

•• 1975 ••

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	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	10 / 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	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	10 / 64
KALİTE EL KİTABI			

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	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
		Sayfa No	10 / 64
FIRAT ÜNİVERSİTESİ			
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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 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	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
		Sayfa No	10 / 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.
10.03.2025	Tüm Sayfalar	Güncel değişiklikler göz önünde TSE EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı Maddeleri eşleştirme kapsamında KEK içerisinde yer alan ilgili 4.1, 4.2, 4.3, 4.4,5.1, 5.2,5.3,6.1, 6.2, 7, ve 9.maddelerde değişiklikler işlenmiştir.

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	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
		Sayfa No	10 / 64

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 Elâzığ 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	Doküman No	KYS-KEK-001
		Yayın Tarihi	29.12.2021
		Basım Tarihi	-
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
		Sayfa No	10 / 64
FIRAT ÜNİVERSİTESİ			
KALİTE EL KİTABI			

0.2 TARİHÇE

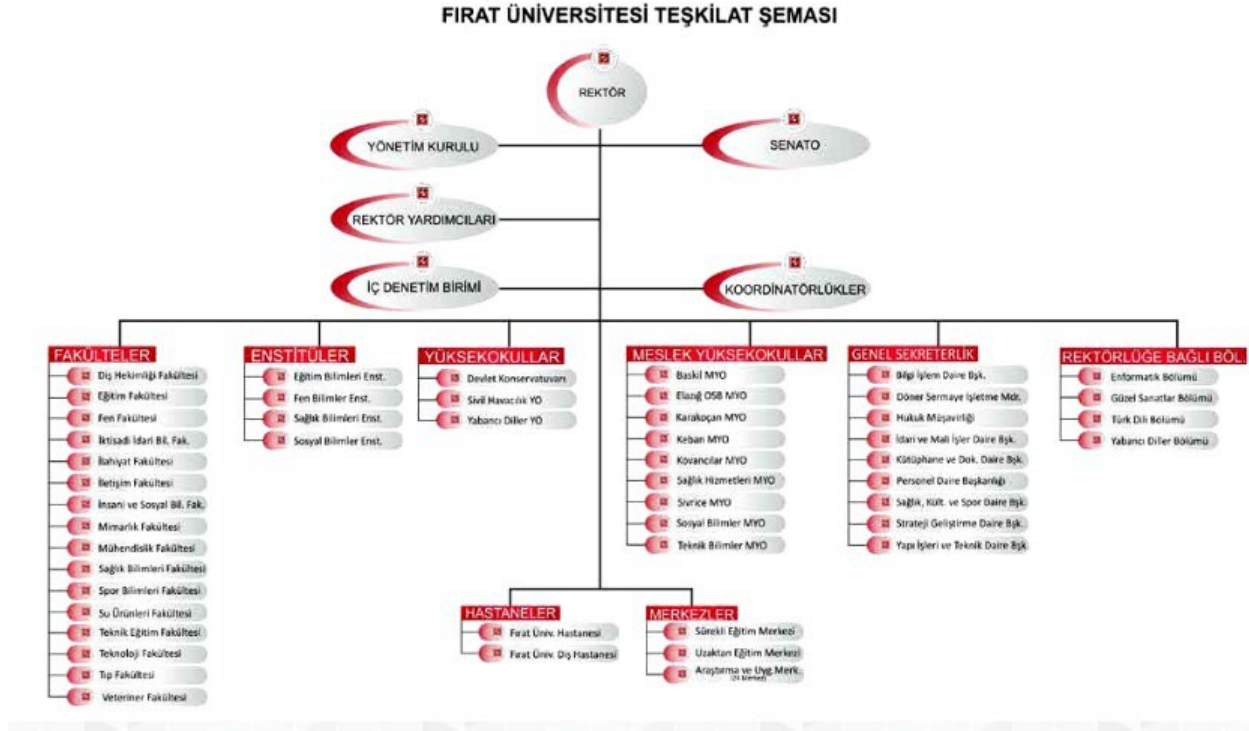
Fırat Üniversitesi, 1940'lı yıllardan itibaren bölgedeki yükseköğretim talebine yanıt olarak 1967 yılında Elazığ Yüksek Teknik Okulu ile eğitim hayatına başlamıştır. 1969 yılında Elazığ Devlet Mühendislik ve Mimarlık Akademisi'ne dönüştürülmüş, ardından 1970 yılında Veteriner Fakültesi kurulmuştur. 1 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	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
		Sayfa No	10 / 64

0.3 ORGANİZASYON ŞEMASI



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	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
		Sayfa No	10 / 64
FIRAT ÜNİVERSİTESİ			
KALİTE EL KİTABI			

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	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI		Doküman No	KYS-KEK-001
			Yayın Tarihi	29.12.2021
			Basım Tarihi	-
			Revizyon No	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

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	FIRAT ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI		Doküman No	KYS-KEK-001
			Yayın Tarihi	29.12.2021
			Basım Tarihi	-
			Revizyon No	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

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 ile 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. Üniversitenin 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.

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

4.1 Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması

Üniversitemizin temel politika ve öncelikleri; Kalkınma Planı, Yıllık Programlar ve Orta Vadeli Program gibi üst politika belgeleri ile uyumlu olarak, üniversitemiz tarafından hazırlanan beş yıllık Stratejik Plan çerçevesinde belirlenmektedir. Stratejik Plan’da yer alan amaç ve hedeflerin hayata geçirilmesine yönelik operasyonel faaliyetler ise Performans Programı, Program Bütçe ve Yatırım Programı aracılığıyla yıllık planlamaya dayalı olarak yürütülmektedir. Bu dokümanın güncelliği, üniversitemizde kullanılan Kalite Doküman Yönetim Sistemi üzerinden elektronik ortamda takip edilmektedir. Üniversitenin misyonu ve stratejik yönü doğrultusunda, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) ile hedeflenen sonuçlara ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar; stratejik planın hazırlanması, yenilenmesi ve gözden geçirilmesi süreçlerinde gerçekleştirilen kapsamlı analizler aracılığıyla belirlenmektedir. Bu analizler; üniversitenin tarihsel gelişimi, yasal yükümlülükleri ve mevzuat analizi, kurum içi analizler ile çevresel analizleri içeren ayrıntılı bir durum analizi temelinde yürütülmektedir. Stratejik plan hazırlıkları kapsamında, rutin olarak beş yılda bir geniş kapsamlı analizler yapılmakta; üst yönetim tarafından stratejik planın güncellenmesi veya yenilenmesine karar verilmesi durumunda, söz konusu durum analizleri de yeniden ele alınmaktadır. Üniversitemiz tarafından ayrıca üç aylık performans programı izleme ve değerlendirme faaliyetleri ile yıllık faaliyet raporları aracılığıyla periyodik izleme yapılmakta; elde edilen sonuçlar üst yönetime ve ilgili birimlere raporlanarak karar alma süreçlerinde kullanılmaktadır. İç ve dış hususlar, kalite sistemleri çerçevesinde ayrıca üç yılda bir gözden geçirilmektedir. Kalite sistemleri kapsamında, üniversitemiz tarafından yıllık olarak gerçekleştirilen durum gözden geçirme çalışmaları ile Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından beş yılda bir yürütülen dış değerlendirme süreçleri, üniversitemizin bağlamına ilişkin izleme sonuçlarını içermektedir. YÖKAK; yükseköğretim kurumlarına yönelik kurumsal dış değerlendirme, izleme, akreditasyon ve ara değerlendirme süreçlerini yürütmektedir. Bu kapsamda üniversitemiz, öncelikle Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) hazırlamakta; bağımsız değerlendiriciler tarafından gerçekleştirilen saha ziyareti sonrasında Kurumsal Dış Değerlendirme yapılmakta ve değerlendirme sonuçları Kurumsal Geri Bildirim Raporu ile raporlanmaktadır. Kurumsal geri bildirimler doğrultusunda belirlenen gelişim alanları İzleme Raporları aracılığıyla takip edilmekte ve üniversitemiz Kurumsal Akreditasyon Programı kapsamına alınmaktadır. Bu süreç sonunda kuruma tam akreditasyon, koşullu akreditasyon veya akreditasyon reddi kararlarından biri verilmektedir. Akreditasyon kararını takiben, iki yıl sonra gerçekleştirilen Ara Değerlendirme Programı ile üniversitemizin gelişim düzeyi yeniden gözden geçirilmekte ve akreditasyon durumu tekrar değerlendirilmektedir.

