



Firat Üniversitesi

KALİTE EL KİTABI

Baskı No:1 Baskı Tarihi: 29.12.2022

İLETİŞİM

Adres: Firat Üniversitesi., 23119 Elâzığ Merkez/Elazığ

Telefon: +90 (424) 237 00 00

Elektronik Adres: www.firat.edu.tr

İÇİNDEKİLER

GENEL TANITIM	5-6
1-KAPSAM	7

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

2-ATIF YAPILAN STANDARTLAR	7-8
3-TERİMLER VE TARİFLER	7
4-KURULUŞUN BAĞLAMLI	7
4.1 Kuruluşun Bağlamının Anlaşılması	7-8-9-10
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	10-11-12-13-14
4.3 KYS Kapsamının Belirlenmesi	14
4.4 KYS ve Prosesleri	14-15-16-17
5-LİDERLİK	18
5.1 Liderlik ve Taahhüt	18
5.1.1 Genel	18
5.1.2 Müşteri Odaklılık	18
5.2 Politika	19
5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması	19
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	19
5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	19
6-PLANLAMA	20
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	20-21-22-23-24-25
6.2 Kalite Amaçları ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama	25
6.3 Değişikliklerin Planlanması	25-26
7-DESTEK	26
7.1 Kaynaklar	26
7.1.1 Genel	26
7.1.2 Kişiler	27
7.1.3 Altyapı	27
7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Çevre	28
7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları	28
7.1.5.1 Genel	28

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği	28
7.1.6 Kurumsal Bilgi	29
7.2 Yeterlilik	29
7.3 Farkındalık	29
7.4 İletişim	30
7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi	30
7.5.1 Genel	30
7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme	30
7.5.3 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü	30
8-OPERASYON	31
8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol	31
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	32
8.2.1 Müşteri ile İletişim	32
8.2.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	32
8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	32
8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	32
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	33
8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	33
8.4.1 Genel	33
8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu	33
8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi	34
8.5 Üretim ve Hizmet Sunumu	34
8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	34
8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik	35
8.5.3 Tedarikçi veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	35
8.5.4 Muhafaza	35
8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler	36

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü	36
8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu	36
8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	37
9-PERFORMANS DEĞERLENDİRME	37
9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	37
9.1.1 Genel	37
9.1.2 Müşteri Memnuniyeti	38
9.1.3 Analiz ve Değerlendirme	38
9.2 İç Tetkik	38
9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi	38
9.3.1 Genel	38
9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	39
9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	39
10-İYİLEŞTİRME	40
10.1 Genel	40
10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	40
10.3 Sürekli İyileştirme	40

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

GENEL TANITIM

Tarihçe

Köklü bir geçmişe sahip olan Firat Üniversitesi, eğitim-öğretim hizmetine zengin bir kültür hayatı bulunan Elazığ'da başlamıştır. Daha sonra Elazığ'ın ilçeleri başta olmak üzere, Bingöl, Muş ve Tunceli illeri ile Erzincan'ın Kemaliye ilçesinde yükseköğretim kurumları açarak ve aynı zamanda lisansüstü faaliyetleri ile üniversitelere eleman yetiştirerek Doğu ve Güneydoğu Anadolu'da yükseköğretimin gelişimine önemli katkı sağlayan bir yükseköğretim kurumu haline gelmiştir.

Elazığ'da yükseköğretim, 1967 yılında açılan Yüksek Teknik Okul ile başlamıştır. Aynı yıl içerisinde Ankara Üniversitesi Senatosunun Elazığ'da Veteriner Fakültesinin kurulmasını öngören kararı, Milli Eğitim Bakanlığınca onaylanmıştır. Yüksek Teknik Okul, 1969 yılında Elazığ Devlet Mühendislik ve Mimarlık Akademisi (EDMMA)'ne dönüştürülmüş, Veteriner Fakültesi de 1970 yılında Ankara Üniversitesine bağlı olarak eğitim-öğretime başlamıştır.

Elazığ'daki yükseköğretim kurumları, 11 Nisan 1975'de "Firat Üniversitesi" adıyla tek bir çatı altında toplanmış ve Veteriner Fakültesi, Fen Fakültesi ve Edebiyat Fakültelerinden oluşan bir yapı çerçevesinde faaliyete başlamıştır. EDMMA ise Mühendislik Fakültesine dönüştürülerek, 1982 yılında kurulan Tıp Fakültesi ile birlikte Üniversite bünyesinde yer almıştır. 16 Fakülte,

2 Yüksekokul, 1 Devlet Konservatuarı, 9 Meslek Yüksekokulu, 4 Enstitü, 24 Araştırma Merkezi bulunmakta ve üniversitemiz; 9.523 önlisans, 30.803 lisans ve 5.339 lisansüstü olmak üzere toplam 45.665 öğrenci 1.862 akademik, 1.511 idari personel ile eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

Firat Üniversitesi Kalite Politikası

Üniversitemiz, eğitim-öğretim ve araştırma geliştirme faaliyetleri ile topluma sunduğu hizmetlerde; bilimselliği, yenilikçiliği, şeffaflık ve hesap verebilirliği, benimseyen, insan merkezli bir Kalite Yönetim Sistemi'ni esas alır.

Politikamız:

- Güncel bilgi ve becerilerle donatılmış, evrensel değerleri benimsemiş nitelikli bireyler yetiştiren,
- Araştırmacı ve girişimci bir anlayış ile etkin, verimli ve bilimsel ölçütler doğrultusunda topluma hizmet veren,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

- Etik değerleri, liyakati ve akademik özgürlüğü prensip edinen,
- İç ve dış paydaşları ile iş birliği ve güvene dayalı ekip ruhuyla çalışmayı ilke edinen,
- Kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetleri önemseyen,
- Performans odaklı, katılımcı ve kurumsal değerlere saygı duyan,
- Oluşturulan şartları benimseyerek sürekli iyileştirmeyi sağlayan, risk ve süreç odaklı bir Kalite Yönetim Sistemi anlayışını üniversitemize hâkim kılmaktır.

Misyon

Fırat Üniversitesi;

- Eğitim ve araştırma alanında nitelikli, bilimsel ve etik değerleri önceleyen, mesleki alanda kendini sürekli geliştiren, paydaşlarının beklentilerini dikkate alan, sosyal sorumluluk bilincine sahip bireyler yetiştirmeyi,
- Ulusal ve uluslararası düzeyde bilim, sanat ve teknoloji üreterek ülkemizin gelişimine katkıda bulunmayı, görev olarak üslenmiştir.

Vizyon

Eğitim, araştırma, teknoloji ve topluma hizmet alanlarında değişim ve gelişime öncülük eden, rekabetçi ve sonuç odaklı ulusal ve uluslararası projeler üreten saygın bir araştırma üniversitesi olmaktır.

1. KAPSAM

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Fırat Üniversitesinde yasal şartlar çerçevesinde yürütülmekte olan Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin çalışması için gerekli süreçleri tanımlamak, yetki ve sorumlulukları belirlemek ve ilgili taraflara Fırat Üniversitesinde yürütülen Kalite Yönetim Sistemi'nin nasıl uygulandığını göstermektir.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Kalite el kitabında TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler standardına atıf yapılmıştır.

3. TERİMLER VE TARİFLER

Fırat Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemi'nin standarda uygunluğu açısından TS EN ISO 9001:2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

Terimler ve tarifler standarda uygun olarak hazırlanan Terimler-Tarifler ve Semboller Prosedüründe gösterilmiştir.

Referans Dokümanlar

❓ FÜ-KYS-PRD-008 Terimler-Tarifler ve Semboller Prosedürü

4. KURULUŞUN BAĞLAMAMI**4.1 Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması**

Firat Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin amaçlanan sonuçlara ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tayin etmiştir.

