



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 1 / 44



# BATMAN ÜNİVERSİTESİ

## KALİTE EL KİTABI

Telefon: 0488 217 35 00

Mail: [kalite@batman.edu.tr](mailto:kalite@batman.edu.tr)

Web: <https://kalite.batman.edu.tr/>

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 2 / 44

### ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, Üniversitemizin faaliyet ve hizmetlerinin sürekli iyileştirildiği; tüm çalışanlarca uygulandığı, başta öğrenciler olmak üzere iç ve dış paydaşların memnuniyeti hedefine odaklı; sürekli gelişim, iyileşme gösteren, dinamik ve çağdaş bir yönetim metodudur. Teknolojinin hızlı gelişimi, insan sağlığı ile güvenliğine verilen önem ve çevrenin korunması konuları tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de beklenen etkiyi göstermiştir. Türkiye'nin dünya ile entegre olma sürecinde Üniversitemizin faaliyetleri, uluslararası yöntemlere uygun hale getirilmiş ve bu faaliyetlerin uluslararası zincire dâhil olması için gereken çalışmalar yapılmış ve sürdürülebilirlik eksenli olmasına çalışılmaktadır.

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) etkinliğini artırmak ve bunu sürekli hale getirmek amacıyla "Batman Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemini" tanıtan "Kalite El Kitabı", sistemin en üst düzeydeki dokümanı olarak hazırlanmıştır. Bu çerçevede, Kalite Yönetim Sistemi Üniversitemizin tüm faaliyet ve hizmetlerinin sürekli iyileştirildiği bir yönetim metodu ve anlayışlar bütünü olarak değerlendirilmektedir.

Üniversitemizde yapılan akademik ve idari çalışmalarda; iş akışı, süreç, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları içeren bu kitap, Batman Üniversitesine dair bilgilerin yanı sıra, kalite yönetim sisteminin kapsamını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini, hizmet gerçekleştirme ve son olarak da ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini anlatan bölümleri içermektedir. Kalite yönetim sistemi içerisinde yer alan dokümanlarda gösterilen ilkelere Üniversitemizin yönetici, akademik ve idari personelinin uyması zorunludur. Üniversitemizde ilgili tarafların beklentilerinin karşılanması ve personelimizin memnuniyetine önem verilmektedir. Çalışmalar takım ruhu ile gerçekleştirilmekte ve tüm personelimiz üzerine düşen görevi yerine getirmektedir.

Batman Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi, yönetim anlayışını benimsemiş olup toplumsal gelişime katkı sağlamak, hizmet süreçlerini etkin ve verimli şekilde yürütmek ve sürekli iyileştirme felsefesini amaçlamaktadır. Bu kapsamda, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde Batman Üniversitesi süreçlerinin başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

Akreditasyon konusundaki çalışmalarımız ve kalite yönetim süreciyle ilgili yapılan faaliyetlerimiz sistematik bir hüviyete kavuşmuştur. Üniversitemizin faaliyet ve hedefleri

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 3 / 44

ölçülebilir hale gelmiş olup hedef ve faaliyetler somut kararların alınmasında veri olarak kullanılmaktadır.

Üniversitemizin çatısı altında yer alan tüm personelin ortak çabası, emeği ve aktif katılımı ile yürütülen kalite yönetim sisteminin, üniversitemizin stratejik amaç ve hedeflerine ulaşmasını kolaylaştıracağına inancım tamdır. Bütün bu sürece etkin olarak katılan tüm personelimize katkılarından dolayı teşekkür ediyorum.

Prof. Dr. İdris DEMİR

Batman Üniversitesi Rektörü

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 4 / 44

### İÇİNDEKİLER

<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>2</b>
<b>1. BATMAN ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA</b> .....	<b>8</b>
1.1. Tarihsel Gelişimi .....	8
1.2. Misyonumuz .....	10
1.3. Vizyonumuz.....	11
1.4. Temel Değerler .....	11
1.5. Kalite Politikalarımız:.....	11
1.5.1. Kalite Güvencesi Sistemi Politikası:.....	12
1.5.2. Eğitim-Öğretim Politikası:.....	13
1.5.3. Araştırma-Geliştirme Politikası: .....	13
1.5.4. Yönetim Sistemi Politikası: .....	13
1.5.5. Uzaktan Eğitim Politikası: .....	13
1.5.6. Toplumsal Katkı Politikası: .....	14
1.6. Amaç ve Kapsam.....	15
1.6.1. Amaç .....	15
1.6.2. Kapsam .....	15
1.7. İletişim .....	15
<b>2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR</b> .....	<b>15</b>
2.1. Kısaltmalar.....	16
<b>3. TERİMLER VE TARİFLER</b> .....	<b>16</b>
<b>4. KURULUŞUN BAĞLAMLI</b> .....	<b>17</b>
4.1. Kuruluş Bağlamının Anlaşılması.....	17
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması .....	17

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 5 / 44

4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi.....	18
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri .....	18
<b>5. LİDERLİK.....</b>	<b>19</b>
5.1. Müşteri Odaklılık.....	19
5.2. Politikalar.....	20
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması .....	20
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması.....	21
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar.....	21
5.3.1. Kalite Yönetim Sisteminin İşletilmesi .....	21
<b>6. PLANLAMA.....</b>	<b>22</b>
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri.....	22
6.1.1. Genel.....	22
6.1.2. Belirleme Faaliyetleri.....	22
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama.....	22
6.2.1. Kalite Hedefleri.....	22
6.2.2. Planlama.....	23
6.3. Değişikliklerin Planlanması.....	23
<b>7. DESTEK.....</b>	<b>24</b>
7.1. Kaynaklar.....	24
7.1.1. Genel.....	24
7.1.2. Kişiler.....	24
7.1.3. Altyapı.....	24
7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre .....	25
7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları.....	26

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 6 / 44

7.1.6. Kurumsal Bilgi.....	26
7.2. Yeterlilik.....	27
7.3. Farkındalık.....	28
7.4. İletişim.....	28
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi.....	29
<b>8. OPERASYON.....</b>	<b>30</b>
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol.....	30
8.2. Hizmetler İçin Şartlar.....	30
8.2.1. Müşteri ile İletişim.....	31
8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi.....	31
8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların gözden Geçirilmesi.....	32
8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi.....	32
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi.....	32
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü.....	33
8.4.1. Genel.....	33
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu.....	33
8.4.3. Dış Tedarikçiler İçin Bilgi.....	34
8.5. Hizmetin Sunumu.....	34
8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü.....	34
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	35
8.5.3. Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet.....	35
8.5.4. Muhafaza.....	36
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler.....	36
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü.....	37

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 7 / 44

8.6. Hizmetin Piyasaya Sunumu .....	37
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü .....	37
<b>9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME .....</b>	<b>38</b>
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme .....	38
9.1.1. Genel .....	39
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti.....	39
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme .....	40
9.2. İç Tetkik.....	40
9.2.1. Planlama.....	40
9.2.2. Gereklilikler .....	40
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi .....	40
9.3.1. Genel .....	41
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri.....	41
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları .....	41
<b>10. İYİLEŞTİRME.....</b>	<b>42</b>
10.1. Genel.....	42
10.2. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet .....	42
10.3. Sürekli İyileştirme .....	42
10.4. İlgili Dokümanlar .....	43
10.5. Son Hükümler.....	43
10.6. Ekler.....	43

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 8 / 44

### 1. BATMAN ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA

#### 1.1. Tarihsel Gelişimi

Batman Üniversitesi, 1930'lu yıllarda İluh adında küçük bir köy iken 1940 yılında, ülkemizde ilk petrolün bulunmasıyla hızla gelişmeye başlayan ve 1990 yılında il statüsüne kavuşan Batman'da; 29 Mayıs 2007 tarih ve 26536 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 17 Mayıs 2007 tarih ve 5662 sayılı "Yükseköğretim Kurumları Teşkilat Kanununda ve Yükseköğretim Kurumları Öğretim elemanları Kadroları Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararnameye Eklî Cetvellerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun " Ek: 88 maddesi uyarınca kurulmuştur.

Batman Üniversitesi kuruluş Kanununda; Rektörlüğe bağlı olarak kurulan Fen-Edebiyat Fakültesi, Mühendislik-Mimarlık Fakültesi ile Dicle Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı iken adı ve bağlantısı değiştirilerek oluşturulan ve rektörlüğe bağlanan Teknik Eğitim Fakültesinden, Yine Dicle Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı iken adı ve bağlantısı değiştirilerek oluşturulan ve rektörlüğe bağlanan Meslek Yüksekokulu ile Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulundan ve Rektörlüğe bağlı olarak kurulan Sosyal Bilimler Enstitüsü ile Fen Bilimleri Enstitüsünden oluşmuştur.

Batman Üniversitesi'nde 1 Enstitü, 10 Fakülte, 2 Yüksekokul, 7 Meslek Yüksekokulu, 18 Uygulama ve Araştırma Merkezi ile 18 Rektörlüğe bağlı birim bulunmakta olup, organizasyon şeması ekte sunulmuştur (ek-1). Bununla birlikte, üniversitemiz birimlerinde 37 profesör, 45 doçent, 185 Doktor Öğretim Üyesi, 128 öğretim görevlisi ve 90 araştırma görevlisi olmak üzere toplam 485 akademik ve 542 idari personel görev yapmakta ve 13507 öğrenci eğitim almaktadır.

