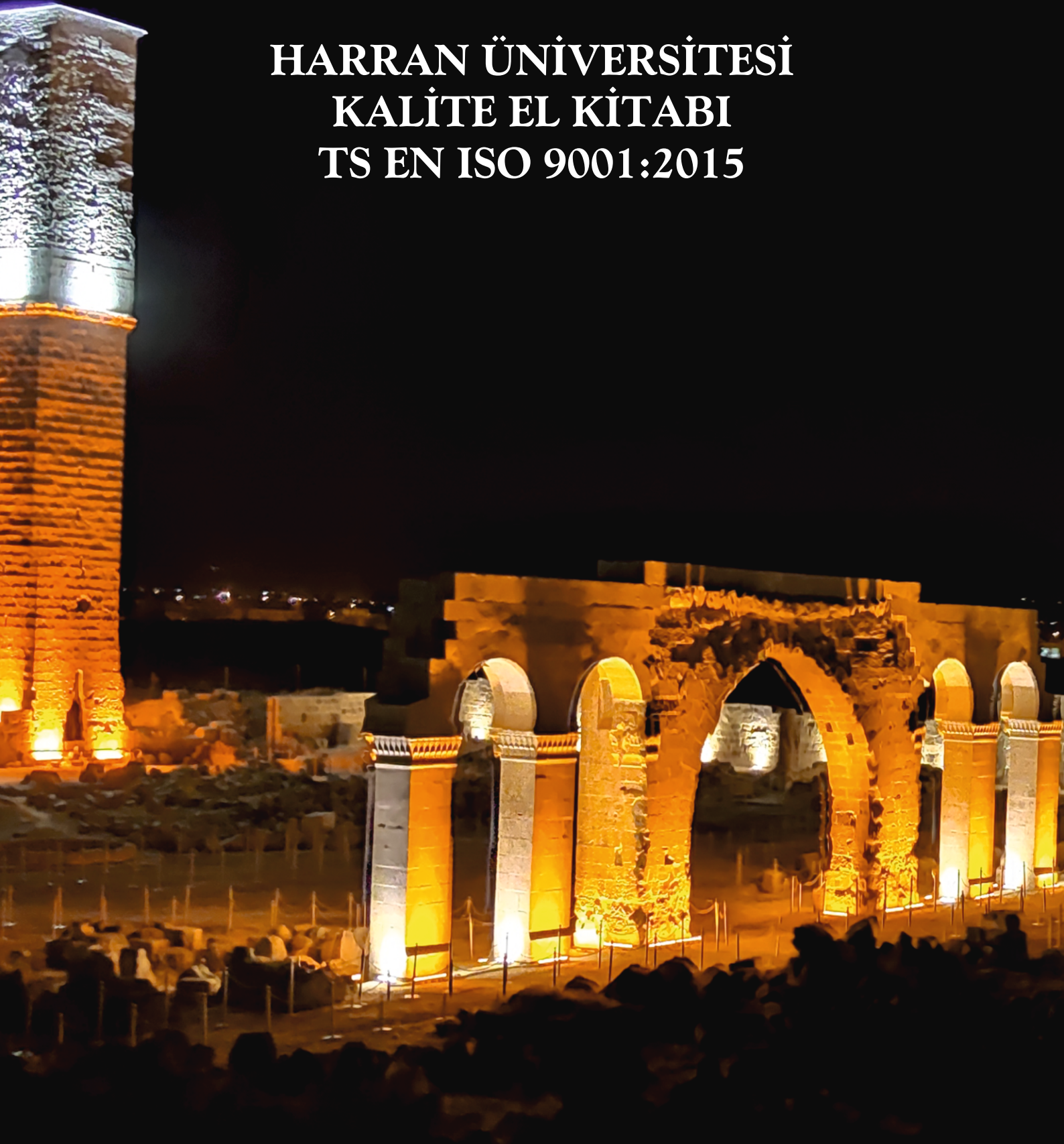




HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI
TS EN ISO 9001:2015



ŞANLIURFA

2020



HARRAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Harran Üniversitesi Rektörlüğü Osmanbey Yerleşkesi ŞANLIURFA

TEL : +90 414 318 30 00

FAX : +90 414 318 31 90

E-POSTA : ozelkalem@harran.edu.tr

web: www.harran.edu.tr



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	2/37



Harran Üniversitesi Rektörlüğü

Prof. Dr. Mehmet Sabri ÇELİK

Rektör, Üniversite Adına



Editör & Yazar

Öğr. Gör. Dilek KÜP

Kalite Koordinatörlüğü



Kapak ve Kitapçık Tasarımı

Halil Furkan ALKAN

Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü



İletişim

Harran Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü
Harran Üniversitesi Rektörlüğü / Osmanbey Kampüsü

Telefon: 0 414 318 30 00 - Dahili: 2075

Fax: 0 414 318 31 96

Web: www.harran.edu.tr

E-mail: kalite@harran.edu.tr

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dişah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	2/37

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	5
KALİTE POLİTİKASI	6
1. KAPSAM	7
2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR	7
2.1. Kısaltmalar	7
3. TERİMLER ve TARİFLER	7
4. KURULUŞUN BAĞLAMI	8
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	8
4.1.1. Kuruluşun Tarihçesi	11
4.1.2. Kuruluşun Organizasyon Şeması	13
4.1.2.1. Akademik Teşkilat	13
4.1.2.2. İdari Teşkilat	14
4.1.3. Kuruluşun Misyon ve Vizyonu	14
4.1.4. Kurumsal Kimliğimiz	15
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	16
4.3. KYS'nin Kapsamının Belirlenmesi	18
4.4. KYS ve Prosesler	18
5. LİDERLİK	19
5.1. Liderlik ve Taahhüt	19
5.1.1. Genel	19
5.1.2. Müşteri Odaklılık	20
5.2. Politika	21
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması	21
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	21
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumlulukları	21
6. PLANLAMA	22
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	22
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Ulaşmak için Planlama	22
6.3. Değişikliklerin Planlanması	23

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dişah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	3/37

7. DESTEK	23
7.1. Kaynaklar	23
7.1.1. Genel	23
7.1.2. Kişiler	23
7.1.3. Altyapı	24
7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Ortam	24
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	25
7.1.5.1. Genel	25
7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği	25
7.1.6. Kurumsal Bilgi	25
7.2. Yeterlilik	25
7.3. Farkındalık	26
7.4. İletişim	26
7.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi	26
7.5.1. Genel	26
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme	27
7.5.3. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü	27
8. OPERASYON	27
8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol	27
8.2. Ürün ve Hizmetleri için Şartlar	28
8.2.1. Müşteri ile İletişim	28
8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi	28
8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi	28
8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi	29
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	29
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	29
8.4.1. Genel	29
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu	30
8.4.3. Dış Tedarikçi için Bilgi	30
8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu	30
8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	30
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik	31
8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	31
8.5.4. Muhafaza	32
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	33
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü	33
8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	33
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	34

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dişah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	4/37

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	34
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	34
9.1.1. Genel	34
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti	35
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	36
9.2. İç Tetkik	36
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi	36
9.3.1. Genel	36
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	36
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirilmesi Çıktıları	37
10. İYİLEŞTİRME	37
10.1. Genel	37
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	37
10.3. Sürekli İyileştirme	37

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



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

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	5/37

ÖNSÖZ

HRÜ Kalite el kitabı, Harran Üniversitesi' nin gelişen ve değişen yükseköğretim vizyonuna ışık tutmak amacıyla hazırlanmıştır. Harran Üniversitesi, bölgenin eğitim ve irfandaki uzun geçmişinden güç alarak tüm çalışmalarını YÖK Mevzuatı ve Kalite Standartları (TS EN 9001:2015) çerçevesinde hayata geçirmeye gayret etmektedir.

Kuruluşundan günümüze kadar geçen süreçte Harran Üniversitesi, bünyesindeki eğitim öğretim kurumları ile gelişme göstermektedir. Üniversitemiz 3 Enstitü, 14 Fakülte, 4 Yüksekokul, 1 Devlet Konservatuvarı, 13 Meslek Yüksekokulu, 13 Uygulama ve Araştırma Merkezi, 2 Merkezi Araştırma Laboratuvarı ve Araştırma Uygulama Hastanesi ile eğitim-öğretim, araştırma ve sağlık faaliyetlerini sürdürmektedir. Üniversitemiz kurumsal yapıyı oluşturarak sistemin etkin bir şekilde uygulanmasını, paydaş memnuniyetinin artırılmasını ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğini koruyarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamak istemektedir.

Harran Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi bu amaçla; idari, destek ve akademik personelimizin çalışma kural ve şartlarını belirlerken eğitim, öğretim ve araştırma süreçlerindeki başarıyı standart hale getirmektedir. HRÜ Kalite Yönetimi El Kitabı bu süreçte tüm birimlerimiz için önemli bir rehber kaynaktır. Kalite Yönetim Sistemi ve bileşenleri, süregelen sistemin arzulanan kurumsal yapıyla etkin şekilde uyumlu çalışmayı sağlayacak ve sürekli gelişim çerçevesinde iç/dış paydaş memnuniyetini artıracaktır.

Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK
Rektör

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	6/37

KALİTE POLİTİKASI

Harran Üniversitesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve yönetim faaliyetleri ile sunduğu tüm hizmetlerde; öğrenci odaklılığı ve paydaş memnuniyetini sağlayarak, süreçlerin etkin ve verimli olması yönünde sürekli iyileştirmelerle, bilimsel, yenilikçi, şeffaf ve hesap verilebilirliği benimseyen, kalite odaklı yönetim sistemini esas almaktadır. Bu politika aşağıdakileri taahhüt etmektedir:

- Kurumsal düzeyde tüm süreçlerimizde sürekli iyileşmenin sağlanması,
- Eğitim öğretim sürecinde nitelik artışı ve öğrenci odaklı yaklaşım,
- Başta öğrenciler olmak üzere paydaşların memnuniyetinin artırılması,
- Araştırma faaliyetlerinde AR-GE bakış açılı yaklaşımın benimsenmesi,
- Çalışanların motivasyon ve performanslarının yükseltilmesi,
- Kaynakların etkin ve verimli kullanımının sağlanması ve özendirilmesi,
- Mali saydamlığın sağlanması,
- Yenilikçi bakış açısıyla küresel gelişmelere yatkınlığın sağlanması,
- Uluslararası tanınırlığın ve saygınlığın artırılması.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	7/37

1. KAPSAM

Bu el kitabının amacı, Harran Üniversitesinde yasal şartlar çerçevesinde yürütülmekte olan KYS'nin etkin çalışması için gerekli süreçleri tanımlamak, ilişkilendirmek, yetki ve sorumlulukları belirlemek ve ilgili taraflara Harran Üniversitesinde yürütülen KYS'nin nasıl uygulandığını göstermektir.

2. ATIFYAPILAN STANDARTLAR

Kalite el kitabında TS EN ISO 9001:2015 KYS- Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler standardına atf yapılmıştır. Her yönetici, birim, çalışan kendi yetki ve sorumluluğu doğrultusunda kılavuzun şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

2.1. Kısaltmalar

Harran Üniversitesi (HRÜ),
Kurumsal Yönetim Sistemi (KYS),
Düzeltilici Önleyici Faaliyet (DÖF),
Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısı (YGG),
Proses (PRS),
Prosedür (PRD),
Form (FRM)

3. TERİMLER VE TARİFLER

Harran Üniversitesinde KYS'nin standarda uygunluğu açısından TS EN ISO 9001: 2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanmaktadır.

Terimler ve tarifler standarda uygun olarak hazırlanan Terimler- Tarifler ve Semboller Prosedüründe gösterilmiştir.

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- PRD-004 Terimler- Tarifler ve Semboller Prosedürü

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dişah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	8/37

4. KURULUŞUN BAĞLAM

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Harran Üniversitesi, KYS'nin amaçlanan sonuçlara ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tayin etmiştir.

İç faktörleri; Kurum Kültürü, Değerler, Kurumsal Hafıza, Organizasyon Yapısı, Organizasyon Performansı, Kaynaklar, Altyapı ve İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentisi oluşturur.

Dış Faktörleri; Politik Faktörler, Ekonomik Faktörler, Siyasi Faktörler, Teknolojik Faktörler, Çevresel Faktörler, Kültürel Faktörler, Hukuki Konular ve Rekabet oluşturur.

Aşağıdaki tabloda kurumun iç ve dış bağlamı tablo yöntemiyle ifade edilerek her bağlamın etkileri ve bağlamının nerede izleneceği belirtilmiştir.

İÇ BAĞLAM		
Bağlam Adı	Olası Etkiler	İzleme
Personelin Yetkinliği	Kurumun yönetsel, akademik ve ar-ge işleyişinde etkililiğin ve verimliliğin arttırılmasını sağlar.	İnsan Kaynakları Prosedürü, Harran Üniversitesi Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atanma Yönergesi, Yöksis Veri Tabanı, Personel Özlük Dosyası, Anketler.
Kurum Kültürü	Çalışanların kurumsal aidiyeti yükseltilerek yapılan işlerin niteliği artar.	Birim YGG Toplantıları, Anketler, Farkındalık Eğitimleri, Harran Üniversitesi Ödül Yönergesi.
Kurumsal Hafıza	Kurumsal hafıza, kurumda süreklilik sağlanmasına, mevcut sorunların anlaşılmasına ve aşılmasına katkı sağlar ve bilginin tekel olmasını engeller.	EBYS Sistemleri, Yazılı Arşivler, Faaliyet Raporları, Toplantı Tutanaqları.
Altyapı Potansiyeli	Fiziki ve teknolojik altyapı; yönetsel, akademik ve ar-ge çalışmalarının etkinlik ve verimliliğini sağlar. Kurumun sorun çözme potansiyelini destekler. Bilgi işlem altyapısının güçlü olması birimler arası bilgi alışverişinin daha hızlı ve doğru olmasını sağlar.	Öğrenci Bilgi Sistemi, E-Mail, Satın Alma Prosesi, Bakım Onarım Prosesi

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dişah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	9/37

Çalışma Ortamı ve Ergonomi	Çalışma ortamının ergonomik yapıda olması çalışanların hizmetlerini etkin bir şekilde gerçekleştirmesini ve tarafların memnuniyetini artırır.	Uygun Fiziksel Koşullar, Topraklama Raporu, Isı Nem Ölçüm Kayıtları.
Kurumsal İletişim Koordinasyonu	Kurumsal kimliğini, marka değerini ve itibarını ulusal ve uluslararası alanda etkili bir şekilde korur ve kurumsal iletişimi yönetir.	Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü, EBYS, Kurumsal E-mail
Çalışan Motivasyonu	Çalışanların hizmetlerinin etkin ve verimli olması için motivasyonunun yüksek olması gerekir. Motivasyonun olması ihmal ve istismarı önler.	Özlük Hakları ile ilgili kayıtlar, Unvan değişikliği ve görevde yükselme sınavları, Ödül yönergesi, Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atama Yönetmeliği
Organizasyonel Yapının Sık Değişimi	Organizasyonel yapının sürekli değişikliği hizmetlerin aksamasına, kurumsal bilgi birikiminin azalmasına, hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde verilememesine neden olur.	Organizasyon Şeması, Görev Tanımları, Personel Listesi
Yönetim Yaklaşımı	Yönetimin çözüm odaklı, hesap verebilir ve şeffaf yönetim anlayışı ile hareket etmesi çalışanların verimini artırır ve tarafların motivasyon ve performansları artırır.	Senato Kararları, Yönetim Kurulları, Memnuniyet Ölçüm Anketleri,

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dişah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No

HRÜ-KYS-KEK

Yayın Tarihi

15.10.2020

Revizyon No

Revizyon Tarihi

Sayfa No

10/37

DIŞ BAĞLAM

Bağlam Adı	Olası Etkiler	İzleme
Yasal Mevzuat	Kurumun amacına hizmet etmesini sağlayarak diğer kurum ve kuruluşlarla koordinasyonu destekler. Dış denetimlerin kolaylaştırılmasını sağlar.	2547 ve 657 Sayılı Kanun, Yönetmelikler, Yönergeler, Senato Kararları, YGG Kararları.
Üst Kuruluşlarla Koordinasyon	Üst kuruluşlarla koordinasyonun sağlanması, kurumun stratejik planında belirtilen vizyon ve misyonunun gerçekleştirilmesini destekler.	Yükseköğretim KYS ve Güvencesi Yönetmeliği, Üst Kuruluşların Yaptığı Toplantılar, Üst Kuruluşların Web Sayfaları, Tüm Mevzuatlar.
Dış Paydaşların Yaklaşımı	Dış paydaşların kuruma yönelik tutum, talep ve görüşleri kurumun amaca hizmet etmesini sağlar ve yönetsel, akademik ve ARGE süreçlerinin restorasyonunu sağlar.	Anketler, Kurumsal WhatsApp Talep, Öneri Hattı, Anketler, Kurumsal Yönetim Sistemi (KYS).
Ekonomik Koşullar	Ekonomik koşullar, kurumun yönetsel, akademik ve ar-ge çalışmalarını doğrudan etkiler.	Piyasa Koşulları, Yıllık Bütçeler, Döner Sermaye Gelirleri.
Teknolojik Gelişmeler	Teknolojik gelişmelerin takip edilmesi ve gelişen teknolojinin kurumun verdiği hizmetlere entegrasyonun yapılması, hizmetlerin hızlı ve doğru zamanda yapılmasını sağlar.	Teknokent, Girişimcilik Merkezi.
Yasal Mevzuat Hazırlanırken İlgili Kurumlarla Koordinasyon	Yasal Mevzuatların hazırlanmasında mevzuattan etkilenecek sektör temsilcilerinin fikirlerinin alınması ile ilgili sektörün daha hızlı büyümesine, faaliyetlerin daha etkin yapılmasına fayda sağlar.	Paydaş Görüşlerinin Alınması, Üniversite Sanayi İşbirliği, Girişimcilik Merkezi, Dış Kaynaklı Doküman Listesi.
Sivil Toplum Kuruluşları	Sivil toplum kuruluşları ile iletişim halinde olmak toplum beklentilerine duyarlı olunmasını sağlar ve yeni açılacak programların ihtiyaca göre tasarlanmasında etkili olur.	Yeni Açılan Programlar, Topluma Hizmet Uygulamaları, Fiziki Altyapının Tüm Kesimler Düşünülerek Geliştirilmesi, Mesleki Çalışma Kayıtları, Yapılan Protokoller.

