

HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ



KALİTE EL KİTABI

BASKI NO	01
BASKI TARİHİ	: 24.01.2020
YÜRÜRLÜK TARİHİ	: 11.01.2016
KONTROLLÜ KOPYA	: ☐
KONTROLSÜZ KOPYA	: ☐



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	2 / 25

İÇİNDEKİLER

ÜNİVERSİTENİN TANITIMI	4
1. KAPSAM	5
2. ATIF YAPILAN STANDARD VE DOKÜMANLAR	5
3. TERİMLER VE TARİFLER	5
4. KURULUŞUN BAĞLAMI	5
4.1. Kuruluş ve bağlamının anlaşılması	5
4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması	6
4.3. Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi	6
4.4. Kalite yönetim sistemi ve prosesleri	7
5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU (LİDERLİK)	8
5.1. Üst Yönetimin taahhüdü	8
5.1.1. Genel	8
5.1.2. Müşteri odaklılık	9
5.2. Politika	9
5.2.1. Kalite politikasının oluşturulması	9
5.2.2. Kalite politikasının duyurulması	10
5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	10
6. PLANLAMA	11
6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri	11
6.2. Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama	11
6.3. Değişikliklerin planlanması	12
7. DESTEK	12
7.1. Kaynaklar	12
7.1.1. Genel	12
7.1.2. Kişiler	12
7.1.3. Altyapı	13
7.1.4. Proseslerin işletimi için ortam	13
7.1.5. İzleme ve ölçme kaynakları	13
7.1.6. Kurumsal bilgi	14
7.2. Yeterlilik	14
7.3. Farkındalık	15
7.4. İletişim	15
7.5. Dokümante edilmiş bilgi	15
7.5.1. Genel	15
7.5.2. Oluşturma ve güncelleme	15
7.5.3. Dokümante edilmiş bilginin kontrolü	16
8. ÜRÜN HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	16
8.1. Ürün Hizmet planlaması ve kontrol	16
8.2. Ürün ve hizmetler için şartlar	17
8.2.1. Müşteri ile iletişim	17
8.2.2. Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi	18

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	3 / 25

8.2.3. Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi	18
8.2.4. Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi.....	18
8.3. Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi.....	18
8.4. Dışarıdan tedarik edilen Proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü.....	19
8.4.1. Genel	19
8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu.....	19
8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi	19
8.5. Üretim ve hizmetin sunumu.....	19
8.5.1. Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü	19
8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik	20
8.5.3 Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet	21
8.5.4 Muhafaza.....	21
8.5.5. Teslimat sonrası faaliyetler	21
8.5.6. Değişikliklerin kontrolü	21
8.6. Ürün ve hizmetlerin piyasaya sunumu	22
8.7. Uygun olmayan ürün/hizmetin kontrolü	22
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	23
9.1. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	23
9.1.1. Genel	23
9.1.2. Müşteri memnuniyeti	23
9.1.3. Analiz ve değerlendirme	23
9.2. İç tetkik.....	24
9.3. Yönetimin gözden geçirmesi	24
9.3.1. Genel	24
9.3.2. Yönetimin gözden geçirmesi girdileri.....	24
9.3.3. Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları	25
10. İYİLEŞTİRME.....	25
10.1. Genel.....	25
10.2. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet	25
10.3. Sürekli iyileştirme.....	26

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	4 / 25

ÜNİVERSİTENİN TANITIMI

Hakkari Üniversitesi 22.05.2008 tarih ve 5765 Sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanununda ve Yükseköğretim Kurumları Öğretim Elemanlarının Kadroları Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararnameye Ekli Cetvellerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun 99'uncu maddesi ile kurulmuş ve Hakkari Üniversitesi tüzel kişiliğine kavuşmuştur.

Hakkari Üniversitesi;

a) İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Mühendislik Fakültesi ve Yüzüncü Yıl Üniversitesi Rektörlüğünden devredilen Eğitim Fakültesi ile 03.07.2011 tarih ve 27983 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 2011/2018 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile İlahiyat Fakültesi, Güzel Sanatlar Fakültesi ve 20.08.2011 tarih ve 28031 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 2011/2088 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Yabancı Diller Yüksekokulu kurulmuştur.

b) Yüzüncü Yıl Üniversitesi'nden devredilen Çölemerik Meslek Yüksekokulu, Yüksekova Meslek Yüksekokulu ve Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu faaliyetine devam etmektedir.

c) Rektörlüğe bağlı Sosyal Bilimler Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü kurulmuştur.

d) Rektörlüğe bağlı Türk Dili Bölüm Başkanlığı, Kadın Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi, Seyyid Taha İslami İlimler Uygulama ve Araştırma Merkezi, Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi, Mineral ve Enerji Kaynaklarını Uygulama ve Araştırma Merkezi ve Proje Koordinasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi kurulmuştur.

Hakkari Üniversitesi "**Bilimsel Araştırma Eğitim ve Uygulama Merkezi**" olma hedefine en hızlı şekilde ulaşacak, her geçen gün daha da güçlenerek Hakkari ilimizin ve Türkiye'nin aydınlık geleceği mücadelesinde azim göstererek ışık olmaya devam edecektir.

ADRES:

Hakkari Üniversitesi

TEL: 0 438 212 12 12

FAKS: 0 438 212 12 11

E-POSTA: kys@hakkari.edu.tr

WEB: www.hakkari.edu.tr

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	5 / 25

1. KAPSAM

Hakkari Üniversitesi TS EN ISO 9001 kapsamında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemini uygulamaya koymuştur.

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

Üniversitemizde kurulan Kalite Yönetim Sisteminde Organizasyon Şemasında bulunan Rektörlüğe bağlı bölümler kapsam dâhilindedir.

Hakkari Üniversitesi Yemek hizmetleri tedarikçiler ile satın alma yoluyla gerçekleştirildiğinden TS EN ISO 9001 kapsamı dışında bırakılmıştır.

2. ATIF YAPILAN STANDARD VE DOKÜMANLAR

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

3. TERİMLER VE TARİFLER

Bu El Kitabında TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler standardında verilen Uluslararası terimler ve tarifleri kullanır.

