



T.C.  
MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ

# KALİTE EL KİTABI

23.09.2021



|                 |            |
|-----------------|------------|
| Doküman No      | M1.ELK.001 |
| Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
| Revizyon No     | 00         |
| Revizyon Tarihi |            |
| Sayfa No        | 2 / 26     |

## İÇİNDEKİLER

|   |    |
|---|----|
| <b>A. KURULUŞ TANITIMI</b> .....                                    | 4  |
| 1. <b>TARİHSEL GELİŞİM</b> .....                                    | 4  |
| 2. <b>MİSYON VE VİZYON</b> .....                                    | 4  |
| 3. <b>KURULUŞ YAPISI VE YERLEŞİM</b> .....                          | 4  |
| <b>B. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b> .....                              | 6  |
| 1. <b>AMAÇ VE KAPSAM</b> .....                                      | 6  |
| 1.1. AMAÇ .....   | 6  |
| 1.2. KAPSAM .....   | 6  |
| 2. <b>ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKUMANLAR</b> .....         | 6  |
| 3. <b>TANIMLAR VE KISALTMALAR</b> .....                             | 6  |
| 4. <b>KURULUŞUN BAĞLAM</b> .....                                    | 7  |
| 4.1. KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI .....                        | 7  |
| 4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI ..... | 7  |
| 4.3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ .....        | 8  |
| 4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ .....                     | 8  |
| 5. <b>LİDERLİK</b> .....  | 9  |
| 5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT .....                                      | 9  |
| 5.1.1. GENEL .....  | 9  |
| 5.1.2. ÖĞRENCİ ODAĞI .....  | 10 |
| 5.2. POLİTİKA.....  | 10 |
| 5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI .....                     | 10 |
| 5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI .....                       | 11 |
| 5.3. KURUMSAL GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR .....                    | 11 |
| 6. <b>PLANLAMA</b> .....  | 11 |
| 6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ .....                | 11 |
| 6.2. KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ULAŞMAK İÇİN PLANLAMA .....        | 12 |
| 6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI.....                               | 12 |
| 7. <b>DESTEK</b> .....  | 13 |
| 7.1. KAYNAKLAR.....   | 13 |
| 7.1.1. GENEL .....  | 13 |
| 7.1.2. KİŞİLER.....   | 13 |
| 7.1.3. ALTYAPI.....   | 13 |
| 7.1.4. PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM.....                         | 14 |
| 7.1.5. İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI .....                             | 14 |
| 7.1.5.1. GENEL.....   | 14 |
| 7.1.5.2. ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ.....                                 | 14 |
| 7.1.6. KURUMSAL BİLGİ .....   | 14 |
| 7.2. YETKİNLİK .....  | 14 |
| 7.3. FARKINDALIK.....   | 15 |
| 7.4. İLETİŞİM.....  | 15 |
| 7.5. DOKUMANTE EDİLMİŞ BİLGİ.....                                   | 16 |
| 7.5.1. GENEL.....   | 16 |

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |



|                 |            |
|-----------------|------------|
| Doküman No      | M1.ELK.001 |
| Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
| Revizyon No     | 00         |
| Revizyon Tarihi |            |
| Sayfa No        | 3 / 26     |

|  |           |
|--|-----------|
| 7.5.2. OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME.....                                      | 16        |
| 7.5.3. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ .....                         | 17        |
| <b>8. OPERASYON.....</b>   | <b>17</b> |
| 8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL.....                                | 17        |
| 8.2. URUN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR .....                                | 17        |
| 8.2.1. ÖĞRENCİ İLE İLETİŞİM.....   | 17        |
| 8.2.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ .....             | 18        |
| 8.2.3. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ. ....         | 18        |
| 8.2.4. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ .....                  | 18        |
| 8.3. ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ.....                 | 18        |
| 8.3.1. GENEL.....  | 18        |
| 8.3.2. TASARIM VE GELİŞTİRMEİNİN PLANLANMASI.....                        | 19        |
| 8.3.3. TASARIM VE GELİŞTİRME GİRDİLERİ .....                             | 19        |
| 8.3.4. TASARIM VE GELİŞTİRME KONTROLLERİ .....                           | 19        |
| 8.3.5. TASARIM VE GELİŞTİRME ÇIKTILARI .....                             | 20        |
| 8.3.6. TASARIM VE GELİŞTİRME DEĞİŞİKLİKLERİ.....                         | 20        |
| 8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, URUN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ ..... | 20        |
| 8.4.1. GENEL.....  | 20        |
| 8.4.2. KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU.....                                     | 20        |
| 8.4.3. DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ.....                                     | 21        |
| 8.5. ÜRETİM VE HİZMET SUNUMU.....  | 21        |
| 8.5.1. ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ.....                          | 21        |
| 8.5.2. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK.....                                  | 21        |
| 8.5.3. ÖĞRENCİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET.....                    | 22        |
| 8.5.4. MUHAFAZA.....   | 23        |
| 8.5.5. TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER.....                                 | 23        |
| 8.5.6. DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ.....                                     | 23        |
| 8.6. ÜRÜNLERİN VE HİZMETLERİN SUNUMU .....                               | 24        |
| 8.7. UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ.....                                | 24        |
| <b>9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....</b>                                  | <b>24</b> |
| 9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME.....                         | 24        |
| 9.1.1. GENEL.....  | 24        |
| 9.1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ .....   | 24        |
| 9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME.....                                      | 25        |
| 9.2. İÇ TETKİK.....  | 25        |
| 9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ.....                                     | 25        |
| 9.3.1. GENEL.....  | 25        |
| 9.3.2. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME GİRDİLERİ .....                          | 26        |
| 9.3.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTILARI.....                           | 26        |
| <b>10. İYİLEŞTİRME.....</b>  | <b>26</b> |
| 10.1. GENEL.....   | 26        |
| 10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET .....                            | 26        |
| 10.3. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME .....  | 27        |

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

|  |   |                        |            |
|--|---|------------------------|------------|
|  | <b>T.C.<br/>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ</b> | <b>Doküman No</b>      | M1.ELK.001 |
|  |   | <b>Yayın Tarihi</b>    | 23/09/2021 |
|  | <b>KALİTE EL KİTABI</b>                     | <b>Revizyon No</b>     | 00         |
|  |   | <b>Revizyon Tarihi</b> |            |
|  |   | <b>Sayfa No</b>        | 4 / 26     |

## A. KURULUŞ TANITIMI

### 1. TARİHSEL GELİŞİM

Mezopotamya'nın bereketli toprakları üzerinde kurulmuş olan Mardin, Ortadoğu'nun zengin medeni mirasıyla, her rengin, her sesin kendisine yer bulabildiği kadim kültüre sahip bir medeniyetler şehridir. Mardin, tarihte üstlendiği bilimsel ve kültürel rol ile ümmü'l-ulum (ilimler anası) ve medinetu'l-maarif (bilgi şehri) unvanları ile bilinen dünyanın ilk eğitim üniversitesi olma özelliğiyle, Nusaybin'de Mor Yakup tarafından ilk Hıristiyan-Süryani Akademisi'ne ev sahipliği yapmaktadır.

Nisibis Akademia (Nusaybin Akademisi), Deyrulzafaran, Kasımiye, Zinciriye ve büyük mekteplerin ilim ve irfan mirası ile Mardin Artuklu Üniversitesi, geçmişinde olduğu gibi bilim insanları yetiştirme, Mardin ve çevresinin ekonomik, sosyal ve kültürel hayatına katkıda bulunma, Türkiye'deki ve Ortadoğu'daki üniversiteler arasında köprü oluşturma misyonunu yerine getirmeye devam etmektedir.

Yıllar içinde Mardin kent nüfusundaki artış, genç nüfus yapısı, turizm, imalat sanayi ve hizmet sektörlerindeki önemli gelişmelerle birlikte yükseköğrenim ihtiyacının karşılanması, nitelikli işgücü yetiştirme, yerel/bölgesel kalkınmaya katkı vb. beklenti ve ihtiyaçlara binaen Mardin Artuklu Üniversitesi'nin kurulmuştur. Mardin Artuklu Üniversitesi, 29.05.2007 tarih ve 26536 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 5662 sayılı yasa ile Dicle Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı iken müstakil olarak Mühendislik-Mimarlık Fakültesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, Sağlık Yüksekokulu, Meslek Yüksekokulu, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu ile Midyat Meslek Yüksekokulundan oluşarak kurulmuştur. Aynı yıl Fen-Edebiyat Fakültesi, Sosyal Bilimler ve Fen Bilimleri Enstitülerinin de kurulması ile Üniversitemiz, 2007-2008 eğitim-öğretim yılında 1.104 öğrenci ile eğitim-öğretim hayatına başlamıştır.

### 2. MİSYON VE VİZYON

#### Misyon

İnsanı merkez alan, yerel ve evrensel değerlere dayalı eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, kültür-sanat, bilim ve teknoloji alanlarında özgün, yenilikçi ve eleştirel bakışı ilke edinen, ahlaki değerlerle donanmış, çevreyi önemseyen, sosyal ve mesleki sorumluluğa sahip, milli değerleri özümsemiş, insanlığın birikimine katkı sunan örnek bireyler yetiştirmek ve bu alanlarda özgün araştırmalar yaparak girişimlerde bulunmaktır.

#### Vizyon

Yerel ve evrensel değerlerden güç alarak ilim, kültür, sanat ve teknolojiye uluslararası alanda özgün, yaratıcı ve lider bir üniversite olmak.

### 3. KURULUŞ YAPISI VE YERLEŞİM

Üniversitemiz Artuklu İlçesinde Yenişehir, İstasyon ve Savurkapı Mahallelerinde 3, Midyat İlçesinde 2, Ömerli İlçesinde 1, Nusaybin İlçesinde 1 olmak üzere 7 yerleşkeye sahip olup aşağıda isimleri verilen akademik birimler (Fakülte, Enstitü, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu, Konservatuar) ve idari birimleri ile hizmet vermektedir.

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

|  |   |                        |            |
|--|---|------------------------|------------|
|  | <b>T.C.</b><br><b>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ</b> | <b>Doküman No</b>      | M1.ELK.001 |
|  |   | <b>Yayın Tarihi</b>    | 23/09/2021 |
|  | <b>KALİTE EL KİTABI</b>                           | <b>Revizyon No</b>     | 00         |
|  |   | <b>Revizyon Tarihi</b> |            |
|  |   | <b>Sayfa No</b>        | 5 / 26     |

## ENSTİTÜLER

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü  
Yaşayan Diller Enstitüsü

Turizm Eğitim Uygulama ve Araştırma M.  
Türkçe ve Yabancı Dil Öğr. Arş. ve Uyg.  
Merkezi (TÖMER)

## FAKÜLTELER

Edebiyat Fakültesi  
Fen Fakültesi  
Güzel Sanatlar Fakültesi  
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi  
İslami İlimler Fakültesi  
Midyat Sanat ve Tasarım Fakültesi  
Mühendislik Mimarlık Fakültesi  
Sağlık Bilimleri Fakültesi  
Tıp Fakültesi  
Turizm Fakültesi

## KOORDİNATÖRLÜKLER

Akademik Gelişim Koordinatörlüğü  
Bilimsel Araştırma Projeleri Koord. Birimi  
Bilişim Sistemleri ve Tekn. Koord. Ofisi  
Bologna Eşgüdüm Koordinatörlüğü  
Çift Anadal Yandal Koordinatörlüğü  
Engelli Öğrenci Birim Koordinatörlüğü  
İnsan, Toplum ve Medeniyet Dersi Koord.  
İş Yeri Sağlığı ve Güvenliği Koord.  
Kamu, Özel ve Karma Sektör İş Birliği K.  
Meslek Yüksekokulları Koordinatörlüğü  
Öğretim Üyesi Yetiştirme Programı Koord.  
Ortak Zorunlu ve Seçmeli Dersler Koord.  
Proje Koordinasyon Ofisi  
Sıfır Atık ve Çevre Yönetimi Koord.  
Sınav Koordinatörlükleri  
Uluslararası Akademisyenler Koord.  
Uluslararası İlişkiler Koordinatörlüğü  
Uluslararası Öğrenci Koordinatörlüğü  
YLSY Burs Programı Koordinatörlüğü

## YÜKSEK OKULLAR

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu  
Devlet Konservatuvarı  
Yabancı Diller Yüksekokulu

## MESLEK YÜKSEK OKULLARI

Derik Meslek Yüksekokulu  
Kızıltepe Meslek Yüksekokulu  
Mardin Meslek Yüksekokulu  
Midyat Meslek Yüksekokulu  
Nusaybin Meslek Yüksekokulu  
Ömerli Meslek Yüksek Okulu  
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu  
Savur Meslek Yüksekokulu

## GENEL SEKRETERLİK VE DAİRE BAŞKANLIKLARI

Genel Sekreterlik  
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı  
İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı  
Kütüphane ve Dok. Daire Başkanlığı  
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı  
Personel Daire Başkanlığı  
Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı  
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı  
Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı

## UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZLERİ

Anlaşmazlık Çözümü ve Birlikte Yaşama  
Kültürü Uyg. ve Arş. Merkezi  
Göç Çalışmaları Uyg. ve Arş. Merkezi  
Kadın ve Aile Çalışmaları Uyg. ve Arş. M.  
Kariyer Uygulama ve Araştırma Merkezi  
Kudüs ve Filistin Araştırmaları Uyg. ve Arş.  
Merkezi  
Mardin Araştırmaları Uyg. ve Arş. Merkezi  
Merkezi Araştırma Lab. Uyg. ve Arş. M.  
Mimari Proje Üretimi Uygulama ve Arş. M.  
Okul Öncesi Eğitimi Uygulama ve Arş. M.  
Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi  
Sürekli Eğitim Uygulama ve Arş. Merkezi  
Tohum Biyolojisi ve Genetik Uyg. ve Arş. M.

## MÜDÜRLÜKLER

Basın ve Hakla İlişkiler Müşavirliği  
Bilgi Edinme Müdürlüğü  
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü  
Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu  
Hukuk Müşavirliği  
İç Hizmetler Müdürlüğü  
Sosyal Tesisler İşletme Müdürlüğü  
Yazı İşleri Müdürlüğü

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

|  |                                     |                 |            |
|--|-------------------------------------|-----------------|------------|
|  | T.C.<br>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ | Doküman No      | M1.ELK.001 |
|  |                                     | Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
|  | KALİTE EL KİTABI                    | Revizyon No     | 00         |
|  |                                     | Revizyon Tarihi |            |
|  |                                     | Sayfa No        | 6 / 26     |

## B. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### 1. AMAÇ VE KAPSAM

#### 1.1. Amaç

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Mardin Artuklu Üniversitesinde yürütülmekte olan Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara Mardin Artuklu Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi'nin nasıl uygulandığını göstermektir.

#### 1.2. Kapsam

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı "Yükseköğretim Hizmetleri" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

Üniversitemizde hizmetin planlanıp sunulmasında 4.3 maddesinde belirtilen birimler dışında kuruluş yapısındaki tüm birimlerin faaliyetleri, TS EN 9001:2015 standardı referans alınarak KYS kapsamına dahil edilmiştir.

### 2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

KYS'nin uygulanmasında TS-EN-ISO 9000:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardına ve ilgili tüm prosedür, proses, kılavuz, el kitapçığı, form, plan, liste, organizasyon şeması, rapor, sözleşme, talimat, yönerge vb. dokümanlara metin içinde atıf yapılmıştır.

#### İlgili Dokümanlar

- Ana Doküman Takip Listesi

### 3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**Proses (Süreç):** Girdileri çıktılara dönüştüren, birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan faaliyetler dizisi.

**GZFT:** Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler

**KBS:** Muhasebat Genel Müdürlüğü Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi

**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi

**MYS:** Muhasebat Genel Müdürlüğü Harcama Yönetim Sistemi

**MAÜ:** Mardin Artuklu Üniversitesi

**YÖKAK:** Yükseköğretim Kalite Kurulu

**YGG:** Yönetimin Gözden Geçirme

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

|  |   |                        |            |
|--|---|------------------------|------------|
|  | <b>T.C.<br/>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ</b> | <b>Doküman No</b>      | M1.ELK.001 |
|  |   | <b>Yayın Tarihi</b>    | 23/09/2021 |
|  | <b>KALİTE EL KİTABI</b>                     | <b>Revizyon No</b>     | 00         |
|  |   | <b>Revizyon Tarihi</b> |            |
|  |   | <b>Sayfa No</b>        | 7 / 26     |

#### 4. KURULUŞ BAĞLAMLI

##### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Mardin Artuklu Üniversitesi, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve ISO 9001:2015 KYS'nin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin etmiş, bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir.

##### İç Hususlar:

- Temel Değerler
- Kurum Kültürü
- Yönetim Felsefesi
- Kalite Politikası
- Personel Niteliği ve Sayısı
- Kurumsal Motivasyon
- Organizasyon Yapısı
- Bilişim Altyapısı ve Desteği
- Bütçe
- Fiziki Altyapı Koşulları

##### Dış Hususlar:

- Yasal Mevzuat
- Yükseköğretim Politikası
- Dış Paydaşların İstek ve Beklentileri
- Teknolojik Gelişim
- Sosyal, Kültürel Yapı
- Ulusal ve Uluslararası Akademik Ekosistem
- Ekonomik Koşullar
- Coğrafi Konum
- İklim ve Çevre Koşulları
- Kentsel Altyapı ve İmkanlar

Mardin Artuklu Üniversitesi bünyesinde sistematik olarak “Stratejik Plan” çalışmaları kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden “GZFT Analizi” gerçekleştirilir. Ayrıca iç ve dış hususlar kurumumuz KYS kapsamında yılda 1 kez yapılan YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

##### İlgili Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

##### 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Mardin Artuklu Üniversitesi, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini beş yılda bir hazırladığı Stratejik Plan'ın “Paydaş Analizi” başlığı altında mülakat, anket, atölye çalışması, toplantı, arama konferansı gibi yöntemlerle yerine getirir.

İç paydaşı olan akademik ve idari personelin ihtiyaç ve beklentileri, birim toplantıları, değerlendirme anketleri ve eğitim ihtiyaç analizleri ile belirlenir.

En önemli dış paydaşımız olan öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentileri öğrenci temsilcileriyle yüz yüze görüşmelerle ve her eğitim-öğretim yılı başında anketler ile belirlenir. Öğrenciler en üst seviyede “Öğrenci Rektör Danışmanı” ile temsil edilirler. Öğrenci Rektör Danışmanı tüm öğrencilerin görüş, öneri ve beklentilerini Rektör'e iletebilmektedir.

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar “Kontrolsüz Kopya” hükmündedir.

|  |                                     |                 |            |
|--|-------------------------------------|-----------------|------------|
|  | T.C.<br>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ | Doküman No      | M1.ELK.001 |
|  |                                     | Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
|  | KALİTE EL KİTABI                    | Revizyon No     | 00         |
|  |                                     | Revizyon Tarihi |            |
|  |                                     | Sayfa No        | 8 / 26     |

Dış paydaşlarımızdan isteyen tüm kişi, kurum veya kuruluşları üniversitemizin web ana sayfasında bulunan “Vatandaş Memnuniyet Anketi” ile değerlendirmelerde bulunabilir, açık uçlu sorulara vereceği cevaplar ile görüş, öneri ve beklentilerini bildirebilir.

Üniversitemizin üst yönetimi başta olmak üzere tüm akademik ve idari birimlerimiz kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör kuruluşları ile sürekli temas halindedir. Yapılan görüşmelerde sayılan kurum ve kuruluşların üniversitemizle ilgili görüş, öneri ve beklentileri alınmaktadır.

İlgili taraflardan alınan görüş, öneri ve beklentiler üst yönetim toplantılarında, birimler arası ve birim içi toplantılarda değerlendirilerek analiz edilir. Analizle elde edilen sonuçlar kısa, orta ve uzun vadede uygulamaya geçirilir.

#### İlgili Dokümanlar

- İdari Personel Memnuniyet Anket Formu
- Akademik Personel Memnuniyet Anket Formu
- Öğrenci Memnuniyet Anket Formu
- Mezun Öğrenci Anket Formu
- Eğitim İhtiyaç Analiz Formu
- MAÜ Stratejik Planı

#### 4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı, ”yükseköğretim hizmetleri” olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bu nedenle kuruluş yapımızdaki tüm birimlerin faaliyetleri KYS kapsamına dahil edilmiştir.

#### 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

Mardin Artuklu Üniversitesi KYS, TS EN ISO 9001:2015 standardının şartlarıyla uyumlu şekilde oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir. KYS, standardında tanımlanan Planla, Uygula, Kontrol et, Önlem al (PÜKO) döngüsü ve risk temelli düşünmeyi içeren “proses yaklaşımı” modeli baz alınarak oluşturulmuş ve uygulamaya alınmıştır.

KYS için ihtiyaç duyulan ana süreçler aşağıdaki başlıklarda belirlenmiştir:

- Kalite Güvencesi Sistemi Ana Süreci
- Eğitim ve Öğretim Ana Süreci
- Araştırma ve Geliştirme Ana Süreci
- Toplumsal Katkı Ana Süreci
- Yönetim ve Destek Ana Süreci

KYS ana süreçlerine bağlı olarak alt süreçler ve alt süreçlere bağlı süreçler oluşturularak üçlü hiyerarşik bir yapı elde edilmiştir. Süreçlere ait bilgi dokümanları, bilgi kartı ve iş akış şemasından oluşmaktadır. Süreç bilgi kartında sürecin amacı, kapsamı, girdi ve çıktıları, kaynakları, performansı vb. özellikleri ile diğer süreçlerle

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar “Kontrolsüz Kopya” hükmündedir.



|  |                                     |                 |            |
|--|-------------------------------------|-----------------|------------|
|  | T.C.<br>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ | Doküman No      | M1.ELK.001 |
|  |                                     | Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
|  | KALİTE EL KİTABI                    | Revizyon No     | 00         |
|  |                                     | Revizyon Tarihi |            |
|  |                                     | Sayfa No        | 9 / 26     |

etkileşimi belirlenmiştir. İş akış şemalarında ise sürecin adımları akış sembolleri ile açıklanmıştır. Süreç adımlarında sorumlu kişiler ile doküman ve kayıtlara yer verilmiştir.

KYS, üniversitemizin Stratejik Planı'ndaki amaç ve hedeflere ulaşmayı hedeflemektedir. Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi tüm çalışanların katılımıyla periyodik olarak yerine getirilmektedir.

KYS' nin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümanite edilmiş bilgiler Mardin Artuklu Üniversitesi internet sayfasında ([www.artuklu.edu.tr](http://www.artuklu.edu.tr)) tanımlanmış ve herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

## 5. LİDERLİK

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1. Genel

Mardin Artuklu Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, KYS'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır. Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

- Tüm üniversitede, öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin artırılması için faaliyetler yürütür.
- Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Stratejik Planı oluşturur, bir bütün olarak yönetilmesini sağlar.
- Oluşturulan KYS'nin etkinliğini gözden geçirme ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak gözden geçirme faaliyetlerini yürütür.
- KYS'nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.
- KYS şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır.
- Proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
- Hedeflenen sonuçlara ulaşılması için tüm yönetim fonksiyonlarını en iyi şekilde yerine getirir.
- KYS etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.
- İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

#### İlgili Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

#### 5.1.2. Öğrenci Odağı

Üniversitemizin odak noktası olan eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle, öğrencilerimiz olarak benimsenmiştir. Mardin Artuklu Üniversitesi Üst Yönetimi ve Kalite Yönetim Sistemi'nin temel hedefi, öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini doğru olarak tespit etmek, mevcut kaynaklarını en etkin şekilde kullanarak en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle kurumsal yapıyı tasarlamaktır. Üniversitemiz tüm iç ve dış paydaşların beklentilerini değerlendirerek devamlı iyileştirme çalışmaları ile süreçleri düzenlemektedir. Üniversitemiz, öğrencilerimiz başta olmak üzere iç ve dış paydaşların memnuniyetinin

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

|  |                                     |                 |            |
|--|-------------------------------------|-----------------|------------|
|  | T.C.<br>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ | Doküman No      | M1.ELK.001 |
|  |                                     | Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
|  | KALİTE EL KİTABI                    | Revizyon No     | 00         |
|  |                                     | Revizyon Tarihi |            |
|  |                                     | Sayfa No        | 10 / 26    |

arttırılması amacı ile memnuniyet anketleri, dilek, öneri ve şikâyet sistemi gibi uygulamalar ile ölçülmekte ve bunlar üst yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Öğrencilerimiz en üst seviyede “Öğrenci Rektör Danışmanı” ile temsil edilmektedir. Öğrenciler ihtiyaçlarını, karşılaştıkları problemleri, görüş, öneri ve isteklerini doğrudan Rektör’e iletebilmektedirler. Ayrıca öğrencilerimiz akademik birimlerimizdeki birim kalite komisyonlarında temsil edilerek üniversitemizin kalitesinin değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirilmesine katkı da bulunmaktadırlar. Öğrencilerimiz her eğitim-öğretim yılı başında değerlendirme anketlerini doldurarak üniversitemizin öğrenci odaklı gelişiminde pay sahibi olmaktadırlar.

## 5.2. Politika

### 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Üniversitemiz Kalite Komisyonu tarafından oluşturulan kalite politikamız, üniversitemizin stratejik amaç ve hedeflerini desteklemekte, kalite hedeflerinin belirlenmesine çerçeve çizmekte ve KYS'nin sürekli iyileştirilmesi için taahhüt içermektedir.

### KALİTE POLİTİKAMIZ

Üniversitemizin vizyon, misyon ve temel değerleri ile örtüşecek şekilde,

Tarihi mirastan yararlanarak günümüz dünyası ile uyumlu eğitim ilkelerini esas alan, iç ve dış paydaşlarla iletişim halinde, sürekli gelişmeye açık, teorik ve Pratik hayatla iç içe, araştırma kültürüne dayalı ve öğrenci merkezli bir eğitim öğretim anlayışını ilke edinen,

Bölgesel, ulusal ve uluslararası alanda özgün ve yaratıcı bir bakış açısına sahip, araştırma altyapısı güçlü, dış paydaşlarla işbirlikleri yapan, ihtisaslaşmayı hedef edinen, topluma katkı sağlayan, geleceğe yönelik vizyonla araştırma geliştirme faaliyetlerinde bulunan,

İstihdamda niteliği esas alan, kalite standartlarına uygun, öz değerlendirme kültürü yerleşmiş, iş süreçlerinin açık ve şeffaf bir şekilde yürütüldüğü, kurum aidiyeti ve sevgisini önemseyen, iş sağlığı ve güvenliğine dayalı bir çalışma ortamı sağlayan, ahlaki değerleri benimsemiş ve iletişim kültürü yerleşmiş bir yönetim anlayışına sahip,

İç ve dış değerlendirme mekanizmalarıyla öz kontrolünü güçlendiren, gelişmeye açık, hesap verilebilirliği yüksek, bütün birimleriyle kalite güvence sistemini benimseyen, özgün, yenilikçi ve istikrarlı bir üniversite olmak.

### 5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

“Kalite Politikası” üniversitemizin internet sitesinde yayınlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir. “Kalite Politikası”nın, kurum içerisinde personelimiz tarafından özümsemişi, anlaşıldığı ve uygulandığı yapılan iç tetkiklerde kontrol edilir. “Kalite Politikası” uygunluğunun sürekliliği, yönetimin gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir.

### İlgili Dokümanlar

- MAÜ Kalite Politika Belgesi
- Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar “Kontrolsüz Kopya” hükmündedir.

|  |                                     |                 |            |
|--|-------------------------------------|-----------------|------------|
|  | T.C.<br>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ | Doküman No      | M1.ELK.001 |
|  |                                     | Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
|  | KALİTE EL KİTABI                    | Revizyon No     | 00         |
|  |                                     | Revizyon Tarihi |            |
|  |                                     | Sayfa No        | 11 / 26    |

- İç Tetkik Planları

### 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemizde faaliyetlerin KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak eksiksiz bir şekilde yürütülmesi esastır. Bu amaçla MAÜ, organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlemiş ve tüm paydaşlara [www.artuklu.edu.tr](http://www.artuklu.edu.tr) aracılığı ile duyurmuştur. Mardin Artuklu Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin birimlerinin organizasyon yapısını organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir. Vekâlet, “Yazışma Usulleri, İmza Yetkileri ve Yetki Devri Yönergesi” ile belirlenmiştir.

Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlarlar. Personel, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirir.

### İlgili Dokümanlar

- Yazışma Usulleri, İmza Yetkileri ve Yetki Devri Yönergesi
- Organizasyon Şemaları
- Görev Tanımları

## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversitemizde riskler ve fırsatlar sistematik olarak her beş yılda bir Stratejik Plan hazırlıkları kapsamında belirlenmektedir. Riskler, üniversitemizin kontrolü dışında gerçekleşen ve olumsuz etkilerinin önlenmesi ya da sınırlandırılması gereken unsurlar olarak değerlendirilir. Fırsatlar ise yine üniversitemizin kontrolü dışında ortaya çıkan ve avantaj sağlaması muhtemel etken veya durumlar olarak değerlendirilir. Bu kapsamda üniversitemize risk ve fırsat oluşturabilecek politik, ekonomik, sosyokültürel, teknolojik, yasal ve çevresel koşulların analizi yapılır.

Üniversitemizde riskleri değerlendirmek amacıyla Risk Değerlendirme Prosedürü oluşturulmuştur. Bu kapsamda riskler, süreçleri yöneten ilgili personellerin beyin fırtınası, atölye çalışması vb. yöntemleri uygulamalarıyla belirlenir. Bu yöntemlerle kurum bağlamı kaynaklı tehlike ve riskler tanımlanır (iç dış husus, ilgili taraflar), proses performansını ve kuruluş kalite hedeflerini etkileyebilecek tehlike ve riskler belirlenir. Elde edilen riskler ile ilgili iyileştirme faaliyetleri Düzeltici/Önleyici Prosedürüne göre yürütülür.


Akademik, teknolojik ve sosyal çevredeki değişimler üniversitemiz için birer fırsat olarak görülür. Buna bağlı olarak yeni uygulamalar ve hizmetler geliştirilir, yeni işbirlikleri kurulur, yeni teknolojiler kullanılır ve geliştirilir. Fırsatlar, Stratejik Plana uygun olarak üniversitemizin yetkili kurullarında ele alınarak değerlendirilir.

### İlgili Dokümanlar

- Risk Değerlendirme Prosedürü
- Stratejik Plan
- Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar “Kontrolsüz Kopya” hükmündedir.

|  |                                     |                 |            |
|--|-------------------------------------|-----------------|------------|
|  | T.C.<br>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ | Doküman No      | M1.ELK.001 |
|  |                                     | Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
|  | KALİTE EL KİTABI                    | Revizyon No     | 00         |
|  |                                     | Revizyon Tarihi |            |
|  |                                     | Sayfa No        | 12 / 26    |

## 6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama

Üniversitemiz stratejik planındaki amaç ve hedefler ve KYS ile uyumlu olarak birim ve proses seviyesinde kalite hedefleri belirlenir. Kalite hedefleri, kalite politikası ile uyumlu olarak ölçülebilir, uygulama şartlarını dikkate alan, iç ve dış paydaş memnuniyetini artıracak özelliklerde belirlenir. Hedefler oluşturulduktan sonra izlenir, duyurulur ve sürekli güncellenir.

Kalite hedeflerinde nelerin, kimler tarafından, hangi kaynaklarla ne zaman yerine getirileceği tanımlanır. Hedefler proses bazlı olarak YGG toplantılarında karar bağlanarak yayınlanır. YGG toplantılarında hedefler belirlenirken, bir önceki yılın gerçekleşme göstergeleri de dikkate alınır. Hedefler sürekli iyileştirme yaklaşımı ile takip edilir ve gerçekleşebilmeleri için gerekli hallerde revizyon yapılır.

### İlgili Dokümanlar

- Stratejik Plan
- Kalite Hedefleri
- YGG Prosedürü

## 6.3. Değişikliklerin Planlanması

Üniversitemizin faaliyet yürüttüğü yükseköğretim alanı ile yasal, teknolojik, sosyal vb. koşullarda meydana gelecek ve KYS’de değişiklik yapılmasını gerektiren hususlar belirlenir. Değişiklik gerektiren hususların amacı ve potansiyel sonuçları, KYS’nin bütününe etkisi, kaynakların durumu göz önüne alınır. Buna göre yetki ve sorumluluklar yeniden belirlenebilir.

Değişiklikler minör ve majör düzeyde olabilir. Minör ve majör değişiklikler Kalite Koordinatörlüğü’nün gerekli görmesi halinde olabileceği gibi üst yönetim ile birimlerin talebi üzerine de yapılabilir. Değişikler ilgili prosedürler işletilerek yerine getirilir.

## 7. DESTEK

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel

Üniversitemiz KYS’nin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tespit etmekte ve sağlamaktadır. Bu amaçla gerekli ihtiyaçları öncelikle iç kaynaklardan temin etmektedir. İç kaynakların yeterli olmadığı durumlarda dış kaynaklardan temin etme yoluna gitmektedir.

#### 7.1.2. Kişiler

Üniversitemizde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır.

Üniversitemizde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları dikkate alınarak belirlenmiş ve görev tanımları kapsamında dokümante edilmiştir.

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

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

|  |   |                        |            |
|--|---|------------------------|------------|
|  | <b>T.C.<br/>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ</b> | <b>Doküman No</b>      | M1.ELK.001 |
|  |   | <b>Yayın Tarihi</b>    | 23/09/2021 |
|  | <b>KALİTE EL KİTABI</b>                     | <b>Revizyon No</b>     | 00         |
|  |   | <b>Revizyon Tarihi</b> |            |
|  |   | <b>Sayfa No</b>        | 13 / 26    |

### İlgili Dokümanlar

- 2547 sayılı YÖK Kanunu
- 2714 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Görev Tanımları

### 7.1.3. Altyapı

Üniversitemiz, KYS'nin uygulanması, proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğunun sağlanması için gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş, karşılamış ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli iş ve işlemleri yerine getirmiştir. Bu çerçevede,

- a) Bina, tesis, yeşil alan vb. fiziki altyapıyı
- b) Proseslerin işletilebilmesi ve hizmetlerin yerine getirilebilmek için gerekli makine, teçhizat, tefrişat vb. donanımı,
- c) Bilgi işlem olanaklarını (yazılım, donanım, araç, gereç, laboratuvar, sınıf ekipmanı, internet erişimi, bilgi sistemleri vb.),
- d) Destek hizmetlerini (ulaştırma, sağlık, iletişim, kütüphane vb.)

oluşturur/temin eder, bakım ve onarımlarını yerine getirir.

### İlgili Dokümanlar

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

### 7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Üniversitemiz proseslerin işletilmesi ve hizmetlerin uygunluğunun sağlanması için gerekli ortamı oluşturmuş, ihtiyaçlara ve günün şartlarına göre sürekli iyileştirmektedir.

Sosyal ortamın geliştirilmesi için yüzme havuzu, park ve gezi alanları, fitness salonu gibi imkanlar bulunmakta ve bu imkanlar sürekli artırılmaktadır.

Psikolojik ortam memnuniyet anketleri ile sürekli olarak değerlendirilmekte ve gerekli iyileştirmekte yapılmaktadır. Personelde stresi azaltıcı ve tükenmişliği önleyici faaliyetlere ve uygulamalar yerine getirilmektedir.

Fiziksel ve çevresel ortam gürültü, sıcaklık, nem, ışık, havalandırma, hijyen vb. etkenler dikkate alınarak düzenlenmekte ve sürekli iyileştirilmektedir.

### 7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

#### 7.1.5.1. Genel

Üniversitemiz, hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme faaliyetleri (laboratuvarda test, analiz vb.) yürütmektedir. Bu faaliyetlerin sonuçlarının geçerli ve güvenilir olduğu dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmektedir.

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

|  |                                     |                 |            |
|--|-------------------------------------|-----------------|------------|
|  | T.C.<br>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ | Doküman No      | M1.ELK.001 |
|  |                                     | Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
|  | KALİTE EL KİTABI                    | Revizyon No     | 00         |
|  |                                     | Revizyon Tarihi |            |
|  |                                     | Sayfa No        | 14 / 26    |

### 7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Üniversitemizde her birim kullandığı ölçme kaynaklarının listesini oluşturur. Kalibrasyon gerekmesi halinde kalibrasyon periyodunu belirler. Kalibrasyon ihtiyacı akredite bir kuruluştan karşılanacaksa satınalma prosesine göre temin edilir. Eğer kurum içi doğrulama yeterli olacaksa doğrulama yöntemi, periyodu ve sorumlusu söz konusu cihazın kullanma periyodunda belirtilir. Kalibrasyon gerekmeyen ölçme cihazlarının, hizmet kalitesini etkileyecek faaliyetlerde kullanılmasını önleyecek tedbirler alınır.

### 7.1.6. Kurumsal Bilgi

Üniversitemizde proseslerin işletimi ve hizmetlerin uygunluğunun sağlanması için ihtiyaç duyulan bilgi çalışanlar arasında bilgi ve deneyim paylaşımı, hizmet içi eğitim ve gerekli durumlarda danışmanlık temini ile sağlanmaktadır. Kurumsal bilgi KYS dökümantasyon süreci ile güvence altına alınmıştır. Bu kapsamda prosedürler oluşturulmuş, tüm prosesler iş akış şemalarını içerecek şekilde hazırlanmıştır. Proseslerde yasal mevzuat, standart vb. atıf yapılarak dış kaynaklı bilgiler kayıt altına alınmıştır. Ayrıca tüm akademik ve idari personelin görev tanımları hazırlanarak üniversitemiz hizmetleri detaylı olarak yazılı hale getirilmiştir.

### İlgili Dokümanlar

- YGG Prosedürü
- Görev Tanımları

### 7.2. Yetkinlik

Üniversitemiz tüm akademik ve idari personelinin gerekli yetkinlikte olmasına azami düzeyde önem vermektedir. Bu gaye personel seçiminde öğrenim durumu, bilgi, deneyim, beceri ve yetenekler gibi yetkinlik kriterlerini dikkate almaktadır. Akademik ve idari personelde olması gereken nitelikler görev tanımlarında ayrıntılı olarak belirlenmiştir.

Personelin yetkinlik düzeylerini sürekli iyileştirmek amacıyla her yıl eğitim ihtiyaç analizleri yapılarak yıllık eğitim programı hazırlanmaktadır. Eğitimler önceliklerine göre üniversite içi uzman/akademik personel tarafından verildiği gibi kurum dışı uzman veya akademisyenlerden yararlanılmaktadır.

Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Formu doldurularak, Bilgilendirme, sempozyum, seminer, uyum eğitimi, kongre, konferans ve Kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

Personelin yetkinlik düzeyinin geliştirilmesinde uygulanan yöntemlerden biri de oryantasyon programıdır. Oryantasyon programı ile göreve yeni başlayan personelin en hızlı ve en iyi şekilde kuruma uyumu sağlanmakta ve verim alınabilmektedir.

### İlgili Dokümanlar

- Hizmet İçi Eğitim Prosesi
- Eğitim Değerlendirme Formu
- Akademik Yükseltme ve Atama Esasları
- Görev Tanımları

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

|  |   |                        |            |
|--|---|------------------------|------------|
|  | <b>T.C.<br/>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ</b> | <b>Doküman No</b>      | M1.ELK.001 |
|  |   | <b>Yayın Tarihi</b>    | 23/09/2021 |
|  | <b>KALİTE EL KİTABI</b>                     | <b>Revizyon No</b>     | 00         |
|  |   | <b>Revizyon Tarihi</b> |            |
|  |   | <b>Sayfa No</b>        | 15 / 26    |

### 7.3. Farkındalık

Üniversitemiz Rektörlüğü, Kalite Komisyonu, Kalite Koordinatörlüğü ve birim kalite komisyonları aracılığıyla aşağıdaki konularda personelin farkındalık düzeylerini artırıcı toplantı, eğitim, seminer, duyuru vb. etkinlikler düzenlemektedir.

- Kalite politikası
- Kalite hedefleri
- KYS dokümantasyonları
- İyileştirilmiş performansın faydaları dâhil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları
- Kalite yönetim sisteminin şartlarının yerine getirilmemesinin etkileri
- Stratejik Plan'ın önemi

### İlgili Dokümanlar

- Hizmet İçi Eğitim Prosesi

### 7.4. İletişim

Üniversitemiz personel arasındaki iletişimi internet, sistem dokümantasyonu, toplantılar, duyurular, ilan panoları, e-posta, telefon, MAÜ web sitesi, birimlerin web sitesi, iç yazışmalar yoluyla gerçekleştirmektedir. Dış paydaşlarla iletişim yazışmalar, MAÜ web sitesi, ilan, posta, e-posta, telefon, faks, ziyaret, toplantılar ve CİMER yoluyla gerçekleştirmektedir.

### İlgili Dokümanlar

- Yazışma Usulleri, İmza Yetkileri ve Yetki Devri Yönergesi

### 7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

#### 7.5.1. Genel

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 Standardı'nın gerektirdiği dokümante edilmiş bilgi ile kendisi tarafından, KYS'nin etkinliği için gerekli olduğu belirlenen dokümante edilmiş bilgiyi içermektedir. Kalite Yönetim Sistemleri dokümanları "Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü" ve "Kayıtların Kontrolü Prosedürü" tanımlanmış olup, "Ana Doküman Takip Listesi" ile takip edilmektedir.

### İlgili Dokümanlar

- Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Ana Doküman Takip Listesi

#### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Üniversitemiz KYS dokümantasyonu; iş süreçlerinin etkin bir şekilde çalışması için gerekli temel politikaları, kuralları, kriterleri ve metotları tanımlar. Bu kapsamda KYS dokümantasyonu, birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinin bütününden oluşur.