HAZIRLAYAN

Öğr. Gör. Dilek KÜP
Kalite Koordinatör Yrd.

YÜRÜRLÜK ONAYI

Dişah ÖZTÜRKMEN
Kalite Koordinatörü

ONAYLAYAN

Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK
Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	11/37

4.1.1. Kuruluşun Tarihçesi

Şanlıurfa'da kurulan ilk yükseköğretim birimi “Şanlıurfa Meslek Yüksekokulu”dur.1976 yılında Dicle Üniversitesine bağlı olarak kurulmuştur. Daha sonra, 1978 yılında Dicle Üniversitesine bağlı Ziraat Fakültesi,1984 yılında Dicle Üniversitesine bağlı Mühendislik Fakültesi İnşaat Mühendisliği Bölümü ve 1988 yılında Gaziantep Üniversitesine bağlı İlahiyat Fakültesi kurulmuştur. Harran Üniversitesi Rektörlüğü 11.07.1992 tarihli ve 21281 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 03.07.1992 tarih ve 3837 sayılı kanun ile kurulmuştur ve bu birimler 03.07.1992 tarih ve 3837 sayılı kanunla Harran Üniversitesine bağlanmıştır. Ayrıca Fen-Edebiyat Fakültesi, Tıp Fakültesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü 11.07.1992 tarihli ve 21281 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 03.07.1992 tarih ve 3837 sayılı kanun ile Rektörlüğe bağlı olarak kurulmuştur.

Siverek Meslek Yüksekokulu, Hilvan Meslek Yüksekokulu, Suruç Meslek Yüksekokulu, Birecik Meslek Yüksekokulu, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Viranşehir Meslek Yüksekokulu ve Bozova Meslek Yüksekokulu 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Yüksek Öğretim Kurulunun 16.09.1994 tarih ve 21785 sayılı yazısı ile kurulmuştur.

Veteriner Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi 21.07.1995 tarih ve 22350 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 04.07.1995 tarihli ve 95/7044 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur.

Akçakale Meslek Yüksekokulu ve Ceylanpınar Meslek Yüksekokulu 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Yüksek Öğretim Kurulunun 07.09.1995 tarih ve 1869/17819 sayılı yazısı ile kurulmuştur.

Sağlık Yüksekokulu 02.11.1996 tarih ve 22805 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 10.10.1996 tarihli ve 96/8655 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur. 1996 yılında Kâhta Meslek Yüksekokulu kurulmuştur. Ancak, Kâhta Meslek Yüksekokulu 01.03.2006 tarih ve 5467 sayılı kanunla kurulan HARRAN Üniversitesi'ne bağlanmıştır.

Eğitim Fakültesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu 29.07.2007 tarih ve 26597 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 26.06.2007 tarih ve 2007/12400 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu 05.12.2007 tarih ve 26721 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 02.11.2007 tarih ve 2007/12786 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	12/37

Yabancı Diller Yüksekokulu 23.06.2012 tarih ve 28332 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 24.05.2012 tarih ve 2012/3243 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur.

Viranşehir Sağlık Yüksekokulu 08.09.2012 tarih ve 28405 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 25.07.2012 tarih ve 2012/3527 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur.

Şanlıurfa Meslek Yüksekokulu 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca 25.08.2011 tarihli Yüksek Öğretim Kurulu kararı gereğince Şanlıurfa Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Şanlıurfa Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu olarak ikiye ayrılmış ve 2012 yılında faaliyete geçmiştir.

Mühendislik ve Doğa Bilimler Fakültesi 25.11.2012 tarih ve 28478 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 22.10.2012 tarih ve 2012/3902 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur.

Siverek Uygulamalı Bilimler Fakültesi 05.06.2015 tarih ve 29377 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 25.05.2015 tarih ve 2015/7723 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur. Diş Hekimliği Fakültesi Resmi Gazetede yayımlanan 20.08.2015 tarih ve 2015/8052 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur.

Sağlık Yüksekokulu 25.01.2016 tarihli ve 2016/8562 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla Sağlık Bilimleri Fakültesi'ne dönüşmüştür.

Halfeti Meslek Yüksekokulu 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Yüksek Öğretim Kurulunun 07.12.2017 tarih ve 86028 sayılı yazısı ile kurulmuştur.

Harran Meslek Yüksekokulu 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Yüksek Öğretim Kurulunun 12.04.2018 tarih ve 30087 sayılı yazısı ile kurulmuştur.

Eczacılık Fakültesi Resmi Gazetede yayımlanan 04.06.2018 tarih ve 2018/11959 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur.

Üniversitemiz bugün 14 Fakülte, 4 Yüksekokul, 1 Devlet Konservatuvarı, 13 Meslek Yüksekokulu, 3 Enstitü, 15 Araştırma ve Uygulama Merkezi ile faaliyetlerini sürdürmektedir.

Devlet Konservatuvarı Yüksek Öğretim Genel Kurulunun 30.11.2011 tarihli kararıyla 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca kurulmuştur.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dişah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

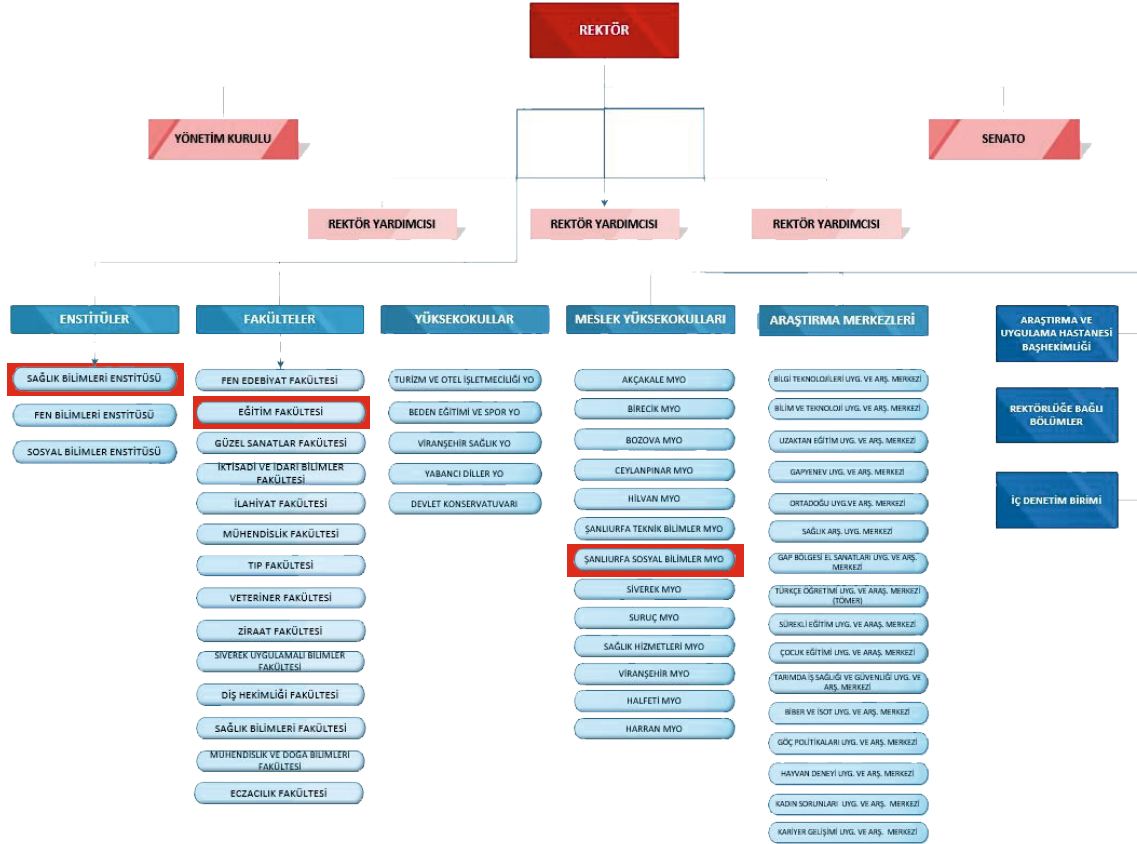
Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	13/37

Harran Üniversitesi yönetim, eğitim-öğretim ve AR-GE süreçleri bölge yapısına uygunluk gösterecek ve aynı zamanda bölgenin ve ülkenin kalkınmasına katkı sağlayacak şekildeki birimlerden oluşmaktadır. Mevcut yapı içerisinde; teorik altyapı ile birlikte uygulamaya ağırlık veren teknik birimlerin ve sağlık bilimleri birimlerinin de yer alması bu durumun önemli bir göstergesidir. Bu durum, Harran Üniversitesinin genç sayılabilecek bir üniversite olmasına rağmen, hızlı bir ivme ile gelişmekte olduğunu ortaya koymaktadır. Böylece, Harran Üniversitesi vizyonunda da yer aldığı üzere; bilimsel araştırmalar ve eğitim öğretim hizmetleriyle toplumla güçlü ilişkiler kuran, yükseköğretimde lider bir pozisyonda olmaya yönelik adımlar atan ve evrensel değerleri özümseyen bir dünya üniversitesi olma yolunda ilerlemektedir.

