



FIRAT ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	2 / 64
KALİTE EL KİTABI			

İÇİNDEKİLER

GENEL TANITIM	6
1-KAPSAM	7-8
2-ATIF YAPILAN STANDARTLAR	8
3-TERİMLER VE TARİFLER	8
4-KURULUŞUN BAĞLAM	8-9-10-11-12
4.1 Kuruluşun Bağlamının Anlaşılması	8-9-10
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	12-13-14-15-16-17-18
4.3 KYS Kapsamının Belirlenmesi	18-
4.4 KYS ve Prosesleri	19-20-21-22-23
5-LİDERLİK	23
5.1 Liderlik ve Taahhüt	23
5.1.1 Genel	23
5.1.2 Müşteri Odaklılık	24
5.2 Politika	25
5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması	25
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	25
5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	25-26
6-PLANLAMA	25
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	26-27-28-29-30-31-32-33-34
6.2 Kalite Amaçları ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama	34
6.3 Değişikliklerin Planlanması	35-41
7-DESTEK	35
7.1 Kaynaklar	35
7.1.1 Genel	35
7.1.2 Kişiler	36

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	3 / 64

7.1.3 Altyapı	36-37
7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Çevre	37
7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları	37
7.1.5.1 Genel	35
7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği	38
7.1.6 Kurumsal Bilgi	38
7.2 Yeterlilik	38
7.3 Farkındalık	39
7.4 İletişim	39
7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi	40
7.5.1 Genel	40
7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme	40
7.5.3 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü	40
8-OPERASYON	41-48
8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol	41
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	42
8.2.1 Müşteri ile İletişim	42
8.2.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	42
8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	42
8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	43
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	43
8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	43
8.4.1 Genel	44
8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu	44
8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi	44
8.5 Üretim ve Hizmet Sunumu	44

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	4 / 64
KALİTE EL KİTABI			

8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	44-45
8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik	45
8.5.3 Tedarikçi veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	45-46
8.5.4 Muhafaza	46
8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler	46
8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü	46-47
8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu	47
8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	47-48
9-PERFORMANS DEĞERLENDİRME	48
9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	48
9.1.1 Genel	48
9.1.2 Müşteri Memnuniyeti	49
9.1.3 Analiz ve Değerlendirme	49
9.2 İç Tetkik	49
9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi	50
9.3.1 Genel	50
9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	50
9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	51
10-İYİLEŞTİRME	51
10.1 Genel	51
10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	51
10.3 Sürekli İyileştirme	52

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	5 / 64

ÖN SÖZ

Kalite Yönetim Sistemi (KYS), bir kurumda tüm çalışanların faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla, hizmet alanlarının memnuniyetini hedef alan çağdaş bir yönetim felsefesi ve tekniğidir. Fırat Üniversitesi olarak, bu yönetim anlayışını sürekli hale getirmek ve KYS'yi etkin bir şekilde uygulamak amacıyla Kalite El Kitabı hazırlanmıştır. Bu kitap, üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi'ni tanıtan en üst düzey doküman olup, sistemin kapsamını, sorumluluklarını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini ve ürün/hizmet gerçekleştirmeyi açıklayan bölümleri içermektedir.

Kalite Yönetim Sistemi, üniversitemizin eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim hizmetleri gibi ana prosesleri kapsamında tahsis edilen kaynakların verimliliğini ve sunulan ürün ve hizmetlerin etkinliğini artırmayı amaçlamaktadır. Bu süreçler, üniversitemizin günümüz ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde sürekli geliştirilmeyi ve iyileştirilmeyi hedeflemektedir. Kalite El Kitabı, bu süreçleri yönlendiren ve izleyen temel doküman olarak, sistemin etkinliğini artırmak için gerekli olan tüm süreçleri ve metotları detaylı bir şekilde içermektedir.

Fırat Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'ni, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı'na uygun şekilde her biriminde başarıyla uygulayacak, bu uygulamaları etkin ve verimli bir şekilde geliştirerek daha yetkin bir düzeye taşımayı hedeflemektedir. Bu kapsamda, üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi'nin, kurumsal iç ihtiyaçları karşılayarak bireysel, kurumsal ve sektörel faydalar sağlaması ve çağdaş, etkin bir eğitim ve araştırma sektörü oluşturulmasına katkıda bulunması amaçlanmaktadır.

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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	6 / 64

REVİZYON İZLEME SAYFASI

Revizyon No/Tarih	Sayfa No	Revizyon Nedeni
29.12.2021	Tüm Sayfalar	Doküman Edilmiş Bilgilerin kodlamalarının değişmiş olması ile birlikte tüm sayfalar gözden geçirilmiştir.
05.01.2023	Tüm Sayfalar	Güncel değişiklikler göz önünde bulundurularak KEK içerisinde yer alan her maddenin değişiklikleri işlenmiştir.
14.05.2024	Tüm Sayfalar	Güncel değişiklikler göz önüne alınarak proses ve prosedürlerin değişmiş olması, KEK içerisinde yer alan her maddenin değişiklikleri işlenmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	7 / 64
KALİTE EL KİTABI			

0. FIRAT ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA

0.1. KURUMSAL KİMLİK

Kurumun Adı	Fırat Üniversitesi
Karateristiği	Devlet Üniversitesi
Bağlı Olduğu Kuruluş	Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
Sektörü	Yükseköğretim
Kuruluş Tarihi	11.04.1975
Bütçe Türü	Özel Bütçe
Temel Mevzuatı	14.07.2010-6005 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (1. maddenin Ek 128. maddesi) 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu 124 sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
Adresi	Üniversite, Fırat Ün., 23119 Elâziğ Merkez/Elazığ
Telefon Numarası	+904242370000
Web Sitesi Adresi	https://www.firat.edu.tr

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	8 / 64

0.2 TARİHÇE

Fırat Üniversitesi, 1940'lı yıllardan itibaren bölgedeki yükseköğretim talebine yanıt olarak 1967 yılında Elazığ Yüksek Teknik Okulu ile eğitim hayatına başlamıştır. 1969 yılında Elazığ Devlet Mühendislik ve Mimarlık Akademisi'ne dönüştürülmüş, ardından 1970 yılında Veteriner Fakültesi kurulmuştur. 1 Nisan 1975'te Fırat Üniversitesi adıyla kamu tüzel kişiliğine kavuşmuş ve Fen, Edebiyat ve Veteriner Fakülteleri ile faaliyetlerine başlamıştır. 1981'de Tıp Fakültesi ve 1982'de Mühendislik, Tıp ve Teknik Eğitim Fakülteleri kurulmuş, 1983'te lisansüstü enstitüler açılmıştır.

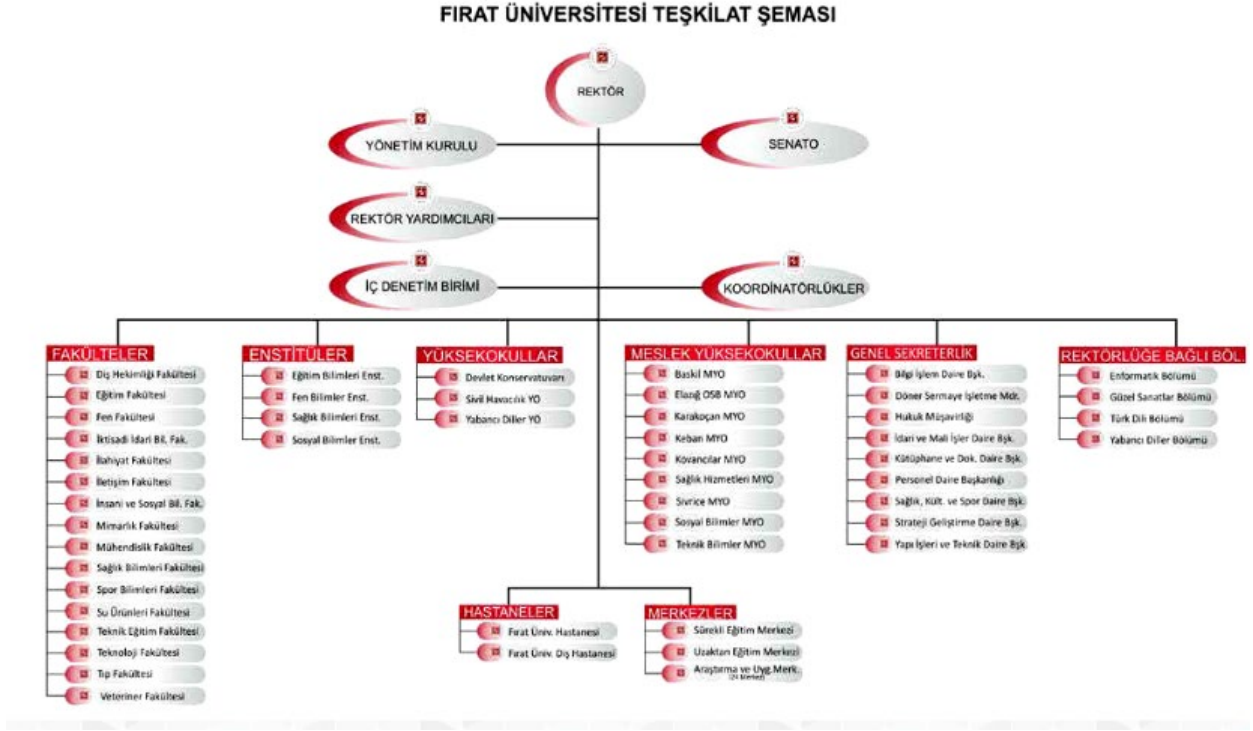
1983-2006 yılları arasında, Elazığ ve çevresindeki illerde birçok fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulu açılmıştır. Ancak, akademik personel görevlendirmeleri ve ikinci öğretim programları nedeniyle eğitim odağına yönelinmiştir. 2003'teki Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile şeffaflık ve hesap verebilirlik ön plana çıkmış, katılımcı yönetim anlayışı ve stratejik planlama süreçleri güçlendirilmiştir.

Üniversitemizin ilk üç stratejik planı 2009-2023 yılları arasında hazırlanıp uygulanmış ve 2007-2008 yıllarında bazı yükseköğretim kurumları yeni üniversitelere devredilmiştir. 2016'da Araştırma Üniversiteleri sınıflandırması ve 2018'deki kalite yönetmelikleri ile araştırma ve girişimcilik odağına dönüş başlamıştır. 13 Aralık 2021'de YÖK tarafından Araştırma Üniversitesi statüsü kazanmış olan Fırat Üniversitesi, bugün 18 fakülte, 2 yüksekokul, 9 meslek yüksekokulu, 4 enstitü ve 24 araştırma merkezi ile faaliyetlerine devam etmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	9 / 64

0.3 ORGANİZASYON ŞEMASI



0.4 MİSYON, VİZYON VE TEMEL DEĞERLER ve KALİTE POLİTİKASI

Misyon

Firat Üniversitesi; Tüm paydaşlarıyla birlikte akademik, sosyal ve kültürel gelişimi, uluslararası düzeyde bilgi ve teknoloji üretmeyi, ürünlerini toplum refahına dönüştürmeyi görev olarak üstlenmiştir.

Vizyon

İdealimiz; Nitelikli bilgi ile yaşayan ve yaşatan, adaleti her şeyin üstünde tutan, yüksek kalite standartlarıyla örnek gösterilecek bir üniversite olmaktır.

Temel Değerler

Kalite: Üniversitemiz; eğitim, araştırma ve idari faaliyetlerinde kaliteye, kalitenin içselleştirilmesine ve sürekliliğine önem vermektedir.

Şeffaflık: Yönetim faaliyetlerinde saydamlık, hesap verebilirlik, bununla beraber bireyler ve birimler arasında güven duygusunun korunması esastır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	10 / 64
KALİTE EL KİTABI			

Etik Değerlere Bağlılık: Misyon ve amaçlarımız doğrultusunda görevlerimizi; etik kurallara uygun olarak adaletle, dürüstçe, saygıyla ve zamanında yerine getirmek temel değerlerimizdendir.

Katılımcılık: Kaliteli ve başarılı bir yönetim gerçekleştirmek üzere, çalışmaların yürütülmesinde iç ve dış paydaşların katılımı önemsenir.

