

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ



KALİTE EL KİTABI

| | |
|------------------|----------------------------|
| BASKI NO | : 00 |
| BASKI TARİHİ | : |
| YÜRÜRLÜK TARİHİ | : 19.01.2015 |
| KONTROLLÜ KOPYA | : <input type="checkbox"/> |
| KONTROLSÜZ KOPYA | : <input type="checkbox"/> |



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman Kodu | KKÜ-KEK |
| Yürürlük Tarihi | 19.01.2015 |
| Revizyon Tarihi/ No | |
| Sayfa No | 3 / 15 |

İÇİNDEKİLER

| BÖLÜM NO | KONU ADI | SAYFA NO |
|----------|--|----------|
| - | Kapak..... | - |
| - | İçindekiler..... | 3 |
| - | KURULUŞ TANITIMI | 4 |
| - | Kuruluş Tanıtımı..... | 4 |
| 1.0..... | AMAÇ – KAPSAM VE HARIÇ TUTMA | 5 |
| 2.0..... | REFERANS STANDART VE MEVZUATLAR..... | 5 |
| 3.0..... | TANIMLAR | 5 |
| 4.0..... | KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ..... | 6 |
| 4.1..... | Genel Şartlar | 6 |
| 4.2..... | Dokümantasyon Şartları..... | 6 |
| 5.0..... | YÖNETİMİN SORUMLULUĞU..... | 7 |
| 5.1..... | Yönetimin Taahhüdü..... | 7 |
| 5.2..... | Müşteriye Odaklılık | 7 |
| 5.3..... | Kalite Politikası | 8 |
| 5.4..... | Planlama | 8 |
| 5.5..... | Görev, Yetki ve Sorumluluklar | 8 |
| 5.6..... | Yönetimin Gözden Geçirmesi | 9 |
| 6.0..... | KAYNAK YÖNETİMİ..... | 10 |
| 6.1..... | Kaynakların Sağlanması..... | 10 |
| 6.2..... | İnsan Kaynakları..... | 10 |
| 6.3..... | Alt Yapı | 10 |
| 6.4..... | Çalışma Ortamı | 11 |
| 7.0..... | ÜRÜN/HİZMET GERÇEKLEŞTİRME | 11-13 |
| 7.1..... | Ürün/Hizmet Gerçekleştirilmenin Planlanması..... | 11 |
| 7.2..... | Müşteri İle İlişkili Prosesler | 11 |
| 7.3..... | Tasarım ve Geliştirme | 12 |
| 7.4..... | Satınalma | 12 |
| 7.5..... | Ürün/Hizmetin Sunulması..... | 12 |
| 7.6..... | İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü..... | 13 |
| 8.0..... | ÖLÇÜM, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME | 14-15 |
| 8.1..... | Genel..... | 14 |
| 8.2..... | Ölçme ve İzleme | 14 |
| 8.3..... | Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü | 15 |
| 8.4..... | Veri Analizi | 15 |
| 8.5..... | İyileştirme | 15 |

| | |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan Yönetim Temsilcisi | Onaylayan REKTÖR |
| | |



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

| | |
|---------------------|-----------------|
| Doküman Kodu | KKÜ-KEK |
| Yürürlük Tarihi | 19.01.2015 |
| Revizyon Tarihi/ No | 14.09.2015 / 01 |
| Sayfa No | 4 / 18 / 15 |

KURULUŞ TANITIMI

3 Temmuz 1992 tarihinde 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. Kırıkkale Üniversitesi, kuruluşunu takip eden 1993-1994 eğitim-öğretim yılına, 3 fakültede 6 bölüm, 1 yüksekokulda 10 program; 2 enstitüde ise 8 anabilim dalıyla başlamıştır.

Üniversitemiz eğitim birimlerine 1994-1995 öğretim yılı başında Keskin Meslek Yüksekokulu, 1995 yılında Tıp, Hukuk ve Eğitim Fakülteleri; 1998 yılında da Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu eklenmiştir. Bu birimlerden Hukuk ve Eğitim Fakültelerine 1997-1998, Tıp ve Veteriner Fakültelerine 1998-1999 öğretim yılında öğrenci alınmıştır. Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu ise 1999-2000 öğretim yılında eğitime başlamış olup; 2015-2016 öğretim yılında Spor Bilimleri Fakültesi olarak hizmet vermeye devam etmektedir. Tıp Fakültesi'ne bağlı Araştırma ve Uygulama Hastanesi de 2001 yılında açılarak hizmete girmiştir. Ayrıca Diş Hekimliği Fakültesi 2002 yılında kurularak poliklinik hizmeti vermeye başlamıştır. Güzel Sanatlar Fakültesi 2005 yılında, Hacılar Hüseyin Aytemiz Meslek Yüksekokulu 2006 yılında, Sağlık Bilimleri Fakültesi 2008 yılında, Adalet Meslek Yüksekokulu 2009 yılında, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu 2011 yılında, İslami İlimler Fakültesi ve Fatma Şenses Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ise 2013 yılında kurulmuştur. Üniversitemiz kendisine bağlı akademik ve idari birimler ile hizmetine devam etmektedir.