Kurum kültürünün önemli bir bileşeni olan üniversitemizin temel değerleri, stratejik planlama çalışmaları kapsamında iç paydaşların katılımı sağlanarak belirlenmektedir. İç hususların belirlenmesi, değerlendirilmesi ve izlenmesi sürecinde kullanılan bir diğer önemli araç ise Kamu İç Kontrol Standartlarına uyum faaliyetleridir. Bu faaliyetler, bir eylem planı çerçevesinde yürütülmekte; izleme ve değerlendirme çalışmaları sonucunda hazırlanan, kurumun değerleri, kurumsal kültürü, bilgi birikimi ve performansındaki gelişim veya değişimin izlenmesine imkân sağlamaktadır.

Üniversitemizde yürütülen kalite sistemleri çalışmalarının, hem YÖKAK Kalite Güvencesi Sistemi (KGS) hem de TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) standardı şartlarına uygun olarak yürütülmesini sağlamak amacıyla; Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği’nin 16’ncı maddesi uyarınca Kalite Komisyonu oluşturulmuştur. Üniversitemiz Kalite

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	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
FIRAT ÜNİVERSİTESİ		Sayfa No	10 / 64
KALİTE EL KİTABI			

Komisyonu, Rektör başkanlığında ve ilgili Rektör Yardımcılarının proses sorumluluğunda faaliyet göstermektedir.

Kalite kültürünün kurum genelinde tanımlı süreçler aracılığıyla yaygınlaştırılması, ortak bir kalite dili ve anlayışının oluşturulması amacıyla, üniversitemizde tüm kalite süreçlerine hâkim bir Kalite Koordinatörlüğü yapısının oluşturulması yönünde çalışmalar yürütülmüş; bu doğrultuda Fırat Üniversitesi Kalite Komisyonu ve koordinatörlüğü kurulmuş, Çalışma Usul ve Esasları kabul edilerek yürürlüğe konulmuştur.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- [Kurum Stratejik Planı](#)
- [Stratejik Plan Amaç ve Hedefleri \(syf; 14\)](#)
- [Stratejik Plan Hedef Kartları \(syf;53-73\)](#)
- [Yıllık Performans Programları](#)
- [Yıllık İzleme ve Değerlendirme Raporları](#)
- [İdare Faaliyet Raporları](#)
- Düzeltici İyileştirici Faaliyet Kayıtları
- [Paydaş Memnuniyet Anketleri ve Geri Bildirim Kayıtları](#)
- [GZFT \(SWOT\) Analizi Çalışmaları](#)
- [Misyona, Vizyon ve Temel Değerler Bildirimi](#)
- Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantı Tutanakları
- [Kurum İç Değerlendirme Raporları \(KİDR\)](#)

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
		Sayfa No	10 / 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. Kurum İç Değerlendirme Raporları A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları ve A.4.1 İç ve Dış Paydaş Katılımı alt ölçütlerinde yürütülen faaliyetler tarif edilmektedir. Akademik ve idari personel ile öğrencilerin karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılımı kurum ve birim düzeyinde gerçekleşen kurul ve komisyonlara katılım ile sağlanmaktadır. Akademik ve idari personelimizin çalışma şartlarını iyileştirme, memnuniyet duydukları alanların geliştirilmesi adına her yıl memnuniyet anketleri yapılmaktadır. Fırat Üniversitesinde, dış paydaşlarla olan etkileşim, birimler düzeyinde de Danışma Kurulları ile gerçekleştirilmektedir. Dış paydaşların kurum ve birim düzeyinde başta Danışma Kurulları olmak üzere birimlere özgü yöntem ve süreçler aracılığıyla kararlara katılımı ve geri dönüşleri ile gerekli iyileştirmeler sağlanmaktadır. 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.

Referans Dokümanlar

- [Fırat Üniversitesi 2023-2027 Stratejik Planı](#)
- [Memnuniyet Anketleri](#)
- [Kurum İç Değerlendirme Raporu](#)
- [İşveren / Dış Paydaş Geri Bildirimleri](#)
- [Geri Bildirim, Talep ve Şikâyet Kayıtları](#)
- [Kurumsal Geri Bildirim Raporları](#)
- [Kurum İç Değerlendirme Raporları \(KİDR\)](#)
- [Mevzuat ve Yasal Şartlar İzleme](#)
- [Danışma Kurulları](#)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Toplantı Tutanakları
- Risk ve Fırsat Analizi Tablosu
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Kayıtları
- Paydaş İletişim ve Katılım Kayıtları ([toplantı](#), [danışma kurulları](#), [protokol](#) vb.)

