



ERZİNCAN BİNALİ YILDIRIM ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

EK-001

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	1

08.12.2023

Revizyon:05

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	15.05.2014	İlk yayın
01	26.08.2016	2. KYS Kapsamından eğitim-öğretim hizmetleri çıkarıldı. 2.1. Hariç tutulan maddelere, 7.6. İzleme ölçme cihazlarının kontrolü eklendi.
02	03.10.2018	TS EN ISO 9001: 2015 standardı kapsamında genel revizyon yapıldı.
03	14.04.2021	Kalite Politikasının değişmesi nedeniyle revize yapıldı.
04	13.10.2021	1. Kapsam, dokümanlara erişim bilgisi eklendi 4.2. İlgili taraflar için stratejik plana atıf yapıldı
05	08.12.2023	07.12.2023 YÖKAK KAP Değerlendirmesi çıkış bildirimine istinaden sürekli iyileştirme ve kalite çalışmalarının bütünselliği kapsamında, müşteri ifadesi paydaş olarak değiştirilmiştir.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
Revizyon Tarihi	08.12.2023
Revizyon No	05
Sayfa	2

İçindekiler

KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ

1. Kapsam	5
2. Atıf Yapılan standart ve /veya dokümanlar	5
3. Terimler ve Tarifler	5
4. Kuruluşun Bağlamı.....	6
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması.....	6
4.1.1. Tarihçe	6
4.1.2. Misyon ve Vizyon.....	9
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	9
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	10
4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri.....	11
4.4.1.	11
4.4.2.	13
5. Liderlik.....	13
5.1. Liderlik ve Taahhüt	13
5.1.1 Genel.....	13
5.1.2 Paydaş Odaklılık.....	14
5.2 Politika.....	15
5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması.....	15
5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması	15
5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar.....	16
6. Planlama	16
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	16
6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	17

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
Revizyon Tarihi	08.12.2023
Revizyon No	05
Sayfa	3

6.2.1	17
6.2.2	17
6.3 Değişikliklerin Planlanması	18
7. Destek	18
7.1 Kaynaklar	18
7.1.1 Genel.....	18
7.1.2 Kişiler	18
7.1.3 Altyapı	19
7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Ortam	19
7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları	19
7.1.6 Kurumsal Bilgi.....	20
7.2 Yetkinlik	20
7.3 Farkındalık.....	20
7.4 İletişim.....	20
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi.....	21
7.5.1 Genel.....	21
7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme	21
7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü.....	22
8. Operasyon	22
8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol.....	22
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	23
8.2.1 Paydaş ve İletişim	23
8.2.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	23
8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	23
8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	24
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi	24
8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü.....	24
8.4.1 Genel.....	24

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
Revizyon Tarihi	08.12.2023
Revizyon No	05
Sayfa	4

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu.....	25
8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi	25
8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu.....	25
8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü (F).....	25
8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	26
8.5.3 Paydaş veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet.....	26
8.5.4 Muhafaza	27
8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler	27
8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü	28
8.6 Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	28
8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü.....	28
9. Performans Değerlendirme	29
9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	29
9.1.1 Genel.....	29
9.1.2 Paydaş Memnuniyeti	30
9.1.3 Analiz ve Değerlendirme	30
9.2 İç Tetkik	31
9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi	31
9.3.1 Genel.....	31
9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri.....	31
9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	32
10. İyileştirme	32
10.1 Genel	32
10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	33
10.3 Sürekli İyileştirme	33

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	5

KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ

1. Kapsam

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 Standart şartları referans alınarak uygulamaya geçirilen Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi:

- Paydaş memnuniyeti ve uygulanabilir mevzuat şartlarını karşılayan ürün ve hizmetleri düzenli olarak sağlamak,

- Ürün ve hizmetlerin paydaş ve yürürlükteki mevzuat şartlarına uygunluk güvencesi için görev yetki ve sorumlulukları belirtmek, gerekli prosesler dahil süreçlerin; tanımlanması, planlanması, uygulanması, kontrolü ve düzeltici faaliyetler ile sistemin sürekli iyileştirmesi suretiyle paydaş memnuniyetini artırmak amacıyla kalite yönetim sistemini uygulamaya koymuştur.

Tüm KYS dokümanları ve stratejik plana, idarenin web sayfası üzerinden "İdari; Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı " başlığı altında erişilebilir ve tüm dokümanlara ulaşılabilir. (<https://strateji.ebyu.edu.tr/>)

2. Atıf Yapılan standart ve /veya dokümanlar

Kalite yönetim sisteminin uygulanmasında TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel esaslar, terimler ve tarifler, aynı zamanda TS EN ISO 19011 Standardından faydalanılmıştır.

3. Terimler ve Tarifler

TS EN ISO 9001:2015 Kalite yönetim sisteminin 3.Terimler ve Tarifler başlıklı maddesinde: "Bu Standardın amaçları bakımından, ISO 9000:2015 standardında verilen terimler ve uygulanır" denilmektedir. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi (KYS); ISO 9000:2015 standartlar grubu referans alınarak oluşturulmuş ve yürütülmektedir. Bu nedenle bu standartlar serisinde ve "ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler" standardında belirtilen tanımlar Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi KYS'nde geçerlidir.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	6

4. Kuruluşun Bağlamı

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminde arzu edilen sonuca ulaşmasını etkileyebilecek iç ve dış konular, 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri doğrultusunda belirlenmiştir.

İç Konular:

Personel yapısı (akademik ve idari personel), kurumsal imkanlar (altyapı, binalar, donanım), organizasyon yapısı, yönetim hizmetleri, kurumsal hafıza, kurumsal kültür, kurumsal değerler, hizmetler (sağlık, spor, kültür, beslenme, sosyal).

Dış Konular:

Yasal mevzuat, ekonomik çevre, iklim, ulaşım, doğal afet (deprem), teknoloji, güvenlik, turizm, rekabet, sosyolojik konular.

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesinde her beş yılda bir hazırlanan Stratejik Plan kapsamında, kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden SWOT analizi gerçekleştirilir.

Bu analizler sonucunda Üniversitemizin güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertarafı ve fırsatların kuruma kazandıracağı stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren beş yıllık Stratejik Plan düzenlenmektedir.

4.1.1 Tarihçe

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesinin temelleri, 1976'da Milli Eğitim Bakanlığına bağlı olarak kurulan ve daha sonra 41 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Atatürk Üniversitesine bağlanan Erzincan Meslek Yüksekokulu ve aynı tesis içinde (eski Eğitim Enstitüsü) faaliyet gösteren Erzincan Eğitim Yüksekokulu ile atılmıştır.

11.07.1992'de Eğitim Yüksekokulu Erzincan Eğitim Fakültesine dönüştürülmüş ve Atatürk Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı olarak ilköğretime yönelik lisans düzeyinde öğretim vermeye devam etmiştir.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
Revizyon Tarihi	08.12.2023
Revizyon No	05
Sayfa	7

27.06.1987 tarih ve 3389 sayılı Kanunla Erzincan Hukuk Fakültesi kurulmuştur. Fakülte öğretim faaliyetlerine 1991 yılında Erzincan'da başlamış ancak 13 Mart 1992 depremi sonrasında Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesinde öğretime devam etmek zorunda kalmıştır. 1994'te ise tekrar Erzincan'da faaliyetlerine başlamıştır.

Sağlık Yüksekokulu 2.11.1996 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanan 10.10.1996 tarih ve 8655 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla ve Sağlık Bakanlığı ile YÖK arasında imzalanan 22.11.1996 tarihli işbirliği protokolüyle kurulmuştur. 1999-2000 öğretim yılında da ilk öğrencilerini alarak eğitim-öğretime başlamıştır.

16.07.2003 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanan Bakanlar Kurulu Kararıyla Fen-Edebiyat Fakültesi kurulmuş, 2004-2005 öğretim yılında da ilk öğrencilerini almıştır.

1991-2004 yılları arasında yine Atatürk Üniversitesine bağlı olarak Erzincan İlahiyat Meslek Yüksekokulu ile Refahiye, Tercan ve Kelkit'te Meslek Yüksekokulları açılarak öğretime başlanmıştır.

Erzincan'ın Kemaliye ilçesinde ise 5.06.1996 yılında Fırat Üniversitesi'ne bağlı olarak Kemaliye Hacı Ali Akın Meslek Yüksekokulu açılmış, 2006 yılına kadar da aynı üniversiteye bağlı olarak eğitim-öğretim faaliyetlerine devam etmiştir.

01.03.2006 tarih ve 5467 sayılı Kanunla **Erzincan Üniversitesi** kurulmuştur.

Üniversitemiz, kuruluş aşamasında; Atatürk Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı iken adı ve bağlantısı değiştirilerek oluşturulan ve Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Rektörlüğüne bağlanan Hukuk Fakültesi, Eğitim Fakültesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Sağlık Yüksekokulu, Meslek Yüksekokulu, İlahiyat Meslek Yüksekokulu, Refahiye Meslek Yüksekokulu, Kelkit Aydın Doğan Meslek Yüksekokulu, Tercan Meslek Yüksekokulu; Fırat Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı iken adı ve bağlantısı değiştirilerek Rektörlüğüne bağlanan Kemaliye Hacı Ali Akın Meslek Yüksekokulundan oluşmuştur. Kelkit Aydın Doğan Meslek Yüksekokulunun daha sonra bağlantısı değiştirilerek Gümüşhane Üniversitesine bağlanmıştır.

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi kuruluşundan sonra yeni kurulan; Tıp Fakültesi, Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İlahiyat Fakültesi, Eczacılık Fakültesi, Diş hekimliği Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ali Cavit Çelebi Sivil Havacılık Yüksekokulu, Kemaliye Hacı Ali Akın Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Spor Bilimleri Fakültesi, Yabancı Diller Yüksekokulu, Üzümlü Meslek Yüksekokulu, Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu, Çayırılı Meslek Yüksekokulu, İliç Dursun Yıldırım Meslek Yüksekokulu, Adalet Meslek Yüksekokulu, Kemah Meslek Yüksekokulu, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu ve Refahiye Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokuluyla birlikte;

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
Revizyon Tarihi	08.12.2023
Revizyon No	05
Sayfa	8

Fakülte / Enstitü / Yüksekokul / Meslek Yüksekokulu Adı	Kuruluş Yılı	Hizmet Verdiği Yerleşke
Hukuk Fakültesi	1987	Güney Yerleşkesi
Eğitim Fakültesi	1992	Yalnızbağ Yerleşkesi
Fen Edebiyat Fakültesi	2004	Yalnızbağ Yerleşkesi
Tıp Fakültesi	2007	Sağlık Yerleşkesi
Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi	2008	Yalnızbağ Yerleşkesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	2008	Yalnızbağ Yerleşkesi
İlahiyat Fakültesi	2010	Yalnızbağ Yerleşkesi
Eczacılık Fakültesi	2012	Yalnızbağ Yerleşkesi
Diş Hekimliği Fakültesi	2013	Sağlık 2 Yerleşkesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi	2017	Sağlık Yerleşkesi
Güzel Sanatlar Fakültesi	2018	Yalnızbağ Yerleşkesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü	2007	Yalnızbağ Yerleşkesi
Fen Bilimler Enstitüsü	2007	Yalnızbağ Yerleşkesi
Sağlık Bilimler Enstitüsü	2007	Sağlık Yerleşkesi
A.C. Ç. Sivil Havacılık Yüksekokulu	2009	Yalnızbağ Yerleşkesi
Kemaliye H.A.A. Uy. B. Yüksekokulu	2010	Kemaliye
Spor Bilimleri Fakültesi	2021	Yalnızbağ Yerleşkesi
Yabancı Diller Yüksekokulu	2012	Yalnızbağ Yerleşkesi
Erzincan Meslek Yüksekokulu	1976	Yalnızbağ Yerleşkesi
Refahiye Meslek Yüksekokulu	1995	Refahiye
Tercan Meslek Yüksekokulu	1995	Tercan
Kemaliye H.A.A. Meslek Yüksekokulu	1996	Kemaliye
Kemah Meslek Yüksekokulu	2007	Kemah
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	2007	Sağlık Yerleşkesi
Üzümlü Meslek Yüksekokulu	2008	Üzümlü
Turizm Otelcilik Meslek Yüksekokulu	2008	Güney Yerleşkesi
Çayırli Meslek Yüksekokulu	2009	Çayırli
İliç D.Y. Meslek Yüksekokulu	2009	İliç
Adalet Meslek Yüksekokulu	2011	Güney Yerleşkesi
Refahiye B. Y. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	2018	Refahiye

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	9

18 Mayıs 2018 Tarihli Resmi Gazetede, 7141 Sayılı Yükseköğretim Kanunu İle Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile yapılan değişiklik ile Üniversitemizin ismi;

“**Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi**” olarak değiştirilmiştir. Üniversitemizde, eğitim öğretim halen 3 Enstitü, 12 Fakülte, 3 Yüksekokul, 12 Meslek Yüksekokulu ile devam etmektedir.

4.1.2 Misyon ve Vizyon

Misyonumuz

“İnsan merkezli bir eğitim anlayışıyla, bilimi ve akıllı esas alarak ülkemizin değerleri ve hedefleri doğrultusunda üstün nitelikli bireyler yetiştirmek; uluslararası ölçekte bilim ve teknoloji üreterek bölgenin ve ülkenin sürdürülebilir kalkınmasına katkıda bulunmak ve toplumun sorunlarını çözmeye yönelik çalışmalar yapmaktır.”

Vizyonumuz

“Anadolu’da bir dünya üniversitesi olmak” tır.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi stratejik planında ilgili taraflar belirlenmiş, ihtiyaç ve beklentilerinin analizi yapılmıştır.

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesinde, Kalite Yönetim Sisteminin kapsamı belirlenirken iç ve dış konular, ilgili tarafların şartları, talep ve şikayetleri vb. paydaş analizi yöntemi ile belirlemiştir. Bu yöntem ile değerlendirilen iç paydaşlar ile öğrencilerin beklentileri her sene yapılan anketler vasıtası ile ölçülür. Diğer tüm paydaşların beklentileri ise;5 yılda bir Stratejik Plan çalışmaları kapsamında gerçekleştirilen dış paydaş anketleri ile alınır.

Referanslar:

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Stratejik Planı (YD-001)

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	10

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı birimlerde uygulamaya geçirilen Kalite Yönetim Sistemi, aşağıdaki hizmet alanlarında yürütülen faaliyetleri kapsamakta ve bu faaliyetlere göre denetlenerek sertifikalandırılmaktadır.

- Öğrenci Hizmetleri
- Bilgi İşlem Hizmetleri
- Kütüphane Hizmetleri
- Destek Hizmetler
- Beslenme Hizmetleri
- Sağlık Hizmetleri
- Spor Hizmetleri
- Kültür Hizmetleri
- Sosyal Hizmetler
- Hukuk Hizmetleri
- İnsan Kaynakları Hizmetleri
- Mali Hizmetler
- Yapım, Bakım, Onarım Hizmetleri
- Çevre, Alt Yapı, Üst Yapı İşleri Hizmetleri
- Ulaşım Hizmetleri
- Güvenlik Hizmetleri
- Yönetim Hizmetleri

Bunun dışında kapsam dışı tutulan şartlar şunlardır:

Kapsam dahilindeki Üniversitemiz idari birimlerinde, tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin yürütülmemesi nedeniyle 8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi maddesi,

Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü maddesinde 8.5.1-f,

Rektörlük idari birimlerinde gerçekleştirilen iş ve işlemlerde herhangi bir izleme, ölçme cihazına ihtiyaç olmaması nedeniyle 7.1.5 İzleme ve ölçme kaynakları ile

Üniversitemizde yükseköğretim hizmetleri verilmesi, üretime dayalı herhangi bir ürün olmaması nedeniyle de 8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler maddesi kapsam dışıdır.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

4.4.1.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
Revizyon Tarihi	08.12.2023
Revizyon No	05
Sayfa	11

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, paydaş memnuniyeti ve sunulan hizmetin kalitesini doğrudan veya dolaylı etkileyebilecek faaliyetler proses olarak seçilmiştir. Bu proseslere ait etkileşim tablosu aşağıda verilmiştir.

PROSES ETKİLEŞİM ŞEMASI				
Etkileyen Proses			Etkilenen Proses	
No	Kodu	Adı	Numarası	Etkileşim
1	PRO-001	Hizmet İçi Eğitim Prosesi	2,3,4,5 ,6	PRO-002 EBYS Prosesi, PRO-003 Evrak Takip Prosesi, PRO-004 Yemekhane Servis ve Dağıtım Hizmeti Prosesi, PRO-005 Bakım Onarım Prosesi PRO-006 Kütüphane Hizmetleri Prosesi
2	PRO-002	EBYS Prosesi	1,3,4 5 ,6	PRO-001 Hizmet İçi Eğitim Prosesi PRO-003 Evrak Takip Prosesi, PRO-004 Yemekhane Servis ve Dağıtım Hizmeti Prosesi, PRO-005 Bakım Onarım Prosesi PRO-006 Kütüphane Hizmetleri Prosesi
3	PRO-003	Evrak Takip Prosesi	1,2,4,5 ,6	PRO-001 Hizmet İçi Eğitim Prosesi PRO-002 EBYS Prosesi, PRO-004 Evrak takip Prosesi Yemekhane Servis ve Dağıtım Hizmeti Prosesi, PRO-005 Bakım Onarım Prosesi

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
Revizyon Tarihi	08.12.2023
Revizyon No	05
Sayfa	12

				PRO-006 Kütüphane Hizmetleri Prosesi
4	PRO-004	Yemekhane Servis ve Dağıtım Hizmeti Prosesi	6	PRO-006 Kütüphane Hizmetleri Prosesi
5	PRO-005	Bakım Onarım Prosesi	1,2,3,4,6	PRO-001 Hizmet İçi Eğitim Prosesi PRO-002 EBYS Prosesi, PRO-003 Evrak Takip Prosesi PRO-04 Yemekhane Servis ve Dağıtım Hizmeti Prosesi, PRO-006 Kütüphane Hizmetleri Prosesi
6	PRO-006	Kütüphane Hizmetleri Prosesi	1,2,3,4,5	PRO-001 Hizmet İçi Eğitim Prosesi PRO-002 EBYS Prosesi, PRO-003 Evrak Takip Prosesi PRO-04 Yemekhane Servis ve Dağıtım Hizmeti Prosesi, PRO-005 Bakım Onarım Prosesi

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	13

4.4.2.

Üniversitemiz KYS şartlarına uygun olarak oluşturulan proseslerin planlı bir şekilde yürütülmesi için PR-001 Dokümanların Kontrolü Prosedürü ve PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun dokümantasyon oluşturularak kayıtların muhafazası ve sürekliliği sağlanmıştır.

Referanslar:

PR-001 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

5. Liderlik

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik etmektedir.

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Rektörü, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için aşağıdaki yollarla taahhütlerini yerine getirdiğini kanıtlar.

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verir.
- Kalite yönetim sistemi için kalite politikasını belirlemiştir, kalite hedefleri kapsama dahil tüm birimlerde oluşturulmuştur. Kalite politikası ve kalite hedefleri Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesinin Stratejik planı ile uyumlu olması güvence altına alınmıştır.
- KYS şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır.
- Proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
- KYS'nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	14

- f) Tüm üniversitede, öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin artırılması için faaliyetler yürütür.
- g) Oluşturulan KYS'nin etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak yönetim gözden geçirme faaliyetlerini yürütür,
- h) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşılmasını güvence altına alır.
- i) Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.
- j) Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.
- k) İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

Referanslar:

Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR-003)

5.1.2. Paydaş Odaklılık

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi KYS' nin temel amacı; gerek ülkemizin gerekse öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle memnuniyetin sağlanmasıdır. Bununla birlikte Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesinin hizmet verdiği tüm kesimler (öğrenciler, çalışanlar, dış paydaşlar) paydaş olarak tanımlanmıştır. Üniversitemiz yönetimi:

Paydaş ve yasal mevzuat şartlarının belirlenmesi, anlaşılması ve düzenli olarak karşılanması
Ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile paydaş memnuniyetini artırma konusunda gerekli çalışmaların yürütülmesi ve paydaş memnuniyetinin artırılması odaklanmanın sürdürülmesini taahhüt ve liderlik eder.

Referanslar:

Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü (PR-004);

Paydaş Şikayetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü (PR-005)

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	15

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi kalite yönetimi kurulu tarafından, çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla üniversitenin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikası' nı oluşturmuş (YD-002) ve www.ebyu.edu.tr resmi internet sitesinden iç ve dış paydaşların bilgisine sunulmuştur. Kalite Politikası, stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda kalite yönetim sisteminin şartlarına uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirileceği konusunda tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

Tüm birim yöneticileri, kalite politikasının personeli tarafından anlaşılması ve özümsemesi için gerekli bilinçlendirme faaliyetlerini yürütür ve gerekli önlemleri alır. Tüm Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi personeli, faaliyetlerini kalite politikasında tanımlanan ilkeler doğrultusunda yürütür.

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nin Kalite Politikası

“Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nin “Anadolu'da bir dünya üniversitesi” olmak özülküsü, ülkemizin değerleri ve hedefleri doğrultusunda, eğitim-öğretim, araştırma, topluma hizmet ve yönetim faaliyetlerinde evrensellik, şeffaflık, katılımcılık, adalet ve eşitlik ilkelerine dayalı kalite politikası;

- Eğitim-Öğretimi değişim, gelişim ve çağın gereksinimlerine uygun öğrenci odaklı bir yaklaşımla tasarlayarak evrensel ve ulusal değerleri özümseyen bireyler yetiştiren,***
- Ulusal ve uluslararası düzeyde yenilikçilik ve girişimcilik odaklı Ar-Ge çalışmaları yürüten, bölgenin, ülkenin ve dünyanın kalkınmasına katkıda bulunan,***
- Üniversite-Sanayi-Kamu-STK vb. dış paydaşlarla iş birliğini destekleyen, sürekli değişen ve gelişen koşullara uygun nitelikli çıktılar üretmeyi hedefleyen,***
- Toplumun ihtiyaçlarını ve önceliklerini gözeten, etkin ve sürdürülebilir toplumsal katkı faaliyetlerini teşvik edip destekleyen,***
- Şeffaflık, katılımcılık ve hesap verebilirlik temelinde bir yönetim anlayışını benimseyen,***

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	16

- ***Kurumsal risk yönetimi çalışmalarıyla desteklenen ve engelli bireyleri de dikkate alan sağlıklı, çevreci, güvenli ve sürdürülebilir bir çalışma ve eğitim ortamı sağlayan,***
- ***Uluslararasılaşma bilinç ve kültürünün yaygınlaştırılmasını, evrensel bilgi ve özgün değer üreten akademik iş birliklerini destekleyen,***
- ***Kurumsal iç ve dış değerlendirme ve akreditasyon çalışmalarının desteklenmesini ve yaygınlaştırılmasını hedefleyen,***
- ***İnsan kaynağının bilgi, beceri ve yetkinliklerinin geliştirilmesine yönelik sürekli öğrenmeyi düzenleyen ve destekleyen,***
- ***Kalite Güvence Sistemini ölçülebilme, izlenebilme ve sürekli iyileştirme esaslarına dayalı olarak sürdürülebilir bir şekilde yürüten,***
- ***Tüm paydaşların katılımını, katkısını ve memnuniyetini esas alarak kalite kültürünün yaygınlaştırılmasını sağlayan,***

bir kalite yönetim sistemi oluşturmak, uygulamak ve sürekliliğini sağlamaktır. “

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi’ndeki tüm idari birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı içeren aksiyon planları’nı hazırlarlar ve yönetimini sağlarlar.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Üniversite Kalite yönetim sisteminin oluşturulması, dokümante edilmesi, uygulanması, etkinliğinin, sürekliliğinin ve sürekli iyileştirilmesinin sağlanması için süreç (proses) yaklaşımı esas alınmıştır.

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi kalite yönetimi kurulu tarafından, çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla üniversitenin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikası’ nı oluşturmuş (YD-002) ve www.ebyu.edu.tr resmi internet sitesinden iç ve dış paydaşların bilgisine sunulmuştur.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	17

Referanslar:

YD-002-EBYU Kalite Politikası

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nde KYS çalışmalarının eksiksiz ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, KYS organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlemiş ve www.ebyu.edu.tr resmi internet sitesinden iç ve dış paydaşların bilgisine sunulmuştur.

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin birimlerinin organizasyon yapısını organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir. Vekâlet, "EBYS ve İmza Yetkileri Yönergesi" ile belirlenmiştir.

Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlarlar.

Tüm personel, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirir.

Her birim Strateji Daire Geliştirme Başkanlığı tarafından talep edilen yıllık birim faaliyet raporlarını her yıl Ocak ayında (bir önceki yıla ait) sunmakla yasal olarak yükümlüdür. Bu rapor ile birimde gerçekleştirilen tüm faaliyetler raporlanmaktadır.

Referanslar:

LS-003 Birimlerin Kalite Sorumluları Listesi

OŞ-* Organizasyon Şemaları**

6. Planlama

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi bünyesinde her süreçte ait risk analizleri gerçekleştirilir. Riskin tanımı ve risk giderici mevcut faaliyet tanımlanarak, riskin yaratacağı etki ve riskin gerçekleşmesi olasılığı çarpılarak risk derecesi hesaplanmaktadır. Risk derecesi 4 ve üzerinde olan riskler için risk giderici aksiyonlar belirlenmekte ve aksiyonlar düzeltici faaliyetler ile takip edilmektedir.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	18

Risk analizi yöntemi PR-012-Risk ve Fırsatlar Prosedürü ile tanımlanmıştır.

Stratejik Planlama faaliyeti çerçevesinde SWOT analizi ile tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, bir risk olarak değerlendirilerek risk analizi yöntemine göre aksiyon alınması sağlanır.

Referanslar:

PR-012 Risk ve Fırsatlar Prosedürü

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1.

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nin Kalite Hedeflerini oluşturur. Üniversitemizdeki tüm birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı içeren kalite faaliyet planlarını hazırlar ve yönetimini sağlar. Kalite hedefleri; kalite politikasıyla uyumlu olarak; ölçülebilir, uygulanabilir ve ulaşılabilir hedeflerdir

6.2.2

Kalite hedeflerine nasıl ulaşılabileceği, hangi kaynakların gerektiği, sorumlu birimler, zaman aralığı; 2020-2024 Dönemi Stratejik Planında belirlenmiştir. Kalite faaliyet planlarında yapılan işler, sorumlu, termin, kaynak, planlanan ve gerçekleşen zamanlar olarak kayıtlanır ve 52 haftalık bir takvim ile takip edilir. Kalite hedefleri SPIK (Süreç Performans İzleme Karneleri) ile takip edilir. 2020-2024 Stratejik Planı ile gerçekleştirilen SWOT analizinde tespit edebilen güncel tehdit ve zayıf yönler ilgili birimlerin risk analizlerinde değerlendirilmektedir. Bununla birlikte üniversite içerisinde oluşturulmuş olan Strateji Geliştirme Kurulu tarafından SWOT analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri her yıl 1. altı aylık izleme ve yılsonunda ise yıllık değerlendirmeler şeklinde periyodik olarak takip edilmektedir.

Referanslar:

PR-003 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

YD-001 Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Stratejik Planı

İK-XXX Süreç Performans İzleme Karneleri (SPIK)

PL-XXX Kalite Faaliyet Planı (KFP)

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	19

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi kalite yönetim sistemini etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir. İlgili mevzuat, organizasyon yapısında, kaynaklarda veya sistemin işleyişini etkileyecek değişiklik olması durumunda sistem dokümantasyonu revize eder. Revize edilen planların duyurusu Dokümanların Kontrolü Prosedürüne göre yapılır, Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Kalite Biriminin sorumluluğundadır

Referanslar:

PR-001 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

7. Destek

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Rektörlüğü; Stratejik Planında yer alan amaç ve hedeflere ulaşmak için gerçekleştirilen faaliyetlerin sonuçlarına göre ortaya çıkan; KYS etkinliğinin artırılıp sürekli iyileştirilmesi, ürün ve hizmetlerin öğrencilerimizin beklentilerini karşılayıp memnuniyetlerinin artırılması için gerekli kaynakları şu şekilde sınıflandırır;

- İnsan kaynakları
- Altyapı ve çalışma ortamı
- Mali kaynaklar
- Bilgi kaynakları

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi bu kaynakları iç kaynaklarından, iç kaynakların yeterli olmaması durumunda bütçe imkânları ölçüsünde dış tedarikçilerden tedarik eder.

7.1.2. Kişiler

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır.

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nde Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmekte ve PR-013 İnsan Kaynakları Prosedürü ile tanımlanmaktadır.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	20

Referanslar:

PR-006 İnsan Kaynakları Prosedürü

7.1.3. Altyapı

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nde verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir. Altyapı;

- a) Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,
- b) Yazılım ve donanım da dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar
- c) Destek hizmetlerini (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar.

Mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması ve fonksiyonunu yerine getirmesinin sağlanması temel esastır. Bu **PRO-005 Bakım/Onarım Prosesi** ile tanımlanmıştır. Mevcut cihaz ve ekipmanlarımızın bakım ve onarımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir.

Referanslar:

PRO-005 Bakım/Onarım Prosesi

DŞ-011 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu(4734 Sayılı Kanun Eki Yönetmelik ve Tebliğler)

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesinde performans üzerine etkisi düşünülerek çalışma ortamı, değişen ihtiyaçlara zamanında cevap vermek için üniversite mali kaynaklarına bağlı olarak, sosyolojik ve psikolojik olarak; ayrımcılık olmayan, çatışmadan uzak, adil, stresi azaltan, fiziksel olarak, ısı, ışık, havalandırma ve gürültü açısından da uygun ortamlar oluşturulmakta ve sürekli iyileştirilme çalışmaları yürütülmektedir.

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Rektörlük idari birimlerinde gerçekleştirilen iş ve işlemlerde herhangi bir izleme, ölçme cihazına ihtiyaç olmaması nedeniyle bu madde kapsam dışıdır.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	21

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Üniversitemizin yapmış olduğu tüm faaliyetler(toplantı, seminer, eğitim, izleme ve değerlendirme toplantıları, sosyal, kültürel aktiviteler) iç ve dış paydaşlarımızın erişebileceği bir şekilde Üniversitemiz web sayfasında paylaşılmaktadır. Bu şekilde kurumsal bilgi hizmetinin yürütülmesine katkı sağlanmaktadır.

7.2. Yetkinlik

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ne katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler kapsamında planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

Referanslar:

PR-006 İnsan Kaynakları Prosedürü

GT-XXX Görev Tanımları

7.3. Farkındalık

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili farkındalık oluşturmak amacı ile; Üniversitemizin Kalite Politikası, Birim Hedefleri, çalışanlarının Kalite Yönetim Sistemine katkıları, Kalite Yönetim Sistemine şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak için kalite birimi, kalite sorumluları, kalite görevlileri ve kalite güvence komisyonuna Kalite Birimince en az yılda iki defa bilgilendirme, paylaşım toplantıları yapılır. Kalite Birim Sorumluları tüm birim personelinin aktif katılımını sağlar.

Çalışanların bilgilendirilmelerini artırmak için hizmet içi eğitimlerle, iletişim metotlarıyla (madde 7.4), hazırlanan dokümantasyonlar ve yazışmalar ile farkında olmaları sağlanmaktadır. Bu faaliyetlerin çalışanlar tarafından farkında olduklarının etkinliği iç tetkiklerde tespit edilmektedir.

7.4. İletişim

İletişim, özellikle politika ve hedeflerin paylaşılması, hedeflerin gerçekleştirilebilme durumlarının paylaşılması, kalite sistemini etkileyen değişimlerin (yeni hizmetler vb.) paylaşılması gibi genel katılımı destekleyecek unsurları içerir. Farklı düzeylerde gerçekleştirilen toplantılar, özellikle ortak kullanım mekanlarına yerleştirilen panolar, iç ve dış yazışmalar, üniversite internet sitesi, e-postalar; iç ve dış iletişim sistemimizin ana unsurlarını oluşturur.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	22

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nde KYS' nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması bir zorunluluktur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür.

Hem iç hem de dış iletişimde;

- a) Neyle iletişim kurulacak
- b) Ne zaman iletişim kurulacak
- c) Kiminle iletişim kurulacak
- d) Nasıl iletişim kurulacak
- e) Kimin iletişim kurulacak sorularının cevaplanması sağlanır.

7.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 9001 standardının istediği dokümanlara ek olarak kalite el kitabı, prosedürler, talimatlar oluşturulmuş ve personelin erişimine açılmıştır.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan doküman tiplerinin tanımlanması, bu dokümanların hazırlanması, yeterlilik ve uygulanabilirlik açısından incelenmesi, onaylanması, uygun görülenlerin kontrollü olarak dağıtımı, güncel olan dokümanların revizyonu, güncel olmayanların yürürlükten kaldırılması ve tutulan verilerin korunması esaslarını belirlemek amacı ile Üniversite Kalite Yönetim Birimi tarafından **Dokümanların Kontrolü Prosedürü (PR-001)** oluşturulmuş ve Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak tüm birimlerde uygulamaya geçirilmiştir.

Tüm birimler, faaliyetleri sırasında kullandıkları tüm dokümanların bu kurallara uygun olarak kontrol altında tutulmasını ve yönetilmesini sağlarlar. KYS dokümanları www.ebyu.edu.tr resmi internet sitesinden tüm personelin kullanımına açılmıştır.

Bunlara ek olarak dış kaynaklı dokümanlarda KYS dokümanıdır. İlgili birimler tarafından takip edilir ve değişikliklere göre gerekli tedbirler alınır.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
Revizyon Tarihi	08.12.2023
Revizyon No	05
Sayfa	23

7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin, tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğinin objektif delili olarak göstermek için, tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili bir sistem oluşturulmuştur. İlgili konular, **Kayıtların Kontrolü Prosedüründe (PR-002)** açıklanmıştır.

KYS dokümanları www.ebyu.edu.tr resmi internet sitesinden tüm personelin kullanımına açılmıştır.

Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Kalite Birimine iletilir. Kalite Birimi ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar verirse yönetim temsilcisi onayı ile yayınlar.

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nde oluşturulması gereken kayıtlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar, ilgili KYS dokümantasyonunda belirtilmiştir. Tüm personel, KYS dokümantasyonunda belirtilen kayıtların eksiksiz olarak oluşturulmasını sağlarlar.

Gerek elektronik ortamda, gerekse kağıt ortamında oluşturulan kayıtların, saklama süreleri boyunca zarar görmeden muhafaza edilmesi ve saklama süresi bitiminde düzenli olarak imha edilmesine ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

8. Operasyon

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

2547 sayılı yükseköğretim kanunu ve 124 sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname gereğince: Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Önlisans, Lisans, Yüksek Lisans, Doktora öğrencilerine, Akademisyenlere ve idari birim personeline sunulan hizmetler; Akademik ve İdari birimler tarafından gerçekleştirilir.

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesinde, ürünün/hizmetin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyduğu prosesleri belirlemiş ve bu prosesleri plânlayarak geliştirmektedir. Plânlama, kalite yönetim sisteminin diğer proseslerinin şartları ile tutarlıdır. Ürün/hizmet gerçekleştirme plânlamasında, şu hususlara riayet edilir

- 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,

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	24

d)Gerçekleştirme proseslerinin ve bunun sonucu meydana gelen Ürüne/hizmete ait şartları karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtları (Madde 7.5.3.) belirtildiği şekilde tutmaktadır

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Paydaş ve İletişim

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

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

Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmekte olup (PR-004), ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam sağlanmış, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikayetlerinin ele alınması ve çözülmesine ilişkin metotlar, ilgili prosedürde (PR-005) tanımlanmış ve uygulamaya alınmıştır.

Referanslar

PR-004 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

PR-005 Paydaş Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi yürütülmekte olan tüm faaliyetleri ve hizmetleri 2547 YÖK kanunu ve Devlet Üniversitelerinin tabi olacağı yasal mevzuatlar doğrultusundaki mevzuat ve ikincil mevzuata uygun olarak yerine getirmektedir.

Bu kapsamda ürün ve hizmetler için şartlar yürürlükteki mevzuat kapsamında belirlenmektedir.

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Eğitim öğretim hizmetlerinin sunumunda her dönem sonu değerlendirme anketleri sunulan hizmetin gözden geçirilmesi yapılmakta ve yürürlükteki mevzuat hükümleri çerçevesinde gerekli güncellemeler uygulanmaktadır.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	25

8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hizmetlerimizin çerçevesini oluşturan yasal mevzuatlar dış kaynaklı doküman listesinde bulunur ve güncellikleri ilgili prosedürde belirtilen şekilde takip edilir. Değişiklikler ilgili birimler tarafından güncellenerek gerekli bilgilendirme yapılır. Gerekirse KYS dokümanları revize edilir.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi

Kapsam dahilindeki Üniversitemiz idari birimlerinde, tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin yürütülmemesi nedeniyle bu madde kapsam dışıdır.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'ne bağlı birimler tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin kalitesini etkileyen işlerin yürütülmesinde kullanılan ürün/hizmet satın alma işlemleri Kamu İhale mevzuatı doğrultusunda gerçekleştirilir.

Harcama yetkisi olan tüm hizmet birimlerinde, satınalma sürecinin etkin bir şekilde yürütülmesi ve kaynakların verimli kullanılmasını sağlamak amacı ile Satınalma ve İhale işlemlerinin süreçleri oluşturulmuştur. Bu kapsamda, satınalma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümante (PR-007) edilmiştir.

Birimler tarafından satınalması yapılacak olan yapım işleri, mal ve hizmet alımları ile ilgili tedarikçi firmaların ekonomik, mali, mesleki ve teknik yeterlilikleri ile ilgili seçme ve değerlendirme kriterleri 4734 sayılı Kamu İhale kanunu 10. maddesinde açıkça belirlenmiştir.

Yapım işleri, mal ve hizmet alımı yapılacak olan tedarikçi firmaların sorumlulukları 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununun, Yasaklar ve Sorumlulukları düzenleyen 3. Bölümünde açıkça belirlenmiştir.

Referanslar

PR-007 Satınalma Prosedürü

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	26

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satınalma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili süreçler mevzuat kapsamında tanımlanmış olup, 4734 sayılı Kanun eki yönetmelik hükümleri kapsamında kabul ve muayene süreçleri yürütülmektedir.

Referanslar

PR-007 Satınalma Prosedürü

DŞ-011 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu(4734 Sayılı Kanun Eki Yönetmelik ve Tebliğler

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 Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur.

Referanslar

PR-007 Satınalma Prosedürü

DŞ-011 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu(4734 Sayılı Kanun Eki Yönetmelik ve Tebliğler

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü (F)

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesinde 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 eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır. Eğitim öğretim hizmetleri Eğitim Öğretim Prosesleri çerçevesinde yapılmaktadır.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	27

• 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.

• Paydaşlarımıza verilen Ürün/Hizmet tamamlanması, ihale ve sözleşmeler yasal şartlar çerçevesinde yerine getirilmektedir.

8.5.1-F kapsam dışıdır.

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi öğrencilerine sunulan hizmetlerin daha etkin bir şekilde sunulabilmesi ve hizmet sunumunda beklentilerin ötesine geçebilmek amacı ile birimler temel hizmet süreçlerinde öğrencilere sundukları hizmetleri; ürün/hizmet gerçekleştirme süreci içerisinde belirler.

Paydaşlarımıza sunulan hizmetin tanımlanması ve izlenebilirliği: paydaş/öğrenci adı ve unvanı, öğrenci Numarası, diploma numarası, sertifika numarası, yazışmalarda dosya numarası, tarih ve sayısı, muayene deney ve analiz raporları vasıtasıyla yürütülmektedir.

Hizmetler, kayıtlar üzerinde geriye doğru izlenebilir. Üniversitemize gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanması; EBYS' den yararlanılır.

8.5.3. Paydaş veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi önlisans-lisan ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan paydaş mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma (önceki diplomaları dahil)
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Adres ve iletişim bilgileri
- Üniversite kayıt formları
- Başarı Durum Belgesi (Transkript)
- Geçici Mezuniyet Belgesi
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	28

- Ders ödevleri
- Ders sınav kağıtları
- Katkı payı/ Öğrenim ücreti dekontları

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime ait diploma ve nüfus cüzdanı, adres ve iletişim bilgileri ile üniversite kayıt formları ilgili akademik birimin öğrenci işleri bürolarında ve arşivlerinde saklanmaktadır.

Öğrencinin eğitim-öğretim süresince dersin öğretim elemanı tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar öğretim elemanı tarafından değerlendirilir ve öğrenci işleri otomasyon sistemine girilir. Söz konusu faaliyetlere ait dokümanlar akademik birim arşivlerinde saklanmaktadır.

Staj yapılan önlisans ve lisans düzeyindeki bölümlerde staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajlar değerlendirildikten sonra staj değerlendirme formuna işlenir. Lisansüstü ve doktora düzeyindeki anabilim dallarında ise proje ve bitirme tezleri istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir. Staj, proje, tez ve bitirme ödevi gibi dokümalarda yine akademik birim arşivlerinde saklanmaktadır.

Öğrencinin üniversite hayatı boyunca katıldığı tüm faaliyetler ve kişisel bilgilerinin yer aldığı öğrenci işleri otomasyon programı Üniversitemiz Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı sunucularında çalışmakta olup, sunucuların güvenliği Üniversitemiz Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı'nca sağlanmaktadır.

8.5.4. Muhafaza

Üniversitemiz süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Başvuru ile ilgili tüm evraklar kilitli dolaplarda saklanarak muhafaza edilir. Kurumumuz, faaliyetlerinde yapılan tüm yazışmalar, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Yüksek Öğretim Kurumları saklama süreli standart dosya planı kapsamında yapılmakta, muhafazası ise Devlet Arşivleri Hakkında Yönetmelik ve Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun kapsamında yürütülmektedir.

Referanslar:

PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

PR-001 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
Revizyon Tarihi	08.12.2023
Revizyon No	05
Sayfa	29

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizde sağlanan eğitim öğretim hizmetlerinde teslim sonrası faaliyetler uygulanmamakta olup, 8.5.5 maddesi kapsam dışındadır

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Sunulan hizmetlerde herhangi bir nedenden dolayı değişiklik yapılması durumunda yapılan değişikliğin istenilen sonucu verip vermediği gözden geçirilerek kontrol edilmektedir. Değişiklikleri gözden geçirme, sonuçlarını kontrol etme ve onaylama görevi ilgili birim amirlerindir.

8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nde, eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılama garantisi altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirilmesine ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış (PR-008) ve uygulanmaktadır.

Referanslar:

PR-008 Eğitim- Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Birimlerin gerçekleştirdikleri faaliyetlere bağlı olarak ortaya çıkan ürün ve hizmetlerin şartları karşılamaması durumunda, yanlışlıkla kullanımın önlenmesi amacı ile Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yayınlanan, **Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü (PR-010)** tüm birimlerin uygulaması amacı ile yürürlüğe konmuştur.

Ürün/Hizmet gerçekleştirme aşamalarında, uygun olmayan ürün ya da hizmetin yanlışlıkla kullanımının önlenmesi amacı ile birim amirlerinin yapılan iş ve işlemler ile ilgili onayı; ürünün veya hizmetin kullanıma sunulmasını sağlar. Ürün/hizmet gerçekleştirme aşamalarında tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi ile ilgili gereksinim duyulan düzeltme işlemleri birim amirinin yönlendirilmesi ile ilgili personel tarafından gerçekleştirilir.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	30

Birimlerin gerçekleştirdikleri iş ve işlemler sonucunda ortaya çıkan ürün ve hizmetlerin doğrulama ve geçerli kılma işlemleri, belirtilen yöntemler ile birim amirleri tarafından yapılır.

Birimler tarafından satın alınan ürün ya da hizmetler teslim aşamasında Teknik Şartnamelere uygunluk açısından kontrol edilir ve kontroller sırasında şartları karşılamadığı tespit edilen ürün ve hizmetler ile ilgili; Yapım işleri, mal ve hizmet alımları ile ilgili Kamu İhale Kurumu tarafından yayınlanmış olan yönetmelikler doğrultusunda gerekli olan işlemler yapılır ve ilgili tutanaklar düzenlenir.

Ürün/hizmet gerçekleştirme aşamalarında birimler tarafından yerine getirilen iş ve işlemler sırasında tutulan kayıtlar, faaliyeti gerçekleştiren birim ve sorumlusu tarafından, **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR-002)** göre muhafaza edilir.

Referanslar

PR-010 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

9. Performans Değerlendirme

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Rektörlük idari birimlerince, kalite yönetim sistemi süreçlerinin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için uygun metotları belirlemiş ve uygulamaktadır.

Süreçlerin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli olarak izlenir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir.

Bununla birlikte, KYS süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılması hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nde

- Eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğunu göstermek,
- Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak ve
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	31

Referanslar:

PR-010 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

PR-003 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

PR-009 İç Tetkik Prosedürü

PR-008 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

9.1.2. Paydaş Memnuniyeti

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nde öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

Referanslar:

PR-005 Paydaş Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder.

KYS kapsamında tanımlanmış olan formlar kullanılarak oluşturulan kayıtlar, veri kaynaklarını oluşturur. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi KYS için gerek görülen raporlamalar, bunların hazırlanma ve yayınlanmasına ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda ve iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

Kalite El Kitabı'nın 4. maddesinde belirtilen süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel süreç verilerini girmek ya da periyodik rapor verme işlemini yapmakla görevlidir. Süreç sorumluları tarafından izlenen prosesler, proses izleme formuna yazılır ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi olarak raporlanır.

Veri analizi çalışmaları 7 başlık altında yürütülür;

- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Paydaş memnuniyet derecesi,
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği,

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	32

- d. Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- e. Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- f. Dış tedarikçi performansı,
- g. Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

Referanslar:

PR-010 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

PR-012 Risk ve Fırsatlar Prosedürü

9.2. İç Tetkik

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin,

- a) Ürün/Hizmet gerçekleştirme planlamaları, TS EN ISO 9001(Standart şartları ve yönetimin ortaya koyduğu şartlar ile uyumluluğunu,
- b) Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapmaktadır.

Denetim programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yürürlüğe konulan **İç Tetkik Prosedürü (PR-009)** doğrultusunda gerekli işlemler yapılır.

Referanslar:

PR-009 İç Tetkik Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nde, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda en az bir defa olmak üzere planlanmış aralıklarla **Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR-003)** kapsamında Yönetim Gözden Geçirme faaliyetleri yürütür.

Referanslar:

Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR-003)

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
Revizyon Tarihi	08.12.2023
Revizyon No	05
Sayfa	33

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi aşağıdaki hususlar dikkate alınarak planlanıp ve gerçekleştirilir:

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Aşağıdaki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - Kalite amaçlarına erişme derecesi,
 - Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
 - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - İzleme ve ölçme sonuçları,
 - Tetkik sonuçları,
 - Dış tedarikçilerin performansı.
- Kaynakların varlığı,
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Gerek birimler gerekse üst yönetim bazında gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Tüm birimler YGG toplantı sonuç raporunu hazırlar.

Toplantı çıktıları en az aşağıdaki konuları içerir;

- İyileştirme için fırsatlar,
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- İhtiyaç duyulan kaynaklar.

Referanslar:

PR-003 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	34

10. İyileştirme

10.1. Genel

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesinde iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci istekleri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli aksiyonlar uygulamaya konulmaktadır.

Bunlar; düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, buluş, inovasyon, reorganizasyonu içerebilir

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulamaları esnasında, tetkiklerde, hizmetin sunumu esnasında karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikâyet gibi durumlarda Düzeltici Faaliyet Prosedüründe belirlenen şekilde işlem yapılır ve listeye alınarak izlenir; uygunsuzluklar sebep olan kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetler uygulanır ve etkinliği takip edilir.

Şikayetlerden kaynaklananlar da dahil, bir uygunsuzluk oluştuğunda Üniversitemizde;

a) Uygunsuzluğa tepki verilir ve uygulanabildiği şekilde:

- 1) Uygunsuzluğu kontrol altına almak ve düzeltmek için faaliyet yapılır,
- 2) Sonuçlarla ilgili gerekenler yapılır.

b) Uygunsuzluğun tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla gerek duyulan faaliyet aşağıdaki hususlar dikkate alınarak değerlendirilir:

- 1) Uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi,
- 2) Uygunsuzluğun sebeplerinin tespiti,
- 3) Benzer uygunsuzlukların mevcut olup olmadığı veya ortaya çıkma potansiyelinin olup olmadığının tespiti.

- c) İhtiyaç duyulan her türlü faaliyet gerçekleştirilir,
- d) Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliği gözden geçirilir,
- e) Gerektiğinde, planlama esnasında tespit edilen risk ve fırsatları güncellenir,
- f) Gerektiğinde, kalite yönetim sisteminde değişiklik yapılır.

Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yürürlüğe konulan **Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü (PR-010)** belirlemiş ve uygulamaktadır.

Referanslar:

PR-010 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	15.05.2014
		Revizyon Tarihi	08.12.2023
		Revizyon No	05
		Sayfa	35

10.3.Sürekli İyileştirme

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nde, oluşturulan kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılması esastır. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek amacı ile İç tetkik sonuçları, öğrenci ve çalışan memnuniyeti anket sonuçları, öğrencilerin istek, öneri ve şikâyetleri, çalışanların istek ve önerileri, süreç performans sonuçları, düzeltici ve önleyici faaliyet sonuçlarını değerlendirir.

Hazırlayan
Namık Kemal DEVECİ

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Ali Ercan EKİNCİ