



**GAZİ ÜNİVERSİTESİ**

**TS EN ISO 9001:2015  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ  
KALİTE EL KİTABI**



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	2 / 33

ÖNSÖZ .....	5
MİSYON VE VİZYON .....	6
1. KAPSAM.....	7
2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR.....	7
3. TERİMLER VE TARİFLER.....	7
4. KURULUŞUN BAĞLAMİ .....	8
4.1 Kuruluş ve Bağlamı .....	8
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri .....	9
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi .....	9
4.3.1 Uygulanmayan Maddeler.....	10
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri.....	10
5. LİDERLİK .....	11
5.1. Liderlik ve Taahhüt .....	11
5.1.2. Paydaş Odaklılık.....	11
5.2. Politika.....	12
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar .....	12
6. PLANLAMA .....	14
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri .....	14
6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama .....	14
6.3. Değişikliklerin Planlanması .....	14
7 DESTEK .....	15
7.1 Kaynaklar .....	15
7.1.1 Genel.....	15
7.1.2. Kişiler .....	15
7.1.3. Altyapı .....	15
7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam .....	16
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları .....	17
7.1.6 Kurumsal Bilgi.....	17
7.2 Yetkinlik.....	18
7.3 Farkındalık.....	18
7.4 İletişim.....	19
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi.....	19



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	3 / 33

7.5.1. Genel.....	19
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme .....	19
7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü.....	20
8. OPERASYON.....	21
8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol.....	21
8.2 Ürün ve Hizmetler için Şartlar .....	21
8.2.1 Paydaş ile İletişim.....	21
8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi.....	22
8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi .....	22
8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların değişmesi.....	23
8.3 Ürün Ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi .....	23
8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü.....	23
8.4.1. Genel.....	23
8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu.....	23
8.4.3 Dış Tedarikçi için Bilgi .....	24
8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu.....	24
8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü.....	24
8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	24
8.5.3 Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet.....	25
8.5.4 Muhafaza .....	26
8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler .....	26
8.6. Ürün ve Hizmetin Piyasaya Sunumu (Eğitim Ve Öğretim Hizmetlerinin Kontrolü) .....	27
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü.....	28
9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME .....	29
9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme .....	29
9.1.1. Genel.....	29
9.1.2 Müşteri Memnuniyeti .....	29
9.1.3 Analiz ve Değerlendirme .....	29
9.2 İç Tetkik .....	30
9.3 Yönetimin Gözden Geçirilmesi .....	30
9.3.1. Genel.....	30
10 İYİLEŞTİRME.....	32
10.1 Genel .....	32



## Kalite El Kitabı

<b>Doküman No:</b>	GAZİ. KEK.0001
<b>Yayın Tarihi:</b>	30.06.2022
<b>Revizyon Tarihi:</b>	
<b>Revizyon No:</b>	
<b>Sayfa:</b>	4 / 33

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet .....	32
10.3 Sürekli İyileştirme .....	33



## Kalite El Kitabı

<b>Doküman No:</b>	GAZİ. KEK.0001
<b>Yayın Tarihi:</b>	30.06.2022
<b>Revizyon Tarihi:</b>	
<b>Revizyon No:</b>	
<b>Sayfa:</b>	5 / 33

### ÖNSÖZ

Gazi Mustafa Kemal Atatürk'ün talimatı üzerine 1926 yılında temelleri atılan Gazi Üniversitesi bugünkü Rektörlük binasında “Orta Muallim Mektebi ve Terbiye Enstitüsü” adıyla açılmıştır. Adı 1929 yılında “Gazi Orta Muallim Mektebi ve Terbiye Enstitüsü” olarak değiştirilmiş ve bu isimle uzun yıllar hizmet vermiştir. Gazi Orta Muallim Mektebi ve Terbiye Enstitüsü 1976 yılında isim değişikliği sonrasında “Gazi Eğitim Enstitüsü” adını almıştır. Gazi Eğitim Enstitüsü, 1982 yılında 2809 sayılı Kanun’la “Gazi Üniversitesi” kimliğine kavuşmuştur.

Üniversitemizde bugün 12 fakülte, 1 yüksekokul, 3 meslek yüksekokulu, 5 enstitü ve 39 uygulama ve araştırma merkezi bulunmaktadır. Eğitim, tıp, diş hekimliği, eczacılık, sağlık bilimleri, fen, mühendislik, mimarlık, teknoloji, hemşirelik, uygulamalı bilimler ve spor bilimleri alanlarında öğretime devam eden Üniversitemiz öğrenci başına düşen öğretim elemanı sayısında dünya standartlarını yakalamış bir eğitim kurumudur. Gazi Üniversitesinde Türk Cumhuriyetleri, Kafkaslar, Avrupa, Ortadoğu, Afrika, Amerika ve Uzak Doğu ülkelerinden gelen yabancı uyruklu öğrenciler öğrenim görmektedir. Üniversitemiz lisansüstü öğrencileri ile sadece kendi öğretim elemanı ihtiyacını değil, diğer üniversitelerin öğretim elemanı ihtiyacını da karşılayan uluslararası standartta bir yükseköğretim kurumudur. Bir şehir üniversitesi olarak Gazi Üniversitesinin Rektörlük Binasının bulunduğu merkez yerleşkesi dışında, Beşevler, Emek, Maltepe, Gölbaşı, Çankaya, OSTİM ve Kahraman Kazan’da yerleşkeleri bulunmaktadır.

Deneyimli ve nitelikli akademik kadrosu ile Türkiye’nin lider ve marka üniversitelerinden biri olan Gazi Üniversitesi, 2017 yılında araştırma üniversitesi statüsü kazanmıştır.



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	6 / 33

### İletişim Bilgileri

Gazi Üniversitesi Rektörlüğü 06560 Emniyet Mahallesi Bandırma Caddesi No:6/1 Yenimahalle-ANKARA

Tel : 0(312) 202 20 00

Faks : 0(312) 221 32 02

Web : www.gazi.edu.tr

Kep adresi : gaziuniversitesi@hs01.kep.tr

### MİSYON VE VİZYON

Misyon;

Üniversitemiz temel değerleri doğrultusunda bireyler yetiştirmek; araştırmalar yoluyla evrensel düzeyde fikir, bilgi, bilim, teknoloji ve hizmet üreterek toplumsal sorunların çözümüne ve hayat boyu öğrenme sürecine katkıda bulunmaktadır.

Vizyon;

Uluslararası düzeyde bilim, teknoloji ve sanatta, girişimci ve öncü bir üniversite olmak.

Üniversitemizin Kalite Politikası; misyonu ve vizyonu doğrultusunda;

- Eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, uluslararasılaşma, girişimcilik, kurumsal kapasitenin geliştirilmesi ve topluma katkı alanlarındaki amaçlarına ulaşmada sürdürülebilir kalite yönetimi süreçlerini etkin liderlik anlayışı ve takım ruhuyla tüm birimlerinde işletmeyi,
- Üniversitemizin stratejik amaç ve hedeflerine, ulusal ve uluslararası uygunluk yükümlülükleri ce çağın gerekleri doğrultusunda tüm süreçlerini izlemeyi ve sürekli iyileştirmeyi,
- Yetkinlik düzeyi yüksek ve alanında tercih edilen mezunlar vermeyi,
- Paydaşlarının kalite süreçlerine katılım ve memnuniyetini yüksek düzeyde tutmayı,
- Araştırma üniversitesi misyonu gereği araştırma kapasitesi ve yetkinliklerini sürekli geliştirerek bölgesel, ulusal ve uluslararası kalkınma hedeflerine uygun olarak katma değeri yüksek projelerle Ar-Ge ve yenilik ekosistemine katkıda bulunmayı, kalite politikası olarak benimser.

Bu amaçlara yönelik akademik ve idari birimlerde ilgili tüm şartlara uymak, sürekli iyileştirmeyi sağlamak ve paydaşlarının kalite süreçlerine katılım ve memnuniyetini yüksek düzeyde tutmaktır.



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	7 / 33

### 1. KAPSAM

Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimizin mevzuatlar ve ilgili standartlar çerçevesinde yönetilmesi, sürekli iyileştirme çalışmalarının yapılması, belgelendirme ve paydaş memnuniyetini artırmak Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında değerlendirilmektedir.

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

Kalite Yönetim Sistemimiz ISO 9001:2015 Standardı kapsamında kurulmuş ve uygulanmaktadır. Ayrıca Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini arttırmak için ISO 9000:2015 Standardına atıfta bulunmaktadır.

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına,
- Formlar, talimatlar, iş akış şeması ve görev tanımlarına,
- Prosedür ve proses listelerine atıf yapılmaktadır.

Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır. Her yönetici/ birim/ çalışan kendi yetki ve düzeyinde kılavuzun şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

Atıf yapılan standart ve/veya dokümanın tarihinin belirtilmemesi halinde en son güncel baskısı kullanılır.

### 3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimizde ISO 9001: 2015 standardında verilen terimler, tarifler ve kısaltmalar uygulanmakta olup, aşağıda bazı örnekler verilmektedir.

**Proses (Süreç):** Hammadde, talep, enerji, bilgi gibi girdileri hizmet gibi çıktılara dönüştüren birbiriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler dizisidir.

**Faaliyet:** Bir işi yerine getirmek için yapılan eylemdir.

**Form:** İşe ait kayıtları tutmak için kullanılan tip dokümandır.

**Risk:** Üniversitenin amaç ve hedeflerine ulaşmasını olumsuz yönde etkileyecek, etki ve olasılık ile ölçülebilen her türlü eylem, durum ve olay.



## Kalite El Kitabı

<b>Doküman No:</b>	GAZİ. KEK.0001
<b>Yayın Tarihi:</b>	30.06.2022
<b>Revizyon Tarihi:</b>	
<b>Revizyon No:</b>	
<b>Sayfa:</b>	8 / 33

**Standart:** Uzlaşa ile oluşturulmuş, yetkili bir kuruluş tarafından onaylanmış, ortak ve tekrarlı kullanım için, kurallar, prensipler veya faaliyetlerin özelliklerini ya da sonuçlarını belirleyen, belirli bir konu veya kapsamda en elverişli düzenlemenin elde edilmesini amaçlayan dokümanlardır.

**Kalite:** Nitelik.

**Müşteri:** İç ve Dış Paydaşlar

**SWOT (GZFT):** Güçlü yönler, Zayıf yönler, Fırsatlar, Tehditler.

**PESTLE:** Politik, Ekonomik, Sosyal, Teknolojik, Yasal ve Çevre.

**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi.

**PUKÖ:** Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al.

**YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

## 4. KURULUŞUN BAĞLAMI

### 4.1 Kuruluş ve Bağlamının anlaşılması

Gazi Üniversitesi görev, yetki ve sorumlulukları 2547 sayılı Yükseköğretim kanunu ile düzenlenmiştir. Üniversitemiz stratejik plan hazırlama aşamasında SWOT (GZFT) ve PESTLE analizleri gerçekleştirilir. Bu analizler sonucunda üniversiteyi etkileyen iç ve dış konular ortaya çıkarılır. İç konular, SWOT analiziyle kurum tarafından belirlenen kurumun Güçlü ve Zayıf yönlerini temsil eder. Dış konular ise; GZFT analizi kapsamında yapılan değerlendirmeler sonucunda kurum tarafından algılanan Fırsatlar ve Tehditleri ifade etmektedir. GZFT ve PESTLE analizi çalışması hem iç hem de dış paydaşlardan gelen geri bildirimler vasıtası ile gerçekleşir. GZFT ve PESTLE analizinden çıkan sonuçlar Stratejik Plana stratejik faaliyet olarak dahil edilir. Üniversite bünyesinde 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu referans alınarak 5 yıllık Stratejik Plan hazırlanır. İlgili stratejik plana Üniversitemiz internet sayfasından ulaşılabilir. Kurumumuz iç ve dış konuları KYS kapsamında yılda 1 kez yapılan YGG toplantılarında gözden geçirilir.

### Referans Dokümanlar

- Gazi Üniversitesi 2019-2023 Dönemi Stratejik Planı, GZFT Analiz, PESTLE





## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	9 / 33

### 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Üniversitemizde paydaş ihtiyaç ve beklentileri Kalite Komisyonu tarafından periyodik olarak, stratejik plan hazırlama safhasında ise durum analizi çalışmaları kapsamında ilgili taraflarla yapılan toplantılar ve çeşitli çalışmalarla değerlendirilmekte ve Üniversitemizde karar alma/iyileştirme süreçlerine yansıtılmaktadır.

Beklentiler; dış ve iç paydaş (akademik ve idari personel, öğrenci) memnuniyet anketleri ve dilek, öneri ve şikâyetlerin ilgili birimlere iletilmesi yöntemiyle elde edilmekte ve elde edilen veriler analiz edilerek değerlendirilmektedir. Sürekli iyileştirme, kalite yönetim sistemimizin temel ilkesidir. Başta YÖK olmak üzere ilgili kamu kurumlarının mevzuat güncellemeleri takip edilerek iş süreçlerine yansıtılmaktadır.

### İlgili Dokümanlar:

- Gazi Üniversitesi 2019-2023 Dönemi Stratejik Planı, Paydaş Memnuniyet Anketleri
- RİMER ve CİMER Başvuruları
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri

### 4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Gazi Üniversitesi KYS, Üniversitemizin tüm akademik ve idari birimlerce yürütülen eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, girişimcilik ve toplumsal katkı faaliyetleri ile idari birimlerin hizmet sunumlarını ve bu hizmetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır.

Üniversitemizin KYS kapsamı internet sitesinde tüm paydaşlarımız için erişilebilir durumdadır.

	<b>Kalite El Kitabı</b>	<b>Doküman No:</b>	GAZİ. KEK.0001
		<b>Yayın Tarihi:</b>	30.06.2022
		<b>Revizyon Tarihi:</b>	
		<b>Revizyon No:</b>	
		<b>Sayfa:</b>	10 / 33

#### 4.3.1 Uygulanmayan Maddeler

Üniversitemiz kalite yönetim sisteminin oluşturulmasında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin Tablo 3'te belirtilen maddeleri kapsam dışı bırakılmıştır.

**TABLO 3**

Madde No	Madde Adı	Uygulanamazlık Gerekçesi
8.3.	Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi	Üniversitemiz, Yönetmelik ve Mevzuat şartlarına göre hizmetlerini gerçekleştirdiğinden faaliyetlerimize ilişkin herhangi bir tasarım veya geliştirme süreci söz konusu olmadığından ve kurumumuzun bu konuda sorumluluğu bulunmadığından, söz konusu standart maddesi KYS'mizde uygulanmayan madde olarak değerlendirilmiştir.

#### 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Gazi Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, Üniversitemiz Stratejik Planına paralel olarak TS EN ISO 9001: 2015 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturularak sistemin etkin bir şekilde yürütülmesini, sürekliliğinin sağlanmasını ve sürekli iyileştirilmesini gerçekleştirmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi oluşturulurken sistemin nasıl uygulandığını açıklayan Kalite El Kitabı ile prosesler, prosedürler, görev tanımları, iş akışları, talimatlar, formlar, planlar ve listeler oluşturulmuş ve dokümanite edilmiştir. Üniversitemiz, KYS şartlarına uygun olarak ihtiyaç duyulan prosesler belirlenmiştir. Proseslerin planlı bir şekilde yürütülmesi için Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun dokümantasyon oluşturularak kayıtların muhafazası ve sürekliliği sağlanmaktadır.



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	11 / 33

### 5. LİDERLİK

#### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

Üniversitemiz üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ile ilgili aşağıda tanımlanan taahhütlerde bulunmakta ve liderlik yapmaktadır.

Gazi Üniversitesi üst yönetimi :

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliğini,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulacağı ve bunların üniversitemizin iç/dış unsurları (bağlamı) ile uyumluluğun güvence altına alınacağını,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, Üniversitemiz Prosesleri ile entegre olacağını güvence altına alınacağını,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edileceğini,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınacağını,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılacağını,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınacağını,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin istihdam edileceğini, yönlendirileceğini ve destekleneceğini,
- İyileştirmenin teşvik edileceğini,
- Tüm yöneticilerin liderliğini göstermek için üst yönetimin alacağı kararlarda ilgili birim yöneticilerinin görüş ve önerilerinin alınarak destekleneceğini taahhüt etmektedir.

#### 5.1.2. Paydaş Odaklılık

Üniversitemizin eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli paydaş ve hedef kitle, öğrencilerimizdir. Bu bağlamda Gazi Üniversitesi üst yönetimi ve Kalite Yönetim Sisteminin temel hedefi, öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini doğru olarak tespit etmek, mevcut kaynaklarını en etkin şekilde kullanarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle kurumsal yapıyı tasarlamaktır. Bu süreçte Üniversitemiz Üst Yönetimi, 2547 Sayılı YÖK Kanunu, Gazi Üniversitesi Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmelikleri ve Senato Kararları çerçevesinde hizmetlerini gerçekleştirmektedir. Paydaş anketleri, Danışma Kurulları, dilek, öneri ve şikâyet sistemi vb. uygulamalar ile beklentileri ölçülmekte, değerlendirilmekte ve önlem alınarak gerekli iyileştirme çalışmaları sistematik olarak yapılmaktadır.

Üniversitemizin temel faaliyet alanları olarak stratejik planında belirlenen eğitim, araştırma, girişimcilik ve toplumsal katkı başlıklarında paydaşları 2019-2023 Stratejik Planında detaylı olarak belirlenmiş ve önceliklendirilmiştir. Bununla birlikte söz konusu faaliyet alanları açısından



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	12 / 33

değerlendirildiğinde temel paydaşlarımız, öğrencilerimiz, personelimiz, mezunlarımız, iş birliği yaptığımız tüm kurum ve kuruluşlar, mezunlarımızı istihdam eden işverenler olarak ifade edilebilir. Paydaşlarımızın karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılımlarını sağlamak üzere Üniversitemiz bünyesinde farklı mekanizmalar işletilmektedir.

### 5.2. Politika

Üniversitemiz; misyonu, vizyonu ve temel değerleri doğrultusunda Kalite Politikası, bu Kalite El Kitabında yer almaktadır.

- Eğitim ve öğretim, araştırma-geliştirme, uluslararasılaşma, girişimcilik, kurumsal kapasitenin geliştirilmesi ve topluma katkı alanlarındaki amaçlarına ulaşmada sürdürülebilir kalite yönetimi süreçlerini etkin liderlik anlayışı ve takım ruhuyla tüm birimlerinde işletmeyi,
- Üniversitemizin stratejik amaç ve hedefleri, ulusal ve uluslararası uygunluk yükümlülükleri ve çağın gerekleri doğrultusunda tüm süreçlerini izlemeyi ve sürekli iyileştirmeyi,
- Yetkinlik düzeyi yüksek ve alanında tercih edilen mezunlar vermeyi,
- Paydaşlarının kalite süreçlerine katılım ve memnuniyetini yüksek düzeyde tutmayı,
- Araştırma üniversitesi misyonu gereği araştırma kapasitesi ve yetkinliklerini sürekli geliştirerek bölgesel, ulusal ve uluslararası kalkınma hedeflerine uygun olarak katma değeri yüksek projelerle Ar-Ge ve yenilik ekosistemine katkıda bulunmayı, kalite politikası olarak benimser.

Belirlenen Kalite Politikasının tüm akademik ve idari personele duyurulması ve kalite bilincinin artırılması amacıyla eğitimler düzenlenmektedir. Kalite Politikası, tüm paydaşların görebileceği noktalara yazılı metinler halinde asılmıştır. İlgili taraflara internet sayfası üzerinden duyurulmaktadır.

### 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemiz bünyesinde yürütülen süreçlerin etkinliğinin ve amaçlanan sonuçlara ulaşmasının sağlanması için kalite yönetim sistemi ile ilgili görevler belirlenmiştir. Üniversitemizde iç kalite güvencesi mekanizmalarının oluşturularak yürütülecek çalışmaların planlanması ve takibi Kalite Komisyonu, Kalite Koordinatörlüğü, akademik ve idari birimlerdeki Birim Kalite Ekibi yapılanmaları tarafından organize edilir ve yönetilir. Birimler bazında TS EN ISO 9001:2015 KYS sorumluları Birim Çalışma Grubudur. Çalışanlarımızın kurumsal görev, yetki ve sorumlulukları ilgili mevzuat ile belirlenmiş olup, görev tanımları ilgili personele tebliğ edilerek, birim internet sayfasında yayımlanmaktadır. Görevlerin gerektirdiği nitelikler görev tanımları içinde yer almaktadır.



## Kalite El Kitabı

<b>Doküman No:</b>	GAZİ. KEK.0001
<b>Yayın Tarihi:</b>	30.06.2022
<b>Revizyon Tarihi:</b>	
<b>Revizyon No:</b>	
<b>Sayfa:</b>	13 / 33

Ayrıca,

- Kalite yönetim sisteminin, bu standardın şartlarını sağlaması güvence altına alınması,
- Proseslerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirme için fırsatlar ile ilgili üst yönetime raporlama yapılması,
- Üniversitemizin tamamında müşteri odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemine yönelik değişiklikler planlanır ve uygulanırken, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün güvence altına alınması vb. faaliyetler kalite yönetim sistemi çalışma ekibi görev tanımlarında yer almaktadır.

### Referans Dokümanlar

- Organizasyon Şeması
- Görev Tanımları
- Gazi Üniversitesi Kalite Güvencesi, Kalite Komisyonu ve Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi
- Kalite İyileştirme Planı ve El Kitabı
- Görev Yetki İmza Yönergesi



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	14 / 33

### 6. PLANLAMA

#### 6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversitemizin stratejik planında yer alan amaçlara bağlı olarak hedeflerin izlenebilmesi, diğer faaliyetlerde oluşabilecek risklerin yönetilmesi, risklerin ve kilit risklerin tespit edilmesi, değerlendirilmesi, önceliklendirilmesi, risklere verilecek cevapların belirlenmesi ve risk yönetim sürecinin izlenerek değerlendirilmesi amacıyla Üniversitemiz Risk İzleme ve Yönlendirme Komisyonu oluşturulmuştur. Kurumsal Risk Yönetim Rehberi esas alınarak tüm birimlerde risk değerlendirme yapılmaktadır.

#### Referans Dokümanlar

- Kurumsal Risk Yönetim Rehberi
- Yıllık İdare Faaliyet Raporu
- Risk Eylem Planı
- Strateji Eylem Planı

#### 6.2 Kalite Hedefleri ve Hedeflere Erişmek İçin Planlama

Üniversitemiz; Kalite politikası ile uyumlu ölçülebilir hizmet şartlarının karşılanması ile ilgili hedefler dâhil, iç ve dış paydaş memnuniyetini artırmaya odaklı kalite hedefleri Stratejik Planında belirlenmiş ve duyurulmuştur. Belirlenen bu hedefler İdare Faaliyet Raporları ile yıllık izlenmektedir.

#### Referans Dokümanlar

- Gazi Üniversitesi 2019-2023 Dönemi Stratejik Planı
- Birim iç değerlendirme raporu
- Yıllık faaliyet raporları
- Kalite İyileştirme Planı

#### 6.3. Değişikliklerin Planlanması

Üniversitemizde risk değerlendirme, mevzuatlardaki değişiklikler, uygun olmayan hizmet, iç-dış tetkik sonuçları, şikâyetler vb. nedenlerle değişiklik ihtiyacı doğduğu zaman, bu değişikliklerin kim tarafından yapılacağı, kimlerin bilgilendirileceği, hangi dokümanların revize edileceğine yönelik planlama yapılır ve uygulanır.



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	15 / 33

### 7. DESTEK

#### 7.1 Kaynaklar

##### 7.1.1 Genel

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi, tüm paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi için gerekli kaynak ihtiyacı belirlenmekte ve karşılanmaktadır. Temel ve Alt Süreç sorumluları, süreçlerin, faaliyetlerin uygulanmasından ve kaynak ihtiyacının tespit edilmesinden sorumludur. İhtiyaç duyulan kaynaklar ilgili mevzuat ve bütçe kapsamında belirlenmekte ve tedarik edilmektedir. Kaynakların temini veya ortaya çıkan güncel ve giderilmesi gereken ihtiyaçların alınması Satın alma Birimlerince ilgili iş akışlarına göre yapılır.

##### 7.1.2. Kişiler

İnsan kaynaklarına ilişkin iş ve işlemler 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 4857 sayılı İş Kanunu, 5510 sayılı SGK Kanunu ve ilgili diğer mevzuat hükümleri kapsamında Personel Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sisteminin kurumsal düzeyde sürdürülebilirliğinin sağlanması amacıyla merkezi ve birimler düzeyinde yapılanmalar ilgili yönerge çerçevesinde oluşturulmuştur. Bu yapılanmalarda görevlendirilen personelin bilgilendirilmesi amacıyla periyodik olarak Kalite Eğitimleri düzenlenmektedir.

#### Referans Dokümanlar

- İlgili mevzuatlar

##### 7.1.3. Altyapı

Hizmetlerin yürütülmesi Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli alt yapı ihtiyaçları belirlenmekte ve karşılanmaktadır. Bakım onarım hizmetleri Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı ve İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı aracılığı ile sağlanmaktadır. Bu başkanlıklar bünyesinde elektrik, otomasyon, ısıtma, soğutma, güvenlik, ulaşım, çevre düzenleme ve teknik destek hizmetleri gibi altyapı hizmetleri verilmekte ve sürekli olarak takip edilmektedir. Bu alt yapıyı desteklemek adına zamanla ortaya çıkan ihtiyaçlar için bütçe planlanmaktadır. Ayrıca, Akademik



## Kalite El Kitabı

<b>Doküman No:</b>	GAZİ. KEK.0001
<b>Yayın Tarihi:</b>	30.06.2022
<b>Revizyon Tarihi:</b>	
<b>Revizyon No:</b>	
<b>Sayfa:</b>	16 / 33

Birimlerin önemli bir kısmında küçük bakım ve onarım faaliyetlerinde çalıştırılmak üzere teknik personel bulunmakta, personeli bulunmayan birimler ise bu tür ihtiyaçlar Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı tarafından karşılanmaktadır. Üniversitemiz bilişim teknolojilerini yakından takip ederek ileri teknoloji standartlarında hizmet altyapısı sağlamaktadır. Donanım ve yazılım gibi her türlü altyapı ihtiyaçlarına dair hizmetler Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ihtiyaç duyulan ve iyileştirme çalışmalarına hizmet eden birçok yazılımı kendi bünyesinde geliştirmektedir. Diğer yazılımlar için birimler ve yazılım firmaları arasında koordinasyon hizmeti verilmektedir.

### Referans Dokümanlar

- Bakım onarım sözleşmeleri

#### 7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Üniversitemizde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ihtiyaçlar ve olumsuz etkenlere yönelik (mobbing, tükenmişlik sendromu, cinsiyet ayrımı, vb.) sorunlar belirlenerek gerekli düzenlemeler yapılmaktadır. Üniversite bünyesinde çalışma ortamının fiziksel ve beşeri şartlarını sağlamak adına Üniversitemiz üst yönetimi tarafından iyileştirme çalışmaları planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Yapılan tüm çalışmaların değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla akademik, idari personel ve Öğrenci Memnuniyet Anketleri düzenli olarak uygulanmaktadır. Üniversite bünyesindeki yemekhanelerde ilgili hijyen şartları sağlanmakta ve düzenli olarak denetlenmektedir. Üniversitenin tamamının temizlik kontrolleri ile ilgili sorumlular bulunmaktadır.

### Referans Dokümanlar

- Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketleri





## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	17 / 33

### 7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

#### 7.1.5.1 Genel

Üniversitemizde sunulan hizmetlerin şartlara uygunluğunu sağlamak amacıyla, izleme ve ölçme kaynaklarının tayin ve temini ile beraber bu kaynaklarla ilgili uygunluk kontrolleri ve amaca uygunluğun devamlılığının güvence altına alınmasına yönelik faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Hizmetlerin iş akışı ve mevzuata uygunluğu hiyerarşik ve sistematik olarak kontrol edilir.

#### 7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği

Bilimsel araştırma projelerinde kullanılacak izleme ve ölçme cihazlarının, gerekli durumlarda ve periyotlarda, uluslararası standartlarla izlenebilirliği sağlanan akredite laboratuvarlar tarafından kalibrasyon yapılmakta ve doğruluğu teyit edilmektedir. Kalibrasyon kayıtları muhafaza edilmektedir.

#### Referans Dokümanlar (İlgili birimler tarafından oluşturulacaktır.)

- Kalibrasyon ve doğrulama raporları

### 7.1.6 Kurumsal Bilgi

Köklü bir eğitim kurumu olan Üniversitemizin akademik, kültürel, sosyal birikimi ve tecrübesi, kurumsal hafızanın oluşmasına hizmet eden en önemli faktörlerdir. Üniversitemiz aynı zamanda bir araştırma üniversitesidir. Üniversitemiz, akademik ve teknolojik gelişmelerden elde ettiği bilgiyi paydaşlarına sunan bir kurumdur.

Üniversitemizde kurumsal bilginin oluşması ve paylaşılması; internet sitesi, kütüphane, sosyal medya hesapları, basın, Akademik Veri Yönetim Sistemi, toplantılar, iç bülten / iç yazışmalar; sempozyum, seminer, konferans, söyleşi vb. yöntemleri ile gerçekleşmektedir.

Kurumsal bilgi için iç ve dış kaynaklar;

- İç Kaynaklar: Fikri mülkiyet, akademik yayınlar, dergiler, raporlar, çalışanların yetkinlik, deneyim ve bilgi birikimleri, dokümanite edilmemiş bilgi, proses ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları.
- Dış kaynaklar: Standartlar, akademik ve idari çevreler, konferanslar, dış paydaşlardan toplanan bilgi.



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	18 / 33

### 7.2 Yetkinlik

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin, performansını ve etkinliğini etkileyen akademik ve idari tüm çalışanların, uygun eğitim, öğrenim ve sahip olunması gereken nitelikler, kriterler ve tecrübe birikimleri, yasal mevzuat da dikkate alınarak tespit edilmiş ve görev tanımları ile dokümente edilmiştir.

Üniversitemizde hizmet içi eğitimler, Personel Daire Başkanlığı tarafından hizmet içi eğitim prosedürüne göre gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, Kalite Yönetim Sisteminin sürdürülebilirliği için akademik ve idari birimler tarafından sunulan hizmetlere ilişkin, yetkinliği artırmaya yönelik eğitimler düzenlenmekte ve eğitimlerin etkinliğine dair değerlendirme çalışmaları yapılmakta, tüm kayıtlar muhafaza edilmektedir.

### Referans Dokümanlar

- Hizmet içi eğitim prosedürü
- Yıllık Hizmet içi eğitim planı
- Eğitim kayıtları
- Etkinlik izleme ve ölçme araçları

### 7.3 Farkındalık

Üniversitemiz bünyesinde akademik ve idari personel ile öğrencilerimize kalite yönetim sistemine yönelik farkındalığın kazandırılması, geliştirilmesi ve sürdürülmesi amacıyla aşağıdaki başlıklar altında bilgilendirmeler, yapılmaktadır.

- a) Misyon, Vizyon ve Temel Değerler
- b) Kalite Politikası,
- c) Hedefler,
- d) Dokümantasyon,
- e) İyileştirilmiş performansın faydaları, akademik ve idari personel ile öğrencilerin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- f) Kalite Yönetim Sisteminin şartlarının yerine getirilmemesinin etkileri,
- g) Üniversite Stratejik Planı.

	<b>Kalite El Kitabı</b>	<b>Doküman No:</b>	GAZİ. KEK.0001
		<b>Yayın Tarihi:</b>	30.06.2022
		<b>Revizyon Tarihi:</b>	
		<b>Revizyon No:</b>	
		<b>Sayfa:</b>	19 / 33

## 7.4 İletişim

Üniversitemiz bünyesinde ilgili taraflarla iletişim, toplantılar, yüz yüze görüşmeler, elektronik ortam, sistem dokümantasyonu, internet sayfası yoluyla sağlanmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- Gazi Üniversitesi İnternet Sayfası
- EBYS Uygulaması

## 7.5 Doküman Edilmiş Bilgi

### 7.5.1. Genel

Gazi Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasında kullanılan;

- a) TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının gerektirdiği doküman edilmiş bilgi,
- b) KYS'nin etkinliği için gerekli görülen doküman edilmiş bilgidir.

Dokümantasyon yapısı içerisinde yer almakta olup güncelliği ve sürekliliği sağlamaktadır. Bununla ilgili Dokümanların Kontrolü Prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- Ana Doküman Takip Listesi

### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında doküman edilen bilgilerin oluşturulması ve güncellenmesi Dokümanların Kontrolü Prosedüründe tanımlanmıştır.

Dokümanlar oluşturulurken, tanımlamalar ve açıklamalar ile format örnekleri ilgili prosedür ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Dokümanların uygunluk ve yeterlilikleri için gözden geçirme ve onaylanması Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi Çalışma Grubu tarafından yapılmaktadır.



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	20 / 33

### 7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan doküman edilmiş bilgileri, ihtiyaç olduğu yer ve zamanda, kullanım için hazır ve uygun olduğunu, yeterli düzeyde korunduğunu Dokümanların Kontrol Prosedürü ile sağlamaktadır.

Doküman edilmiş bilgilerin, dağıtımı, erişimi, bulunması, yayınlanması ve kullanımı, okunabilirliğinin korunması dâhil, depolama ve koruma ile ilgili değişikliklerin kontrolü, muhafaza ve elden çıkarma, arşivleme işlemleri ilgili prosedürde tanımlanmış şartlara göre dokümanlara ait standartların tüm kurumda uygulanması sağlanarak iç kontrol kapsamında değerlendirme yapılmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü,
- EBYS Birimi,
- Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik,
- Bulut Sistemi



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	21 / 33

### 8. OPERASYON

#### 8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Gazi Üniversitesi, hizmet kapsamında sunulan tüm faaliyetleri, ilgili mevzuat gerekliliklerini de içerecek PUKÖ döngüsü çerçevesinde gerekli planlamaları yapar, uygular, izleme ölçmelerle kontrol eder, önlem alır ve gerekli iyileştirme faaliyetlerini etkin bir şekilde gerçekleştirir.

Operasyonel planlama ve kontroller; tüm eğitim, öğretim ve araştırma geliştirme proseslerini kapsar.

Üniversitemiz, eğitim, öğretim faaliyetlerini planlanan ve yayımlanan akademik takvim çerçevesinde yürütür.

Akademik takvim planlamasında diğer kurum ve kuruluşların programları, resmi tatil günleri, mücbir sebepler vb. hususlar dikkate alınır. Karşılaşılan uygunsuzluklarla ilgili yapılacaklar düzeltici faaliyetler kapsamında değerlendirilir.

Hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet için gereken prosesler, iş akışları, prosedürler, talimatlar, formlar, kılavuzlar vb. hazırlanmış olup KYS içerisinde uygulanmaları ve sürdürülebilirlikleri sağlanmaktadır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- KYS Dokümanları
- Yükseköğretim Kanunu ve diğer ilgili mevzuat
- Akademik Takvimler

#### 8.2 Ürün ve Hizmetler için şartlar

##### 8.2.1 Paydaş ile iletişim

Paydaşlar ile iletişim için gerekli yöntemler oluşturularak, değişiklikler dâhil, istek, şikâyet, öneri, soru/sorun vb. çözümlerine yönelik olarak etkili ve devamlı faaliyet çalışmaları yapılmaktadır.

Eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerine yönelik paydaşlardan geri bildirimlerin alınması için iletişim yöntemleri belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Ayrıca geri bildirimler için paydaş memnuniyet anketleri yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

#### Referanslar, Dokümanlar



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	22 / 33

- CİMER Başvuruları
- 4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Kurumsal e-posta
- Destek Merkezi
- RİMER

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

Üniversitemiz yapmış olduğu tüm faaliyetleri ve hizmetleri 2547 Sayılı YÖK Kanunu ve tabi olduğu yasal mevzuatlar doğrultusundaki yönetmelik, yönerge, usul ve esaslarda belirtilen şartlara uygun olarak yerine getirmektedir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- Kalite Politikası
- Ulusal ve Uluslararası Protokoller
- Yükseköğretim Kanunu ve diğer ilgili mevzuat

### 8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversitemizin ana faaliyet alanı, ilgili mevzuat çerçevesinde YÖK tarafından belirlenmiştir. Üniversitemiz, verilen hizmetlere ait tüm şartları yerine getirebilecek nitelikte ve yeterlilikte kaynaklara sahiptir.

Üniversitemiz faaliyet alanına giren ve yapılması taahhüt edilen hizmet şartları, her yeni eğitim-öğretim dönemi başlangıcından önce Üniversitemiz tarafından gözden geçirilip kontrol edilir. Şartlarda tanımlanan kriterlerden farklılık varsa bunların giderilmesi hususunda gerekli çalışmalar ve düzenlemeler yapılır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- Rektörlük Birimleri İş Akış Şemaları
- Akademik Birimler İş Akış Şemaları
- Üniversitemiz Senato Kararları



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	23 / 33

- Üniversitemiz Yönetim Kurulu Kararları
- 2547 Yükseköğretim Kanunu

### 8.2.4. Ürün ve Hizmetler için şartların değişmesi

Üniversitemiz, hizmet şartlarının değişmesi durumunda öğrenci ve ilgili kişilere değişiklik bildirimini; EBYS, e-mail, sms, web sayfası duyurusu, öğrenci bilgi sistemi tarafından bilgilendirme ile gerçekleştirmektedir. Gazi Üniversitesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birim sorumlusu tarafından takip edilir ve Kalite Koordinatörlüğüne bilgi verilir. Eğer bu bilgi dokümanite edilmiş bir bilgiyi de değiştiriyor ise; bu bilgi için Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılır ve tüm personelin ilgili değişiklikten haberdar olması adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından WEB sitesinden duyuru yaparak EBYS ile bilgilendirme göndermektedir.

### 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak bu kitabın 4.3.1 Maddesinde tanımlanmıştır. Bu Standart maddesi, Kalite El Kitabının Tablo 3’de tanımlanan gerekçesi ile Kalite Yönetim Sistemimizde Uygulanabilir olmayan Standart maddesi olarak tanımlanmıştır.

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

#### 8.4.1. Genel

Üniversitemiz faaliyet alanına giren hizmetlere yönelik olarak ürün, hizmet ve prosedür dışarıdan tedarik edilmesi ihtiyacı durumunda Satın Alma Prosedür faaliyet adımları uygulanır. Satın alma ve bakım onarım anlaşmalarına dair faaliyetlerinin tamamının, ilgili mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilmesi esastır.

#### 8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemiz dışardan tedarik etmeyi planladığı ürün ve hizmetler için, ürün ve hizmet bilgisi ile istenilen şartları içeren, ilgili yasalara uygun bilgileri dokümanite ederek önceden belirler ve yapılacak tedarik yöntemine uygun şartnameler hazırlar ve duyurur. İlgili satın alma kriterlerine (teknik şartnameler) göre ilgili komisyonca değerlendirilen ürün ve hizmetler uygun ise kabul edilip sisteme dâhil edilir. Uygun olmayan ürün, hizmet, proses tespiti durumunda ilgili komisyonlar tarafından değerlendirmeler yapılır, tedarikçi ile irtibata geçilerek gerekli süreç (iade, değişim, alımın iptali vb.) başlatılır. Tedarik sürecine



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	24 / 33

dâhil olan tedarikçiler öncesinde Kamu İhale Kurumun ilgili uygulamasında yapılan durum sorgulaması ile kontrol edilir.

### 8.4.3 Dış tedarikçi için bilgi

Üniversitemiz dışarıdan tedarik edilecek ürün ve hizmetin teminine dair yöntemleri, ihtiyacına uygun şekilde satın alma kriterlerini, teknik şartnameleri hazırlar. Şartnameler ürün veya hizmete ait detaylı bilgileri içerir.

Üniversitemiz, tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Kamu İhale Kanununda belirtildiği şekilde yapılır.

### Referanslar, Dokümanlar

- Satın Alma Prosedür
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Satın Alma İş Akışları
- 5018 sayılı kanun

### 8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

#### 8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemiz, sunmuş olduğu önlisans, lisans, lisansüstü eğitim öğretim faaliyetlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi, devamlılığının sağlanması, insan hatalarının önlenmesi için iş akışları hazırlanarak, yetkin kişiler görevlendirilmektedir. Proseslerin işletilmesi için uygun alt yapı ve ortamı hazırlanarak, standart gereği tüm Kalite Yönetim Sistemi bilgileri dokümanite edilmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- İş Akışları
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)

#### 8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Gazi Üniversitesi sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini aşağıda belirtilen şekillerde yapmaktadır.





## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	25 / 33

- Tüm iç ve dış yazışmalar (gelen ve giden evrak) EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmaktadır,
- Öğrenci izleme, öğrenci numarası ve T.C. kimlik numarası ile yapılmaktadır.
- Akademik ve İdari Personelin izleme, kurum sicil ve T.C kimlik numarası ile yapılmakta, ayrıca YÖKSİS ve AVESİS üzerinden takip edilmektedir.
- Araç, gereç ve ekipmanın izleme taşınır sicil numarası ile yapılmaktadır,
- Eğitim, öğretim programlarının izleme Bilgi Paketleri Sistemi ile yapılmaktadır,
- Bilimsel araştırma hizmetleri izleme proje kodu ve numarası ile yapılmaktadır,
- Toplumsal hizmetleri (eğitimler) izleme, sertifika veya katılım belgesi numarası ve EBYS yazışmaları ile yapılmaktadır,
- Satın alma hizmetleri MYS, DMİS, KBS, EKAP üzerinden numaralandırılmakta ve izlenmektedir,
- Hukuk İşlemleri HBS, UYAP üzerinden takip edilmektedir,
- Tüm ödeme ve katkı payları işlemleri MYS, DMİS ve ÖBS üzerinden takip edilmektedir.

### 8.5.3 Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Gazi Üniversitesi, hizmet alanları dâhilinde edindiği dış paydaşlara ait mülkiyetin korunması ve güvenliğini ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde sağlamakta ve ayrıca hassasiyet göstermektedir. Üniversitemiz, dış paydaşların bilgilerinin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli tedbirleri almış ve bunlar Kalite Yönetim Sistemi içerisinde tanımlanmıştır. Paydaşlara ait mülkiyet aşağıda belirtildiği gibidir.

- Öğrenci mülkiyeti; kişisel bilgileri ile kendilerine ait var olan veya sonradan oluşturulan belgeleri kapsar.
- Dış tedarikçi mülkiyeti; sunduğu hizmetler kapsamındaki araç, malzeme, bileşen, alet ve teçhizatları kapsar.

### Referanslar, Dokümanlar

- İş Akışları
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	26 / 33

### 8.5.4 Muhafaza

Üniversitemizde, faaliyet alanına giren hizmetleri gerçekleştirmek için alınan ürünler ile Üniversitemiz personeli ve öğrencilerimize ait belge ve sonradan oluşan hizmet çıktılarının kullanım şartlarına uygun korunması için gereken fiziksel ve elektronik ortam şartları sağlanmış, tanımlanmış ve muhafaza edilmektedir. Depolanan ürünlerin taşıma ve nakliyesi niteliklerine uygun araç ve teçhizatla yapılmaktadır.

Muhafaza şartları sorumlu birimler tarafından izlenmekte ve kontrol edilmektedir. Üniversitemize dışarıdan tedarik edilen ürünler Taşınır Mal Yönetmeliğine göre işlem görür. Ürünlere ait stoklar tutulur, giriş çıkış kayıtları ilgili birimde görevli Taşınır Kayıt Yetkilisi ve Taşınır Kontrol Yetkilisi personel tarafından gerçekleştirilir.

Hizmetler neticesinde ortaya çıkan veya elde edilen belge ve dokümanlar elektronik ortamda ve ilgili birim depolarında “Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, Arşiv Yönetmeliği” kapsamında depolanır, taşınır, geri dönüşüme kazandırılır veya bertaraf edilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği

### 8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizden mezun olan öğrencilerimiz Üniversitemiz Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi ve ilgili birimler tarafından takip edilmektedir. Mezun Bilgi Sistemi uygulaması ve sosyal medya iletişim kanalları mezun öğrencilerimiz ile irtibat sürdürülmekte ve geri bildirimler alınmaktadır. Mezunlarımızın görev aldığı kamu kurumlarından ve özel kuruluşlardan, periyodik uygulanan anketler aracılığıyla geri bildirim alınmakta ve sonuçlar değerlendirilmektedir.

Üniversitemiz geri dönüşüm veya bertaraf gibi tamamlayıcı faaliyetler için ilgili kurumlar ile sözleşmeler yapmakta ve/veya ilgili mevzuata göre faaliyetlerini gerçekleştirmektedir.



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	27 / 33

### 8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak, paydaşların isteklerini ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek, daha iyi hizmet vererek memnuniyeti artırmak amacıyla hizmet sunumu için, mevzuat değişiklikleri ile sistemde yapılabilecek tüm değişikliklerin kontrolünü sağlamaktadır.

Bu hususlar, Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında görüşülmekte ve karara bağlanan sonuçları ile değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve ilgili faaliyetler dokümanite edilip muhafaza edilerek, gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılmaktadır.

### 8.6. Ürün ve Hizmetin Piyasaya Sunumu (Eğitim ve Öğretim Hizmetlerinin Kontrolü)

Üniversitemizde, eğitim ve öğretim faaliyetleri akademik takvimde planlandığı şekilde gerçekleştirilir. Süreçlere yönelik (kayıt, ders başlangıç, sınav vb.) tarihleri içeren akademik takvim hazırlanır, her eğitim-öğretim yılından önce yayımlanır.

Eğitim-öğretim faaliyetlerinde öğrenci performansları ödevler, projeler, yazılı, sözlü, uygulama sınavları vb. ile ölçülmekte ve değerlendirilmektedir. Sınavlar, ders geçme, kayıt yenileme, mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin usul ve esaslar ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır. Yapılan ana hizmetler hiyerarşik olarak paraflar, imzalar yoluyla kontrol edilir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- Akademik Takvim
- Sınav dokümanları
- Mevzuat
- EBYS
- ÖBS



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	28 / 33

### 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemizde sunulan ürün ve hizmetlerde ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Hizmetlerin belirlenen prosedürlere, iş akışlarına ya da ilgili mevzuata göre gerçekleşmediği durumlar uygun olmayan hizmet olarak adlandırılmaktadır. Uygunsuzlukların durumuna göre gerekli durumlarda düzeltici faaliyetler yapılmakta ve kayıtları tutulmaktadır. Veri analizi sonucunda uygun olmayan hizmet dağılımı ile ilgili çalışmalar yapılmaktadır.

Üniversitemiz, hizmetin sunumu sırasında ve yapılan kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzlukları belirler ve en uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla düzeltici faaliyetler gerçekleştirir. Uygun olmayan faaliyetlerin izlenmesinden ve kontrolünden tüm akademik ve idari birim yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Uygun olmayan faaliyetler ile bunlar için yapılan düzeltici faaliyetler Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir.

### Referans Dokümanlar

- Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	29 / 33

### 9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME

#### 9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

##### 9.1.1. Genel

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi içerisinde gerekli izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme stratejilerini, yöntemlerini, zaman ve sıklıklarını tanımlamış, ilgili sorumlulukları belirlemiştir. Sonuçların kanıtı olarak, uygun dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

Üniversitemizde gerçekleştirilen tüm faaliyetler yıllık faaliyet raporlarında detaylı olarak yer almaktadır.

Üniversitemizde tüm çalışanlarımız Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasından sorumludur. Birimlerde bulunan kalite ekipleri ise sistemin etkinliği, performans değerlendirmeleri, veri analizleri, sonuçların üst yönetime iletimi vb. konulara dair ilave sorumluluklara sahiptir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, “Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü” uygulanır.

##### 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Üniversitemiz, belirli periyotlarda yapılan paydaş memnuniyet anketleri, yüz yüze görüşmeler, toplantılar, istek, dilek, şikayet bildirimleri ile iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma düzeyini izlemektedir. Üniversitemiz sunmuş olduğu hizmetlerin paydaşlar tarafından talep edilen şartları karşılayıp karşılamadığını paydaşların memnuniyetini göz önünde bulundurarak takip etmektedir.

Paydaşların memnuniyet düzeyleri yılda en az bir kere ölçülmek suretiyle izlenir, görüşülür ve raporlanır. Tespit edilen memnuniyetsizlikler ile ilgili, üst yönetimin kararları doğrultusunda düzeltici ve iyileştirici faaliyetler başlatılır ve sonuçlar izlenip raporlanarak kayıt altına alınır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- Paydaş Memnuniyeti Anket Sonuçları

##### 9.1.3 Analiz ve değerlendirme

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi proseslerinde gerçekleştirilen izleme ve ölçme sonuçlarını istatistiksel yöntemler kullanarak analiz etmekte ve sonuçları sistemin ve proseslerin iyileştirilmesine yönelik çalışmalara veri oluşturacak şekilde değerlendirmektedir.

Veri analizleri;

a) Hizmetlerin uygunluğu,



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	30 / 33

- b) Paydaş memnuniyet derecesi,
  - c) Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği
  - d) Planlamanın etkinliği,
  - e) Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetlerin etkinliği,
  - f) Tedarikçilerin performansı,
  - g) Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları,
- hususlarına yönelik olup, ilgili dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

### 9.2 İç Tetkik

Üniversitemiz, uygulamakta olduğu Kalite Yönetim Sisteminin ilgili standarda ve mevzuata uygunluğunu, yılda en az 1 defa gerçekleştirdiği iç tetkiklerle kontrol etmektedir.

İç tetkikler üst yönetim tarafından atanmış yetkin tetkikçilerle, bağımsız ve tarafsız bir şekilde gerçekleştirilir. Tetkikin planlanması, hazırlık aşamaları, uygulanması, sonuçlandırılması, raporlanması, takip faaliyetleri vb. hususlar İç Tetkik Prosedüründe detaylandırılmıştır.

Gerçekleşen tetkiklere dair dokümanite edilmiş bilginin muhafazası sağlanmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü

### 9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1. Genel

Üniversitemizde üst yönetim liderliğinde, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkililiğinin ve Üniversitemiz Stratejik hedefleri ile uyumluluğunun devamlılığını sağlamak amacıyla yılda en az bir defa Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı gerçekleştirilir. Toplantıda; kalite politikası, kalite hedefleri ve Stratejik Plan doğrultusunda sistemdeki tüm uygulamalar, proseslerin performansları ve değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

Üniversitemiz Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında girdi olan konular aşağıda verilmiştir;

- a) Önceki yönetim gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerin durumu,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	31 / 33

- c) Aşağıdakilerle ilgili eğilimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
- Paydaş 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.
- d) Kaynakların yeterliği,
- e) Risk ve fırsatların belirlenmesi için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- f) İyileştirme için fırsatlar.

Üst yönetimin gözden geçirme çıktıları;

- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin, devamlılığının paydaş memnuniyetinin en üst seviyede tutulması için iyileştirme fırsatlarını,
- Her türlü değişiklik ihtiyaçlarını
- İhtiyaç duyulan kaynakları kapsar.

Gözden geçirmelere dair dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- Performans Raporu
- Toplantı Raporu



## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	32 / 33

### 10. İYİLEŞTİRME

#### 10.1 Genel

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

#### 10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Üniversitemizde, uygunsuzluklara yönelik faaliyetlerin tespit edilmesi, uygulanması, etkinlik değerlendirmeleri ve takip işlemleri 'Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü' ne göre gerçekleştirilmektedir. Prosedürde genel olarak, öneri, istek, şikâyet şeklinde yazılı veya sözlü olarak yapılan bildirimler, paydaş memnuniyet anket sonuçları, rutin faaliyetlerdeki tespitler, gözden geçirme ve iç/dış tetkikler sonucunda ortaya çıkan uygunsuzluklar vb. için kök nedenlerin belirlenmesi, ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesine yönelik faaliyetler tanımlanmakta ve uygulanmaktadır.

Uygunsuzluklara karşı yapılan faaliyetler sonucunda, risk ve fırsatlar gözden geçirilir, gerektiğinde güncellenir.

Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetlere dair dokümanite edilmiş bilginin sürekliliği sağlanmakta, kayıtlar muhafaza edilmektedir.

#### Referans Dokümanlar

- Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü Formları





## Kalite El Kitabı

Doküman No:	GAZİ. KEK.0001
Yayın Tarihi:	30.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	33 / 33

### 10.3 Sürekli İyileştirme

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir. Analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını, yönetimin gözden geçirilmesi çıktılarına, sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak değerlendirmektedir. Üniversitemizde, hizmet kalitesi ile paydaş memnuniyet düzeylerinin artırılması benimsenmiştir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanakları
- Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- İç Tetkik Prosedürü
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Gazi Üniversitesi 2019-2023 Dönemi Stratejik Planı
- Kalite İyileştirme Planı
- Strateji Eylem Planı

#### HAZIRLAYAN

26/10/2023

KYS Çalışma Ekibi Sorumlusu  
Öğr. Gör. Mehmet GÜLSÜN

İMZA

#### ONAYLAYAN

26/10/2023

Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi  
Prof.Dr. Ramazan BAYINDIR

İMZA