4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Kuruluş, kalite yönetim sisteminin kapsamını belirlerken; Madde 4.1 kapsamında tanımlanan iç ve dış hususları, Madde 4.2 kapsamında belirlenen ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilişkili ihtiyaç ve beklentilerini ve kuruluşun sunduğu **ürün ve hizmetleri** dikkate almıştır. Bu kapsamda iç hususlar; kurum

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

kültürü, misyon, vizyon, organizasyon yapısı, insan kaynağı, mali kaynaklar ile fiziki ve dijital altyapı unsurlarını; dış hususlar ise yükseköğretim alanındaki politik, ekonomik, sektörel, teknolojik, çevresel ve kültürel faktörleri içermektedir. İlgili tarafların şartları, mevzuat ve yasal yükümlülükler ile eğitim-öğretim hizmetlerinin uygunluğu ve paydaş memnuniyeti üzerinde etkisi bulunan beklentiler doğrultusunda değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda Fırat Üniversitesi'nin kalite yönetim sisteminin kapsamı; eğitim-öğretim faaliyetlerinin planlanması, uygulanması, izlenmesi, değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirilmesine yönelik tüm ana ve destek süreçleri kapsayacak şekilde belirlenmiştir. Kuruluş, belirlenen bu kapsam dâhilinde ISO 9001:2015 standardının uygulanabilir olan tüm şartlarını kalite yönetim sistemi kapsamında uygulamaktadır. Kalite yönetim sisteminin kapsamı, dokümanite edilmiş bilgi olarak Kalite El Kitabı'nda tanımlanmış olup muhafaza edilmektedir. Kapsam, kuruluş tarafından sunulan eğitim-öğretim hizmetlerini açık şekilde belirtmektedir. ISO 9001:2015 standardının herhangi bir şartının kalite yönetim sistemi kapsamında uygulanabilir olmadığına ilişkin bir durum bulunmamaktadır. Bu nedenle standarda uygunluk, kuruluşun sunduğu eğitim-öğretim hizmetlerinin uygunluğunu ve ilgili tarafların memnuniyetini güvence altına alma yeteneğini ve kabiliyetini etkilemeyecek şekilde sağlanmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- [2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu](#)
- Kalite El Kitabı
- Risk analizi tablosu
- [İç ve Dış Hususlar Listesi](#)

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 prosesden 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 prosesden 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;

Eğitim-Öğretim Ana Prosesi (FU_KYS_PRS_1)

Lisans ve Ön lisans Eğitimi Alt Prosesi FU_KYS_PRS_001

Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi FU_KYS_PRS_002

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

Uzaktan Eğitim Alt Prosesi FU_KYS_PRS_003

AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi FU_KYS_PRS_2

Araştırma Projeleri Alt Prosesi FU_KYS_PRS_004

Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi FU_KYS_PRS_005

Toplumsal Katkı Ana Prosesi FU_KYS_PRS_3

Kültür, Spor ve Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri Alt Prosesi FU_KYS_PRS_006

Sağlık Hizmetleri Alt Prosesi FU_KYS_PRS_007

Yönetim Hizmetleri Ana Prosesi FU_KYS_PRS_4

İnsan Kaynakları Alt Prosesi FU_KYS_PRS_008

Mali Hizmetler Alt Prosesi FU_KYS_PRS_009

İdari Hizmetler Alt Prosesi FU_KYS_PRS_010

Bilgi Yönetim Sistemi Alt Prosesi FU_KYS_PRS_011

Kalite Sistemleri Alt Prosesi FU_KYS_PRS_012

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 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)
- 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)
- 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](#)

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

5. LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

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.

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.

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:

Üst yönetim, kalite sistemleri için liderlik ve taahhütlerini aşağıda belirtilen yol, yöntem ve dokümanlar vasıtasıyla karşılamaktadır;

- Kalite sistemlerinin etkinliği ve hesap verilebilirliğini **İdare Faaliyet Raporu** ile,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınmasını; yayımlanmış **Kalite Politikası** ile,

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	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
		Sayfa No	10 / 64

- Kalite sistemleri şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınmasını; **KEK ve Stratejik Plan** ile,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesini; **Kalite Yönetim Sistemi, Kalite Güvence Sistemi ve İç Kontrol Sistemi** ile,
- Kalite sistemleri için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınmasını, planlı bütçeleme ve etkin kaynak tahsisi ile,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılmasını, Kalite sistemlerini Üniversite genelinde koordine eden **Kalite Koordinatörlüğü'nün** verdiği destek ile,
- Kalite sistemlerinin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınmasını iç tetkikler, **Program Akreditasyonları, Birim İç Değerlendirme Raporu, YGG, Kurumsal Akreditasyon Değerlendirmeleri** ve muhtelif diğer gözden geçirme ve değerlendirmeler ile,
- Kalite sistemlerinin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini; liyakati önceleyen etkin insan kaynakları yönetimi ile
- İyileştirmenin teşvik edilmesini; süreci aktif olarak izleme ve yönlendirme ile,
- Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesini; etkin kullanılan iletişim kanalları ile göstermektedir.:

İLGİLİ DÖKÜMANLAR :

- [Miyon, Vizyon ve Temel Değerler Bildirimi](#)
- [Yayımlanmış Kalite Politikası](#)
- [Kurumsal Stratejik Plan](#)
- Kalite El Kitabı (5.1 Liderlik ve Taahhüt bölümü)
- [İdare Faaliyet Raporları](#) (üst yönetime hesap verebilirlik)
- [Yönetimin Gözden Geçirmesi \(YGG\) Toplantı Tutanakları](#)
- [İç Denetim Süreci İş Akışı](#)
- [Program Öz Değerlendirme Raporu](#)
- [Kurumsal Akreditasyon ve YÖKAK Değerlendirme Raporları](#)
- [Risk ve Fırsat Analizi Tabloları \(FFU-ANLZ-001\)](#)
- [Performans Programı](#)
- [Faaliyet Planları Örneği](#)
- Fırat Üniversitesi Sıralamaları

5.2 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

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

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 Politikasına sahiptir. Kalite Politikamız, Üniversitemizin

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:

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,
- Toplumun bilgi, beceri ve yetkinliklerini geliştirmesine yönelik hizmetlerin sunulmasını,
- Üniversitenin tüm faaliyet alanlarında etik değerlerin öncelenmesini,

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

- 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.

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 dokümente edilmiş bilgi olarak muhafaza etmekte, politikanın anlaşılması ve benimsenmesi için gerekli sorumluluğu üstlenmektedir.

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Fırat 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)