4.1.2. Kuruluşun Organizasyon Şeması

Harran Üniversitesi Akademik ve İdari Organizasyon şemaları aşağıda verilmiştir.

4.1.2.1. Akademik Teşkilat



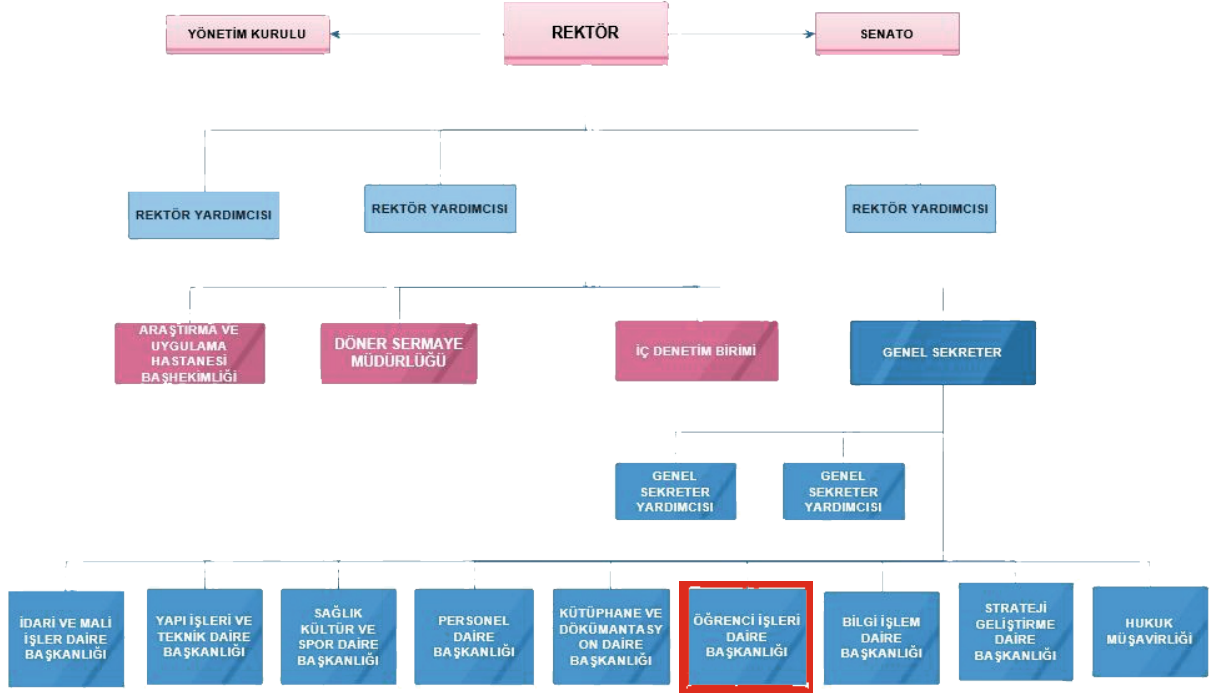
HAZIRLAYAN Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	YÜRÜRLÜK ONAYI Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	ONAYLAYAN Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör
---	--	--



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	14/37

4.1.2.2. İdari Teşkilat



4.1.3. Kuruluşun Misyon ve Vizyonu

Misyon

Harran Üniversitesi'nin misyonu, evrensel ölçekte bilgi ve teknoloji üretimi yolu ile bilimsel gelişime katkı sağlayan, sorgulayan, araştıran ve sürekli gelişmeyi hedef edinen, üretken bireyleri topluma kazandırmak ve toplumsal kalkınmanın sürdürülebilirliğinde etkin ve belirleyici rol oynamaktır.

Vizyon

Harran Üniversitesi'nin vizyonu, bilimsel araştırmalar ve eğitim öğretim hizmetleriyle toplumla güçlü ilişkiler kuran, yükseköğretimde lider bir pozisyonda olmaya yönelik adımlar atan ve evrensel değerleri özümseyen bir Dünya Üniversitesi olmaktır.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dişah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



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

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	15/37

Temel Değerlerimiz;

- Eğitimin tabana yayılması (Massification),
- Mevcut yapının hızlı bilgi üretimi ve akışına uyum sağlaması (Academic Expansion),
- Eğitimde kalite ve mezuniyete, araştırmada uygulamaya yönelme (Relevance),
- Yükseköğrenimin küreselleşmesi ve Uluslararasılaşma (Internationalization),
- Topluma Hizmet ve Liderlik,
- Akademik ve Bilimsel Özgürlük,
- Hesap Verebilirlik,
- Katılımcılık.

4.1.4. Kurumsal Kimliğimiz

Amblem - Logomuz, Rektörlüğümüz ve Şanlıurfa İli Kültür Sanat Araştırma vakfı (ŞURKAV) işbirliği ile düzenlenen yarışma sonucunda belirlenmiştir. Seçici kurul, yarışmaya gönderilen eserler arasından Dr. Öğr. Üyesi A.Cihat KÜRKÇÜOĞLU'na ait eseri 1. seçerek Üniversitemizin Amblem - Logosu olarak kullanılmasına karar vermiştir.

Amblem - Logomuzda sevgi ve birliğin sembolü olan bir “yürek” ten filizlenen bitkisel motifin tarihteki Harran Üniversitesi kalıntılarını sarması anlatılıyor. Amblem- Logoda kullanılan sarı ve yeşil renkler Harran Ovası'ndaki tarımı, çevresindeki mavi renk ovaya hayat veren suyu ve Şanlıurfa Tünelini sembolize etmektedir. Bitkisel motifin seçiminde, tarihi Harran Üniversitesi kalıntılarındaki taş süslemelerden esinlenilmiştir.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	16/37

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Harran Üniversitesi ilgili tarafları ve bu tarafların KYS için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemektedir. Paydaş Analizine 5 yılda bir hazırlanan Stratejik Planda ve yıllık KİDR raporlarında yer verilmektedir. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılmasında; anketler, yüz yüze ve sanal geri bildirimler, dilek, öneri ve şikâyetler, paydaş toplantıları gibi yöntemler kullanılmaktadır.

İLGİLİ TARAFLAR	TÜRÜ	TALEPLER	BEKLENTİLER
ÜNİVERSİTELER	DIŞ	Yardımlaşma, İş Birliği, Protokol, Geçici Görevlendirmeler	Üniversitelerin beklentilerine hızlı cevap verilmesi. Görevlendirmelerin yasal şartlara uygunluğu ve görevlendirilen personelin işini benimsemesi.
ÇALIŞANLAR	İÇ	Uygun Çalışma ortamı, liyakat, hizmet içi eğitim, ücretlerin zamanında ödenmesi	Çalışma şartlarının uygunluğu, iş sağlığı, iş güvenliği, hizmet içi eğitim taleplerinin karşılanması, terfilerin liyakat usulüne göre yapılması
TEDARİKÇİLER	DIŞ	Hak edişlerin gecikmemesi, tedarik taleplerinde şeffaflık, uygun çalışma ortamı	Ödemelerin zamanında yapılması, hizmet verilecek uygun çalışma ortamlarının olması ve taleplerin yasal mevzuatlara uygun olması.
ÖĞRENCİLER	İÇ	Öğretim üyesi yeterliliği, sınıfların ve ders çalışma ortamlarının uygun olması, ulaşım için ilgili merciler ile sürekli iştişare, sosyal ve kültürel faaliyetler yapma imkânı	Eğitim ve Öğretim için her türlü imkânın sağlanması ve öğrencileri ilgilendiren konularda kurumlar ile sürekli iştişare edilmesi.
VALİLİK	DIŞ	Üniversite ve Valilik arasında sağlıklı bilgi akışı, güvenlik konusunda sürekli iş birliği, şehrin sosyal ve kültürel hayatına katkı, üniversite sanayi iş birliğinin geliştirilmesi.	Taleplerin dikkate alınması, güvenlik konusunda geri bildirimlerin alınması, yapılan her türlü işlemin yasalara uygun olması

HAZIRLAYAN Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	YÜRÜRLÜK ONAYI Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	ONAYLAYAN Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör
---	--	--