#### *Akademik ve İdari Birimler*

##### 1. Enstitüler

- Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

##### 2. Fakülteler

- Diş Hekimliği Fakültesi
- Fen Edebiyat Fakültesi
- Güzel Sanatlar Fakültesi
- İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------





## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 9 / 44

- İslami İlimler Fakültesi
- Mühendislik Mimarlık Fakültesi
- Sağlık Bilimleri Fakültesi
- Teknik Eğitim Fakültesi
- Teknoloji Fakültesi
- Turizm Fakültesi

### 3. Yüksekokullar

- Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu
- Yabancı Diller Yüksekokulu

### 4. Meslek Yüksekokulları

- Beşiri Organize Sanayi Bölgesi Meslek Yüksekokulu
- Hasankeyf Meslek Yüksekokulu
- Kozluk Meslek Yüksekokulu
- Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
- Sason Meslek Yüksekokulu
- Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
- Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu

### 5. Uygulama ve Araştırma Merkezleri

- Batman ve Çevresi Sosyal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Dil Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Enerji Teknolojileri Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Gıda Analizleri Uygulama ve Araştırma Merkezi
- İleri Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Kadın ve Aile Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Merkezi Laboratuvar Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Obezite İle Mücadele Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Petrol Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Sert Kabuklu Meyveler Uygulama ve Araştırma Merkezi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 10 / 44

- Siber Güvenlik Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Tarımsal Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Teknoloji Transfer Ofisi Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Üniversite Sanayi-İş Dünyası İşbirliğini Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi

### 6. Rektörlüğe Bağlı Birimler

- Basın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü
- Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü
- Bologna Koordinatörlüğü
- Bölümler Koordinatörlüğü
- Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü
- Enerji Koordinatörlüğü
- Hukuk Müşavirliği
- İç Denetim Birimi
- İktisadi İşletme Birimi
- Kalite Koordinatörlüğü
- Ösym İl Temsilciliği
- Öyp Koordinatörlüğü
- Özel Kalem Müdürlüğü
- Proje Ofisi Koordinatörlüğü
- Uluslararası İlişkiler Koordinatörlüğü
- Uluslararası Öğrenci Ofisi Koordinatörlüğü
- Unip Koordinatörlüğü
- Ylsy Burs Programı Koordinatörlüğü

Batman Üniversitesi ‘‘Bilgiyi Enerjiye Dönüştüren Üniversite’’ şiarıyla, bulunduğu konumuna uygun bir şekilde Yükseköğretim Kurulu Başkanlığının ‘‘Bölgesel Kalkınma Odaklı Misyon Farklılaşması ve İhtisaslaşma Programı’’ ile 2021 yılında ‘‘Enerji’’ alanında Pilot Üniversiteler arasında yerini almıştır.

### 1.2. Misyonumuz

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 11 / 44

Evrensel düzeyde bilgi üreterek topluma faydalı, nitelikli, araştırmacı, eleştirel düşünen, kişisel ve mesleki alanda kendini sürekli yenileyen milli, manevi, kültürel ve insani değerlere saygılı bireyler yetiştirmek.

### 1.3. Vizyonumuz

Eğitim, öğretim ve araştırma kalitesi yönüyle tercih edilen, kamu-üniversite-sanayi ve toplum işbirliğini önceleyen, geleneksel değerlerimizin özünü koruyarak çağdaş ve özgün eserler üreten, evrensel değerleri içselleştiren, kalite güvencesi anlayışını benimseyen, enerji ihtisası alanında bölgemiz ve ülkemizin geleceğinde etkili olan bir üniversite olmaktır.

### 1.4. Temel Değerler

- Bilimsellik
- Yenilikçilik,
- Katılımcılık,
- Sürdürülebilirlik,
- Paydaşlarla İş Birliği
- Girişimcilik,
- Etik Değerler,
- Sevgi ve Hoşgörü
- Toplumsal Duyarlılık
- Sürekli Gelişme
- Kurumsal Adalet
- Şeffaflık
- Çevrecilik, Kalite Odaklılık
- Eşitlik

### 1.5. Kalite Politikalarımız:

Üniversitemiz başta ihtisas alanı olmak üzere; ‘öğrenen ve öğreten, tercih edilen üniversite’ olma amacına ulaşabilmek üzere oluşturulan stratejik planda tanımlı stratejik hedeflerine ulaşmak için kalite güvence sistemini benimsemektedir. Sürdürülebilir kalkınma amaçlarını önceleyen, toplumun ve ekonominin ihtiyaçlarına duyarlı, tüm paydaşlar ile etkileşim içerisinde olan, ürettiği bilgiyi ürüne, teknolojiye ve hizmete dönüştüren, eğitim-öğretimi, araştırma-

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 12 / 44

geliştirme faaliyetlerini, kurumun yönetim sistemini niteliksel ve niceliksel olarak geliştirme, iyileştirme ve sürdürülebilirliğini esas almış, etkin, verimli, rekabetçi ve girişimci bir üniversite olmayı taahhüt etmektedir.


### 1.5.1. Kalite Güvencesi Sistemi Politikası:

Batman Üniversitesi, misyon, vizyon ve etik değerleriyle uyumlu stratejik hedeflerine ulaşmak için tüm birimlerinin üstün performansa odaklandığı, faaliyetlerini evrensel bilime, etik ilkelere ve hukuka dayalı uluslararası standartlara ve yasal mevzuata uygun olarak yürüten, katılımcı yönetim anlayışı ile iç ve dış paydaşları sürece dahil eden, yenilikçi ve sürekli ve önleyici yaklaşım ile iyileştirme esasına dayalı, iyileşme ve sürdürülebilirliği performans göstergeleriyle izleyen, topluma ve çevreye duyarlı bir kalite güvence sistemini benimsemiştir.

“Öğrenen-Öğreten Üniversite ve Tercih Edilen Üniversite” şiarıyla Eğitim-Öğretim ve yaşam kalitesinin yükseltilmesi için bilim ve teknoloji alanında yoğun çabalar sarf edilmesi hedeflenmektedir. Bu kapsamda dokümante edilmiş prosedürleri anlamış ve uygulayabilen nitelikli personel ile TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardının gerektirdiği şartlara uymak ve yönetim sisteminin sürekli gelişim ve etkinliğini sağlamak üniversitemizin akademik ve idari hizmetlerindeki kalite politikamızdır.

- Kalite güvencesi sistemine tüm paydaşların katılımını sağlayarak memnuniyet ve aidiyet duygusunu geliştirmeyi,
- Nitelikli araştırma geliştirme çalışmalarını ve nitelikli araştırmacıların istihdamını,
- Eğitim ve öğretimde nitelik ve öğrenci odaklı yaklaşımı,
- Uluslararasılaşmayı,
- Kurumsal risk yönetimi stratejisinin sürdürülmesini,
- Disiplinlerarası programların ve araştırma geliştirme çalışmalarının güçlendirilmesini,
- İnsan kaynağının bilgi, beceri ve yetkinliklerinin geliştirilmesini,
- Ar-Ge ve eğitimin ulusal/uluslararası akreditasyonunu,
- Ulusal/uluslararası sıralamalarda daha üst seviyelere ulaşmayı,
- Toplumsal duyarlılık ilkesiyle hareket ederek sosyal sorumluluk projeleri geliştirmeyi,
- Güvenli, sağlıklı ve huzurlu bir çalışma ortamı sağlamayı,
- Verimli kaynak kullanımını,
- Sürekli izleme, değerlendirme ve iyileştirmeyi,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 13 / 44

- İlgili mevzuat ve standartları uygulamayı ve sürdürülebilirliğini sağlamayı esas almaktadır.

### **1.5.2. Eğitim-Öğretim Politikası:**

Batman Üniversitesi; uluslararası standartlara uygun, sürekli iyileştirmeye dayalı olarak tasarlanan eğitim ve öğretim program yapısını tüm ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda güncelleyen ve karşılayan, öğrenci merkezli eğitim anlayışını ve araştırma temelli yaklaşımlarını, nitelikli eğitim-öğretim kadrosu ile yeni öğrenme-öğretme tekniklerini kullanarak sürdüren, öğrencilerin araştırma süreç ve problemlerini tanımlarına, araştırarak öğrenmelerine imkân tanıyan, kalite bilincine önem veren, etik ve profesyonellik ilkelerini benimseyen yöneticiler, eğitimciler ve tüm diğer çalışanlar ile öğrencilerin alanında inovatif liderler ve okul sonrası hayatlarında başarılı olabilmelerini sağlamak amacıyla bütüncü bir eğitim anlayışını eğitim-öğretim politikası olarak benimsemektedir.

### **1.5.3. Araştırma-Geliştirme Politikası:**

AR-GE Komisyonu, Üniversitenin araştırma stratejisini ve politikalarının geliştirilmesi ve uygulanmasında pay sahibidir. Bu politika; araştırmacıların çalışmalarını destekleyerek ve Üniversite üst yönetimiyle birlikte çalışarak, Üniversite'nin enerji ihtisas alanı başta olmak üzere araştırma hedeflerini etkinleştirmesini ve desteklemesini sağlar. Ayrıca araştırmacılara destekleyici bir ortam sağlayarak ve araştırma bütünlüğü standartlarını karşılayarak teşvik edilmesini sağlar.

### **1.5.4. Yönetim Sistemi Politikası:**

Batman Üniversitesi kurumsal kimliği misyonu ve vizyonu doğrultusunda kurumsal bilgi üretimini ve kullanımını desteklemektedir. Üniversitemiz, etkin yönetim anlayışını, açık, adil, şeffaf, hesap verebilen, sorumlu ve etik ilkelere bağlı bir yönetim tarzı ile sürdürmektedir. Bu bağlamda tüm kaynakların etkin ve verimli kullanılmasındaki süreçleri titizlikle izleyen, kurumsal bilginin korunmasını ve güvenilirliğini güvence altına alan sürdürülebilir bir yönetim sistemi politikasını benimsemektedir.

### **1.5.5. Uzaktan Eğitim Politikası:**

Batman Üniversitesi; misyonu ve vizyonu ile uyumlu olarak belirlediği strateji ve bu stratejileri ile ilişkili hedefleri doğrultusunda geliştirdiği kalite güvencesi sistemi ve eğitim-öğretim

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 14 / 44

politikası ile uyumlu olarak, eş zamanlı (senkron) ve eş zamansız (asenkron) ders araçları ve uygulamaları ile uzaktan eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdüren, eğitim süresince öğrenci ve öğretim elemanlarına sunulan nitelikli bilgi kaynakları ve destek hizmetleri ile uzaktan eğitim kalitesini ve teknik altyapısını sürekli olarak geliştirmeyi hedefleyen, ilgili tüm paydaşlarının katılımı ile birlikte uzaktan eğitim sistemine ilişkin değerlendirmeleri sistematik olarak izleyen bir anlayışı uzaktan eğitim politikası olarak benimsemektedir.