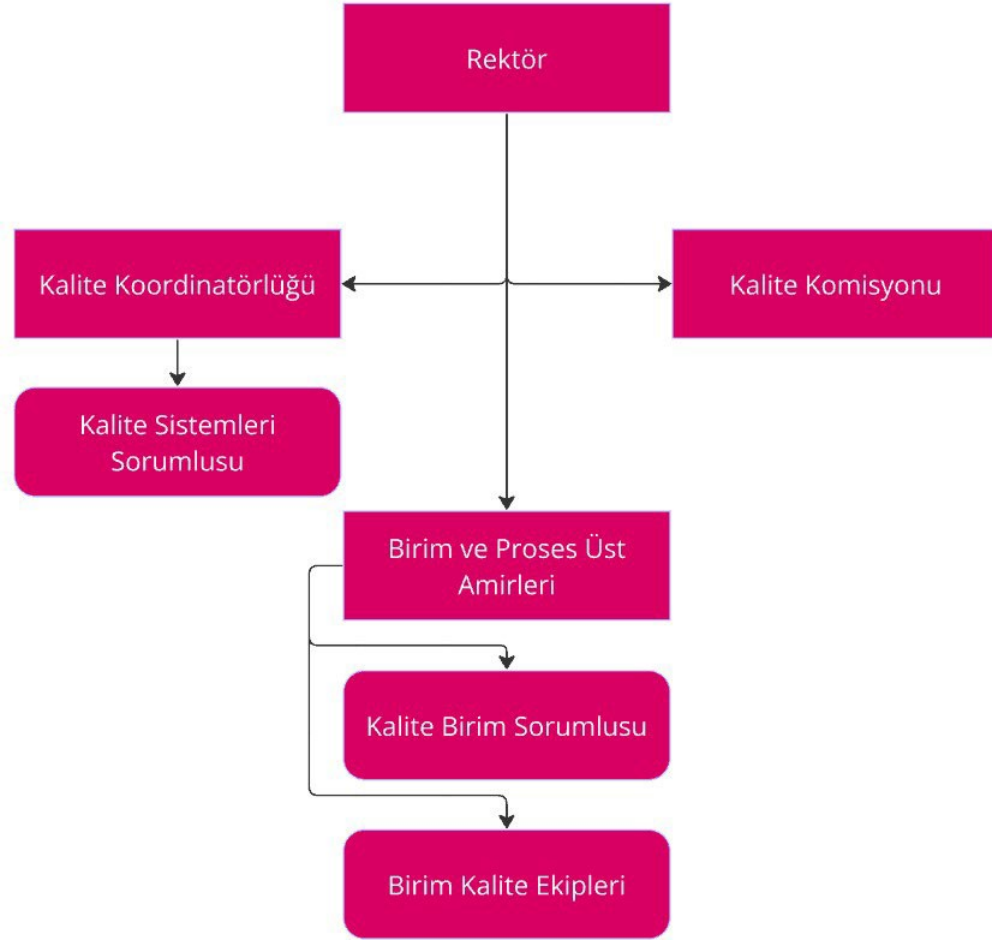
Üniversitemiz, akademik ve idari birimleri arasındaki koordinasyonu, iletişimi ve işbirliğini sağlayan bir organizasyon şemasına sahiptir. Üniversitemizde görevli personelin görev, yetki ve sorumlulukları, unvanlarına göre ilgili mevzuata dayalı olarak belirlenmiş olup, pozisyonları itibarıyla görev, 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.

Fırat 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:

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	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
		Sayfa No	10 / 64

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



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.
- Kalite Yönetim Sisteminin ihtiyaç duyduğu kaynakları temin eder.

Kalite Yönetim Temsilcisi (Kalite Koordinatörü)

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

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 değerlendirme faaliyetleri ve dış değerlendirmelerde tespit edilen uygunsuzluklar hakkında gerekli kararları alır, bu uygunsuzlukların düzeltilmesine yönelik değerlendirmelerde bulunur ve iç değerlendirmelerin 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 kapsamında yıllık Kurum İç Değerlendirme Raporunu hazırlar.
- Üniversiteyi kurumsal dış değerlendirme sürecine hazırlamak amacıyla gerekli çalışmaların koordinasyonunu sağlar.

Birim Amirleri

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

- 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.
- 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.

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

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.

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 Yönergesi](#)
- [İç Kontrol Uyum Eylem Planı](#)
- [Sürdürülebilir Yeşil Kampüs Uyum Eylem Planı](#)
- FÜ-KYS-PRD-009- Risk ve Analizi 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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

- [İlgili Taraflar Listesi](#) (FÜ-KYS-LST-001)

6.2 Kalite Amaçları ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; kalite amaçları, Üniversitemiz Stratejik Planında stratejik amaç olarak yer almaktadır. Kalite amaçları kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir ve uygulanabilir şartları dikkate almaktadır. Aynı zamanda kalite amaçları uygun şekilde güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

Üniversitemiz 2023-2027 Dönemi Stratejik Planında yer alan 5 yıllık amaç ve hedefleri yıllık kalite hedefleri olarak belirlemekte ve takip etmektedir. KYS kapsamında, hedefler belirlenirken, yasal şartlar, stratejik plan ve diğer üst politika dokümanları dikkate alınmış olup, bu çerçevede, daha önce karşılaşılan uygunsuzluklar da çalışanların görüşleri ile birlikte değerlendirilmiştir.

Ayrıca ana ve alt prosesler bazında ölçülebilir kontrol kriterleri belirlenerek proses performansları ile takip edilir. Bu hedefler YGG toplantılarında son haline getirilerek değerlendirilir. Hedefler sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile tutarlıdır.

Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü içinde değerlendirilir, gerçekleşmesi takip edilir ve gerekirse revizyonlar yapılır. Amaç ve hedeflerin belirlenmesi ve uygulamalar sonucunda hedeflerdeki sapmaların izlenmesi, ilgili destek dokümanlara göre yapılmaktadır.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR :

- Kurum Stratejik Planı
- [Kalite Koordinatörlüğü Çalışma Takvimi](#)
- [İç Kontrol Esas ve Usulleri Yönergesi](#)
- [İç Kontrol Sistemi Yönergesi](#)

6.3 Değişikliklerin Planlanması

Fırat 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.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR :

- [İç Kontrol Usul ve Esasları Yönergesi](#)

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

- [İç Kontrol Sistem Yönergesi](#)
- [Çalışma Takvimi](#)
- [İç Kontrol Tablosu](#)

7- DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1 Genel

Fırat 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, 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 Yatırım Programı](#)

7.1.2. Kişiler

Fırat Üniversitesi, hizmet kalitesinin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla, akademik ve idari

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

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;

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

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kurum Stratejik Planı
- Kurum Performans Programı
- İdare Faaliyet 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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Üniversitemizde süreçlerin etkin biçimde yürütülmesi ve sunulan ürün ve hizmetlerin uygunluğunun güvence altına alınması amacıyla gerekli olan **sosyal, psikolojik ve fiziksel çalışma ortamı**, değişen koşullar ve ihtiyaçlar dikkate alınarak **sürekli iyileştirme anlayışı** çerçevesinde ele alınmaktadır.

Bu kapsamda öncelikle, **Kamu İç Kontrol Standartları** doğrultusunda; çalışanların görev ve sorumluluklarını **kamu personeli etik davranış ilkeleri** çerçevesinde yerine getirmesi, faaliyetlerde **dürüstlük, saydamlık ve hesap verebilirlik** ilkelerinin gözetilmesi, kurum personeline ve hizmet alanlara **adil ve eşit** şekilde davranılması, üniversitemizde sağlıklı bir sosyal ve psikolojik çalışma ortamının temel unsurları olarak kabul edilmektedir. Söz konusu unsurların korunması, geliştirilmesi ve iyileştirilmesine yönelik faaliyetler, **İç Kontrol Standartları'nın Kontrol Ortamı Bileşeni** kapsamında planlı ve sistematik olarak yürütülmektedir. Ayrıca üniversite çalışanları, yürüttükleri faaliyetler sırasında veya kurum içi uygulamalarda karşılaştıkları hatalı, usulsüz ya da suç unsuru teşkil eden durumları; herhangi bir ayrımcı veya haksız muameleye maruz kalmadan, belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde bildirebilmektedir. Bu mekanizma, **Üniversitemiz Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı'nın 16'ncı maddesi** kapsamında tanımlanmıştır.