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No

HRÜ-KYS-KEK

Yayın Tarihi

15.10.2020

Revizyon No

Revizyon Tarihi

Sayfa No

17/37

BELEDİYELER	DIŞ	Şehrin kültürel ve sosyal hayatının tanıtımına katkı, öğrencilerin ve personelin ulaşım ve diğer sorunlarında sürekli iş birliği	Şehre katkı yapacak konularda protokol yapma, yaşanan sorunların düzenli bir şekilde bildirilmesi
SENDİKALAR	DIŞ	Sendikaların faaliyetlerinin rahat yürütülmesi için uygun ortam, taleplerin yönetim tarafından dikkate alınması.	Yasal şartlara ve yapılan sözleşmelere uyum, personelin ücretlerinde ve diğer haklarında iyileştirme
TSE	DIŞ	KYS sisteminin kurulması ve kalite güvence sistemi ile entegrasyonu	KYS sistemi ve KGS'nin gereklerinin yerine getirilmesi
YÖK	DIŞ	Eğitim öğretim faaliyetlerinin kalite güvence sistemi kapsamında sürekli iyileştirilmesi, akreditasyon, topluma faydalı bireylerin yetiştirilmesi	Eğitim öğretim faaliyetlerinde kalitenin sürekli artırılması ve bu bağlamda programların hem iç hem de dış akredite kuruluşlarından akredite edilmesi, müfredat ve yasal mevzuatlara uymak
STK'LAR	DIŞ	Programların tasarımında ve güncellemelerde ilgili STK'lar ile iş birliği	Program tasarımlarında ve müfredat güncellemelerde ilgili STK'lar ile toplantılar yapılarak görüş sorulması.
KYK	DIŞ	KYK'nın tanıtımına olanak sağlanması, KYK ile yönetim arasında işbirliği	Kayıt dönemlerinde KYK'nın tanıtımı için stant açma işlemlerinde yardımcı olmak, öğrencilerin yurt sorunları için KYK'nın aleplerinin yönetim tarafından dikkate alınması.
KALKINMA AJANSLARI	İÇ	Projelerin belirtilen şartlara göre hazırlanması ve proje çeşitliliğinin artırılması	Projelerin sonuçlandırılması ve topluma fayda oranı yüksek projelerin özendirilmesi, ajansların desteklerinin iyi anlatılması
BASIN YAYIN ORGANLARI	DIŞ	Üniversitede yapılacak basın açıklamalarına davet, iş birliği	Basın açıklamalarında tüm basın yayın organlarının davet edilmesi ve basın yayın organları ile işbirliği halinde olma
TEKNOKENT	İÇ	Teknoloji alanında girişimcilerin taleplerinin dikkate alınması, üniversite sanayi iş birliği	Üniversite olarak Teknokent'teki girişimciyle, paydaşla ve ortakla inovasyona dayalı ileri teknoloji alanındaki girişimlerini veya düşüncelerinin yönlendirmede yol göstermek.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dişah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	18/37

TÜBİTAK	DIŞ	TÜBİTAK destekli bilimsel proje başvurularının yapılması	Bilimsel proje başvurularında TÜBİTAK desteklerinin duyurulması, TÜBİTAK desteklerinin araştırmacılara iyi anlatılması
MEB	DIŞ	Öğrencilerin meslek seçiminde yönlendirilmesi, öğrencilerin stajlarında yardımlaşma	Orta öğretim kademesindeki öğrencilere meslek seçimi konusunda her türlü yardım, öğretmenlik staj uygulamalarında yaşanan aksaklıkların giderilmesi.

4.3. KYS'nin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizin KYS (KYS) kapsamı, Eğitim- Öğretim Faaliyetleri, Araştırma- Geliştirme Faaliyetleri ve Yönetim Sistemi Faaliyetlerini kapsamaktadır. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışında tutulmuştur. Harran Üniversitesi KYS; Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Fakültesi, Şanlıurfa Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığını kapsamaktadır. Bunun dışındaki akademik ve idari birimler kapsam dışı bırakılmıştır.

4.4. KYS ve Prosesler

Harran Üniversitesi KYS, TS EN ISO 9001 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturularak sistemin etkin bir şekilde yürütülmesini, sürekliliğinin sağlanmasını ve sürekli iyileştirilmesini gerçekleştirmektedir.

Harran Üniversitesi, KYS şartlarına uygun olarak ihtiyaç duyulan prosesleri ve bunların birbiri ile iletişimini belirlemiştir. Proseslerin uygulanmasını, sürekliliğini ve sürekli iyileştirilmesini güvence altına almıştır.

Proseslerin birbiri ile etkileşimi Proses Etkileşim Tablosunda gösterilmiştir. Proseslerin yürürlüğünü desteklemek için; prosedürler, iş akış şemaları, formlar, listeler, planlar, talimatlar, raporlar hazırlanmıştır.

Dokümanlar ve dokümanların nasıl hazırlanacağına ilişkin detaylı bilgiye ilgili prosedürlerde yer verilmiştir. KYS'nin yönetilmesi için gerekli olan bilgiler <http://kalite.harran.edu.tr/> sayfasında tanımlanmış ve ulaşılabilir durumdadır.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	19/37

PROSES ETKİLEŞİM TABLOSU

ETKİ EDEN PROSES			ETKİLENEN PROSES	ETKİLEŞİM
NO	KODU	ADI		
1	HRÜ-KYS-PRS-001	EĞİTİM- ÖĞRETİM PROSESİ	2-3-4	TÜM PROSESLER
2	HRÜ-KYS-PRS-002	LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ	1-3-4	TÜM PROSESLER
3	HRÜ-KYS-PRS-003	UZAKTAN EĞİTİM PROSESİ	1-2-4	TÜM PROSESLER
4	HRÜ-KYS-PRS-004	LİDERLİK PROSESİ	1-2-3	TÜM PROSESLER

Referans Dokümanlar

- HRÜ-KYS-PRD-003- Kayıtların Kontrolün Prosesi

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Harran Üniversitesi üst yönetimi, KYS'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

Harran Üniversitesi bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

- KYS etkililiği için hesap verilebilirliği sağlar.
- Kalite politikası, misyon, vizyon ve stratejik plan oluşturur ve bunların birbiri ile uyumunu sağlar.
- KYS'nin devamlılığı ve iyileştirilmesi için düzenli olarak YGG faaliyetlerini düzenler.
- Kalite hedefleri ve hedeflerin gerçekleştirilmesi için kaynak belirler.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	20/37

- KYS'nin şartlarının, hazırlamış olduğumuz iş odaklı proseslerimiz ile entegre olduğunu dokümanla etmiş ve faaliyetleri izleyerek güvence altına almıştır.
- Proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
- Sürekli iyileştirmeleri destekler.
- KYS için gerekli kaynakların varlığını güvence altına alır.
- KYS'nin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımını sağlar.
- İlgili yöneticilerin sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

Referans Dokümanlar

- Harran Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı
- Harran Üniversitesi Kalite Politikası
- HRÜ- KYS- PRS- 004- Liderlik Prosesi
- HRÜ- KYS- YGG Toplantıları

5.1.2. Müşteri Odaklılık

Kuruluşumuzun hizmet verdiği tüm kesimler (öğrenciler, çalışanlar, dış paydaşlar) müşteri olarak tanımlanmıştır. Harran Üniversitesi mevzuatlar doğrultusunda gerçekleştirilen hizmetlerin yerine getirilmesinde ihtiyaç ve beklentilerin karşılanarak memnuniyetin sağlanmasını önemsemektedir. Harran Üniversitesinin sunduğu hizmetlerden faydalanan en önemli paydaş öğrencilerdir. Öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması, izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesi için memnuniyet anketleri, dilek\ öneri kutuları ve mezun izleme portalı kullanılmaktadır. Benzer şekilde çalışanlarında ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması için anket, dilek\ öneri kutuları ve Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (talep, istek portalı) kullanılmaktadır. Dış paydaşların talep ve beklentilerini karşılamak ve izlemek için ise Yüksek Öğretim Kurulunun gerçekleştirdiği Kurumsal Geri Bildirim Raporu, yılda en az iki kere yapılan dış paydaş istişare toplantıları ve Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (talep, istek portalı) kullanılmaktadır. Ayrıca zaman zaman bölge üniversiteleri ile ziyaret ve istişarelerle dış paydaşların bakış açısı belirlenerek buna yönelik iyileştirmeler yapılmaktadır.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	21/37

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- PRD- 001- Eğitim- Öğretim ve Sınav Hizmetlerinin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi Prosedürü
- Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (Öneri, İstek, Şikâyet Bilgi Talebi). <http://kys.harran.edu.tr/>
- Düzeltici Faaliyet Formu
- Müşteri Memnuniyet Anketleri

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Harran Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı ile kalite hedeflerini destekleyen, mevzuatın gereklerini yerine getiren, üniversitenin misyon, vizyon ve değerleri ile uyumlu ve KYS'nin sürekli iyileştirilmesini sağlamayı hedefleyen bir kalite politikası oluşturmuş ve kurum içerisinde personele duyurulması sağlanmıştır.