İç faktörler;

- Kurum Kültürü
- Değerler
- Kurumsal Hafıza
- Organizasyon Yapısı
- Organizasyon Performansı
- Kaynaklar
- Altyapı
- İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri

Dış faktörler;

- Politik Faktörler
- Ekonomik Faktörler
- Siyasi Faktörler
- Teknolojik Faktörler
- Çevresel Faktörler
- Kültürel Faktörler
- Hukuki Konular
- Rekabet

İÇ VE DIŞ HUSUSLAR:

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

İÇ HUSUSLAR (İÇ BAĞLAM)		
Bağlam Adı	Olası Etkileri	İzleme
Personelin Yetkinliği	Çalışanların yetkin olması gerçekleştirilen faaliyetlerin doğru, zamanında ve etkin olarak gerçekleştirilmesini sağlar.	İnsan Kaynakları Prosedürü, Fırat Üniversitesi Akademik Yükseltme ve Atanma Ölçütleri Yönergesi, Personel Özlük Dosyası, Anketler
Kurum Kültürü	Kurum kültürünün gelişmiş olması çalışanların kurum ile bağının güçlü olmasını sağlar böylece verilen hizmetlerin kalitesi artar.	Birim YGG Toplantıları, Anketler, Farkındalık Eğitimleri
Kurumsal Hafıza	Kurumda kurumsal bir hafızanın olması sonradan gelenlere bilgi aktarımını kolaylaştırır, bilginin tekel olmasını engeller.	Birbirine Entegre Olmuş Bilgi Sistemleri, Arşivler, Faaliyet Raporları, Toplantı Tutanaqları
Altyapı Yetersizliği	Altyapı yetersizliği hizmetlerin aksamasına ve ilgili tarafların memnuniyetinin azalmasına neden olur.	Dış Tedarik Prosesi, Bakım Onarım Prosedürü
Çalışma Ortamı ve Ergonomi	Çalışma ortamının uygun ve ergonomik yapıda olması çalışanların hizmetlerini etkin bir şekilde gerçekleştirmesini, ilgili tarafların memnuniyetini arttırır.	Uygun Fiziksel Koşullar, Topraklama Raporu, Paratoner Raporu, Isı Nem Ölçüm Kayıtları
Bilgi İşlem (Otomasyon) Altyapısı	Bilgi işlem altyapısının güçlü olması birimler arası bilgi alışverişinin daha hızlı ve doğru olmasını sağlar. Verilen hizmetin daha kısa sürede doğru şekilde gerçekleştirilmesini ve	EBYS, Öğrenci Bilgi Sistemi, email

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

	etkin şekilde hizmetlerin kayıt altına alınmasını sağlar.	
Birimler Arası İletişim ve Koordinasyonu	Birimler arası entegrasyon hizmetlerin doğru, verimli ve zamanında verilmesini sağlar.	Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü, EBYS, e-mail
Çalışan Motivasyonu	Çalışanlarının motivasyonunun yüksek olması hizmetlerin etkin şekilde verilmesini sağlar. Olası ihmal ve istismarın oluşumunu engeller.	Özlük Hakları ile ilgili kayıtlar, Unvan Değişikliği ve Görevde Yükselme Sınavları
Organizasyonel Yapının Sık Değişimi	Organizasyonel yapının sürekli değişikliği hizmetlerin aksamasına, kurumsal bilgi birikiminin azalmasına, hizmetlerin etkin şekilde verilememesine neden olur.	Organizasyon Şemaları, Görev Tanımları, Personel Listesi
Yönetim Yaklaşımı	Yönetimin her konuda bilinçli ve istatistiksel bilgilerle yaklaşması çalışan verimini ve ilgili tarafların memnuniyetini artırır.	Senato Toplantıları, Yönetim Kurulları, Genel Yönetimi Gözden Geçirme Toplantıları, Memnuniyet Ölçüm Kayıtları (Anketler)

DIŞ HUSUSLAR (DIŞ BAĞLAM)

Bağlam Adı	Olası Etkileri	İzleme
Yasal Mevzuat	Yasal mevzuata uyumun tam sağlanması cezai müeyyidelerin engellenmesini, hizmetin mevzuatlara uygun şekilde verilmesini ve dış denetimlere hazırlıklı olmayı sağlar.	Dış Kaynaklı Doküman Listesi, Yönetmelikler, Yönergeler, Senato Kararları, YGG Kararları
Kurumun Bağlı Olduğu Üst Kuruluşların Faaliyetleri	Kurumun bağlı olduğu üst kuruluşların kalite güvence sistemi ve Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetlerinin kurum faaliyetleri ile ilişkilendirilmesi kurumun vizyonun olumlu şekillenmesini sağlar.	257 Sayılı Kanun, Yükseköğretim Kalite Yönetim Sistemi ve Güvencesi Yönetmeliği, Üst Kuruluşların Yaptığı Toplantılar, Üst Kuruluşların Web Sayfaları, Tüm Mevzuatlar

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

Hizmet Alan ve Yakınlarının Yaklaşımı	Hizmet alan ve yakınları ile iş birliği hizmetlerin daha etkin şekilde gerçekleştirilmesini sağlar.	Anketler, Mesleki Çalışma Kayıtları
Ekonomik Koşullar/Enflasyon	Ekonomik koşulların (asgari ücret, vergi oranları vs.) ve enflasyonun sürekli değişimi hizmetlerimizin kalitesini artırmak için yapacağımız yatırımların ertelenmesine neden olur ve iyileştirmeyi negatif yönde etkiler.	Piyasa Koşulları, Yıllık Bütçeler
Teknolojik Gelişmeler	Teknolojik gelişmeleri takip edilmesi ve gelişen teknolojinin kurumun verdiği hizmetlere entegrasyonun yapılması, hizmetlerin hızlı ve doğru zamanda yapılmasını sağlar.	Teknokent, Teknoloji Transfer Ofisi, Girişimcilik Merkezi
Yasal Mevzuat Hazırlanırken İlgili Kurumlarla Koordinasyon	Yasal Mevzuatların hazırlanmasında mevzuattan etkilenecek sektör temsilcilerinin fikirlerinin alınması ilgili sektörün daha hızlı büyümesine, faaliyetlerin daha etkin yapılmasına memnuniyetin sürekli artmasına fayda sağlar.	Paydaş Görüşlerinin Alınması, Üniversite Sanayi İş Birliği, Teknokent, Girişimcilik Merkezi, Dış Kaynaklı Doküman Listesi
Sivil Toplum Kuruluşları	Sivil toplum kuruluşları ile işbirliği içinde olmak toplumun beklentilerinin farkında olunmasını sağlar ve aynı zamanda yeni açılacak programların ihtiyaca göre tasarlanmasında etkili olur Engellinin toplumsal hayata uyumuna katkı sağlar.	Yeni Açılan Programlar, Toplum Hizmet Uygulamaları, Fiziki Altyapının Tüm Kesimler Düşünülmüş Geliştirilmesi, Mesleki Çalışma Kayıtları

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Fırat Üniversitesi ilgili tarafları ve bu tarafların Kalite Yönetim Sistemi için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemektedir. Paydaş analizine 5 yılda bir hazırlanan Stratejik Planda yer verilmektedir.

İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılmasında; anketler, geri bildirimler, dilek, öneri ve şikâyetler, paydaş toplantıları gibi yöntemler kullanılmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

İLGİLİ TARAFLAR:

İLGİLİ TARAFLAR	TÜRÜ	TALEPLER	BEKLENTİLER	TAAHHÜT	SONUÇ
Üniversiteler	Dış	Yardımlaşma, İş Birliği, Protokol	Üniversitelerin beklentilerine gerekli anlayışların gösterilmesi ve beklentilere hızlı cevap verilmesi	İş birliği yapmak için protokoller imzalanır.	Birlikte Çalışma
		Geçici Görevlendirmeler	Görevlendirmelerin yasal şartlara uygunluğu ve görevlendirilen personelin görevini yapması	Yasal mevzuatlar çerçevesinde görevlendirmeler yapılır.	Birlikte Çalışma
Çalışanlar	İç	Uygun çalışma ortamı, liyakat, hizmet içi eğitim, ücretlerin zamanında ödenmesi	Çalışma şartlarının uygunluğu, iş sağlığı, iş güvenliği, hizmet içi eğitim taleplerinin karşılanması, terfilerin liyakat usulüne göre yapılması	Eğitim, ücret ve fiziki şartların iyileştirilmesinde yasal mevzuatlar ve bütçe olanakları çerçevesinde gerçekleştirmek	Birlikte Çalışma