Üniversitemizin akademik ve idari birimlerinin hizmet sunduğu **fiziksel çalışma alanları**, mevcut altyapı ve mekânsal olanaklar dikkate alınarak düzenlenmektedir. Ofislerin ısı koşulları ilgili talimatlar doğrultusunda sağlanmakta; **gürültü, nem ve aydınlatma** gibi çevresel faktörler açısından uygun çalışma şartlarının oluşturulması için gerekli tedbirler alınmaktadır. Özellik arz eden hizmet alanları için ise (ana bilgisayarların bulunduğu birimler, laboratuvarlar vb.) ilgili faaliyetlerin gerektirdiği **özel ortam koşulları**, imkânlar dâhilinde belirlenmekte ve sağlanmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- [Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı](#)

7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Bakım-onarım Prosedürü (FÜ-KYS-PRD-001)

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

- Cihaz Bakım ve Kalibrasyon Prosedürü (FÜ-KYS-PRD-003)
- [Hizmet Envanteri Tablosu](#)
- [Hizmet Alım Kontrol Formu](#)
- [Teklif İsteme Formu](#)

7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği

Üniversitemizde yaptırılacak kalibrasyon hizmetlerinde ilgili kuruluşların veya firmaların TÜRKAK tarafından akredite edilmiş olmasına, hangi alanda akredite olduğu ve çalışma aralığımız ile akreditasyon aralığının tutarlı olması gibi şartlar aranır. Kalibrasyonu yapılan cihazların üstünde kalibrasyon durumunu belirten etiketler bulundurulur. Kalibrasyonu yapılan cihazlar sapmaların artmaması için gerekirse yer değiştirme ve aşırı yükleme gibi durumlara karşı korunur. 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. Ölçümlerin izlenebilirliği için Cihaz Bakım ve Kalibrasyon Prosedürü (FÜ-KYS-PRD-003) hazırlanmıştır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- [Hizmet Envanter Tablosu](#)
- [Hizmet Envanteri Formu](#)

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. Bu sebeple üniversitemizde “Toplumsal Katkı Koordinatörlüğü” kurularak tek bir elden yönetilmesi ve

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

izlenmesi sağlanmıştır. 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 dokümanite edilmiş bilgiler, mali raporlar, yönetim raporları vb.den oluşur.

7.2 Yeterlilik

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

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	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
		Sayfa No	10 / 64
FIRAT ÜNİVERSİTESİ			
KALİTE EL KİTABI			

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.

İlgili Dokümanlar

- FÜ-KYS-PRS-008-İnsan Kaynakları Prosesi
- Fırat Üniversitesi 2023-2027 Stratejik Planı
- [Hizmet Standartı](#)
- [Eğitim Takvimi](#)
- [Hizmet İçi Eğitim](#)

7.3. Farkındalık

Üniversitemiz personelinin; Kalite Politikasının, ilgili kalite amaçlarının ve dolayısıyla stratejik amaç ve hedeflerinin, sisteme kendi katkılarının, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındalığını teminen eğitim, seminer, duyuru, talimat, iç yönerge, görev tanımları, görevlendirmeler, birim içi ve kurumsal düzeyde yapılan toplantılar aktif olarak kullanılmaktadır.

7.4 İletişim

Üniversitemiz üst yönetimi Kalite Politikasını, kalite hedeflerini ve başarılarını duyurmak ve çalışanlar tarafından anlaşılmasını sağlamak amacı ile uygun iletişimi;

Kurum internet sitesi ve birim internet sayfaları

Dahili resmi yazışma

Birimlerde ve ortak alanlarda yer alan ilan panoları

Elektronik panolar

Elektronik posta

Merkezi bilgi yönetim sistemleri (EKAP, KBS, E-Bütçe vb.)

Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi

Santral, telefon, faks

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

Sosyal medya kanalları

Memnuniyet, Öneri ve Şikâyet ile Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim Sistemi

Birim içi, birimler arası ve birimler üstü toplantılar yoluyla sağlamaktadır.

Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinde yapılan toplantılar, eğitimler, hazırlanan prosedür, form gibi dokümanlar da birer iletişim unsuru olarak kabul edilmektedir.

Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planının 13'üncü maddesi gereğince Kurumumuzun iç ve dış iletişim kanal ve yöntemlerinin gözden geçirilmesi amacıyla bilimsel teknikler kullanılarak bir iletişim raporunun hazırlanması, sonuçların değerlendirilerek iletişimde iyileşme sağlayacak bir eylem planının yürürlüğe konulması öngörülmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- [Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik](#)
- [Üniversitesi Yazışma Kuralları, Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanımı ve İmza Yetkileri Yönergesi](#)
- [Fırat Üniversitesinin İç Kontrol Sistemi Esas ve Usulleri](#)

7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinde KYS için gerekli olan dokümantasyon yapılmış olup, bu dokümanlar fiilen kullanılmakta ve uygulanmakta ayrıca periyodik gözden geçirmelerle sürekliliği sağlanmaktadır.

KYS Standart şartlarının ve Kurumumuz KYS'nin öngördüğü ve KEK ile belirlenen prosesler madde 4.4.'te tanımlanmış, iş akışları yapılmış, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na uygun olarak işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları yetkinlik bazlı görev tanımları ile açıkça belirlenmiş, birimlerimizin organizasyonel yapıları şematize edilmiş, ana prosedürler oluşturulmuştur.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

- Doküman Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü (FÜ-KYS-PRD/011)
- 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve Görev, Yetki ve Sorumluluklara İlişkin Diğer Mevzuatlar

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Üniversitemiz, doküman edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdaki referans dokümanlar çerçevesinde, bilgilerin tanım ve açıklamalarını, format ve ortamlarını, uygunluk ve yeterlilikleri için gözden geçirme ve onay proseslerini güvence altına alır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Doküman Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü (FÜ-KYS-PRD/011)

7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

KYS bünyesinde yer alan bütün dokümanlar TS EN ISO 9001:2015 Standardının bu maddesinde belirtilen kurallara uygun olarak kontrol edilmektedir. Bu amaçla hazırlanan “Doküman Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü”, Üniversitemiz KYS kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esaslarını tanımlamaktadır.

Aynı şekilde Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinde yürütülen KYS’nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilirliği yöntemleri Doküman Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedüründe, dış kaynaklı doküman bilgiye ilişkin tanımlama ve kontrol işlemleri ise Dış Kaynaklı DEB Kontrol Talimatında açıklanmış, listelerinde güncelleme sorumluları belirlenmiştir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Doküman Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü (FÜ-KYS-PRD-011)

8-OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Fırat 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.

