

# KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ



## KALİTE EL KİTABI

|                   |                            |
|-------------------|----------------------------|
| BASKI NO          | : 04                       |
| BASKI TARİHİ      | : 04.05.2026               |
| YÜRÜRLÜLÜK TARİHİ | : 19.01.2015               |
| KONTROLLÜ KOPYA   | : <input type="checkbox"/> |
| KONTROLSÜZ KOPYA  | : <input type="checkbox"/> |

|                                                                                  |                                                                                                        |                                                                    |                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|  | Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239<br><b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | Doküman Kodu<br>Yürürlük Tarihi<br>Revizyon Tarihi/ No<br>Sayfa No | <b>KKÜ- KEK</b><br><b>19.01.2015</b><br><b>04.05.2026/003</b><br><b>2 / 19</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|

## İÇİNDEKİLER

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| İçindekiler.....                                                         | 2   |
| Kuruluşun Tanıtımı.....                                                  | 3   |
| 1. KAPSAM.....                                                           | 4   |
| 2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR .....                        | 4   |
| 3. TERİMLER VE TARİFLER.....                                             | 4   |
| 4. KURULUŞUN BAĞLAMİ.....                                                | 4   |
| 4.1. Kuruluş ve bağlamının anlaşılması .....                             | 4   |
| 4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması.....       | 5   |
| 4.3. Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi .....             | 6   |
| 4.4. Kalite yönetim sistemi ve prosesleri .....                          | 6-7 |
| 5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU (LİDERLİK) .....                                | 8   |
| 5.1. Üst Yönetimin taahhüdü.....                                         | 8   |
| 5.1.1. Genel.....                                                        | 8   |
| 5.1.2. Müşteri odaklılık .....                                           | 8   |
| 5.2. Politika.....                                                       | 8   |
| 5.2.1. Kalite politikasının oluşturulması.....                           | 8   |
| 5.2.2. Kalite politikasının duyurulması .....                            | 9   |
| 5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar .....                        | 9   |
| 6. PLANLAMA.....                                                         | 9   |
| 6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri .....                     | 9   |
| 6.2. Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama .....                      | 10  |
| 6.3. Değişikliklerin planlanması .....                                   | 10  |
| 7. DESTEK.....                                                           | 10  |
| 7.1. Kaynaklar .....                                                     | 10  |
| 7.1.1. Genel.....                                                        | 10  |
| 7.1.2. Kişiler .....                                                     | 10  |
| 7.1.3. Altyapı .....                                                     | 11  |
| 7.1.4. Proseslerin işletimi için ortam .....                             | 11  |
| 7.1.5. İzleme ve ölçme kaynakları.....                                   | 11  |
| 7.1.5.1. Genel.....                                                      | 11  |
| 7.1.5.2. Ölçüm izlenebilirliği.....                                      | 11  |
| 7.1.6. Kurumsal bilgi .....                                              | 11  |
| 7.2. Yeterlilik.....                                                     | 12  |
| 7.3. Farkındalık.....                                                    | 12  |
| 7.4. İletişim.....                                                       | 12  |
| 7.5. Dokümante edilmiş bilgi .....                                       | 13  |
| 7.5.1. Genel.....                                                        | 13  |
| 7.5.2. Oluşturma ve güncelleme .....                                     | 13  |
| 7.5.3. Dokümante edilmiş bilgilerin kontrolü .....                       | 13  |
| 8. ÜRÜN VE HİZMET GERÇEKLEŞTİRME .....                                   | 13  |
| 8.1. Ürün ve hizmet planlaması ve kontrol.....                           | 13  |
| 8.2. Ürün ve hizmetler için şartlar .....                                | 14  |
| 8.2.1. Müşteri ile iletişim.....                                         | 14  |
| 8.2.2. Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi .....             | 14  |
| 8.2.3. Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi.....          | 14  |
| 8.2.4. Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi .....                  | 15  |
| 8.3. Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi .....                | 15  |
| 8.4. Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü ..... | 15  |
| 8.4.1. Genel.....                                                        | 15  |
| 8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu .....                                    | 15  |
| 8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi .....                                    | 15  |
| 8.5. Üretim ve hizmetin sunumu .....                                     | 15  |
| 8.5.1. Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü .....                         | 15  |
| 8.5.2. Tanımlama ve izlenebilirlik.....                                  | 16  |
| 8.5.3. Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet .....                   | 16  |
| 8.5.4. Muhafaza.....                                                     | 16  |
| 8.5.5. Ürün ve hizmet sonrası faaliyetler.....                           | 16  |
| 8.5.6. Değişikliklerin kontrolü.....                                     | 17  |
| 8.6. Ürün ve hizmetlerin piyasaya sunumu .....                           | 17  |
| 8.7. Uygun olmayan ürün ve hizmetin kontrolü.....                        | 17  |
| 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....                                         | 17  |
| 9.1. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme.....                         | 17  |
| 9.1.1. Genel.....                                                        | 17  |
| 9.1.2. Müşteri memnuniyeti.....                                          | 18  |
| 9.1.3. Analiz ve değerlendirme.....                                      | 18  |
| 9.2. İç tetkik .....                                                     | 18  |
| 9.3. Yönetimin gözden geçirmesi.....                                     | 18  |
| 9.3.1. Genel.....                                                        | 18  |
| 9.3.2. Yönetimin gözden geçirmesi girdileri.....                         | 19  |
| 9.3.3. Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları .....                        | 19  |
| 10. İYİLEŞTİRME.....                                                     | 19  |
| 10.1. Genel.....                                                         | 19  |
| 10.2. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet .....                            | 19  |
| 10.3. Sürekli iyileştirme .....                                          | 19  |

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>REKTÖR |
|                                  |                     |



Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239

# KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ

## KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu

KKÜ- KEK

Yürürlük Tarihi

19.01.2015

Revizyon Tarihi/ No

04.05.2026/003

Sayfa No

3 / 19

### KURULUŞUN TANITIMI

3 Temmuz 1992 tarih ve 3837 sayılı kanun ile kurulan Kırıkkale Üniversitesi, kuruluş kanununa göre Fen-Edebiyat, İktisadi ve İdari Bilimler, Mühendislik ve Veteriner Fakülteleri; Sosyal Bilimler, Fen Bilimleri ve Sağlık Bilimleri Enstitüleri ile Ankara Üniversitesi'nden devralınan ve faal durumdaki tek birim olan Kırıkkale Meslek Yüksekokulu'ndan oluşmuştur. Kuruluşunu takip eden 1993-1994 eğitim-öğretim yılına, 3 fakültede 6 bölüm, 1 yüksekokulda 10 program, 2 enstitüde ise 8 anabilim dalıyla başlamıştır. Mevcut durumda ise 3 enstitü, 12 fakülte, 1 yüksekokul, 6 meslek yüksekokulu ve 24 araştırma ve uygulama merkezi ile eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetlerini sürdürmektedir.

Kırıkkale Üniversitesi Şehitler Kampüsü Yerleşkesi Kırıkkale-Ankara karayolu üzerindedir. Akademik birimlerimizin büyük bir kısmı, yaklaşık 6 bin dönüm büyüklüğündeki merkez yerleşkemizde, Sağlık Bilimleri Fakültesi ise Prof. Dr. Fuat SEZGİN Sağlık Yerleşkesinde (Kayseri yolu üzeri, Arpalık Çukuru Mevki) yer almaktadır. Keskin, Delice ve Bahşılı ilçeleri ile Hacılar kasabasında birer meslek yüksekokulumuz bulunmaktadır.

Kırıkkale Üniversitesi, başkente yakınlığı ve ulaşımın kolaylığı nedeniyle akademik personel ve öğrenciler tarafından tercih edilmektedir. Üniversitemiz büyükşehir sorunlarından uzak ancak bilimsel, kültürel ve sosyal imkânlarına kolayca ulaşılabilir bir noktadadır. Bu nedenle, hızla gelişmektedir, öğrenci başına düşen öğretim elemanı sayısının fazla olması bakımından diğer üniversiteler arasında üst sıralarda yer almaktadır.

### KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ

**Adres:** Şehitler Kampüsü, Ankara Yolu 7. Km 71450 Yahşihan/KIRIKKALE

**Telefon:** 0 (318) 357 42 42

**Faks:** 0 (318) 357 36 94

**E-Posta:** kys@kku.edu.tr

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

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
REKTÖR

**1. KAPSAM**

Kırıkkale Üniversitesi'nde TS EN ISO 9001 Standardı kapsamında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemi (KYS) uygulamaya konulmuştur. Birimlerde yürütülen faaliyetler gerçekleştirilirken kullanılacak yöntem ve detaylar Kalite El Kitabında (KEK) atıflara yer verilerek mevzuat, prosedür, proses ve talimatlarla belirlenmiştir.