Kırıkkale, yakınlığı ve ulaşımın kolaylığı açısından Ankara'nın bir tür banliyösü durumundadır. Kırıkkale Üniversitesi, büyük şehrin sorunlarından uzak ancak bilimsel, kültürel ve sosyal imkanlarına kolayca ulaşılabilir bir noktadır. Bu nedenle, büyük bir hızla gelişmektedir. Üniversite, öğretim elemanı başına düşen öğrenci sayısının azlığı bakımından ülkemizdeki tüm üniversiteler arasında ilk sıralarda bulunmaktadır.

ADRES :
KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ

TEL : 0 318 357 42 42
FAKS : 0 318 357 36 94
E-POSTA : kys@kku.edu.tr
WEB : www.kku.edu.tr

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman Kodu | KKÜ- KEK |
| Yürürlük Tarihi | 19.01.2015 |
| Revizyon Tarihi/ No | |
| Sayfa No | 5 / 15 |

1.0. AMAÇ, KAPSAM VE HARİÇ TUTMA

1.1. AMAÇ

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ Kalite Yönetim Sisteminin amacı; ilk defada, zamanında doğru hizmeti gerçekleştirebilmek, hizmet sunumu esnasında oluşan hataları yok etmek veya olabilecek hataları tespit etmek ve tekrarlanmasını önlemek, müşteri beklenti ve istekleri ile ulusal ve uluslararası standartlar doğrultusunda hizmet sunmak, müşterilerimize TS EN ISO 9001 şartlarına uyarak hizmet vermek için yürütülen tüm faaliyetleri uygulamak, denetlemek, geliştirmek ve takip etmektir.

1.2. KAPSAM

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ TS EN ISO 9001 kapsamında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemini uygulamaya başlamıştır.

Üniversitemiz birimlerinin faaliyetlerini gerçekleştirirken izleyecekleri yöntemleri ve bunların detaylarını bu kitapta atıflarına yer verilen yasal mevzuatlar, prosedür, proses ve talimatlarla belirlemiştir.

Üniversitemizde kurulan Kalite Yönetim Sisteminde Organizasyon Şemasında bulunan KÜSEM hariç diğer merkezler, Rektörlüğe bağlı bölümler, İç Denetim Birimi, Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi, Veteriner Fakültesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi ve Dış Hekimliği Hastanesi ayrı bir KYS kuracaklarından; yemek, ulaşım, temizlik ve güvenlik hizmetleri tedarikçiler ile satın alma yoluyla gerçekleştirildiğinden TS EN ISO 9001 kapsam dışında bırakılmıştır.

1.3. HARİÇ TUTMA

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardının;

7.3. Tasarım ve Geliştirme maddesi birimlerde gerçekleştirilen iş ve işlemlerde tasarım ve geliştirme faaliyeti olmaması nedeni ile kapsam dışı bırakılmıştır.

7.5.2. Üretim ve Hizmet Sağlaması için Proseslerin Geçerliliği maddesi bütün proses çıktıları doğrulandığından kapsam dışı bırakılmıştır.

2.0. REFERANS STANDART ve MEVZUATLAR

2.1. STANDARTLAR

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ Kalite El Kitabının hazırlanmasında ve Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında; TS EN ISO 9001 standardı referans alınmıştır.

2.2. YASAL REFERANSLAR

Üniversitemiz; 2547 Sayılı YÖK Kanunu, 6331 Sayılı İSG Kanunu, 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, 124 Sayılı KHK, YÖK tarafından hazırlanan yönetmeliklere uygun hizmet vermektedir.

2.3. ATIFTA BULUNULAN STANDARTLAR

- TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar.
- TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar ve Sözlük.

3.0. TANIMLAR

Kalite Yönetim Sistemimiz, TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri -Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler standardında verilen Uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

| | |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan Yönetim Temsilcisi | Onaylayan REKTÖR |
| | |



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

| | |
|---------------------|-----------------|
| Doküman Kodu | KKÜ-KEK |
| Yürürlük Tarihi | 19.01.2015 |
| Revizyon Tarihi/ No | 03.01.2017 / 01 |
| Sayfa No | 61/85 |

2.3. ATIFTA BULUNULAN STANDARDLAR

- TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar.
- TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar ve Sözlük.

3.0. TANIMLAR

Kalite Yönetim Sistemimiz, TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri -Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler standardında verilen Uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

4.0. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1. GENEL ŞARTLAR

Üniversitemiz; bu standardın öngördüğü şartlara uygun olarak bir Kalite Yönetim Sistemi oluşturmuş, doküman ederek, uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

- Kalite yönetim sisteminin gerektirdiği proseslerini ve kuruluştaki uygulamalarını tanımlamıştır.
- Proseslerin sırasını ve birbirleri ile etkileşimini tayin etmiştir. (KEK sayfa 6/15)
- Proseslerin çalıştırılmasının ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriterler ve metotları hazırladığı proseslerde tayin etmiştir.
- Proseslerin çalıştırılmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynağın ve bilginin hazır bulundurulmasını planlayarak sağlamıştır. (KYS Planı KYT-PLN-02 ve Proses/Hizmet/Faaliyet Planlaması KYT- PLN-05)
- Bu proseslerini ölçerek, analiz etmektedir.
- Planlanmış sonuçları başarmak ve prosesleri sürekli iyileştirmek için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

Bu prosesler, Standard'da belirtilmiş şartlara uygun olarak yönetilmektedir.

Üniversitemiz; ürününü / hizmetini etkileyen dış kaynaklı olarak her hangi bir prosesi bulunmamaktadır.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSES ETKİLEŞİMLERİ

| ETKİLEYEN PROSESİN | | | ETKİLENEN PROSES NO | ETKİLEŞİM |
|--------------------|------------|--|---------------------|--|
| NO | KODU | ADI | | |
| 1 | SAT-PRS-01 | Satınalma Prosesi | 2-3-4-5 | Tüm satınalma taleplerinde bütün prosesler etkileşim halindedir. |
| 2 | EĞT-PRS-02 | Eğitim Prosesi | 1-3-4 | |
| 3 | LÜE-PRS-03 | Lisansüstü Eğitim Prosesi | 1-2-5 | |
| 4 | SEM-PRS-04 | Sürekli Eğitim Prosesi | 1-2-3 | |
| 5 | BAP-PRS-05 | Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi | 1-3 | |
| 6 | MEM-PRS-06 | Dilek-Öneri-Şikayet-Memnuniyet Prosesi | 1-2-3-4-5 | |

| | |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan Yönetim Temsilcisi | Onaylayan REKTÖR |
| | |



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman Kodu | KKÜ- KEK |
| Yürürlük Tarihi | 19.01.2015 |
| Revizyon Tarihi/ No | |
| Sayfa No | 7 / 15 |

4.2.2. Kalite El Kitabı

Üniversitemiz; aşağıdakileri içeren bir Kalite El Kitabı oluşturarak sürekliliğini sağlamıştır.

- Kalite yönetim sisteminin kapsamı ve herhangi bir hariç tutmanın ayrıntıları açıklanmıştır.
- Kalite yönetim sistemi için dokümanite edilen prosedürleri veya bunlara atıfları Kalite El Kitabında ilgili maddenin altında belirtilmiştir.
- Kalite yönetim sistemi prosesleri arasındaki etkileşimler (KEK sayfa 6/15) açıklanmıştır.

4.2.3. Dokümanların Kontrolü

Kalite Yönetim Sistemi, uygulamadaki tüm dokümanların hazırlığı, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesinde Dokümanların Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak çalışılır.

Referans Dokümanlar: Dokümanların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-01

4.2.4. Kalite Kayıtlarının Kontrolü

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ Kalite Yönetim Sisteminin tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğini göstermek için tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili bir sistem kurmuştur. İlgili konular, Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar: Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02

5.0. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

5.1. YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

Üst yönetimimiz, tanımlanan Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerini ve sorumluluğunun gereklerini yerine getirmek için aşağıdaki uygulamaları yerine getirmektedir.

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ Yönetimi,

- Yasal şartlar ve müşteri isteklerinin karşılanmasının önemini çalışanlarına iletme,
- Kalite politikası oluşturmak,
- Kalite hedeflerinin oluşturulmasını sağlamak,
- Yönetimin gözden geçirme faaliyetlerini yerine getirmek,
- Gerekli kaynakları sağlamak sureti ile Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve sürekli iyileştirerek standardın istemiş olduğu taahhütleri yapmış olduğu faaliyetler ile kanıtlar.

5.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ Üst Yönetimi, müşteri odaklı ve müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak çalıştığını, Kalite El Kitabımızın 7.2.1 Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi ve 8.2.1 Müşteri Memnuniyeti maddelerinde açıkladığı gibi sağlar.

| | |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan Yönetim Temsilcisi | Onaylayan REKTÖR |
| | |



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

| | |
|---------------------|-----------------|
| Doküman Kodu | KKÜ- KEK |
| Yürürlük Tarihi | 19.01.2015 |
| Revizyon Tarihi/ No | 03.01.2017 / 01 |
| Sayfa No | 8 / 15 |

5.0. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU 5.1. YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

Üst yönetimimiz, tanımlanan Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerini ve sorumluluğunun gereklerini yerine getirmek için aşağıdaki uygulamaları yerine getirmektedir.

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ Yönetimi,

- Yasal şartlar ve müşteri isteklerinin karşılanması önemini çalışanlarına iletmek,
- Kalite politikası oluşturmak,
- Kalite hedeflerinin oluşturulmasını sağlamak,
- Yönetimin gözden geçirme faaliyetlerini yerine getirmek,
- Gerekli kaynakları sağlamak sureti ile Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve sürekli iyileştirerek standardın istemiş olduğu taahhütleri yapmış olduğu faaliyetler ile kanıtlar.

5.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ Üst Yönetimi, müşteri odaklı ve müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak çalıştığını, Kalite El Kitabımızın 7.2.1 Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi ve 8.2.1 Müşteri Memnuniyeti maddelerinde açıkladığı gibi sağlar.

5.3. KALİTE POLİTİKASI

Üniversitemiz üst yönetimi tarafından çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ Kalite Politikası oluşturulmuştur.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE KALİTE POLİTİKAMIZ

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ olarak,
Bilimsel Çalışma ve Araştırmalar Yapmak, Bilgi ve Teknoloji Üretmek,
Bilimsel Verileri Yayımlamak, Ulusal ve Uluslararası Alanda Gelişme ve Kalkınmaya Destek Olmak,
Mesleki gerekliliklere uygun; Bilgi, Beceri, Davranış ve Genel Kültürüne Sahip,
Çevreye Duyarlı, İş Sağlığı ve Güvenliğine Önem Veren Anlayış Çerçevesinde
Bireyler Yetiştirmek,
Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve Kalite Yönetim Sistemi Standartlarının Şartlarına Uyarak
Bu Şartların Etkinliğini
Sürekli İyileştirmek,
Hukuki Dayanaklar Çerçevesinde Müşteri Beklenti ve İhtiyaçlarını Karşılıyarak Memnuniyetlerini
Sağlamaktır.

| | |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan Yönetim Temsilcisi | Onaylayan REKTÖR |
| | |



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman Kodu | KKÜ- KEK |
| Yürürlük Tarihi | 19.01.2015 |
| Revizyon Tarihi/ No | |
| Sayfa No | 9 / 15 |

5.5.2. Yönetim Temsilcisi

Üst Yönetim, diğer sorumluluk alanlarına bakılmaksızın Kalite Yönetim Sisteminin Üniversitemizde uygulanması ve koordinasyonunu sağlamak için standardın istediği şartlar doğrultusunda yönetimden bir üyeyi temsilci olarak görevlendirmiştir.

Referans Dokümanlar : Yönetim Temsilcisi Atama Yazısı
Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı KYT-GRV-01

5.5.3. İç İletişim

Üniversitemiz uygun iletişimi, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini dikkate alarak gerçekleştirmektedir. İletişim için kullanılan metotlar aşağıda belirtilmiştir.

- İç yazışmalar
- İlan Panoları
- Toplantılar
- Telefon ve Faks
- Yüz yüze görüşmeler
- Bilgisayar ortamı

5.6. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

5.6.1. Genel

Üniversitemiz Üst Yönetimi; Kalite Yönetim Sistemini, yılda en az iki kez yapılan Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirir.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları en az yedi gün önce Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından katılacaklara iletişim metodlarından (5.5.3) herhangi birisi ile duyurulur. Kalite Yönetim Temsilcisi YGG toplantısından önce Üst Yönetime sistemin performansı konusunda rapor (FRM-07) sunar.

5.6.2. Gözden Geçirme Girdileri

Toplantı Gündemini aşağıdaki konular oluşturur;

- 1-) Kalite Politikası,
- 2-) Kalite Hedefleri,
- 3-) Tetkiklerin sonuçları,
- 4-) Müşteri geri beslemesi,
- 5-) Proses performansı ve Hizmetin uygunluğu,
- 6-) Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- 7-) Bir önceki yönetimin gözden geçirmesinden devam eden takip faaliyetleri,
- 8-) Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- 9-) İyileştirme için öneriler.

5.6.3. Gözden Geçirme Çıktıları

Gözden geçirme toplantı sonuçları ve alınan kararlar Kalite Yönetim Temsilcisi sorumluluğunda YGG toplantı tutanağına (FRM-06) kaydedilir. Toplantı çıktıları en az aşağıdaki konuları içerir;

- Kalite Yönetim Sistemi ve proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- Üye ve müşteri beklentileri ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi,
- Kaynak ihtiyaçlarının karşılanması için gerekli bilgileri içerir.

| | |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan Yönetim Temsilcisi | Onaylayan REKTÖR |
| | |



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman Kodu | KKÜ-KEK |
| Yürürlük Tarihi | 19.01.2015 |
| Revizyon Tarihi/ No | |
| Sayfa No | 10 / 15 |

6.0. KAYNAK YÖNETİMİ

6.1. Kaynakların Sağlanması

Üniversitemiz;

a) KYS'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi

b) Müşteri şartlarının yerine getirilmesiyle müşteri memnuniyetinin artırılması için gerekli kaynakları belirlemiş ve sağlamış bulunmaktadır.