Referans Dokümanlar

- Harran Üniversitesi Kalite Politikası

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Harran Üniversitesi Kalite Politikası, kalite koordinatörlüğünün resmi web adresinde duyurularak tarafların erişimine açılmıştır ve tüm çalışanlarımıza EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) üzerinden resmi yazı ile gönderilerek ve hizmet binalarının uygun yerlerine asılarak ayrıca eğitimlerle çalışanların bilgilendirilmeleri sağlanmıştır. Üniversite üst yönetimi kalite politikasını dokümante edilmiş bilgi olarak muhafaza etmektedir. Politikamızın anlaşılması ve benimsenmesi için gerekli sorumlulukları üstlenmektedir.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Harran Üniversitesi çalışanlarının görev, yetki ve sorumlulukları, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, YÖK Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği, 124 sayılı [Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname](#) ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu esas alınarak tanımlanmıştır.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	22/37

Harran Üniversitesi organizasyon yapısı tanımlanmış ve <https://www.harran.edu.tr/orgsema.aspx> adresinden duyurulmuştur. Personel yetki ve sorumlulukları; kalite web sayfasında genel hatlarıyla; birimlerde ise resmi olarak kişilere tebliğ edilerek görev tanımlarında ve birimlerin web sayfalarında gösterilmiştir. Birimlerde kalite süreçlerinde görev alan, Kalite Elçileri ve Birim Kalite Komisyonları mevcuttur.

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- ORŞ- 001 Harran Üniversitesi Organizasyon Şeması
- HRÜ Kalite Güvence Yönergesi

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversitemizi etkileyen iç ve dış koşullara ilişkin risk ve fırsatlar, stratejik plan (<http://web.harran.edu.tr/assets/uploads/sites/51/stratejikplan/mobile/index.html>.) kapsamında hazırlanan GZFT analizi yöntemi ile tanımlanmıştır. Bu yöntem planlama yapılırken Üniversitemizin güçlü ve zayıf yönleriyle, karşı karşıya olduğu fırsat ve tehditleri analiz etmeye ve geleceğe yönelik stratejiler geliştirmeye yardımcı olur. Ayrıca Üniversitemizin risklerini ve fırsatlarını değerlendirmek için Risk Komisyonu oluşturulmuş, birimler bazında risk değerlendirme çalışmaları yapılarak değerlendirmeler Harran Üniversitesi Kurumsal Yönetim Bilgi Sistemine (<http://kybs.harran.edu.tr/>.) aktarılmıştır.

Referans Dokümanlar

- Harran Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı
- HRÜ- KYS- PRD- 005 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici\Önleyici Prosedürü

6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama

Harran Üniversitesi Stratejik Planı'nda belirlenmiş olan hedefler Üniversitemizin kalite hedeflerini oluşturmaktadır. Birimler her yıl KYS'ye uygun (ölçülebilir, izlenebilir), kalite hedefleri ve bu hedefleri sağlayacak performans göstergeleri oluştururlar. Birim kalite hedefleri oluşturulurken, yasal şartlar, stratejik plan ve diğer üst politika dokümanları dikkate alınmıştır. Bu hedefler ilgili birim tarafından altı ayda bir ölçülür. Kalite koordinatörlüğüne ölçülen sonuçlar bildirilir. Bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısında sunulur. Ayrıca izlemeler KYS üzerinden de takip edilir. Hedeflere yönelik iyileştirmeler Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü ile sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	23/37

Referans Dokümanlar

- Harran Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı
- HRÜ- KYS- PRD- 005 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici\ Önleyici Prosedürü

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Harran Üniversitesi, verilen hizmetlere ait amaçların planlanmasında oluşacak ilgili mevzuat, organizasyon yapısında, kaynaklarda veya KYS sisteminde işleyişi etkileyecek değişiklik durumunu planlı bir şekilde gerçekleştirir; değişikliklerin sonuçlarını, KYS ile bütünlüğünü, kaynak ihtiyacını, yetki ve sorumlulukların belirlenmesini ve gözden geçirilmesini önemser. Zaman içerisinde yaşanan değişiklikler ve gelişmeler nedeniyle KYS dokümanları ile uygulama arasında çıkabilecek farklılık durumunda revizyon süreci başlatılır. Düzeltici Faaliyetler Formu ile değişiklik talebi, Kalite Koordinatörlüğüne iletilecek. Kalite Koordinatörlüğü değerlendirme için üst yönetime iletilecek onaylanırsa yapılan değişiklikler EBYS üzerinden birimlere duyurulacaktır.

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- FRM- 087 Düzeltici Faaliyetler Formu

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Harran Üniversitesi, insan kaynağı, alt yapı, eğitim, finans gibi kaynakların yönetiminde; mevzuatlar çerçevesinde hareket ederek gerçekleştirmektedir. Üniversitemiz ihtiyaç ve beklentileri mevcut iç ve dış kaynaklardan (hibe, bağış) sağlanmaktadır ve KYS'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli sağlanması ve iyileştirilmesi için gerekli ihtiyaçları yani dış tedarikçilerden karşılanması gerekenleri tespit eder ve tedarik eder.

7.1.2. Kişiler

Harran Üniversitesi insan kaynağı ihtiyacını ilgili mevzuat çerçevesinde temin etmekte, işe alım, yükseltme ve yer değiştirmelerde personelin yetkinliğine dikkat etmektedir. Üniversitemizde tüm süreçlerin kalitesinin yükseltilmesi amacıyla yeterli nitelik ve nicelikte akademik ve idari personel bulunmaktadır.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	24/37

Referans Dokümanlar

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 Sayılı YÖK Kanunu
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personeli Kanunu
- YÖK Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
- KYS Görev Tanımları

7.1.3. Altyapı

Harran Üniversitesi, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapıyı belirleyip sürdürmektedir. Alt yapımızı; Binalar, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler, proses teçhizatı, yazılım ve donanım, destek hizmetleri (bakım- onarım gibi) ve ulaştırma hizmetlerini kapsamaktadır.

Üniversitemiz mevcut cihaz ve ekipmanların bakım ve onarımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle ve ilgili birimlerin teknik ekipleri aracılığıyla gerçekleştirmektedir.

Referans Dokümanlar

- 4737 Sayılı Kamu İhale Kanunu

7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Ortam

Harran Üniversitesi hizmet uygunluğu sağlamak ve proseslerin işletimi amacıyla, yapmış olduğu faaliyetlere yönelik olarak, tüm personele uygun çalışma ortamı sunmakta, ihtiyaçlara ve günün şartlarına uygun yasal mevzuatlara göre iyileşmeler sağlamaktadır. (Gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi). Çalışanlarda aşırı iş yükü ya da psikolojik şiddet\mobbing gibi konular çalışan memnuniyet anketinde yer almakta ve anket sonuçları üst yönetime sunulmaktadır. Üniversitemizde ayrıca Harran Üniversitesi Etik Davranış İlkeleri ve Etik Davranış Kurul Yönergesi düzenlenmiş ve bu kanuna göre faaliyetler yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar

- Harran Üniversitesi Etik Davranış İlkeleri ve Etik Davranış Kurul Yönergesi

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	25/37

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Harran Üniversitesinde bu madde başvuran birimler itibariyle uygulanmamaktadır.

7.1.5.1. Genel

Harran Üniversitesinde bu madde başvuran birimler itibariyle uygulanmamaktadır.

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Harran Üniversitesinde bu madde başvuran birimler itibariyle uygulanmamaktadır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Harran Üniversitesi hizmetlerin gerçekleştirilmesi esnasında ihtiyaç duyduğu bilgiyi tespit eder, bilginin sürdürülebilir ve ulaşılabilir olmasını sağlar. Bu bilgi; faaliyet raporları, anketler, çalıştaylar, seminerler, konferanslar ve KYS kapsamı çerçevesinde hazırlanmış verilerden oluşur. Süreçlerin işleyişi, ürünler ve hizmetlerin uygunluğunu temin etmek için gereken bilginin belirlenmesi, iç ve dış kaynaklardan elde edilir. İlgili tarafların bilgiye ulaşımı kurum web sayfasından sağlanır.

7.2. Yeterlilik

Harran Üniversitesinde yeni personelin atamasında ve işe başlamasında Rektör yetkilidir. Personel pozisyonlarının tanımlamalarında mevzuat ve görev tanımlarında belirtilen (işin gerektirdiği özellikler, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler) kriterler kullanılır. Üniversitemiz, hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla çalışanların eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve çalışanların eğitimden geçirilmesini sağlar. Üniversitemize yeni başlayan öğrencilere ve personele belirli bir program dahilinde oryantasyon eğitimi verilmektedir. Tüm personel, çalışma alanları ve diğer gereksinimlere göre eğitim almaktadır. Eğitim faaliyetleri ile ilgili kayıtlar, mevzuatlarda belirtilen sürelerde muhafaza edilmektedir. İdari personele yönelik hizmet içi eğitimler yıllık olarak planlanır ve güncel konular ışığında hizmet içi eğitim takviminde planlandığı şekliyle uygulanır.

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 alınıp değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dişah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	26/37

Eğitim ihtiyaçları periyodik olarak gözden geçirilerek bu ihtiyaçları karşılayacak yıllık eğitim planı Kalite Koordinatörlüğü ortaklığında Personel Daire Başkanlığı tarafından her yıl düzenlenerek Harran Üniversitesi Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü destekleriyle tüm idari birim personeline yönelik yürütülür. Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Formu doldurularak, Kalite Koordinatörlüğü tarafından eğitimin etkinliği izlenmektedir ve kayıt altına alınmaktadır.