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

Tedarikçiler	Dış	Hak edişlerin gecikmemesi, tedarik taleplerinde şeffaflık, uygun çalışma ortamı	Ödemelerin zamanında yapılması, hizmet verilecek uygun çalışma ortamlarının olması ve taleplerin yasal mevzuatlara uygun olması	Şeffaf bir şekilde yapılan ihale ve doğrudan teminler sürecinde yapılan sözleşmeler	Birlikte Çalışma
Öğrenciler	İç	Öğretim üyesi yeterliliği, sınıfların ve ders çalışma ortamlarının uygun olması, ulaşım için ilgili merciler ile sürekli istişare, sosyal ve kültürel faaliyetler yapma imkânı	Eğitim ve öğretim için her türlü imkânın sağlanması ve öğrencileri ilgilendiren konularda kurumlar ile sürekli istişare edilmesi (kütüphane, yemekhane, ulaşım iş birliği, sosyal ve kültürel faaliyetler Erasmus, Mevlana vb.). Eğitim- öğretim faaliyetlerinde verilen hizmetlerin kaliteli ve sürekli olması, eğitimöğretimin niteliğine uygun öğretim üyelerinin derse girmesi	Öğrencilerin eğitim- öğretim sürecini etkileyen yönetmelik ve yönergeler ve üniversitenin öğrencilere verdiği desteklerin belirli bir plana göre yapılması	Birlikte Çalışma
Tedavi Gören Vatandaşlar	Dış	Muayene sırasında bekletilmeme, tedavilerin hızlı bir şekilde sonuçlandırılması, temizlik ve hijyen	Tedavi hizmetlerinde aksama olan birimlerde iyileştirme yapılması, muayene sıra alma işlemindeki aksaklıkların giderilmesi	Hasta hakları sözleşme maddeleri ve hasta yakınlarına konuk evinde öncelik verilmesinin	Sorunların çözümü için birlikte çalışma

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

				taahhüt altına alınması	
--	--	--	--	-------------------------	--

Valilik	Dış	Üniversite ve Valilik arasında sağlıklı bilgi akışı, güvenlik konusunda sürekli iş birliği, şehrin sosyal ve kültürel hayatına katkı, üniversite sanayi iş birliğinin geliştirilmesi	Taleplerin dikkate alınması, güvenlik konusunda geri bildirimlerin alınması, yapılan her türlü işlemin yasalara uygun olması	Valilik ile yapılan protokoller ve güvenlik konusunda yasal mevzuat maddeleri	Birlikte Çalışma
Belediyeler	Dış	Şehrin kültürel ve sosyal hayatının tanıtımına katkı, öğrencilerin ve personelin ulaşım ve diğer sorunlarında sürekli iş birliği	Şehre katkı yapacak konularda protokol yapma, yaşanan sorunların düzenli bir şekilde bildirilmesi	Sosyal, kültürel faaliyetler konusunda ve öğrenciler ilgili konularda yapılan protokoller	Birlikte Çalışma
Sendikalar	Dış	Sendikal faaliyetlerin rahat yürütülmesi için uygun ortam, taleplerin yönetim tarafından dikkate alınması	Yasal şartlara ve yapılan sözleşmelere uyum, personelin ücretlerinde ve diğer haklarında iyileştirme,	Sendika ile yönetim arasında yapılan sözleşmeler.	Birlikte Çalışma

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

TSE	Dış	KYS sisteminin kurulması ve kalite güvence sistemi ile entegrasyonu	KYS sistemi ve KGS'nin gereklerinin yerine getirilmesi	TSE ile yapılan protokol	Birlikte Çalışma
YÖK	Dış	Eğitim öğretim faaliyetlerinin kalite güvence sistemi kapsamında sürekli iyileştirilmesi, akreditasyon, topluma faydalı bireylerin yetiştirilmesi	Eğitim öğretim faaliyetlerinde kalitenin sürekli artırılması ve bu bağlamda programların hem iç hem de dış akredite kuruluşlarından akredite edilmesi, müfredata ve yasal mevzuatlara uymak	YÖK'ün çıkartmış olduğu tüm mevzuatlar	Birlikte Çalışma
STK'lar	Dış	Programların tasarımında ve güncellemelerde ilgili STK'lar ile iş birliği	Program tasarımlarında ve müfredat güncellemelerde ilgili STK'lar ile toplantılar yapılarak görüş sorulması	STK'lar ile üniversite arasında yapılan protokoller	Birlikte Çalışma
KYK	Dış	KYK'nın tanıtımına olanak sağlanması, KYK ile yönetim arasında iş birliği	Kayıt dönemlerinde KYK'nın tanıtımı için stant açma işlemlerinde yardımcı olmak, öğrencilerin yurt sorunları için KYK'nın taleplerinin yönetim tarafından dikkate alınması	KYK ile üniversite arasında yapılan protokoller	Birlikte Çalışma

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

Kalkınma Ajansları	İç	Projelerin belirtilen şartlara göre hazırlanması ve proje çeşitliliğinin arttırılması	Projelerin sonuçlandırılması ve topluma fayda oranı yüksek projelerin özendirilmesi, ajansların desteklerinin iyi anlatılması	Kalkınma ajansları ile üniversiteler arasında her konuda yapılan proje anlaşmaları ve protokoller	Birlikte Çalışma
Basın Yayın Organları	Dış	Üniversitede yapılacak basın açıklamalarına davet, iş birliği	Basın açıklamalarında tüm basın yayın organlarının davet edilmesi, bilgi kirliliğini önlemek için üniversite basın yayın birimi ile basın yayın kuruluşlarının sürekli iş birliği halinde olması	Basın kuruluşları ile yapılan akrediteler	Birlikte Çalışma
Teknokent	İç	Teknoloji alanında girişimcilerin taleplerinin dikkate alınması, üniversite sanayi iş birliği	Üniversite olarak Teknokent'teki girişimciyle, paydaşla ve ortakla inovasyona dayalı ileri teknoloji alanındaki girişimlerini veya düşüncelerini yönlendirmede, yol göstermek, geliştirmede ve yenileştirmede, Üniversite - sanayi iş birliği olgusuna destek olmak	Üniversite sanayi iş birliğinde yapılan tüm protokoller ve sözleşmeler	Birlikte Çalışma

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

TÜBİTAK	Dış	TÜBİTAK destekli bilimsel proje başvuruların yapılması	Bilimsel proje başvurularında TÜBİTAK desteklerinin duyurulması, TÜBİTAK desteklerinin	TÜBİTAK destekleri konusunda yapılan tüm sözleşmeler ve TÜBİTAK ile ilgili	Birlikte Çalışma
			araştırmacılara iyi anlatılması	tüm yasal mevzuatlar	
MEB	Dış	Öğrencilerin meslek seçiminde yönlendirilmesi, öğrencilerin stajlarında yardımlaşma	Orta öğretim kademesindeki öğrencilere meslek seçimi konusunda her türlü yardım, öğretmenlik staj uygulamalarında yaşanan aksaklıkların giderilmesi	MEB ile yapılan protokoller	Birlikte Çalışma

Referans Dokümanlar

- [Firat Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı](#)
- Memnuniyet Anketleri

4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı, "Yükseköğretim Hizmetleri" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetler KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Firat Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi üniversitemizin tüm idari ve akademik birimlerini kapsar.

Firat Üniversitesi TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi'nin tüm maddelerinden sorumlu olup, kapsam dışı herhangi bir madde mevcut değildir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Firat Üniversitesi KYS şartlarına uygun olarak ihtiyaç duyulan prosesleri ve bunların birbiri ile iletişimini tayin etmiştir. Proseslerin uygulanmasını, sürekliliğini ve sürekli iyileştirilmesini güvence altına almıştır.

Proseslerin birbiri ile etkileşimi Proses (KYS) Etkileşim Tablosunda gösterilmiştir.

Proseslerin işletimini desteklemek için; prosedürler, iş akış şemaları, formlar, listeler, planlar, talimatlar, kılavuzlar, raporlar hazırlanmıştır.

Dokümanlar ve dokümanların nasıl hazırlanacağına ilişkin detaylı bilgiye Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedüründe yer verilmiştir.