Bu kaynaklar;

- İnsan kaynakları - Altyapı - Çalışma ortamı şeklindedir

6.2. İNSAN KAYNAKLARI

6.2.1. Genel

Hizmet kalitesinin, doğrudan çalışanların kalitesine bağlı olduğunun bilincinde olan Üniversitemiz, çalışanlarını, uygun eğitim, öğretim, beceri ve tecrübe yönünden yetkinliklerini göz önüne alarak görevlendirmektedir.

Referans Dokümanlar : 657 Sayılı DM Kanunu, 2547 YÖK Kanunu, 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu, 124 Sayılı KHK, Yüksek Öğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Ynt., Görev Tanımları

6.2.2. Yetkinlik, Bilinç ve Eğitim

Üniversitemizde yeni personelin seçiminde ve işe başlamasında Rektörlük yetkilidir. Personel seçiminde, pozisyonların tanımlamaları (işin gerektirdiği özellikler, görev tanımı, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler) ölçüt olarak kullanılır. Üniversitemiz bünyesinde gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip olan personel tarafından yapılmasını güvence altına almak için, çalışanların eğitim ihtiyaçları takip edilmekte, gerekli durumlarda iç yazışmayla çalışanların eğitim ihtiyaçları tespit edilip değerlendirilmektedir.

Eğitim ihtiyaçları periyodik olarak gözden geçirilerek bu ihtiyaçları karşılayacak Yıllık Eğitim Planı Hizmet İçi Eğitim Birimi tarafından KKÜ Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği çerçevesinde her yılın Haziran ayında (KYT-PLN-03) oluşturularak yürütülür.

Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Formu (FRM-09) doldurularak, Hizmet İçi Eğitim Birimi tarafından eğitimin etkinliği izlenir. Kurumda ilk göreve başlayanlar veya birim değiştiren personel oryantasyon eğitimine tabi tutulur. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, oryantasyon eğitimi, kongre, konferans ve kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar (FRM-08 Eğitim Katılım Formu, FRM -09 Eğitim Değerlendirme Formu, FRM-10 Personel Eğitim Sicil Kartı, FRM-11 Oryantasyon Eğitim Formu) Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar: 657 Sayılı DM Kanunu, 2547 YÖK Kanunu, 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu Yüksek Öğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Ynt. 124 Sayılı KHK, KKÜ Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği, Görev Tanımları

6.3. ALTYAPI

Üniversitemiz hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapıyı belirleyip sürdürmektedir. Alt yapıyı; binalar, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler, proses teçhizatı (yazılım ve donanım), destek hizmetlerini (bakım onarım gibi) kapsar.

Referans Dokümanlar: Yıllık Bakım Planı KYT -PLN-04
Makine Bakım Kartı FRM-12

| | |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan Yönetim Temsilcisi | Onaylayan REKTÖR |
| | |



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman Kodu | KKÜ- KEK |
| Yürürlük Tarihi | 19.01.2015 |
| Revizyon Tarihi/ No | |
| Sayfa No | 11 / 15 |

6.4. ÇALIŞMA ORTAMI

Üniversitemiz yapmış olduğu faaliyetlere yönelik olarak, tüm personele uygun çalışma ortamı sunmakta, ihtiyaçlara ve günün şartlarına göre iyileştirmeler sağlamaktadır.

7.0. ÜRÜN/HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

7.1. Ürün/Hizmet Gerçekleştirmenin Planlaması

Üniversitemiz ürünün/hizmetin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyduğu prosesleri belirlemiş ve bu prosesleri plânlayarak geliştirmektedir. Plânlama, Kalite Yönetim Sisteminin diğer proseslerinin şartları ile tutarlıdır. Hazırlanan proseslerde ve proses plânlamasında, aşağıdakiler belirlenmiştir.

- Ürün/hizmet için kalite hedefleri ve şartlar,
- Proseslerin, dokümanların oluşturulması ve ürüne/hizmete özgü kaynakların sağlanması,
- Ürüne/hizmete özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme ve hizmet kabulü için kriterleri,
- Gerçekleştirme proseslerinin ve bunun sonucu meydana gelen ürüne/hizmete ait şartları karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtlar (Madde 4.2.4)

Referans Dokümanlar: Proses/Hizmet/Faaliyet Planlaması (KYT-PLN-05)

7.2. MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER

7.2.1. Ürüne/Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

Üniversitemiz yapmış olduğu tüm faaliyetleri ve hizmetleri 2547 YÖK Kanunu, Üniversitemizin tabi olacağı yasal mevzuatlar doğrultusundaki yönetmelik, yönerge, talimatlarda belirtilen şartlara uygun olarak yerine getirmektedir. Hizmetlere yönelik talepler Kamu Kurumu olmamız vesilesiyle yasal şartlar doğrultusunda yapılır.

Referans Dokümanlar: 657 Sayılı DM Kanunu, 2547 YÖK Kanunu, 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu, 124 Sayılı KHK, Kırıkkale Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliği Kırıkkale Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

7.2.2. Ürüne/Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversitemiz yapmış olduğu tüm faaliyetleri ve hizmetlerinin denetimini, müşterilerden gelen şikâyetlerin ve önerilerin değerlendirilmesini referans dokümanlarda verilen kanun, yönetmelik, yönerge, talimatlarda belirtilen şartlara uygun olarak yerine getirmektedir.

Referans Dokümanlar: 657 Sayılı DM Kanunu, 2547 YÖK Kanunu, 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, 124 Sayılı KHK, Kırıkkale Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliği Kırıkkale Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

7.2.3. Müşteri ile İletişimin Sağlanması

Üniversitemiz, müşterilerden gelen bilgiler, memnuniyet ifadeleri, şikâyetler, beklenti ve taleplerin tam ve doğru olarak alınabilmesi için müşterilerimiz ile etkin iletişim metotları kullanılır.

Müşteri şikâyetleri ve anketleri, müşterilerimizin hizmetlerdeki memnuniyetini ölçmede en etkin göstergedir. Ayrıca müşterilerimizin ihtiyaç duyduğu yeni hizmetlerin tespit edilmesi ve iyileştirmenin yapılması için geri besleme bilgileridir.

| | |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan Yönetim Temsilcisi | Onaylayan REKTÖR |
| | |



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman Kodu | KKÜ- KEK |
| Yürürlük Tarihi | 19.01.2015 |
| Revizyon Tarihi/ No | |
| Sayfa No | 12 / 15 |

Üniversitemiz müşterilerimizle iletişim için etkin düzenlemeler yapmakta ve uygulamaktadır.

Bunlar;

- | | | |
|------------------------------|--|------------------------|
| - Yazışmalar | -Bire bir ya da telefon görüşmesi | -E-mail ve web sitemiz |
| - Müşteri toplantıları | -Eğitim, seminer, konferans organizasyonları | -Müşteri ziyaretleri |
| - Müşteri Memnuniyeti Anketi | -Afişler, panolar, broşürler, bültenler | -Duyurular, ilanlar |

7.3. Tasarım ve Geliştirme

Bu madde ve alt maddeleri birimlerde gerçekleştirilen iş ve işlemlerde Tasarım Geliştirme Faaliyeti olmaması nedeni ile kapsam dışı bırakılmıştır.

7.4. SATINALMA

7.4.1. Satınalma Prosesi

Sunulan hizmet için gerekli olan, ürün ve hizmetlere ilişkin satın almalar, mevzuatça belirtilen şartlara uygun olarak Üniversitemiz tarafından belirlenmiştir. Kamu İhale Kurumu tarafından internette yayınlanan yasaklı firmalar dışında kalan tüm firmalar çalışılabilir tedarikçilerimiz sayılır. Üniversitemiz tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Kamu İhale Kanununda (KİK) belirtildiği şekilde yapılır.

Satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği satın alma yapıldıktan sonraki Tedarikçi Değerlendirmeleri Satınalma Prosesinde ve Tedarikçi Değerlendirme Talimatında anlatılmaktadır.

Referans Dokümanlar : Kamu İhale Kanunu 4734-4735
Satınalma Prosesi SAT-PRS-01
Tedarikçi Değerlendirme Talimatı SAT-TLM-01

7.4.2. Satınalma Bilgileri

Satın alma bilgileri ürün, hizmet, prosedürler, prosesler, teçhizatın onaylanması için şartlar, kullanacak personelin niteliği için şartlar ve Kalite Yönetim Sistemi şartları da dâhil olmak üzere, oluşturulan şartnamelerde belirtilir. Satın alınacak ürün veya hizmet ile ilgili teknik ve idari bilgiler ve diğer özellikler (bakım periyotları, personel eğitimi vb.) bu şartnamelerde tanımlanır. Teknik ve idari şartname gerektirmeyen ürünler için satın alma bilgileri tedarikçilere Satın Alma sorumlusu tarafından sipariş geçilir.

Referans Dokümanlar : Satınalma Prosesi SAT-PRS-01
Şartnameler

7.4.3. Satın Alınan Ürünün Doğrulaması

Üniversitemizde satın alınan ürün veya hizmetin satınalma şartlarını karşılamasının kontrolü için Muayene ve Kabul Komisyonu oluşturur. Hizmetler, ürünler ve alınan numuneler üzerindeki doğrulamalar teknik şartnameye göre Muayene ve Kabul Komisyonunca yapılır.

Referans Dokümanlar : Satınalma Prosesi SAT-PRS-01
Şartnameler

7.5. ÜRÜNÜN/HİZMETİN SUNULMASI

7.5.1. Ürün/Hizmet Sağlamanın Kontrolü

Üniversitemiz kontrollü şartlar altında üretim ve hizmet sağlamayı planlamakta ve bu planlama doğrultusunda gerçekleştirmektedir. Üniversitemizde hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 7.1.de belirtilmiştir.

| | |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan Yönetim Temsilcisi | Onaylayan REKTÖR |
| | |



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman Kodu | KKÜ-KEK |
| Yürürlük Tarihi | 19.01.2015 |
| Revizyon Tarihi/ No | |
| Sayfa No | 13 / 15 |

Ürün/Hizmet gerçekleştirme kontrolünün planlamasında ve yürütülmesinde aşağıdaki şartlar dikkate alınır:

- Ürün/Hizmet karakteristiklerimiz ulusal ve uluslararası standartlar, yasal mevzuat ve şartlarla belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak ürün/hizmet sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de, ürün/hizmet karakteristiklerinin belirlenmesinde etkindir.
- Üniversitemizde sunulan ürün ve hizmet özelliklerini açıklayan bilgiler, görev tanımları, çalışma talimatları, prosedürler, prosesler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan ürün/hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.
- Üniversitemizde ürün/hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye direkt ya da dolaylı etki eden uygun teçhizat (makine-ekipman-cihaz-izleme ve ölçme aletleri) kullanılmaktadır (Kalibrasyon Talimatı KYT-TLM-02).
- Üniversitemizde ürün/hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri; prosesler (Madde 7.1), prosedürler ve talimatlar ile sağlanmaktadır.
- Müşterilerimize verilen ürün/hizmet tamamlanması mevzuatlar çerçevesinde yerine getirilmektedir.

Referans Dokümanlar : Proses Planlaması KYT-PLN-05
Kalibrasyon Talimatı KYT-TLM-02

7.5.2. Üretim ve Hizmet Sağlanması için Proseslerinin Geçerliliği

Yapmış olduğumuz faaliyetlerde bütün proses çıktılarını doğruladığımızdan kapsam dışı bırakılmıştır.

7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Müşterilerimize sunulan hizmetin tanımlanması ve izlenebilirliği aşağıdaki şekilde yapılmaktadır. Müşteri/öğrenci adı ve unvanı, öğrenci numarası, diploma numarası, sertifika numarası, yazışmalarda dosya numarası, tarih ve sayısı, muayene deney ve analiz raporları,

7.5.4. Müşteri Mülkiyeti

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

7.5.5. Ürün/Hizmetin Korunması

Üniversitemiz iç prosesler süresince ve amaçlanan teslimat müşteriye ulaşıncaya kadar ürünün/hizmetin korunması proseslerde belirtilen kayıtlarla gerçekleştirilmektedir. Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemlerinin yapılması ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda tariflenmiştir. Kurumumuz, faaliyetlerinde yapılan tüm yazışmalar Kurumumuz yazılı Yüksek Öğretim Üst Kuruluşları ve Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı ve Arşiv Yönergesine göre yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar: Depolama Talimatı KYT-TLM-03

7.6. İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ

Üniversitemizde Kaliteyi etkileyen tüm izleme ve ölçme cihazlarının kontrolü amacıyla Kalibrasyon Talimatı oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar: Kalibrasyon Talimatı KYT-TLM-02

| | |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan Yönetim Temsilcisi | Onaylayan REKTÖR |
| | |



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

| | |
|---------------------|-----------------|
| Doküman Kodu | KKÜ- KEK |
| Yürürlük Tarihi | 19.01.2015 |
| Revizyon Tarihi/ No | 03.01.2017 / 01 |
| Sayfa No | 161/14 / 15 |

7.6. İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ

Üniversitemizde Kaliteyi etkileyen tüm izleme ve ölçme cihazlarının kontrolü amacıyla Kalibrasyon Talimatı oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar: Kalibrasyon Talimatı KYT-TLM-02

8.0. ÖLÇME, ANALİZ ve İYİLEŞTİRME

8.1. GENEL

Kurumumuz, ürün/hizmet uygunluğunu ve kalite yönetim sistemimizin uygunluğunu ve etkinliğini izlemek, ölçmek ve iyileştirmek amacıyla aşağıda belirtildiği gibi uygulamaları gerçekleştirmiştir.