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

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 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.

İLGİLİ 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)
- 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

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

8.2.1 Müşteri ile İletişim

Fırat 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. Üniversitemizde bulunan Öğrenci Dekanlığı danışanların sosyal, eğitsel, kişisel konularda amaçlarını belirleme, karar verme, mevcut sorunlarını çözme ve benzeri amaçlarla profesyonel kişilerden yardım almasını sağlamaktadır. 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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- [FÜ Akademik Danışmanlık Yönergesi](#)
- [Anket Sistemi](#)
- Fırat Üniversitesi OBS Sistemi

Üniversitemizde gerçekleştirilen ürün ve hizmetler, görevin verilmesi, tanımlanması, denetlenmesi şartlarıyla birlikte, mevzuatla düzenlenmekte olduğundan şartlar kuruluş doğası itibarıyla bilinmekte ve uygulanmaktadır.

8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Devlet Üniversitesi olmamız dolayısıyla Üniversitemize yapılan tüm iç ve dış paydaş başvuruları ilgili birimlerce teşkilatını ilgilendiren mevzuata göre değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir. Protokollerde, anlaşmalarda Üniversitemiz politikası gereği değerlendirilmesi gereken hususlar Makam onayına sunulurken, alınan “Olur” çerçevesinde işlem tesis edilir.

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

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- [Senato Kararları](#)
- [İş Akış Şemaları](#)

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 teknolojiye 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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 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)
- 551 Sayılı Patent Haklarının Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- 556 Sayılı Markaların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- 554 Sayılı Endüstriyel Tasarımların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

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

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

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 Firat Üniversitesi iç düzenlemeleri doğrultusunda yürütülmektedir. Araştırma-geliştirme faaliyetlerinde ise temel girdiler, Firat 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.

İLGİLİ DOLÜMANLAR

- 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
- 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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

İLGİLİ 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)
- [Fikri ve Sınai Mülkiyet Hakları Buluşların Yönetimi ve Ticarileştirilmesi Yönergesi](#)

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

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

İLGİLİ 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)

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

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

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- 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

Fırat 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 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

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

alma işlemleri, Satın Alma Prosedürü doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Mevzuat hükümleri kapsamında, üniversitemiz tarafından dış tedarik yoluyla sağlanan başlıca hizmetler şunlardır:

- Temizlik hizmetleri,
- Taşıt kiralama,
- 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. Fırat Üniversitesi, dış tedarik süreçlerinde şeffaf, hesap verebilir ve kalite odaklı bir yönetim anlayışını benimseyerek, ilgili mevzuatlar çerçevesinde etkin bir kontrol mekanizması ile kurumsal sürdürülebilirliği sağlamaktadır.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- [İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Aydınlatma metinleri](#)

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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- [Yapım İşleri Muayene ve Kabul Yönetmeliği](#)
- [Mal Alımları Denetim Muayene ve Kabul İşlemlerine Dair Yönetmelik](#)
- [Hizmet Alımları Muayene ve Kabul Yönetmeliği](#)

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

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.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- [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

Standardın bu maddesinin (f) bendi kapsam dışı tutulmuştur.

Firat Üniversitesi KYS'nin etkin şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla;

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

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)
- Kurum Stratejik Planı
- [124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname](#)
- Mevzuat Sistemi

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta ve Üniversitemiz Stratejik Planında tanımlıdır. Proseslere ilişkin faaliyetlerde de doğrudan veya atfen belirtilmiştir.

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Üniversitemize gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanması Üniversite Bilgi 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	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
		Sayfa No	10 / 64
FIRAT ÜNİVERSİTESİ			
KALİTE EL KİTABI			

Sisteminden yararlanılır. Üniversitemiz kamuoyuna sunduğu İdare Faaliyet Raporunda yer alan bilgilerin doğruluğu ve güvenilirliğini faaliyet raporu ekinde yer alan “İç Kontrol Güvence Beyanı” ile güvence altına almaktadır. Üniversitemizde yürütülen Kalite Yönetim Sistemi ve İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planının KOS 1.6 maddesi gereğince idarenin faaliyetlerine ilişkin tüm bilgi ve belgeler doğru, tam ve güvenilir olmak zorundadır. Bu kontroller birimler içindeki hiyerarşik kontrollerle yürütülmektedir. Ayrıca, Üniversite Bilgi Yönetim Sistemimizde yer alan ve kamuoyuna açık olan Kurumsal Değerlendirme Analizi entegre bir sistem olduğu için, sisteme yeni yapılan girdiler, ya da güncellemeler sisteme yansımaktadır. Ayrıca üniversitemizin kendi bilgi yönetim sistemi dışında her türlü faaliyet ve sürece ilişkin verileri toplamak, analiz etmek ve raporlamak üzere mali ve mali olmayan konularda ilgili kamu kurum ve kuruluşlarına ait bilgi yönetim sistemleri (KBS, E-Bütçe, EKAP, HİTAP, YÖKSİS, Kamu Yatırımları Bilgi Sistemi, E-SGK vb.) kullanılmaktadır. Bunlardan en önemlisi tüm mali prosesleri kapsayan Kamu Hesapları Bilgi Sistemi (KBS) dir. Bu sistem bünyesinde harcama yönetimi, taşınır yönetimi, mali istatistikler ve raporlama, ek ders, harcırah, taşıt bilgi sistemi vb. işlemleri yürütülmektedir. Bu sistemler aynı zamanda Üniversitenin 6085 Sayılı Sayıştay Kanunu ve mali mevzuatta sayılan tüm raporlamaları ve kesin hesapları üreterek saydamlığı ve hesap verebilirliği sağlamaktadır.

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Üniversitemiz akademik ve idari birimleri hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan teslim alınan bilgi ve belgeler, işlem gördükleri müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

Üniversitemiz aşağıda anılan bölümlerde müşteri mülkiyetine giren hususlarda ilgili mevzuat şartları uyarınca işlem yapar. Öğrencilerin Fırat 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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

- [Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği](#)
- [Standart Dosya Planı Mevzuatı](#)
- [5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve İkincil Mevzuat](#)

8.5.4 Muhafaza

Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinde yürütülen iş ve işlemler kapsamında alt proses olarak tanımladığımız ve bu alt proseslerin içerdiği faaliyetlere göre ürün ve hizmetler gerçekleştirilirken; başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan birim ya da proses yöneticileri ve ilgili prosesin dahil olduğu birimlerde çalışan personel sorumludur. Başvuru ile ilgili tüm evraklar kilitli dolaplarda saklanarak muhafaza edilir. Üniversitemizde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Prosedürü kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş, fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır. Birimler, alımı yapılan malzemeler ile ilgili, Bakanlar Kurulu tarafından yürürlüğe konulan Taşınır Mal Yönetmeliği kapsamında gerekli olan muhafaza ve teslim işlemlerini yürütürler.

