendirmelerin sonuçları ile YGG çıktıları dikkate alınarak sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

 <p><b>AĞRI</b> <b>İBRAHİM ÇEÇEN</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> 2007</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 26.02.2024
		Revizyon Tarihi : .../.../.....
		Revizyon No : ...
		Sayfa No : 49 / 49

#### **10.4. İlgili Dokümanlar**

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

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

#### **10.5. Son Hükümler**

Oluşturulan KYS kapsamında hazırlanan tüm bilgi ve belgeler Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Rektörü liderliğinde hazırlanmış olup; uygulanmasından, güncelleştirilmesinden ve iyileştirilmesinden üniversitenin tüm personeli sorumludur.

#### **10.6. Ekler**

*Ek-1. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Organizasyon Şeması;*

*Ek-2. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi 2023-2027 Stratejik Planı*

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------