KYS'nin yönetilmesi için gerekli olan dokümante edilmiş bilgiler <http://firat.edu.tr/tr/kalite> sayfasında tanımlanmış ve ilgili taraflar tarafından ulaşılabilir durumdadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

PROSES ETKİLEŞİM TABLOSU:

ETKİ EDEN PROSES			ETKİLENEN PROSES NO	ETKİLEŞİM
NO	KODU	ADI		
1	LDR-PRS-01	Liderlik Prosesi	2-3-4-5-6-7-8-9-10- 11-12-13	Planlama Prosesi Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Performans Değerlendirme Prosesi, İyileştirme Prosesi
2	PLN-PRS-02	Planlama Prosesi	1-3-4-5-6-7-8-9-10- 11-12-13	Liderlik Prosesi, Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Performans Değerlendirme Prosesi, İyileştirme Prosesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

3	İK-PRS-03	İnsan Kaynakları Prosesi	1-2-4-5-6-7-8-9-10- 11-12-13	Liderlik Prosesi, planlama Prosesi- Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Performans Değerlendirme Prosesi,
				İyileştirme Prosesi,Toplumsal Katkı Prosesi
4	LÖL-PRS-04	Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi	1-3-5-7-8-9	Liderlik Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi
5	LÜ-PRS-05	Lisansüstü Eğitim Prosesi	1-3-4-7-10-11-12- 13	Liderlik Prosesi, Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Performans Değerlendirme Prosesi, İyileştirme Prosesi,Toplumsal Katkı Prosesi
6	SEM-PRS-06	Sürekli Eğitim Prosesi	4-7-11	Toplumsal Katkı Prosesi, Dış Tedarik Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

7	TOK-PRS-07	Toplumsal Katkı Prosesi	4-5-6-8-10	Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi
8	TMR-PRS-08	Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi	4-5-7-11	Dış Tedarik Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi
9	UE-PRS-09	Uzaktan Eğitim Prosesi	4-5-7-11	Dış Tedarik Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi
10	BAP-PRS-10	Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi	3-4-5-7-11-12-13	Dış Tedarik Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi
11	DŞT -PRS-11	Dış Tedarik Prosesi	3-4-5-6-8-9-10	Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisans ve Ön Lisans
				Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

12	PRFD-PRS-12	Performans Değerlendirme Prosesi	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-13	Liderlik Prosesi, planlama Prosesi- Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi, İyileştirme Prosesi
13	İYLŞ-PRS-13	İyileştirme Prosesi	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12	Liderlik Prosesi, planlama Prosesi- Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Performans Değerlendirme Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi

Referans Dokümanlar

- ❓ [FÜ-KYS-PRD-002 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü](#)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

5. LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

Firat Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

Firat Üniversitesi bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

- KYS sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği sağlar.
- Misyon, vizyon, kalite politikası ve stratejik plan oluşturur ve bunların birbiri ile uyumunu sağlar.
- Kalite hedefleri ve hedeflerin gerçekleştirilmesi için kaynak belirler.
- KYS sisteminin devamlılığı ve iyileştirilmesi için düzenli olarak yönetimin gözden geçirmesi faaliyetleri düzenler.
- Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği için hesap verir.
- KYS şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır.
- Proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
- KYS için gerekli kaynakların varlığını güvence altına alır.
- Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.
- İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRS-001-Liderlik Prosesi](#)
- [Firat Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı](#)
- [Firat Üniversitesi Kalite Politikası](#)
- [FÜ-PRD-010 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü](#)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

5.1.2 Müşteri Odaklılık

Firat Üniversitesi yasal şartların gerekli kıldığı hizmetlerin yerine getirilmesinde ihtiyaç ve beklentilerin karşılanarak memnuniyetin sağlanmasını önemsemektedir. Firat Üniversitesinin sunduğu hizmetlerden faydalanan en önemli paydaşı öğrencilerdir

- [FÜ-KYS-PRD-003 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRD-014 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü](#)

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Firat Üniversitesi üst yönetimi; üniversitenin misyon, vizyon ve değerleri ile uyumlu, üniversite stratejik planı ile kalite hedeflerini destekleyen, yasal zorunlulukları yerine getiren ve KYS'nin sürekli iyileştirilmesini sağlamayı hedefleyen bir kalite politikasını taahhüt etmektedir.

Referans Dokümanlar

- [Firat Üniversitesi Kalite Politikası](#)
- [FÜ-KYS-PRD-007 Stratejik Yönetim Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRD-014 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü](#)

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Firat Üniversitesi Kalite Politikası, kalite biriminin resmi web adresinde duyurularak tüm personel ve ilgili tarafların erişimine açılmıştır. Üniversite üst yönetimi kalite politikasını dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza etmekte, politikanın anlaşılması ve benimsenmesi için gerekli sorumluluğu üstlenmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Fırat Üniversitesi üst yönetimi;

- KYS'nin standart şartlarının karşılanmasını güvence altına almak,
- Proseslerin istenilen sonuçları ortaya çıkarmasını sağlamak,
- KYS performansı ve iyileştirme için fırsatları raporlamak,
- Müşteri odaklılık prensibinin yayılmasını güvence altına almak,
- KYS'deki değişikliklerin planlanması ve uygulanmasında sistem bütünlüğünü güvence altına almak için kurumsal görev, yetki ve sorumlulukları belirler.

Fırat Üniversitesi organizasyon yapısı tanımlanmış ve <http://www.firat.edu.tr/tr/page/menu/organizasyon-yapisi-4054> adresinden duyurulmuştur. Üniversitenin tüm birimlerinin organizasyon yapısı; organizasyon şemalarında, personelin görev, yetki ve sorumlulukları; kalite web sayfasında genel hatlarıyla; birimlerde ise resmi olarak kişilere tebliğ edilen görev tanımlarında gösterilmiştir.

Referans Dokümanlar

- FÜ-ORŞ-001 Fırat Üniversitesi Organizasyon Şeması
- FÜ-LST-008 Görev Tanımları Listesi

6-PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Fırat Üniversitesi;

- KYS'nin amaçlanan çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek,
- İstenilen etkileri geliştirmek,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- İyileştirmeyi hayata geçirmek için risk ve fırsatlarını belirler.

Üniversitemizde risk yönetimi; stratejik riskler ve süreç riskleri olarak 2 aşamalı olarak uygulanmaktadır. Birinci aşama stratejik risklerin değerlendirilmesi aşamasıdır. Üniversitemizin

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

stratejik riskleri stratejik plan kapsamında GZFT ve PESTLE analizleri ile hem iç hem de dış konulara ilişkin tanımlamaktadır. İkinci aşama ise KYS sürecine yönelik risklerin değerlendirilmesi aşamasıdır.

Risklerin tespit edilmesi, analizi, derecelendirilmesi, önceliklendirilmesi gibi konular Risk Yönetim Prosedüründe gösterilmiştir. Risklerin takibi Risk Takip Formu ile yapılmaktadır.

İÇ HUSUSLAR (İÇ BAĞLAM) RİSK VE FIRSATLARI				
Bağlam Adı	Olası Etkileri	İzleme	Riskler	Fırsatlar
Personelin Yetkinliği	Çalışanların yetkin olması gerçekleştirilen faaliyetlerin doğru, zamanında ve etkin olarak gerçekleştirilmesini sağlar.	İnsan Kaynakları Prosedürü, Fırat Üniversitesi Akademik Yükseltme ve Atanma Ölçütleri Yönergesi, Personel Özlük Dosyası, Anketler	Görevlere yetkin olmayan personellerin atanması, hizmetlerin aksamaması, kurumun imajının zedelenmesi	Görevlere yetkin kişilerin atanması ve böylece hizmetlerin aksamaması, kurumun imajının güçlenmesi
Kurum Kültürü	Kurum kültürünün gelişmiş olması çalışanların kurum ile bağının güçlü olmasını sağlar böylece verilen hizmetlerin kalitesi artar.	Birim YGG Toplantıları, Anketler	Yeni başlayan personellerin kurum kültürüne adaptasyonlarının zor olması	Kurumun benzer kurumlar arasında farkının ortaya çıkması, mezun olan paydaşların kurum kültürünü benimsemesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

Kurumsal Hafıza	Kurumda kurumsal bir hafızanın olması sonradan gelenlere bilgi aktarımını kolaylaştırır, bilginin tekel olmasını engeller.	Birbirine Entegre Olmuş Bilgi Sistemleri, Arşivler, Faaliyet Raporları, Toplantı Tutanaqları	Güvenliği sağlanamayan bilgi sistemlerinin çökmesi sonucunda kurumsal hafızanın zarar görmesi	Kurumsal hafızanın güvenliği için bilgi işlem altyapısının güçlendirilmesi
Altyapı Yetersizliği	Altyapı yetersizliği hizmetlerin aksamasına ve ilgili tarafların memnuniyetinin azalmasına neden olur.	Dış Tedarik Prosesi Bakım Onarım Prosedürü	Yetersizliklerin tam olarak belirlenmemesinden dolayı gereksiz alımların yapılması ve kurumun zarara uğratılması	Fiziki yetersizlikler ile ilgili gelecekteki ihtiyaçları da kapsayan bir analiz yapılması ve böylece kurumun gereksiz para harcamasının önüne geçilmesi
Çalışma Ortamı ve Ergonomi	Çalışma ortamının uygun ve ergonomik yapıda olması çalışanların hizmetlerini etkin bir şekilde gerçekleştirmesini, ilgili tarafların memnuniyetini arttırır.	Uygun Fiziksel Koşullar, Topraklama Raporu, Paratoner Raporu, Isı Nem Ölçüm Kayıtları	Uygunsuz ve sağlıklı çalışma ortamından dolayı hizmetlerin aksaması	Hizmetlerin aksamasını engellemek için tüm çalışanların çalışma ortamlarının iyileştirilmesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

Bilgi İşlem (Otomasyon) Altyapısı	Bilgi işlem altyapısının güçlü olması birimler arası bilgi alışverişinin daha hızlı ve doğru olmasını sağlar verilen hizmetin daha kısa sürede doğru şekilde gerçekleştirilmesini ve etkin şekilde hizmetlerin kayıt altına alınmasını sağlar.	EBYS, Öğrenci Bilgi Sistemi, email	Bilginin gizliliği ve güvenliğinin tehlike altında olması, sistem arızalarında kurumun bilgilerinin kaybolması ya da başkaları tarafından ele geçirilmesi	Bilgi işlem altyapısının güçlendirmek ve bu sayede kurum bilgilerinin güvenliğini artırmak
--	--	------------------------------------	---	--

Birimler Arası İletişim ve Koordinasyonu	Birimler arası entegrasyon hizmetlerin doğru, verimli ve zamanında verilmesini sağlar.	Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü, EBYS, e-mail	İletişim ve koordinasyonun yüz yüze olmaktan çıkması ve sadece sanal ortamda olması	Birimlerin entegrasyonu ve iletişimi ile ilgili toplantılar yaparak hem yüz yüze iletişimin artmasını sağlamak hem de birimlerin eksikliklerin farkında olması
---	--	--	---	--

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

Çalışan Motivasyonu	Çalışanlarının motivasyonunun yüksek olması hizmetlerin etkin şekilde verilmesini sağlar. Olası ihmal ve istismarın oluşumunu engeller.	Özlük Hakları ile İlgili Kayıtlar, Unvan Değişikliği ve Görevde Yükselme Sınavları	Görevde yükselme sınavları ve unvan değişikliği sınavlarının ve akademik atamaların zamanında yapılmaması motivasyon düşüklüğüne neden olabilir.	Sınavların ve atamaların tam zamanında yapılması ve böylece çalışanın motivasyonunun artması
Organizasyonel Yapının Sık Değişimi	Organizasyonel yapının sürekli değişikliği hizmetlerin aksamasına, kurumsal bilgi birikiminin azalmasına, hizmetlerin etkin şekilde verilememesine neden olur.	Organizasyon Şemaları, Görev Tanımları, Personel Listesi	Hizmet kalitesinin düşmesi ve çalışanların motivasyonun düşmesi	Birim organizasyon yapısını Kalite Yönetim Sistemi'ne entegre ederek birimin organizasyon yapısının sık sık değişmesini engellemek ve değişiklik olsa bile hizmetlerin aksamadan yürümesini sağlamak
Yönetim Yaklaşımı	Yönetimin her konuda bilinçli ve istatistiksel bilgilerle yaklaşması çalışan verimini ve ilgili tarafların memnuniyetini arttır.	Senato Toplantıları, Yönetim Kurulları, Genel Yönetimi Gözden Geçirme Toplantıları, Memnuniyet Ölçüm Kayıtları (Anketler)	Yönetimin sorunların çözümünden uzak uygulamalar içinde olması	Yönetimin Kalite Yönetim Sistemi'ni önemsemesi ve birimlerden gelen YGG tutanaklarını dikkate alarak sorunları çözmesi bu sayede verilen hizmetlerde

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

				kalitenin sürekli iyileşmesi
--	--	--	--	------------------------------

DIŞ HUSUSLAR (DIŞ BAĞLAM) RİSK VE FIRSATLARI				
Bağlam Adı	Olası Etkileri	İzleme	Riskler	Fırsatlar
Yasal Mevzuat	Yasal mevzuata uyumun tam sağlanması cezai müeyyidelerin engellenmesini, hizmetin mevzuatlara uygun şekilde verilmesini ve dış denetimlere hazırlıklı olmayı sağlar.	Dış Kaynaklı Doküman Listesi, Yönetmelikler, Yönergeler, Senato Kararları, YGG Kararları	Yasal değişikliklerin takip edilmeyerek yasal uyum için gerekli mevzuatı çalışmaların yapılmaması ve kurumun ceza ödemesi	Yasal mevzuatların uyumunun Kalite Yönetim Sistemi ile entegrasyonu sağlanarak mevzuat uyumlarının zamanında yapılması ve böylece kurumun alacağı cezaların önlenmesi
Kurumun Bağlı Olduğu Üst Kuruluşların Faaliyetleri	Kurumun bağlı olduğu üst kuruluşların kalite güvence sistemi ve Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetlerinin kurum faaliyetleri ile ilişkilendirilmesi kurumun vizyonun olumlu şekillenmesini sağlar.	257 Sayılı Kanun, Yükseköğretim Kalite Yönetim Sistemi ve Güvencesi Yönetmeliği, Üst Kuruluşların Yaptığı Toplantılar, Üst Kuruluşların Web Sayfaları, Tüm Mevzuatlar	Üst kuruluşların kurumu bağlayıcı faaliyetlerinin takip edilmemesi ve kurumun hem ulusal hem de uluslararası sıralamalarda geriye düşmesi	Kurumun üst kuruluşların faaliyetlerini takip etmesi ve vizyonu için atacağı adımlarda bilimsel raporla hareket etmesini sağlamak için yeni birimler kurması (kalite birimi, araştırma merkezi vs)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

Hizmet Alan ve Yakınlarının Yaklaşımı	Hizmet alan ve yakınları ile iş birliği hizmetlerin daha etkin şekilde gerçekleştirilmesini sağlar.	Anketler Mesleki Çalışma Kayıtları	Anket sonuçlarının paydaşların görüşleri ve ihtiyaçlarından uzak olması	Hem iç hem de dış paydaşların görüşlerini ve ihtiyaçlarını tam tespit etmek için ölçme ve değerlendirme merkezinin kurulması ve böylece daha sağlıklı anketlerin yapılması
--	---	---------------------------------------	---	--

Ekonomik Koşullar/ Enflasyon	Ekonomik koşulların (asgari ücret, vergi oranları vs.) ve enflasyonun sürekli değişimi hizmetlerimizin kalitesini artırmak için yapacağımız yatırımların ertelenmesine neden olur ve iyileştirmeyi negatif yönde etkiler.	Piyasa Koşulları, Yıllık Bütçeler	Gereksiz harcamalar sonucunda kurumun maddi sıkıntıya girmesi ve böylece hizmetlerin aksaması	İhtiyaç ve beklentilere göre yatırımların yapılması
-------------------------------------	--	--------------------------------------	---	---

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

Teknolojik Gelişmeler	Teknolojik gelişmeleri takip edilmesi ve gelişen teknolojinin kurumun verdiği hizmetlere entegrasyonun yapılması, hizmetlerin hızlı ve doğru zamanda yapılmasını sağlar.	Teknokent, Teknoloji Transfer Ofisi, Girişimcilik Merkezi	Toplumun, sanayicilerin ihtiyaçları ile ilgisi olmayan teknolojik yatırımların yapılması	Teknolojik yatırımlarda Üniversite-sanayi, üniversite-STK, iş birliğinin geliştirilmesi, paydaşlarla sıkı sık toplantılar yapılması
Yasal Mevzuat Hazırlanırken İlgili Kurumlarla Koordinasyon	Yasal mevzuatların hazırlanmasında mevzuattan etkilenecek sektör temsilcilerinin fikirlerinin alınması ilgili sektörün daha hızlı büyümesine, faaliyetlerin daha etkin yapılmasına memnuniyetin sürekli artmasına fayda sağlar.	Paydaş Görüşlerinin Alınması, Üniversite Sanayi İş Birliği, Teknokent, Girişimcilik Merkezi, Dış Kaynaklı Doküman Listesi	Paydaşların ihtiyaçlarından uzak faaliyetlerin yapılması	Kurumun hem özel sektör hem de yasal kurumlar ile sürekli koordinasyon içinde olması
Sivil Toplum Kuruluşları	Sivil toplum kuruluşları ile istişare içinde olmak toplumun beklentilerinin farkında olunmasını sağlar ve aynı zamanda yeni açılacak programların	Yeni Açılan Programlar, Topluma Hizmet Uygulamaları, Fiziki Altyapının Tüm Kesimler Düşünülerek Geliştirilmesi, Mesleki Çalışma Kayıtları	Sadece belli STK'ların ihtiyaç ve beklentilerine göre hareket edilmesi	Yapılacak bir faaliyet için STK'lar ile yapılacak toplantılarda ayırt edilmeden tüm STK'ların çağırılması ve hepsinin görüşünün alınması

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

	ihtiyaca göre tasarlanmasında etkili olur, engellinin toplumsal hayata uyumuna katkı sağlar.			
--	--	--	--	--

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRS-002-Planlama Prosesi](#)
- [FÜ-KYS-PRD-006- Risk Yönetim Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRD-009 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü](#)

6.2 Kalite Amaçları ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama

Firat Üniversitesi Stratejik Planı'nda belirlenmiş olan hedefler aynı zamanda kalite hedeflerini oluşturmaktadır. Tüm birimler kurum stratejik planını referans alarak oluşturdukları birim stratejik planlarındaki hedefler ile kalite hedeflerini belirlemişlerdir.

Kalite hedeflerinin ölçülebilirliği stratejik planda yer alan performans göstergeleri ile izlenebilirliği ve değerlendirilmesi ise yıl sonlarında gerçekleştirilen yönetimin gözden geçirmesi toplantıları ve Süreç/Performans İzleme ve Değerlendirme Raporu ile takip edilmektedir. Hedeflere yönelik iyileştirmeler Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü ile sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- [Firat Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı](#)
- [FÜ-KYS-PRD-010 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRD-009 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRS-012-Performans Değerlendirme Prosesi](#)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

6.3 Değişikliklerin Planlanması

Firat Üniversitesi KYS' de değişiklik ihtiyacı tespit ederse değişiklikleri planlı bir şekilde gerçekleştirir; değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını, KYS ile bütünlüğünü, kaynak ihtiyacını, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi ve gözden geçirilmesini önemser.

Zaman içerisinde yaşanan değişiklikler ve gelişmeler nedeniyle KYS dokümanları ile uygulama arasında ortaya çıkabilecek farklılık durumunda revizyon süreci başlatılır. Üniversite Kalite Yönetim Sistemi'ni etkileyebilecek büyük değişiklikler olması durumunda (örneğin; standardın revize edilmesi, kurum yapısı ile ilgili büyük değişiklikler vb.) üst yönetici ilgili tüm dokümantasyonun gözden geçirilmesi ve gerekli ise revizyon sürecinin başlatılmasına yönelik talimat verir.

Referans Dokümanlar

[FÜ-KYS-PRD-002 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü](#)

7-DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Üniversitemiz kaynakların yönetiminde;

- Personel liyakatinin esas alındığı etkin bir insan kaynakları yönetimi gerçekleştirmeyi,
- Mali kaynakları verimli, hukuka uygun, açık ve hesap verilebilir bir şekilde yönetmeyi,
- Mali yönetim bilgisine ilişkin verileri zamanında, doğru ve güvenilir bir şekilde kamuoyu ile paylaşmayı,
- Taşınır ve taşınmaz kaynakları etkin bir şekilde yönetmeyi ilke edinmiştir.

Firat Üniversitesi KYS'nin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirme için ihtiyaç duyduğu iç kaynakları ve sınırlarını tespit etmekte, dış tedarikçilerden karşılanması gerekenleri de tespit ve tedarik etmektedir.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRS-003-İnsan Kaynakları Prosesi](#)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

- [FÜ-KYS-PRS-011-Dış Tedarik Prosesi](#)

7.1.2 Kişiler

İnsan Kaynakları Yönetiminde üniversitemizin amacı; doğru bir yönetim anlayışı ile çalışan memnuniyetini sağlayarak, etkin, etkili ve motive edilmiş bir organizasyon yapısı oluşturmaktır.

İnsan Kaynakları Yönetimi; ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda yürütülmektedir. Üniversitemizde, insan kaynakları planlaması ve personel politikasıyla ilgili çalışmalar yapmak, personel sisteminin geliştirilmesiyle ilgili önerilerde bulunmak, üniversite personelini atamak, özlük ve emeklilik ile ilgili işlemleri yürütmek, idari personelin hizmet öncesi ve hizmet içi eğitim programlarını düzenlemek ve uygulamak Personel Daire Başkanlığı tarafından yerine getirilmektedir.

Fırat Üniversitesi, KYS'nin etkili şekilde işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli tayin ve tespit etmiştir.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRS-003- İnsan Kaynakları Prosesi](#)

7.1.3 Altyapı

Üniversitemiz, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapıyı belirleyip sürdürmektedir.

Altyapı;

- Binalar ve ilgili müstemilatı
- Donanım ve yazılım dâhil makine teçhizatı
- Taşıma kaynakları
- Bilgi ve iletişim teknolojisini içermektedir.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRD-001 Bakım Onarım Prosedürü](#)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Firat Üniversitesi hizmet uygunluğunu sağlamak ve proseslerin işletimi amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır. (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava, adil, sakin, ayrımcılık olmayan, cepheleşmemiş, stres azaltıcı ortam, moralsizliğin ve tükenmişliğin önlenmesi, duygusal koruyucu).

Üst yönetim çalışanlara uygun fiziksel ortamı sağlamaktan sorumludur. Çevre şartları her sene yapılan genel memnuniyet anketleri ile sorgulanmakta ve sonuçlar doğrultusunda gerekli önlemler alınmaktadır.

Referans Dokümanlar

[FÜ-KYS-PRD-001 Bakım Onarım Prosedürü](#)

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

7.1.5.1 Genel

Üniversitemizde kaliteyi etkileyen tüm izleme ve ölçme cihazlarının kontrolü amacıyla Cihaz Bakım ve Kalibrasyon Prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır. **Referans Dokümanlar**

[FÜ-KYS-PRD-011 Cihaz Bakım ve Kalibrasyon Prosedürü](#)

7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği

Üniversitemizde yaptırılacak kalibrasyon hizmetlerinde ilgili kuruluşların veya firmaların TÜRKAK tarafından akredite edilmiş olmasına, hangi alanda akredite olduğu ve çalışma aralığımız ile akreditasyon aralığının tutarlı olması gibi şartlar aranır. Kalibrasyonu yapılan cihazların üstünde kalibrasyon durumunu belirten etiketler bulundurulur. Kalibrasyonu yapılan cihazlar sapmaların artmaması için gerekirse yer değiştirme ve aşırı yükleme gibi durumlara karşı korunur. Ölçümlerin izlenebilirliği için Cihaz Bakım ve Kalibrasyon Prosedürü ([FÜ-KYS-PRD-011](#)) hazırlanmıştır.

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Firat Üniversitesi hizmetlerin gerçekleştirilmesi esnasında ihtiyaç duyduğu bilgiyi tespit eder, bilginin sürdürülebilir ve ulaşılabilir olmasını sağlar. Kurumsal bilgi; iç kaynaklar (fikri mülkiyet, tecrübe,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

başarısızlıklar ve başarılı projelerden kazanılan dersler, dokümente edilmemiş bilgi, iyileştirme sonuçları vb.) ve dış kaynaklar (standartlar, akademik çevre, konferanslar, müşteri ve dış tedarikçilerden derlenen bilgi vb.) aracılığı ile kazanılabilir. İlgili tarafların kurumsal bilgiye ulaşımı kurum web sayfasından sağlanır.

7.2 Yeterlilik

Firat Üniversitesinde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Üniversitemizde personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve görev tanımları kapsamında dokümente edilmiştir.

Üniversitemiz, 2019-2023 stratejik planında Kurumsal Kapasiteyi Geliştirmek amacına yer vererek, üniversite personelinin yetkinliğini arttırmak amacıyla hizmet içi eğitime tabi tutulması ve gerekli danışmanlık hizmetinin verilmesi hedeflenmiştir.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-PRS-003-İnsan Kaynakları Prosesi](#)
- [FÜ-LST-08- Görev Tanımları Listesi](#)
- [Firat Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı](#)

7.3 Farkındalık

Firat Üniversitesi, oluşturulan kalite koordinatörlüğü ve birim kalite komisyonları aracılığı ile;

- Kalite politikası
- Kalite hedefleri
- Kişilerin KYS'nin etkinliğine olan faydaları

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

- KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmayı sağlayacak farkındalığı eğitimler, bilgilendirme toplantıları, seminerler, web sayfasının etkin kullanımı gibi yöntemlerle sağlamaktadır.