Organizasyon şemasında bulunan tüm birimler kapsam dâhilindedir. Ancak Kırıkkale Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (SEM), Kırıkkale Üniversitesi Uzaktan Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi (KUZEM), Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi (TÖMER) dışındaki diğer merkezler, rektörlüğe bağlı bölümler, iç denetim birimi, araştırma ve uygulama hastaneleri (sağlık hizmeti verdikleri için), Kırıkkale Üniversitesi Bilimsel ve Teknolojik Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi (KÜBTUAM) (TS EN ISO 17025 ile akredite olduğu için), yemek, barınma ve ulaşım hizmetleri tedarikçileri (satın alma yoluyla gerçekleştirildiği için) kapsam dışında bırakılmıştır.

**2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR**

Kırıkkale Üniversitesi Kalite El Kitabının hazırlanmasında ve Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında; TS EN ISO 9001 Standardı ve konu ile ilgili Türk Standartları, ilgili kanunlar ve yönetmelikler referans alınmıştır.

**3. TERİMLER VE TARİFLER**

Kalite El Kitabı "TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Esaslar, terimler ve tarifler" standardında verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

**4. KURULUŞUN BAĞLAM****4.1. Kuruluş ve bağlamının anlaşılması**

Kırıkkale Üniversitesi, kapsamda belirtilen ana faaliyetler ve stratejik yönü ile ilgili olan kalite yönetim sisteminde belirlenen hedef ve proseslerin, izlenmesi gereken faaliyetlerin sonucunu iç ve dış hususlara bağlı olarak bilgi ve performansa dayalı olarak izleme, ölçme, gözden geçirme ve değerlendirmeye tabi tutmaktadır.

Bu kapsamda, kuruluşun bağlamı belirlenirken, iklim değişikliğinin üniversitenin stratejik hedefleri, faaliyetleri ve hizmet sunumu üzerindeki etkileri de dikkate alınmaktadır. İklim değişikliği; çevresel, yasal, ekonomik ve toplumsal boyutlarıyla önemli bir dış husus olarak değerlendirilmekte ve kalite yönetim sistemi kapsamında risk ve fırsat yaklaşımı ile ele alınmaktadır.

**a-) Dış hususlar:**

-2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu,

-T.C. Bakanlıkları ve YÖK tarafından hizmet alanlarını ilgilendiren faaliyetler konusunda çıkartılan kanun ve yönetmelikler,

-Mevcut, mezun ve potansiyel öğrenciler ile aileleri,

-Teknolojik, kültürel, sosyal, hukuki ve ekonomik çevrelerden; sanayi ve teknoloji, sivil toplum ve meslek kuruluşları, örgün ve yaygın eğitim-öğretim kurumları, üniversiteler, Ar-Ge merkezleri, diğer kamu kurumları, kalkınma ajansları, üyesi olunan birlikler (ulusal, uluslararası, bölgesel ve yerel) ve hizmet alanların beklenti ile ihtiyaçlarından kaynaklanan hususlar (KEK 9. ve 10. Madde),

**✓ İklim değişikliğine bağlı dış hususlar:**

-Aşırı hava olayları (kuraklık, sıcaklık artışı, ani yağışlar vb.) nedeniyle eğitim-öğretim faaliyetlerinde ve fiziki altyapıda oluşabilecek riskler,

-Enerji kaynaklarının sürdürülebilir kullanımı, enerji maliyetleri ve karbon emisyonlarına yönelik ulusal ve uluslararası düzenlemeler,

-Sürdürülebilirlik, çevre koruma ve iklim değişikliği ile ilgili yasal mevzuat ve politika değişiklikleri,

-Paydaşların çevresel sürdürülebilirlik ve iklim duyarlılığı konularındaki artan beklentileri,

-Tarım, çevre, mühendislik ve diğer disiplinlerde yürütülen akademik faaliyetlerin iklim değişikliğinden etkilenmesi ve bu alandaki araştırma ihtiyaçlarının artması.

**b-) İç hususlar:**

Üniversitenin kurumsal değerleri (prosesler, prosedürler, yönetmelikler, yönergeler, usul ve esaslar, talimatlar vb. dokümantasyon yapısı), kültürü, öğrenci ve akademik personel bilimsel ve kültürel faaliyetleri ile kazanımları, fiziki altyapısı ve insan kaynakları,

**✓ İklim değişikliği kapsamında iç hususlar:**

-Üniversitenin sürdürülebilirlik politikaları, çevre yönetimi uygulamaları ve kalite yönetim sistemi entegrasyonu,

-Enerji verimliliği, kaynak kullanımı ve atık yönetimi süreçleri,

|                                                                                  |                                                                                                        |                     |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|
|  | Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239<br><b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | Doküman Kodu        | KKÜ- KEK       |
|                                                                                  |                                                                                                        | Yürürlük Tarihi     | 19.01.2015     |
|                                                                                  |                                                                                                        | Revizyon Tarihi/ No | 04.05.2026/003 |
|                                                                                  |                                                                                                        | Sayfa No            | 5 / 19         |

-Yerleşkelerde çevresel etkilerin azaltılmasına yönelik altyapı ve uygulamalar,  
-Akademik ve idari personelin iklim değişikliği farkındalığı ve bu alandaki yetkinlikleri,  
-İklim değişikliği ile ilgili araştırma, proje ve eğitim faaliyetlerinin kurumsal kapasitesi.  
Kırıkkale Üniversitesi, belirlenen iç ve dış hususları düzenli olarak izlemekte, gözden geçirmekte ve özellikle iklim değişikliğinin kalite yönetim sistemi üzerindeki etkilerini risk ve fırsat temelli yaklaşımla değerlendirerek gerekli iyileştirme faaliyetlerini planlamakta ve uygulamaktadır.

**Referans Dokümanlar:** Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-002  
Dış Kaynaklı Doküman Listesi KYT-LST-003

#### 4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

Kırıkkale Üniversitesi, sunduğu hizmetlerin ilgili mevzuat hükümlerine uygun şekilde ve paydaş beklentilerini karşılayacak düzeyde gerçekleştirilmesini sağlamak amacıyla ilgili tarafları ve bu tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili ihtiyaç ve beklentilerini belirlemekte, izlemekte ve düzenli olarak gözden geçirmektedir. Bu kapsamda;

##### a) İlgili taraflar:

Üniversitenin hizmetlerinden faydalanan özel ve kamu kurum ve kuruluşları, öğrenciler, mezunlar, akademik ve idari personel, iş birlikleri yürütülen sanayi kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve diğer paydaşlardan oluşmaktadır.

##### b) İlgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartları:

İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri; eğitim-öğretim kalitesi, araştırma faaliyetlerinin etkinliği, toplumsal katkı, mevzuata uygunluk, şeffaflık, erişilebilirlik ve sürdürülebilirlik gibi unsurları kapsamaktadır.

Üniversite, ilgili taraflara ilişkin bilgileri ve bu tarafların şartlarını sistematik olarak izlemekte ve gözden geçirmektedir. Bu kapsamda kullanılan yöntemler, (KKÜ-KEK 9.1.2) Müşteri Memnuniyeti maddesinde tanımlanmıştır. Paydaş ihtiyaç ve beklentileri; Kalite Komisyonu tarafından periyodik olarak değerlendirilmekte, ayrıca stratejik plan hazırlık süreçlerinde gerçekleştirilen durum analizi çalışmaları, paydaş toplantıları ve çeşitli veri toplama yöntemleri aracılığıyla belirlenmekte ve karar alma ile sürekli iyileştirme süreçlerine yansıtılmaktadır.

Beklentiler; iç ve dış paydaşlara yönelik memnuniyet anketleri, dilek-öneri ve şikâyet mekanizmaları aracılığıyla toplanmakta, elde edilen veriler analiz edilerek iyileştirme faaliyetlerine temel teşkil etmektedir. Sürekli iyileştirme, kalite yönetim sisteminin temel ilkesi olarak benimsenmiştir. Başta YÖK olmak üzere ilgili kamu kurumlarının mevzuat değişiklikleri düzenli olarak takip edilmekte ve süreçlere entegre edilmektedir.

Bu çerçevede, iklim değişikliği ile ilgili ihtiyaç ve beklentiler de ilgili tarafların şartları arasında değerlendirilmektedir. Özellikle;

- Paydaşların sürdürülebilirlik, çevre koruma ve iklim değişikliği ile mücadele konularındaki artan beklentileri,
- Enerji verimliliği, doğal kaynakların etkin kullanımı ve karbon ayak izinin azaltılmasına yönelik talepler,
- Çevre dostu kampüs uygulamaları ve sürdürülebilir yerleşke yönetimi beklentileri,
- Eğitim müfredatında ve araştırma faaliyetlerinde iklim değişikliği ve sürdürülebilirlik konularına yer verilmesi gerekliliği dikkate alınmaktadır.

İklim değişikliği ile ilgili hususlar, güncel stratejik plan içerisinde yer almakta olup, bu doğrultuda belirlenen hedefler ve performans göstergeleri aracılığıyla izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Üniversite, ilgili tarafların iklim değişikliği konusundaki beklentilerini karşılamak amacıyla kalite yönetim sistemi kapsamında gerekli planlama, uygulama ve iyileştirme faaliyetlerini yürütmeyi taahhüt eder.

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>REKTÖR |
|                                  |                     |

|                                                                                  |                                                                                                        |                     |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
|  | Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239<br><b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | Doküman Kodu        | <b>KKÜ- KEK</b>       |
|                                                                                  |                                                                                                        | Yürürlük Tarihi     | <b>19.01.2015</b>     |
|                                                                                  |                                                                                                        | Revizyon Tarihi/ No | <b>04.05.2026/003</b> |
|                                                                                  |                                                                                                        | Sayfa No            | <b>6 / 19</b>         |

#### 4.3. Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi

Kalite Yönetim Sistemi, aşağıdaki faaliyetleri kapsamaktadır;

1. Eğitim ve Öğretim Faaliyetleri
2. Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri
3. Toplumsal Katkı Faaliyetleri

Bu kapsam belirlenirken;

- a) İç ve dış hususlar, (KKÜ-KEK Madde 4.1.'de açıklanmıştır.)  
b) Atıf yapılan ilgili tarafların şartları (KKÜ-KEK Madde 4.2.'de açıklanmıştır.) dikkate alınmıştır.

#### KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMINDA UYGULANABİLİR OLMAYAN MADDELER VE GEREKÇELERİ

**“7.1.5.2. Ölçüm izlenebilirliği”** maddesi, öğrenci uygulama laboratuvarında kullanılan cihazlar için herhangi bir kalibrasyon zorunluluğu olmadığından bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

Yemek, barınma ve ulaşım hizmetleri hizmet satın alma yoluyla gerçekleştirildiği için TS EN ISO 9001 kapsamı dışında bırakılmıştır. Hizmetin kalitesi ve memnuniyet gibi gerekli kontroller sözleşme şartlarında belirtildiği şekilde üniversite tarafından yapılmaktadır.

**“8.3. Ürün ve hizmetlerin tasarım ve geliştirilmesi”** maddesi, birimlerde gerçekleştirilen iş ve işlemlerde tasarım ve geliştirme faaliyeti olmaması nedeniyle kapsam dışında bırakılmıştır.

#### 4.4. Kalite yönetim sistemi ve prosesleri

**4.4.1.** Kırıkkale Üniversitesi; standardın öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemi oluşturmuş, dokümanite ederek uygulamakta, sürdürülebilirliğini sağlamak ve sürekli iyileştirmektedir. Bu faaliyetler kapsam maddesinde (Madde 4.3) belirtilen uygulamalarda açıklanmıştır.

- a) İstenen girdiler ile beklenen çıktılar hazırlanan proseslerde belirtilmiştir.  
b) Proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimi aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.  
c) Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemler (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) hazırlanan proseslerde belirtilerek Proses/Hizmet/Faaliyet İzleme Formları (KKÜ-FRM-009) aracılığı ile izlenip, veri analizi yöntemleri ile değerlendirilip uygulanmaktadır.  
d) İhtiyaç duyulan kaynaklar hazırlanan proseslerde belirtilmiştir.  
e) Yetki ve sorumluluklar hazırlanan proseslerde ve görev tanımlarında belirtilmiştir.  
f) Madde 6.1.'in şartlarına göre belirlenmiş risk ve fırsatlar hazırlanan Risk Eylem Planında (KYT-PLN-06) bertaraf edilerek Ortaya Çıkan Riskler Listesine (KYT-LST-10) kaydedilir.  
g) Proses/Faaliyet İzleme Planı aracılığı ile izlenip, veri analizi yöntemleri ile değerlendirilip uygulanmaktadır. İstenen sonuçlara ulaşmasını güvence altına almak için herhangi bir değişiklik ihtiyacı olduğunda plan ve hedefler revize edilip ilgili personel bu durumdan haberdar edilerek faaliyetler gerçekleştirilmektedir.  
h) Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantıları ve veri analizleri sonucunda prosesler ve kalite yönetim sistemi sürekli iyileştirilmektedir.

**4.4.2.** Proseslerin işletimini desteklemek için dokümanite edilmiş bilginin sürekliliği sağlanmaktadır. Proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için ilgili kayıtlar tutulmaktadır.

**Referans Dokümanlar:** Proses/Faaliyet Planlaması KYT-PLN-05  
Risk Eylem Planı KYT-PLN-06  
Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>REKTÖR |
|                                  |                     |



Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239

**KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu

KKÜ- KEK

Yürürlük Tarihi

19.01.2015

Revizyon Tarihi/ No

04.05.2026/003

Sayfa No

7 / 19

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSES ETKİLEŞİMLERİ**

| ETKİLEYEN PROSES |                |                                             | ETKİLENEN PROSES NO | ETKİLEŞİM                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------|----------------|---------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NO               | KODU           | ADI                                         |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                | SAT-PRS-01     | Satın Alma Prosesi                          | 2-3-4-5-6-7         | Tüm satın alma taleplerinde bütün prosesler etkileşim halindedir.                                                                                                                                                                                                             |
| 2                | EĞT-PRS-02     | Eğitim Prosesi                              | 1-3-5-6-7           | 1 ile satın alma taleplerinde<br>3 ile tez faaliyetlerinde<br>5 ile proje faaliyetlerinde<br>6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında<br>7 ile müşteri memnuniyeti kapsamında etkileşim halindedir.                                                                     |
| 3                | LÜS-PRS-03     | Lisansüstü Eğitim Prosesi                   | 1-2-5-6-7           | 1 ile satın alma taleplerinde<br>2 ile eğitim aşamalarında,<br>5 ile proje faaliyetlerinde<br>6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında<br>7 ile müşteri memnuniyeti kapsamında etkileşim halindedir.                                                                    |
| 4                | SEM-PRS-04     | Sürekli Eğitim Prosesi                      | 1-6-7               | 1 ile satın alma taleplerinde<br>6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında<br>7 ile müşteri memnuniyeti kapsamında etkileşim halindedir.                                                                                                                                 |
| 5                | BAP-PRS-05     | Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi        | 1-2-3-7             | 1 ile satın alma taleplerinde,<br>2 ile eğitim aşamalarında,<br>3 ile lisansüstü eğitim aşamalarında<br>7 ile müşteri memnuniyeti kapsamında etkileşim halindedir.                                                                                                            |
| 6                | UEM-PRS-06     | Uzaktan Eğitim Prosesi                      | 1-2-4-7             | 1 ile satın alma taleplerinde<br>2 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında<br>4 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında<br>7 ile müşteri memnuniyeti kapsamında etkileşim halindedir.                                                                               |
| 7                | KKÜ-MÜM-PRS-01 | Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Prosesi | 1-2-3-4-5-6         | 1 ile satın alma taleplerinde,<br>2 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında,<br>3 ile eğitim aşamalarında,<br>4 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında,<br>5 ile proje faaliyetlerinde<br>6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında,<br>etkileşim halindedir. |

Hazırlayan  
Yönetim TemsilcisiOnaylayan  
REKTÖR

|                                                                                  |                                                                                                        |                     |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|
|  | Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239<br><b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | Doküman Kodu        | KKÜ- KKK       |
|                                                                                  |                                                                                                        | Yürürlük Tarihi     | 19.01.2015     |
|                                                                                  |                                                                                                        | Revizyon Tarihi/ No | 04.05.2026/003 |
|                                                                                  |                                                                                                        | Sayfa No            | 8 / 19         |
|                                                                                  |                                                                                                        |                     |                |

## 5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU (LİDERLİK)

### 5.1. Üst Yönetimin Taahhüdü

#### 5.1.1. Genel

Üst yönetim, tanımlanan kalite yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerini ve liderlik sorumluluğunu yerine getirmek için aşağıda belirtilen faaliyetleri gerçekleştirmekte ve bunları kayıt altına almaktadır.

Kırıkkale Üniversitesi Üst Yönetimi,

- KYS'nin etkinliğini, proses ve faaliyetlerin sonuçlarını YGG toplantılarında değerlendirmektedir.
- Kalite politikası ve hedeflerini oluşturmuş, bunların şartları ve kapsamı ile uyumluluğunu güvence altına almıştır.
- KYS'nin şartlarını, hazırlamış iş odaklı prosesler ile entegre olduğunu güvence altına almıştır.
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmek için bilgilendirme eğitimleri veya toplantıları düzenlemekte ve bunların kullanımını teşvik etmektedir.
- KYS için gerekli kaynakların varlığını güvence altına almaktadır.
- Etkin kalite yönetimi ve KYS'nin şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılmasını eğitimler, proses izleme faaliyetleri ve iç tetkikler ile sağlamaktadır.
- KYS'nin amaçlanan çıktılarının elde edilmesini proses izleme ve veri değerlendirme yöntemleriyle güvence altına almaktadır.
- KYS'nin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini sağlamaktadır.
- İyileştirmenin teşvik edilmesini eğitimler ve ödüllendirme yöntemleriyle sağlamaktadır.
- Diğer yönetim sorumlularının kendi sorumluluk alanlarındaki uygulamalarını desteklemektedir.

#### 5.1.2. Müşteri odaklılık

Üst yönetim, müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak, müşterilerin isteklerinin değerlendirilmesini ve yerine getirilmesini mevzuatlar doğrultusunda 8.2.1. Müşteri ile iletişim, 8.5.3. Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet ve 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti maddelerinde açıkladığı gibi sağlamaktadır.

## 5.2. Politika

### 5.2.1. Kalite politikasının oluşturulması

Üst yönetim tarafından, çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet etmesi ve kurum kültürünü oluşturmak amacıyla TS EN ISO 9001 şartlarına uygun olarak **Kırıkkale Üniversitesi Kalite Politikası** oluşturulmuştur.

**Kalite Politikamız,**

**KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ olarak,**

Kalite güvencesini garanti altına alarak sürekli iyileştiren bir anlayışla; Bedensel, zihinsel, ahlaki ve sosyal/duygusal bütünlüğe mesleki bilgi, beceri ve yetkinliğe sahip; kültürel değerlerine duyarlı; çevresel farkındalığı olan; iş sağlığı ve güvenliğini önemseyen bireyler yetiştirmeyi, değişen dünyaya uyum sağlayabilecek, toplumsal ihtiyaçlar ile sorunlara yönelik bilimsel, kültürel, sanatsal çalışmalar ve araştırmalar yapmayı; yenilikçi bilgi ve teknoloji üretmeyi, hayat boyu öğrenme kapsamında kurumsal faaliyetleri toplumsal katkı süreçleriyle bütünleştirerek sürdürülebilirliği sağlamayı, hukuki dayanaklar çerçevesinde paydaş beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak iletişim ve etkileşimi güçlendirmeyi ve kendini yenileyen dinamik bir hizmet anlayışını hedeflemektedir.

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>REKTÖR |
|----------------------------------|---------------------|

|                                                                                  |                                                                                                        |                     |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
|  | Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239<br><b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | Doküman Kodu        | <b>KKÜ- KEK</b>       |
|                                                                                  |                                                                                                        | Yürürlük Tarihi     | <b>19.01.2015</b>     |
|                                                                                  |                                                                                                        | Revizyon Tarihi/ No | <b>04.05.2026/003</b> |
|                                                                                  |                                                                                                        | Sayfa No            | <b>9 / 19</b>         |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

### 5.2.2. Kalite politikasının duyurulması

Kalite politikası:

- Kalite El Kitabında dokümanite edilerek güncelliği sağlanmaktadır.
- İç yazışmalarla, hizmet içi eğitimlerle ve e-posta ile duyurulmaktadır, iç tetkiklerde anlaşılır olması sağlanmaktadır.
- İlgili tarafların erişimi için web sitesi, dijital pano ve basılı şekilde yayınlanmaktadır.

### 5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

Üniversite; faaliyetlerini belirlemek amacıyla organizasyon şeması oluşturmuş ve organizasyon içerisinde kaliteyi etkileyen işleri yürüten personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini ve birbirleri ile olan ilişkilerini, referans dokümanlar çerçevesinde, referans dokümanlarda olmayan görev, yetki ve sorumluluklar için ise görev tanımlarını dokümanite ederek tüm personele duyurmaktadır.

Üst yönetim, aşağıdaki konuları içeren yetki ve sorumluluklara sahip olan bir kalite yönetim temsilcisi atamıştır:

- Kalite Yönetim Sistemi şartlarını, gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak,
- KYS'nin performansı, iyileştirilmesi (bk. Madde 10.1) ve fırsatlar ile ilgili Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı (KKÜ-FRM-050) ve Sistem Performans Raporuyla (KKÜ-FRM-051) üst yönetime rapor sunmak,
- Tüm personelin müşteri odaklılığının bilincinde olmalarını sağlamak,
- Kalite yönetim sistemindeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünü güvence altına almak,
- Kalite Güvence ve Akreditasyon Yönergesinde belirtilen diğer görevler.

Üst yönetim, ilgili görevler için belirlediği yetki ve sorumlulukları üniversite içerisinde yazışmalar veya elektronik ortamda duyurarak güvence altına almıştır.

**Referans Dokümanlar:** 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, 124 Sayılı KHK, YÖK Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği, Kırıkkale Üniversitesi Kalite Güvence ve Akreditasyon Yönergesi, Görev Tanımları.

## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

**6.1.1.** Kalite yönetim sistemi planlanırken, Madde 4.1'de atıf yapılan dış ve iç hususlar, Madde 4.2'de atıf yapılan ilgili tarafların şartları ve aşağıdaki konular dikkate alınarak olası risk ve fırsatlar belirlenip, Risk Eylem Planı ile değerlendirilmektedir.

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek,
- İstenen etkileri geliştirmek,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- Sürekli iyileşmeyi sağlamak.

**Referans Dokümanlar:** Kalite Yönetim Sistemi Planı KYT-PLN-02  
Risk Eylem Planı KYT-PLN-06

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>REKTÖR |
|----------------------------------|---------------------|

|                                                                                  |                                                                                                        |                     |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
|  | Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239<br><b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | Doküman Kodu        | <b>KKÜ- KEK</b>       |
|                                                                                  |                                                                                                        | Yürürlük Tarihi     | <b>19.01.2015</b>     |
|                                                                                  |                                                                                                        | Revizyon Tarihi/ No | <b>04.05.2026/003</b> |
|                                                                                  |                                                                                                        | Sayfa No            | <b>10 / 19</b>        |

#### 6.1.2. Üniversitede;

- 1) Yürütülen faaliyetler kalite yönetim sistemi kapsamında oluşturulan prosesler içerisinde belirlenen performans hedeflerine entegre edilerek sapmalar izlenmektedir,
- 2) Bu faaliyetlerin etkililiğini proses/faaliyet sorumluları her ay yapmış oldukları işlemleri Proses/Hizmet/Faaliyet İzleme Formu (KKÜ-FRM-009) ile gelecek ayın ilk haftasında kalite yönetim temsilcisine iletir. Proses/Faaliyet sonuçlarına ulaşmak için yöntemler, performans göstergeleri ve kontrol ile ilgili başlıklar Proses/Faaliyet Planında (KYT-PLN-05) belirtilmektedir.

Proseslerin bu performanslarına ulaşabilme durumları YGG toplantılarında değerlendirilir ve kayıt altına alınır. Bertaraf edilen riskler, Ortaya Çıkan Riskler Listesine (KYT-LST-10) kayıt edilerek belirlenen sonraki hedeflerle birlikte değerlendirilir.

**Referans Dokümanlar:** Proses/Faaliyet Planlaması KYT-PLN-05  
Risk Eylem Planı KYT-PLN-06

#### 6.2. Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama

**6.2.1.** Üst yönetim, kalite hedeflerini her yılın ilk YGG toplantısında kalite politikası ile uyumlu olarak belirler. Kalite Hedefleri Formu (KKÜ-FRM-005) iletişim yöntemleriyle (KKÜ-KEK 7.4) duyurulur. YGG toplantısında önceki dönemin hedefleri, hedeflerin ulaşılma durumu değerlendirilir ve bir sonraki dönemin hedefleri belirlenir. Ölçülebilir, kalite politikası ile tutarlı bir şekilde belirlenen hedefler takip edilerek, ihtiyaç durumunda güncellenir.

**Referans Dokümanlar:** Hedef Eylem Planı KYT-PLN-01

**6.2.2.** Kalite hedeflerine ulaşmak için, ne yapılacağı, hangi kaynakların gerekeceği, kimin sorumlu olacağı, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçların nasıl değerlendirileceği gibi konular Hedef Eylem Planında (KYT-PLN-01) belirlenmektedir.

**Referans Dokümanlar:** Hedef Eylem Planı KYT-PLN-01

#### 6.3. Değişikliklerin planlanması

Madde 4.4'deki şartları yerine getirmek için değişiklik ihtiyacı durumunda amaç, potansiyel sonuçlar, KYS'nin bütünlüğü, kaynakların varlığı, yetki ve sorumluluklar dikkate alınarak gerekli değişiklik planlamaları yapılır. Kalite Yönetim Sistemi Planı KYT-PLN-02 revize edilerek iletişim kanallarıyla ilgili birimlere duyurulur.

**Referans Dokümanlar:** Kalite Yönetim Sistemi Planı KYT-PLN-02

### 7. DESTEK

#### 7.1. Kaynaklar

##### 7.1.1. Genel

KYS'nin uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynaklar tespit edilir. Mevcut iç kaynakların (Personel, Altyapı, Çalışma Ortamı) yetenekleri ve kısıtları belirlenir. İhtiyaç durumunda dış kaynaklardan destek alınır.

##### 7.1.2. Kişiler

Üniversite proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personelin atamasını, yetki ve sorumluluklarını aşağıdaki referans dokümanlar ve görev tanımlarıyla belirler. Dışardan insan kaynağının tedarik edilmesini ise hizmet alım şartnameleri çerçevesinde yerine getirmektedir.

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
REKTÖR

|                                                                                  |                                                                                                        |                     |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|
|  | Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239<br><b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | Doküman Kodu        | KKÜ- KEK       |
|                                                                                  |                                                                                                        | Yürürlük Tarihi     | 19.01.2015     |
|                                                                                  |                                                                                                        | Revizyon Tarihi/ No | 04.05.2026/003 |
|                                                                                  |                                                                                                        | Sayfa No            | 11 / 19        |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

**Referans Dokümanlar:** 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, 124 Sayılı KHK, Yükseköğretim Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği, Kırıkkale Üniversitesi Kalite Güvence ve Akreditasyon Yönergesi, Görev Tanımları.

### 7.1.3. Altyapı

Hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapı belirlenir. Alt yapı; binalar, derslikler, atölyeler, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler, makina ve teçhizat, destek hizmetleri (bakım onarım gibi faaliyetler ortaya çıktığında hizmet satın alma olarak yaptırılır), taşıma kaynakları, bilgi ve iletişim teknolojisini (yazılım ve donanım) kapsar.

**Referans Dokümanlar:** Yıllık Bakım Planlaması KYT-PLN-04

### 7.1.4. Proseslerin işletimi için ortam

Hizmet şartlarına uygunluğun sağlanarak devam ettirilmesine yönelik olarak, tüm personele sosyal, psikolojik ve fiziksel olarak uygun çalışma ortamı sunulmaktadır. İhtiyaçlara, günün şartlarına ve mevzuata göre iyileştirmeler sağlanmaktadır. Yürürlükteki mevzuat şartları çerçevesinde klima, yangın ve asansör kontrolleri yapılmaktadır. Çalışma koşullarına göre iş sağlığı ve güvenliği kapsamında çalışanlara eğitim ve kişisel koruyucu donanım verilmektedir.

### 7.1.5. İzleme ve ölçme kaynakları

#### 7.1.5.1. Genel

Ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçmeyi proses/faaliyetler için hazırlanan dokümanlarda belirlenmiştir. Proses/faaliyetler için belirlenen hedef ve riskleri etkileyen personel ve faaliyet sonuçları kayıt altına alınarak muhafaza edilmekte ve değerlendirilmektedir.

Sağlanan kaynaklarla ilgili aşağıdakiler güvence altına alınmaktadır:

- a) Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygunluğu,
- b) Belirlenen amaçlara sürekli uygunluğu.

**Referans Dokümanlar:** Proses/Faaliyet Planlaması KYT-PLN-05  
Risk Eylem Planı KYT-PLN-06  
Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02

#### 7.1.5.2. Ölçüm izlenebilirliği

Öğrenci uygulama laboratuvarlarında kullanılan cihazlar için herhangi bir kalibrasyon zorunluluğu olmadığından ve Kırıkkale Üniversitesi Bilimsel ve Teknolojik Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi TS EN ISO 17025 Standardından akredite olması sebebiyle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

### 7.1.6. Kurumsal bilgi

Hazırlanan proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğu için ihtiyaç duyulan bilgi ve dokümantasyon Kalite El Kitabı, Prosesler, Prosedürler, Talimatlar, Dış Kaynaklı Dokümanlar ve Ortaya Çıkan Riskler Listesi ile belirlenmiştir. Bu bilgi ve dokümanların elektronik ortamda ulaşılabilir, çoğaltılabilir ve sürdürülebilir olması sağlanmaktadır.

Üniversite, değişiklik durumunda ve talepler alındığı zaman, mevcut bilgi (iç ve dış kaynaklar) birikimini değerlendirerek, ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi sağlar. Güncellemeleri yaptıktan sonra ilgili tarafların kullanımına elektronik ortamda sunar.

- a) İç kaynaklar: Yönetmelik ve yönergeler, fikri mülkiyet hakları, projeler, tecrübeler, kurumsal hafıza, kayıt altına alınmamış bilgi, iyileştirme sonuçları,

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>REKTÖR |
|----------------------------------|---------------------|

|                                                                                  |                                                                                                        |                     |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|
|  | Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239<br><b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | Doküman Kodu        | KKÜ- KEK       |
|                                                                                  |                                                                                                        | Yürürlük Tarihi     | 19.01.2015     |
|                                                                                  |                                                                                                        | Revizyon Tarihi/ No | 04.05.2026/003 |
|                                                                                  |                                                                                                        | Sayfa No            | 12 / 19        |

b) Dış kaynaklar: Standartlar, mevzuat, sosyal, kültürel ve bilimsel çevreler, konferanslar, dış paydaşlardan toplanan bilgi.

## 7.2. Yeterlilik

Yürütülen faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip personel tarafından yapılmasını güvence altına almak için, çalışanların eğitim ihtiyaçları Kırıkkale Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi çerçevesinde takip edilerek değerlendirilmektedir. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, kongre, konferans ve üniversite dışı alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz.

Eğitim ihtiyaçları periyodik olarak gözden geçirilir ve yıllık eğitim planı oluşturulur. Eğitim çalışmaları Yıllık Eğitim Planı (KYT-PLN-03) şeklinde her yılın Haziran ayında hazırlanır. Onaylandıktan sonra eğitimlerin başlamasından bir ay önce tüm birimlere duyurulur.

Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitim değerlendirme formu doldurularak, yıllık eğitim planında belirlenen Eğitim Sorumlusu; eğitimin etkinliğini izler ve ilgili formları Personel Daire Başkanlığına teslim eder.

Personelin adaptasyonu (yeni atanan personel, görev değişikliği yapan personel), Hizmet İçi Eğitimlerle desteklenerek oryantasyon yapılır. Yıllık planlama dışında ihtiyaç duyulan eğitimler düzenlenir ve bu durum süreklilik teşkil eder.

Eğitim faaliyetleri Eğitim Katılım Formu (PDB-FRM-001), Eğitim Değerlendirme Formu (PDB-FRM-002), Eğitim Sicil Kartı (PDB-FRM-003), Personel Oryantasyon Eğitim Kartı (PDB-FRM-004) Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (KYT-PRD-002) göre muhafaza edilir.

**Referans Dokümanlar:** 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 2547 sayılı YÖK Kanunu, 2914 sayılı YÖK Personel Kanunu, 124 Sayılı KHK, YÖK Personelin Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği, KKÜ Öğretim Üyeliğine Yükseltilme ve Atanma Kriterleri, Görev Tanımları ve Kırıkkale Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi, Yıllık Eğitim Planı KYT-PLN-003

## 7.3. Farkındalık

Kalite politikası, kalite hedefleri, misyon, vizyon, iyileştirilmiş performansın faydaları, KYS'nin etkinliğine katkıları ve şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak gibi konularda çalışanların bilgilendirilmeleri hizmet içi eğitimlerle, iletişim metotlarıyla (madde 7.4), hazırlanan dokümantasyon ve yazışmalar ile farkında olmaları sağlanmaktadır. Çalışanların farkındalığı iç tetkiklerde tespit edilmektedir.

## 7.4. İletişim

Etkili iletişim, kalite yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınarak gerçekleştirilmektedir. İletişimin kiminle, ne zaman, kim tarafından, ne şekilde yapılacağı belirlenerek iletişim için kullanılan yöntemler aşağıda belirtilmiştir.

- İç yazışmalar
- İlan ve dijital panolar
- Toplantılar, brifing ve seminerler
- Telefon, telsiz ve faks
- Yüz yüze ve çevrim içi toplantılar
- Web Sitesi
- Kurumsal sosyal medya

**Referans Dokümanlar:** Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>REKTÖR |
|----------------------------------|---------------------|

|                                                                                  |                                                                                                        |                     |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
|  | Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239<br><b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | Doküman Kodu        | <b>KKÜ- KEK</b>       |
|                                                                                  |                                                                                                        | Yürürlük Tarihi     | <b>19.01.2015</b>     |
|                                                                                  |                                                                                                        | Revizyon Tarihi/ No | <b>04.05.2026/003</b> |
|                                                                                  |                                                                                                        | Sayfa No            | <b>13 / 19</b>        |

## 7.5. Dokümanite edilmiş bilgi

### 7.5.1. Genel

Üniversite; TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde dokümanite edilmiş bilgileri kullanır. Bu bilgiler aşağıdaki hususlar dikkate alınarak güvence altına alınmaktadır.

### 7.5.2. Oluşturma ve güncelleme

- Tanımlama ve açıklama (adı, kodu, tarihi, referans numarası)
- Format (dil, yazılım sürümü, grafikler) ve ortam (basılı ve elektronik)
- Uygunluk ve yeterlik için gözden geçirme ve onay

### 7.5.3. Dokümanite edilmiş bilgilerin kontrolü

- İhtiyaç halinde kullanım için hazır ve uygun olması
- Yeterli düzeyde korunması
- Dağıtım, erişim ve kullanım
- Okunabilirliğinin korunması dâhil, depolama ve koruma
- Değişikliklerin kontrolü
- Muhafaza ve elden çıkarma

7.5.2. ve 7.5.3. maddeleri gereği uygulamadaki tüm dokümanların hazırlığı, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılma işlemlerinin yürütülmesi için Dokümanların Kontrolü Prosedürü (KYT-PRD-001) hazırlanarak bu prosedüre uygun şekilde çalışılmaktadır. Dokümanite bilgiler sonucunda elde edilen kayıtlar Kırıkkale Üniversitesi Arşiv Yönergesi ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KYT-PRD-002) gereğince arşivleme, koruma ve elden çıkarmalar ile ilgili olarak referans dokümanlarda belirtilen şartlar uygulanır.

**Referans Dokümanlar:** Kırıkkale Üniversitesi Arşiv Yönergesi

Dokümanların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-001

Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-002

## 8. ÜRÜN VE HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

### 8.1. Ürün ve hizmet planlaması ve kontrol

Hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli prosesler, risk ve fırsatlar plânlanarak geliştirilmektedir. Plânlama, kalite yönetim sisteminin diğer proseslerinin şartları ile uyumlu olmalıdır. Referans dokümanlarda verilen planlamalarda;

- Ürün ve hizmetler için şartlar belirlenmiştir,
  - Prosesler,
  - Ürün ve hizmet kabulü.
- Ürün ve hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynaklar, proses/faaliyetlerde belirlenmiştir,
- Prosesler belirlenen kriterlere göre kontrol edilmektedir,
- Proseslerin planlanan şekilde işletildiğini güvence altına almak ve ürün ve hizmetlerin şartlarına uygunluğunu göstermek için dokümanite edilmiş prosesler/faaliyetlerde belirlenen kontrol noktalarında kayıtlar tutulmaktadır.

Bu faaliyetlerin etkinliğini proses/faaliyet sorumluları yapmış oldukları proses/faaliyet işlemleri ile ilgili faaliyetleri Proses/Hizmet/Faaliyet İzleme Formu (KKÜ-FRM-009) ile her ayın ilk haftasında geçmiş ayın faaliyetlerini Kalite Yönetim Temsilcisine iletir. Proses/faaliyet performanslarına ulaşmak için yöntemler, performans ve kontrol ile ilgili başlıklar Proses/Faaliyet Planında (KYT-PLN-05) belirlenmiştir. Proseslerin bu performanslarına ulaşabilme durumları YGG toplantılarında değerlendirilir ve toplantı tutanakları ile kayıt altına alınır.

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
REKTÖR

|                                                                                  |                                                                                                        |                     |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
|  | Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239<br><b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | Doküman Kodu        | <b>KKÜ- KEK</b>       |
|                                                                                  |                                                                                                        | Yürürlük Tarihi     | <b>19.01.2015</b>     |
|                                                                                  |                                                                                                        | Revizyon Tarihi/ No | <b>04.05.2026/003</b> |
|                                                                                  |                                                                                                        | Sayfa No            | <b>14 / 19</b>        |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Bertaraf edilen Riskler, Ortaya Çıkan Riskler Listesine (KYT-LST-010) kayıt edilerek gelecek hedeflerde değerlendirilir ve aşağıda referans verilen dokümanlar çerçevesinde planlanarak uygulanır.

**Referans Dokümanlar:** Proses/Faaliyet Planlaması KYT-PLN-05  
Risk Eylem Planı KYT-PLN-06  
Hedef Eylem Planı KYT-PLN-01  
Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02

## 8.2. Ürün ve hizmetler için şartlar

### 8.2.1. Müşteri ile iletişim

Üniversite, hizmet alanlar ile iletişimde aşağıdaki hususları, yapmış olduğu faaliyetlerle yerine getirir.

- a) Hizmetler ile ilgili bilgiler; kayıt esnasındaki kayıt formu/sözleşmelerle ve eğitim-öğretim ile ilgili mevzuat çerçevesinde sağlanır.
- b) Mevzuattaki değişiklikler karşılıklı yazılı/ilan yoluyla iletilir.
- c) Hizmetlerle ilgili hizmet alanlar tarafından yapılan öneri ve şikâyetler yazılı olarak değerlendirilerek hizmet alanlara bu konuda bilgilendirme yapılır.
- d) Hizmet alanlardan alınan mülkiyetin (diploma, kimlik, numune, teminat mektubu vb.) yer değiştirmesi ve kontrolünde herhangi bir uygunsuzluk olursa hizmet alanlar bu konuda yazılı olarak bilgilendirilir
- e) Beklenmedik durumlar için özel şartlar ortaya çıktığında bu durum hizmet alana yazılı olarak bildirilir.

Ayrıca, hizmet alanlarla iletişim için etkin düzenlemeler yapmakta ve uygulamaktadır.

Bunlar;

- Yazışmalar
- Hizmet alanlarla bire bir ya da telefon görüşmesi,
- E-Posta
- KKÜ Web Sitesi
- Hizmet alan Memnuniyeti Anketi
- Kurumsal sosyal medya

**Referans Dokümanlar:** Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02

### 8.2.2. Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi

Verilen hizmetler;

- a) 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, 124 Sayılı KHK, Kanunlar, ulusal ve uluslararası standartlarda, hizmet alanların sözleşme ve şartnamelerinde açıklanmaktadır. Bilgi ve belgelere ilişkin kayıtlarda mevzuat hükümleri çerçevesinde gizlilik prensibine uygun hareket edilmektedir.
- b) Sunulan hizmetler için beyan edilen şartların karşılanabileceği şekilde (diploma, sertifika, proje, yoklama listesi, sınav sonuç listesi, kimlik belgesi vb.) kayıt altına alınmaktadır.

### 8.2.3. Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

**8.2.3.1.** Yürütülen faaliyetler mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Hizmet alanlar tarafından yapılan talepler yazılı veya elektronik ortamda toplanır. Bu talepler mevzuat doğrultusunda gözden geçirilir ve yazılı olarak geri bildirim sağlanır. Uygulanan faaliyetlerle ilgili şartlarda herhangi bir değişiklik olduğunda çalışanlar ve ilgili taraflar iletişim metotları (8.2.1 maddesi) kullanılarak bilgilendirilir.

**8.2.3.2.** Yürütülen faaliyetlerde gözden geçirme sonuçları ile ürün ve hizmetlerde oluşacak yeni şartlar için kayıtlar muhafaza edilmektedir.

**Referans Dokümanlar:** Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>REKTÖR |
|----------------------------------|---------------------|

|                                                                                  |                                                                                                        |                     |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
|  | Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239<br><b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | Doküman Kodu        | <b>KKÜ- KEK</b>       |
|                                                                                  |                                                                                                        | Yürürlük Tarihi     | <b>19.01.2015</b>     |
|                                                                                  |                                                                                                        | Revizyon Tarihi/ No | <b>04.05.2026/003</b> |
|                                                                                  |                                                                                                        | Sayfa No            | <b>15 / 19</b>        |

#### 8.2.4. Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi

Yürütülen hizmetler için şartların değişmesi durumunda, dokümanite edilmiş bilginin revize edildiği ve bu şartların değiştiği ilgili kişilere yazılı veya elektronik ortamda ilan edilerek kayıt altına alınır.

#### 8.3. Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

Gerçekleştirilen tez/proje (araştırma, altyapı) çalışmaları, tasarım ve geliştirme faaliyeti olmaması nedeni ile TS EN ISO 9001 Standardı kapsamı dışında bırakılmıştır.

#### 8.4. Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü

##### 8.4.1. Genel

Ürün ve hizmetlere ilişkin satın almalar mevzuat şartlarına uygun olarak belirlenmektedir. Kamu İhale Kurumu tarafından belirlenen yasaklı firmalar dışında kalan tüm firmalar çalışılabilir tedarikçi sayılmaktadır. Tedarikçilerin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Kamu İhale Kanununda (KİK) belirtildiği şekilde yapılmaktadır.

Satın Alma Prosesinde ve Tedarikçi Değerlendirme Talimatında satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği anlatılmaktadır.

**Referans Dokümanlar :** Kamu İhale Kanunu 4734  
Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu 4735  
Satın Alma Prosesi SAT-PRS-01  
Tedarikçi Değerlendirme Talimatı SAT-TLM-01

##### 8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu

Satın alma bilgileri; ürün, hizmet, prosedürler, prosesler, teçhizatın uygunluğunun onaylanması için şartlar, kullanacak personelin niteliği ve Kalite Yönetim Sistemi koşulları dâhil olmak üzere şartnamelerde belirtilmektedir. Satın alınacak ürün veya hizmetin teknik ve idari bilgileri ile diğer özellikleri (bakım periyotları, personel eğitimi vb.) bu şartnamelerde tanımlanmaktadır. Teknik ve idari şartname gerektirmeyen ürünler için satın alma bilgileri tedarikçilere satın alma sorumlusu tarafından bildirilmektedir.

**Referans Dokümanlar:** Satın Alma Prosesi SAT-PRS-01  
Şartnameler

##### 8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi

Satın alınan ürün veya hizmetin şartları karşılamaının kontrolü için muayene ve kabul komisyonu oluşturulur. Hizmetler, ürünler ve alınan numuneler üzerindeki doğrulamalar şartnameye göre muayene ve kabul komisyonunca yapılır ve tüm kayıtlar muhafaza edilir.

**Referans Dokümanlar:** Satın Alma Prosesi SAT-PRS-01

#### 8.5. Üretim ve hizmetin sunumu

##### 8.5.1. Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü

Ürün ve hizmetler kontrollü şartlar altında (madde 8.1 ve 8.2.1)'e göre planlanır. Proses/Faaliyet Planlaması (KYT-PLN-05) ve bu planlama gerçekleştirilirken aşağıdaki hususlar dikkate alınır:

- Ürün ve hizmet koşulları eğitim-öğretim ile ilgili mevzuat çerçevesinde belirlenmektedir. Bu koşullar dikkate alınarak ürün ve hizmetlerin sunumundaki personelin yeterlilikleri de, ürün ve hizmet koşullarının belirlenmesinde etkilidir.

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
REKTÖR

|                                                                                  |                                                                                                        |                     |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
|  | Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239<br><b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | Doküman Kodu        | <b>KKÜ- KEK</b>       |
|                                                                                  |                                                                                                        | Yürürlük Tarihi     | <b>19.01.2015</b>     |
|                                                                                  |                                                                                                        | Revizyon Tarihi/ No | <b>04.05.2026/003</b> |
|                                                                                  |                                                                                                        | Sayfa No            | <b>16 / 19</b>        |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

- Yürütülen hizmetin özelliklerini açıklayan bilgiler; görev tanımları, talimatlar, prosedürler, prosesler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Ürün ve hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (KYT-PRD-02) göre muhafaza edilmektedir.
- Ürün ve hizmet gerçekleştirme esnasında, KYS'ye doğrudan ya da dolaylı etki eden makine, ekipman, cihaz, izleme ve ölçme aletleri kullanılmadığı için ölçüm izlenebilirliği (KKÜ-KEK 7.1.5.2) kapsam dışı bırakılmıştır (KKÜ-KEK 4.3).
- Ürün ve hizmet gerçekleştirme esnasındaki izleme ve ölçme faaliyetleri; prosesler (Madde 8.1) ve talimatlar ile sağlanmaktadır.
- Proseslerin işletimi için uygun altyapı (Madde 7.1.3) ve çalışma ortamı (Madde 7.1.4) belirlenmiştir.
- Üretim ve hizmetin sunumu için çıktısı doğrulanamayan herhangi bir proses bulunmamaktadır.
- Yapılan izleme ve ölçme sonucunda belirlenen olumsuzlukların personelden kaynaklandığı tespit edilirse iyileştirme için hizmet içi eğitim verilerek tekrar değerlendirme yapılmaktadır.
- Ürün ve hizmet verildikten sonra oluşabilecek hatalar için kök sebeplerine inilerek düzeltici faaliyetler yapılmaktadır.
- Ürün ve hizmetin tamamlanması (serbest bırakılması) diploma, sertifika, katılım belgesi ve sonuç raporları ile gerçekleştirilmektedir. Teslimat sonrası faaliyetlerle ilgili uygulama (KKÜ-KEK-8.5.5) maddesinde açıklanmıştır.

**Referans Dokümanlar:** Standartlar, Sözleşme ve Şartnameler

#### 8.5.2. Tanımlama ve izlenebilirlik

Eğitim-öğretimde hizmet alanlar/öğrenciler, öğrenci numarası, T.C. Kimlik No, Diploma No, ticari unvan ve program adı ile bilimsel araştırma hizmetinde, proje kodu ve numarası ile toplumsal hizmette ise sertifika/katılım belgesi, resmi evrak numarası ile tanımlanmakta ve izlenmektedir. Bu bilgilerin tümü muhafaza edilmektedir.

#### 8.5.3. Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

Ürün ve hizmet faaliyetlerinde tedarikçilerden alınan teminat evrakları, ihalelerde alınan numuneler, eğitime gelen öğrencilerden alınan lise, ön lisans, lisans ve lisansüstü diplomaları (asıl) müşteri mülkü olarak değerlendirilir. Müşteri/hizmet alanların mülkünde herhangi bir kaybolma veya hasar meydana gelirse, bu durum müşteri/hizmet alana yazılı olarak bildirilir.

#### 8.5.4. Muhafaza

Yürütülen hizmetin sonuçları müşteriye ulaşıncaya kadar korunması proseslerde belirtilen kayıtlarla gerçekleştirilmektedir.

Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemleri ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda açıklanmıştır. Faaliyetlerde gerçekleştirilen tüm yazışmalar; Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Yükseköğretim Üst Kuruluşları ve Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı ve Kırıkkale Üniversitesi Arşiv Yönergesi'ne göre yapılmaktadır.

**Referans Dokümanlar:** Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02  
Depolama Talimatı KYT-TLM-02

#### 8.5.5. Ürün ve Hizmet sonrası faaliyetler

Ürün ve hizmetlerin sunumu sonrası faaliyetler;

- Mevzuat şartları; 2547 sayılı YÖK Kanunu, 2914 sayılı YÖK Personel Kanunu çerçevesinde,
- Ürün ve hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçlar; Risk Eylem Planı (KYT-PLN-06) ve düzeltici faaliyetlerle,
- Ürün ve hizmetlerin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrü, proses kontrol sonuçlarıyla,
- Müşteri şartları; mevzuat ve (KKÜ-KEK 9.1.2) müşteri memnuniyeti maddesi çerçevesinde,

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>REKTÖR |
|----------------------------------|---------------------|

|                                                                                  |                                                                                                        |                     |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
|  | Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239<br><b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | Doküman Kodu        | <b>KKÜ- KEK</b>       |
|                                                                                  |                                                                                                        | Yürürlük Tarihi     | <b>19.01.2015</b>     |
|                                                                                  |                                                                                                        | Revizyon Tarihi/ No | <b>04.05.2026/003</b> |
|                                                                                  |                                                                                                        | Sayfa No            | <b>17 / 19</b>        |

e) Müşteri geri bildirimleri; mevzuat ve (KKÜ-KEK 9.1.2) müşteri memnuniyeti maddesi çerçevesinde, değerlendirilerek gerçekleştirilmektedir.

#### 8.5.6. Değişikliklerin kontrolü

Ürün ve hizmetin şartlara uygunluğunu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla üretim ve hizmet sunumu için mevzuattaki sözleşmeler ve şartnamelerdeki değişiklikler gözden geçirilerek kontrol edilmektedir.

Gözden geçirme sonuçları, değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve gözden geçirme sonucu ortaya çıkan herhangi bir faaliyeti tarif eden dokümanla edilmiş bilgi, kayıt altına alınarak, ilgili dokümanlar revize edilmekte ve korunmaktadır.

#### 8.6. Ürün ve hizmetlerin piyasaya sunumu

Ürün ve hizmetin sunumundaki aşamalarda, şartların karşılandığını doğrulamak için planlı düzenlemeler Proses/Faaliyet Planlaması (KYT-PLN-05), Risk Eylem Planı (KYT-PLN-06) yapılmaktadır. Planlanan düzenlemeler başarılı bir şekilde tamamlanmadığında ya da ilgili bir yetkili tarafından uygulanabilir olduğunda müşteri/hizmet alanlar tarafından onaylanmadığı zaman ürün ve hizmetler kontrol altında tutulmaktadır. Kontrol edilen ürün ve hizmetler:

- a) Kabul kriterlerine göre uygunluğun kanıtı,
- b) Sunumu onaylayan kişi/kişiler, izlemeyi Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KYT-PRD-02) ile gerçekleştirmektedir.

**Referans Dokümanlar:** Proses/Faaliyet Planlaması KYT-PLN-05  
Risk Eylem Planı KYT-PLN-06  
Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-03

#### 8.7. Uygun olmayan ürün ve hizmetin kontrolü

**8.7.1.** Uygun olmayan ürün ve hizmet tanımı ve kontrolüne ilişkin usul ve esaslar, Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Prosedüründe (KYT-PRD-03) belirtilmiştir. Prosedürde ilgili sorumluluk ve yetkiler ile uygun olmayan hizmetin değerlendirilmesine ilişkin esaslar açıklanmıştır. Ayrıca faaliyetlerin yerine getirildiğine ilişkin kayıtların tutulması ve muhafaza edilmesi ile ilgili hususlara da prosedürde yer verilmiştir.

**8.7.2.** Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Prosedüründe (KYT-PRD-03); uygunsuzluk, faaliyetler, şartlı kabul, uygunsuzlukla ilgili işleme karar veren yetkili tanımlanmıştır. Tutulan kayıtlar muhafaza edilmektedir.

**Referans Dokümanlar:** Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-03

### 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

#### 9.1. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

##### 9.1.1. Genel

- a) İzleme ve ölçme gerektiren faaliyetler Proses/Faaliyet Planında (KYT-PLN-05),
- b) Geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme yöntemleri veri analiz talimatında,
- c) İzleme ve ölçmenin gerçekleştirilme zamanı, ilgili proseslerde, İzleme ve ölçme sonuçlarının analiz ve değerlendirme zamanı, Risk Eylem Planında (KYT-PLN-06) ve veri analiz talimatında belirlenerek değerlendirme kayıtları muhafaza edilmektedir.

**Referans Dokümanlar:** Veri Analiz Talimatı KYT-TLM-03  
Risk Eylem Planı KYT-PLN-06

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>REKTÖR |
|                                  |                     |

|                                                                                  |                                                          |                     |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------|----------------|
|  | Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239               | Doküman Kodu        | KKÜ- KEK       |
|                                                                                  | <b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | Yürürlük Tarihi     | 19.01.2015     |
|                                                                                  |                                                          | Revizyon Tarihi/ No | 04.05.2026/003 |
|                                                                                  |                                                          | Sayfa No            | 18 / 19        |

### 9.1.2. Müşteri memnuniyeti

Kalite Yönetim Sistemi performans etkinliğini değerlendirme ölçütlerinden biri olan hizmet alanların beklentileri hakkındaki bilgiler ve sonuçlar, Müşteri Memnuniyeti Anketleri, yüz yüze görüşme, Dilek-Öneri-Şikayet-Memnuniyet Formu (KKÜ-FRM-007) ile takip edilmektedir. Müşteri memnuniyeti yılda en az bir kere yapılan anketlerle düzenli olarak ölçülmekte ve izlenmektedir. Elde edilen veriler analiz edilerek şartların karşılanma durumuna göre gerekli tedbirler alınmaktadır.

**Referans Dokümanlar:** Veri Analiz Talimatı KYT-TLM-03  
Müşteri Memnuniyeti Anket Değerlendirme Talimatı KYT-TLM-04  
Dilek-Öneri-Şikayet Değerlendirme Talimatı KYT-TLM-05

### 9.1.3. Analiz ve değerlendirme

Kalite yönetim sisteminin uygunluğu ile etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirmek için veri analizi talimatı düzenlenmiştir. Bu talimatta hedef konulan alanlarda hangi verilerin veri analizinde uygulanacağı açıklanmıştır. Verilerin toplanma ve işlenme şekli ile sonuçların yorumlanarak gerekli tedbirlerin alınması ilgili konular veri analizi tablosunda belirtilmiştir. Veri analizi çalışmaları aşağıdaki yedi başlık altında yürütülür:

- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Müşteri memnuniyet derecesi,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

**Referans Dokümanlar:** Veri Analiz Talimatı KYT-TLM-03

### 9.2. İç tetkik

Kalite yönetim sisteminin, planlanan düzenlemeler ve TS EN ISO 9001 KYS Standardına göre uygunluğu ile etkinliğinin periyodik olarak doğrulanması amacıyla standart şartları doğrultusunda İç Tetkik Prosedürü (KYT-PRD-04) uygulanmaktadır. Öz değerlendirme olarak nitelendirilen kontrol yöntemi yılda en az bir defa yapılmaktadır.

**Referans Dokümanlar:** İç Tetkik Prosedürü KYT-PRD-04

### 9.3. Yönetimin gözden geçirmesi

#### 9.3.1. Genel

YGG toplantıları Rektör başkanlığında senato üyeleri ile birlikte gerçekleştirilir. Üst Yönetim, Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygunluğu, yeterliliği ve etkinliğini, üniversitenin stratejik yönüyle uyumluluğunu yılda en az iki kez (Ocak/Temmuz) YGG toplantılarında değerlendirir. Toplantılar en az üç gün önce Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından katılacaklara, (KKÜ KEK 7.4) İletişim Metotlarından biri aracılığıyla duyurulur. Kalite Yönetim Temsilcisi YGG toplantısından önce üst yönetime Sistem Performans Raporunu (KKÜ-FRM-051) sunar.

KYS kapsamındaki birimlerde üç ayda bir, Birim Gözden Geçirme Toplantısı yapılır. Birim Gözden Geçirme Tutanağı ve Birim Performans Raporu periyodik olarak Kalite Yönetim Temsilcisine gönderilir. Bu raporlar Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında değerlendirilir.

**Referans Dokümanlar:** Sistem Performans Raporu KKÜ-FRM-051  
YGG Tutanağı KKÜ-FRM-050  
Birim Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı KKÜ-FRM-043  
Birim Performans Raporu KKÜ-FRM-044

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>REKTÖR |
|                                  |                     |

|                                                                                  |                                                                                                        |                     |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
|  | Evrak Tarih ve Sayısı: 13.05.2026-E.425239<br><b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | Doküman Kodu        | <b>KKÜ- KEK</b>       |
|                                                                                  |                                                                                                        | Yürürlük Tarihi     | <b>19.01.2015</b>     |
|                                                                                  |                                                                                                        | Revizyon Tarihi/ No | <b>04.05.2026/003</b> |
|                                                                                  |                                                                                                        | Sayfa No            | <b>19 / 19</b>        |

### 9.3.2. Yönetimin gözden geçirmesi girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi aşağıdaki hususlar dikkate alınarak gerçekleştirilir:

- Önceki YGG toplantılarında karar alınan faaliyetlerin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili (madde 4.1.) iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Aşağıdaki konular dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgiler:
  - Müşteri memnuniyeti (KKÜ KEK 9.1.2) ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
  - Kalite hedeflerine ulaşma derecesi,
  - Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
  - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
  - İzleme ve ölçme sonuçları,
  - Tetkik sonuçları,
  - Dış tedarikçilerin performansı.
- Kaynakların durumu,
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri (Madde 6.1.),
- Gerçekleşen risk ve fırsatların sonuçlarının etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar.

### 9.3.3. Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

YGG toplantı sonuçları ve alınan kararlar, kalite yönetim temsilcisi sorumluluğunda Sistem Performans Raporuna (KKÜ-FRM-051) kaydedilir. Toplantı çıktıları; iyileştirme için fırsatları, kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacını ve ihtiyaç duyulan kaynakları içermektedir.

YGG Sistem Performans Raporunda (KKÜ-FRM-051) yer alan bilgiler kayıt altına alınarak muhafaza edilir.

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1. Genel

Kalite yönetim sisteminde, hizmet alanların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla aşağıda sıralanan hususlar için gerekli düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, önemli değişiklik, yeni hizmet faaliyetleri ve organizasyon değişikliği uygulamaları yapılmaktadır:

- Şartları karşılamak için ihtiyaç ve beklentileri belirleyerek ürün ve hizmetleri iyileştirmek,
- Memnuniyeti artırmak için olumsuzlukları ortadan kaldırmak, önlemek veya azaltmak,
- Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak.

### 10.2. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

Mevcut uygunsuzlukların sebeplerini ortadan kaldırmak amacıyla düzeltici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçların izlenmesi ve tekrarlarının önlenmesi Düzeltici Faaliyet Prosedürü (KYT-PRD-05) ile gerçekleştirilmektedir. Düzeltici faaliyetlerin hangi durumlarda, kimler tarafından, nasıl gerçekleştirileceği ve kimlerin sorumlu olduğu ilgili prosedürde anlatılmaktadır.

**Referans Dokümanlar:** Düzeltici Faaliyet Prosedürü KYT-PRD-05

### 10.3. Sürekli iyileştirme

Kalite yönetim sisteminin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliği; veri analizi ile değerlendirmesinin sonuçları, YGG çıktıları, ihtiyaç ve fırsatların belirlenmesi ile sürekli iyileştirme sağlanmaktadır.

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>REKTÖR |
|                                  |                     |