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1. Kuruluş ve bağlamının anlaşılması

Hakkari Üniversitesi kapsamda belirtilen faaliyetler ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sisteminde belirlenen hedefleri, hazırlanan prosesleri, izlenmesi gereken faaliyetlerin sonucunu;

a-) Dış hususlardan;

- ✓ 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, 657 Sayılı DMK,
- ✓ T.C. Bakanlıkları ve YÖK tarafından hizmet konumuzu ilgilendiren faaliyetler konusunda çıkartılan kanun ve yönetmeliklere göre değerlendirerek,
- ✓ Teknolojik, rekabetçi, pazar, kültürel, sosyal ve ekonomik çevrelerden (uluslararası, ulusal, bölgesel ve yerel olabilir), hizmet alanların beklenti ve ihtiyaçlarından kaynaklanan hususları değerlendirerek,

b-) İç hususlardan;

Üniversitemizin değerleri (Yönergeler, Kalite El Kitabı, prosesler, prosedürler, talimatlar vb. dokümantasyon yapısı), kültürü, bilgisi ve performansına göre değerlendirerek gerçekleştirmektedir.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	6 / 25

Hakkari Üniversitesi bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgileri izlemekte ve gözden geçirmektedir.

Referans Dokümanlar: Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02

Dış Kaynaklı Doküman Listesi KYT-LST-03

4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

Üniversitemiz, Hizmet alanlar/Paydaşlarımızın ve mevzuat hükümlerini karşılayan hizmetleri düzenli olarak sağlamada aşağıdaki hususları referans dokümanlar çerçevesinde ve yapmış olduğu faaliyetlerde belirlemiştir:

- Kalite yönetim sistemi ile ilgili taraflar; hizmetlerimizden faydalanan özel, kamu kurum ve kuruluşları,
- Bu ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartları,

Hakkari Üniversitesi bu ilgili taraflar hakkındaki bilgileri ile bu tarafların şartlarını izlemekte ve gözden geçirmektedir. Bu konu ile ilgili metotlar HÜ-KEK 9.1.2 Müşteri memnuniyeti maddesinde açıklanmıştır.

4.3. Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi

Üniversitemiz, kapsamı belirlemek amacıyla, kalite yönetim sisteminin sınırlarını ve uygulanabilirliğinin tayinini aşağıda açıklamıştır.

Hakkari Üniversitesi TS EN ISO 9001 kapsamında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemini faaliyet alanları için uygulamaya koymuştur. Hakkari Üniversitesi TS EN ISO 9001 Standardına uygun bir kalite yönetim sistemi kurmuştur. Kurulan Kalite Yönetim Sistemi, aşağıdaki faaliyetleri kapsamaktadır;

- Eğitim ve Öğretim Faaliyetleri,
- Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri,
- Ülkeye ve İnsanlığa Hizmet Faaliyetleri,

Bu kapsam belirlenirken, Üniversitemiz, aşağıdakileri değerlendirmektedir:

- İç ve dış hususları, HÜ-KEK Madde 4.1’de açıklanmıştır.
- Atıf yapılan ilgili tarafların şartları HÜ-KEK Madde 4.2’de açıklanmıştır.
- Üniversitemiz, hizmetlerini yukarıdaki maddelere göre gerçekleştirmektedir.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMINDA UYGULANABİLİR OLMAYAN MADDELER VE GEREKÇELERİ

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

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	7 / 25

Üniversitemizde kurulan Kalite Yönetim Sisteminde yemek hizmetleri, satın alma yoluyla gerçekleştirildiğinden dolayı TS EN ISO 9001 kapsam dışında bırakılmıştır. Kontrolleri sözleşme kapsamında belirtilen şekilde tarafımızdan yapılmaktadır.

4.4. Kalite yönetim sistemi ve prosesleri

4.4.1. Üniversitemiz; bu standardın öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemi oluşturmuş, dokümanite ederek, uygulamakta, sürekliliğini sağlamak ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir. Üniversitemiz, bu faaliyetleri kapsam maddesinde (Madde 4.3) belirtilen uygulamalarında açıklamış ve;

- a) Bu proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını hazırlanan proseslerde belirtmiştir,
- b) Bu proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimini aşağıdaki tabloda göstermiştir,
- c) Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemleri (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) hazırlanan Proseslerde belirterek Proses/Faaliyet izleme formları aracılığı (FRM-018) ile izleyip, veri analizi yöntemleri ile değerlendirip uygulamaktadır,
- d) Bu Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynakları hazırlanan Proseslerde belirtilmiştir,
- e) Bu Prosesler için yetki ve sorumlulukları hazırlanan Proseslerde ve görev tanımlarında belirlemiştir,
- f) Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları hazırlanan Risk Eylem Planında (KYT-PLN-09) bertaraf ederek Ortaya Çıkan Riskler Listesine (KYT-LST-10) kaydedilir,
- g) Bu prosesleri Proses İzleme Formları aracılığı ile izleyip, veri analizi yöntemleri ile değerlendirip uygulamakta ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan herhangi bir değişiklik ihtiyacı olduğunda plan ve hedefler revize edilip ilgili personel bu durumdan haberdar edilerek faaliyetler gerçekleştirilmekte,
- h) YGG toplantıları ve veri analizleri sonucunda prosesler ve kalite yönetim sistemi iyileştirmektedir.

4.4.2. Üniversitemiz:

- a) Bu proseslerin işletimini desteklemek için dokümanite edilmiş bilginin sürekliliğini sağlamakta,
- b) Proseslerin planlanan (KYT-PLN-05) şekilde yürütüldüğünden emin olmak için proseslerle ilgili kayıtları tutmaktadır.

Referans Dokümanlar: Proses/Faaliyet Planı KYT-PLN-05
Risk Eylem Planı KYT-PLN-09
Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	8 / 25

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSES ETKİLEŞİMLERİ

ETKİLEYEN PROSES			ETKİLENEN PROSES NO	ETKİLEŞİM
NO	KODU	ADI		
1	SAT-PRS-01	Satın alma Prosesi	2-3-4-5-6	Tüm satın alma taleplerinde bütün Prosesler etkileşim halindedir.
2	EĞT-PRS-02	Ön lisans – Lisans Eğitim Prosesi	1-4-5-6	1' le satın alma taleplerinde, 4' le tez faaliyetlerinde 5' le eğitim aşamalarında, 6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, Etkileşim halindedir.
3	SEM-PRS-03	Sürekli Eğitim Prosesi	1-6	1' le satın alma taleplerinde, 6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, Etkileşim halindedir.
4	BAP-PRS-04	Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi	1-2-5	1' le satın alma taleplerinde, 2' le eğitim aşamalarında, 5' le eğitim aşamalarında, Etkileşim halindedir.
5	LÜE-PRS-05	Lisansüstü Eğitim Prosesi	1-2-4-6	1' le satın alma taleplerinde, 2' le eğitim aşamalarında, 4' le proje faaliyetlerinde 6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, Etkileşim halindedir.
6	UEM-PRS-06	Uzaktan Eğitim Prosesi	1-2-3-5	1' le satın alma taleplerinde, 2' le eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, 3' le eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, 5' le eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, Etkileşim halindedir.

5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU (LİDERLİK)

5.1. Üst Yönetimin taahhüdü

5.1.1. Genel

Üst yönetimimiz, tanımlanan kalite yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerini ve sorumluluğunun gereklerini yerine getirmek için aşağıdaki uygulamaları yapmış olduğu faaliyetler ve bunların kayıtlarını tutarak yerine getirmektedir.

Hakkari Üniversitesi Üst Yönetimi,

- KYS' nin etkinliğini, proses ve faaliyetlerin sonuçlarını YGG toplantılarında değerlendirmektedir,
- Kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturmuş ve bunların kuruluşun şartları ve kapsamı ile uyumlu hale getirerek yayınlamış, anlaşılır olmasını sağlamış ve KEK' te dokümante ederek güvence altına almıştır,

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARI ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	9 / 25

- c) KYS' nin şartlarının, hazırlamış olduğumuz iş odaklı proseslerimiz ile entegre olduğunu dokümente etmiş ve faaliyetleri izleyip, ölçmekte, sonuçlarını kayıt ederek güvence altına almaktadır,
- d) Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmek için bilgilendirme eğitimleri veya toplantıları düzenlemekte ve kullanımını teşvik etmektedir.
- e) Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına almaktadır,
- f) Etkin kalite yönetimi ve KYS' nin şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılmasını eğitimler, proses izleme faaliyetleri ve iç tetkikler ile sağlamaktadır.
- g) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasını proses izleme ve veri değerlendirme yöntemleriyle güvence altına alınmaktadır,
- h) KYS' nin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini sağlamaktadır,
- i) İyileştirmenin teşvik edilmesini eğitimler ve ödüllendirme yöntemleriyle sağlamaktadır,
- j) Diğer yönetim sorumlularının kendi sorumluluk alanlarındaki uygulamalarını desteklemektedir.

5.1.2. Müşteri odaklılık

Hakkari Üniversitesi üst yönetimi, müşteri memnuniyetinin arttırılmasına yönelik olarak, müşterilerin isteklerinin değerlendirilmesini ve yerine getirilmesini mevzuatlar doğrultusunda ve Kalite El Kitabı'mızın 8.2.1 Müşteri ile iletişim, 8.5.3 Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet ve 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti maddelerinde açıkladığı gibi sağlar.

5.2. Politika

5.2.1. Kalite politikasının oluşturulması

Üniversitemiz üst yönetimi tarafından, çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla TS EN ISO 9001 şartlarına uygun olarak **Hakkari Üniversitesi Kalite Politikası** oluşturulmuştur.

Kalite Politikamız,

Hakkari Üniversitesi olarak,

Bilimsel Çalışma ve Araştırmalar Yapmak, Bilgi ve Teknoloji Üretmek,

Bilimsel Verileri Yaymak, Ulusal ve Uluslararası Alanda Gelişme ve Kalkınmaya Destek Olmak,

Mesleki gerekliliklere uygun; Bilgi, Beceri, Davranış ve Genel Kültürüne Sahip,

Çevreye Duyarlı, İş Sağlığı ve Güvenliğine Önem Veren Anlayış Çerçevesinde Bireyler Yetiştirmek,

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	10 / 25

Kalite Yönetim Sistemi Standartlarının Şartlarına Uyarak Bu Şartların Etkinliğini Sürekli İyileştirmek,
Hukuki Dayanaklar Çerçevesinde Müşteri Beklenti ve İhtiyaçlarını Karşılayarak,
Memnuniyetlerini Sağlamaktır.

5.2.2. Kalite politikasının duyurulması

Kalite politikası:

- Kalite El Kitabında dokümente edilerek güncelliği sağlanmaktadır,
- Üniversite içerisinde iç yazışmalarla, hizmet içi eğitimlerle ve e-posta ile duyurulmakta, iç tetkiklerde anlaşılır olması sağlanmaktadır,
- İlgili tarafların erişimi için web sayfasında, bazı yerlerde yazılı olarak asılarak ve elektronik ortamda yayınlanmaktadır.

5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

Üniversitemiz; faaliyetlerini belirlemek amacıyla organizasyon şeması oluşturmuş ve organizasyon içerisinde kaliteyi etkileyen işleri yürüten personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini ve birbirleri ile olan ilişkilerini, referans dokümanlar çerçevesinde, referans dokümanlarda olmayan görev, yetki ve sorumluluklar için ise **Görev Tanımlarını** dokümente ederek çalışanlarına duyurmuştur.

Üst yönetim, diğer sorumluluklarına bakılmaksızın aşağıdakileri içeren yetki ve sorumluluklara sahip olan bir kalite yönetim temsilcisi atamıştır:

- Kalite Yönetim Sistemi şartlarını, gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak,
- KYS' nin performansı ve iyileştirme (bk. Madde 10.1) için fırsatlar ile ilgili üst yönetime rapor sunmak (FRM-007) için Kalite Yönetim Temsilcisi görevlendirilmiştir.
- Üniversitemizde, müşteri şartlarının bilincinde olunmasını tüm çalışanlarda sağlamak
- Kalite yönetim sistemindeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünü güvence altına almak.

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

Referans Dokümanlar: 657 Sayılı DMK, 2547 Yükseköğretim Kanunu, 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu, 124 Sayılı KHK, YÖK Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği, HÜ Kalite Yönergesi, Görev Tanımları

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	11 / 25

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

6.1.1. Üniversitemiz; kalite yönetim sistemini planlarken, Madde 4.1’de atıf yapılan dış ve iç hususları, Madde 4.2’de atıf yapılan ilgili tarafların şartları ve aşağıdaki konuları dikkate alarak:

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek;
- İstenen etkileri geliştirmek,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- İyileşmeye erişim,

Konularında gereken risk ve fırsatları belirleyip, Risk Eylem Planı ile değerlendirmektedir.

Referans Dokümanlar: Kalite Yönetim Sistemi Planı (KYT-PLN-02) Risk Eylem Planı (KYT-PLN-09)

6.1.2. Üniversitemiz;

- Faaliyetleri kalite yönetim sistemi proseslerinin içerisinde belirlemiş olduğu performans hedeflerini entegre ederek bu hedeflerdeki sapmaları izlemekte,
- Bu faaliyetlerin etkinliğini Proses/Faaliyet sorumluları her ay yapmış oldukları Proses/faaliyet işlemleri ile ilgili faaliyetleri Proses İzleme Formu (FRM-018) ile gelecek ayın ilk haftasında Kalite Yönetim Temsilcisine iletir. Proses/Faaliyet Performanslarına ulaşmak için yöntemler, performans ve kontrol ile ilgili başlıklar Proses/Faaliyet Planında (KYT-PLN-05) anlatılmıştır. Proseslerin bu performanslarına ulaşabilme durumları Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir ve toplantı tutanakları ile kayıt altına alır. Bertaraf edilen Riskler Ortaya Çıkan Riskler Listesine (KYT- LST-010) kayıt edilerek gelecek hedeflerde değerlendirir.

Yapılan faaliyetleri aşağıda referans verilen dokümanlar çerçevesinde planlayarak uygular.

Referans Dokümanlar: Proses/Faaliyet Planı KYT-PLN-05- Risk Eylem Planı KYT-PLN-09

6.2. Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama

6.2.1. Hakkari Üniversitesi üst yönetimi, kalite hedeflerini her yılın ilk Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında Kalite Politikası ile uyumlu olarak belirler ve dokümante (FRM-05) ederek iletişim metotları (HÜ-KEK 7.4) aracılığıyla kurum içerisinde duyurusunu yapar. Bir önceki dönemin hedefleri, **Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı**’nda görüşülerek hedeflerin ulaşılma durumu görüşülür. Bir sonraki dönemin hedefleri aynı şekilde bu toplantıda görüşülerek üst yönetim tarafından onaylanır. Hedefler takip edilerek,

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	12 / 25

gerekıyor ise güncelleştirilir. Üst yönetim faaliyetler çerçevesinde ölçülebilir, kalite politikası ile tutarlı kalite hedeflerinin belirlenmesini sağlar.

Referans Dokümanlar: Hedef Eylem Planı (KYT-PLN-01)

6.2.2. Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken, Üniversitemiz;

- a) Ne yapılacağını,
- b) Hangi kaynakların gerekeceğini,
- c) Kimin sorumlu olacağını,
- d) Ne zaman tamamlanacağını,
- e) Sonuçların nasıl değerlendirileceğini (HÜ-KEK Madde 9.1.3/d)

Hedef Eylem Planında belirler.

Referans Dokümanlar: Hedef Eylem Planı (KYT-PLN-01)

6.3. Değişikliklerin planlanması

Üniversitemiz;

- a) Kalite hedefleri de dâhil olmak üzere Madde 4.4’de verilen şartları yerine getirmek için, kalite yönetim sistemini plânlar ve bu planlamada kaynaklar ile yetki ve sorumlulukları belirler,
- b) Kalite yönetim sisteminde, değişiklikler plânlanıp uygulandığında, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini KYT-PLN-02 revize ederek, sağlar ve bu konudaki değişiklikleri iletişim metotlarını kullanarak ilgili birimlere bildirir.

Referans Dokümanlar: Kalite Yönetim Sistemi Planı (KYT-PLN-02)

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Üniversitemiz;

- a) KYS’ nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için çalışanların yetenek ve sorumlulukları,
- b) Dışarıdan sağlanacak insan kaynaklarının tedarik edilmesi için kaynakları belirlemiş ve sağlamış bulunmaktadır. Bu kaynaklar; İnsan Kaynakları, Altyapı, Çalışma Ortamı şeklindedir.

7.1.2. Kişiler

Üniversitemiz, kalite yönetim sisteminin etkili şekilde işletilmesi ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personelin atamasını, yetki ve sorumluluklarını aşağıdaki referans dokümanlar ve görev tanımlarıyla,

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	13 / 25

kurum dışından insan kaynaklarının tedarik edilmesini ise hizmet alım şartnameleri çerçevesinde yerine getirmektedir.

Referans Dokümanlar: 657 Sayılı DMK, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, 124 Sayılı KHK, Yükseköğretim Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği, HÜ Kalite Yönergesi, Görev Tanımları

7.1.3. Altyapı

Üniversitemiz, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapıyı belirleyip sürdürmektedir. Alt yapımızı; binalar, derslikler, atölyeler, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler. Makina teçhizatı, destek hizmetlerini (bakım onarım gibi faaliyetler ortaya çıktığında hizmet satın alma olarak yaptırılır), taşıma kaynakları, bilgi ve iletişim teknolojisini (yazılım ve donanım) kapsar.

Referans Dokümanlar: Yıllık Bakım/Onarım Planı KYT-PLN-04

7.1.4. Proseslerin işletimi için ortam

Üniversitemiz, hizmet şartlarına uygunluğun sağlanarak devam ettirilmesine yönelik olarak, tüm personele uygun çalışma ortamı sunmakta, ihtiyaçlara ve günün şartlarına ve yasal mevzuata göre iyileştirmeler sağlanmaktadır. Yasal Mevzuat şartları çerçevesinde klima, yangın ve asansör kontrolleri yapılmaktadır. İşin gereği iş sağlığı ve güvenliğini ilgilendiren konularda çalışan personele eğitim ve kişisel koruyucular sağlanmaktadır.

7.1.5. İzleme ve ölçme kaynakları

7.1.5.1. Genel

Üniversitemiz, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçmeyi Proseslerde ve Faaliyetlerde hazırladığı dokümantasyonda belirlemiştir. Proses ve faaliyetler için belirlenen hedef ve riskleri etkileyen personel ve faaliyet sonuçları kayıt altına alınarak değerlendirilmektedir.

Üniversitemiz, sağlanan kaynaklarla ilgili aşağıdakileri güvence altına almaktadır:

- Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,
- Amaçlarına sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu.

Referans Dokümanlar: Proses/Faaliyet Planı KYT-PLN-05
Risk Eylem Planı KYT-PLN-09

7.1.5.2. Ölçüm izlenebilirliği

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	14 / 25

Üniversitemiz, öğrenci uygulama laboratuvarında kullanılan cihazlar için herhangi bir kalibrasyon zorunluluğu olmadığından bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

7.1.6. Kurumsal bilgi

Üniversitemiz, hazırladığı proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgi ve dokümantasyonu hazırlamış olduğu Kalite El Kitabı, Prosesler, Prosedürler, Talimatlar, Dış Kaynaklı Dokümanlar ve Ortaya Çıkan Riskler Listesi ile belirlemiştir. Bu bilgi ve dokümanlar elektronik ortamda ulaşılabilir, gerekirse ilgili tarafların istemesi halinde çoğaltılarak sürdürülebilir olması sağlanmaktadır. Değişiklik ihtiyacı ve talepleri alındığı zaman, Üniversitemiz; mevcut bilgi birikimini değerlendirerek, ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi ve gerekli güncellemeleri yapar ve ilgili tarafların kullanımına elektronik ortamda sunar.

7.2. Yeterlilik

Üniversitemizde 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 bünyesinde gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip olan personel tarafından yapılmasını güvence altına almak için, çalışanların eğitim ihtiyaçları Hakkari Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi çerçevesinde takip edilmekte, değerlendirilmektedir. Eğitim ihtiyaçları periyodik olarak gözden geçirilerek bu ihtiyaçları karşılayacak yıllık eğitim planı oluşturulur. Eğitim çalışmaları yıllık eğitim planı (KYT-PLN-03) halinde gelecek dönemin eğitim programı her yılın haziran ayında hazırlanır ve Rektör'ün onayından sonra eğitim çalışmalarının başlamasından bir ay önce tüm birimlere duyurularak yürütülür. Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından eğitim değerlendirme formu doldurularak, yıllık eğitim planında belirlenen Eğitim Sorumlusu; eğitimin etkinliğini izler ve ilgili formları Personel Daire Başkanlığına teslim eder.

Ataması yapılan personelin Üniversitemizde görevlendirmesi Rektör'ün onayı ile gerçekleştirilir. Personelin adaptasyonu (yeni atanan personel, görev değişikliği yapan personel), Hizmet İçi Eğitimlerle desteklenerek oryantasyon eğitimine tabi tutulur. İhtiyaçlar doğrultusunda eğitimler planlanır ve süreklilik teşkil eder.

Üniversitemizde, çalışanların kalite yönetim sistemi veya kendi çalışma alanlarında eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, planlanması ve faaliyetlerin yürütülmesi Hakkari Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi ve Yıllık eğitim planı çerçevesinde gerçekleştirilir. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, kongre, konferans ve Kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar (KYT-FRM-008 Eğitim Katılım Formu, KYT-FRM-009 Eğitim Değerlendirme Formu, KYT-FRM-

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	15 / 25

010 Eğitim Sicil Kartı, KYT-FRM-011 Oryantasyon Eğitim Kartı) Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar: 657 Sayılı DM Kanunu, 2547 YÖK Kanunu, 2914 YÖK Personel Kanunu, 124 Sayılı KHK, YÖK Per. Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği, HÜ Öğretim Üyelğine Yükseltirme ve Atanma Kriterleri, Görev Tanımları, HÜ Hizmet İçi Eğitim Yönergesi

7.3. Farkındalık

Üniversitemiz;

- a) Kalite politikası,
- b) Kalite hedefleri,
- c) İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,

- d) Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak,

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

7.4. İletişim

Üniversitemiz, uygun iletişimi kalite yönetim sisteminin etkinliğini dikkate alarak gerçekleştirmektedir. İletişimin Kiminle, Ne zaman, Kim tarafından, Ne şekilde yapılacağı belirlenerek iletişim için kullanılan metotlar aşağıda belirtilmiştir.

- İç yazışmalar İlan Panoları, Afişler Toplantılar, Brifing ve Seminerler
- Telefon, Telsiz ve Faks Yüz yüze görüşmeler Web Sitemiz ve Bilgisayar ortamı

Referans Dokümanlar: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

7.5. Dokümante edilmiş bilgi

7.5.1. Genel

Üniversitemiz; TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde istemiş olduğu dokümante bilgilerin;

7.5.2. Oluşturma ve güncelleme

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	16 / 25

- a) Tanımlama ve açıklama (örneğin, bir başlık, tarih, yazar veya referans numarası),
- b) Format (örneğin, dil, yazılım sürümü, grafikler) ve ortam (örneğin, kâğıt, elektronik),
- c) Uygunluk ve yeterlik için gözden geçirme ve onay

7.5.3. Dokümante edilmiş bilginin kontrolü

- a) İhtiyaç olduğu yer ve zamanda, kullanım için hazır ve uygun olduğunu,
- b) Yeterli düzeyde korunduğunu (örneğin, gizliliğin yitirilmesinden, uygunsuz kullanımdan veya bütünlüğün kaybolmasından).
- c) Dağıtım, erişim, bulma ve kullanım,
- d) Okunabilirliğinin korunması dâhil, depolama ve koruma,
- e) Değişikliklerin kontrolü (örneğin, sürüm kontrolü),
- f) Muhafaza ve elden çıkarma.

7.5.2. ve 7.5.3. maddeleri gereği uygulamadaki tüm dokümanların hazırlığı, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesi için Dokümanların Kontrolü Prosedürü hazırlanarak bu prosedüre uygun olarak çalışılmaktadır. Dokümante bilgiler sonucunda elde edilen kayıtlar Hakkari Üniversitesi Arşiv Yönergesi ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KYT-PRD-02) gereğince arşivleme, koruma, muhafaza, saklama ve elden çıkarmalar ile ilgili olarak referans dokümanlarda belirtilen şartlar uygulanır.

Referans Dokümanlar: Hakkari Üniversitesi Arşiv Yönergesi

Dokümanların Kontrolü Prosedürü	KYT-PRD-01
Kayıtların Kontrolü Prosedürü	KYT-PRD-02

8. ÜRÜN HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

8.1. Ürün Hizmet planlaması ve kontrol

Üniversitemiz, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli prosesleri, risk ve fırsatları plânlayarak geliştirmektedir. Plânlama, kalite yönetim sisteminin diğer proseslerinin şartları ile tutarlıdır. Referans dokümanlarda verilen planlamalarda;

- a) Ürün ve hizmetler için şartlar belirlenmiştir,
- b) Aşağıdakiler için kriter oluşturulmuştur:
 - 1) Prosesler,
 - 2) Ürün ve hizmet kabulü.
- c) Ürün ve hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynaklar Proses ve faaliyetlerde belirlenmiştir,

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	17 / 25

d) Proses ve faaliyetlerde belirlenen Kriterlere göre Prosesler kontrol edilmektedir,

e) Proseslerin planlanan şekilde işletildiğini güvence altına almak ve Ürün ve hizmetlerin şartlarına uygunluğunu göstermek için dokümanite edilmiş Proseslerde ve faaliyetlerde belirlenen kontrol noktalarında kayıtlar tutulmaktadır.

Bu faaliyetlerin etkinliğini Proses/Faaliyet sorumluları yapmış oldukları Proses/faaliyet işlemleri ile ilgili faaliyetleri Proses/Faaliyet İzleme Formu (FRM-018) ile her ayın ilk haftasında geçmiş ayın faaliyetlerini Kalite Yönetim Temsilcisine iletir. Proses/Faaliyet Performanslarına ulaşmak için yöntemler, performans ve kontrol ile ilgili başlıklar Proses/Faaliyet Planında (KYT-PLN-05) belirlenmiştir. Proseslerin bu performanslarına ulaşabilme durumları Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir ve toplantı tutanakları ile kayıt altına alınır. Bertaraf edilen Riskler Ortaya Çıkan Riskler Listesine (KYT-LST-10) kayıt edilerek gelecek hedeflerde değerlendirilir ve aşağıda referans verilen dokümanlar çerçevesinde planlanarak uygulanır.

Referans Dokümanlar: Proses/Faaliyet Planı	KYT-PLN-05
Risk Eylem Planı	KYT-PLN-09
Hedef Eylem Planı	KYT-PLN-01
Kayıtların Kontrolü Prosedürü	KYT-PRD-02

8.2. Ürün ve hizmetler için şartlar

8.2.1. Müşteri ile iletişim

Üniversitemiz, hizmet alanlar ile iletişimde aşağıdaki konuları yapmış olduğu faaliyetlerle yerine getirir.

a) Hizmetlerimiz ile ilgili bilgileri; kayıt esnasındaki kayıt formu/sözleşmelerle ve eğitim-öğretim ile ilgili mevzuat çerçevesinde sağlamaktadır.

b) Mevzuattaki değişiklikleri karşılıklı yazılı / ilan yoluyla iletilir.

c) Hizmetlerle ilgili hizmet alanlar tarafından yapılan öneri ve şikâyetler yazılı olarak değerlendirilerek hizmet alanlara bu konuda bilgilendirme yapılır.

d) Üniversitemiz tarafından Hizmet alanlardan alınan mülkiyetin (diploma, kimlik, numune, teminat mektubu vb.) yer değiştirmesi ve kontrolünde herhangi bir uygunsuzluk olursa hizmet alanlar bu konuda yazılı olarak bilgilendirilir.

e) Beklenmedik durumlar için özel şartlar ortaya çıktığında bu durum hizmet alana yazılı olarak bildirilir. Ayrıca Üniversitemiz, hizmet alanlarla iletişim için etkin düzenlemeler yapmakta ve uygulamaktadır.

Bunlar;

- Yazışmalar - Hizmet alanlarla bire bir ya da telefon görüşmesi, - E-mail

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	18 / 25

- HÜ Web Sitesi

- Hizmet alan Memnuniyeti Anketi

Referans Dokümanlar:

Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02

8.2.2. Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi

Üniversitemiz tarafından verilen hizmetlerin özellikleri;

- 657 Sayılı DMK, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, 124 Sayılı KHK, Kanunlar, ulusal ve uluslararası standartlarda, hizmet alanların sözleşme ve şartnamelerinde açıklanmaktadır. Üniversitemiz, tarafından verilen hizmet, bilgi ve belgelere ilişkin kayıtlarda mevzuat hükümleri çerçevesinde gizlilik prensibine uygun hareket edilir.
- Üniversitemiz, sunduğu hizmetler için beyan ettiği şartları karşılayabileceğini (diploma, sertifika, proje, yoklama listesi, sınav sonuç listesi, kimlik belgesi vb.) kayıt altına almaktadır.

8.2.3. Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

8.2.3.1. Üniversitemiz yapmış olduğu faaliyetleri mevzuat çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Hizmete ilişkin hizmet alanlar tarafından yapılan talepler Üniversitemize yazılı veya elektronik ortamda yapılır. Bu talepler mevzuat doğrultusunda gözden geçirilerek talep edenler yazılı olarak bilgilendirilir. Uygulamakta olduğumuz faaliyetlerle ilgili şartlarda herhangi bir değişiklik olduğunda çalışanlar ve ilgili taraflar iletişim metotları (8.2.1. maddesi) kullanılarak bilgilendirilir.

8.2.3.2. Üniversitemiz:

- Gözden geçirme sonuçları,
- Ürün ve hizmetler için oluşacak yeni şartlar için,

Yapmış olduğu faaliyetlerde oluşan kayıtları muhafaza etmektedir.

Referans Dokümanlar:

Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02

8.2.4. Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi

Üniversitemiz, sunduğu hizmetler için şartların değişmesi durumunda, ilgili dokümanite edilmiş bilginin tadil edildiğini ve ilgili kişilere bu şartların değiştiğini yazılı olarak /elektronik ortamda/ ilan ederek kayıt altına alır.

8.3. Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

Üniversitemiz faaliyetlerinden tez / proje (araştırma, altyapı) çalışmaları yapılan Tasarım Planlaması ile başlatılır. Tasarım planlamasında Tasarım ve Geliştirme girdileri, çıktıları, gözden geçirilmesi, doğrulanması,

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	19 / 25

geçerli kılınması için planlanan tarih ve gerçekleşen tarihler belirlenir. Her aşamanın sorumluları atanarak, kullanılacak kaynaklar tespit edilir. Hangi aşamada hangi birimin sorumlu olduğu da belirlenerek, her aşamada kayıtlar tutularak Kayıtların Kontrolü Prosedürü çerçevesinde kalite kaydı olarak saklanır.

Referans Dokümanlar: Tasarım Planlaması KYT-PLN-08
Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02

8.4. Dışarıdan tedarik edilen Proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü

8.4.1. Genel

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

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

Referans Dokümanlar: Kamu İhale Kanunu 4734 SK – 4735 SK
Satın Alma Prosesi SAT-PRS-01

8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu

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

Referans Dokümanlar: Satın Alma Prosesi SAT-PRS-01

8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi

Üniversitemizde satın alınan ürün veya hizmetin satın alma şartlarını karşılamasının kontrolü için Muayene ve Kabul Komisyonu oluşturur. Hizmetler, ürünler ve alınan numuneler üzerindeki doğrulamalar şartnameye göre Muayene ve Kabul Komisyonunca yapılır. Satın almalar için oluşturulan tüm kayıtlar muhafaza altına alınır.

8.5. Üretim ve hizmetin sunumu

8.5.1. Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	20 / 25

Üniversitemiz, kontrollü şartlar altında ürün/hizmet sağlamayı planlamakta (KYT-PLN-05) ve bu planlama doğrultusunda gerçekleştirmektedir. Üniversitemizde ürün/hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 8.1. ve 8.2.1. de belirtilmiştir. Ürün/Hizmet gerçekleştirme kontrollü şartlar altında planlanır ve yürütülmesinde aşağıdaki şartlar dikkate alınır:

- Ürün/Hizmet karakteristiklerimiz kayıt esnasındaki kayıt formu/sözleşmelerle ve eğitim-öğretim ile ilgili mevzuat çerçevesinde yapılan sözleşmelerde belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak ürün/hizmet sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de ürün/hizmet karakteristiklerinin belirlenmesinde etkindir.
- Üniversitemizde sunulan hizmetin özelliklerini açıklayan bilgiler, görev tanımları, çalışma talimatları, prosedürler, Prosesler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan ürün/hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre muhafaza edilmektedir.
- Üniversitemizde ürün/hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye direkt ya da dolaylı etki eden uygun teçhizat (makine-ekipman-cihaz-izleme ve ölçme aletleri) kullanılmamaktadır (HÜ-KEK 7.1.5.2).
- Üniversitemizde ürün/hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri; Prosesler (Madde 8.1.) ve talimatlar ile sağlanmaktadır.
- Proseslerin işletimi için uygun altyapı (Madde 7.1.3) ve çalışma ortamı (Madde 7.1.4) belirlenmiştir.
- Üretim ve hizmetin sunumu için çıktısı doğrulanamayan herhangi bir prosesimiz bulunmamaktadır.
- Yapılan izleme ve ölçme sonucunda belirlenen olumsuzlukların çalışanlardan kaynaklandığı tespit edilirse iyileştirme için eğitime tabi tutularak tekrar değerlendirme yapılmaktadır.
- Ürün/Hizmet verildikten sonra oluşabilecek hatalar için kök sebeplerine inilerek düzeltici faaliyetler yapılmaktadır.
- Ürün/hizmetin serbest bırakılması diploma, sertifika, katılım belgesi, sonuç raporları ile gerçekleştirilmektedir. Teslimat sonrası faaliyetlerle ilgili uygulama HÜ-KEK-8.5.5 maddesinde açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar: Standartlar, Sözleşme ve Şartnameler

8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik

Üniversitemiz, eğitim-öğretim hizmetinde; hizmet alanları/öğrencilerini öğrenci numarası, T.C. Kimlik No, Diploma No, Ticari Unvan ve program adı ile bilimsel araştırma hizmetinde; proje kodu ve numarası ile toplumsal hizmette ise sertifika / katılım belgesi numarası ve resmi evrak numarası ile tanımlar ve izler.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	21 / 25

8.5.3 Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

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

8.5.4 Muhafaza

Üniversitemiz, iç Prosesler süresince ve amaçlanan teslimat müşteriye / hizmet alana ulaşınca kadar ürünün/hizmetin korunması Proseslerde belirtilen kayıtlarla gerçekleştirmektedir. Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemlerinin yapılması ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda açıklanmıştır. Üniversitemiz, faaliyetlerinde yapılan tüm yazışmalar Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Yükseköğretim üst Kuruluşları ve Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Plan, Hakkari Üniversitesi Arşiv Yönergesine ve Hakkari Üniversitesi Elektronik Belge Yönetim Sistemi Ve İmza Yetkileri Yönergesine göre yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar: Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-02

Depolama Talimatı KYT-TLM-03

Taşınır Mal Yönetmeliği

8.5.5. Teslimat sonrası faaliyetler

Üniversitemizde sunulan hizmetlerde teslimat sonrası faaliyetler;

- a) Mevzuat şartları; 2547 Sayılı YÖK Kanunu, 2914 Sayılı YÖK Personel Kanunu çerçevesinde,
 - b) Ürün ve hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçları; Risk Eylem Planı ve düzeltici faaliyetlerle,
 - c) Ürün ve hizmetlerin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrünü; yapmış olduğumuz proses kontrol sonuçlarıyla,
 - d) Müşteri şartlarını; mevzuat ve HÜ-KEK madde 9.1.2 Müşteri memnuniyeti maddesi çerçevesinde,
 - e) Müşteri geri bildirimlerini; mevzuat ve HÜ-KEK madde 9.1.2 Müşteri memnuniyeti maddesi çerçevesinde,
- Değerlendirilerek gerçekleştirilmektedir.

8.5.6. Değişikliklerin kontrolü

Üniversitemiz, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla üretim ve hizmet sunumu için mevzuattaki/sözleşmeler ve şartnamelerdeki değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirerek kontrol etmektedir.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	22 / 25

Üniversitemizde, gözden geçirme sonuçları, değişikliğe onay veren kişi/kişileri ve gözden geçirme sonucu ortaya çıkan gerekli herhangi bir faaliyeti tarif eden dokümanlar edilmiş bilgi kayıt altına alınarak, ilgili dokümanlar revize edilir.

8.6. Ürün ve hizmetlerin piyasaya sunumu

Üniversitemiz, uygun aşamalarda ürün ve hizmetin şartları karşıladığını doğrulamak için planlı düzenlemeleri (KYT-PLN-05, KYT-PLN-09) uygulamaktadır. Ürün ve hizmetlerin müşteriye / hizmet alanlara sunumu, planlanan düzenlemeler başarılı bir şekilde tamamlanmadan, ilgili bir yetkili ve uygulanabilir olduğunda müşteri / hizmet alanlar tarafından onaylanmadığı takdirde ürün ve hizmetler kontrol altında tutulmaktadır. Kontrol edilen bu ürün ve hizmetler;

a) Kabul kriterlerine göre uygunluğun kanıtı,

b) Sunumu onaylayan kişi/kişiler,

İçin tutulan dokümanlar bilgileri kayıt altına (KYT-PRD-03) alınmaktadır.

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

Risk Eylem Planı (KYT-PLN-09)

Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (KYT-PRD-03)

8.7. Uygun olmayan ürün/hizmetin kontrolü

8.7.1. Uygun olmayan ürün/hizmet tanımlanması ve kontrolüne ilişkin esaslar Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır. Prosedür, ilgili sorumluluk ve yetkileri ve uygun olmayan hizmetin değerlendirilmesine ilişkin esasları açıklar.

Gerekli faaliyetlerin yerine getirildiğine ilişkin kayıtların tutulması ve muhafaza edilmesi ilgili prosedürde açıklanmıştır.

8.7.2. Üniversitemiz,

a) Uygunsuzluğu tanımlayan,

b) Yapılan faaliyetleri tanımlayan,

c) Herhangi bir şartlı kabulü tanımlayan,

d) Uygunsuzlukla ilgili işleme karar veren yetkiliyi tanımlayan,

Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürünü hazırlayarak uygulamaktadır.

Referans Dokümanlar: Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (KYT-PRD-03)

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	23 / 25

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

9.1.1. Genel

Üniversitemiz:

- Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğini Proses/Faaliyet Planı (KYT-PLN-05),
- Geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemlerini Veri Analiz Talimatında,
- İzleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirmesi gerektiğini Proseslerde,
- İzleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analizi ve değerlendirilmesi gerektiğini Risk Eylem Planlarında ve Veri Analiz Talimatında,

Belirleyerek doküman bilgilerini oluşturmuş ve değerlendirme kayıtlarını muhafaza altına almaktadır.

Referans Dokümanlar: Veri Analizi Talimatı (KYT-TLM-04), Risk Eylem Planı (KYT-PLN-09)

9.1.2. Müşteri memnuniyeti

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi performansının ölçümlerinden biri olarak müşteri / hizmet alanların beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki bilgileri, Müşteri Memnuniyeti Anketi, yüz yüze görüşme, Dilek ve Öneri Formu ile izlemektedir. Üniversitemiz, müşteri memnuniyetini yılda en az bir kere yapmış olduğu anketlerle düzenli olarak ölçmekte ve izlemektedir. Eldeki veriler analiz edilmekte ve şartların karşılanma durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır.

Üniversitemiz, müşterilerin / hizmet alanların şikâyetlerini toplamakta ve değerlendirmektedir.

Referans Dokümanlar: Veri Analizi Talimatı (KYT-TLM-04)

Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Talimatı (KYT-TLM-05)

Dilek-Öneri Formu Değerlendirme Talimatı (KYT-TLM-06)

9.1.3. Analiz ve değerlendirme

Üniversitemizde, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirme için **Veri Analizi Talimatı** düzenlenmiştir. Hangi verilerin kullanılarak veri analizi uygulanacağı bu talimat da açıklanmıştır. Genellikle hedef konulan alanlarda veri analizleri gerçekleştirilir. Verilerin toplanma şekli, işlenme şekli ve sonuçların yorumlanarak gerekli tedbirlerin alınması ilgili veri analizi tablosunda tarif edilmiştir. Veri analizi çalışmaları 7 başlık altında yürütülür;

- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Müşteri memnuniyet derecesi,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği,

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	24 / 25

- d) Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- e) Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- f) Dış tedarikçilerin performansı,
- g) Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

Referans Dokümanlar: Veri Analizi Talimatı (KYT-TLM-04)

9.2. İç tetkik

Kalite yönetim sistemimizin planlanmış düzenlemelere ve TS EN ISO 9001 KYS Standardına uygunluğunun ve etkinliğinin periyodik olarak doğrulanması amacıyla Standart şartları doğrultusunda dokümanite bilgi olarak **İç Tetkik Prosedürü** hazırlanmış ve uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar: İç Tetkik Prosedürü (KYT-PRD-04)

9.3. Yönetimin gözden geçirmesi

9.3.1. Genel

Üniversitemiz, Üst Yönetimi Kalite Yönetim Sistemini, yılda en az iki kez (Ocak/Haziran) yapılan Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirir. Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları en az üç gün önce Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından katılacaklara HÜ KEK 7.4 Maddesindeki İç İletişim Metotlarından biri vasıtasıyla duyurulur. Kalite yönetim temsilcisi YGG toplantısından önce üst yönetime sistemin performansı konusunda rapor (KYT-FRM-007) sunar. Toplantılara birim, Proses ve faaliyet sorumluları ile Rektörün görevlendirdiği personel katılır.

9.3.2. Yönetimin gözden geçirmesi girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi aşağıdakileri dikkate alınarak planlanıp ve gerçekleştirilir:

- a) Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- c) Aşağıdakilerdeki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - 1) Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - 2) Kalite amaçlarına erişme derecesi,
 - 3) Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
 - 4) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - 5) İzleme ve ölçme sonuçları,
 - 6) Tetkik sonuçları,
 - 7) Dış tedarikçilerin performansı.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	25 / 25

- d) Kaynakların varlığı,
- e) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- f) İyileştirme için fırsatlar.

9.3.3. Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

Gözden geçirme toplantı sonuçları ve alınan kararlar Kalite Yönetim Temsilcisi sorumluluğunda YGG raporuna (FRM-006) kaydedilir. Toplantı çıktıları en az aşağıdaki konuları içerir;

- a) İyileştirme için fırsatlar,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- c) İhtiyaç duyulan kaynaklar.

Üniversitemiz, yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarını YGG raporunda (FRM-006) kayıt altına alarak muhafaza eder.

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Üniversitemiz, Kalite yönetim sistemini, müşteri / hizmet alanların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak müşteri / hizmet alan memnuniyetini iyileştirmek için;

- a) Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek ürün ve hizmetleri iyileştirmek,
- b) İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,
- c) Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak,

Gerekli düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, önemli değişiklik, yeni hizmet faaliyetleri ve organizasyon değişikliği faaliyetlerini uygulamaktadır.

10.2. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

Kalite yönetim sisteminde, mevcut uygunsuzlukların sebeplerinin ortadan kaldırılması amacıyla düzeltici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçların izlenmesi ve tekrarlarının önlenmesi için esasların belirlenmesi amacıyla **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü** uygulanmaktadır. Düzeltici Faaliyetlerin hangi durumlarda kimler tarafından kimlere açılacağı ilgili prosedürde anlatılmaktadır.

Referans Dokümanlar: Düzeltici Faaliyetler Prosedürü KYT-PRD-05

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	HÜ- KEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2016
Revizyon Tarihi/ No	24.01.2020/01
Sayfa No	26 / 25

10.3. Sürekli iyileştirme

Üniversitemiz, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirerek, veri analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını, yönetimin gözden geçirmesi çıktılarını, sürekli iyileşmenin parçası olarak ihtiyaç ve fırsatların belirlenmesinin tayini için değerlendirerek sürekli iyileştirmeyi sağlamaktadır.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
REKTÖR