7.4 İletişim

Üniversitemizde çalışanlar arasında iletişim internet, sistem dokümantasyonu, toplantılar, duyurular, ilan panoları, Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi, elektronik posta, telefon, Üniversitemiz Web sitesi, Birimlerin Web sitesi, iç yazışmalar yoluyla gerçekleştirilir. Vatandaş veya dış paydaşlarla iletişim yazışmalar, telefon ve faks, ziyaret, toplantılar, BİMER ve CİMER yoluyla gerçekleştirilir.

Referans Dokümanlar

[FÜ-KYS-PRD-015- İletişim Prosedürü](#)

7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Firat Üniversitesi standardın gerektirdiği dokümanlar ile KYS'nin etkinliğini arttırmak için gerekli dokümanları oluşturmuş; paydaşlar ve ilgili taraflar için ulaşılabilir hale getirmiştir.

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Firat Üniversitesi KYS içinde bulunan tüm dokümanların hazırlanması, onaylanması, yayını, sürdürülmesi, güncelleştirilmesi ve dağıtım esasları için yöntem ve sorumlulukları belirlemek amacıyla Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürünü hazırlamıştır.

Referans Dokümanlar

[FÜ-KYS- PRD-002- Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü](#)

7.5.3 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

Firat Üniversitesi;

- Dokümanite edilmiş bilginin ihtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanımı için varlığı ve uygun olmasını,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

- Uygun şekilde korunmasını,
- Dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanımını,
- Niteliğinin korunması dâhil arşivleme ve korunmasını,
- Değişikliklerin kontrolünü, dokümante edilmiş bilginin muhafazası ve elden çıkarılmasını,

Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü ile güvence altına almıştır.

Firat Üniversitesi, KYS'nin planlanması ve işletimi için gerekli olan dış kaynaklı dokümanları belirlemiş ve tanımlamıştır.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS- PRD-002 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS- PRD-005 Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)
- FÜ-LST-03- Dış Kaynaklı Doküman Listesi

Dokümanlar <http://kalite.koord.firat.edu.tr/tr/page/8677> adresinden görüntüle-nebilmektedir. Dokümanlara ilişkin değişiklikler ile güncellemeleri yetkili kılınmış kişiler yapabilmektedir.

8-OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Firat Üniversitesi ilgili yasal mevzuat şartlarını dikkate alarak belirlediği hizmet sunumunu gerekli şekilde planlamış ve dokümante etmiştir.

Ürün/hizmet gerçekleştirme plânlamasında, aşağıdakiler belirlenmiştir.

- Ürün ve hizmetler için kalite hedefleri ve şartları tayin edilmiş,
- Kaynak temini sağlanmış,
- Proses kontrolleri yapılmış,
- Proseslerin planlanan şekilde işletildiğini güvence altına almak ve ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu göstermek amacıyla dokümanlar oluşturulmuştur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

Operasyonlara ilişkin planlama iç ve dış değerlendirmeler ve denetimler ile sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRD-003 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRS-002-Planlama Prosesi](#)
- [Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği](#)

8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Müşteri ile İletişim

Fırat Üniversitesi üst yönetimi memnuniyet anketleri, Açık Kapı Sistemi, düzeltici faaliyetler, paydaş toplantıları gibi yöntemler ile müşterilerin ihtiyaçlarının belirlenmesi ve memnuniyetlerin artırılması güvence altına almaktadır.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRD-006-Risk Yönetim Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRD-014 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü](#)
- [Açık Kapı Sistemi](#)

8.2.2 Ürün ve Hizmetler İçin Aranılan Şartlar

Fırat Üniversitesi hizmet sunumunu ilgili yasal şartlar gereğince yerine getirmektedir. Kuruluşun gerek duyduğu diğer hizmet şartları yasal şartlar da dikkate alınarak ihtiyaç ve beklentilere göre oluşturulmuştur.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRD-003 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRD-014 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü](#)
- [Açık Kapı sistemi](#)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Firat Üniversitesi, memnuniyet anketleri ile sunulan hizmetin gözden geçirilmesi sağlamakta ve gerekli güncellemeleri uygulamaktadır.

Referans Dokümanlar

- ❓ [FÜ-KYS-PRD-014- Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü](#)

8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Ürün ve hizmetlerle ilgili şartlar değiştiğinde gerekli değişiklikler ve güncellemeler yapılmakta ve ilgili taraflar için duyurulmaktadır. Şartların değişmesi dokümanlarda değişikliği zorunlu kılıyorsa gerekli revizyonlar yapılır. Revizyona yönelik süreç Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedüründe gösterilmiştir.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRD-002 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRD-013 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü](#)

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Firat Üniversitesi tasarım ve geliştirme süreçlerini belirlerken ve uygularken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket etmektedir.

Yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Firat Üniversitesi yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRD-013-Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRD-003- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü](#)

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü**8.4.1 Genel**

Fırat Üniversitesi ihtiyaç duyduğu ürün ve hizmetleri önceden belirlenen şartlara uygun olarak tedarik edilmesini sağlamaktadır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler yasal şartlar çerçevesinde tanımlanmıştır.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRS-011-Dış Tedarik Prosesi](#)

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili yasal mevzuat çerçevesinde kabul ve muayene süreçleri ile yürütülmektedir.

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Üniversitemizde Birimler, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur. Proje bazlı işlerde sözleşmelerde tanımlandığı şekildedir.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRS-011- Dış Tedarik Prosesi](#)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

8.5 Üretim ve Hizmet Sunumu

8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Firat Üniversitesi KYS'nin etkin şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla;

- Hizmet sunumuna ilişkin prosesleri, proseslerin birbiri ile etkileşimini ve kalite hedeflerini belirlemiştir.
- Uygun izleme ve ölçme kaynaklarının varlığını temin etmiştir.
- Proses ve çıktılar için uygun kontrol kriterleri belirlemiştir.
- Proseslerin işletimi için uygun altyapı ve çevre koşulları oluşturulmuştur.
- Yetkinliğe göre personel dağılımı yapılmıştır.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRS-004- Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi](#)
- [FÜ- KYS-PRS-005-Lisansüstü Eğitim Prosesi](#)
- [FÜ- KYS -PRS-006- Sürekli Eğitim Prosesi](#)
- [FÜ- KYS-PRS-008- TÖMER Prosesi](#)
- [FÜ- KYS-PRS-009- Uzaktan Eğitim Prosesi](#)
- [FÜ- KYS-PRS-010- BAP Prosesi](#)
- [FÜ- KYS-PRS-003- İnsan Kaynakları Prosesi](#)
- [FÜ- KYS-PRS-011- Dış Tedarik Prosesi](#)
- [FÜ- KYS-PRS-007- Toplumsal Katkı Prosesi](#)

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Firat Üniversitesinde tanımlama ve izlenebilirlik;

- Öğrenciler için öğrenci numarası, diploma numarası ve gerekli diğer Kayıtların Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından dosyalanması ile sağlanmaktadır.
- Akademik ve idari personel için tanımlama ve izlenebilirlik sicil numarası verilmesi ve gerekli diğer kayıtların Personel Daire Başkanlığı tarafından dosyalanması ile sağlanmaktadır.
- Yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmekte ve sistemin vermiş olduğu doküman kodları tanımlama ve izlenebilirliği sağlamaktadır.
- Araç, gereç ve ekipmanlarda demirbaş numarası ile sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

- KYS kapsamında hazırlanan her doküman kısaltma adı ve numara verilerek tanımlanmakta ve bu numara ile izlenebilirliği sağlanmaktadır.

8.5.3 Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Firat Üniversitesi en önemli paydaşı olan öğrencilere ait mülkiyeti; kişisel bilgileri, diploma, transkript, proje/ bitirme tezleri, ödevler, sınav kâğıtları, staj dosyaları gibi dokümanlar ile sağlanmaktadır.

Dış tedarikçilere ilişkin mülkiyet; tedarikçilerden alınan teminat evrakları, ihalelerden alınan numuneler, test ve analiz için alınan numuneler, kiralanan malzeme, alet, araç ve teçhizat vb. oluşturmaktadır.