Birimler, faaliyet konularına bağlı olarak gerçekleştirdikleri iş ve işlemler ile ilgili, Üniversite bilişim sistemi içerisinde, tanımlanmış olan yazılımlar üzerinde çalışır ve faaliyetin içeriğine bağlı olarak hazırlanmış olan yazılım programı üzerinde gerekli olan bilgiler, birimler tarafından kaydedilir. Birimlerin yazılım programları üzerinde kayıt altına aldıkları bilgi ve belgelerin muhafazası amacı ile Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından, gerekli olan veri yedeklemeleri ana sunucuda yapılır ve bilgi ve belgelerin korunması sağlanır. Fırat Üniversitesinin Devlet Üniversitesi olması nedeni ile öğrenci ve personel ile ilgili fiziki bilgi ve belgeler, birimlerde tanımlanmış olan arşivlerde muhafaza edilir. Elektronik ortamda bilgi ve belgeler Üniversite Bilgi Yönetim Sisteminde yedekleme ve saklama ile muhafaza edilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- [Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği](#)
- [Standart Dosya Planı Mevzuatı](#)
- [Taşınır Mal Yönetmeliği](#)
- [Taşınır Mal ve Hurda Yönetimi Yönergesi](#)

8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

Standardın bu maddesi kapsam dışı tutulmuştur

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 belgelenir, bu dokümantasyonda, değişikliğe onay veren kişilerin imza ya da parafı bulunur.

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Üniversitemizde, hizmet alanların ihtiyaçlarına yönelik hizmetler; tespit edilen şekillerde, kabul kriterlerine uygun ve onaylayan kişiler de belirli olmak suretiyle sunulur. Ürün ve hizmet sunumu ile ilgili, geçerli olan şartlar (mevzuat, yönetim, ulusal ve uluslararası şartlar) belirlenmiştir.

Birimlerin dahil olduğu proseslerde yer alan faaliyetlerin sistematik bir düzen içerisinde gerçekleştirilmesi amacı ile iş akış şemaları hazırlanır ve bu iş akışlarında belirlenen faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sırasında gerekli olan referans dokümanlar (prosedür, talimat, mevzuat, vb.) ilgili faaliyet sorumluları tarafından uygulanır. Birimlerin dahil olduğu proseslerde yer alan faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sırasında ihtiyaç duyulan ve faaliyetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan makine, teçhizat, yazılım, donanım vb. kaynak ihtiyacı, ilgili birim tarafından belirlenir ve birimin yılı bütçesi doğrultusunda satın alınır.

Bahse konu faaliyetleride kullanılması gereken; test ve ölçüm cihazları ilgili birim tarafından belirlenir ve ürün/hizmet gerçekleştirme sürecinde kullanılması gereken faaliyetlerde kullanılır.

Faaliyetler ile ilgili doğrulama ve geçerli kılma işlemleri birim Yıllık İş Planlarına göre belirlenir ve uygulanır. Ürün/hizmet gerçekleştirme proseslerinde yer alan faaliyetlerin gerçekleşme aşamalarında, mevzuat gereği sorumlu veya yetkilendirilmiş personel tarafından onay verilir.

8.7.Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemiz tarafından sunulan ürün ve hizmetler için uygun olmayan çıktının kontrol yapısı Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

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

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.

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

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 planlanır birim Geri Bildirim Raporları üzerinden değerlendirme yapılır. Üniversitemizin akademik ve idari birimlerinde kalite üzerinde etkisi bulunan tüm süreçler, belirlenen amaç ve hedeflerle uyumlu şekilde izlenmekte, düzenli aralıklarla ölçülmekte ve elde edilen bulgular analiz edilerek değerlendirmeye tabi tutulmaktadır.

Bu kapsamda, üniversite genelinde yürütülen eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, yönetim ve idari süreçlere ilişkin izleme ve değerlendirme faaliyetleri; **Birim İç Değerlendirme Raporları (BİDR)**, **Kurumsal İç Değerlendirme Raporu (KİDR)**, performans göstergeleri, memnuniyet anketleri, akreditasyon ölçütleri ve iç tetkik sonuçları aracılığıyla sistematik biçimde yürütülmektedir. Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonunda, her bir süreç için yetki ve sorumlulukları tanımlanmış **Kalite ve Akreditasyon Komisyonları** aktif olarak görev almakta; süreç performansları düzenli olarak izlenmektedir.

Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesine ilişkin veriler; Üniversitemizin Stratejik Planı, Performans Programı ve yıllık faaliyet hedefleri doğrultusunda toplanmakta ve analiz edilmektedir. Performans göstergelerine ilişkin izleme faaliyetleri üçer aylık dönemler itibarıyla değerlendirilmekte; elde edilen sonuçlar doğrultusunda gerekli görülen alanlarda **düzeltilici ve iyileştirici faaliyetler** planlanarak hayata geçirilmektedir. Bu yaklaşım, kalite güvencesi sisteminin **PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al)** döngüsü çerçevesinde işletilmesini sağlamaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kurum Stratejik Planı
- İdare Faaliyet Raporu
- KİDR Raporları
- KGBR Raporları
- [Birim İç Değerlendirme Raporları](#)
- FÜ-KYS-PRD-004-Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- [Memnuniyet Anketi Örnekleri](#)
- [Öğrenci Temsilciliği ve Öğrenci Konseyi Yönergesi](#)
- [Öğrenci Dekanlığı Yönergesi](#)
- [Birim Danışma Kurulları Yönergesi](#)
- [Birim Danışma Kurulları Toplantı Örneği](#)
- [Dış Paydaş Toplantıları](#)

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 değerlendirme 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.

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

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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

- **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
- [Kurum Performans Programı](#)
- [Karşılaştırma Raporu Örneği](#)
- [Scival Raporu](#)
- [İdare Faaliyet Raporu](#)
- [FÜ-KYS-PRD-010-Uygun Olmayan Ürün Hizmetin Kontrolü Prosedürü](#)

9.2 İç Tetkik

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

İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- [İç Kontrol Sistemi Yönergesi](#)
- İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Usul ve Esasları hk. Yönetmelik
- [İç Tetkikçiler](#)
- Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları
- Kamu Zararlarının Tahsiline İlişkin Usul ve Esaslar hk. Yönetmelik
- Merkezi Yönetim Harcama Belgeleri Yönetmeliği
- Ön Ödeme Usul ve Esasları hk. Yönetmelik

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Üst yönetim, Kurum KYS'nin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkik akabinde yılda en az bir kez, YGG toplantısı yapar. Üst yönetici ve Kalite Yönetim Temsilcisinin gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir. YGG toplantısı, üst yönetim, kalite koordinatörü ve yardımcıları, yönetim temsilcisi, kalite sistemleri sorumlusu, birim üst amirleri ve gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir. Toplantının sekretaryasını Kalite Koordinatörlüğü yapar ve kayıtlarını saklar.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 2025 Yılı YGG Toplantı Sonuçları Tutanağı/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	03
			Revizyon Tarihi	10.05.2025
			Sayfa No	10 / 64