- Ürün/Hizmetin uygunluğunu göstermek,
- Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak,
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek,

Kalite Yönetim Sistemimizin uygunluğunun ve yeterliliğinin değerlendirilmesi için Madde 8.2.2.'de detayları verilen iç tetkik uygulamaları yapılmaktadır. Bu konuların değerlendirilmesi için istatistiksel metotlar Veri Analizi Talimatında belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar: Veri Analizi Talimatı KYT-TLM-04

8.2. ÖLÇME ve İZLEME

8.2.1. Müşteri Memnuniyeti

Kalite Yönetim Sistemi performansının ölçmelerinden biri olarak Üniversitemiz; müşteri/öğrenci taleplerinin ne dereceye kadar yerine getirildiğinin bir göstergesi olarak, müşteri memnuniyetini, yapmış olduğu anketlerle (FRM-16), yüz yüze görüşmeler, şikâyetler, Dilek ve Öneri Formu (FRM-15) ile izlemektedir. Eldeki veriler analiz edilmekte ve söz konusu şartların karşılanma durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır.

Müşterilerimizden gelen öneri ve şikâyetler Üniversitemiz içerisindeki öneri ve dilek kutuları, e-posta, dilekçeler yardımı ile alınarak değerlendirilmektedir. Müşterilerimizle iletişim kanallarından birisi de kapalı devre TV, panolar ve afişlerdir. Üniversitemizde kapalı devre TV, panolar ve afiş ile müşterilerimiz, Üniversitemizde gerçekleştirilen çalışmalar hakkında bilgilendirilmektedir.

Referans Dokümanlar :

| | |
|---|------------|
| Veri Analizi Talimatı | KYT-TLM-04 |
| Dilek Öneri Değerlendirme Talimatı | KYT-TLM-05 |
| Müşteri Memnuniyet Anket Değerlendirme Talimatı | KYT-TLM-06 |
| Müşteri Memnuniyeti Prosedürü | KYT-PRD-06 |

| | |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan Yönetim Temsilcisi | Onaylayan REKTÖR |
| | |



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman Kodu | KKÜ- KEK |
| Yürürlük Tarihi | 19.01.2015 |
| Revizyon Tarihi/ No | |
| Sayfa No | 15 / 15 |

8.2.4. Hizmet/Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi

Hizmet gerçekleştirme aşamaları ve kontrol noktaları Proses Planlaması Madde 8.2.3. prosedürlerde ve talimatlarda belirtilmektedir. Hizmet esnasında bu kontrol noktalarına riayet edilmekte ve uygunsuzluklar için, Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü uyarınca gerekli işlemler yürütülmektedir.,

Referans Dokümanlar: Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-04

8.3. UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMETİN KONTROLÜ

Uygun olmayan ürün/hizmet tanımlanması ve kontrolüne ilişkin esaslar Uygun Olmayan Hizmetin kontrolü Prosedürü'nde açıklanarak uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar: Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-04

8.4. VERİ ANALİZİ

Kurumumuzda, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirme için Veri Analizi Talimatı düzenlenmiştir. Genellikle hedef konulan alanlarda veri analizleri gerçekleştirilir. Verilerin toplanma şekli, işleme şekli ve sonuçların yorumlanarak gerekli tedbirlerin alınması ilgili veri analizi talimatında tarif edilmiştir.

Veri analizi çalışmaları 4 başlık altında yürütülür;

- Müşteri memnuniyeti,
- Tedarikçi performansı,
- Ürün/Hizmet uygunlukları ve uygunsuzlukları,
- Önleyici faaliyet için fırsatlar da dahil olmak üzere, proseslerin ve hizmetlerin özellikleri ve eğilimleri.

Referans Dokümanlar: Veri Analizi Talimatı KYT-TLM-04

8.5. İYİLEŞTİRME

8.5.1. Sürekli İyileştirme

Üniversitemiz kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, veri analizi, düzeltici/önleyici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmelerini kullanmak yoluyla Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

8.5.2. Düzeltici Faaliyetler

Kalite Yönetim Sisteminde, mevcut uygunsuzlukların sebeplerinin ortadan kaldırılması amacıyla düzeltici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçların izlenmesi ve tekrarlarının önlenmesi için esasların belirlenmesi amacıyla Düzeltici /Önleyici Faaliyetler Prosedürü hazırlanmış ve uygulanmaktadır. Düzeltici Faaliyetlerin hangi durumlarda kimler tarafından kimlere açılacağı ilgili prosedürde anlatılmaktadır.

Referans Dokümanlar: Düzeltici/Önleyici Faaliyetler Prosedürü KYT-PRD-05

8.5.3. Önleyici Faaliyetler

Kalite Sistemi ile ilgili olarak olası uygunsuzlukların önlenmesi amacıyla Düzeltici/Önleyici Faaliyetler Prosedürü hazırlanmış ve standardın istediği şartlar doğrultusunda uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar: Düzeltici/Önleyici Faaliyetler Prosedürü KYT-PRD-05

| | |
|----------------------------------|---------------------|
| Hazırlayan Yönetim Temsilcisi | Onaylayan REKTÖR |
| | |