

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1- Bu yönergenin amacı, Hakkari Üniversitesi'nin Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için gerekli işleyişi belirlemek ve ortak esasları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2- Hakkari Üniversitesi'nin tüm akademik ve idari birimlerini kapsar.

Dayanak

MADDE 3- Bu yönerge, 10.12.2003 tarihli, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 5. kısmı İç Kontrol Sistemi, TS-EN-ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standartları ve 23.07.2015 tarihli, 29423 sayılı Yükseköğretim Kurumlarında (YÖK) Kalite Güvencesi Yönetmeliğine, dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – Bu yönergede geçen;

a) **Üniversite:** Hakkari Üniversitesi 'ni

b) **Rektörlük:** Hakkari Üniversitesi Rektörlüğünü

c) **Senato:** Hakkari Üniversitesi Senatosu'nu

d) **Birim:** Üniversitenin akademik veya idari olarak sınırları belirlenmiş bölüm/daire başkanlığı /fakülte / yüksek okul /hastane/yurt/kütüphane vb. gibi çeşitli yapılarını,

e) **Yönetim Gözden Geçirme:** Yürütme yetkisine sahip yönetici kadronun KYS'nin uygunluğunu, belirlenmiş kalite politikası ve hedeflerini karşılamadaki etkinliğini belirli aralıklarla gözden geçirmesini ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Organizasyon ve İşleyiş

Kalite Komisyonu

MADDE 5 -

a) Rektör veya temsilen ilgili birimden sorumlu Rektör Yardımcısı komisyona başkanlık eder.

b) **Olağan ve sabit üyeler:** İlgili birimi temsilen birim yöneticisi/yöneticileri, Kalite Yönetim Temsilcisi, ilgili birimin Kalite Birim Sorumlusu (Gündemle ilişkili olarak katılım genişletilir.) .

c) **Kalite Komisyonu;** Üniversite KYS' nin tüm birimlerde, belirlenmiş politika ve ilkelere uygun olarak etkin ve verimli uygulanabilmesi, üst yönetimin maddi ve idari desteğinin zamanında sağlanarak proseslerin hızlandırılması, birimin performansının düzenli olarak değerlendirilmesi için yatay ve dikey iletişimi sağlamak amacıyla oluşturulmuş karar ve gözetim organıdır.

d) Kalite Komisyonu yılda en az 1 kez toplanır.

e) Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT) aylık performans raporunu ve gelecek ayın faaliyet planını konseye sunar.

f) Toplantı tutanağını KYT hazırlar ve konsey üyelerine e-posta ile iletir.

Kalite Koordinatörlük Birimi

MADDE 6 -

Birimden hizmet alan kişi ve kurumların niteliği/niceliği, hizmeti sunan personelin niteliği/niceliği, proseslerin karmaşıklığı, üniversitenin üst hedeflerine ulaşmasında birimin rolünün kritikliği Kalite Konseyi tarafından değerlendirilir ve gerek görüldüğünde KYS'nin etkinliğini güvence altına almak amacıyla KYT ve Kalite Uzmanlarından oluşan bir Kalite Birimi oluşturulur. KYT başkanlığında kurulan bu birimin çalışmalarında yer alacak uzmanların görev süresi 2 yıl olup, Rektör tarafından aynı kişiler ve/ya başka uzmanlar yeniden atanır.

Kalite Yönetim Sistemi Organizasyon Şeması

MADDE 7 –

REKTÖR

Kalite Yönetim Temsilcisi

Kalite Komisyonu

Kalite Birim Sorumlusu

Kalite Birim Çalışanı

Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları

MADDE 8 -

a) Yılda en az 2 kez, 6 aylık aralıklarla Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı (YGG) düzenlenir. İhtiyaç duyulduğunda Kalite Konseyi'nin kararı ile daha fazla toplantı düzenlenebilir.

b) YGG toplantısına ilgili birimin üst yönetici kadrosu ve Kalite Konseyi katılır.

c) Toplantının duyurusu gündem maddelerini içerecek şekilde en az 10 gün önce KYT tarafından resmi iletişim yolu ile yapılır. Toplantı tarihi değiştirilmek zorunda kalındığında en geç 1 ay içinde olmak üzere yeni tarih belirlenir.

d) Gündem:

Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu, Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler, Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi, Müşteri 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, Hedef ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği, İyileştirme için fırsatlar. İyileştirme için fırsatlar, Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı, İhtiyaç duyulan kaynaklar.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kalite Yönetim Temsilcisi

MADDE 9 -

a) **Bağlı olduğu üst birim:** Rektörlük

b) **Kendisine bağlı kadrolar:** Birim Kalite Sorumluları, Kalite Koordinatörlüğü personeli.

c) **İş tanımının özeti:** KYS'nin tüm birimlerde ve belirlenmiş misyon, politikalara, Kalite Konseyi kararlarına göre standart bir şekilde uygulanması için gerekli koordinasyonu ve iletişimi sağlamak, sonuçları raporlamak.

d) Görev, yetki ve sorumluluklar:

1. KYS'ni Rektörlük tarafından belirlenen ilke ve politikalara uygun olarak üniversitenin tüm birimlerinde oluşturmak, yürütülmesi ve devamlılığı için birimlerle koordinasyonu sağlamak.

2. Kalite politikasının, amaç ve hedeflerinin tüm çalışanlara duyurulmasını ve benimsetilmesini sağlamak.

3. Periyodik olarak YGG ve Kalite Konseyi toplantılarını düzenlemek ve alınan kararların uygulanmasını sağlamak.

4. KYS proseslerin performansı ve iyileştirilmesi için gerekli ihtiyaçlar ve şartlar hakkında üst yönetime rapor vermek.

5. Uygun olmayan hizmetin tespitini, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak.

6. KYS İç tetkik prosedürünü oluşturmak, denetimlerin uygunluğunu ve etkinliğini gözden geçirmek.

7. KYS dokümantasyonunu oluşturmak, güncelliğini, çalışanlar tarafından kolay ulaşılmasını sağlamak.

8. Kalite hedeflerinin ölçülebilir hale dönüştürülmesini ve bu hedeflere ulaşma derecelerinin tespitini sağlamak.

9. Yıllık iç tetkik planını hazırlamak

10. Kendisine bağlı çalışanların, tetkikçilerin performanslarını değerlendirmek.

Kalite Birim Sorumlusu

MADDE 10 –

Her birime, o birimin KYS'ne ilişkin süreçlerin sorumlusu olarak Kalite Konseyi tarafından Kalite Birim Sorumlusu (KBS) atanır. KBS, birimin nihai amacıyla örtüşen alanlarda yeterli tecrübe ve eğitime sahip olmalıdır. KBS bu görevinde yarı-zamanlı çalışabilir, (varsa) Kalite Uzmanına işleri delege edebilir ancak sorumluluğunu devredemez.

a) **Bağlı olduğu üst birim:** Kalite Yönetim Temsilcisi

b) **Kendisine bağlı kadrolar:** Kalite birim çalışanı

c) **İş tanımının özeti:** KYT, atandığı birimin KYS'ne ilişkin gerekli süreçleri oluşturmak, uygulamaların yürütülmesini ve devamlılığını sağlamak, performans sonuçlarını raporlamakla yetkilendirilmiştir.

d) **Görev, yetki ve sorumluluklar**

1. Kalite politikasının, amaç ve hedeflerinin tüm çalışanlara duyurulmasını ve benimsetilmesini sağlamak.

2. KYS uygulamalarını Kalite Yönetim Temsilcisine iletmek.

3. Uygun olmayan hizmetin tespitini, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak. Bu amaçla gerekli takımların oluşturulmasını sağlamak ve ilgili personeli görevlendirmek.

4. Uygunsuzlukların giderilmesi için planlanan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin gecikmesine veya gerçekleşmemesine neden olan ya da gereken hassasiyeti göstermeyen sorumluları uyarmak, gerektiğinde yazılı savunma talebinde bulunarak üst yönetime raporlamak.

5. Hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını tespit etmek, bu doğrultuda Eğitim Planını hazırlamak veya ilgili birimin planlamasını sağlamak, uygulamaların etkinliğini denetlemek.

6. Çalışanların KYS hakkında bilgilendirilmesini sağlamak, kalite bilincini yaymak amacıyla faaliyetler düzenlemek.

7. Kalite hedeflerinin ölçülebilir hale dönüştürülmesini ve bu hedeflere ulaşma derecelerinin tespitini sağlamak.

8. KYS İç Tetkik Planı doğrultusunda KYS İç Tetkikçileri koordine ederek, denetimlerin gerçekleşmesini sağlamak, denetim kayıtlarını kontrol ve muhafaza etmek.

9. KYS'yi sürekli izlemek, değişiklikleri ihtiyaçlarını ve taleplerini KYT'nin onayına sunmak.

10. Uygunsuzlukların ve hizmet kalitesine ilişkin problemlerin muhtemel sebep-sonuç ilişkilerini ortaya çıkarmak için gerektiğinde veri toplamak, analiz etmek, çözümlenmesine yardımcı olmak, alternatif öneriler geliştirmek ve değerlendirme raporlarını KYT'ye sunmak.

Kalite Birim Çalışanı

MADDE 11 -

KYT'nin delege ettiği işleri yapmak üzere KYT'nin tavsiyesiyle, Rektör tarafından Kalite Birim Çalışanı atanır. Kalite Birim Çalışanı, Kalite Biriminde tam-zamanlı çalışır.

a) **Bağlı olduğu üst birim:** Kalite Birim Sorumlusu

b) **İş tanımının özeti:** KYS'ne ilişkin faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden ve performans sonuçlarının KYT'ye raporlanmasından sorumludur.

c) **Görev, yetki ve sorumluluklar**

1. Eğitim Planı doğrultusunda eğitim faaliyetlerinin plana uygunluğunu ve etkinliğini sağlamak, eğitimleri kayıt altına almak.

2. KYS'yi sürekli izlemek, değişiklikleri ihtiyaçlarını ve taleplerini Kalite Birim Sorumlusuna sunmak.

3. Yeni işe başlayan personele genel oryantasyon eğitimi kapsamında KYS eğitimi vermek.

4 Hizmet alan ve hizmet sunanların iletlediği yazılı/sözlü Őikayet ve önerileri kayıt altına alarak, Kalite Birim Sorumlusuna raporlamak ve muhafaza etmek.

5. Periyodik olarak anket düzenleyerek ve/veya düzenlenmesini sağlayarak memnuniyet derecesini ölçmek ve raporlamak. Anket yapılamayacak durumlarda mülakat yaparak düşünceleri almak ve kaydetmek.

6. Uygunsuzlukları kayıt altına almak ve tekrarını önlemek için öneriler geliştirmek, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin sonuçlarını takip etmek.

7. Verdiği hizmetle kaliteyi veya kalitenin algılanışını doğrudan etkileyen personelin sorunlarını tespit etmek, çalışma ortamlarını gözlemek ve iyileştirme önerileri geliştirmek.

8. KYS dokuman ve veri kontrolü sürecinin güvenli, güncel ve işleyişe uygun olarak yürütülmesini sağlamak

9. Kalite kayıtlarının sistemli bir şekilde muhafazasını sağlamak.

KYS İç Tetkikçisi

MADDE 12-

Hakkari Üniversitesinde çalışan KYS İç Tetkikçi eğitimini uluslararası izlenebilirliği olan bir eğitim kurumundan alır ve ek görev olarak tetkik faaliyetlerinde yer alır.

a) **Bağlı olduğu üst birim:** Kalite Yönetim Temsilcisi

b) **İř tanımının özeti:** KYS İç Tetkik Prosedürü ve yıllık plan doğrultusunda tetkikleri gerçekleştirmek.

c) **Görev, yetki ve sorumluluklar**

1. KYS İç Tetkik prosedürüne ve planına uymak.

2. Tetkik bulgularını ve gözlemlerini kaydetmek.

3. Tetkik sonuçlarını raporlamak ve denetlenen birim yöneticisini ve KYT' yi bilgilendirmek.

4. Planlanan düzeltici faaliyetleri zamanında doğrulamak ve raporlamak.

5. Tetkik bulgularını gizli tutmak.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Son Hükümler

Hüküm bulunmayan haller

MADDE 13 – Bu yönergede bulunmayan hallerde Üniversite Senato kararları, ilgili birimin Yönetim Kurulu kararları ve KYS çerçevesinde yürürlüğe giren plan, prosedür, Proses, Őema ve talimatlar vb. uygulanır.

Yürürlük

MADDE 14 – Bu yönerge Senato'da onaylandığı gün yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 15 – Bu yönerge hükümlerini Hakkari Üniversitesi Rektörü yürütür.