Öğrenci Odaklılık: Öğrenci memnuniyetinin sürekli artırılması konusunda çalışmalar yapılması, karar alma süreçlerine öğrencilerin de katılması, eğitimin öğrenci merkezli yürütülmesi ve öğrencilerden alınan geri bildirimlerle sürekli iyileşmenin sağlanması temel değerlerimizdendir.

Sosyal Sorumluluk: İlimiz, Bölgemiz ve Ülkemizle ilgili öncelikli konularda üzerimize düşen sorumlulukları yerine getirmek, Üniversitemizin temel değerlerindendir.

Duyarlılık: **Firat Üniversitesi;** insani ve manevi değerlerin, temel hak ve özgürlüklerin, doğal zenginliklerin korunmasına ve geliştirilmesine duyarlıdır.

Verimlilik: Temel görevlerimizi başarılı ve etkin şekilde sürdürmek, topluma ve paydaşlarımıza fayda sağlayacak çalışmalar yapmak/bu tür çalışmalarda yer almak, Üniversitemizin sağladığı katma değer in sürekliliğini ve artmasını sağlamak temel esaslarımızdandır.

Kalite Politikası

- Eğitim-öğretimin, çağın ihtiyaçları ve gelişimi dikkate alınarak öğrenci odaklı yürütülmesini,
- Ar-Ge faaliyetlerinin ulusal/uluslararası önceliklere göre gerçekleştirilmesini,
- Proje eksenli ve sonuç odaklı Üniversite-Sanayi-Kamu işbirliklerinin artırılmasını,
- Toplumsal bilgi, beceri ve yetkinliklerini geliştirmesine yönelik hizmetlerin sunulmasını,
- Üniversitenin tüm faaliyet alanlarında etik değerlerin öncelenmesini,
- Kalite Güvencesi Sistemi ile değişim ve gelişimin dinamiğini, paydaş memnuniyeti, adalet ve bağlılık duygusunun güçlendirilmesini,
- Eğitim-öğretim, Ar-Ge ve topluma hizmet faaliyetlerinde, yenilikçi yaklaşımlarla üniversitenin küresel düzeyde yarışmasını sağlayacak bir kalite yönetim sistemini uygulamak ve sürekli kılmaktır.

1. KAPSAM

Kalite El Kitabı, Fırat Üniversitesi'nin paydaşlar ve yasal şartlara uygun olarak sunduğu ürün ve hizmetlerin sürekli ve düzenli bir şekilde sağlanmasını, sistemin sürekli iyileştirilmesini ve paydaş memnuniyetinin artırılmasını amaçlayan Kalite Yönetim Sistemi'ni kapsar. Ayrıca, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı'na uygun uygulamaları açıklar, tüm birimler tarafından yerine getirilmesi gereken gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları belirler.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	11 / 64
KALİTE EL KİTABI			

Kalite El Kitabı (KEK), Fırat Üniversitesi'nin uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı'nın tüm maddelerinin özetini sunar ve bu standartların nasıl sağlandığını açıklar. Bu kaynak hazırlanırken, TS EN ISO 9000:2015 Standardı referans alınmıştır. Üniversitemizde, fonksiyonları tanımlanmış her yönetici, birim ve çalışan, kendi yetki düzeyinde Kalite El Kitabı'nda belirtilen şartları yerine getirmekten sorumludur.

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.

KEK'nda kullanılan bazı terimler aşağıda açıklandığı şekilde anlaşılmalıdır:

Kurum: Fırat Üniversitesi

Standart: TS EN ISO 9001:2015 KYS

Ürün ve Hizmetler: Üniversite'de ortaya konan bütün çıktı kategorilerini ifade eder (Donanım, yazılım, işlenmiş malzeme, hizmetler).

Üniversite: Fırat Üniversitesi

Yasal şartlar/mevzuat şartları: Birincil ve ikincil mevzuat gerekliliklerini ifade eder.

Bu Kitap'ta kullanılan kısaltmalar aşağıda belirtilen anlamlara gelir:

FRM: Form

GRV: Görev Tanımı

ISO: Uluslararası Standardizasyon Kuruluşu

İAŞ: İş Akış Şeması

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	12 / 64
KALİTE EL KİTABI			

FÜ: Fırat Üniversitesi

KEK: Kalite El Kitabı

KGS: Kalite Güvencesi Sistemi

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

ORŞ: Organizasyon Şeması

PLN: Plan

PRD: Prosedür

PRS: Proses

PUKÖ: Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al (Döngüsü)

TLM: Talimat

EYS: Entegre Yönetim Sistemi

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

Üniversite, bilimsel özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip yüksek düzeyde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapan; fakülte, enstitü, yüksekokul ve benzeri kuruluş ve birimlerden oluşan yükseköğretim kurumudur. Üniversitelerin akademik ve idari teşkilat yapısı, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve Üniversitelerde Akademik Teşkilât Yönetmeliği, idari birimlerde ise Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile belirlenmiştir. Üniversitemizin teşkilatlanması da bu mevzuat çerçevesinde yapılandırılmıştır. Üniversitemizin mevcut kapasitesi; insan kaynaklarının yetkinlik düzeyi, kurum kültürü, teknoloji ve bilişim altyapısı, fiziki ve mali kaynaklara ilişkin analizler yapılmak suretiyle geliştirilmiştir. Üniversitenin akademik organları; Rektör, Senato ve Üniversite Yönetim Kuruludur. Rektör, profesör akademik unvanına sahip kişiler arasından Cumhurbaşkanınca atanır. Senato; rektör yardımcıları, dekanlar ve her fakülteden fakülte kurullarınca üç yıl için seçilecek birer öğretim üyesi ile rektörlüğe bağlı enstitü, yüksekokul ve meslek yüksekokulu müdürlerinden teşekkül eder. Üniversite Yönetim Kurulu ise, Rektörün başkanlığında dekanlardan, üniversiteye bağlı değişik öğretim birim ve alanlarını temsil edecek şekilde senatoca dört yıl için seçilecek üç profesörden oluşur. Üniversitenin

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	13 / 64
KALİTE EL KİTABI			

İdari Teşkilatı; Genel Sekreterlik, İç Denetim Birimi Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Personel Daire Başkanlığı, Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı, Hukuk Müşavirliği ve Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü birimlerinden oluşur. Üniversitelerin idari birimleri Genel Sekreterliğe bağlıdır. Genel Sekreter, üniversite idari teşkilatının çalışmasından Rektöre karşı sorumludur.

4.1 Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması

Fırat Üniversitesi'nin temel politika ve öncelikleri, Kalkınma Planı, Yıllık Programlar, Orta Vadeli Program ve Orta Vadeli Mali Plan gibi üst düzey politika belgelerine uygun olarak, üniversite tarafından hazırlanan 5 yıllık Stratejik Plan ile belirlenmektedir. Üniversitenin operasyonel çalışmaları, yıllık planlamaya dayalı olarak Performans Programı, Bütçe Tasarısı ve Yatırım Programı çerçevesinde yürütülmektedir.

Üniversitenin misyonu ve stratejik yönü doğrultusunda, Kalite Güvencesi Sistemi (KGS) ile hedeflenen sonuçlara ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış faktörler, stratejik planın hazırlanması, güncellenmesi ve gözden geçirilmesi süreçlerinde dikkate alınır. Bu süreçlerde tarihi gelişim, yasal yükümlülükler ve mevzuat analizi, kurumsal iç analiz ve çevresel analiz yapılarak durum analizi gerçekleştirilir. Stratejik plan hazırlıkları kapsamında, her 5 yılda bir kapsamlı analizler yapılmaktadır. Üst yönetim, planın güncellenmesi veya yenilenmesine karar verdiğinde, ilgili durum analizleri de yeniden gözden geçirilir.

Fırat Üniversitesi, yıllık performans programları ve yıllık faaliyet raporları ile izleme ve değerlendirme faaliyetlerini gerçekleştirir. Bu izleme ve değerlendirme sonuçları, üst yönetime ve ilgili birimlere raporlanır ve karar alma süreçlerinde kullanılır. Ayrıca, Kalite Güvencesi Sistemi (KGS) çerçevesinde, iç ve dış faktörler her 3 yılda bir kez gözden geçirilir. Üniversite tarafından yapılan yıllık durum gözden geçirmeleri ve Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından gerçekleştirilen 5 yıllık dış değerlendirmeler, izleme sonuçlarını içerir.

Üniversitenin temel değerleri, kurumsal kültürün önemli bir parçası olarak, stratejik planlama süreçleri doğrultusunda iç paydaşların katılımıyla belirlenir. İç faktörlerin belirlenmesi, değerlendirilmesi ve izlenmesi için bir diğer önemli araç, Kamu İç Kontrol Standartlarına uyum faaliyetleridir. Bu faaliyet, bir eylem planına bağlanarak yürütülür, izlenir ve değerlendirilir. Yıllık İç Kontrol Sistem Değerlendirme Raporu ve Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı Gerçekleşme Sonuçları Raporu, üniversitenin kurumsal değerleri, kültürü, bilgi ve performansındaki gelişim ve değişimi izlemeyi mümkün kılar.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	14 / 64
KALİTE EL KİTABI			

Fırat 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

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kurum Stratejik Planı
- Kurum Performans Programı
- İdare Faaliyet Raporu
- İç Kontrol Sistem Değerlendirme Raporu
- Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı Gerçekleşme Sonuçları Raporu
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Kurumsal Geri Bildirim Raporu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	15 / 64

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Fırat Üniversitesi, her 5 yılda bir, sunulan ürün ve hizmetlerin yararlanıcıların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda şekillendirilebilmesi amacıyla kapsamlı bir paydaş analizi yapmaktadır. Bu analizde, kurumun hedef kitlesi, faaliyetlerinden etkilenenler ve ilgili taraflar gibi etkileşimde olduğu tüm paydaşların görüş ve talepleri alınır. Paydaş analizi, paydaşların üniversite ile ilişkileri ve statülerine göre önceliklendirilerek paydaş-ürün/hizmet matrisi ve paydaş-etki/önem matrisi ile değerlendirilir. Görüş ve talepler mülakat, anket, toplantı gibi yöntemlerle toplanır ve mevzuat çerçevesinde değerlendirilerek 5 yıllık stratejik plana yansıtılır. Ayrıca, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılmasında, anketler, geri bildirimler, dilek, öneri ve şikâyetler ile paydaş toplantıları gibi çeşitli yöntemler kullanılmakta ve bu analizler, Kalite Yönetim Sistemi gereksinimlerini belirlemek için Stratejik Plan kapsamında değerlendirilir.