Bu bilgilere ilişkin dokümanların bir kısmı elektronik ortamda bir kısmı da fiziksel ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu belgeler işlem gördüğü müddetçe korunup saklanması ilgili personelin sorumluluğundadır.

☐ FÜ-KYS-PRD-16-Bilgi İşlem Prosedürü

8.5.4 Muhafaza

Firat Üniversitesi hizmet sunumuna ilişkin evrak ve çıktıları gerek elektronik ortamda gerekse dosyalayarak muhafaza etmekte ve muhafazaya ilişkin sorumluları tayin etmektedir.

Kurum arşivindeki kayıtlar için Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik ve Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun hükümlerine göre işlem yapılır.

Elektronik ortamda oluşturulan kayıtların muhafazası ve yedekleme işlemleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar:

- [FÜ-KYS-PRD-16-Bilgi İşlem Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRD-005- Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Fırat Üniversitesi mezun öğrencileri ile iletişimini devam ettirmek amacıyla web adresi oluşturmuştur.

<https://obs.firat.edu.tr/oibs/kariyer/>

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Fırat Üniversitesi yasal şartlar ve standart şartlarında değişiklik ihtiyacı doğduğunda kontrolleri yaparak gerekli güncellemeleri yapmakta ve duyurmaktadır.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRD-002- Dokümanların Kontrolü Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRD-013- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRD-003- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü](#)

8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu

Fırat Üniversitesi ürün ve hizmetin istenilen şartları karşılamaını sağlamak için yasal mevzuat çerçevesinde gereken planlamayı yapmakta, uygulamakta ve kontrol etmektedir.

Referans Dokümanlar

- Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği
- 17 Mart 2019 Tarihinde Resmi Gazetede Yayımlanan Ön Lisans ve Lisans Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- Meslek Yüksek Okulları ve Açık Öğretim Ön Lisans Programları Mezunlarının Lisans Öğrenimine Devamları Hakkında Yönetmelik
- Dikey Geçiş Yönetmeliği
- Tıp Fakültesi Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Yüksek Öğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği
- Öğrenci Disiplin Soruşturması Esasları

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

- Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği
- Dış Hekimliği Fakültesi Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Firat Üniversitesinde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRD-009-Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü](#)

9-PERFORMANS DEĞERLENDİRME

1.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Firat Üniversitesi hizmet sunumuna ilişkin prosesleri belirlemiş ve dokümanete etmiştir. Proseslerin her biri için izleme ve ölçmeye ilişkin enstrümanlar, izleme ve ölçme periyodu belirlenmiş; proseslerin analiz ve değerlendirmesi için ise değerlendirme metodu belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRS-012-Performans Değerlendirme Prosesi](#)
- [FÜ-KYS-PRS-004- Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi](#)
- [FÜ- KYS-PRS-005-Lisansüstü Eğitim Prosesi](#)
- [FÜ- KYS -PRS-006- Sürekli Eğitim Prosesi](#)
- [FÜ- KYS-PRS-009- Uzaktan Eğitim Prosesi](#)
- [FÜ-KYS-PRS-013-İyileştirme Prosesi](#)
- [FÜ- KYS-PRS-008- TÖMER Prosesi](#)
- [FÜ- KYS-PRS-001- BAP Prosesi](#)
- [FÜ- KYS-PRS-003- İnsan Kaynakları Prosesi](#)
- [FÜ- KYS-PRS-002- Dış Tedarik Prosesi](#)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

- [FÜ- KYS-PRS-007- Toplumsal Katkı Prosesi](#)
- [FÜ-KYS-PRD-009 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRD-007 Stratejik Yönetim Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRS-002-Planlama Prosesi](#)
- [Fırat Üniversitesi Yıllık Faaliyet Raporu](#)
- [Fırat Üniversitesi Stratejik Planı](#)
- [KİDR Raporları](#)
- [KGBR Raporları](#)

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Fırat Üniversitesi yasal şartların gerekli kıldığı hizmetlerin yerine getirilmesinde ihtiyaç ve beklentilerin karşılanarak memnuniyetin sağlanmasını önemsemektedir. Fırat Üniversitesinin sunduğu hizmetlerden faydalanan en önemli paydaşı öğrencilerdir. Fırat Üniversitesi üst yönetimi memnuniyet anketleri, düzeltici faaliyetler, paydaş toplantıları gibi yöntemler ile müşterilerin ihtiyaçlarının belirlenmesi ve memnuniyetlerin artırılması güvence altına almaktadır.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRD-014- Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü](#)
- FÜ-KYS-FRM-162- Dilek, Öneri ve Şikâyet Formu
- Memnuniyet Anketleri
- [Açık Kapı Sistemi](#)

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Fırat Üniversitesi izleme ve ölçmeye ilişkin verilerin analiz ve değerlendirmesinde istatistikler, anketler, raporlar gibi metotlar kullanır. Elde edilen veriler neticesinde iyileştirmeye yönelik önlemler alınır, gerek duyulması halinde ise uygunsuzluk yönetimi ve düzeltici faaliyetler çalışmaları yapılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

9.2 İç Tetkik

Fırat Üniversitesi KYS şartları ve ilgili standart şartlarını uygulamak ve sürekliliğini sağlamak amacıyla; iç tetkikin nasıl gerçekleştirileceği, değerlendirileceği ve sonuçların nasıl raporlanacağı hakkında yöntem ve iç tetkike ilişkin sorumlulukları İç Tetkik Prosedüründe açıklamıştır.

Referans Dokümanlar:

- [FÜ-KYS-PRD-004-İç Tetkik Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRS-012-Performans Değerlendirme Prosesi](#)

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Fırat Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemi'nin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla birimler tarafından 6 ayda bir, üst yönetim tarafından yılda en az bir defa olmak üzere YGG toplantısı yapılır.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-PRD -010- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü](#)

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Birim YGG toplantılarının içeriği;

- Bir önceki toplantıda alınan kararlar ve uygulama sonuçları
- Uygulamaya konulmuş olan düzeltici ve önleyici faaliyetler ve sonuçları
- Birim stratejik plan ilerleme düzeyi
- Birim KYS ilerleme düzeyi
- İç/dış denetim sonuçları
- Yasal mevzuat değişiklikleri ve Kalite Yönetim Sistemi'ne etkileri • İyileştirme için öneriler

Üst yönetim YGG toplantılarının içeriği;

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

- Bir önceki toplantıda alınan kararlar ve uygulama sonuçları
- Birim YGG raporları
- Uygulamaya konulmuş olan düzeltici ve önleyici faaliyetler ve sonuçları
- İç/dış denetim sonuçları
- Misyon, vizyon, kalite politikası güncellik durumları
- Stratejik plan ilerleme durumu
- Yasal mevzuat değişiklikleri ve Kalite Yönetim Sistemi'ne etkileri ² iyileştirme için öneriler

Referans Dokümanlar

- ² [FÜ-KYS-PRD -010-Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü](#)

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Çıktıları

Yönetimin gözden geçirilmesi çıktıları kalite yönetim temsilcisi tarafından Yönetimin Gözden Geçirilmesi Tutanak Formu kullanılarak kayıt altına alınır.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRD -010- Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü](#)
- FÜ-FRM-069 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Tutanak Formu

10-İYİLEŞTİRME**10.1 Genel**

Firat Üniversitesi; KYS performans ve etkinliğini arttırmak, istenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek ve azaltmak, standart şartlarını karşılamak amacıyla iyileştirme faaliyetlerinde bulunur.

Referans Dokümanlar:

- ² [FÜ-KYS-PRD-009- Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü](#)

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Firat Üniversitesi, uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

Referans Dokümanlar:

- ☐ [FÜ-KYS-PRD-009- Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü](#)

10.3 Sürekli İyileştirme

Fırat Üniversitesi;

- Yönetimin gözden geçirmesi
- Yönetimce alınan kararlar
- Düzeltilici faaliyetler
- İç ve dış denetim ve değerlendirmeler,
- Verilerin analiz edilmesi sonucu alınan önlemler ile KYS'nin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Referans Dokümanlar

- [FÜ-KYS-PRS-012-Performans Değerlendirme Prosesi](#)
- [FÜ-KYS-PRS-013-İyileştirme Prosesi](#)
- [FÜ-KYS-PRD-010-Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRD-009-Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü](#)
- [FÜ-KYS-PRD-004-İç Tetkik Prosedürü](#)
- Memnuniyet Anketleri

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü Semih DİKMEN	Rektör Yardımcısı Prof.Dr Mehmet YILMAZ