7.3. Farkındalık

Harran Üniversitesi, KYS ile ilgili farkındalık oluşturmak için, bilgilendirme toplantıları, seminerler, web sayfasının etkin kullanımı gibi yöntemler kullanmaktadır. Üniversitemiz, Kalite Politikasını anlamak, stratejik amaç ve hedefleri öğretmek ve KYS şartlarını yerine getirmek ve yerine getirilmediği durumlarda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Ayrıca tüm personelimiz ve öğrencilerimiz ile Kalite Koordinatörlüğü sayfasında (<http://kalite.harran.edu.tr/>) bilgiler ve belgeler paylaşılmaktadır.

7.4. İletişim

Üniversitemizde çalışanlar arasında iletişim internet, sistem dokümantasyonu, toplantılar, duyurular, ilan panoları, EBYS, elektronik posta, telefon, Whatsapp İletişim Hattı, Üniversitemiz Web sitesi, Birimlerin Web sitesi, iç yazışmalar yoluyla gerçekleştirilir. Vatandaş ve dış paydaşlarla iletişim; yazışmalar, telefon ve faks, ziyaret, toplantılar, Whatsapp İletişim hattı, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (Öneri, İstek, Şikayet Bilgi Talebi), ve CİMER yoluyla gerçekleştirilir.

Referans Dokümanlar

- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Harran Üniversitesi standardın gerektirdiği dokümanlar ile KYS'nin etkinliğini artırmak için gerekli dokümanları oluşturmuş; paydaşlar ve ilgili taraflar için ulaşılabilir hale getirmiştir.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dişah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	27/37

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

KYS kapsamında oluşturulan dokümanların güncellenmesi Harran Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır. Üniversitemizde KYS içinde bulunan tüm dokümanların hazırlanması, onaylanması, yayını, sürdürülmesi, güncelleştirilmesi ve dağıtım esasları için yöntem ve sorumlulukları belirlemek amacıyla Düzeltici Faaliyet Formu hazırlanmıştır.

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Harran Üniversitesi; dokümante edilmiş bilginin ihtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanımı için varlığı ve uygun olmasını, uygun şekilde korunmasını, dağıtım, erişim ve kullanımını, niteliğinin korunması dâhil arşivlenmesini, değişikliklerin kontrolünü, muhafazasını ve elden çıkarılmasını Kayıtların Kontrolü Prosedürü ve Düzeltici Faaliyet Formu ile güvence altına almıştır.

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- FRM- 087 Düzeltici Faaliyet Formu
- HRÜ- KYS- PRD- 003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Harran Üniversitesi ilgili yasal mevzuat şartlarını dikkate alarak belirlediği hizmet sunumunu planlamış ve dokümante etmiştir. Üniversitemiz eğitim öğretim hizmetlerini etkin bir şekilde gerçekleştirebilmek için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesini esas almaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; üniversitemizde eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, akademik takvimin hazırlanması, kayıtların yapılması, dersi verecek öğretim elemanlarının belirlenmesi ve sınav programının hazırlanmasını kapsamaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinin yürütülmesi için gerekli olan süreçlerin planlanması yapılmakta ve gelişimi sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	28/37

Referans Dokümanlar

- HRÜ Ön Lisans ve Lisans Eğitim- Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- HRÜ Lisansüstü Eğitim- Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- HRÜ- KYS- PRD- 001 Eğitim- Öğretim Hizmetlerinin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi Prosedürü
- HRÜ- KYS- PRS- 001 Eğitim- Öğretim Prosesi

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri ve İletişim

Harran Üniversitesi üst yönetimi memnuniyet anketleri, dilek\öneri kutuları, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi, düzeltici faaliyetler ve paydaş toplantıları gibi yöntemlerle müşterilerin ihtiyaçlarını belirleyerek memnuniyetlerin artırılmasını güvence altına almaktadır.

Referans Dokümanlar

- Çalışan Memnuniyet Anketleri
- Öğrenci Memnuniyet Anketleri
- HRÜ- KYS- PRD- 003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Aranılan Şartlar

Harran Üniversitesi yapmış olduğu tüm faaliyetleri ve hizmetleri 2547 Sayılı YÖK Kanunu, Üniversitemizin tabi olduğu yasal mevzuatlar doğrultusundaki yönetmelik, yönerge, usul ve esaslarda belirtilen şartlara uygun olarak yerine getirmektedir.

Referans Dokümanlar

- Harran Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim- Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Harran Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- HRÜ- KYS- PRD- 001 Eğitim- Öğretim Hizmetlerinin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi Prosedürü

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	29/37

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Harran Üniversitesi, memnuniyet anketleri ile sunulan hizmetin gözden geçirilmesini sağlamakta ve gerekli güncellemeleri uygulamaktadır.

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Harran Üniversitesi ürün ve hizmetlere ilişkin şartlar değiştiğinde gerekli değişiklikler ve güncellemeler yapmakta ve web sitesinden bunu duyurmaktadır.

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- PRS- 001 Eğitim- Öğretim Prosesi

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Harran Üniversitesi, tasarım ve geliştirme süreçlerini belirlerken ve uygularken ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket etmektedir. Yeni programların (müfredatın) ve program güncellemelerinin yapılmasında Yükseköğretim Kurulu Çerçeve Yönetmelikleri ve Bologna Süreci dikkate alınmaktadır.

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- PRD- 001 Eğitim- Öğretim Hizmetlerinin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi Prosedürü

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Harran Üniversitesi satın alma faaliyetlerini, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütmektedir. Üniversitemiz Birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma ihtiyaçları, ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversite bütçesi oluşturulmaktadır. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak “Kamu İhale Mevzuatı” kapsamında yapılmaktadır.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	30/37

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarının uygunluğunun kontrolü, Kamu İhale Kanunu kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından yürütülmektedir. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Üniversitemizde Birimler, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye\ hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Kanunu çerçevesinde tedarikçiye duyurulur.

Referans Dokümanlar

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

8.5. Üretim ve Hizmet Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Harran Üniversitesi'nde sunulan hizmetler için kullanılan ve temin edilen ürünlerin, kullanımına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş, fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır. Hizmetlerin kontrollü şartlar altında gerçekleşmesi için prosesler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleşmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları oluşturulmuş ve hizmet birimlerine dağıtım yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- PRD- 001 Eğitim- Öğretim Hizmetlerinin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi Prosedürü
- HRÜ- KYS- PRS- 001 Eğitim- Öğretim Prosesi
- Harran Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim- Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Harran Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu ve İlgili Çerçeve Yönetmelikler

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dişah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	31/37

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Harran Üniversitesi sunduğu hizmete ait süreçleri izlemekte ve bu izlemeleri gözden geçirip raporlamaktadır. Öğrenciler için öğrenci numarası, diploma numarası ve gerekli diğer kayıtların Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından dosyalanması ile sağlanmaktadır. Lisansüstü düzeyde yapılan bilimsel çalışmaların izlenebilirliği, YÖK Ulusal Tez Merkezi aracılığıyla sağlanmaktadır. Tüm programlara ait müfredatın isim ve birim kodlarının izlenebilirliği birim web sayfaları aracılığıyla sağlanmaktadır. Akademik personelin bilimsel yayınlarının izlenebilirliği, YÖKSİS ve Üniversitemiz Personel Bilgi Sistemi aracılığıyla sağlanmaktadır. Akademik ve İdari personel için tanımlama ve izlenebilirlik sicil numarası verilmesi ve gerekli diğer kayıtların Personel Daire Başkanlığı tarafından dosyalanması ile sağlanmaktadır. Yazışmalar EBYS sistemi üzerinden yapılmaktadır. Doküman numaraları ile kontrolü sağlanmaktadır. Araç, gereç ve ekipmanlarda demirbaş numarası ile barkod etiketleriyle sağlanmaktadır. KYS kapsamında hazırlanan her doküman kısaltma adı ve numara verilerek tanımlanmakta ve bu numara ile izlenebilirliği sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- PRD- 003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PBS (<http://pbs.harran.edu.tr/>.)
- YÖKSİS (<https://yoksis.yok.gov.tr/>.)
- YÖK Ulusal Tez Merkezi (<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>.)
- EBYS (<https://ebys.harran.edu.tr/enVision/Login.aspx>.)

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Üniversitemiz faaliyetlerinde tedarikçilerden alınan teminat evrakları, ihalelerde alınan numuneler, öğrencilere ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgilerin bir kısmı elektronik ortamda bir kısmı da fiziksel ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu belgeler işlem gördüğü müddetçe korunup saklanması ilgili personelin sorumluluğundadır. İlgili belgeler zimmetle alınmışsa yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	32/37

Harran Üniversitesi Ön Lisans, Lisans ve Lisansüstü öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile arşivde kilitli dolaplarda ilgili kişilerce saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim elemanı girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda Şahsi başvurusu sonrası Şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir. Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir. Dersler sırasında dersin öğretim elemanı tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim elemanı tarafından değerlendirilir.