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	16 / 64
KALİTE EL KİTABI			

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
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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	17 / 64
KALİTE EL KİTABI			

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 taahhüt altına alınması	Sorunların çözümü için birlikte çalışma
---------------------------------	-----	---	--	---	---

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	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	18 / 64
KALİTE EL KİTABI			

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, müfredat 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	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	19 / 64

Kalkınma Ajansları	İç	Projelerin belirtilen şartlara göre hazırlanması ve proje çeşitliliğinin artırılması	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	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	20 / 64

TÜBİTAK	Dış	TÜBİTAK destekli bilimsel projelerin yapılması	Bilimsel projelerde TÜBİTAK desteklerinin duyurulması, TÜBİTAK desteklerinin araştırmacılara iyi anlatılması	TÜBİTAK destekleri konusunda yapılan tüm sözleşmeler ve TÜBİTAK ile ilgili tüm yasal mevzuatlar	Birlikte Çalışma
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
Ulusal Ajans	Dış	Uluslararası işbirliği ile yürütülen eğitim, gençlik ve spor projelerinin ülkemizin beşeri sermayesinin geliştirilmesine yönelik çalışma		Ulusal Ajansla yapılan protokoller	Birlikte Çalışma

Referans Dokümanlar

- [Firat Üniversitesi 2023-2027 Stratejik Planı](#)
- [Memnuniyet Anketleri](#)
- [Kurum İç Değerlendirme Raporu](#)

4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Firat Üniversitesi, öğrenci odaklı bir kurum olarak, öğrencilere sunduğu eğitim-öğretim hizmetlerinin kalitesini en üst düzeye çıkarmayı, bu sayede hem öğrencilere hem de topluma ve ülkeye yüksek katma değer sağlamayı amaçlamaktadır. Üniversitemiz, yalnızca öğrencilere eğitim-öğretim hizmeti sunmanın

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	21 / 64

ötesinde, ülkenin kültürel ve sosyal gelişimine katkı sağlamayı da temel sorumluluklarından biri olarak kabul etmektedir. Bu doğrultuda, Fırat Üniversitesi'nin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı; "Yükseköğretim Hizmetleri: Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim hizmetleri, faaliyetlerinin planlanması, koordinasyonu ve sunumu" olarak belirlenmiştir. Üniversitemizin yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek tüm faaliyetler KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler ise KYS kapsamı dışında tutulmaktadır. KYS'de esas alınan proses, ürün ve hizmetlerle ilgili olarak, kanunlar, tüzükler, yönetmelikler, direktifler ve zorunlu diğer standartlara uyum şartı sistemin bir parçasıdır. Bu kapsam belirlenirken iç ve dış faktörler, ilgili tarafların beklentileri ve üniversitemizin ürün ve hizmetleri (prosesleri) göz önünde bulundurulmuş olup, KYS kapsamında üniversitemizde uygulanması mümkün olmayan hususlar ve gerekçeleri aşağıda belirtilmiştir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- [2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu](#)
- Kalite El Kitabı

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Fırat Üniversitesi Stratejik Planı, mevzuatına dayalı olarak belirlenen ve Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından hazırlanan Kurumsal Geri Bildirim Raporunda da yer alan, üniversitemizin sunduğu ürün ve hizmetlere ilişkin faaliyetleri ana prosesler olarak belirlemektedir. Bunlar 4 ana prosesten oluşmaktadır. Üniversitemiz tarafından KYS'nin dayandığı bu ana prosesler altında, yürütülen faaliyetlere ilişkin alt prosesler oluşturulmuştur. Alt proseslerin girdileri ve çıktıları, sorumluları ve yetkilileri, sırası ve etkileşimleri ile çalışma kural ve metotları alt proses dokümanlarında detaylandırılmıştır. Bunlar 12 alt prosesten oluşmaktadır. Alt proseslerin faaliyetleri ile ilgili gerekli dokümanlar da bu dokümanlarda yer almaktadır. Sunulan hizmetlerin niteliğine göre, üniversitemiz birimleri tarafından alt proseslerle belirlenen faaliyetlere ilişkin iş akışları oluşturulmuştur. Alt proseslerin etkileşimi, performans ve kontrol kriterleri ile izleme ve ölçme yöntemleri belirlenmiş olup, bu kriterler ve metotlar, prosesleri tanımlayan detay dokümanlarında açıklanmıştır. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar her yıl belirlenmekte ve kaynak planı, bütçe ve yatırım programına yansıtılmaktadır. Kaynakların sağlanması ve iyileştirilmesi için mevzuat şartları çerçevesinde çalışmalar yürütülmektedir.

Ana ve alt proseslerimiz şunlardır;

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	22 / 64

Eğitim-Öğretim Ana Prosesi

Lisans ve Önlisans Eğitimi Alt Prosesi

Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi

Uzaktan Eğitim Alt Prosesi

AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi

Araştırma Projeleri Alt Prosesi

Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi

Toplumsal Katkı Ana Prosesi

Kültür, Spor ve Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri Alt Prosesi

Sağlık Hizmetleri Alt Prosesi

Yönetim Hizmetleri Ana Prosesi

İnsan Kaynakları Alt Prosesi

Mali Hizmetler Alt Prosesi

İdari Hizmetler Alt Prosesi

Bilgi Yönetim Sistemi Alt Prosesi

Kalite Sistemleri Alt Prosesi

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitim-Öğretim Ana Proses (FÜ-KYS-PRS-1)
- AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-2)
- Toplumsal Katkı Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-3)
- Yönetim Hizmetleri Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-4)
- Lisans ve Önlisans Eğitimi Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-001)
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-002)
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-003)
- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-004)
- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-005)
- Kültür, Spor ve Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-006)
- Sağlık Hizmetleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-007)
- İnsan Kaynakları Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-008)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	23 / 64
KALİTE EL KİTABI			

- Mali Hizmetler Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-009)
- İdari Hizmetler Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-010)
- Bilgi Yönetim Sistemi Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-011)
- Kalite Sistemleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-012)
- [Kurum Stratejik Planı](#)
- [Kurum Performans Programı](#)
- [İdare Faaliyet Raporu](#)

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. Üst yönetim, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) için liderlik ve taahhütlerini aşağıdaki yollar, yöntemler ve belgeler aracılığıyla yerine getirmektedir:

- KYS'nin etkinliği ve hesap verebilirliğini sağlamak için **İdare Faaliyet Raporu** kullanılır.
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulması ile bu amaçların üniversitenin stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunu güvence altına almak için yayımlanan **Kalite Politikası** kullanılır.
- KYS şartlarının, üniversitenin iş süreçleriyle entegre olduğunu sağlamak için **Kalite El Kitabı** (KEK) ve Stratejik Plan kullanılır.
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin teşvik edilmesi için **İç Kontrol Sistemi** kullanılır.
- KYS için gerekli kaynakların teminini sağlamak, planlı bütçeleme ve etkin kaynak tahsisi ile güvence altına alınır.
- Etkin kalite yönetimi ve KYS şartlarına uygunluğun önemini yaymak için, KYS'yi üniversite genelinde koordine eden **Kalite Koordinatörlüğüne** ve **SGDB**'nin çalışmalarına verilen destek kullanılır.
- KYS'nin hedeflenen sonuçlara ulaşmasını sağlamak için, **YGG** ve diğer gözden geçirme ve değerlendirme süreçleri uygulanır.
- KYS'nin etkinliğini artıracak kişilerin işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi için liyakat esasına dayalı görevlendirmeler yapılır.
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik etmek için süreç aktif olarak izlenir ve yönlendirilir.
- Diğer yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarında) liderlik göstermeleri için etkin iletişim kanalları kullanılarak destek sağlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	24 / 64
KALİTE EL KİTABI			

5.1.2 Müşteri Odaklılık

Fırat Üniversitesi, ürün ve hizmet sunduğu tüm iç ve dış paydaşlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini belirler ve bu beklentileri karşılamaya yönelik çalışmalar yapar. Üst yönetimin bu konudaki taahhüdü, Kalite Politikası'nda açıkça ifade edilmiştir.

Bu doğrultuda, Kalite Yönetim Sistemi (KYS), tüm iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanmakta, sürdürülmekte, sürekli olarak iyileştirilmektedir ve paydaş memnuniyeti düzenli olarak izlenmektedir. İç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri, stratejik yönetim gereği yapılan “paydaş analizi” ile belirlenirken, mevzuat şartları ise “mevzuat analizi” ile ortaya konulmaktadır. Paydaş memnuniyeti ile ilgili hedefler, Üniversitemizin Stratejik Planında belirlenir.

Paydaş memnuniyeti, süreklilik arz eden bir odak noktasına sahip olup, tüm iç ve dış paydaşların kullanımına sunulan kalite sistemleri, bildirim kutuları ve düzenli olarak uygulanan memnuniyet anketleri aracılığıyla elde edilen verilerle izlenir. Bu veriler, gerekirse düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını, takibini ve kapatılmasını içerecek şekilde sürdürülür.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- [Kalite Politikası](#)
- [Kurum Stratejik Planı](#)
- Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (FÜ-KYS-PRD-010)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (FÜ-KYS-PRD-004)

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Fırat 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. Fırat Üniversitesi, kalite konusundaki hedeflerini ve kalite performansını artırma taahhüdünü açıkça ortaya koyan ve üst yönetim tarafından onaylanan bir Kalite Politikası'na sahiptir. Kalite Politikamız, Üniversitemizin

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	25 / 64
KALİTE EL KİTABI			

Misyon ve Vizyonu ile uyumlu olarak, bir "araştırma üniversitesi" olma yolundaki stratejik yönelimimizi destekleyecek şekilde tasarlanmıştır ve araştırma üniversitesi olunmuştur. Yükseköğretim Kalite Güvencesi Sistemi ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde şekillendirilmiştir.

Fırat 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,
- 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.

Referans Dokümanlar

- [Fırat Üniversitesi Kalite Politikası](#)

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikasının Kurumdaki personel tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için duyurusu yapılmış (e-posta ve üst yazı, web), hizmet yerlerinin uygun yerlerine asılarak ve Üniversite web sitesinde yayımlanarak ilan edilmiş, kurum içi eğitim programları içeriğine eklenerek anlaşılması sağlanmıştır. Üniversite üst yönetimi kalite politikasını dokümante edilmiş bilgi olarak muhafaza etmekte, politikanın anlaşılması ve benimsenmesi için gerekli sorumluluğu üstlenmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	26 / 64
KALİTE EL KİTABI			

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Firat Üniversitesi üst yönetimi tarafından belirlenen yetki ve sorumluluklar aşağıdaki gibidir:

- **Üniversite KYS'nin, Standart şartlarını karşılamasının güvence altına alınması** (KYS Temsilcisinin sorumluluğunda)
- **Proseslerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınması** (Birim amirleri ve proses yöneticilerinin sorumluluğunda)
- **KYS'nin performansı ve iyileştirme fırsatlarıyla ilgili raporlama** (Kalite Yönetimi Sistemi Sorumlusu - KSS)
- **Üniversitenin tamamında müşteri odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınması** (Birim amirleri ve proses yöneticileri)
- **KYS'deki değişikliklerin planlanması ve uygulanması sırasında, KYS'nin bütünlüğünün güvence altına alınması** (Kalite Koordinatörlüğü)

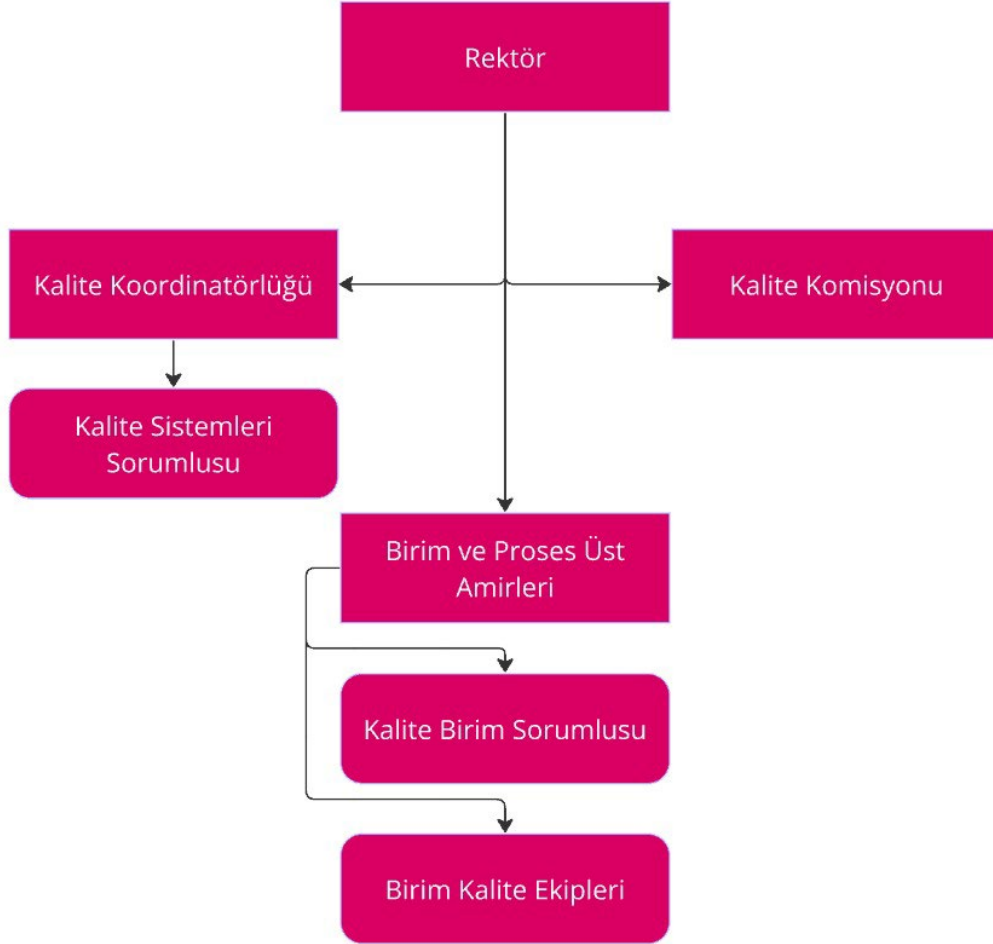
Üniversitemiz, akademik ve idari birimleri arasındaki koordinasyonu, iletişimi ve işbirliğini sağlayan bir organizasyon şemasına sahiptir. Üniversitemizde görevli personelin görev, yetki ve sorumlulukları, unvanlarına göre ilgili mevzuata dayalı olarak belirlenmiş olup, pozisyonları itibarıyla görev, yetki ve sorumlulukları açıkça tanımlanmamış çalışanlar da dâhil olmak üzere, tüm çalışanların görev tanımları yazılı olarak belirlenmiştir. Bu görev tanımları, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu kapsamında düzenlenmiş ve hazırlanan görev tanımı formlarında yer almaktadır.