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı öncesinde, Stratejik Yönetim ve Planlama Birimi birim performans rapor formlarını alarak aşağıda belirtilen konu başlıklarını da içerecek şekilde sistem performans raporunu hazırlar. Hazırlanan bu sistem performans raporu Yönetim Temsilcisi tarafından üst yönetici onayına sunulur. Ayrıca sistem performans raporu toplantıdan önce katılımcılara bilgi amaçlı gönderilir. Tercihen basılı kopyası da toplantı esnasında katılımcılara sunulur. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında KYS'nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantı gündemini; yönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra;

- Amaç ve hedeflerin gözden geçirilmesi, gerçekleştirme durumlarının görüşülmesi, yeni hedeflerin belirlenmesi,
- Kalite Politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi,
- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Hizmetin yürütülmesine ilişkin dilek ve öneriler, anket çalışmaları,
- Hizmet alan ve çalışan memnuniyeti ve ilgili diğer taraflardan gelen geri bildirimler,
- Üniversitemiz proses performansları, hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar, düzeltici ve önleyici faaliyetler,
- Bir önceki toplantı kararlarının gerçekleştirme durumları,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış konulardaki değişiklikler,
- İyileştirme önerileri (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler),
- Dış tedarikçi performansı,
- Kaynaklar,
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler ele alınır.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Kalite Sistemleri Sorumlusu tarafından YGG Toplantı Tutanağına kaydedilir. Toplantıya katılanlar tarafından tutanağın her sayfası imzalanır. İmzalanan toplantı tutanakları birimlere gönderilir. Tutanakta; karar verilen faaliyetlerin yürütülmesinden sorumlu birimler, faaliyetlerin

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	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
		Sayfa No	10 / 64

yaklaşık tamamlanma süreleri ve ihtiyaç duyulan kaynaklar ile ilgili bilgiler de bulunur.

Toplantıda Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait;

- Proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesine, verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına ilişkin kararlar alınır.
- Kaynak ihtiyaçları belirlenir.
- KYS ile ilgili varsa değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

YGG toplantılarında alınan kararların uygulanmasından birim ve proses üst amirleri, izlenmesinden ise Yönetim Temsilcileri sorumludur. Toplantıda karar verilen hususların öngörülen tarihte tamamlanıp tamamlanmadığı SYPB tarafından kontrol edilerek, Yönetim Temsilcisine bilgi verilir. YGG toplantı kayıtları SYPB tarafından Doküman Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürüne göre muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici önleyici faaliyetlere de veri teşkil eder.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Doküman Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü (FÜ-KYS-PRD-011)

10. İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerde ilgili tarafların memnuniyetini karşılamak ve artırmak amacıyla, kalite yönetim sistemi kapsamında **uygun ve sistematik iyileştirme yöntemleri** kullanmaktadır. Bu çerçevede;

- Şartların karşılanması ve gelecekte ortaya çıkabilecek ihtiyaç ve beklentilerin belirlenerek ürün ve hizmetlerin iyileştirilmesi amacıyla **paydaş analizi** yapılmakta, elde edilen sonuçlar **Stratejik Plan**, performans hedefleri ve kurumsal iyileştirme faaliyetlerine yansıtılmaktadır.
- İstenmeyen etkilerin ortadan kaldırılması, önlenmesi veya azaltılması amacıyla; **kurumsal iç değerlendirme, birim iç değerlendirme ve izleme faaliyetleri** sonucunda tespit edilen bulgular esas alınarak **düzeltilici faaliyetler** planlanmakta ve uygulanmaktadır.
- Kalite Yönetim Sistemi'nin performansını ve etkinliğini artırmak amacıyla; **kurum iç değerlendirme raporları (KİDR), birim iç değerlendirme raporları (BİDR), performans göstergeleri ve sürekli iyileştirme faaliyetleri** yoğun biçimde kullanılmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kurum Stratejik Planı
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (FÜ-KYS-PRD-004)
- [Kurum İç Değerlendirme Raporu \(KİDR\)](#)
- [Birim İç Değerlendirme Raporları \(BİDR\)](#)
- [Memnuniyet Anket Sonuç Raporları \(personel, öğrenci\)](#)

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Üniversitemizde tespit edilen tüm uygunsuzluklar, **izlenebilirliği sağlamak amacıyla kayıt altına alınmakta** ve sistematik biçimde değerlendirilmektedir. Kurum iç değerlendirme ve birim iç değerlendirme

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	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
		Sayfa No	10 / 64
FIRAT ÜNİVERSİTESİ			
KALİTE EL KİTABI			

süreçleri kapsamında ortaya çıkan uygunsuzluklar; sistemdeki zayıf alanların belirlenmesinde temel veri kaynağı olarak kullanılmakta ve **düzeltilici faaliyetlerin planlanmasına** girdi sağlamaktadır. Uygunsuzlukların nedenleri analiz edilmekte, benzer uygunsuzlukların tekrarının önlenmesine yönelik gerekli tedbirler alınmaktadır. Uygun olmayan ürün ve hizmetlere ilişkin durumlar, ilgili prosedürler doğrultusunda değerlendirilmekte ve izlenmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (FÜ-KYS-PRD-004)
- Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (FÜ-KYS-PRD-010)

10.3 Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme yaklaşımı, üniversitemizin kalite yönetim sisteminin temel unsurlarından biri olarak benimsenmiştir. Bu kapsamda sürekli iyileştirme; **kalite politikası, amaç ve hedefler, kurum ve birim iç değerlendirme raporları, veri analizleri, performans göstergeleri, izleme ve ölçme sonuçları ile Yönetimin Gözden Geçirmesi** faaliyetleri aracılığıyla sistematik olarak yürütülmektedir. Üniversitemizin ana proseslerine ilişkin iyileştirme alanları, **Performans Programı ve performans göstergeleri** üzerinden takip edilmekte; sürekli iyileştirme çalışmalarında bu göstergeler öncelikli olarak değerlendirilmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (FÜ-KYS-PRD-004)
- Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (FÜ-KYS-PRD-010)
- [Kurum Performans Programı](#)
- [Kurum İç Değerlendirme Raporu \(KİDR\)](#)
- [Birim İç Değerlendirme Raporları \(BİDR\)](#)

KAYNAKLAR

- 1.2547 sayılı Kanun
- 2.5018 sayılı Kanun
- 3.657 sayılı Kanun
- TS EN ISO 9001:2015 KYS Standardı
- TS EN ISO 19011 Yönetim Sistemleri Tetkik Standardı
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği YÖKAK Kalite Güvence Sistemi Ölçütleri
- Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu Sürüm 3.2.1.

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	03
		Revizyon Tarihi	10.05.2025
		Sayfa No	10 / 64
FIRAT ÜNİVERSİTESİ			
KALİTE EL KİTABI			

8. İç Kontrol Sistemi (Kamu İç Kontrol Standartları)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı