SİNOP ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

BASKI NO: 01

BASKI TARİHİ: 02.01.2019

YÜRÜRLÜLÜK TARİHİ: 11.03.2021

KONTROLLÜ KOPYA: ◯ **KONTROLSÜZ KOPYA:** ◯

2021– SİNOP

İÇİNDEKİLER

ÜNİVERSİTENİN TANITIMI 4
1. KAPSAM 5
2.ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR 5
3.TERİMLER VE TARİFLER 5
4.KURULUŞUN BAĞLAMI 5
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması 5
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması 5
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi 6
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri 6
5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU (LİDERLİK) 8
5.1. Üst Yönetimin Taahhüdü 8
5.1.1. Genel 8
5.1.2. Paydaş Odaklılık 8
5.2. Politika 8
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması 8
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması 8
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar 9
6. PLANLAMA 9
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri 9
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama 10
6.3. Değişikliklerin Planlanması 10
7. DESTEK 11
7.1. Kaynaklar 11
7.1.1. Genel 11
7.1.2. Kişiler 11
7.1.3. Altyapı 11
7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam 11
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları 11
7.1.6. Kurumsal Bilgi 12
7.2. Yeterlilik 12

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR

7.3. Farkındalık 13
7.4. İletişim 13
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi 13
7.5.1. Genel 13
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme 13
7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü 14
8. ÜRÜN HİZMET GERÇEKLEŞTİRME 14
8.1. Ürün Hizmet Planlaması ve Kontrol 14
8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar 15
8.2.1. Paydaş ile iletişim 15
8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi 15
8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi 15
8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi 16
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi 16
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü 16
8.4.1. Genel 16
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu 16
8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi 17
8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu 17
8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü 17
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik 18
8.5.3. Paydaş veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet 18
8.5.4. Muhafaza 18
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler 18
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü 18
8.6. Ürün ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu 19
8.7. Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü 19
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME 19
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme 19
9.1.1. Genel 19
9.1.2. Paydaş Memnuniyeti 20
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme 20
9.2. İç Tetkik 20

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) 21
9.3.1. Genel 21
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri 21
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları 21
10. İYİLEŞTİRME 21
10.1. Genel 21
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet 22
10.3. Sürekli İyileştirme 22

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR

ÜNİVERSİTENİN TANITIMI

Sinop Üniversitesi, 29.05.2007 tarihli ve 26536 sayılı Resmî Gazete' de yayımlanan 5662 sayılı kanunla Türkiye'nin doğal, tarihi ve kültürel varlıklarıyla kuzeyinde adeta parlayan yıldızı konumunda olan Sinop İlinde kurulmuştur. Asli vazifesi olan eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini aşağıdaki tabloda belirtilen Fakülte, Enstitü, Yüksekokullar, Uygulama ve Araştırma Merkezleri ile sürdürmektedir.

Fakülteler (10)	**Meslek Yüksekokulları (7)**
Boyabat İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	Ayancık Meslek Yüksekokulu
Eğitim Fakültesi	Boyabat Meslek Yüksekokulu
Fen-Edebiyat Fakültesi	Durağan Meslek Yüksekokulu
Güzel Sanatlar Fakültesi	Gerze Meslek Yüksekokulu
İlahiyat Fakültesi	Meslek Yüksekokulu
Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi	Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
Sağlık Bilimleri Fakültesi	Türkeli Meslek Yüksekokulu
Sanat ve Tasarım Fakültesi	
Spor Bilimleri Fakültesi	
Su Ürünleri Fakültesi	
Yüksekokullar (3)	**Enstitü (1)**
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	
Yabancı Diller Yüksekokulu	

Araştırma ve Uygulama Merkezleri (13)
Bilimsel ve Teknolojik Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi
Çocuk Eğitimi Araştırma ve Uygulama Merkezi
Doğal Ürünler Uygulama ve Araştırma Merkezi
Enerji Uygulama ve Araştırma Merkezi
Kadın Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
Mahmut Kefevi İslami İlimler Uygulama ve Araştırma Merkezi
Okul Öncesi Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
Sualtı Arkeolojisi Uygulama ve Araştırma Merkezi
Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
Türk Devletleri Dost ve Akraba Toplulukları Uygulama ve Araştırma Merkezi
Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
Uluslararası İlişkiler Uygulama ve Araştırma Merkezi
Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi

Adres: Korucuk Mah. Trafo Sok. 15 Temmuz Yerleşkesi No:36 57000 – SİNOP
Tel: 0 368 271 57 57– 58-59-60
Faks: 0 368 271 57 63
E-Posta: www.kalite@sinop.edu.tr

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR

1. KAPSAM

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

2.ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR

Sinop 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 9001 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler Standardında verilen Uluslararası terimler ve tarifleri kullanır.

4.KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Sinop 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 (prosesler, prosedürler, talimatlar vb. dokümantasyon yapısı), kültürü, bilgisi ve performansına göre değerlendirerek gerçekleştirmektedir.

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

Referans Dokümanlar:

Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-002
Dış Kaynaklı Doküman Listesi KYT-LST-003
Sinop Üniversitesi İç Hususlar Tablosu
Sinop Üniversitesi Dış Hususlar Tablosu

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Üniversitemiz, hizmet alanlar/paydaşlarımız için hizmetlerin düzenli olarak yürütülmesinde mevzuat hükümleri kapsamında yapmış olduğu faaliyetleri aşağıdaki referans dokümanlar çerçevesinde belirlemiştir:

a) Kalite yönetim sistemi ile ilgili taraflar; hizmetlerimizden faydalanan özel, kamu kurum ve kuruluşları,

b) Bu ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartları,

Sinop Üniversitesi bu ilgili taraflar hakkındaki bilgileri ile bu tarafların şartlarını izlemekte ve gözden geçirmektedir. Bu konu ile ilgili metotlar SNÜ-KEK 9.1.2 Paydaş memnuniyeti maddesinde açıklanmıştır.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR

Referans Dokümanlar:

İlgili Taraflar ve Beklentiler Tablosu

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

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

Sinop Üniversitesi TS EN ISO 9001 kapsamında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemini faaliyet alanları için uygulamaya koymuştur. Kurulan Kalite Yönetim Sistemi, aşağıdaki faaliyetleri kapsamaktadır;

1. Eğitim ve Öğretim Faaliyetleri,
2. Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri,
3. Ülkeye ve İnsanlığa Hizmet Faaliyetleri,

Bu kapsam belirlenirken, Üniversitemiz, hizmetlerinde aşağıdakileri maddeleri uygulamaktadır:

a) İç ve dış hususları, SNÜ -KEK Madde 4.1'de açıklanmıştır.

b) Atıf yapılan ilgili tarafların şartları SNÜ -KEK Madde 4.2'de açıklanmıştır.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Üniversitemiz; TS EN ISO 9001 standartlarının öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemi oluşturmuş ve dokümante etmiştir. Oluşturulan sistem etkin bir şekilde uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta 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 kaynaklar hazırlanan Proseslerde belirtilmektedir,

e) Bu Prosesler için yetki ve sorumluluklar hazırlanan Proseslerde ve görev tanımlarında belirlemiştir,

f) Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları hazırlanan Risk Eylem Planında (KYT-PLN-006) bertaraf ederek Ortaya Çıkan Riskler Listesine (KYT-LST-010) kaydedilmektedir,

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 gerçekleştirilmektedir.

h) YGG toplantıları ve veri analizleri sonucunda prosesler ve kalite yönetim sistemi iyileştirmektedir.

Üniversitemiz:

a) Bu proseslerin işletimini desteklemek için dokümante edilmiş bilginin sürekliliğini sağlamakta,

b) Proseslerin planlanan (KYT-PLN-005) şekilde yürütüldüğünden emin olmak için proseslerle ilgili kayıtları tutmaktadır.

Referans Dokümanlar:

Proses/Faaliyet Planı	*KYT-PLN-005*
Risk Eylem Planı	*KYT-PLN-006*
Kayıtların Kontrolü Prosedürü	*KYT-PRD-002*

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSES ETKİLEŞİMLERİ

ETKİLEYEN PROSES			ETKİLENEN PROSES NO	ETKİLEŞİM
1	**SAT-PRS-001**	Satın alma Prosesi	2-3-4-5-6	Tüm satın alma taleplerinde bütün Prosesler etkileşim halindedir.
2	**EĞT-PRS-002**	Önlisans – Lisans Eğitim Prosesi	1-4-5-6	1 ile satın alma taleplerinde, 4 ile tez faaliyetlerinde 5 ile eğitim aşamalarında, 6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, etkileşim halindedir.
3	**SEM-PRS-003**	Sürekli Eğitim Prosesi	1-6	1 ile satın alma taleplerinde, 6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, etkileşim halindedir.
4	**BAP-PRS-004**	Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi	1-2-5	1 ile satın alma taleplerinde, 2 ve 5 ile eğitim aşamalarında etkileşim halindedir.
5	**LÜE-PRS-005**	Lisansüstü Eğitim Prosesi	1-2-4-6	1 ile satın alma taleplerinde, 2 ile eğitim aşamalarında, 4 ile proje faaliyetlerinde 6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, etkileşim halindedir.
6	**UEM-PRS-006**	Uzaktan Eğitim Prosesi	1-2-3-5	1 ile satın alma taleplerinde, 2,3 ve 5 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, etkileşim halindedir.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR

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.

Sinop Üniversitesi Üst Yönetimi,

a) KYS'nin etkinliğini, proses ve faaliyetlerin sonuçlarını Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında değerlendirmektedir.

b) Kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturmuş ve bunların kuruluşun şartları ve kapsamı ile uyumluluğunu güvence altına almıştır.

c) KYS'nin şartlarının, hazırlamış olduğumuz iş odaklı proseslerimiz ile entegre olduğunu güvence altına almıştır.

d) Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmek için bilgilendirme eğitimleri veya toplantıları düzenlemekte ve kullanımını teşvik etmektedir.

e) Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığını güvence altına almaktadır.

f) Etkin kalite yönetimi ve KYS'nin şartlarına uygunluğunun öneminin paylaşılmasını eğitimler, proses izleme faaliyetleri ve iç tetkikler ile sağlamaktadır.

g) Kalite yönetim sisteminin hedeflenen 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. Paydaş Odaklılık

Sinop Üniversitesi üst yönetimi, paydaş memnuniyetinin arttırılmasına yönelik olarak, paydaşların isteklerinin değerlendirilmesini ve yerine getirilmesini mevzuatlar doğrultusunda ve Kalite El Kitabının 8.2.1. Paydaş ile İletişim, 8.5.3. Paydaş veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet ve 9.1.2. Paydaş 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 *Sinop Üniversitesi Kalite Politikası* oluşturulmuştur.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikası:

a) Üniversite içerisinde iç yazışmalarla ve hizmet içi eğitimlerle ile duyurulmakta, iç tetkiklerde anlaşılır olması sağlanmaktadır,

b) İlgili tarafların erişimi için web sayfası ve elektronik ortamda yayınlanmaktadır.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR

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 dokümante ederek çalışanlarına duyurmuştur.

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

a) Kalite Yönetim Sistemi şartlarını, gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak.

b) KYS'nin performansı ve iyileştirme (bk. Madde 10.1) için fırsatlar ile ilgili üst yönetime rapor sunmak (FRM-007)

c) Üniversitemizde, paydaş şartlarının bilincinde olunmasını tüm çalışanlarda sağlamak.

d) 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
Sinop Üniversitesi Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları Yönergesi
Görev Tanımları

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

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:

a) Kalite yönetim sisteminin hedeflenen çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek

b) İstenen etkileri geliştirmek

c) İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak

d) İyileşmeye erişim

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

Referans Dokümanlar:

Kalite Yönetim Sistemi Planı *KYT- PLN- 002*
Risk Eylem Planı *KYT- PLN- 006*
Risk Yönetimi Yönergesi

Üniversitemiz;

1) Faaliyetleri kalite yönetim sistemi proseslerinin içerisinde belirlemiş olduğu performans hedeflerini entegre ederek bu hedeflerdeki sapmaları izlemektedir.

2) Bu faaliyetlerin etkinliğini Proses/Faaliyet sorumluları belirlenen tarihlerde Proses/faaliyet işlemleri ile ilgili faaliyetleri Proses İzleme Formunu (FRM-018) Kalite Yönetim Birimine gönderir. Proses/Faaliyet Performanslarına ulaşmak için yöntemler, performans ve kontrol ile ilgili başlıklar Proses/Faaliyet Planında (KYT-PLN-005) anlatılmıştır. 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-010) kayıt edilerek gelecek hedeflerde değerlendirir.

Yapılan faaliyetleri aşağıda referans verilen dokümanlar çerçevesinde planlayarak uygular.

Referans Dokümanlar:

Proses/Faaliyet Planı	*KYT- PLN- 005*
Risk Eylem Planı	*KYT- PLN- 006*

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Sinop Üniversitesi üst yönetimi, kalite hedeflerini her yılın ilk Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında Kalite Politikası ile uyumlu olarak belirler ve dokümante (FRM-005) ederek iletişim metotları (SNÜ- 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, gerekiyor ise güncelleştirilir. Üst yönetim faaliyetler çerçevesinde ölçülebilir, kalite politikası ile tutarlı kalite hedeflerinin belirlenmesini sağlar.

Referans Dokümanlar:

Hedef Eylem Planı	*KYT-PLN-001*

Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken, Üniversitemiz Hedef Eylem Planında;

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

Referans Dokümanlar:

Hedef Eylem Planı	*KYT-PLN-001*

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Üniversitemiz;

a) Kalite hedefleri de dâhil olmak üzere Madde 4.4'de verilen şartları yerine getirmek için, kalite yönetim sistemini planlar ve bu planlamada kaynaklar ile yetki ve sorumlulukları belirler.

Kalite yönetim sisteminde, değişiklikler plânlanıp uygulandığında, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini KYT-PLN-002 revize ederek, sağlar ve bu konudaki değişiklikleri iletişim metotlarını kullanarak ilgili birimlere bildirir.

Referans Dokümanlar:

Kalite Yönetim Sistemi Planı KYT-PLN-002

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

Referans Dokümanlar:

657 Sayılı DMK
2547 Sayılı Yükseköğretim Kanun
2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
124 Sayılı KHK
Yükseköğretim Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
Sinop Üniversitesi Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları 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 hizmetleri (bakım onarım gibi faaliyetler ortaya çıktığında hizmet satın alma olarak yaptırılır), taşıma kaynakları, bilgi ve iletişim teknolojisi (yazılım ve donanım) kapsar.

Referans Dokümanlar:

Yıllık Bakım/Onarım Planı *KYT-PLN-004*

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin 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 sağlamaktadır. 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:

a) Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,

b) Hedeflerine sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu,

Referans Dokümanlar:

Proses/ Faaliyet Planı *KYT-PLN-005*

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Üniversitemiz, öğrenci uygulama laboratuvarında kullanılan cihazlar için herhangi bir kalibrasyon zorunluluğu olmadığından ve Sinop Üniversitesi Bilimsel ve Teknolojik Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi TS EN ISO 17025 ten akredite olması sebebiyle 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 atanmasında 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 Sinop Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi çerçevesinde takip edilmekte ve değerlendirilmektedir. Eğitim ihtiyaçları periyodik olarak gözden geçirilerek bu ihtiyaçları karşılayacak yıllık eğitim planı oluşturulur. Eğitim çalışmaları yıllık eğitim planı (KYT-PLN-003 ve SEM-PLN-009) 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 Yönetim Temsilcisine 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 Sinop 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 (FRM-008 Eğitim Katılım Formu, FRM-009 Kurs-Eğitim Talep Formu**,** FRM-010 Eğitim Sicil Kartı, FRM-011 Oryantasyon Eğitim Kartı, FRM-241 Eğitim Değerlendirme Anketi,) Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

657 Sayılı DMK
2547 YÖK Kanunu
2914 YÖK Personel Kanunu
124 Sayılı KHK
YÖK Personelin Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
SNÜ Öğretim Üyeliğine Yükseltilme ve Atanma Kriterleri
Görev Tanımları
SNÜ Hizmet İçi Eğitim Yönergesi
Yıllık Eğitim Planı KYT-PLN-003
Yıllık SÜSEM Eğitim Planı SEM-PLN-009

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 bilgilendirilmeleri hizmet içi eğitimlerle, iletişim metotlarıyla (Madde 7.4), hazırlanan dokümantasyon ve yazışmalar ile yapılarak 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 ve Seminerler
Telefon, Faks	Yüz yüze görüşmeler	Web Sitemiz ve Bilgisayar ortamı

Referans Dokümanlar:

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

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

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

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR

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 Sinop Üniversitesi Arşiv Yönergesi ve Kalite Kayıtları Prosedürü (KYT-PRD-002) gereğince arşivleme, koruma, muhafaza, saklama ve elden çıkarmalar ile ilgili olarak referans dokümanlarda belirtilen şartlar uygulanır.

Referans Dokümanlar:

Sinop Üniversitesi Arşiv Yönergesi
Dokümanların Kontrolü Prosedürü *KYT-PRD-001*
Kayıtların Kontrolü Prosedürü *KYT-PRD-002*

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.

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 dokümante 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 belirlenen tarihler aralığında geçmiş dönem faaliyetlerini Kalite Yönetim Temsilcisine iletir. Proses/Faaliyet Performanslarına ulaşmak için yöntemler, performans ve kontrol ile ilgili başlıklar Proses/Faaliyet Planında (KYT-PLN-005) 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-010) kayıt edilerek gelecek hedeflerde değerlendirilir ve aşağıda referans verilen dokumanlar çerçevesinde planlanarak uygulanır.

Referans Dokümanlar:

Proses/Faaliyet Planı	*KYT-PLN-005*
Risk Eylem Planı	*KYT-PLN-006*
Hedef Eylem Planı	*KYT-PLN-001*
Kayıtların Kontrolü Prosedürü	*KYT-PRD-002*

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Paydaş 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, 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
- SNÜ Web Sitesi
- Hizmet alan Memnuniyeti Anket

Referans Dokümanlar:

Kayıtların Kontrolü Prosedürü	*KYT-PRD-002*

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemiz tarafından verilen hizmetlerin özellikleri;

a) 657 Sayılı DMK, 2547 Sayılı YÖK 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.

b) 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 İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

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.

Üniversitemiz:

a) Gözden geçirme sonuçları,

b) Ürün ve hizmetler için oluşacak yeni şartlar için,

Yapmış olduğu faaliyetlerde oluşan kayıtları muhafaza etmektedir.

Referans Dokümanlar:

Kayıtların Kontrolü Prosedürü *KYT-PRD-002*

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Üniversitemiz, sunduğu hizmetler için şartların değişmesi durumunda, ilgili dokümante 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

Eğitim-Öğretim Programları tasarımına yönelik ilke ve ölçütler YÖK tarafından belirlendiğinden programların tasarımı, tasarım ve geliştirme faaliyetleri haricinde tutulmuştur. Ancak, programların tasarımına ilişkin tüm iş ve işlemler YÖK mevzuatına uygun olarak yürütülmekte olup yeni program açma süreci Sinop Üniversitesi Eğitim-Öğretim Programları Tasarımı ve Onayı Yönergesi' ne uygun olarak yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar:

Sinop Üniversitesi Eğitim-Öğretim Programları Tasarımı ve Onayı Yönergesi

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- 4735*
Satın Alma Prosesi	*SAT-PRS-001*
Tedarikçi Değerlendirme Talimatı	*SAT-TLM-001*
Onaylı Tedarikçi Listesi	*SAT-LST-005*

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 geçilir.

Referans Dokümanlar:

Satın Alma Prosesi *SAT-PRS-001*

Şartnameler

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin 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.

Referans Dokümanlar:

Satın Alma Prosesi *SAT-PRS-001*

8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemiz, kontrollü şartlar altında ürün/hizmet sağlamayı KYT-PLN-005 formu ile planlamakta ve 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 teçhizat (makine-ekipman- cihaz- izleme ve ölçme aletleri) kullanılmamaktadır (SNÜ -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 SNÜ- KEK-8.5.5. maddesinde açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar:

Standartlar, Sözleşme ve Şartnameler

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Üniversitemiz, eğitim-öğretim hizmetinde; hizmet alanları/öğrencilerini öğrenci numarası, TC 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.

8.5.3. Paydaş 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) paydaş mülkü olarak değerlendirilir. Paydaş / hizmet alanların mülkünde herhangi bir kaybolma veya hasar meydana gelirse, bu durum paydaşa / hizmet alana yazılı olarak bildirilir.

8.5.4. Muhafaza

Üniversitemiz, iç Prosesler süresince ve amaçlanan teslimat paydaşa / hizmet alana ulaşıncaya 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, Sinop Üniversitesi Arşiv Yönergesine ve Sinop Üniversitesi Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkilerini Düzenleyen Usul ve Esaslar göre yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-002
Depolama Talimatı KYT-TLM-002
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) Paydaş şartlarını; mevzuat ve SNÜ -KEK madde 9.1.2. Paydaş memnuniyeti maddesi çerçevesinde,

e) Paydaş geri bildirimlerini; mevzuat ve SNÜ -KEK madde 9.1.2. Paydaş 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.

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

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR

8.6. Ürün ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

Üniversitemiz, uygun aşamalarda ürün ve hizmetin şartları karşıladığını doğrulamak için planlı düzenlemeleri (KYT-PLN-005) uygulamaktadır. Ürün ve hizmetlerin paydaşa / hizmet alanlara sunumu, planlanan düzenlemeler başarılı bir şekilde tamamlanmadan, ilgili bir yetkili ve uygulanabilir olduğunda paydaş / 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 dokümante bilgiler kayıt altına (KYT-PRD-003) alınmaktadır.

Referans Dokümanlar:

Proses/Faaliyet Planı KYT-PLN-005

Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü KYT-PRD-003

8.7. Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü

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.

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-003

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Üniversitemiz:

a) Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğini Proses/Faaliyet Planı (KYT-PLN-005),

b) Geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemlerini Veri Analiz Talimatında,

c) İzleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirmesi gerektiğini Proseslerde,

d) İzleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analizi ve değerlendirilmesi gerektiğini Risk Eylem Planlarında ve Veri Analiz Talimatında,

Belirleyerek dokümante bilgilerini oluşturmuş ve değerlendirme kayıtlarını muhafaza altına almaktadır.

Referans Dokümanlar:

Veri Analizi Talimatı KYT-TLM-003

Risk Eylem Planı KYT-PLN-006

9.1.2. Paydaş Memnuniyeti

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi performansının ölçümlerinden biri olarak paydaş / hizmet alanların beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki bilgileri, Paydaş Memnuniyeti Anketi, yüz yüze görüşme, Dilek ve Öneri Formu ile izlemektedir. Üniversitemiz, paydaş 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, paydaşların / hizmet alanların şikâyetlerini toplamakta ve değerlendirmektedir.

Referans Dokümanlar:

Veri Analizi Talimatı	*KYT-TLM-003*
Paydaş *Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Talimatı*	*KYT-TLM-004*
Dilek ve Öneri Değerlendirme Talimatı	*KYT-TLM-005*

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;

a) Ürün ve hizmetlerin uygunluğu
b) Paydaş memnuniyet derecesi
c) Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği
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-003*

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 dokümante bilgi olarak *İç Tetkik Prosedürü* hazırlanmış ve uygulanmaktadır. İç kalite tetkikleri, kalite sisteminin uygunluğunu, dokümantasyon ve uygulamanın etkinliğini tetkik etmek amacıyla yılda en az bir kez yapılır.

Referans Dokümanlar:

İç Tetkik Prosedürü	*KYT-PRD-004*

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

9.3.1. Genel

Üniversitemiz Üst Yönetimi, Kalite Yönetim Sistemini yılda en az bir kez yapılan Yönetiminin Gözden Geçirmesi Toplantılarında değerlendirir. Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları en az üç gün önce Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından katılacaklara SNÜ KEK 7.4 Maddesindeki İç İletişim Metotlarından biri vasıtasıyla duyurulur. Kalite yönetim temsilcisi YGG toplantısından önce üst yönetime sistemin performansı konusunda rapor (FRM- 007) sunar. Toplantılara Rektör, Rektör Yardımcıları, Genel Sekreter, Kalite Yönetim Birimi personeli ve 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) Aşağıdaki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:

- **1)** Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
- **2)** Kalite hedeflerine 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

d) Kaynakların Yeterliliği

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, paydaş / hizmet alanların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak paydaş/ 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,

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR

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

Referans Dokümanlar:

Öneri-Talep-Görüş ve Yapılacak İyileştirme Faaliyet Formu *KYT-FRM-295*

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 *Düzeltici Faaliyetler Prosedürü* uygulanmaktadır. Düzeltici Faaliyetlerin hangi durumlarda kimler tarafından kimlere açılacağı ilgili prosedürde anlatılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

Düzeltici Faaliyetler Prosedürü *KYT-PRD-005*

10.3. Sürekli İyileştirme

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.