### 1.5.6. Toplumsal Katkı Politikası:

- Ekonomik, sosyal ve kültürel anlamda şehrin, bölgenin, ülkenin ve dünyanın gelişmesi açısından yönlendirici etki yapan kuruluşlar arasında saygın bir konum edinmek,
- Toplumun her kesim ve her yaş grubuna hitap eden geliştirici ve eğitici politikalar geliştirmek ve hayata geçirmek,
- Üniversite ile genel toplum arasındaki iletişimi ve etkileşimi artırmak amacıyla etkinlikler, programlar ve üniversite tesislerinin ortak kullanılmasına artıracak çalışmalar yapmak,
- Üniversite-sanayi iş birliği çerçevesinde sanayiciler ile ihtiyaçları doğrultusunda düzenli toplantılar gerçekleştirilerek AR-GE veya ÜR-GE konularına destek olmak için sahip olduğumuz imkânların etkin tanıtım ve kullanımını sağlamak,
- Bilim, çevre, spor ve sağlık gibi alanlarında projeler üreterek, konferans ve kültürel aktiviteler düzenleyerek toplumun farklı bilgiler kazanmasında etkin rol almak,
- Bölgenin Güzel Sanatlar alanındaki potansiyelini kullanarak bu alanda tematik bir üniversite olarak geleceğin sanatçıları ve bilim insanlarının yetişmesine katkı sağlamak,
- Sanatsal etkinlikler ile ilin ve bölgenin ülkede ve dünyada tanınırlık düzeyine pozitif katkı sağlamak,
- Üniversite öncesi eğitimi destekleyici çalışmalar yaparak ülke genelinde tüm üniversitelerin akademik bilgi birikimi yüksek öğrenciler tarafından tercih edilmesi ve kontenjanların dolmasına katkı sağlamak,
- Bilime, Öğretime ve Araştırmaya katkı yapacak kişi ve kuruluşların potansiyelinin üniversitemizdeki bilim insanları ile buluşmasına olanak sağlayacak faaliyetleri desteklemek,
- Toplumun tüm kesimlerini ülkemizin temel sorunlarından biri olan her türlü terör örgütüne karşı bilinçlendirmek ve tüm bireylerin sosyalleşmesine ve iş olanağı kazanmasına yönelik önlemler almak, sertifika eğitimleri düzenlemek.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 15 / 44

### 1.6. Amaç ve Kapsam

#### 1.6.1. Amaç

Üniversitemiz, ilgili yasalar ve mevzuatlar çerçevesinde, kuruluşumuzun etkinliğini, verimliliğini artırmak ve yönetim hedeflerine ulaşmak için TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin güncel versiyonun şartlarına uygun olarak benimsemiş, uygulamaktadır. Sistem, paydaş ihtiyaç ve beklentilerine uygun hizmet üretiminin tam ve zamanında sağlanmasını, etkin bir yönetimi, çalışanlarının tatminini, kuruluş içi iletişimde iyileşmeyi, tüm faaliyetlerde geniş izleme ve kontrolü, sürekli iyileştirme prensibine uygun olarak sağlamayı amaçlamaktadır.

#### 1.6.2. Kapsam

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) kurulmasındaki amaç var olan kurumsal yapıyı iyileştirerek sistemi etkin bir şekilde uygulayıp öğrencilerimizin, Akademik, teknik, idari personelimizin ve diğer ilgili taraf ve paydaşların memnuniyetini arttırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncellenerek zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır.

Bu kapsama yönelik Üniversitemize ait Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistem Standardının güncel versiyon şartlarına uygun olarak ilgili kurullarca hazırlanıp onay ile yürürlüğe girmiştir. El kitabımız, kalite politikamızı, organizasyonumuzu, Üniversite tarihçemizi, kurmuş ve yürütmekte olduğumuz Kalite Yönetim Sisteminin şartlarını açıklar.

### 1.7. İletişim

Unvanı: Batman Üniversitesi

Adresi: Batı Raman Yerleşkesi, 72100 BATMAN/TÜRKİYE

Tel: 0 (488) 217 35 00

Fax: 0 (488) 217 36 01

E-posta: [iletisim@batman.edu.tr](mailto:iletisim@batman.edu.tr)


Web Adresi: [www.batman.edu.tr](http://www.batman.edu.tr)

KEP Adresi: [btu.rektorluk@hs01.kep.tr](mailto:btu.rektorluk@hs01.kep.tr)

## 2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

- ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartlarıdır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 16 / 44

- Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlardır.

## 2.1. Kısaltmalar

KEK: Kalite El Kitabı  
DD: Diğer Doküman  
DİF: Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet  
DŞ: Dış Kaynaklı Doküman  
FR: Form  
ISO: Uluslararası Standartlar Organizasyonu  
İA: İş Akışı  
KL: Kılavuz  
KYS: Kalite Yönetim Sistemi  
LS: Liste  
PL: Plan  
PR: Prosedür  
RİFT: Risk ve Fırsat İzleme Tablosu  
SÖ: Sözleşme  
SPİK: Süreç Performans İzleme Karnesi  
SRÇ: Süreç  
TL: Talimat  
YD: Yönetim Dokümanı  
YGG: Yönetim Gözden Geçirme  
YN: Yönetmelik  
YÖ: Yönerge


## 3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite yönetim sisteminin standarda uygunluğu açısından, ISO 9001:2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanır.

Ürün: Batman Üniversitesi, eğitim ve öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesi

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 17 / 44

Batman Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygun olduğu yerlerde “hizmet” olarak kullanılmıştır.

Müşteri: Batman Üniversitesinin eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir.

Bu yapıdan dolayı “Müşteri” tanımı Batman Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dış müşteri Batman Üniversitesinde eğitim öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenci, öğrenci velileri, öğrencilerimizin mezuniyet sonrasında çalıştığı kurumlar olarak, iç müşteri ise Akademik ve İdari Personel ve hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflarda “Paydaş” olarak kullanılmıştır.

#### **4. KURULUŞUN BAĞLAM**

##### **4.1. Kuruluş Bağlamının Anlaşılması**

Üniversitemizin faaliyetlerini etkileyen ve faaliyetlerinden etkilenen unsurlar; Üyelerimiz, STK’ları, özel, kamu kurum ve kuruluşları, hinterlandımızda yaşayan nihai tüketiciler dış hususlar olup, teknik ve idari personelimiz iç hususlar olarak tanımlanmış FR-471 Bağlam Formu’nda, üniversitemiz 5018 sayılı kanun referans alınarak oluşturulan 2023-2027 dönemi Stratejik Planında, stratejik amaç ve hedeflere yönelik durum analizleri ve sebep analizleri yapılarak aksiyon planları tanımlanmış, her birim kendi faaliyetlerine ilişkin bağlamı FR-471 Bağlam Formu ile tanımlayıp uygulamakta ve YGG’de gözden geçirilmektedir. Batman Üniversitesi bünyesinde 5018 sayılı Kanun referans alınarak 5 yıllık Stratejik Plan hazırlanır.

##### **2023-2027 Stratejik Planı:**

[https://www.batman.edu.tr/images/files/Stratejik\\_Plan\\_2023-2027.pdf](https://www.batman.edu.tr/images/files/Stratejik_Plan_2023-2027.pdf)


##### **FR-471 Bağlam Formu:**

<https://batman.edu.tr/Birimler/kalite/sayfalar/17384>

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

Üniversitemizin, faaliyetlerini planlayıp yürütürken bu faaliyetlerden etkilenen ve etkileyen iç ve dış taraflar belirlenmiştir. Buna göre;

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 18 / 44

Kamu Kurum ve Kuruluşları, Sivil Toplum Kuruluşları, Özel Sektör Kurum ve Kuruluşları, üyelerimiz, dış tedarikçilerimiz, teknik ve idari personelimiz, nihai tüketiciler olarak belirlenmiş, şart ve istekleri, beklentileri FR-472 “İlgili Taraf Beklenti ve İstek Formu” ile, her birim kendi faaliyetlerine ilişkin ilgili taraflar beklenti ve ihtiyaçlarını FR-472 Nolu form ile tanımlayıp uygulamakta ve YGG’de gözden geçirilmektedir. İlgili taraflardan en önemlisi YÖK’tür. İhtiyaç ve beklentileri 2547 sayılı Kanunla belirlenmiştir ve gereği yapılmaktadır.

#### [FR-472 İlgili Taraf Beklenti ve İstek Formu](#)

### 4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizin faaliyetlerinin ve hizmetlerinin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetler ile iç ve dış konuların tümü KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bu nedenle Üniversitemizin KYS kapsamı: 2547 sayılı yök mevzuatı kapsamında rektörlük idari faaliyetleri, eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme (ar-ge) hizmetleri sunumunu gerçekleştirmektedir.

Üniversitemizin görevleri 2547 sayılı Kanun çerçevesinde araştırma-geliştirme alanında çalışmalar yapılmakta ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitimi kapsamaktadır.

Bu kapsamda TS EN ISO 9001 Standardı şartlarından;

**Tablo 1:** Kapsam Dışı Tutulan Maddeler ve Gerekçeleri

TS EN ISO 9001 STANDARININ HARİÇ TUTULAN MADDELERİ	HARİÇ TUTULMA SEBEBİ
7.1.5 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	Üniversitemizde ölçümü ve kalibrasyonu yapılacak herhangi bir izleme ve ölçme donanımı bulunmadığından kapsam dışı bırakılmıştır.
8.3 Tasarım ve Geliştirme	Üniversitemiz Kamu kuruluşu olup, verdiği hizmet yasalarla sınırlandırıldığı ve bu nedenle bağımsız olarak bir hizmet tasarımını uygulaması mümkün olmadığı için tasarım ve geliştirme maddesi kapsam dışı bırakılmıştır. AR-ge adı altında yapılan faaliyetler paydaşlarımıza sunulan faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik faaliyetleridir. Üniversitemizin yaptığı faaliyetleri kapsamamaktadır
8.5.1 F Üretim ve Hizmet Sağlanması için Proseslerin Geçerliliği	Bu madde, Üniversitemizde’ hizmetlerin verilmesinden sonra doğrulamanın yapıldığı özel prosesler bulunmadığından, kapsam dışı bırakılmıştır.

### 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi birincil ve ikincil mevzuatlar ile TS EN ISO 9001:2015 standardı şartları göz önünde bulundurularak yapılan faaliyetlere göre oluşturulan organizasyon

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 19 / 44

yapısındaki her birimin (Koordinatörlükler, Uygulama Ve Araştırma Merkezleri ile Özel Kalem için işleyiş talimatı oluşturulmuştur.) Süreçleri tanımlanmış olup, her birimin süreçleri FR-163 Süreç Formu ile dökümanite edilmiş bilgi olarak sisteme dahil edilmiştir. Süreçlere ait etkileşim, hedefleri, riskleri izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup, süreçleri gösteren ayrıntılar süreç kartlarında dökümanite edilmiş bilgi olarak tanımlıdır. Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmakta, süreçlerin izleme ve ölçme yöntemleri süreç kartlarında tanımlanmıştır.

Tanımlanan süreçler kalite koordinatörlüğü web sayfasında, birimlerin süreçleri ise birim web sayfasının ilgili birim dökümanları altında ilgililerle paylaşılmaktadır.

[FR-163 Süreç Kartı Formu](#)

[FR-163/1 Süreç Performans İzleme Kriterleri](#)

[FR-163/2 Risk ve Fırsat İzleme Tablosu](#)

### 5. LİDERLİK

Batman Üniversitesi'nde rektörün ve süreç liderlerinin yükseköğretim sürecindeki değişimi ve kompleks yapısını dikkate alan bir kalite yönetim sistemi ve kültürü oluşturma konusunda sahipliği ve motivasyonu yüksektir.

Üniversitemizin üst yönetimi, birincil ve ikincil mevzuatlar çerçevesinde KYS'nin kurulması ve sürdürülmesi için insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi temel ihtiyaçları sağlamakta, personel donanımı ve motivasyonuna önem vermektedir. Kuruluşun politika ve hedefleri, süreçleri, faaliyetleri ve riskleri konusunda her seviyedeki personele ve faaliyetlere yönelik üzerine düşen iş ve işlemleri yapmakta ve yapacağını taahhüt etmektedir. Bunlara ek olarak her seviyedeki personele sorumluluk verilerek kendi inisiyatif ve becerilerini kullanmaları sağlanmakta, yönetici personelin önemli konularda görüş vermeleri sağlanmaktadır. Üniversitemiz faaliyetlerinin yürütülmesi esnasında üst yönetim tarafından düzenlenen toplantılarda personelin katılımı sağlanmakta ve fikir alışverişinde bulunulmaktadır. Üst yönetim sistemsel görevlerini en iyi şekilde gerçekleştirerek tüm süreçlere liderlik etmektedir.

#### 5.1. Müşteri Odaklılık

Üniversitemizin gerçekleştirdiği temel uğraş alanı olan eğitim ve öğretim faaliyetleri ve bunların gerçekleştirilmesindeki idari faaliyetlerden etkilenen ve faaliyetleri etkileyen unsurlar

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 20 / 44

iç ve dış unsurlar olarak tanımlanmış, bunlar ilgili taraf olarak adlandırılmaktadır. İlgili taraflara ilişkin memnuniyet anketleri, dilek, öneri ve şikâyetler ile ilgili iş ve işlemler tanımlanmış olup, buna yönelik izleme ölçme değerlendirme ve iyileştirme faaliyetleri yapılarak YGG'de Üst Yönetimin katılımı ile gözden geçirilmektedir.

[FR-473 Genel Öğrenci Memnuniyet Anketi](#)

[FR-474 Birim Bazlı Öğrenci Memnuniyet Anketi](#)

[FR-475 Engelli Öğrenci Memnuniyet Anketi](#)

[FR-476 Akademik Personel Memnuniyet Anketi](#)

[FR-477 İdari Personel Memnuniyet Anketi](#)

[FR-478 Personel Memnuniyet Anketi](#)

[FR-479 Dış Paydaş Memnuniyet Anketi](#)

[Dilek, Şikâyet ve Öneri Kutuları](#)

[Rektörlük İletişim Merkezi \(RİMER\)](#)

### 5.2. Politikalar

Batman Üniversitesi'nin kalite güvencesi politikası bulunmaktadır. Üniversitemizin gerçekleştirdiği temel uğraşı alanı olan eğitim ve öğretim faaliyetleri ve bunların gerçekleştirilmesindeki idari faaliyetler gözönünde bulundurularak, vizyon misyon, etik değerler ve her bir faaliyete yönelik olarak eğitim-öğretim (uzaktan eğitimi de kapsayacak şekilde), araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, yönetim sistemi ve uluslararasılaşma politikaları tanımlanmış ve bu tanımlamalar KYS ile bütünleştirilmiştir.

Kalite Politikalarının hayata geçirilmesini kolaylaştırmak ve sürekli gelişimi sağlamak için yönetim sistemleri hedeflerini oluşturmuştur. Periyodik olarak yönetim gözden geçirme toplantıları yapmakta ve bu toplantılarda kararlar alınmasını sağlamaktadır. Kalite Yönetim Sistemi'nin ihtiyaç duyduğu kaynakları tespit etmekte ve sağlamaktadır. Bu faaliyetler için paydaşlardan alınan geri bildirimler, faaliyetler sonucu yapılan izleme ölçme ve değerlendirme işlemleri dikkate alınmaktadır.

#### 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Kalite Politikası üst yönetim tarafından kuruluşun amaç ve bağlamına uygun, misyon, vizyona etik değerlerin sağlanması için gerekli kaynak sağlayacak prensipte belirlenerek, onaylanmış

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 21 / 44

ve yürürlüğe girmiştir. Kalite politikası uygulanabilir şartların yerine getirilmesi ve sürekli iyileştirme için taahhüt içermektedir. Oluşturulan politikalar Kalite El Kitabının 1.5 maddesinde tanımlıdır.

### **5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması**

Kalite Politikasının kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirlik ve anlaşılabilirliğini sağlamak için “Kalite El Kitabı” hazırlanmış ve verilen eğitimlerle anlaşılması sağlanmıştır. Kalite politikası ve kalite hedefleri kampüs alanı içerisinde belirli alanlara asılarak ve web ortamında paylaşılarak duyurulmaktadır. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir. Kalite politikasının anlaşıldığı ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir.

### **5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar**

Üniversitemizin vizyonu, misyonu, etik değerleri çerçevesinde oluşturulan stratejik amaç ve hedefleri, Kalite Politikası ve hedeflerine ulaşabilmek için gerekli olan organizasyon yapısı dökümanite edilmiş bilgi olarak hazırlanmıştır. Organizasyon yapısı içerisinde görev alan her unsur kilit görev gerçekleştiren personel olarak kabul edilmiş, asil ve vekâlet atamaları yapılarak, ilgili personelin görev, yetki ve sorumlulukları, yetkileri ve yeterlilikleri belirlenmiş olup GT-000 Görev, Yetki ve Sorumluluklar Formu’nda oluşturulmuş, imza karşılığı personele dağıtılmıştır. Konu personel ile yapılan farkındalık toplantılarında anlatılmaktadır. Bu çerçevede Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülecek çalışmaların planlanması ve takibi için üniversitemizin her biriminde Birim Kalite Komisyonu oluşturulmuştur.

#### **5.3.1. Kalite Yönetim Sisteminin İşletilmesi**

Üniversitemiz bünyesinde Kalite Yönetim Sisteminin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve önlem alınması ile ilgili faaliyetlerin yürütülmesi için Kalite Koordinatörlüğü oluşturulmuştur. Bu kapsamda yürütülecek çalışmalar ile ilgili Kalite Koordinatörlüğü öncülüğünde üniversitemizin her biriminde Birim Kalite Komisyonu oluşturulmuştur. Bütün iş ve işlemler üniversitemiz ilgili mevzuatınca yürütülmektedir.

[\*\*YÖ-001 Batman Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi\*\*](#)

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 22 / 44

### 6. PLANLAMA

Üniversitemizde gerçekleştirilen faaliyetlere yönelik risk ve fırsatların belirlenmesi, kalite hedefleri ve meydana gelebilecek değişikliklerin planlanması ile ilgili işlemler bu bölümde tanımlanmaktadır.

#### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

##### 6.1.1. Genel

Üniversitemizin stratejik planında yer alan amaçları, hedefleri ile süreçlerin yönetiminde ve diğer faaliyetlerde oluşabilecek risklerin yönetilmesi için risklerin ve kilit risklerin tespit edilmesine, değerlendirilmesine, önceliklendirilmesine, risklere verilecek cevapların belirlenmesine ve risk yönetim sürecinin izlenerek değerlendirilmesi ve ilgili risklerin olası etkilerini ortadan kaldırmak amaçlanmaktadır.

##### 6.1.2. Belirleme Faaliyetleri

Risk ve fırsatlara ilişkin iş ve işlemler KYS-PR-005 Risk ve Fırsat Analiz Prosedürü kapsamında değerlendirilmekte olup:

Üniversitemizin kurumsal riskleri ve fırsatları Stratejik Planımızda ve FR-471 Bağlam Formu'nda, süreçlerin riskleri ise FR-163 Süreç Kartı Formu'nun içinde yer alan Risk ve Fırsat İzleme Tablosunda dökümanite edilmiş bilgi olarak tanımlanmıştır. Söz konusu faaliyetlerle ilgili risk ve fırsatların analizleri yapılmakta, yapılan faaliyetlere ilişkin çıktılarla ilgili dokümanite edilmiş bilgide tanımlandığı şekli ile gözden geçirilmektedir. İç tetkiklerde faaliyetlerin etkinlikleri, yapılan iş ve işlemler tetkik edilmektedir.

[2023-2027 Stratejik Plan](#)

[FR-163 Süreç Kartı Formu](#)

[FR-471 Bağlam Formu](#)

#### 6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

##### 6.2.1. Kalite Hedefleri

Batman Üniversitesinde; yürütülen her bir faaliyet için Stratejik amaç ve hedefler doğrultusunda oluşturulan Kalite yönetim sisteminin hedefleri kalite politikası doğrultusunda, ulaşılabilir, ölçülebilir ve izlenebilir kalite hedefleri ve performans göstergeleri belirlenmiştir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 23 / 44

Bu amaçla kurumsal hedefler Stratejik planda, süreçlerin hedefleri SPİK'lerle izlenmekte, takip edilmekte, gerektiğinde güncellenerek revize edilmektedir.

### 6.2.2. Planlama

Batman Üniversitesinde yapılan faaliyetlere ilişkin kurumsal hedefler stratejik planda tanımlanmış, her birim süreç bazında stratejik planda tanımlanan amaç ve hedefler doğrultusunda birim içerisinde yapılan faaliyet göz önünde bulundurularak izleme, ölçme ve değerlendirme yapılmak üzere rakamsal değerlerle ifade edilerek FR-163 Süreç Kartı Formu'nda performans göstergeleri, hedef değer, hedefin niteliği, hedefe ulaşmak için yapılan faaliyet sorumlusu ve dönemsel izleme değerleri oluşturulmuştur. Kurumsal hedeflere yönelik değerlendirme yıllık performans raporu ile süreçlere ait değerlendirme iç tetkiklerle gözden geçirilmekte, ulaşılamayan hedef değerlerine gerekçeleri ile birlikte YGG de üst yönetim tarafından değerlendirme yapılmaktadır.

[2023-2027 Stratejik Plan](#)

[FR-163 Süreç Kartı Formu](#)

### 6.3. Değişikliklerin Planlanması

Üniversitemizde yürütülen faaliyetlerle ilgili yasal şartlar, ilgili standart şartları, akreditasyon ve belgelendirme kurum ve kuruluşlarının şartları, iç ve dış müşteri, ilgili taraf, paydaş şartları, kurum kültürü şartlarında meydana gelen değişikliklerde Kalite Koordinatörlüğü öncülüğünde, ilgili birim amirlerince değişikliğe ilişkin aksiyon planları oluşturulmakta ve buna göre KYS'nin sistem dokümanlarının güncel şartlara uygunluğu sağlanarak faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Söz konusu değişikliklerin dokümante edilmiş bilgi olarak oluşturulması, etkileyen ve etkilenen unsurlarını iletilmesine yönelik faaliyetler KYS-PR-002 Doküman Yönetim Prosedüründe tanımlandığı şekli ile yapılmaktadır. Değişikliklerin uygulama performansları rutin işleyişteki kontroller ve iç tetkikler vasıtası ile kontrol edilmektedir.

[KYS-PR-002 Doküman Yönetim Prosedürü](#)

[KYS-PR-001 İç Tetkik Prosedürü](#)

*Faaliyetlere İlişkin Kayıtlar*

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------





## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 24 / 44

### 7. DESTEK

Üniversitemiz süreçlerinin gerçekleştirilmesinde kullanılan kaynaklar, destek adı altında tanımlanmış ve bunlara ilişkin faaliyetler yürütülmektedir.

#### 7.1. Kaynaklar

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasına, sürdürülmesine, sürekli iyileştirilmesine, tüm paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi için gerekli kaynak ihtiyacı belirlenmekte ve karşılanmaktadır. Süreç sorumluları kaynak ihtiyaçlarını tespit etmekten sorumludur. İhtiyaç duyulan kaynaklar ilgili mevzuat ve bütçe kapsamında belirlenmekte ve tedarik edilmekte YGG'de değerlendirilmektedir.

##### 7.1.1. Genel

Üniversitemiz faaliyetlerini gerçekleştirirken kullanılan kaynaklar iç ve dış kaynaklar olarak tanımlanmıştır.

**İç Kaynaklar:** Üniversitemiz faaliyetlerinin yerine getirilmesinde kullanılan insan kaynakları, fiziki yapı, cihaz, iletişim, bilişim, yazılım, donanım ve ofis materyalleri olup,

**Dış Kaynaklar:** Üniversitemiz faaliyetlerinin yerine getirilmesinde kullanılan ancak dış sağlayıcılardan tedarik ettiğimiz standartlar, ilişki ve ilgili taraf olarak tanımladığımız unsurlardan elde edilen bilgiler, kiralanan unsurlar, fikri mülkiyetler, marka kullanım hakları olarak tanımlanmış, bunların elde edilmesi, kullanılması ve muhafazasına ilişkin tüm faaliyetler dokümanite edilmiş bilgi olarak tanımlanmış, muhafazası ve kullanılmasına yönelik tedbirler alınmış, YGG'de değerlendirilmektedir.

##### 7.1.2. Kişiler

Üniversitemizde akademik ve idari personelin istihdamı, ilgili ulusal mevzuat (657, 1416, 2547, 4857) çerçevesinde yapılmaktadır.

##### 7.1.3. Altyapı

Hizmetlerin yürütülmesi Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli alt yapı (fiziki alanlar, sosyal donatılar, cihazlar, taşıma araçları, asansörler, elektrik-su-doğalgaz tesisatı, klimalar, bilişim-donanım v.b.) ihtiyaçları birimlere ait süreç

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------





## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 25 / 44

kartlarında belirlenmiş (kaynak planlaması), tedarik edilmesi, muhafazası, bakım-onarımları ile ilgili iş ve işlemler yapılmaktadır.

Bakım onarım hizmetleri; binalar, sosyal donatılar, cihazlara ilişkin, taşıma araçları, asansörler, planlı bakımlara ilişkin iş ve işlemlerin yapılması, Batman Üniversitesi Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Arıza Kayıt Sistemi (GLPI) üzerinden WEB sayfasında tanımlı KYS dokümanları ile sağlanmaktadır. Batman Üniversitesi Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı bünyesinde elektrik, otomasyon, ısıtma, soğutma, ulaşım, çevre düzenleme ve teknik destek hizmetleri gibi altyapı hizmetleri verilmekte ve sürekli olarak takip edilmektedir. Bu alt yapıyı desteklemek adına zamanla ortaya çıkan ihtiyaçlar için bütçe planlanır.

Üniversitemiz bilişim teknolojilerini yakından takip ederek ileri teknoloji standartlarında hizmet altyapısı sağlamaktadır. Donanım ve yazılım gibi her türlü altyapı hizmetleri birimlerimizden Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın WEB sayfasında tanımlı KYS dokümanları üzerinden gerçekleştirilir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı kalite yönetim sistemi kapsamında ihtiyaç duyulan ve iyileştirme çalışmalarına hizmet eden birçok yazılımı kendi bünyesinde geliştirmektedir.

### ***Arıza Kayıt Sistemi (GLPI) Kayıtları***

#### **7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre**

Üniversitemizde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler dâhil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Üniversite bünyesinde çalışma ortamının fiziksel ve beşeri şartlarını sağlamak adına Rektörlük İdari Teşkilatı bünyesinde iyileştirme çalışmaları planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Çalışma ortamının fiziksel, sosyal ve psikolojik şartları ile ilgili olarak rutin ve rutin olmayan çalışma ortamı gözetimi ile sağlık gözetimi faaliyetleri "YÖ-031 Batman Üniversitesi İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü Yönergesi" ve buna bağlı yürütülen aşağıda isimleri yer alan Prosedürlerle gerçekleştirilmektedir. Yapılan tüm çalışmaların değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla Çalışan ve Öğrenci Memnuniyet Anketleri düzenli olarak uygulanmaktadır. Üniversite bünyesindeki yemekhanelerde ilgili hijyen şartları sağlanmakta ve düzenli olarak denetlenmektedir. Üniversitenin tamamının temizlik, güvenlik kontrolleri ile ilgili sorumlular bulunmakta ve yapılan faaliyetler ilgili birimlerce kontrol edilmektedir. Nihai değerlendirmeler YGG'de gerçekleştirilmektedir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 26 / 44

### [Batman Üniversitesi İş Sağlığı ve Güvenliği Yönergesi](#)

### [YÖ-031 Batman Üniversitesi İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü Yönergesi](#)

### [FR-266 Oda Temizlik Formu](#)

### [FR-268 Tuvalet Temizlik Formu](#)

### [TL-008 Temizlik Personeli Çalışma ve Görev Yeri Talimatı](#)

### [TL-004 Giriş Kapısı ve Güvenlik Kontrol Talimatı](#)

#### **7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları**

Temel süreç yapıları kapsamında iç ve dış paydaşlara sunulan hizmetler, stratejik plan performans göstergeleri, araştırma üniversitesi kriterleri, YÖKAK performans göstergeleri ve iç kontrol uyum eylem raporu ile ölçülmekte ve izlenmektedir. Bütün göstergeler Kalite Koordinatörlüğü, İç Kontrol Koordinatörlüğü ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı (SGDB) ile koordineli bir şekilde yürütülmektedir. Üniversite bölüm/birimlerinde bulunan cihazlar eğitim amaçlı olarak kullanılmakta olup herhangi bir müşteriye yönelik ürün ve hizmet üretilmemektedir. Bu sebeple ilgili madde, uygulanabilirliği mümkün olmayan madde tanımlaması yapılmıştır.

#### **7.1.6. Kurumsal Bilgi**

Kurumsal bilgi, Batman Üniversitesi bünyesinde kurum hafızası oluşmasına hizmet eden en önemli faktördür. Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşların her türlü doküman ve bilgiye erişimini kolaylaştırmak üzere <https://batman.edu.tr> adresini yayına almıştır. Paydaşlar web adresi sayesinde üniversite ile ilgili hazırlanmış olan her türlü bilgi ve belgeye ulaşım sağlayabilmektedir. Bu dokümanlar KYS kurulum sürecinde hazırlanmış olan iş akışları, formlar, prosedürler, süreçler, yönetmelik ve yönergeler vb. gibi dokümanlardan oluşmaktadır. Bunların hazırlanması, muhafazası saklanması vb. konular KYS-PR-002 Doküman Yönetim Prosedürü çerçevesinde ve Devlet Arşivleri Başkanlığı'nın yayınladığı Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, KVKK çerçevesinde ve bilgi güvenliği çerçevesinde ilgili birimlerce yapılır.

Kurum içerisindeki Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olarak genel bilgi paylaşımını sağlamak üzere [kalite.batman.edu.tr](http://kalite.batman.edu.tr) adresi kullanılmaktadır. Personelin hizmet sürecindeki verim ve tecrübesini arttırmak üzere her türlü kaynak, veri tabanı, eğitim, kongre-konferans-

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 27 / 44

seminerlerden elde edilen bilgiler, Kalite Sorumlusu tarafından değerlendirmeye alınarak iyileştirme ihtiyaçlarının karşılanması sağlanmaktadır. Batman Üniversitesi akademik personelinin bilimsel üretime katkı olarak yaptığı yayınlar, projeler, bildirimler, posterler, konuşmalar, patentler vb. bilimsel her türlü üretim BAP Koordinatörlüğü kayıtlarından izlenebilir.

Kurumsal bilgi olarak nitelendirilebilecek bilgileri;

### [2023-2027 Stratejik Plan](#)

### *İdari Faaliyet Raporları*

### *Performans Raporları*

### *YÖKAK İç ve Dış Değerlendirme Raporları*

*Yönetmelikler ve İlgili Mevzuat* örnek olarak verilebilir.

## 7.2. Yeterlilik

Üst Yönetim, üniversite personelinin eğitim ve yetkinlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli tedbirleri alarak eğitim ihtiyaç analizi ile üniversite personelinin eğitim almalarını sağlamaktadır.

Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma alanıyla ilgili mevzuat ve faaliyet konusunda eğitim almaktadır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin amacı, üniversite personelinin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesidir.

Üniversite personeline verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi ve programının yapılması, eğitimin değerlendirilmesi Personel Daire Başkanlığı tarafından organize edilmektedir ve ilgili birimin adresinde <http://personel.batman.edu.tr> yer almaktadır. Plansız eğitimler şartların değişmesi sonucu ortaya çıkan mevcut durumu güncellemeye yönelik eğitimler olup, düzenlenmesi ve gerçekleştirilmesi planlanın şeklinin dışındadır; sadece gerçekleştirme kayıtları ve değerlendirme ile izlemesi yapılır. Eğitim kayıtlarının takip ve muhafaza edilmesi amacı ile her personelin aldığı eğitim Personel Daire Başkanlığı arşivinde bulunmaktadır. Tüm personel için özlük dosyaları oluşturulmaktadır. İşe alınan personelin başvuru evrakları, sertifikaları, özgeçmişleri muhafaza edilmektedir. İşe yeni başlayan personel için oryantasyon programı uygulanmaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 28 / 44

[FR-286 Birim Toplantı Tutanağı Formu](#)

[FR-298 Eğitim Katılım Tutanağı Formu](#)

[FR-310 Hizmet İçi Eğitim Planı Formu](#)

[FR-177 Personel Oryantasyon Eğitim Formu](#)

**Personel Özlük Dosyaları**

**EBYS Atama Kayıtları**

### 7.3. Farkındalık

Batman Üniversitesi tarafından, tüm çalışanların; kalite politikası, ilgili kalite hedefleri, KYS'nin etkinliğine yapılan katkılar, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Üniversitemizde TS EN ISO 9001 KYS Kalite Yönetim Sistemi belgesi alınmasına yönelik "Temel Eğitim, İç Tetkik, Dokümantasyon ve Risk Tabanlı Süreç Eğitimi", dökümantasyon çalışmaları tam zamanlı katılım olarak gerçekleştirilmiştir. E-posta ve EBYS yoluyla çalışanlar bilgilendirilmekte, gerekli olduğu düşünüldüğünde eğitim ve etkinlikler düzenlemekte kalite.batman.edu.tr adresinde ise kalite yönetim sistem dokümanları, tüm personel ile paylaşılmaktadır. Konuya dair bütün faaliyetler ölçülmekte ve YGG'de değerlendirilmektedir.

### 7.4. İletişim

İletişim duygu, düşünce, istek ve beklentilerimizin ilgili tarafa bildirilmesi, bunun sonucunda ilgili taraftan geri bildirim yapılması olup, Üniversitemizde çalışanlar arasında iletişim: iletişim araçları denilen hard ve soft olarak tanımlanan unsurlarla gerçekleştirilmektedir. Bu unsurlar toplantı, duyuru panoları, yazılı duyurular, faks, e-posta, kısa mesaj'lar kullanılarak gerçekleştirilir. Kurum dışı iletişim yazışma, ziyaret, toplantılar, seminerler, çalıştaylar, sempozyumlar, kongreler, smsler, e-postalar, sosyal medya unsurları vb. yollarla gerçekleşmektedir.

Üst yönetim hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi eksiksiz olarak yapısı doğrultusunda zaman zaman dikey işin niteliğine göre zaman zaman da farklı fonksiyon ve seviyeler arasında yatay olarak yerine getirilmesini temin edebilmek amacıyla, konuya ilişkin faaliyetlerin sistematik olarak yerine getirilmesine yönelik

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 29 / 44

**PL-003 İletişim Rehberi Planı** (kurum içi, kurum dışı, basın yayın)'nda tanımlandığı şekliyle gerçekleştirilir.

### [PL-003 İletişim Rehberi Planı](#)

### [WEB Sayfası Duyuruları](#)

### *Mail Yazışmaları*

### *EBYS Yazışma Kayıtları*

### *SMS Duyuru Kayıtları*

## 7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

Üniversitemizde dokümanların hazırlanması, dağıtımı, revizyonu, dış kaynaklı doküman güncelliği, fiziki ve elektronik ortamda bulunan kayıtların muhafazası Doküman Yönetim Prosedürüne göre gerçekleştirilmiştir.

Üniversitemiz, TS EN ISO 9001 KYS standardının güncel şartlarının yanında yasal şartlar, akreditasyon, belgelendirme kurum ve kuruluşlarının şartları, müşteriler, teknik ve idari personel, diğer ilgili tarafların şartları, kurum kültürü şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmuş, doküman edilmiş ve uygulanmaktadır.

**Şekil 1:** Doküman Edilmiş Bilgi Yapısı



Yukarıda tanımlanan KYS'nin doküman yapısının oluşturulması, dağıtılması, onaylatılması, revize edilmesi, saklanması, imha edilmesi, formatlanması, muhafazası ile ilgili faaliyetler **PR-01 Doküman Yönetim Prosedürü**'nde açıklanmıştır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 30 / 44

### 8. OPERASYON

Operasyonel faaliyetler Üniversitemizin yapmış olduğu eğitim-öğretim ve diğer faaliyetlerden oluşmaktadır. Uygulamaya yönelik faaliyetler: Ulusal ve Uluslararası birincil ve ikincil mevzuat gereklilikleri, Üniversitemiz yönergeleri, 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde KYS'yi karşılamak için planlama ve kontrollerin gerçekleştirilmesinin yanı sıra risk ve fırsatlara yönelik iş ve işlemlerin yerine getirilmesidir.

#### 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Her Eğitim Öğretim yılının başında akademik takvim planlanır ve belirlenen süreler dahilinde süreçler, iş akışı, prosedür vb. dokümanlarda belirtildiği gibi yürütülmektedir.

Üniversitemiz hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Üniversitemizce tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde, süreç kartları, prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik vb.) bunlara atıfta bulunmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için süreçler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları, talimatlar ve kılavuzlar hazırlanmıştır.

Süreçlere ait risklerin belirlenmesi ve kontrolü ilgili süreç sorumluları tarafından yapılmakta ve gerektiği zaman müdahalelerde bulunmaktadır. Süreçlerin uygunluğu Kalite Koordinatörlüğü tarafından düzenli olarak planlanan iç tetkik faaliyetleri **KYS-PR-001 İç Tetkik Prosedürü** doğrultusunda kontrol edilmektedir.

[DŞ-001- Yükseköğretim Kanunu \(2547\)](#)

[KYS-PR-001 İç Tetkik Prosedürü](#)


[FR-163 Süreç Kartı Formu](#)

[Diğer Yasal Mevzuatlar \( Dış Kaynaklı Doküman \)](#)

[Yönergeler](#)

#### 8.2. Hizmetler İçin Şartlar

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 31 / 44

Üniversitemiz, eğitim-öğretim süreci başta olmak üzere diğer tüm süreçlerin sonucunda kamu hizmeti üretmektedir. Üniversitemiz bünyesinde her bir kamu hizmeti üretilirken ulusal ve uluslararası akreditasyon ve belgelendirme kuruluşları, ilgili Bakanlıkların talep ettiği koşullar, Üniversitemiz stratejik planı, ilgili yönetmelik ve yönergelerinin getirdiği şartlar, ilgili taraf ve paydaş beklenti ve ihtiyaçları göz önünde bulundurulmaktadır.

### 8.2.1. Müşteri ile İletişim

Üniversitemizde yapılan eğitim-öğretim faaliyetlerden etkilenen iç ve dış unsurlar paydaş olarak tanımlanmaktadır. Üniversitemiz tüm faaliyetleriyle ilgili bilgiler, Üniversitemiz web sayfaları ve sosyal medya aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır. Ayrıca afiş, broşür ve reklamlarla gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Öğrenci dilek, şikâyet ve önerileri ise çağrı merkezleri, sosyal medya, web sitesi ve dilek, öneri ve şikâyet kutuları ile değerlendirilerek, uygun taleplerin karşılanması için ilgili birimlere yönlendirilmektedir. Uygun görülsün ya da görünmesin talep edene, yapılan taleple ilgili geri bildirimde bulunulur; ayrıca gerçekleştirilmesi uygun görülen taleplerin karşılanması için ilgili birimler yönlendirilerek gerekli çalışma yapılır.

### 8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemiz iç ve dış paydaşlarına sunacağı hizmetleri oluşturmuş olduğu süreçler doğrultusunda planlamakta, uygulamakta ve iyileştirmektedir. Eğitim-Öğretimin gerçekleştirilmesi ile ilgili program şartları YÖK tarafından belirlenmek, kılavuz olarak yayınlanmakta olup, üniversitemizin oluşturduğu kalite dokümanları ile hizmet için gerekli şartlar oluşmakta, ilgililere duyurusu web sayfasında, e-postalar ve sms ile bildirilmektedir. Öğrenci kayıt işleri ve diğer yapılan iş ve işlemler ilgili mevzuat doğrultusunda yapılmaktadır. İş ve işlemlere ait dokümanlar hazırlanan süreç kartlarında tanımlanmıştır. Konuya ilişkin mevzuatlar (İç ve Dış Kaynaklı Dokümanlar) Üniversitemizin web sayfasında kalite.batman.edu.tr adresinde yer almaktadır.


**2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul Ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)**

**[Üniversitemizin WEB Sayfası Duyuruları](#)**

**[Öğrencilere Atılan E-Posta ve SMS Kayıtları](#)**

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 32 / 44

### 8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların gözden Geçirilmesi

2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu uyarınca YÖK tarafından belirlenen ve üniversitemizin yayınladığı yönergelerde değişiklik meydana gelmesi durumunda meydana gelen değişiklik KYS-PR-002 Doküman Yönetim Prosedürü'nde tanımlanan revizyon ile dokümante edilmekte, değişiklikten etkilenen ve değişikliği uygulayacak olan unsurlara web sitesi duyuruları/ EBYS/ e-posta/ kısa mesaj atılmakta, değişikliğin mevcut uygulamaya yönelik olması için toplantılar, eğitimler, seminerler düzenlenmektedir. Yapılan faaliyetlere ilişkin oluşan dokümante edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

***2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)***

### 8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hizmet şartlarının değişmesi durumunda öğrenci ve ilgili kişilere değişiklik bildirim, e-mail, sms, web sayfası duyurusu, Öğrenci Bilgi Sistemi tarafından bilgilendirme yapılmaktadır. Batman Üniversitesi bünyesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birim sorumlusu tarafından takip edilir ve Kalite Koordinatörlüğüne bilgi verilir. Eğer bu bilgi dokümante edilmiş bir bilgiyi de değiştiriyor ise; bu bilgi için PR-002 Doküman Yönetim Prosedürüne göre işlem yapılır ve tüm personelin ilgili değişiklikten haberdar olması adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından EBYS ile bilgilendirme gönderilir.

***2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)***

**[Üniversitemizin WEB Sayfası Duyuruları](#)**

**[KYS-PR-002 Doküman Yönetim Prosedürü](#)**

***Öğrencilere Atılan E-Posta ve SMS Kayıtları***

***EBYS Kayıtları***

***Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) Kayıtları***

### 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Batman Üniversitesinde; yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Üniversite yetkisinde olmayıp,

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------





## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 33 / 44

Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Üniversitemizin yaptığı tüm faaliyetler 2547 sayılı YÖK Kanunu çerçevesinde yapıldığından dolayı 8.3 maddesi kapsam dışı tutulmuştur. Ancak paydaşlarla yapılan faaliyetler iyileştirme çerçevesinde yürütülmektedir (Üniversitemiz Kamu kuruluşu olup, verdiği hizmet yasalarla sınırlandırıldığı ve bu nedenle bağımsız olarak bir hizmet tasarımını uygulaması mümkün olmadığı için tasarım ve geliştirme maddesi kapsam dışı bırakılmıştır. AR-ge adı altında yapılan faaliyetler paydaşlarımıza sunulan faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik faaliyetleridir. Üniversitemizin yaptığı faaliyetleri kapsamamaktadır).

### 8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü

#### 8.4.1. Genel

Üniversitemiz birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesinin ardından satın alma faaliyetleri hazırlanan iş akışları doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Üniversitemizin ihtiyaçları 5018 sayılı kanun gereğince ilgili bütçe kaleminden 4734 ve 4735 sayılı Kamu İhale Kanunları çerçevesinde işlem yapılır.

[4734-4735 Sayılı Kamu İhale Kanunu](#)

[5018 Sayılı Kamu Mali Kontrol Kanunu](#)

*2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)*


#### 8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu çerçevesinde satın alınan hizmetler ve ürünler 4735 Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu usul ve esaslarına göre değerlendirilmesi için ihale komisyonu kurulur ve bu komisyon istenen nitelikteki mal ve hizmetlerin girdi kontrolünü yapar.

*EBYS Kayıtları*

*İhale Komisyon Tutanakları*

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 34 / 44

### 8.4.3. Dış Tedarikçiler İçin Bilgi

Üniversitemizde ihtiyaç duyulan tüm mal ve hizmetlerin temini 4734 ve 4735 sayılı kanunlar çerçevesinde yapılmaktadır. Bundan dolayı, Kamu İhale Kurumu devlet ihale yasaklı kurum ve kuruluşlarını web sayfasında yayınlar; bu yasaklı kurum ve kuruluşlardan mal ve hizmet satın alınmaz. Bu sebeple ihale kabul komisyonu tarafından mal ve hizmet için tedarikçi performansı değerlendirilir. Bunun dışında ayrıca tedarikçi değerlendirmesi yapılmaz.

### ***Kamu İhale Kurumu WEB Sayfası Duyuruları***

### 8.5. Hizmetin Sunumu

Üniversitemiz, eğitim-öğretim süreci başta olmak üzere diğer tüm süreçlerin sonucunda kamu hizmeti üretmektedir. Üniversitemiz bünyesinde üretilen her bir kamu hizmeti ulusal ve uluslararası akreditasyon, belgelendirme kuruluşları, ilgili bakanlıkların talep ettiği koşullar ve üniversitemiz stratejik planı ve ilgili yönetmelik ve yönergelerinin getirdiği şartlar göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmektedir.

#### 8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü

Eğitim öğretim hizmetlerinin şartlara uygun yürütülmesi için iş akışları, prosedürler, formlar ve Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyonu oluşturulmuştur. İş Akışları ve diğer dokümanlar yasal mevzuat usul ve esaslara uygun olarak hazırlanmıştır. Üniversitede verilen hizmetlerin kontrolleri ilgili birim sorumlusu ve/veya yöneticisi tarafından manuel ya da yazılım çıktıları olarak gerçekleştirilir. Verilen tüm hizmetlere ait olması gereken şartlar ve usuller ilgili mevzuatlarda tanımlanmıştır. Kontrollerde mevzuatlara uyuma bakılmaktadır. Her süreçte konu hakkında uzman ve ilgili yeterliliğe sahip kişiler çalışmaktadır. Hizmet süreçlerine ait riskler tanımlanmış olup risklerin azaltılması/ortadan kaldırılması konusunda çalışmalar yapılmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesine ait tüm altyapı ve çalışma ortamı sağlanmaktadır. Tüm verilen hizmetlere ait detayları tanımlayan iş akışları hazırlanmış olup Kalite Koordinatörlüğü'nün web sayfasında yer almaktadır.

Gerçekleşen hizmetin sonuçları periyodik olarak kontrol edilmekte, eğitim-öğretim dönem sonlarında ve YGG'de gözden geçirilmektedir.

[Üniversitemizin WEB Sayfası](#)

[FR-163 Süreç Kartı Formu](#)

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 35 / 44

### [FR-163/1 Süreç Performans İzleme Kriterleri](#)

### [FR-163/2 Risk ve Fırsat İzleme Tablosu](#)

### [KYS-PR-002 Doküman Yönetim Prosedürü](#)

#### *YÖK ve YÖKAK Kayıtları*

#### *Yıllık Performans Raporları*

#### *Akademik Takvim İle İlgili Kayıtlar*

#### *Memnuniyet Anketi Sonuç Raporları*

### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Batman Üniversitesinde tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile takip edilmektedir. Batman Üniversitesi bünyesinde gerçekleştirilen tüm yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmektedir. EBYS sistemi tarafından her yazışmaya ilgili yazışma kodlarına göre bir tanımlama ve izlenebilirlik numarası verilmektedir. Her öğrenciye üniversiteye kayıt yılına göre bir öğrenci numarası verilmekte ve öğrencilerin bu numara ile takipleri sağlanmaktadır. Öğrenci diplomalarında bulunan diploma numaraları sayesinde izlenebilirlik sağlanmaktadır. Her personelin (akademik ve idari) bir kurum sicil numarası bulunmaktadır.

#### *Personel Özlük Dosyaları*

#### *2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)*

#### *Öğrenci Bilgi Sistemi Kayıtları*

#### *EBYS Kayıtları*

#### *Arşiv Kayıtları*

#### *Otomasyon Kayıtları*

### 8.5.3. Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Üniversitemizin sunmuş olduğu hizmetler kapsamında tutulan öğrenci, personel, diğer kurum ve kuruluşlar veya dış tedarikçi mülkiyeti olarak kabul edilen dokümante edilmiş bilgiler, cihazlar, yazılım donanım, kullanım hakları, kalıplar, markalar, marka kullanım hakları, fikri mülkiyetler, AR-GE faaliyet sonuçları gibi gizlilik gerektiren unsurlar tedarikçi ve dış paydaş

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 36 / 44

mülkiyeti kabul edilir. Paydaş mülkiyeti kabul edilen unsurlar üniversitemizin kendi kullanımında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece bu mülkiyetin tanımlanması, doğrulanması, korunması ve güvenliği, gizliliğinin sağlanması **KYS-PR-002 Doküman Yönetim Prosedürü** ve **Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik** çerçevesinde yapılır.

### [KYS-PR-002 Doküman Yönetim Prosedürü](#)

#### ***Kişisel Verilerin Korunması Kanunu***

#### ***Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik***

***2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)***

#### ***Otomasyon Yazılım Kayıtları***

#### ***Personel Özlük Dosyaları***

### **8.5.4. Muhafaza**

Batman Üniversitesinde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma faaliyetleri kapsamında temin edilen ürünlerden **Taşınır Mal Yönetmeliği** kapsamında kullanımlarına kadar ilgili birimlerde uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ortam şartları sağlanmaktadır. Yapılan faaliyetlerin çıktıları **KYS-PR-002 Doküman Yönetim Prosedürü**, **Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik** ve **KVKK** kapsamında bilgi güvenliği göz önünde bulundurularak muhafaza edilir.

### [KYS-PR-002 Doküman Yönetim Prosedürü](#)

#### ***Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik***

#### ***Taşınır Mal Yönetmeliği***

#### ***EBYS Kayıtları***

#### ***Otomasyon Kayıtları***

#### ***İhale Kayıtları***

### **8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler**

Batman Üniversitesi bünyesinde verilen hizmetlerin teslimat sonrası oluşan uygunsuzluklar ile ilgili olarak gerekli düzeltme işlemleri uygulanmakta ve ilgili uygunsuzluğun giderilmesi sağlanmaktadır (Örneğin diploma hataları v.b.). Ayrıca ilgili birim tarafından mezun

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 37 / 44

öğrencilerin takibi Mezun Bilgi Sistemi <https://obs.batman.edu.tr/oibs/kariyer/login.aspx> adresinden yapılmaktadır.

[Mezun Bilgi Sistemi](#)

[FR-479 Dış Paydaş Memnuniyet Anketi](#)

### 8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemizde yürütülen faaliyetlerle ilgili yasal şartlar, ilgili standart şartları, akreditasyon ve belgelendirme kurum ve kuruluşlarının şartları, ilgili taraf, paydaş şartları, kurum kültürü şartlarında meydana gelen değişikliklerde Kalite Koordinatörlüğü öncülüğünde, ilgili birim amirlerince değişikliğe ilişkin aksiyon planları oluşturmakta ve buna göre KYS dokümanlarının güncel şartlara uygunluğu sağlanarak faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Söz konusu değişikliklerin dokümanite edilmiş bilgi olarak oluşturulması, etkileyen ve etkilenen unsurlarını iletilmesine yönelik faaliyetler **KYS-PR-002 Doküman Yönetim Prosedüründe** tanımlandığı şekli ile yapılmaktadır. Değişikliklerin uygulama performansları rutin işleyişteki kontroller ve iç tetkikler vasıtası ile kontrol edilmektedir.

[KYS-PR-002 Doküman Yönetim Prosedürü](#)

[KYS-PR-001 İç Tetkik Prosedürü](#)

**Faaliyetlere İlişkin Kayıtlar**

### 8.6. Hizmetin Piyasaya Sunumu

Eğitim ve öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu sınav ile ölçülmektedir. Eğitim öğretim hizmetinin istenen şartları karşılamaının garanti altına alınması ve doğrulanması amacıyla süreçlerde kontrol noktaları belirlenmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin yöntemler ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır. Batman Üniversitesinde yapılan her işlemin son kontrolünü yapan ve onayını veren kişilere gerek EBYS gerekse ıslak imzalı dokümanlar üzerinden ulaşım sağlanmaktadır.


**EBYS Kayıtları**

**Otomasyon Kayıtları**

**Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) Kayıtları**

### 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 38 / 44

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

Batman Üniversitesinde eğitim öğretim hizmet sunumu sırasında ve son kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzluklar, her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla; uygunsuzluğun ortaya çıkış nedeni ve özelliğine göre çözüme dönük düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Düzeltici faaliyetlerin etkililiği ve doğrulamaları yapılarak tartışılır ve Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir.

Uygun olmayan hizmetin kontrolünden tüm akademik, idari ve destek birimlerin yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Batman Üniversitesi hizmet kalitesini doğrudan etkileyecek girdi ve süreç aşamalarında ortaya çıkan hizmet ve dolaylı olarak hizmeti etkileyecek uygunsuzluklara her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve kontrol altında tutmak amacıyla, ilgili birimlerde uygun düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Bu tanımlamalar, ***KYS-PR-003 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü*** altında açıklanmaktadır.

[\*\*\*KYS-PR-003 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü\*\*\*](#)  
[\*\*\*FR-153 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet \(DİF\) Formu\*\*\*](#)


## **9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME**

Performans değerlendirme üniversitemizin yapmış olduğu Akademik ve idari faaliyetlerin izlenmesi, ölçülmesi, kontrol edilmesi, analiz ve değerlendirme yapılması, elde edilen verilerin YGG'de gözden geçirilmesi ile ilgili iş ve işlemleri kapsar.

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

Üniversitemizin yaptığı Akademik ve idari faaliyetlerin sonuçlarına ilişkin izleme, ölçme, değerlendirme periyotları, kriterleri, performans göstergeleri, risk unsurları dâhil tüm veri işlemleri, süreç kartlarındaki faaliyet bileşenleri tanımlanmıştır ve elde edilen veriler YGG'de üst yönetim tarafından değerlendirilmektedir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 39 / 44

### 9.1.1. Genel

Üniversitemizin yaptığı idari ve akademik faaliyetlerin sonuçlarına ilişkin izleme, ölçme, değerlendirme periyotları, kriterleri, performans göstergeleri, risk unsurları dâhil tüm veri işlemleri, süreç kartlarında, SPİK formlarında, süreç risk fırsat tablosunda tanımlanmış, elde edilen verilerin gözden geçirilmesine ilişkin faaliyetler KYS'nin işleyişini etkileyen prosedürler çerçevesinde yapılmaktadır.

Üniversitemizin Kalite Koordinatörlüğü görev tanımında yer alan işlem ve faaliyetler kapsamında hangi süreçte hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi-kontrol edilmesi gerektiği **YÖ-001-Batman Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi** ve diğer dokümanlarda tanımlanmıştır. Tanımlanan metotlar aracılığı ile alınan sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları ve düzeltici faaliyetler başlatılabilmektedir. Kalite Koordinatörlüğü'nce uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

[\*\*FR-163 Süreç Kartı Formu \(Birim Süreç Kartları\)\*\*](#)

[\*\*KYS-PR-004 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü\*\*](#)

### 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Batman Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin ölçülmesi ve izlenmesi için çeşitli yöntemler uygulanır. Bu yöntemler, planlanmış sonuçları elde etmeye yönelik süreçlerin yeteneğini gösterir. Planlanan sonuçlara ulaşılmadığında, verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerekli düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler yapılır. Bu amaçla süreçlerin ölçülebilir kalite hedeflerine, belirlenen zaman aralığında ulaşıp ulaşılmadığı uygun aralıklarda uygun yöntemlerle izlenir.

Üniversitemiz bünyesinde yer alan öğrencilerin, akademik ve idari personelin ve diğer ilgili tarafların beklenti ihtiyaç ve memnuniyetlerini **FR-472 İlgili Taraf Beklenti ve İstek Formu**'nda tanımlandığı şekli ile gerçekleştirmektedir. Elde edilen veriler istatistiki teknikler kullanılarak değerlendirilip YGG'de üst yönetime sunulmaktadır.

**EBYS Kayıtları**

**Dilek ve Öneri Kutuları**

**DİF Kayıtları**

**Memnuniyet Anketleri Sonuç Raporları**

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 40 / 44

### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Üniversitemizin birimlerince gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet analizi, idari ve akademik personel ile dış paydaş anket analizlerinden faydalanılarak yapılacak olan iyileştirmeler ve paydaş ihtiyaçları analiz edilmektedir. Yapılan veri analizi sonuçları aşağıdakileri değerlendirmek ve iyileştirmek için kullanılır.

- Hizmetlerin uygunluğu
- Öğrenci memnuniyeti
- Personel memnuniyeti
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve iyileştirme ihtiyaçları
- Süreçlerin etkinliği
- Dış tedarikçi performansı
- Dış paydaş memnuniyeti

### 9.2. İç Tetkik

#### 9.2.1. Planlama

İç tetkik planı her akademik yıl başlangıcında Kalite Koordinatörlüğü tarafından **FR-155 KYS İç Tetkik Planı Formu** kullanılarak hazırlanır.

KYS İç Tetkik Planı, tüm birimlerin her yıl en az bir defa denetlenmesini sağlayacak şekilde hazırlanır. Bununla birlikte tetkik sıklığı belirlenirken, Kalite Sorumlusu tarafından önceki tetkik sonuçları ve denetlenecek birimin önem ve durumu dikkate alınır. İhtiyaç duyulan birimlerin daha sık denetlenmesi sağlanabilir. Tüm bu faaliyetler **KYS-PR-001 İç Tetkik Prosedürü**'ne uygun şekilde yapılmaktadır.

#### 9.2.2. Gereklilikler

Üniversitemizde, kalite yönetim sisteminin ilgili standart ve yasal mevzuat şartlarını karşıladığını ve etkin olarak sürdürüldüğünü doğrulamak için planlı iç tetkik faaliyetleri yürütülmektedir.

### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------





## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 41 / 44

### 9.3.1. Genel

Üniversitemizin üst yönetimi, kalite yönetimine uygunluğunu, yeterliliğini, faaliyetlerini iyileştirme ve etkinliğini sürdürülebilirliğini kontrol altına almak için yılda en az bir kere yönetim sistemini gözden geçirmektedir. Bu kapsamda geçmişten günümüze kadar alınan kararlar ve yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci memnuniyet analizleri, hedef başarı analizleri, hizmetlerin faaliyetleri, iyileştirme faaliyetleri ve tetkik sonuçları toplantılarının gündem ve girdisini oluşturmaktadır. YGG toplantısı sonucunda iyileştirme için imkânlar oluşturulmakta, değişiklik ihtiyaçları belirlenmekte ve geleceğe yönelik stratejiler oluşturulmaktadır. Bu faaliyetler **KYS-PR-004 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü**'ne uygun şekilde yürütülmektedir.


### 9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

- Süreç Performansları
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formları
- Bir Önceki YGG Takip Faaliyeti
- Kalite Hedefleri
- Kalite Politikası
- Tedarikçi Performansı
- Çalışan/Öğrenci/Dış Paydaş Memnuniyetleri
- Risk ve Fırsat İzleme Tablosu vb.
- İç ve Dış Tetkik Sonuçları
- Öğrenci Geri Beslemeleri (Öneri, Talep, Şikâyet vb.)

### 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Gözden geçirme çıktısı, Kalite Yönetim Sisteminin ve süreçlerin etkinliğinin değerlendirilmesi, müşteri şartları ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi ve ihtiyaçların saptanmasıdır. Karar ve faaliyetler toplantı **FR-166 Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Katılım Tutanak Formu**'na kaydedilerek toplantı üyelerine dağıtılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 42 / 44

## 10. İYİLEŞTİRME

Üniversitemiz tarafından oluşturulan KYS planlandığı şekliyle uygulandığında ve izlenip, ölçülüp değerlendirildiğinde, faaliyetlerin sürdürülebilirliği sağlandığında sistemin iyileştirilmesine yönelik iş ve işlemleri tanımlar.

### 10.1. Genel

Üniversitemizde yapılan KYS'ye ilişkin planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma faaliyetleri dokümanite edilmiş bilgi kapsamında oluşturulan kaynaklarla yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

Üniversitemiz üst yönetimi geleceğe yönelik belirlenen fırsat ve tehditleri dikkate alarak gelecekte oluşabilecek ihtiyaç ve beklentilere de cevap vermek amacıyla yürütmekte olduğu faaliyetleri iyileştirmeyi, istenmeyen etkileri düzeltmeyi, önlemeyi veya azaltmayı, KYS performans ve etkinliğini arttırmayı taahhüt eder. Bu taahhüt doğrultusunda faaliyetleri düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, inovasyonu kapsayan faaliyetler gerçekleştirilir.

### 10.2. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

Üniversitemizde yürütülen akademik ve idari faaliyetler ilgili yasal şartlar, ilgili standart şartları, akreditasyon ve belgelendirme kurum ve kuruluşlarının şartları, ilgili taraf, paydaş şartları, kurum kültürü şartları göz önünde bulundurularak, KYS'nin sistem dokümanlarının uygunluğu sağlanarak faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Üniversitemiz, talep-şikâyet kutusundaki veriler, rektörlük iletişim merkezi (RİMER) ve paydaşlarından gelen talep ve şikâyetler ve yapılan memnuniyet anketleri verileri dikkate alınarak istenmeyen durumlar belirlenmekte ve iyileştirme faaliyetleri oluşturulmaktadır. Ayrıca yeni faaliyetler ve yeni projeler başka çalışmaların gündeme alınmasını sağlayabilmektedir. Buradan elde edilen veriler sayesinde yeni bakış açılarıyla başka projelerin zemini oluşturulmaktadır. Yapılan projeler, faaliyetler ve yenilikler kayıt altına alınmakta olup; bu faaliyetlerde ortaya çıkan iyileştirmeye açık durumlar ***KYS-PR-003 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü***'ne uygun şekilde yürütülmektedir.

### 10.3. Sürekli İyileştirme

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.05.2020
Revizyon Tarihi	: 28.08.2023
Revizyon No	: 02
Sayfa No	: 43 / 44

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde sürekli iyileştirme felsefesini benimsemiş ve buna göre faaliyetlerini yürütmektedir. Üniversitemizde başta ihtisas alanımız olmak üzere yeni projeler ve faaliyetler gerçekleştirilmekte, bu projelerin ve faaliyetlerin her geçen gün artması için çalışmalar yapılmaktadır. Bunun sonucunda üniversitemizin stratejik amaç ve hedefleri, kalite hedefleri, müşteri memnuniyetleri, ilgili taraf ve paydaş beklenti ihtiyaçları karşılanmış ve KYS'nin riskleri giderilmiş olup YGG de değerlendirilerek sürekli iyileştirme üst yönetimin desteği, katılımı, kararlılığı ve taahhütü sayesinde gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda yapılan analiz ve değerlendirmelerin sonuçları ile YGG çıktıları dikkate alınarak sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir.

### 10.4. İlgili Dokümanlar

Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında hazırlanan, yararlanılan tüm bilgi ve belgeler.

- ISO 9001:2015 Standardı
- Prosedürler
- İş Akışları
- Formlar
- Talimatlar
- Kılavuzlar
- Listeler
- Organizasyon Şemaları
- Görev Tanımları
- Planlar
- İç Kaynaklı Dokümanlar
- Dış Kaynaklı Dokümanlar vb...


### 10.5. Son Hükümler

ISO 9001:2015 KYS kapsamında hazırlanan tüm bilgi ve belgeler Batman Üniversitesi Rektörü liderliğinde hazırlanmış olup; uygulanmasından, güncelleştirilmesinden ve iyileştirilmesinden üniversitenin tüm personeli sorumludur.

### 10.6. Ekler

**Ek-1: Batman Üniversitesi Organizasyon Şeması**

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 44 / 44

***Ek-2: Batman Üniversitesi 2023-2027 Stratejik Planı***

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
-------------------	---------------------	------------------