Üniversitemizin KYS dokümantasyonu ve temel işlevleri şu şekildedir:

| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

|  |                                     |                 |            |
|--|-------------------------------------|-----------------|------------|
|  | T.C.<br>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ | Doküman No      | M1.ELK.001 |
|  |                                     | Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
|  | KALİTE EL KİTABI                    | Revizyon No     | 00         |
|  |                                     | Revizyon Tarihi |            |
|  |                                     | Sayfa No        | 16 / 26    |

- **Mardin Artuklu Üniversitesi Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası;** üniversitenin hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- **Mardin Artuklu Üniversitesi Stratejik Planı;** üniversitenin stratejilerini ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansı ölçümler.
- **Kalite El Kitabı;** Kalite Yönetim Sistemi'nin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- **Süreçler, prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları;** süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.
- **Formlar ve diğer kayıtlar;** süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

Bunlara ek olarak, KYS'yi etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır. Üniversitemizin KYS dokümantasyonu, internet sitesinde ([www.artuklu.edu.tr/kalite](http://www.artuklu.edu.tr/kalite)) tüm personelin erişebileceği şekilde yayınlanmıştır.

KYS kapsamındaki dokümanlar "Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü"ne göre oluşturulur ve güncellenir. Güncel doküman listesi "Ana Doküman Takip Listesi"nde ilan edilir.

### İlgili Dokümanlar

- Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü
- Ana Doküman Takip Listesi

### 7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Üniversitemiz, tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili işlemleri sistematik olarak yerine getirmektedir. Dokümante bilgiler sonucunda elde edilen kayıtlara Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü gereğince arşivleme, koruma, muhafaza, saklama ve imha edilmesi ile ilgili olarak referans dokümanlarda belirtilen şartlar uygulanır.

### İlgili Dokümanlar

- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü

## 8. OPERASYON

### 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Üniversitemizde operasyonel planlama ve kontrol faaliyetleri, tüm eğitim-öğretim ve araştırma geliştirme proseslerini kapsar. Eğitim-öğretim faaliyetlerinin planlanması, ilgili bölümlerin kontenjanlarının belirlenmesi, YÖK tarafından onaylanması, tüm birimler için akademik takvim hazırlanması, kayıtların yapılması, açılacak derslerin ve öğretim elemanlarının belirlenmesi, ders programlarının oluşturulması, sınav programlarının hazırlanması, vb. işlemlerini kapsar.

Eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerinin planlanması ve kontrolü ilgili mevzuatlar ile yasalar çerçevesinde planlanır ve kontrolü yapılır. Hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet için süreçler

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



|  |                                     |                 |            |
|--|-------------------------------------|-----------------|------------|
|  | T.C.<br>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ | Doküman No      | M1.ELK.001 |
|  |                                     | Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
|  | KALİTE EL KİTABI                    | Revizyon No     | 00         |
|  |                                     | Revizyon Tarihi |            |
|  |                                     | Sayfa No        | 17 / 26    |

planlanmış; prosedürler, iş akışları, talimatlar, formlar ve kılavuzlar hazırlanmış olup kurumsal yapı içerisinde gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılmıştır.

Üniversitemizde planlanan eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetleri ile planlarda meydana gelen değişiklikler, değişikliklerin sonuçları ve olumsuz etkilerini azaltmak için tüm prosesler “Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında” kontrol edilip gözden geçirilmektedir.

Eğitim-öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu, YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirilmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

### İlgili Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

## 8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar

### 8.2.1. Öğrenci ile İletişim

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrencilere bilgi paylaşımı üniversitemizin web sayfasından ve sosyal medya hesaplarından, e-posta, telefon ve posta yoluyla yapılmaktadır.

Öğrenci şikâyetlerinin ele alınması ve çözümlenmesi, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, bölüm sekreterliklerince telefon, kurumsal e-posta ve karşılıklı iletişim yoluyla yapılmaktadır. Bununla birlikte eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak dönem sonlarında memnuniyet anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir.

### İlgili Dokümanlar

- 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu

### 8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemizde eğitim-öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili mevzuat, Bologna Sistemi, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

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

Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmekte olup KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

### İlgili Dokümanlar

- Yükseköğretim Mevzuatı

### 8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversitemizin eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetleri yükseköğretim mevzuat şartlarında meydana gelen değişiklikler kapsamında gözden geçirilmektedir. Üniversitemizin gerekli gördüğü şartlar sürekli olarak gözden geçirilmekte “Yönetimin Gözden Geçirilmesi” prosedürüne göre değerlendirilmektedir.

### İlgili Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar “Kontrolsüz Kopya” hükmündedir.

|  |                                     |                 |            |
|--|-------------------------------------|-----------------|------------|
|  | T.C.<br>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ | Doküman No      | M1.ELK.001 |
|  |                                     | Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
|  | KALİTE EL KİTABI                    | Revizyon No     | 00         |
|  |                                     | Revizyon Tarihi |            |
|  |                                     | Sayfa No        | 18 / 26    |

#### 8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Üniversitemizin eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetleri yükseköğretim mevzuat şartlarında meydana gelen değişiklikler kapsamında personel ile öğrenciler başta olmak üzere tüm dış paydaşlar ilgili iletişim kanallarında bilgilendirilmektedir. Şartlarda meydana gelen değişikliklere göre KYS'deki dokümanlar edilmemiş bilgiler de güncellenmektedir.

### 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

#### 8.3.1. Genel

Üniversitemiz, eğitim öğretim hizmeti sunumu ile destek ve idari birimlerin işleyişinde; bilim ve teknolojideki değişiklikler doğrultusunda; değişen ihtiyaçları karşılayacak şekilde günün koşullarına uygun olarak yeni veya var olan hizmet sunumunun geliştirilmesi veya değişiklik talebi durumunda, gerekli iyileştirme faaliyetlerini tasarım olarak başlatır. Tasarım, beklentilerin değerlendirilip talep olarak yönetim tarafından gerekliliğinin onaylanması ile başlar ve hizmetin uygulanmaya konulmasına kadar tüm süreçleri kapsar.

#### 8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Üniversitemizde eğitim-öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

Program yeterlikleri Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesiyle uyumlu bir şekilde hazırlanmakta ve bu yeterliklerle ders öğrenme çıktıları arasındaki ilişkilendirme tüm izlencelerde gösterilmektedir. Bu çerçevede hazırlanan ve her dönem güncellenen ders içeriklerine ve programların eğitim amaçlarını ve kazanımlarını gösteren bağlantılara Üniversitemiz'in Bologna Ders Bilgi Paketi sayfasından çevrimiçi ulaşılabilmektedir (<https://obs.artuklu.edu.tr/oibs/bologna/>).

Üniversitemizde, eğitim-öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Program tasarım ve onay süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine ve oluşturulan prosedüre göre hareket edilmektedir. Yeni programların açılması, onaylanması, ders değişikliklerinin yapılması, program yeterliklerinin belirlenmesi ilgili YÖK mevzuatı çerçevesinde ele alınmaktadır. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili proseslerde tanımlanmıştır.

#### İlgili Dokümanlar

- Bölüm-Anabilim Dalı-Program Açma Başvuru veya Güncelleme Prosesi

#### 8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Üniversitemizin eğitim-öğretim ve araştırma ve geliştirme hizmetlerinin girdilerini akademik personel ile başta öğrenciler olmak üzere tüm dış paydaşlarımızın istek ve beklentileri oluşturur. Dış paydaşlarımızdan kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ile özel sektöre eleman yetiştiren programlar için işbirliği kapsamında görüşmeler yoluyla iş dünyasının görüş ve önerileri alınır.

#### İlgili Dokümanlar

- İdari Personel Memnuniyet Anket Formu
- Akademik Personel Memnuniyet Anket Formu
- Öğrenci Memnuniyet Anket Formu

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

|  |   |                        |            |
|--|---|------------------------|------------|
|  | <b>T.C.<br/>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ</b> | <b>Doküman No</b>      | M1.ELK.001 |
|  |   | <b>Yayın Tarihi</b>    | 23/09/2021 |
|  | <b>KALİTE EL KİTABI</b>                     | <b>Revizyon No</b>     | 00         |
|  |   | <b>Revizyon Tarihi</b> |            |
|  |   | <b>Sayfa No</b>        | 19 / 26    |

- Mezun Öğrenci Anket Formu

### 8.3.4. Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri

Üniversitemizin eğitim-öğretim ve araştırma ve geliştirme hizmetlerinin tasarım ve geliştirme kontrolleri öğrencilere her eğitim-öğretim yılı başında uygulanan anketlerden elde edilen sonuçlardan elde edilmektedir. Akademik personel memnuniyet anketinde de belirtilen hizmetlere yönelik sorularla tasarım ve geliştirme kontrolü sağlanmaktadır. Dış paydaşlarımız olan kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ile iş dünyasının anket yöntemiyle değerlendirmeleri alınarak tasarım ve geliştirme kontrolleri yapılır.

### İlgili Dokümanlar

- MAÜ Stratejik Planı

### 8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Programların eğitim amaçları ve öğrenme çıktıları açık olarak Üniversitemizin Bologna Ders Bilgi Paketi sayfamızda çevrimiçi ilan edilmektedir. Tüm düzeydeki (önlisans, lisans ve lisansüstü) programların güncellenen bilgi paketleri internet sayfamızda bulunmaktadır (<https://obs.artuklu.edu.tr/oibs/bologna/>).

### 8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Programlara yönelik tasarım ve geliştirme değişiklikleri öğrencilerimiz ve akademik/idari personelin önerileri doğrultusunda yapılmaktadır. Ayrıca iç tetkik esnasında veya herhangi bir uygunsuzluk tespitinde tasarım ve geliştirme değişikliklerine gidilmektedir.

## 8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

### 8.4.1. Genel

Üniversitemizde satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir.

Kamu İhale Kurumu tarafından internette yayınlanan yasaklı firmalar dışında kalan tüm firmalar çalışılabilir tedarikçi olarak kabul edilir. Üniversitemiz tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesi Kamu İhale Kanununda (KİK) belirtildiği şekilde yapılır. Erasmus+ ve Mevlana programlarımız dış kaynaklı proses olarak değerlendirilmektedir. Program ortaklarının yeterlilikleri Türkiye Ulusal Ajansı, Avrupa Birliği Komisyonu ve YÖK güvencesindedir.

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün, hizmet kalitesi, fiyat ve teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

### İlgili Dokümanlar

- Kamu İhale Kanunu (KİK)
- Doğrudan Temin Prosesi

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

|  |                                     |                 |            |
|--|-------------------------------------|-----------------|------------|
|  | T.C.<br>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ | Doküman No      | M1.ELK.001 |
|  |                                     | Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
|  | KALİTE EL KİTABI                    | Revizyon No     | 00         |
|  |                                     | Revizyon Tarihi |            |
|  |                                     | Sayfa No        | 20 / 26    |

#### 8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemizde dışardan tedarik edilen ürün-hizmet veya yapım işlerinin satın alma şartlarını karşılama kontrolü için Muayene Kabul Komisyonu oluşturulur. Hizmetler, ürünler ve alınan numuneler üzerindeki doğrulamalar teknik şartnameye göre Muayene Kabul Komisyonunca yapılır.

#### İlgili Dokümanlar

- Doğrudan Temin Prosesi
- Muayene ve Kabul Komisyonu Tutanağı
- Şartnameler

#### 8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Üniversitemizde birimler, hizmet sürecini etkileyen mal ve hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde mal ve/veya hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur.

#### İlgili Dokümanlar

- 4737 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Doğrudan Temin Prosesi

### 8.5. Üretim ve Hizmet Sunumu

#### 8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemizde eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır. Eğitim-öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için ilgili esaslar belirlenmiş ve dokümanla edilmiştir.

Eğitim-öğretim hizmetlerinin sonuçları, sınavlar ve öğrencilerin başarı durumları gibi bazı göstergelerle izlenebiliyor olsa bile öğrencilerin aldıkları bilgiyi kullanabilme becerileri ve bunun sonucunda topluma sağlanan faydayı ölçümlenmek ve kontrol altında tutmak ancak belirli bir düzeyde gerçekleşmektedir. Bunu sağlamada en önemli noktalar, ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleridir.

Üniversitemizde eğitim-öğretim hizmetleri ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ve uygulamalar, ilgili mevzuata göre yürütülmektedir. Eğitim-öğretim hizmetlerinin planlanması ve sunumu için kontroller YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirilmesi yapılarak gerçekleştirilmektedir.

#### İlgili Dokümanlar

- Ön lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

|  |   |                        |            |
|--|---|------------------------|------------|
|  | <b>T.C.<br/>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ</b> | <b>Doküman No</b>      | M1.ELK.001 |
|  |   | <b>Yayın Tarihi</b>    | 23/09/2021 |
|  | <b>KALİTE EL KİTABI</b>                     | <b>Revizyon No</b>     | 00         |
|  |   | <b>Revizyon Tarihi</b> |            |
|  |   | <b>Sayfa No</b>        | 21 / 26    |

### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Üniversitemiz sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini, benzersiz bir kodlama sistemi ile numaralandırma yapmak suretiyle, aşağıda belirtilen şekillerde yapmaktadır:

- Tüm yazışmalar (gelen ve giden evrak) EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmakta,
- Öğrencilerimize izlenebilirliği ve kontrollü öğrenci numarası, diploma numarası ve T.C. kimlik numarası ile yapılmakta,
- Personelin izlenebilirliği, kurum sicil numarası ile yapılmakta,
- Araç, gereç ve ekipmanların izlenebilirliği demirbaş numarası ile yapılmakta,
- Eğitim-öğretim programlarının izlenebilirliği Ders Bilgi Paketleri Sistemi ile yapılmakta,
- Bilimsel araştırma hizmetleri proje kodu ve numarası ile yapılmakta,
- Toplumsal hizmetler (eğitimler), sertifika veya katılım belgesi numarası ve EBYS yazışmaları ile yapılmakta,
- Satın alma hizmetleri MYS üzerinden numaralandırılmakta ve izlenmekte.

Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini ve kontrolünü oluşturduğu veya oluşturulan web alt yapı sistemleri ile sağlamaktadır (EBYS, Mezuniyet Bilgi Sistemi, OBS, KBS, MYS). Bu sistemlere ait bilgiler belirli aralıklar ile Üniversitemiz tarafından veya ilgi kurum/kuruluşlar tarafından yedeklenerek saklanmakta ve muhafaza edilmektedir.

### 8.5.3. Öğrenci veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

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

Üniversitemiz ön lisans-lisans ve lisansüstü öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan mülkiyeti aşağıdaki gibidir:

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

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işlerinde ilgili kişilerce saklanmaktadır.

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

**Önemli:** Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

|  |   |                        |            |
|--|---|------------------------|------------|
|  | <b>T.C.</b><br><b>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ</b> | <b>Doküman No</b>      | M1.ELK.001 |
|  |   | <b>Yayın Tarihi</b>    | 23/09/2021 |
|  | <b>KALİTE EL KİTABI</b>                           | <b>Revizyon No</b>     | 00         |
|  |   | <b>Revizyon Tarihi</b> |            |
|  |   | <b>Sayfa No</b>        | 22 / 26    |

Öğrencinin aldığı notlar dersin öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci sistemden ilgili bilgilere ulaşabilmektedir. Staj/uygulama yapılan bölümlerde, staj/uygulama bilgi formu ve staj/uygulama defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların/uygulamaların değerlendirilmesinden sonra staj/uygulama değerlendirme formuna işlenir,

Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir.

Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

### İlgili Dokümanlar

- Kayıtların Kontrol Prosedürü

#### 8.5.4. Muhafaza

Hizmetlerin başvurusundan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan proses sorumluları ve çalışanları sorumludur. İlgili bütün evraklar uygun şartlarda muhafaza edilir. Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemlerinin yapılması ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda tarif edilmiştir. Kurumumuzca yapılan yazışmalar, Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı ve ilgili mevzuata göre yapılmaktadır.

### İlgili Dokümanlar

- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
- Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı,
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü

#### 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemiz mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini Mezun Bilgi Sistemi ile yılda bir kez ölçümleyerek kontrolünü sağlar. Bu sayede mezunlardan ve işverenlerden gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi sağlanır.

Üniversitemizde öğrenci ile ilgili verilen hizmetlerde hizmet sonrası faaliyetler Öğrenci mezun olduktan sonra transkript, diplomanın yeniden düzenlenmesi veya öğrenci tarafından talep edilecek diğer bilgi ve belgeler mevzuata uygun olarak yürütülmekte ve doküman bilgi mevzuatlara uygun kayıt altına alınmaktadır.

#### 8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemiz şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmetlerdeki değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir.

Öğrencilere verilen hizmetlerde değişiklik durumlarında dokümante edilmiş bilgide gerekli düzenlemeler yapılarak web sayfasında duyurulmaktadır.

### 8.6. Ürün ve Hizmetlerin Sunumu

Eğitim-öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılama garantisinin altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, proseslerin uygun aşamalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesi 2547 sayılı YÖK Kanunu, Ön Lisans

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

|  |                                     |                 |            |
|--|-------------------------------------|-----------------|------------|
|  | T.C.<br>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ | Doküman No      | M1.ELK.001 |
|  |                                     | Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
|  | KALİTE EL KİTABI                    | Revizyon No     | 00         |
|  |                                     | Revizyon Tarihi |            |
|  |                                     | Sayfa No        | 23 / 26    |

ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği ile ilgili proselere göre uygulanmaktadır.

Araştırma ve geliştirme hizmetlerinde öğretim elemanlarının akademik dergilerdeki yayınları hakem değerlendirmesi sonucu yayınlanmaktadır. Araştırma etiği kapsamına giren araştırmalar için uygulama öncesinde ve yayınlar için yayın öncesinde Üniversitemizin ilgili Etik Kurulu'ndan onay alınır.

Üniversitemiz yayınevi tarafından yayınlanacak dergi, kitap, broşür vb. her türlü yayın, Yayınevi'nin ilke ve kurallarına göre Akademik Yayın Kurulu'nun kontrol ve onayı sonrası yayınlanmaktadır.

### İlgili Dokümanlar

- 2547 sayılı YÖK Kanunu
- MAÜ Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- MAÜ Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Yönergesi
- MAÜ Tıbbi Araştırmalar Etik Kurulunun Çalışma Esasları Hakkında Yönerge
- MAÜ Klinik Araştırmalar ve Etik Kurul Yönergesi
- MAÜ Yayın ve Yayınevi Yönergesi

### 8.6. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemizde sunulan hizmetlerin sunumu esnasında ve sonrasında tespit edilen uygun olmayan çıktıların uygulanacak yol ve yöntemler Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü' ne göre yürütülmektedir.

### İlgili Dokümanlar

- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

#### 9.1.1. Genel

Üniversitemizde, hizmetlerinin KYS kapsamında istenilen şartları karşılama garantisinin altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, ilgili iş akışlarında belirtilmiştir.

KYS'nin uygunluğunu, yeterliliğini ölçmek ve izlemek için gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.


Birimler belirledikleri kalite hedeflerini belirlenen periyotlarda gözden geçirmektedirler. Birimler gerektiğinde düzeltici faaliyetler yaparak sürekli iyileştirme yapmaktadır. Sürekli iyileştirme ve KYS'nin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez birimlerde planlı iç tetkik yapılmaktadır. İç tetkikler sonucunda hazırlanan iç tetkik raporları yönetimi gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir. KYS'nin performansı ve etkinliği Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü ile de desteklenmektedir.

### İlgili Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü
- Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

|  |                                     |                 |            |
|--|-------------------------------------|-----------------|------------|
|  | T.C.<br>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ | Doküman No      | M1.ELK.001 |
|  |                                     | Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
|  | KALİTE EL KİTABI                    | Revizyon No     | 00         |
|  |                                     | Revizyon Tarihi |            |
|  |                                     | Sayfa No        | 24 / 26    |

### 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Üniversitemizde öğrenci memnuniyetine yönelik faaliyetler en üst seviye de “Öğrenci Rektör Danışmanı” olarak temsil edilmektedir. Öğrenci Rektör Danışmanı öğrenciler tarafından seçilir ve tüm öğrencileri temsil eder. Öğrenciler sorun, öneri ve şikâyetlerini Öğrenci Rektör Danışmanı ile Rektör’e doğrudan iletebilmektedirler. Bunun yanında öğrenciler öğrenim gördüğü programlara görüş, öneri ve şikâyetlerini sözlü veya yazılı olarak sunabilirler.

Öğrenci odaklı yönetim anlayışıyla üniversitemiz öğrenci memnuniyetini sürekli olarak en üst seviyede tutma içindedir. Bu gaye ile her eğitim-öğretim yılı başında öğrencilerin üniversitemizle ilgili görüş ve önerileri anket yoluyla alınmaktadır.

Üniversitemizde öğrenim gören mezunlarımızın da bu kapsamda memnuniyetleri görüş, öneri ve değerlendirmeleri anket yöntemiyle alınmaktadır. Elde edilen veriler analiz edilmekte ve söz konusu şartların karşılama durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır.

### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Mardin Artuklu Üniversitesi KYS’ nin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için gerekli veriyi belirler, toplar ve analiz eder.

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

### 9.2. İç Tetkik

Üniversitemiz KYS’ nin,

- İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan KYS şartlarına uyup uymadığını,
- Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını

belirlemek üzere planlı aralıklarla iç tetkikler yapmaktadır. Tetkik programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi amacıyla İç Tetkik Prosedürü hazırlanmış olup uygulanmaktadır.

### İlgili Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü

### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1. Genel

Üniversitemiz üst yönetimi Kalite Yönetim Sistemini, yılda en az bir kez Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantısı yaparak değerlendirir. Bu toplantılar YGG Prosedürüne göre yapılır. YGG toplantıları en az on gün önceden Kalite Koordinatörü tarafından katılacaklara duyurulur. Kalite Koordinatörü, YGG toplantısından en az 5 (beş) gün önce üst yönetime Sistem Performansı Raporu sunar. Toplantı Rektör, Rektör Yardımcıları, Genel Sekreter, Üniversite Kalite Komisyonu Üyeleri, Kalite Koordinatörlüğü katılır.

### İlgili Dokümanlar

- YGG Prosedürü

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar “Kontrolsüz Kopya” hükmündedir.



|  |                                     |                 |            |
|--|-------------------------------------|-----------------|------------|
|  | T.C.<br>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ | Doküman No      | M1.ELK.001 |
|  |                                     | Yayın Tarihi    | 23/09/2021 |
|  | KALİTE EL KİTABI                    | Revizyon No     | 00         |
|  |                                     | Revizyon Tarihi |            |
|  |                                     | Sayfa No        | 25 / 26    |

### 9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

YGG toplantı gündemini aşağıdaki konular oluşturur;

- Önceki Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerin durumu,
- KYS ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgiler
  - Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
  - Kalite hedeflerine erişme derecesi,
  - Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
  - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
  - İzleme ve ölçme sonuçları,
  - Tetkik sonuçları,
  - Dış tedarikçilerin performansı,
- Kaynakların yeterliliği,
- Risk ve fırsatların belirlenmesi için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar,

### 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

YGG toplantısı çıktıları; iyileştirme için fırsatlar, KYS ile ilgili her türlü değişiklik ihtiyacı ve ihtiyaç duyulan kaynaklar ile ilgili karar ve faaliyetleri kapsamaktadır.

YGG çıktıları ile ilgili ayrıntılar Yönetimin Gözden Geçirme Prosedüründe açıklanarak uygulanmaktadır.

#### İlgili Dokümanlar

- YGG Prosedürü

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1. Genel

Üniversitemiz sunduğu hizmetlerin performans ve etkinliğini arttırmak, paydaşların şartlarını ve memnuniyetlerini arttırmanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini de karşılamak dâhil, uygulamada istenmeyen durumlar ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önleyip, düzeltmek için iyileştirme çalışmaları yapmaktadır.

### 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

KYS'nin uygulamaları esnasında, iç tetkiklerde, hizmetin sunumunda karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikâyet gibi durumlarda ve riskler ile ilgili iyileştirme faaliyetlerinde Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü'nde belirlenen şekilde işlem yapılır ve listeye alınacak izlenir; uygunsuzluklara sebep olan kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetler uygulanır ve etkinliği takip edilir.

#### İlgili Dokümanlar

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

|  |   |                        |            |
|--|---|------------------------|------------|
|  | <b>T.C.<br/>MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ</b> | <b>Doküman No</b>      | M1.ELK.001 |
|  |   | <b>Yayın Tarihi</b>    | 23/09/2021 |
|  | <b>KALİTE EL KİTABI</b>                     | <b>Revizyon No</b>     | 00         |
|  |   | <b>Revizyon Tarihi</b> |            |
|  |   | <b>Sayfa No</b>        | 26 / 26    |

### 10.3. Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme Üniversitemizde Kalite Yönetim Sisteminin temelidir. KYS'nin sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Kalite Politikası; uygunluk, yeterlilik, etkinliği periyodik olarak İç Tetkikler, Yönetimin Gözden Geçirme toplantıları ve veri analiz çalışmaları yolu ile değerlendirilmekte, birim hedeflerinde sürekli olarak iyileştirme ön planda tutulmaktadır.

#### İlgili Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü
- Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü

|                         |                           |                        |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Hazırlayan (20/09/2021) | Kontrol Eden (22/09/2021) | Onaylayan (23/09/2021) |
| Kalite Koordinatörü     | Rektör Yardımcısı         | Rektör                 |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <https://www.artuklu.edu.tr/kalite> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.