Firat Üniversitesi akademik ve idari birimlerinde, KYS'ni etkileyen işleri yöneten ve uygulayan personelin KYS ile ilgili görev, yetki ve sorumlulukları belirlenmiş ve aşağıdaki şekilde açıklanmıştır:

- **KYS organizasyon yapısı:** Üniversitemizde KYS ile ilgili faaliyetleri yöneten, uygulayan ve izleyen personelin görev, yetki ve sorumlulukları organizasyon şeması üzerinde tanımlanmış ve duyurulmuştur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	27 / 64



Üst Yönetici (Rektör)

- Üniversite Kalite Politikasını, Misyonunu ve Vizyonunu belirler.
- KYS Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına başkanlık eder.
- Kalite Yönetim Temsilcisini atar.
- KYT tarafından sunulan görüş ve önerileri değerlendirir, raporları onaylar.
- Kalite Komisyonu üyelerini belirler ve atar.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	28 / 64
KALİTE EL KİTABI			

- Kalite Yönetim Sisteminin ihtiyaç duyduğu kaynakları temin eder.

Kalite Yönetim Temsilcisi (Kalite Koordinatörü)

Fırat Üniversitesi'nde, Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) kurulması, işletilmesi, denetlenmesi ve sürekli iyileştirilmesini güvence altına almak amacıyla Yönetim Temsilcisi (KYT) üst yönetici tarafından atanır. Yönetim Temsilcisi'nin yetki ve sorumlulukları, Kalite El Kitabı (KEK) içinde belirlenmiştir. Yönetim Temsilcisi, aşağıdaki görevleri yerine getirmektedir;

- KYS'nin kurulmasını, gerekli proseslerin oluşturulmasını ve uygulanmasını sağlamak, sistemin sürekliliğini güvence altına almak.
- Üniversite KYS'sinin standart şartlarını karşılamasını sağlamak.
- Kalite Yönetim Sistemi performansına ilişkin görüş, öneri ve değerlendirmeleri üst yönetime iletmek.
- Kurumdan hizmet alanların memnuniyetlerini artırmaya yönelik üniversite genelinde yürütülen çalışmaları koordine etmek ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmek, ayrıca birim ve süreç bazında hizmet alan memnuniyetinin artırılmasını sağlamak.
- KYS'deki değişiklikleri planlamak, uygulamak ve bu süreçlerde KYS'nin bütünlüğünü korumak.
- Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusunun görüş ve önerilerini değerlendirip raporlarını onaylayarak üst yönetime sunmak.

Fırat Üniversitesi Kalite Komisyonu

- KYS'nin üniversite birimlerinde kurulması, sürdürülmesi ve iyileştirilmesi için gerekli koordinasyonu sağlar ve bu süreçlerle ilgili öneriler geliştirir.
- KYS kapsamında kalite politikalarını belirler ve bu politikaların uygulanmasına yönelik kararlar alır.
- Birim Kalite Ekipleri arasında koordinasyonu sağlar ve işbirliğini destekler.
- Birimlerde KYS ile ilgili yapılacak çalışmalara, Birim Kalite Ekipleri bünyesinde gerekli desteği sağlar.
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gerçekleştirilen inceleme, araştırma, iç tetkik faaliyetleri ve dış tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklar hakkında gerekli kararları alır, bu uygunsuzlukların düzeltilmesine yönelik değerlendirmelerde bulunur ve iç

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	29 / 64
KALİTE EL KİTABI			

tetkiklerin planlandığı şekilde gerçekleştirilmesi için gerekli kaynakları sağlar ve sonuçları izler.

- KYS ile ilgili memnuniyet, öneri ve şikayetleri değerlendirir ve uygun olmayan ürün/hizmetlerin iyileştirilmesine yardımcı olur.
- Üniversite hizmetlerinin belirlenen standart sürelerde gerçekleşip gerçekleşmediğini takip eder.
- Kalite Güvencesi Sistemi (KGS) kapsamında yıllık Kurum İç Değerlendirme Raporunu hazırlar.
- Üniversiteyi kurumsal dış değerlendirme sürecine hazırlamak amacıyla gerekli çalışmaların koordinasyonunu sağlar.

Birim Amirleri

- Birimlerinde kurulan KYS'nin sürekliliğini sağlamak ve iyileştirilmesi için gerekli önlemleri alır.
- Birimine ait tüm kalite dokümantasyonunu, Strateji Geliştirme ve Kalite Yönetimi Daire Başkanlığı'nın kontrolü ile onaylar.
- Birim içinde yapılacak KYS değerlendirme toplantılarına başkanlık eder.
- Kalite birim sorumlusunu ve yedek sorumlusunu atar, görevlendirir ve yapılan değişiklikler hakkında Strateji Geliştirme ve Kalite Yönetimi Daire Başkanlığı'na resmi bilgi verir.
- Gerektiğinde, biriminde kalite ekipleri kurar ve bu ekiplerin görevlendirmelerini yapar.
- Biriminde yürütülen kalite çalışmalarına ilişkin tüm raporları, verileri ve bilgileri kontrol eder Kalite Koordinatörlüğüne gönderilmek üzere onaylar.
- KYS ile ilgili eğitim programlarına personelinin etkin bir şekilde katılımını sağlar.

Kalite Birim Sorumlusu

- KYS kapsamında gerçekleştirilen projelerin ve çalışmaların kontrolünü yapar ve takip eder.
- Birim kalite ekipleri tarafından hazırlanan çalışmaları inceler ve değerlendirir.
- Birim kalite ekipleri arasındaki koordinasyonu sağlar, Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için ekip ile personel arasında eşgüdümü sağlar.
- Kalite Komisyonu tarafından verilen kaliteye ilişkin iş ve işlemleri yerine getirir.
- KYS dokümanlarını dağıtır, saklar, yürürlükten kaldırılanları toplar ve arşivler.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	30 / 64
KALİTE EL KİTABI			

- KYS ile ilgili kayıtları ve resmi yazışmaları hazırlar.
- Kalite faaliyetlerinin, belirlenen planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları tespit eder ve düzeltici faaliyet önerileri sunar, bu faaliyetlerin başlatılmasını sağlar ve izler.
- Birim içinde KYS değerlendirme toplantılarını organize eder.
- Yönetim Temsilcisinin daveti üzerine Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına katılır.
- Birim amirinin izinli veya görevli olduğu durumlarda, KYS ile ilgili sorumlulukları birim amiri adına yerine getirir.
- Birimlerde yapılacak iç ve dış tetkik çalışmaları sırasında tetkikçilere rehberlik eder.

Birim Kalite Ekibi

- Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında, birimlerdeki prosesleri, görev tanımlarını, talimatları, formları ve iş akış şemalarını hazırlar ve gerekli güncellemeleri yapar.
- Kalite ekibi tarafından hazırlanan KYS dokümanlarının, alt birimlerde etkin bir şekilde kullanılmasını sağlar.
- Birimlerde, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kullanılacak dosya ve dokümanların düzenli olarak muhafaza edilmesini sağlar.
- Birim Kalite Sorumlusunun TS EN ISO 9001:2015 çalışmaları kapsamında talep ettiği dokümanları hazırlar.
- Birim Kalite Sorumlusu ve Kalite Komisyonu tarafından verilen diğer Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili görevleri yerine getirir.

Diğer Personel

Fırat Üniversitesi'nin tüm çalışanları, etkin bir Kalite Yönetim Sistemi (KYS) için kendilerine tevdi edilen görev ve sorumluluklar doğrultusunda sorumlu olup, ayrıca:

- Kalite Yönetim Sistemi şartlarını ve faaliyetlerini, görevli oldukları birimde, süreçte ve yürüttükleri işlerde verimli ve etkin bir şekilde uygular.
- KYS kapsamında bir uygunsuzluk tespit ettiklerinde, düzeltici faaliyet önerileri sunar.
- Birim amirleri tarafından verilen kalite yönetim sistemi ile ilgili diğer görevleri yerine getirir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	31 / 64

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- [2547 Yükseköğretim Kanunu](#)
- [657 sayılı Devlet Memurları Kanunu](#)
- [2914 Yükseköğretim Personel Kanunu](#)
- [124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve Görev, Yetki ve Sorumluluklara İlişkin Diğer Mevzuatlar](#)
- [Fırat Üniversitesi Kalite Güvencesi Sisemi Yönergesi](#)
- [Kalite Koordinatörü Görev Tanımı \(FÜ-KYS-GRV-117\)](#)
- [Kalite Koordinatörlüğü Tanımı \(FÜ-KYS-GRV-028\)](#)

6-PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Fırat Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) planlamasında, Kalite El Kitabı (KEK) 4.1. ve 4.2. maddelerinde belirtilen hususlar çerçevesinde, amaçlanan çıktılara ulaşabileceğini güvence altına alarak istenen etkileri geliştirmeyi, istenmeyen etkileri azaltmayı ve iyileştirme faaliyetlerini düzenlemeyi hedeflemektedir. Ayrıca, risk ve fırsatların belirlenmesi süreci de bu planlamada önemli bir yer tutmaktadır. Hassas görev analizi, risk belirleme sürecinde temel bir referans olarak kullanılmaktadır.

Üniversitemiz, risk ve fırsatları belirlerken; faaliyetlerin sistem prosesleri içinde nasıl entegre edileceği, uygulamanın nasıl gerçekleştirileceği ve bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği gibi unsurları dikkate almaktadır. Risklere karşı alınacak önlemler belirlenerek, risk eylem planları oluşturulmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Kamu İç Kontrol Standartları
- [Fırat Üniversitesi Stratejik Plan \(2023-2027\)](#)
- Fırat Üniversitesi Kurumsal Risk Yönetimi Eylem Planı

6.2 Kalite Amaçları ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama

Fırat 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 hedefleri belirlenmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	32 / 64

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.

Referans Dokümanlar

- [Firat Üniversitesi 2023-2027 Stratejik Planı](#)

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.

7-DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Firat Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemini (KYS) uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini sürekli iyileştirmek amacıyla gerekli kaynakları sağlamaktadır. Üniversite, iç ve dış paydaşların beklenti ve gereksinimlerini en üst düzeyde karşılamayı, memnuniyetlerini artırmayı ve kurumsal sürdürülebilirliği desteklemeyi temel hedefleri arasında belirlemiştir.

Kaynakların tahsis edilmesi ve kullanımı, KYS'nin etkin bir şekilde işletilmesi, hizmet alan paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve kurumsal ihtiyaçların karşılanması doğrultusunda şekillendirilmektedir. Bu kapsamda, kaynak planlaması; Kurum Stratejik Planı çerçevesinde beş yıllık dönemler halinde, Performans Programları doğrultusunda ise yıllık olarak yapılmakta, bütçelendirilmekte ve tahsis edilmektedir. Söz konusu planlama ve bütçeleme sürecinde,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	33 / 64

kurumun iç ve dış finansman olanakları değerlendirilmekte; dış tedarikçilerden sağlanacak kaynaklar ile öz kaynaklarla karşılanacak giderler belirlenerek bütçeye entegre edilmektedir.