8.5.4. Muhafaza

Harran Üniversitesi süreç olarak nitelendirdiği hizmetlerin başvurusundan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumlularını ve süreç çalışanlarını sorumlu tutmaktadır. Başvuru ile ilgili tüm evraklar arşivde saklanarak muhafaza edilmektedir. Üniversitemiz faaliyetlerinde yapılan tüm yazışmalar Yüksek Öğretim Üst Görüşleri ve Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı ve arşiv yönergesine göre yapılmaktadır.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	33/37

Referans Dokümanlar

- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
- HRÜ Arşiv Hizmetleri Yönergesi

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Harran Üniversitesi'nde kayıtlı öğrencilere sunulan hizmet çıktıları dosyalanarak uygun şartlarda güvence altına alınarak tanımlanan sürelerde ve yerlerde muhafaza edilmektedir. Üniversitemiz mezun öğrencileri ile iletişimini devam ettirmek amacıyla web adresi oluşturmuştur.

- <https://obs.harran.edu.tr/oibs/kariyer/>
- https://obs.harran.edu.tr/oibs/kariyer/firma_login.aspx
- <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=kGE3bsgv7kkm9wSNt4xAezNVS3hEj0BKq42p0MDq54JUNUHIRjIPNjBGQVdLOExBV1A5VIQzVVpDMY4u>
- https://docs.google.com/forms/d/1bg-GdZlv1WVq2Kv8WL2n3WgQ5MzxAS47J3G77Qymdo/viewform?edit_requested=true

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemizde, hizmetlerin şartlara uygunluğunu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla; üst yönetim ve bölümler düzeyinde yapılan toplantılarla değişiklikler gözden geçirilmekte ve kontrol edilmektedir.

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamaının garanti altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, 2547 Sayılı YÖK Kanunu, Harran Üniversitesi Ön Lisans, Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği, Harran Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği ve Proses süreçlerinde belirtilmiştir.

Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, kanun, yönetmelik, yönerge ve ilgili KYS dokümantasyonunda Eğitim- Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosesi ve Lisansüstü Eğitim Proseslerinde gösterildiği gibi uygulanmaktadır.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	34/37

Referans Dokümanlar

- HRÜ Ön Lisans ve Lisansüstü Eğitim- Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- HRÜ Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği
- HRÜ Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- HRÜ Diploma Yönergesi
- HRÜ Yaz Dönemi Eğitim- Öğretim Programı Yönergesi
- HRÜ Dikey Geçiş Yönetmeliği
- HRÜ MYO Öğrencilerinin İşyerlerindeki Uygulamaya Dayalı Öğrenim ve Stajlarına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönerge

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Harran Üniversitesinde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- PRD- 005 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici\ Önleyici Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Harran Üniversitesi, ürün/hizmet uygunluğu ile KYS'nin uygunluğunu ve etkinliğini izlemek, ölçmek ve iyileştirmek amacıyla aşağıda belirtildiği gibi uygulamaları gerçekleştirmektedir.

1. Ürün/Hizmetin uygunluğunu göstermek,
2. KYS'nin uygunluğunu sağlamak,
3. KYS'nin etkinliğini sürekli iyileştirmek,
4. İzleme ve ölçümleme sonuçlarının kayıt altına alınmasını sağlamak

KYS uygunluğunun, yeterliliğinin ölçülmesi ve izlenmesi için gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	35/37

Birimler belirledikleri kalite hedeflerini altı ayda bir ölçmek ve gözden geçirmektedirler, ölçülen hedefler Kalite Hedefleri Formuna işlenmektedir. Ayrıca birimler beş yıllık Stratejik Hedeflerini her yıl Kalite Yönetim Bilgi Sistemi'ne kaydetmektedir. Bu çalışmalar Kalite Koordinatörlüğünün yönetiminde gerçekleştirilmektedir. Birimler gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gitmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez birimlerde iç tetkik yapılmaktadır. Müşteri memnuniyetini ölçmek için yılda en az bir kere anketler yapılarak, SPSS paket programı aracılığıyla analiz edilmektedir. Bu analizler ışığında, gerek genel ve gerekse birimler bazında öğrencilerin akademik başarıları ile memnuniyetleri Öğrenci İşleri Başkanlığı verileri ve anketler yoluyla izlenmekte; bu dönütlere dayalı olarak riskler belirlenmekte ve konuyla ilgili iyileştirmelere gidilmektedir. Birimlerdeki müşteri memnuniyeti anketlerle, müfredat ise öğrencilerin, izlencelerde belirtilen ders ve program çıktıklarına ulaşma oranına göre izlenmektedir. Bunun için eğitimde program geliştirme ve değerlendirme metodolojisi (program hedeflerine dayalı analiz metodu) kullanılmaktadır. Bu noktada yine dönütlere dayalı ilgili birim müfredatında düzenlemeler yapılarak, altyapı, donanım ve büro hizmetlerine yönelik iyileştirmeler yapılmaktadır. Bu iyileştirmelerle bir taraftan müşteri memnuniyeti artırılmaya çalışılırken, diğer taraftan bu birimlerdeki müfredatın akreditasyonu ile bu birimlerin tercih edilebilirliği artırılmaya çalışılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Anket Analiz Sonuçları
- Kalite Koordinatörlüğü WEB Sitesi
- Kalite Yönetim Bilgi Sistemi

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

KYS performansının ölçmelerinden biri olarak Üniversitemiz; müşteri/öğrenci taleplerinin ne dereceye kadar yerine getirildiğinin bir göstergesi olarak, müşteri memnuniyetini yapmış olduğu anketlerle, yüz yüze görüşmeler, şikâyetler ve belli noktalara konulan şikâyet öneri kutuları ile izlemektedir. Eldeki veriler analiz edilmekte ve söz konusu Şartların karşılama durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır. Müşterilerimizden gelen öneri ve şikâyetler Üniversitemizde içerisindeki öneri ve dilek kutuları, e-posta, dilekçeler yardımı ile alınarak değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	36/37

Referans Dokümanlar

- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Çalışan Memnuniyet Anketi
- Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (Dilek, İstek ve Öneri Talebi) <http://kys.harran.edu.tr/>.

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Harran Üniversitesi, KYS'nin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirmenin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirler, toplar ve analiz eder. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçları ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini kapsar. Bu amaçla Kalite Yönetim Bilgi Sistemi kurulmuştur.

9.2. İç Tetkik

Harran Üniversitesi KYS şartları ve ilgili standart şartlarını uygulamak ve sürekliliğini sağlamak amacıyla; iç tetkikin nasıl gerçekleştirileceği, değerlendirileceği ve sonuçları nasıl raporlayacağı hakkında yöntemleri ve iç tetkike ilişkin sorumlulukları İç Tetkik Prosedüründe açıklamıştır.

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- PRD- 002 İç Tetkik Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Harran Üniversitesinde KYS'nin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğinin sağlanması amacıyla yılda en az bir kere YGG toplantısı yapılır. YGG toplantısı, Kalite Koordinatörlüğü, Üst Yönetim, Birim Kalite Yöneticileri ve Risk Komisyonu ve gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşmektedir.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Harran Üniversitesinin bu kapsamda girdilerini; yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci, akademik ve idari personel ve paydaş memnuniyet sonuçları analizleri, hizmetlerin uygunluğu, iyileştirme faaliyetleri, iç tetkik sonuçları, risk ve fırsatlar oluşturmaktadır.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	HRÜ-KYS-KEK
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	37/37

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirilmesi Çıktıları

Harran Üniversitesi'nde toplantı sonunda iyileştirmeler için fırsatlar belirlenmekte, değişiklikler ve kaynak ihtiyaçları saptanarak geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir. YGG toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Yöneticileri, izlenmesinden Kalite Koordinatörlüğü sorumludur.

10. İyileştirme

10.1. Genel

Harran Üniversitesi; KYS performans ve etkinliğini artırmak, istenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek ve azaltmak, standart şartlarını karşılamak amacıyla iyileştirme faaliyetlerinde bulunmaktadır.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Harran Üniversitesi, uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla, uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve nedenlerinin belirlenmesi, uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyetlere ilişkin ihtiyaçların belirlenmesi ve başlatılan düzeltici faaliyetlerin gözden geçirilmesi için şartlar belirlemiş ve uygulamaktadır.

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- PRD- 005 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme Üniversitemiz KYS'nin temelidir. KYS'nin sürekli iyileştirmeyi de benimseyen Kalite Politikası; uygunluk, yeterlilik, etkinlik çerçevesinde periyodik olarak İç Tetkikler, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları ve veri analiz çalışmaları yolu ile değerlendirilmekte, birim hedeflerinde sürekli olarak iyileştirme ön planda tutulmaktadır. Özellikle memnuniyetin düşük olduğu alanlar, ulaşılamayan hedefler, şikâyet ve uygunsuzlukların nedenleri araştırılarak gerekli kaynak ihtiyaçları sağlanmakta, iyileştirmeler ve düzeltici faaliyetler yolu ile müşteri memnuniyetleri ve hedefin çitması yükseltilmektedir. Bu şekilde kalite performansının sürekli artırılması sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN	YÜRÜRLÜK ONAYI	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Dilek KÜP Kalite Koordinatör Yrd.	Dilşah ÖZTÜRKMEN Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK Rektör