Fırat Üniversitesi, bir devlet üniversitesi olarak 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu kapsamında özel bütçeli kurumlar arasında yer almakta olup, finansal kaynaklarını kamu fonları ve öz gelirler aracılığıyla temin etmektedir. Üniversitenin bütçesi, Stratejik Plan ve Performans Programı çerçevesinde, mali olanaklar doğrultusunda hazırlanmakta ve Üniversite Yönetim Kurulu kararıyla birimlere tahsis edilmektedir. Yatırım ödeneklerinin dağıtımı ise üst yönetim tarafından belirlenen öncelikler doğrultusunda şekillendirilmektedir.

Fırat Üniversitesi, sunduğu akademik ve idari hizmetlerin gerekliliklerini karşılamak ve kalite standartlarına uyum sağlamak amacıyla, özel bütçe olanakları çerçevesinde ihtiyaç duyulan kaynakları planlamakta, tahsis etmekte ve etkin bir şekilde yönetmektedir.

Referans Dokümanlar

- [2547 Yükseköğretim Kanunu](#)
- [657 sayılı Devlet Memurları Kanunu](#)
- [2914 Yükseköğretim Personel Kanunu](#)
- [5018 Sayılı KMYK Kanunu](#)
- [Kurum Stratejik Planı](#)
- [Kurum Performans Programı](#)
- Kurum Bütçe Tasarısı
- Kurum Yatırım Programı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	34 / 64
KALİTE EL KİTABI			

7.1.2 Kişiler

Fırat Üniversitesi, hizmet kalitesinin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla, akademik ve idari birimlerde görev yapan personelin eğitim, yetkinlik ve deneyim düzeyine önem vermektedir. Bu doğrultuda, her görev seviyesinde ihtiyaç duyulan nitelikler belirlenerek kapsamlı görev tanımları oluşturulmuştur. Bu görev tanımları Kalite Koordinatörlüğü web sitesinde yayınlanmaktadır.

Üniversitemizin insan kaynakları yönetimi, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve ilgili mevzuat çerçevesinde yürütülmekte olup, personel tedarik süreci stratejik bir planlama doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Bu süreçte, akademik ve idari birimler, ihtiyaç duydukları personelin niteliklerine ilişkin taleplerini Personel Daire Başkanlığına iletmektedir. Personel temini sağlandıktan sonra, ilgili süreçlerin etkinliğini artırmak ve sürekli iyileştirme anlayışı çerçevesinde gelişimi desteklemek amacıyla çeşitli yöntemler uygulanmaktadır.

Mevzuat çerçevesinde yürütülen personel temin sürecinde, ortaya çıkan kadro açıkları ise sürekli işçi ve sözleşmeli personel istihdamı yoluyla giderilmekte, böylece hizmetlerin sürekliliği ve etkinliği sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- 2547 Yükseköğretim Kanunu
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
- 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve Görev, Yetki ve Sorumluluklara İlişkin Diğer Mevzuatlar

7.1.3 Altyapı

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

Altyapı;

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	35 / 64

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

Referans Dokümanlar

- Kurum Stratejik Planı
- Kurum Performans Programı
- Kurum Yatırım Programı
- Kurum Bütçe Tasarısı
- İdare Faaliyet Raporu

7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Fırat Üniversitesi'nde süreçlerin etkin bir şekilde işletilmesi ve sunulan ürün ve hizmetlerin kalite standartlarına uygunluğunun sağlanması amacıyla, sosyal, psikolojik ve fiziksel çalışma ortamlarının belirlenmesi, sağlanması ve sürdürülebilirliği esas alınmaktadır. Bu süreçler, gelişen koşullara uyum sağlamak ve sürekli iyileştirme yaklaşımı doğrultusunda güncellenmektedir.

Öncelikle, **Kamu İç Kontrol Standartları** çerçevesinde; çalışanların, kamu etik davranış ilkeleri doğrultusunda görev ve sorumluluklarını yerine getirmesi; kurumsal faaliyetlerde dürüstlük, şeffaflık ve hesap verebilirlik anlayışının benimsenmesi; ayrıca, kurum personeli ve hizmet alanlara adil ve eşit muamelede bulunulması, sağlıklı bir sosyal ve psikolojik ortam için temel gereklilikler arasında yer almaktadır. Kurum çalışanları, görevlerini yerine getirirken veya kurumsal uygulamalarla ilgili olarak karşılaştıkları **hatalı, usulsüz ya da etik dışı durumları, herhangi bir ayrımcılık veya haksız** muameleyle maruz kalmadan, belirlenen kurallar çerçevesinde bildirme hakkına sahiptir.

Üniversitenin akademik ve idari birimlerinin sunduğu hizmetler, fiziksel mekânların mevcut koşulları doğrultusunda şekillenmektedir. Çalışma alanlarında, ofis ısısı, gürültü, nem ve aydınlatma gibi fiziksel faktörler, ilgili yönetmeliklere uygun şekilde düzenlenmekte ve gerekli iyileştirme önlemleri alınmaktadır. Özellikle özel gereksinimlere sahip çalışma alanlarında (örneğin, ana bilgisayar sistemlerinin bulunduğu bölümler ve laboratuvarlar), teknik gereklilikler göz önünde bulundurularak uygun ortam koşulları sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	36 / 64
KALİTE EL KİTABI			

Fırat Üniversitesi, akademik ve idari süreçlerin etkinliğini artırmak amacıyla, çalışanların ve öğrencilerin verimli bir ortamda bulunmasını teşvik eden fiziksel ve sosyal koşulların sürekliliğini sağlamaya yönelik çalışmalarını kararlılıkla sürdürmektedir.

Referans Dokümanlar

- [Stratejik Birim Faaliyet Raporu](#)
- [İç Kontrol Standartları](#)
- [Kurumsal Risk Yönetimi Strateji Belgesi](#)

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

7.1.5.1 Genel

Ölçüm teçhizatı, periyodik olarak kalibre edilir veya doğrulanır, durumlarını tayin etmek amacıyla envanter listelerinde tanımlanır, ayarlama hatalarından, hasar ve bozulmadan periyodik bakım ve kontroller ile korunur. Ölçüm teçhizatının istenen amaç için uygun olmadığı tespit edildiğinde önceki ölçüm sonuçlarının da olumsuz etkilendiği kabul edilerek duruma uygun faaliyetler kullanıcı birim tarafından gerçekleştirilir.

Referans Dokümanlar

- Bakım-onarım ve Test, Kalibrasyon, Kalite Kontrol veya Doğrulama Prosedürü (FÜ-KYS-PRD-003)

7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği

Üniversitemizde yaptırılacak kalibrasyon hizmetlerinde ilgili kuruluşların veya firmaların TÜRKA 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. Ölçüm teçhizatı, periyodik olarak kalibre edilir veya doğrulanır, durumlarını tayin etmek amacıyla envanter listelerinde tanımlanır, ayarlama hatalarından, hasar ve bozulmadan periyodik bakım ve kontroller ile korunur. Ölçüm teçhizatının istenen

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	37 / 64

amaç için uygun olmadığı tespit edildiğinde önceki ölçüm sonuçlarının da olumsuz etkilendiği kabul edilerek duruma uygun faaliyetler kullanıcı birim tarafından gerçekleştirilir. Ölçümlerin izlenebilirliği için Cihaz Bakım ve Kalibrasyon Prosedürü (FÜ-KYS-PRD-003) hazırlanmıştır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	38 / 64

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Fırat Üniversitesi, topluma karşı sorumluluk anlayışının yanı sıra, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda faaliyetlerini yürütmektedir. Bu kapsamda, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun ilgili hükümleri çerçevesinde, tüm ana süreçlerine ilişkin faaliyetlerini ve güncel verileri Yıllık Faaliyet Raporları, Yatırım Değerlendirme Raporları ve Kesin Hesap Raporları aracılığıyla kamuoyuna sunmaktadır. Söz konusu raporlar, Cumhurbaşkanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Sayıştay Başkanlığı ve Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne iletilmekte ve aynı zamanda üniversitenin resmi internet sayfasında yayımlanarak erişime açılmaktadır. Bu dokümanlar, kurumsal hafıza niteliği taşıyan ve üniversitenin hesap verebilirlik ilkesini destekleyen önemli arşiv belgeleridir.

Üniversitenin eğitim-öğretim süreçlerini yürüten fakülteler, enstitüler, yüksekokullar, meslek yüksekokulları ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, akademik faaliyetlerine ilişkin duyuruları ve güncel bilgileri ilgili birimlerin web sayfaları aracılığıyla kamuoyu ile paylaşmaktadır.

Bununla birlikte, üniversite bünyesinde Ar-Ge ve uygulama faaliyetleri yürüten araştırma ve uygulama merkezleri ile Proje Genel Koordinatörlüğü, yürütülen araştırma-geliştirme projeleri ve bilimsel faaliyetlere ilişkin bilgileri kendi web sayfaları üzerinden erişime sunmaktadır.

Fırat Üniversitesi, bilimsel, akademik ve idari faaliyetlerine ilişkin verileri düzenli olarak paylaşarak şeffaf yönetim anlayışını benimsemekte ve toplumsal sorumluluk çerçevesinde hesap verebilirliği esas almaktadır. Ayrıca Kurum web sayfamız "www.firat.edu.tr"dan faaliyetlerimize ilişkin bilgiler paydaşlarımıza ve diğer ilgililere sunulur. akademik takvimlerimiz Senato onayı ile yürürlüğe girmekte ve web sayfamızdan kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Üniversitemiz proseslerin işletilmesi ve ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilir, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumda tutulur. Bu bilgilerden iç kaynaklı olanlar; her proje sonrası kazanılan deneyimler, dergi ve diğer basılı yayınlar, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümante edilmiş bilgiler, mali raporlar, yönetim raporları vb.den oluşur.

7.2 Yeterlilik

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	39 / 64
KALİTE EL KİTABI			

Üniversitemizde personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve görev tanımları kapsamında dokümanite edilmiştir. ırat Üniversitesi'nde çalışanlara yönelik eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim planlarının hazırlanması, uygulanması ve eğitimin değerlendirilmesi süreçleri, **Personel Daire Başkanlığı** tarafından yürütülmektedir. Bu kapsamda, yürütülen tüm çalışmaların ayrıntılarını içeren **Hizmet İçi Eğitim Yönergesi** taslağı hazırlanmış olup, mevzuat sistemine yüklenmeden önce ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve gözden geçirilmektedir.

Üniversitemiz, çalışanlarının **mesleki, sosyal ve kültürel gelişimlerini** desteklemek amacıyla düzenlenen etkinliklerin ve hizmet içi eğitim faaliyetlerinin kalitesini sürekli iyileştirmeyi esas almaktadır. Bu çerçevede, yeterlilik bazlı görev tanımları dikkate alınarak, idari personel için her yıl yapılan **ihtiyaç analizleri** doğrultusunda merkezi hizmet içi eğitim programları düzenlenmektedir.

Yeni atanan idari personele, kurumu tanımaları, temel konular hakkında bilgi edinmeleri, sosyal ve fiziksel alanları keşfetmeleri, hizmet kalitesine katkı sağlayacak sistem işleyişini anlamaları ve **kurumsal aidiyeti** güçlendirmek amacıyla, ilgili yönerge kapsamında **oryantasyon eğitimi** verilmektedir. Ayrıca, **aday memurlar** için mevzuat gereği **staj programı** uygulanmaktadır.

Çalışanların **niteliklerini sürekli geliştirmek** amacıyla, görev yaptıkları birimler tarafından **kurum içi ve kurum dışı eğitimler, hizmet içi eğitim programları** ve mesleki gelişim odaklı etkinlikler (spesifik eğitimler, kongreler, seminerler vb.) düzenlenmekte ve personelin katılımı sağlanmaktadır. Yönetici kadrolar için **yetkinlik geliştirme eğitimleri** ve seminerler düzenlenmekte olup, yöneticilerin ilgili **Devlet Personel Başkanlığı programlarına** katılmaları teşvik edilmektedir.

Kariyer meslek grupları (örneğin, **iç denetçiler, mali hizmetler uzmanları ve uzman yardımcıları**) için **Merkezi Yönetim İdareleri** tarafından öngörülen eğitim programlarına katılım sağlanmakta, ilgili mevzuat çerçevesinde üniversite bünyesinde **mesleki eğitim programları** uygulanmaktadır. Uzman yardımcılığı pozisyonundaki personel için ise **uzman mentörlük sistemi** işletilmektedir.

Personelin yaptığı faaliyetlerin **öneminin ve uygunluğunun farkında olmalarını sağlamak**, görev alan personelin **eğitim ve liyakatlerinin üstlendikleri görevlerle uyumunu temin etmek** birim yöneticilerinin sorumluluğundadır.

Üniversitemiz, **Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS)** etkin bir şekilde uygulanabilmesi ve süreçlerin sürekli iyileştirilmesi amacıyla, birimler ve yönetim kademelerinde ihtiyaçların

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	40 / 64
KALİTE EL KİTABI			

belirlenmesi ve sağlanması doğrultusunda hareket etmektedir. Bu kapsamda, **Üst Yönetici** tarafından **Yönetim Temsilcisi** atanmış olup, KYS'yi etkileyen faaliyetlerin ve alt süreçlerin yönetimi, ilgili doğrulama işlemleri ve sistem takibi için hizmet verilen birimlerde **Kalite Birim Sorumluları** belirlenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi eğitimleri verilmiş ve sertifikalı bir **iç tetkikçi havuzu** oluşturulmuştur. Üst yönetim, **Kalite Yönetim Sistemi'nin başarısı** için tüm kademelerdeki çalışanların kalite bilinci, eğitim ve beceri ihtiyaçlarının karşılanmasını öncelik olarak ele almakta, eğitim ihtiyaçlarını **Yönetim Temsilcisi** aracılığıyla tespit ederek, çalışanların gerekli eğitimleri almalarını sağlamaktadır.

Üniversitemizin akademik ve idari birimlerinde yapılan yıllık eğitim planlamalarında, kaliteye ilişkin eğitimler de kapsam dâhilinde değerlendirilmektedir. Görevleri sırasında kalite üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma konularına ilişkin **yasal düzenlemeler** hakkında bilgilendirilmektedir.

Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin temel amacı, çalışanların kalite bilinci ve farkındalığını geliştirmek, kalite anlayışını sürekli iyileştirmek ve bu anlayışı kurumsal kültüre entegre etmektir. Çalışanların eğitime verilen önem, Fırat Üniversitesi'nin **Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği** ve sürekliliği için stratejik bir öncelik olarak kabul edilmektedir.

Üniversitemiz, 2023-2027 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-KYS-PRS-008-İnsan Kaynakları Prosesi
- Fırat Üniversitesi 2023-2027 Stratejik Planı

7.3 Farkındalık

Fırat Üniversitesi, oluşturulan kalite komisyonu ve birim kalite komisyonları aracılığı ile;

- Kalite politikası

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	41 / 64

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

7.5 Dokümente 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 Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürünü hazırlamıştır.

Referans Dokümanlar

- FÜ-KYS-PRD-011-Dökümente Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	42 / 64

7.5.3 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

Firat Üniversitesi;

- Doküman edilmiş bilginin ihtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanımı için varlığı ve uygun olmasını,
- Uygun şekilde korunmasını,
- Dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanımını,
- Niteliğinin korunması dâhil arşivleme ve korunmasını,
- Değişikliklerin kontrolünü, doküman edilmiş bilginin muhafazası ve elden çıkarılmasını,

Doküman 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-011-Döküman Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü

8-OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Firat Üniversitesi, sunduğu ürün ve hizmetlerin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla gerekli süreçlerin **planlanmasını yapmakta ve sürekli iyileştirilmesini sağlamaktadır**. Üniversitemiz tarafından belirlenen süreçler yürütülürken, hizmetlerin kalite standartlarına uygunluğu **kalite politikası, kalite hedefleri, paydaş beklentileri ve yürürlükteki mevzuat** çerçevesinde şekillendirilmektedir.

Ürün ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi sürecinde, belirlenen kriterleri karşılayacak şekilde **proses** oluşturulmuş olup, süreçlerin uygulanmasına yönelik hizmet tanımlarında yer alan yasal düzenlemeler, yönetmelikler ve standartlar esas alınmaktadır. Bu çerçevede, her bir faaliyet alanı için **Kalite Yönetim**

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	43 / 64
KALİTE EL KİTABI			

Sistemi'nin (KYS) 4.1 Genel Şartlar maddesi kapsamında süreçler detaylandırılmış; ilgili prosedürler, iş akış şemaları ve talimatlar hazırlanarak yürürlüğe konulmuştur.

Üniversitemizde **ürün ve hizmet gerçekleştirme süreçleri, Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsüne** uygun olarak yürütülmektedir. Planlama aşamasında, **kaynak tahsisi, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi** sağlanmakta, ürün ve hizmetlere ilişkin **doğrulama, geçerlilik testleri ve izleme kriterleri** oluşturulmaktadır. Bu kriterler **periyodik olarak gözden geçirilmekte** ve ilgili kayıtlar düzenli olarak tutulmaktadır.

Üniversitemiz, tüm süreçlerini iç kaynakları ile yürütmekte olup, **dışarıya yaptırılan herhangi bir proses bulunmamaktadır**. Süreçlerin sürekli iyileştirilmesi ve sürdürülebilir bir kalite yönetim anlayışının benimsenmesi adına, süreç yönetimi etkin bir şekilde takip edilmekte ve geliştirme çalışmaları sürdürülmektedir.

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.

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

Referans Dokümanlar

- Kurum Performans Programı
- İdare Faaliyet Raporu
- Eğitim-Öğretim Ana Proses (FÜ-KYS-PRS-1)
- AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-2)
- Toplumsal Katkı Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-3)
- Yönetim Hizmetleri Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-4)
- Lisans ve Önlisans Eğitimi Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-001)
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-002)
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-003)
- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-004)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	44 / 64
KALİTE EL KİTABI			

- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-005)
- Kültür, Spor ve Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-006)
- Sağlık Hizmetleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-007)
- İnsan Kaynakları Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-008)
- 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve Görev, Yetki ve Sorumluluklara İlişkin Diğer Mevzuatlar

8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Müşteri ile İletişim

Firat Üniversitesi, akademik ve idari birimlerinin tüm faaliyetlerine ilişkin özet bilgileri, kurumsal web sitesi, birim web sayfaları, görsel ve yazılı basın yayın organları ile sosyal medya platformları aracılığıyla kamuoyuna duyurmaktadır. Ayrıca, belirli etkinlikler ve özel programlar kapsamında afiş, broşür ve reklamlar gibi iletişim araçları kullanılarak bilgilendirme faaliyetleri yürütülmektedir. Üniversitenin akademik ve idari birimlerine özel olarak gelen talepler, ilgili mevzuat çerçevesinde değerlendirilerek yazılı olarak yanıtlanmakta ve ilgili süreçlerin takibi sağlanmaktadır. Öğrencilerimizin akademik ve idari süreçlerle ilgili bilgilendirilmesi ve taleplerinin karşılanması amacıyla, her akademik birimde Öğrenci İşleri Servisleri faaliyet göstermekte olup, kurumsal düzeyde Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı doğrudan muhatap olarak görev yapmaktadır. Ayrıca, öğrencilerimize akademik süreçlerinde rehberlik sağlamak amacıyla, ilgili mevzuat çerçevesinde akademik danışmanlık hizmetleri sunulmaktadır. Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS), öğrencilere yönelik bilgilendirme süreçlerinde etkin bir rol oynamakta olup, özel gereksinim duyan öğrenciler için **Engelsiz Yaşam Araştırma ve Uygulama Merkezi** ile uluslararası öğrenci ve akademik değişim süreçlerini yöneten **Dış İlişkiler Koordinatörlüğü** özel destek sağlayan birimler olarak hizmet vermektedir.

Üniversitemiz, iç ve dış paydaşlarımızın geri bildirimlerini etkin bir şekilde değerlendirebilmek amacıyla, **Memnuniyet anketleri, Açık Kapı Sistemi, Sohbet Sizden Çedene Bizden** günleri gibi geri bildirim mekanizmalarını açık tutmakta ve tüm paydaşlara görüş, öneri ve taleplerini iletebilecekleri yapılar sunmaktadır. Bu sistemler aracılığıyla alınan geri bildirimler, kalite iyileştirme süreçlerinde dikkate alınarak kurumsal gelişim çalışmaları kapsamında değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	45 / 64

Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS), öğrencilere yönelik bilgilendirme süreçlerinde etkin bir rol oynamakta olup, özel gereksinim duyan öğrenciler için Engelsiz Yaşam Araştırma ve Uygulama Merkezi ile uluslararası öğrenci ve akademik değişim süreçlerini yöneten Dış İlişkiler Koordinatörlüğü özel destek sağlayan birimler olarak hizmet vermektedir.

Üniversitemiz, iç ve dış paydaşlarımızın geri bildirimlerini etkin bir şekilde değerlendirebilmek amacıyla, Memnuniyet, Öneri ve Şikâyet Bildirim Sistemi ile Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim Sistemi gibi geri bildirim mekanizmalarını açık tutmakta ve tüm paydaşlara görüş, öneri ve taleplerini iletebilecekleri yapılar sunmaktadır. Bu sistemler aracılığıyla alınan geri bildirimler, kalite iyileştirme süreçlerinde dikkate alınarak kurumsal gelişim çalışmaları kapsamında değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Fırat Üniversitesi Akademik Danışmanlık Yönergesi
- Öğrenci Bilgi Sistemi
- Açık Kapı Sistemi
- Memnuniyet Anketleri

8.2.2 Ürün ve Hizmetler İçin Aranan 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.

8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Fırat Üniversitesi, devlet üniversitesi statüsünde olması nedeniyle, iç ve dış paydaşlardan gelen tüm başvuruları ilgili birimler aracılığıyla, yürürlükteki mevzuat hükümleri çerçevesinde değerlendirmekte ve yanıtlamaktadır. Mevzuata uygun olmayan talepler, yetkili birimler tarafından gerekçeleriyle birlikte reddedilmektedir.

Üniversitemiz ile diğer kurum ve kuruluşlar arasında gerçekleştirilecek protokoller, anlaşmalar ve iş birlikleri, kurumsal politika ve stratejiler doğrultusunda değerlendirilmekte olup, ilgili süreçler Üst Yönetim onayına sunulmaktadır. Alınan Onay çerçevesinde gerekli işlemler yürütülmekte ve ilgili prosedürler uygulanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	46 / 64
KALİTE EL KİTABI			

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.

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Fırat 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 Fırat 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.

8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Fırat Üniversitesi'nde, **eğitim-öğretim hizmetlerinin tasarımı ve geliştirilmesine yönelik planlama çalışmaları**, akademik birimlerin ihtiyaçları, öğretim elemanlarının önerileri, potansiyel öğrencilerin talepleri ve iş dünyasının beklentileri doğrultusunda yürütülmektedir. Bu kapsamda, **yeni bölüm ve program açılması** süreçleri, ilgili **fakülte dekanlıkları, enstitüler, yüksekokul ve meslek yüksekokul müdürlükleri** tarafından planlanarak yürütülmektedir.

Üniversitemizde **yeni uygulama ve araştırma merkezlerinin kurulmasına ilişkin planlama ve hazırlık süreçleri**, **Üniversite Senatosu** tarafından değerlendirildikten sonra, hazırlanan dosya **Yükseköğretim Kurulu'na (YÖK)** sunulmaktadır.

Araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin tasarım ve planlama süreçleri, bilim ve teknolojiadaki güncel gelişmeler doğrultusunda şekillendirilmekte olup, değişen ihtiyaçlara uygun olarak yeni hizmetlerin sunulması veya mevcut uygulamaların geliştirilmesi amacıyla güncellenmektedir. Bu süreçte, **buluş, faydalı model veya patent başvuruları**, ilgili birimler aracılığıyla değerlendirilmekte; tescil edilmesi talep edilen ifadelerin ön araştırması, **Türk Patent ve Marka Kurumu** nezdinde gerçekleştirilmektedir. Fikri mülkiyet haklarının korunmasına yönelik süreçler, **ilgili teknoloji transfer ofisi ve yetkili patent vekilleri** iş birliği ile yürütülerek kurumsal Ar-Ge kapasitesinin geliştirilmesi sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-1)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	47 / 64

- Lisans ve Önlisans Eğitimi Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-001)
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-002)
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-003)
- AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-2)
- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-004)
- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-005)

8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Fırat Üniversitesi'nde, eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme (Ar-Ge) faaliyetlerinin tasarım ve planlama süreçlerinde girdiler, planlama aşamasından itibaren belirlenmekte ve ilgili süreçlerde dikkate alınmaktadır.

Eğitim-öğretim hizmetlerinde, yeni bölüm, program ve ders açma süreçleri için temel girdiler; öğrencilerin, öğretim elemanlarının ve iş dünyasının talepleri, akademik birimlerin derslik, laboratuvar ve fiziki altyapı olanakları ile ilgili bölüm, program veya dersin gerektirdiği uzmanlık alanına sahip öğretim elemanı sayısıdır.

Yeni bölüm, program ve ders açma süreçleri, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından belirlenen düzenlemeler ile Fırat Üniversitesi iç düzenlemeleri doğrultusunda yürütülmektedir. Araştırma-geliştirme faaliyetlerinde ise temel girdiler, Fırat Üniversitesi bünyesinde görev yapan tüm araştırmacılar (öğretim elemanları, araştırma görevlileri ve öğrenciler) tarafından yürütülen bilimsel araştırmalar ve projelerdir. Bu araştırmalar, üniversitenin bilimsel kapasitesini artırmak ve bilgi üretimini teşvik etmek amacıyla kurumsal Ar-Ge politikaları doğrultusunda şekillendirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-1)
- Lisans ve Ön Lisans Eğitimi Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-001)
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-002)
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-003)
- Ar-Ge & Girişimcilik Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-2)
- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-004)
- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-005)
- 551 Sayılı Patent Haklarının Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	48 / 64

- 556 Sayılı Markaların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- 554 Sayılı Endüstriyel Tasarımların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

8.3.4. Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü

Eğitim-öğretim alanında yeni bölüm, program, merkez ve derslerin tasarım ve geliştirme süreçlerinin kontrolü, ilgili akademik birimlerde kurumsal karar mekanizmaları tarafından yürütülmektedir. Bu çerçevede;

- Fakültelerde, süreçler bölüm ve fakülte kurulları,
- Enstitülerde, süreçler enstitü kurulları,
- Yüksekokul ve meslek yüksekokullarında, süreçler bölüm ve yüksekokul kurulları tarafından değerlendirilmektedir.

İlgili kurullar, yeni açılması planlanan bölüm, program, merkez ve derslerin öğrenci, öğretim elemanı ve iş dünyasının ihtiyaç ve beklentilerini ne ölçüde karşıladığını, hazırlanan akademik planlar çerçevesinde değerlendirmektedir. Süreçte tespit edilen eksiklik ve aksaklıkların giderilmesi amacıyla, tasarım ve geliştirme sürecinin önceki aşamalarına geri dönülerek gerekli revizyonlar gerçekleştirilmektedir.

Araştırma-geliştirme faaliyetlerinde, tasarım ve geliştirme süreçlerinin kontrolü, buluş başvuru süreci kapsamında yürütülmektedir. Bu süreçte, Firat Üniversitesi Teknoloji Transfer Ofisi (TTO) Fikri Mülkiyet Hakları Birimi ve ilgili Patent Bürosu Vekili, araştırmacı/mucit ile birlikte toplantılar ve değerlendirmeler yaparak, buluş başvurusu için "Uygunluk Taraması" gerçekleştirmektedir.

Faydalı Model ve Patent Süreci kapsamında, Türk Patent ve Marka Kurumu (TÜRKPATENT) nezdinde Faydalı Model Başvuru Dosyası hazırlanmakta ve ilgili başvuru, "Şekli İnceleme" aşaması için TÜRKPATENT'e sunulmaktadır.

Firat Üniversitesi, eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme süreçlerinin tasarım, geliştirme ve kontrol aşamalarını sistematik bir çerçevede yöneterek, bilimsel ve akademik mükemmeliyet anlayışı doğrultusunda ilerlemeyi hedeflemektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	49 / 64

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-1)
- Lisans ve Önlisans Eğitimi Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-001)
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-002)
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-003)
- AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-2)
- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-004)
- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-005)

8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Fırat Üniversitesi'nde yürütülen **tasarım ve geliştirme faaliyetlerinde**, süreçlerin uygunluğu titizlikle ele alınmakta olup, her aşamada gerçekleştirilen çalışmalar **periyodik olarak gözden geçirilmekte** ve tasarım çıktılarının, sürecin başlangıcında belirlenen **tasarım ve geliştirme girdileriyle uyumlu olması** sağlanmaktadır.

Eğitim-öğretim tasarım ve geliştirme süreçlerinin çıktıları, ilgili bölüm ve programların etkinliğini değerlendirmek amacıyla;

- Öğrencilerin yeni açılan bölüm ve programlara kayıt oranları,
- Öğrencilerin ders seçim tercihleri,
- İlgili bölüm, program ve derslerdeki öğrenci memnuniyet düzeyleri gibi göstergeler üzerinden analiz edilmektedir.

Yeni kurulan **uygulama ve araştırma merkezlerinin çıktıları** ise, ilgili merkezlerin yürüttüğü;

- Kongre, panel ve bilimsel toplantılar,
- Tamamlanan bilimsel projeler oluşturmaktadır.

Araştırma-geliştirme faaliyetlerinin tasarım ve geliştirme çıktıları, üniversitemiz bünyesinde görev yapan araştırmacılar (öğretim elemanları, araştırma görevlileri ve öğrenciler) tarafından gerçekleştirilen bilimsel araştırma ve projeler neticesinde ortaya çıkan;

- Buluş,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	50 / 64

- **Yeni yöntem,**
- **Tasarım,**
- **Faydalı model,**
- **Patent** gibi akademik ve bilimsel çıktıların üretilmesiyle somutlaşmaktadır.

Fırat Üniversitesi, **eğitim-öğretim ve Ar-Ge süreçlerinde tasarım ve geliştirme çıktılarının sürekli izlenmesini ve değerlendirilmesini sağlayarak**, akademik mükemmeliyet ve bilimsel yenilik anlayışı doğrultusunda ilerlemeyi hedeflemektedir.

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-1)
- Lisans ve Ön Lisans Eğitimi Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-001)
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-002)
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-003)
- Ar-Ge & Girişimcilik Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-2)
- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-004)
- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-005)

8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Fırat Üniversitesi'nde **eğitim-öğretim tasarım ve geliştirme süreçlerinde değişiklikler**, bilimsel ve teknolojik gelişmelerin yanı sıra, iş dünyasının beklentileri doğrultusunda ders planları ve içeriklerinin güncellenmesi ve geliştirilmesi yoluyla gerçekleştirilmektedir. Ayrıca Birim Danışma kurulları aracılığıyla dış paydaş görüşleri alınarak eğitim tasarımları yapılmaktadır. Yapılan değişiklikler, öğrencilerden ve bölüm kurullarından alınan geri bildirimler doğrultusunda değerlendirilerek kontrol edilmekte ve ilgili derslerin etkinliği sürekli gözden geçirilmektedir. Değişikliklerin, önceden tespit edilen uygunsuzlukları giderip gidermediği ve yeni uygunsuzlukların oluşumunu önleyip önlemediği düzenli olarak analiz edilmektedir.

Güncellenmesi planlanan derslerle ilgili süreçler, ilgili akademik birimler tarafından Bologna Süreci Çalışmaları takip edilerek yürütülmekte olup, değişiklikler bölüm kurullarının değerlendirmesi ile gerçekleştirilmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	51 / 64
KALİTE EL KİTABI			

Araştırma-geliştirme faaliyetlerinde tasarım ve geliştirme süreçlerindeki değişiklikler, araştırma ve inceleme süreci boyunca yürütülmektedir. Bu süreçte, Türk Patent ve Marka Kurumu (TÜRKPATENT) tarafından talep edilen tüm düzeltme ve revizyon işlemleri, araştırmacı/mucit tarafından gerçekleştirilmektedir. Araştırma sonucunda ortaya çıkan patent, faydalı model, endüstriyel tasarım veya buluş gibi çıktılara yönelik tasarım ve geliştirme değişikliklerinin kontrolü, ilgili TÜRKPATENT süreçleri çerçevesinde yürütülmekte olup, nihai değerlendirme ve tescil süreçleri kurumun sorumluluğundadır.

Firat Üniversitesi, eğitim-öğretim ve araştırma süreçlerinde tasarım ve geliştirme faaliyetlerini sürekli iyileştirme yaklaşımıyla ele almakta ve akademik mükemmeliyet çerçevesinde güncellenmesini sağlamaktadır.

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-1)
- Lisans ve Ön Lisans Eğitimi Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-001)
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-002)
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-003)
- Ar-Ge & Girişimcilik Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-2)
- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-004)
- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (FÜ-KYS-PRS-005)

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Firat Üniversitesi'nde dışarıdan tedarik edilen herhangi bir süreç bulunmamakla birlikte, belirli ürün ve hizmetlerin temini dış kaynaklardan gerçekleştirilmektedir. Bu süreçler, merkezi yönetim tarafından düzenlenen mevzuatlar ile şekillendirilmiş olup, tedarik edilen ürün ve hizmetlerin kontrol mekanizmaları, sorumlulukları ve uygulanacak denetim süreçleri ayrıntılı bir şekilde tanımlanmıştır. Üniversitemizin iç mevzuatı, bu süreçlerin işleyişine açıklık getirmekte ve uygulamalara yön vermektedir.

Üniversitemizin akademik ve idari birimleri tarafından temin edilen mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile doğrudan ilişkili olup, kurumsal kaliteyi doğrudan

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	52 / 64

etkilemektedir. Bu kapsamda, tüm satın alma faaliyetleri, harcama yetkilisinin onayı doğrultusunda, Kamu İhale Mevzuatı çerçevesinde yürütülmektedir.

Üniversitemiz birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik ihtiyaçların belirlenmesini müteakip satın alma işlemleri, Satın Alma Prosedürü doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Mevzuat hükümleri kapsamında, üniversitemiz tarafından dış tedarik yoluyla sağlanan başlıca hizmetler şunlardır:

- Özel güvenlik hizmetleri,
- Temizlik hizmetleri,
- Taşıt kiralama,
- Yemek hizmetleri,
- Elektronik yayın alımları,
- Bilgisayar hizmet alımları,
- Personel servisi,
- Müteahhitlik hizmetleri (teknik personel).

Bu hizmetlerin temini sürecinde, Yükseköğretim Kurulu (YÖK), Hazine ve Maliye Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı gibi ilgili kurumların onayları alındıktan sonra;

- 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu,
- 6552 Sayılı Kanun,
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu,
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu,
- Hizmet Alımları İhale Uygulama Yönetmeliği,
- Hizmet Alımları Muayene Kabul Yönetmeliği,
- Kamu İhale Genel Tebliği,
- Hizmet İşleri Genel Şartnamesi,

Dış kaynaklardan temin edilen hizmetlerin niteliği, süresi ve teknik özellikleri, teknik şartnameler ile belirlenmekte olup, bu kapsamda çalışacak personel sayısı, gerekli ekipmanlar ve uzmanlık alanları gibi kriterler detaylandırılmaktadır.

Tedarikçilerin değerlendirme süreçleri, teklif aşamasından itibaren ilgili mevzuat doğrultusunda yürütülmekte olup, uygulamaların çerçevesini belirleyen ek bir prosedür de bulunmaktadır. Firat Üniversitesi, dış tedarik süreçlerinde şeffaf, hesap verebilir ve kalite odaklı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	53 / 64
KALİTE EL KİTABI			

bir yönetim anlayışını benimseyerek, ilgili mevzuatlar çerçevesinde etkin bir kontrol mekanizması ile kurumsal sürdürülebilirliği sağlamaktadır.

Referans Dokümanlar

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

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

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

8.5 Üretim ve Hizmet Sunumu

8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Fırat 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	54 / 64

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Ana Proses (FÜ-KYS-PRS-1)
- AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-2)
- Toplumsal Katkı Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-3)
- Yönetim Hizmetleri Ana Prosesi (FÜ-KYS-PRS-4)
- Kurum Stratejik Planı
- 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve Görev, Yetki ve Sorumluluklara İlişkin Diğer Mevzuatlar
- Kamu Mevzuat Sistemi

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Fırat 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.
- 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

Fırat 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	55 / 64

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.

- Öğrencilerin Firat Üniversitesinde geçirdikleri süre boyunca aldıkları derslerle ilgili kayıtlar, otomasyon programında ve öğrenci adına Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı arşivlerinde saklanır.
- Personele ait özlük dosyaları Personel Daire Başkanlığı bünyesinde saklanır.
- 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve ikincil mevzuatı uyarınca hizmet alan/müşteri mülkiyeti kapsamına giren mali işlemler (teminat mektubu vb.) ilgili birimler ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar

- Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği
- Standart Dosya Planı Mevzuatı
- 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve İkincil Mevzuat

8.5.4 Muhafaza

Firat Üniversitesi'nde akademik ve idari birimlerde yürütülen tüm iş ve işlemler, tanımlı alt prosesler kapsamında yürütülmekte olup, bu süreçlerin içerdiği faaliyetler doğrultusunda ürün ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır. Başvuru aşamasından teslim sürecine kadar geçen süreçte, işlemde bulunan evraklardan ilgili birim veya proses yöneticileri ile ilgili birimde görev yapan personel sorumludur. Başvurulara ilişkin tüm evraklar, güvenlik esasları doğrultusunda kilitli dolaplarda muhafaza edilmektedir.

Üniversitemizde sunulan hizmetler kapsamında kullanılan ve Satın Alma Prosedürü çerçevesinde temin edilen ürünlerin uygun koşullarda muhafaza edilmesi için gerekli prosedürler belirlenmiş, fiziksel ve çevresel koşullar sağlanmıştır. Satın alınan malzemeler, ilgili birimler tarafından, Bakanlar Kurulu tarafından yürürlüğe konulan Taşınır Mal Yönetmeliği çerçevesinde saklanmakta ve teslim işlemleri yürütülmektedir.

Üniversitemiz birimleri, faaliyet alanlarına bağlı olarak gerçekleştirdikleri iş ve işlemleri, üniversite bilişim sistemi içerisinde tanımlanmış olan yazılımlar aracılığıyla yürütmektedir. Bu kapsamda, faaliyetlerin gerektirdiği bilgiler ilgili yazılım programlarına kayıt edilmekte ve süreçlerin takibi sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	56 / 64
KALİTE EL KİTABI			

Üniversite bünyesinde kullanılan yazılım sistemlerinde kayıt altına alınan bilgi ve belgelerin muhafazası, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülen Veri Yedekleme Talimatı doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Bu süreçte, ana sunucu üzerinde periyodik veri yedekleme işlemleri yapılarak bilgi ve belgelerin güvenliği sağlanmaktadır.

Firat Üniversitesi'nin devlet üniversitesi olması nedeniyle, öğrenci ve personel ile ilgili fiziki bilgi ve belgeler, ilgili birimlerde tanımlı kurumsal arşivlerde muhafaza edilmektedir. Elektronik ortamda saklanan bilgi ve belgeler ise Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi aracılığıyla yedeklenmekte ve korunmaktadır.

Üniversitemiz, akademik ve idari süreçlerde veri güvenliği, bilgi muhafazası ve işlem yönetimi konusunda mevzuata uygun, sürdürülebilir ve güvenilir bir yapı oluşturmayı esas almaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği
- Standart Dosya Planı Mevzuatı
- Taşınır Mal ve Hurda Yönetmeliği

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

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

<http://kariyer.firat.edu.tr/>

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemizde, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler karar mercilerince (yöneticiler) gözden geçirilip kontrol edilir. Gözden geçirme sonuçları ve ilgili faaliyetler resmi olarak dokümante edilir, bu dokümantasyonda, değişikliğe onay veren kişilerin imza ya da parafı bulunur.

8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu

Firat Üniversitesi'nde, hizmet alanların ihtiyaçlarına yönelik sunulan hizmetler, belirlenen standartlar çerçevesinde, kabul kriterlerine uygun olarak ve yetkilendirilmiş onay mercileri

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	57 / 64

belirlenerek gerçekleştirilmektedir. Ürün ve hizmet sunum süreçlerinde, ilgili mevzuat, yönetsel düzenlemeler ve ulusal/uluslararası standartlar esas alınarak uygulanmaktadır. Üniversitemizde, birimlerin dahil olduğu proseslerde gerçekleştirilen faaliyetlerin sistematik bir çerçevede yürütülmesini sağlamak amacıyla iş akış şemaları oluşturulmakta ve ilgili süreçlerde ihtiyaç duyulan referans dokümanlar (prosedürler, talimatlar, mevzuat vb.), yetkilendirilmiş faaliyet sorumluları tarafından uygulanmaktadır.

Üniversite birimlerinde yürütülen faaliyetlerde makine, teçhizat, yazılım, donanım gibi teknik kaynak ihtiyacı, ilgili birimler tarafından tespit edilmekte ve kurumsal bütçe planlaması doğrultusunda temin edilmektedir. Birimler tarafından yürütülen faaliyetlerde, test ve ölçüm cihazları ihtiyaç doğrultusunda belirlenmekte ve ürün/hizmet gerçekleştirme süreçlerinde gerekli aşamalarda kullanılmaktadır. Gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin doğrulama ve geçerli kılma işlemleri, ilgili birimlerin Yıllık İş Planları çerçevesinde belirlenerek uygulanmaktadır.

Ürün ve hizmet gerçekleştirme süreçlerinde, mevzuat gereği sorumlu veya yetkilendirilmiş personel tarafından süreçlerin her aşamasında gerekli onay ve kontrol mekanizmaları işletilmekte, faaliyetlerin mevzuata ve kalite standartlarına uygun olarak yürütülmesi sağlanmaktadır. Fırat Üniversitesi, hizmet süreçlerinin etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesini sağlamak, hizmet kalitesini artırmak ve süreçlerin sistematik bir yapı içerisinde yürütülmesini temin etmek amacıyla tüm faaliyetlerini ilgili mevzuat ve kalite yönetim sistemleri doğrultusunda sürdürmektedir.

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Fırat 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-010-Uygun Olmayan Ürün Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- FÜ-KYS-PRD-004-Düzeltici Faaliyet Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	58 / 64
KALİTE EL KİTABI			

9-PERFORMANS DEĞERLENDİRME

1.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilir. KEK'nın 4. Kuruluşun Bağlamı maddesinde belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Proses performansı Üniversitemiz Performans Programı kapsamında uygulanan proseslerin ölçümleri üzerinden üçer aylık dönemlerle yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik programlanır

Referans Dokümanlar

- Kurum Stratejik Planı
- İdare Faaliyet Raporu
- [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, dilek/öneri/şikâyet kutuları, düzeltici faaliyetler, paydaş toplantıları gibi yöntemler ile müşterilerin ihtiyaçlarının belirlenmesi ve memnuniyetlerin artırılması güvence altına almaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	59 / 64

Referans Dokümanlar

- Stratejik Plan
- Fırat Üniversitesi Öğrenci Dekanlığı Yönergesi
- Memnuniyet Anketleri

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	60 / 64
KALİTE EL KİTABI			

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Fırat Üniversitesi'nde, Kalite El Kitabı'nın (KEK) 4. maddesinde belirtilen prosesler kapsamında, yetki ve sorumlulukları tanımlanan personel, proses verilerini girmek ve periyodik raporlamaları gerçekleştirmekle görevlidir. Tüm proseslerin performans parametreleri, e-bütçe sistemi üzerinden takip edilmekte olup, süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi, Performans Programı aracılığıyla kayıt altına alınmaktadır.

İzleme ve ölçüm sonuçları, ilgili Kalite Birim Sorumluları, Kalite Sistemleri Sorumlusu ve Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilmekte ve Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarına girdi olarak raporlanmaktadır. Bu raporlar, istatistiksel analiz ve grafiklerle desteklenerek, süreçlerin verimliliği değerlendirilmekte ve iyileştirme gereklilikleri hakkında karar alınmaktadır. Bazı prosesler, doğaları gereği doğrudan ölçülemeyebilir; bu tür durumlarda, süreçlerin kayıtlar üzerinden izlenmesi ve analiz edilmesi esas alınmaktadır. Fırat Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) etkinliğini ve uygunluğunu değerlendirmek, sürekli iyileştirme alanlarını belirlemek amacıyla uygun verileri tespit etmekte, toplamakta ve analiz etmektedir. Bu analiz süreci, izleme ve ölçüm sonuçları ile diğer ilgili veri kaynaklarının değerlendirilmesini de kapsamaktadır.

Uygunsuzlukların nedenlerini tespit etmek ve iyileştirme fırsatlarını belirlemek amacıyla şu süreçler yürütülmektedir:

- Hizmetten yararlananlara yönelik memnuniyet anketlerinin değerlendirilmesi,
- Kalite iç tetkik sonuçlarının analiz edilmesi,
- Çalışan memnuniyet ölçüm sonuçlarının incelenmesi,
- Veri analiz çalışmaları ve düzeltici faaliyetlerin incelenmesi,
- Birim Performans Raporlarının değerlendirilmesi.
- Bu süreçlerden elde edilen veriler, YGG toplantılarında ele alınarak kurumsal gelişim ve kalite iyileştirme süreçlerine katkı sağlamaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	61 / 64
KALİTE EL KİTABI			

Üniversitemiz, sunulan hizmetlerin belirlenen standartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla, ürün ve hizmet özelliklerini düzenli olarak izlemekte ve ölçmektedir. Uygun bulunmayan ürün ve hizmetler, "Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü" çerçevesinde işleme tabi tutulmakta olup, gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılmakta, takip edilmekte ve kayıt altına alınmaktadır.

Firat Üniversitesi, kalite yönetim süreçlerini sürekli iyileştirme prensibiyle yürütmekte ve kurumsal hizmetlerin etkinliğini artırmak amacıyla süreç yönetimini sistematik bir şekilde sürdürmektedir.

Referans Dokümanlar

- Kurum Performans Programı
- FÜ-KYS-PRD-010-Uygun Olmayan Ürün Hizmetin Kontrolü Prosedürü

9.2 İç Tetkik

Firat 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:

- İç Kontrol Sistemi Yönergesi
- İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Şubesi Müdürlüğü Çalışma Usul ve Esaları
- Muhasebe Kesin Hesap ve Raporlama Şube Müdürlüğü Çalışma Usul ve Esaları
- Bütçe, Performans Programlama ve Stratejik Planlama Müdürlüğü Çalışma Usul ve Esaları
- İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Usul ve Esaları hk. Yönetmelik
- Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları
- Kamu Zararlarının Tahsiline İlişkin Usul ve Esalar hk. Yönetmelik
- Merkezi Yönetim Harcama Belgeleri Yönetmeliği
- Ön Ödeme Usul ve Esaları hk. Yönetmelik

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	62 / 64
KALİTE EL KİTABI			

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

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

Referans Dokümanlar

- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Stratejik Yönetim ve Planlama Birimi Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönerge
- Yılı YGG Toplantı Sonuçları Tutanağı/Raporu

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;

- 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 • İyileştirme için öneriler

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	63 / 64
KALİTE EL KİTABI			

Referans Dokümanlar

- Birim İç Değerlendirme Raporları
- Birim Faaliyet Raporları

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları kalite yönetim temsilcisi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi Tutanak Formu kullanılarak kayıt altına alınır.

10-İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

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

Referans Dokümanlar:

- FÜ-KYS-PRD-009- Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Fırat Üniversitesi, uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

- 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-010-Uygun Olmayan Ürün Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- FÜ-KYS-PRD-010-Uygun Olmayan Ürün Hizmetin Kontrolü Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı

 FIRAT ÜNİVERSİTESİ FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.05.2024
		Sayfa No	64 / 64

10.3 Sürekli İyileştirme

Fırat Üniversitesi;

- Yönetimin gözden geçirmesi
- Yönetimce alınan kararlar
- Düzeltici 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-PRD-010-Uygun Olmayan Ürün Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- FÜ-KYS-PRD-006-İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ
- Memnuniyet Anketleri

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı