



**T.C.
MERSİN ÜNİVERSİTESİ**

KALİTE EL KİTABI

BASKI NO	: 04
BASKI TARİHİ	: 10.11.2023
YÜRÜRLÜK TARİHİ	: 14.05.2010
KONTROLLÜ KOPYA	: <input type="checkbox"/>
KONTROLSÜZ KOPYA	: <input checked="" type="checkbox"/>



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEU.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	1/26

MERSİN / 2023 İÇİNDEKİLER

İçindekiler	1
Kuruluşun Tanıtımı	3
1 Kapsam	4
2 Atıf yapılan standart ve/veya dokümanlar	4
3 Terimler ve tarifler	4
4 KURULUŞUN BAĞLAMLI	4
4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması	4
4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması	5
4.3 Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi	6
4.4 Kalite yönetim sistemi ve süreçleri	6
5 LİDERLİK (YÖNETİMİN SORUMLULUĞU)	8
5.1 Üst Yönetimin taahhüdü	8
5.1.1 Genel	8
5.1.2 Paydaş odaklılık	9
5.2 Politika	10
5.2.1 Kalite politikasının oluşturulması	10
5.2.2 Kalite politikasının duyurulması	10
5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	10
6 PLANLAMA	11
6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri	11
6.2 Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama	11
6.3 Değişikliklerin planlanması	12
7 DESTEK	12
7.1 Kaynaklar	12
7.1.1 Genel	12
7.1.2 Kişiler	13
7.1.3 Altyapı	13
7.1.4 Süreçlerin işletimi için çevre	13
7.1.5 İzleme ve ölçme kaynakları	14
7.1.5.2 Ölçüm izlenebilirliği	14
7.1.6 Kurumsal bilgi	14
7.2 Yeterlilik	14
7.3 Farkındalık	15
7.4 İletişim	16
7.5 Dokumante edilmiş bilgi	16
7.5.1 Genel	16
7.5.2 Oluşturma ve güncelleme	16
7.5.3 Dokumante edilmiş bilginin kontrolü	16
8 OPERASYON (ÜRÜN ve HİZMET GERÇEKLEŞTİRME)	17
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	17
8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar	17
8.2.1 Paydaş ile iletişim	17
8.2.2 Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi	18
8.2.3 Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi	18
8.2.4 Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi	18
8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi	18
8.3.1 Genel	18
8.4 Dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin kontrolü	20
8.4.1 Genel	20
8.4.2 Kontrolün tipi ve boyutu	20
8.4.3 Dış tedarikçi için bilgi	20
8.5 Üretim ve hizmetin sunumu	20
8.5.1 Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü	20

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEU.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	2/26

8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik	21
8.5.3 Paydaş veya dış tedarikçiye ait mülkiyet	21
8.5.4 Muhafaza	21
8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler	22
8.5.6 Değişikliklerin kontrolü	22
8.6 Ürün ve hizmet sunumu	22
8.7 Uygun olmayan çıktının (ürün/hizmetin) kontrolü	22
9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME	23
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	23
9.1.1 Genel	23
9.1.2 Paydaş memnuniyeti	23
9.1.3 Analiz ve değerlendirme	24
9.2 İç tetkik	24
9.3 Yönetimin gözden geçirmesi	24
9.3.1 Genel	24
9.3.2 Yönetimin gözden geçirmesi girdileri	24
9.3.3 Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları	25
10 İYİLEŞTİRME	25
10.1 Genel	25
10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet	25
10.3 Sürekli iyileştirme	26

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEU.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	3/26

KURULUŞUN TANITIMI

Mersin Üniversitesi, TBMM'nin 3 Temmuz 1992 tarihinde kabul ettiği 3837 sayılı Kanun ile kurulmuş, 10 Kasım 1992 tarihinde faaliyete geçmiştir. 1993-1994 Eğitim-Öğretim yılında 4 fakülte, 1 yüksekokul, 4 meslek yüksekokulu ve 2 enstitü ile eğitim-öğretime başlamıştır.

ADRES : Çiftlikköy Kampüsü Yenişehir/MERSİN

Tel : 0 324 361 00 01
Faks : 0 324 361 00 15
E-Posta : kyk@mersin.edu.tr
WEB : www.mersin.edu.tr

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEU.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	4/26

1 KAPSAM

Mersin Üniversitesi, TS EN ISO 9001 kapsamında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemini uygulamaya koymuştur.

Üniversitemiz birimlerinin faaliyetlerini gerçekleştirirken izleyecekleri yöntemler ve bunların detayları bu kitapta atıflarına yer verilen yasal mevzuatlar, prosedür, süreç ve talimatlarla belirlemiştir.

Üniversitemizde kurulan Kalite Yönetim Sisteminde Organizasyon Şemasında bulunan Rektörlüğe bağlı birimler kapsam dahilindedir. Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (sağlık hizmeti vermesi sebebiyle), Denizcilik Meslek Yüksek Okulu, YÖK- Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Kalite Yönetim Sistemi ve Değerlendirme Esaslarına tabi olması nedeniyle kapsam dışı bırakılmıştır. Devlet Konservatuarı'nın orta öğretim kısmı 23 Mayıs 2015 tarihli, 29364 sayılı resmi gazetede yayımlanan "Milli Eğitim Kalite Çerçevesi" esaslarına tabi olması nedeniyle kapsam dışı bırakılmıştır. Yemek, temizlik ve güvenlik hizmetleri (tedarikçiler ile satın alma yoluyla gerçekleştirildiğinden), TS EN ISO 9001 kapsamı dışında bırakılmıştır. Ayrıca Mersin Teknoloji Geliştirme Bölgesi (Teknopark) yönetimi ve işletilmesinden sorumlu yönetici şirket, anonim şirket şeklinde kurulmuş ve Mersin Valiliği Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı, Mersin Üniversitesi Tarsus Üniversitesi, Mersin Tarsus Organize Sanayi Bölgesi, Mersin Ticaret ve Sanayi Odası, Tarsus Ticaret ve Sanayi Odası, Akdeniz İhracatçı Birlikleri tüzel kişilerinden oluşmaktadır. Bu nedenle kapsam dışı bırakılmıştır.

2 ATIF YAPILAN STANDARD VE DOKÜMANLAR

Mersin Üniversitesi Kalite El Kitabının hazırlanmasında ve Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında; TS EN ISO 9001 standardı ve konu ile ilgili Türk Standartları, ilgili kanunlar ve yönetmelikler referans alınmıştır.

3 TERİMLER VE TARİFLER

Kalite El Kitabında TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri -Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler standardında verilen Uluslararası terimler ve tarifleri kullanılmıştır.

Standart içerisinde yer alan "Müşteri" kavramı kurumumuzda ilgili yerlerde "Paydaş" olarak tanımlanmıştır.

4 KURULUŞUN BAĞLAMLI

4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması

Mersin Üniversitesi, kapsamda belirtilen faaliyetler ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sisteminde belirlenen hedefleri, hazırlanan süreçleri, izlenmesi gereken faaliyetlerin sonucunu, Mersin Üniversitesi 2023-2027 Stratejik Planlama sürecinde elde edilen GZFT (Güçlü yönler, zayıf yönler, fırsat ve tehditler) analizi sonuçlarına göre ele almıştır. (Stratejik Plan 2023-2027 bölüm 2.11 ve Tablo 13 a, b, c, d ve Tablo 14).

a-) Dış hususlardan;

1.Yasal Mevzuat Bağlamı:

- ✓ Yasal mevzuatlar (2547 Sayılı YÖK Kanunu, 2914 Sayılı YÖK Personel Kanunu, 657 Sayılı Devlet Personel Kanunu, Hizmet alanımızı ilgilendiren konularda T.C. Bakanlıkları ve YÖK tarafından çıkarılan kanun ve yönetmelikler,
- ✓ Hizmet alan/paydaşların kültürel, sosyal ve ekonomik beklenti ve ihtiyaçlarını dikkate alarak değerlendirmektedir.

Faaliyetler: Resmi yazışmalar.

2.Pazar:

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	5/26

Faaliyetler: MEB, Ulusal ve Uluslararası Diğer Üniversiteler, Basın ve Halkla İlişkiler Şube Müd. Tanıtım etkinlikleri.

3.Kültürel Sosyal Ekonomik Çevreler

- ✓ Gidilen ülkelerdeki resmi kurumlarla ilişkiler,
- ✓ Gidilen ülkelerdeki ekonomik ve ticari anlaşmalar,
- ✓ Çok uluslu kuruluşlar

Faaliyetler: Birimler ve genel sekreterlik aracılığıyla anlaşma/protokoller kapsamında yapılan faaliyetler.

4. Ürün ve Hizmet Tedarikçileri,

Faaliyetler: İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Yapı İşleri ve Teknik Daire başkanlığı, Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü ve diğer satın alma birimleri tarafından yapılan 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhaleleri Sözleşmeleri Kanunundaki tanımlara uygun yapılan faaliyetler.

5. Mersin'in Kültürü, Coğrafi yapısı, sosyoekonomik yapısı ve iklimi,

6. Valilik, Belediye, Sivil toplum kuruluşları, Teknopark,

b-) İç hususlardan:

1. Üniversitemizin değerleri, kültürü, bilgisi ve performansına göre değerlendirmektedir.

- ✓ Stratejik Planlar (2008-2012, 2013-2017, 2018-2022, 2023-2027)
- ✓ Birimlerin Yıllık Faaliyet Raporları,
- ✓ Kurum İç Değerlendirme, Performans Göstergeleri,
- ✓ İç Tetkik Raporları,
- ✓ Birimlerin ve üst yönetimin karar organları,
- ✓ Program müfredat geliştirme komisyonları, mezun izleme komisyonları,
- ✓ Süreç/Faaliyet Planları,

İle Mersin Üniversitesi iç ve dış hususlarla ilgili bilgileri izlemekte ve gözden geçirmektedir.

2. Öğretim elemanları ve idari personel,

Faaliyetler: Personel Daire Başkanlığı, akademik ve idari birimlerin personel şubeleri

3. Eğitim-Öğretim faaliyetleri,

Faaliyetler: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Eğitim Komisyonu, Yurtdışı Öğrenci Kabul ve Değerlendirme Komisyonu, Dış İlişkiler ve Projeler Koordinatörlüğü (Erasmus, Farabi, Mevlana değişim programları).

4. Teknoloji ve Altyapı Bağlamı :

- ✓ Bilişim,

Faaliyetler: BAUM, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı vb.

- ✓ Altyapı : Derslik altyapıları, Kütüphane,

Faaliyetler: Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı vb.

Referans Dokümanlar: a) Kayıtların Kontrolü Prosedürü (MEÜ. KY. PR-002)

Dış Kaynaklı Doküman Listesi (MEÜ. KY. LS-002)

b) İç Tetkik Prosedürü (MEÜ. KY. PR-003)

Paydaş memnuniyet anketleri

Faaliyet Bilgi Sistemi Performans Göstergeleri

Kurumsal iç değerlendirme Performans göstergeleri

Mersin Üniversitesi 2023-2027 Stratejik Planı

4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	6/26

Üniversitemiz, mevzuat hükümleri kapsamında hizmet alanlar/paydaşlara verilecek hizmetleri düzenli olarak sağlamada aşağıda belirtilen referans dokümanlar ve yapmış olduğu faaliyetlerle belirlemiştir:

- Kalite yönetim sistemi ile ilgili taraflar; hizmetlerimizden faydalanan öğrenciler, özel ve kamu kurum ve kuruluşları,
 - İlgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartları,
- Mersin Üniversitesi ilgili taraflar hakkındaki bilgileri ile bu tarafların şartlarını izlemekte ve gözden geçirmektedir. Bu konu ile ilgili yöntemler MEÜ-KEK 9.1.2 Paydaş memnuniyeti maddesinde açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar: a) MEÜ Stratejik Plan 2023-2027 (Tablo 7. Paydaş Listesi)

Birimlerde oluşturulan komisyonlar (Mezun ve müfredat izleme komisyonları, Dış paydaş komisyonu vb.)

b) Dış Kaynaklı Doküman Listesi (MEÜ. KY. LS-002)

Dilek ve Öneri Formu Değerlendirme Talimatı (MEÜ. KY. TL-002)

Memnuniyet anketleri (Öğrenci, Akademik İdari)

4.3 Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi

Üniversitemiz, kalite yönetim sisteminin kapsamını, sınırlarını ve uygulanabilirliğini aşağıda açıklamıştır. Mersin Üniversitesi TS EN ISO 9001 kapsamında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemini, faaliyet alanları için uygulamaya koymuştur. Mersin Üniversitesi TS EN ISO 9001 Standardına uygun bir kalite yönetim sistemi kurmuştur. Kurulan Kalite Yönetim Sistemi, aşağıdaki faaliyetleri kapsamaktadır;

- Eğitim ve Öğretim Faaliyetleri,
- Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri,
- Ülkeye ve İnsanlığa Hizmet Faaliyetleri,

Üniversitemiz bu kapsamı belirlerken aşağıda belirtilen hususları değerlendirmektedir.

- İç ve dış hususları, MEÜ-KEK Madde 4.1'de açıklanmıştır.
- Atıf yapılan ilgili tarafların şartları MEÜ-KEK Madde 4.2'de açıklanmıştır.
- Üniversitemiz, hizmetlerini yukarıdaki maddelere göre gerçekleştirmektedir.

Referans Dokümanlar:

- Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri, (Enstitüler, Proje çalışmaları BAP)
- Toplumsal Hizmetler: Sürekli Eğitim Merkezi faaliyetleri ve birimlerin her türlü kongre, sempozyum, çalıştay vb. faaliyetler.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMINDA UYGULANABİLİR OLMAYAN MADDELER VE GEREKÇELERİ

Standardın:

Üniversitemizde kurulan Kalite Yönetim Sistemine göre yemek, temizlik ve güvenlik hizmetleri hizmet satın alma yoluyla gerçekleştirildiğinden dolayı TS EN ISO 9001 kapsamı dışında bırakılmıştır. Kontrolleri sözleşme kapsamında belirtilen şekilde tarafımızca yapılmaktadır.

4.4 Kalite yönetim sistemi ve süreçleri

4.4.1 Üniversitemiz; bu standardın öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemini oluşturarak; dokümanite etmekte ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir. Üniversitemiz, bu faaliyetleri kapsam maddesinde (Madde 4.3) belirtilen uygulamalarında açıklamıştır. Bu bağlamda;

- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında istenen girdiler ve beklenen çıktılar hazırlanan süreçlerde belirtilmiştir.
- Bu süreçlerin sırası ve birbirleri ile etkileşimi Tablo 1'de verilmiştir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	7/26

- c) Süreçlerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemler (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) hazırlanan süreçlerde belirtilerek; Süreç/Faaliyet izleme formları aracılığı (MEÜ.KY.FR-048) ile izlenmektedir.
- d) Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar, hazırlanan süreçlerde belirtilmiştir,
- e) Yetki ve sorumluluklar ile görev tanımları, hazırlanan süreçlerde belirlenmiştir,
- f) Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatlar, Riskler / Fırsatlar Listesi (MEÜ.KY.LS-014/00) formuna kaydedilir,
- g) Süreçler, Süreç İzleme Formları aracılığı ile izlenip; veri analizi yöntemleri ile değerlendirip uygulanmaktadır. Bu süreçlerin, istenen sonuçlara ulaşmasını güvence altına almak için herhangi bir değişiklik ihtiyacı olduğunda, Plan ve Hedefler ilgili personel tarafından Faaliyet Bilgi Sistemi üzerinde revize edilerek faaliyetler gerçekleştirilmektedir,
- h) Süreçler ve kalite yönetim sistemi, YGG toplantıları ve veri analizleri sonucunda iyileştirilmektedir.

Referans Dokümanlar: a) MEÜ Süreçleri (MEÜ.EÖ.SR-001,002, 004; MEÜ.BA.SR-001; MEÜ.UH.SR-001; MEÜ.İD.SR-001, 002)

b) Tablo 1. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ SÜREÇ ETKİLEŞİMLERİ

ETKİLEYEN SÜREÇ			ETKİLENEN SÜREÇ NO	ETKİLEŞİM
NO	KODU	ADI		
1	MEÜ.İD.SR-001	Satın alma Süreci	2-3-4-5-6-7	Tüm satın alma taleplerinde bütün süreçler Etkileşim halindedir.
2	MEÜ.EÖ.SR-001	Önlisans – Lisans Eğitim Süreci	1-4-5-7	1' le satın alma taleplerinde, 4' le tez/Proje/Bitirme çalışması vb. faaliyetlerinde 5' le eğitim aşamalarında, 7 ile destek aşamalarında, Etkileşim halindedir.
3	MEÜ.UH.SR-001	Sürekli Eğitim Süreci	1-2-6-7	1' le satınalma talepleri, 2' ile eğitim aşamalarında, 6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamasında 7 ile destek aşamalarında, Etkileşim halindedir.
4	MEÜ.BA.SR-001	Bilimsel Araştırma Projeleri Süreci	1-2-5-7	1' le satın alma taleplerinde, 2' ile eğitim aşamalarında, 5' le eğitim aşamalarında, 7 ile destek aşamalarında, Etkileşim halindedir.
5	MEÜ.EÖ.SR-002	Lisansüstü Eğitim Süreci	1-2-4-6-7	1' le satın alma taleplerinde, 2' ile eğitim aşamalarında, 4' le proje faaliyetlerinde

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	8/26

				6 ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, 7 ile destek aşamalarında, Etkileşim halindedir.
6	MEÜ.EÖ.SR-004	Uzaktan Eğitim Süreci	1-2-3-5-7	1' le satınalma taleplerinde, 2' ile eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, 3' le eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, 5' le eğitim altyapısını kullanım aşamalarında, 7 ile destek aşamalarında, Etkileşim halindedir.
7	MEÜ.İD.SR-002	Destek Hizmetleri Süreci	1-2-3-5-6	1' le satınalma taleplerinde, 2' ile eğitim altyapısı destek aşamalarında, 3' le eğitim altyapısını destek aşamalarında, 5' le eğitim altyapısını destek aşamalarında, 6 ile eğitim altyapısını destek aşamalarında, Etkileşim halindedir.

- c-d-**) Süreç/Faaliyet izleme formu (MEÜ.KY.FR-048)
Süreç/Faaliyet Planı (MEÜ.KY.PL-003)
e) Süreç Sorumlular Tablosu (MEÜ.KY.FR-041)
KYBS içindeki yetki sorumluluk tanımları
Görevlendirme yazıları, organizasyon şeması, birim içi görevlendirmeler listesi
f -g) Riskler / Fırsatlar Listesi (MEÜ.KY.LS-014/00)
Süreç / Faaliyet İzleme Formu (MEÜ.KY.FR-048)
Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-02)
h) Yönetimin Gözden Geçirmesi Raporu (MEÜ.KY.FR-025)

4.4.2 Üniversitemiz;

- a) Bu süreçlerin işletimini desteklemek için dokümante edilmiş bilginin sürekliliğini sağlamaktadır,
b) Süreçlerin planlanan (MEÜ. KY. PL-003) şekilde yürütüldüğünden emin olmak için süreçlerle ilgili kayıtları tutmaktadır.

- Referans Dokümanlar:** a) Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-02)
Dokümanların Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-001)
b) Süreç/Faaliyet izleme formu (MEÜ.KY.FR-048)
Süreç/Faaliyet Planı (MEÜ.KY.PL-003)

5 LİDERLİK (YÖNETİMİN SORUMLULUĞU)

5.1 Üst Yönetimin taahhüdü

5.1.1 Genel

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	9/26

Üst yönetimimiz, tanımlanan kalite yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerinin ve sorumluluğunun gereklerini yerine getirmek için yapmış olduğu faaliyetler ve bunların kayıtlarını tutarak yerine getirmektedir. Bu bağlamda; Mersin Üniversitesi Üst Yönetimi,

- KYS'nin etkinliğini, süreç ve faaliyetlerin sonuçlarını YGG toplantılarında değerlendirmektedir,
- Kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturmuş ve bunların, kuruluşun şartları ve kapsamı ile uyumluluğunu güvence altına almıştır,
- KYS'nin şartlarının, iş odaklı süreçlerimiz ile entegre olduğunu güvence altına almıştır,
- Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmeyi teşvik etmek için bilgilendirme eğitimleri ve/veya toplantılar düzenlemesini desteklemektedir.
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığını güvence altına almaktadır,
- KYS şartlarının öneminin anlaşılmasını eğitimler, süreç izleme faaliyetleri ve iç tetkikler ile sağlamaktadır.
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasını, süreç izleme ve veri değerlendirme yöntemleriyle güvence altına almaktadır,
- KYS'nin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini mevzuatlar çerçevesinde sağlamaktadır,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi üst yönetimin eğitimler ve akademik teşvikler vb. yöntemleriyle sağlanmaktadır.
- Birim yönetim sorumlularının, kendi sorumluluk alanlarındaki uygulamalarını desteklemektedir.

Referans Dokümanlar: a) Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı (MEÜ.KY.FR-024),
Yönetimin Gözden Geçirmesi Raporu (MEÜ.KY.FR-025),
b) MEÜ Stratejik Plan 2023-2027, Kalite El Kitabı,
c) MEÜ Süreçleri (MEÜ.EÖ.SR-001, 002, 004; MEÜ.BA.SR-001; MEÜ.UH.S001,
MEÜ.İD.SR-001,002)
MEÜ Süreç Sorumlular Tablosu (MEÜ.KY.FR-041),
d) Risk Yönetimi Talimatı,
süreç / faaliyet izleme formu (MEÜ.KY.FR-048),
e) süreç-faaliyet planlaması (MEÜ.KY.PL-003)
YGG rapor çıktıları ile kaynak belirlemesi (MEÜ.KY.FR-025),
f) iç tetkik prosedürü (MEÜ.KY.PR-003),
iç tetkik raporları,
g) FBS, KİDBİS, memnuniyet anket sonuçları,
Birim hedefleri (Kalite Hedefleri ve Eylem Planı Formu (MEÜ.KY.FR-037),
h) Yüksek Öğretim Personel Kanunu (2914), Mersin Üniversitesi
Akademik yükseltme ve Atanma Ölçütleri, Devlet Memurları Kanunu (657))
i) Hizmet içi eğitim kayıtları, Akademik teşvik ödeneği Yönetmeliği,
j) Resmi görevlendirme yazıları, organizasyon şeması,
birim içi görevlendirmeler listesi,

5.1.2 Paydaş odaklılık

Mersin Üniversitesi Üst Yönetimi, paydaş memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak, paydaşların isteklerinin değerlendirilmesini ve yerine getirilmesini mevzuatlar doğrultusunda ve Kalite El Kitabımızın 8.2.1 Paydaş ile iletişim, 8.5.3 Paydaş veya dış tedarikçiye ait mülkiyet ve 9.1.2 Paydaş Memnuniyeti maddelerinde belirtildiği gibi sağlamaktadır.

Referans Dokümanlar:

- MEÜ dış paydaş memnuniyeti anketi (MEÜ.KY.FR-034)
- Riskler Fırsatlar Listesi (MEÜ.KY.LS-014)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	10/26

- c) Memnuniyet anketleri (Akademik-İdari- Öğrenci)
- d) Dilek, Öneri ve Şikayet Kutuları
- e) Online Dilek, Öneri ve Şikayet Sistemi (oneri@mersin.edu.tr)

5.2 Politika

5.2.1 Kalite politikasının oluşturulması

Üniversitemiz üst yönetimi; kurum kültürünü oluşturmak, Üniversitemiz çalışmalarına yön vermek, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesini sağlamak amacıyla; **Anayasa ve Yüksek öğretim kurumları ilgili mevzuatları** ve TS EN ISO 9001 şartlarına uygun olarak **Mersin Üniversitesi Kalite Politikası** oluşturmuştur.

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde, eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve toplumsal hizmet alanlarında, etkin, verimli, rekabetçi olmayı, üstün performansa odaklanmayı, uluslararası tanınırlığı ve saygınlığı hedeflemiş paydaşları ile birlikte sürekli iyileştirmeyi benimsemiştir.

5.2.2 Kalite politikasının duyurulması

Kalite politikası:

- a) Kalite El Kitabında dokümanite edilerek güncelliği sağlanmaktadır,
- b) Üniversite içerisinde iç yazışmalarla, hizmet içi eğitimlerle ve e-posta ile duyurulmakta, iç tetkiklerde anlaşılır olması sağlanmaktadır,
- c) İlgili tarafların erişimi için web sayfası (<http://www.mersin.edu.tr/universitemiz/kalite-politikamiz>) ile elektronik ortamda yayınlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- a) MEÜ. KEK-01, YAYIN TAR: 14.05.2010
- b) İç tetkik raporları,
- c) Politika resmi web sayfasında ve bütün birimlerde panolarda asılıdır.

5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

Üniversitemiz; faaliyetlerini belirlemek amacıyla organizasyon şeması oluşturmuş ve organizasyon içerisinde kaliteyi etkileyen işleri yürüten personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini ve birbirleri ile olan ilişkilerini, referans dokümanlar çerçevesinde belirlemiştir. Referans dokümanlarda olmayan görev, yetki ve sorumluluklar için ise; görev tanımlarını dokümanite ederek çalışanlarına duyurmuştur.

Üst yönetim, diğer sorumluluklarına bakılmaksızın aşağıda belirtilen hususları yerine getirmek üzere yetki ve sorumluluklara sahip bir kalite yönetim temsilci atanmıştır:

- a) Kalite Yönetim Sistemi şartlarını, gerekli süreçlerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak,
- b) Proseslerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınması
- c) KYS'nin performans, iyileştirme (bk. Madde 10.1) ve fırsatlar ile ilgili üst yönetime rapor sunmak
- d) Üniversitemizin tüm çalışanlarının paydaş şartlarının bilincinde olmasını sağlamak,
- e) Kalite yönetim sistemindeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünü güvence altına almak için YGG raporlarında kayıt altına alınmaktadır.

Üst yönetim, ilgili görevler için belirlediği yetki ve sorumlulukları Üniversite içerisinde iç yazışmalar veya elektronik ortamda duyurarak güvence altına almıştır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	11/26

Referans Dokümanlar :

- Uygulanan Tetkikler, YGG raporları, Strateji planın FBS ile izlenmesi.
- Mersin Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi
- Süreç-Faaliyet Planlaması (MEÜ.KY.PL-003),
- Süreç / Faaliyet İzleme Formu (MEÜ.KY.FR-048)
- YGG, Risk Yönetimi Talimatı (MEÜ.KY.TL-006)
- Uygulanan tetkikler, Sistem Performans Raporu (MEÜ.KY.FR-049)
- Yönetim Gözden Geçirme (YGG) Raporları
- Görev tanımları, Mersin Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi
- Paydaş memnuniyet anketleri YGG de değerlendirilerek ilgili kararlar alınmaktadır.

6 PLANLAMA

6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

6.1.1 Üniversitemiz; kalite yönetim sistemini planlarken, Madde 4.1'de atıf yapılan dış ve iç hususları, Madde 4.2'de atıf yapılan ilgili tarafların şartları ve aşağıdaki konuları dikkate alarak;

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşılabilirliğini güvence altına almak;
- İstenen etkileri geliştirmek,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- İyileşmeyi sağlamak,

konularında gereken risk ve fırsatları belirleyip; Riskler / Fırsatlar Listesi (MEÜ.KY.LS-014/00) ile değerlendirmektedir.

- Referans Dokümanlar:** a) Kalite Yönetim Sistemi Planı (MEÜ.KY.PL-005)
b-c) Risk Yönetimi Talimatı (MEÜ.KY.TL-006/00)
Riskler / Fırsatlar Listesi (MEÜ.KY.LS-014/00)
d) YGG, Kalite Hedefleri ve Eylem Planı Formu (MEÜ.KY.FR-037/00)

6.1.2 Üniversitemiz;

- Faaliyetlerini kalite yönetim sistemi süreçlerinin içerisinde belirlemiş olduğu performans hedeflerine entegre ederek; bu hedeflerdeki sapmaları izlemektedir.
- Süreç/Faaliyet sorumluları yapılmış olan faaliyetleri, Süreç İzleme Formu ile (MEÜ:KY-FR-048) kayıt altına alarak; Kalite Yönetim Temsilcisine iletmek suretiyle bu faaliyetlerin etkinliğinin izlenmesini sağlamaktadır. Süreç/Faaliyet performanslarına ulaşmak için kullanılan yöntemler, performans ve kontrol ile ilgili başlıklar Süreç/Faaliyet Planlamasında (MEÜ.KY.PL-003) açıklanmıştır. Süreçlerin, bu performanslara ulaşabilme durumları, Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmekte ve toplantı tutanakları ile kayıt altına alınmaktadır. Bertaraf edilen riskler, Riskler / Fırsatlar Listesi (MEÜ.KY.LS-014) kayıt edilerek; gelecek hedeflerde değerlendirilmektedir.

Yapılan faaliyetler aşağıda referans verilen dokümanlar çerçevesinde planlanarak uygulanmaktadır.

- Referans Dokümanlar:** a) Süreç/Faaliyet Planlaması (MEÜ.KY.PL-003)
b) Süreç/Faaliyet İzleme Formu (MEÜ.KY.FR-048)
c) Riskler / Fırsatlar Listesi (MEÜ.KY.LS-014)

6.2 Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama

6.2.1 Mersin Üniversitesi üst yönetimi, kalite hedeflerini her yılın ilk Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında, Kalite Politikası ile uyumlu olarak belirlemekte ve dokümanite (MEÜ.KY.FR-037) etmektedir ve bunları, iletişim araçlarını (MEÜ-KEK.01-7.4) kullanarak kurum içerisinde duyurusunu yapmaktadır. Bir

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	12/26

önceki dönemin hedefleri, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'nda görüşülerek; hedeflere ulaşılma durumu saptanmaktadır. Bir sonraki dönemin hedefleri aynı şekilde bu toplantıda görüşülerek üst yönetim tarafından onaylanmaktadır. Hedefler izlenerek, gerekiyor ise güncelleştirilmektedir. Üst Yönetim faaliyetler çerçevesinde ölçülebilir, kalite politikası ile tutarlı kalite hedeflerinin belirlenmesini sağlamaktadır. Mersin Üniversitesi bünyesinde faaliyet gösteren akademik-idari tüm birimler, birim kalite hedeflerini Üniversitenin güncel stratejik planı, yıllık nihai performans programı, memnuniyet anket sonuçları ve birime özgü faaliyet alanları doğrultusunda belirler, planlar ve takip eder.

Referans Dokümanlar: Kalite Hedefleri ve Eylem Planı Formu (MEÜ.KY.FR-037/00)

6.2.2 Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken, Üniversitemiz;

- Ne yapılacağını,
- Hangi kaynakların gerekeceğini,
- Kimin sorumlu olacağını,
- Ne zaman tamamlanacağını,
- Sonuçların nasıl değerlendirileceğini (MEÜ-KEK Madde 9.1.3/d)

Hedef Eylem Planında belirlemektedir.

Referans Dokümanlar: Kalite Hedefleri ve Eylem Planı Formu (MEÜ.KY.FR-037/00)
MEÜ Stratejik Plan 2023-2027 (Tablo 17).

6.3 Değişikliklerin planlanması

Üniversitemiz;

- Kalite hedefleri de dâhil olmak üzere Madde 4.4'de verilen şartları yerine getirmek için, kalite yönetim sistemini planlamakta ve bu planlamada kaynaklar ile yetki ve sorumlulukları belirlemektedir,
- Kalite yönetim sisteminde, değişiklikler planlanıp uygulandığında, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini Süreç Faaliyet Planlaması formu (MEÜ.KY.PL-003) ile revize ederek sağlamakta ve bu konudaki değişiklikleri iletişim araçlarını kullanarak ilgili birimlere bildirmektedir.

Referans Dokümanlar: Kalite Yönetim Sistemi Planı (MEÜ.KY.PL-005)
MEÜ. Süreçleri (MEÜ. EÖ. SR-001, 002, 004; MEÜ. BA. SR-001; MEÜ. UH. SR-001)
Akademik ve idari Personel Görev, Yetki ve Sorumluluklar Dağıtım Listesi
(MEÜ.İD.FR-016)

7 DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Üniversitemiz;

- KYS'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi amacıyla çalışanların yetenek ve sorumlulukları için kaynakları belirlemiş ve sağlamış bulunmaktadır.
- Dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceği ve dışarıdan sağlanacak insan kaynaklarının tedarik edilmesi için kaynakları belirlemiş ve sağlamış bulunmaktadır.

Referans Dokümanlar: a) Yönetimin Gözden Geçirmesi Raporu-MEÜ.KY.FR-025/00
b) Tedarikçi Değerlendirme Talimatı-MEÜ.İD.TL-139/00
Tedarikçi Bilgi Formu-MEÜ.İD.FR-334
Değerlendirilen Tedarikçi Listesi-MEÜ.KY.LS-016/00

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	13/26

7.1.2 Kişiler

Üniversitemiz, kalite yönetim sisteminin etkili bir şekilde yürütülmesi ile ilgili süreçlerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personelin atamasını, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarıyla; kurum dışından insan kaynaklarının tedarik edilmesini ise hizmet alım şartnameleri çerçevesinde yerine getirmektedir.

Referans Dokümanlar : 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
Mersin Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi
Risk Yönetimi Talimatı (MEÜ.KY.TL-006)
Görev Tanımları

7.1.3 Altyapı

Üniversitemiz, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapıyı belirleyip sürdürmektedir. **Alt yapımız;** binalar, derslikler, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler; makina teçhizatı, destek hizmetleri (bakım onarım gibi faaliyetler ortaya çıktığında hizmet, satınalma olarak yapılır), taşıma, bilgi ve iletişim teknolojilerinden (yazılım ve donanım) oluşmaktadır. Altyapı aşağıdakileri içerebilir:

- Binalar ve ilgili müstemlatı,
- Donanım ve yazılım dahil makine teçhizatı,
- Taşıma kaynakları,
- Bilgi ve iletişim teknolojisi.

Referans Dokümanlar: a) **Talimatlar** İdari Ve Mali İşler Daire Başkanlığı Araç Bakım Ve Onarım İstasyonu Araç Lifti Kullanma Talimatı (MEÜ.İD.TL-151), Bakım onarım ve park bahçe hizmet talimatı (MEÜ.İD.TL-079), Jeneratör bakım ve işletme talimatı (MEÜ.İD.TA-155), Sıvı Yakıtlı Kalorifer Kazanı Bakım-İşletme Talimatı (MEÜ.İD.TA-184), Soğutma santralleri bakım (MEÜ.İD.TA-157), Kalorifer bakım talimatı (MEÜ.İD.TA-164) .

- Yıllık Bakım Planlaması (MEÜ.KY.PL-007)
Arıza - Bakım Onarım Bildirim Formu (MEÜ.İD.FR-333)
Periyodik Bakım Takip Formu (MEÜ.İD.FR-250/00)
Teknik servis tamir bakım onarım formu (MEÜ.İD.FR-054)
- BİDB - Network Arıza ve Talep Formu (MEÜ.İD.FR-162)
- Bakım Onarım Talep Formu (MEÜ.İD.FR-228)
- Ticket sistemi
- Makine Bakım Kartı (MEÜ.İD.FR-332)

7.1.4 Süreçlerin işletimi için çevre

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEU.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	14/26

Üniversitemiz, hizmet şartlarına uygunluğun sağlanarak devam ettirilmesine yönelik olarak, tüm personele uygun çevre ve çalışma ortamı sunmakta, ihtiyaçlara ve günün şartlarına ve mevzuata göre iyileştirmeler yapmaktadır. Mevzuat şartları çerçevesinde klima, yangın ve asansör kontrolleri yapılmaktadır. İşin gereği iş sağlığı ve güvenliğini ilgilendiren konularda çalışan personele eğitim ve kişisel koruyucular sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar: a) Stratejik Planı 2023-2027.
b) Kalite Hedefleri ve Eylem Planı Formu (MEÜ. KY.FR-037/03)
c) Temizlik Ve Hijyen Talimatı (MEÜ.İD.TL-080)
d) İş Ekipmanı Periyodik Kontrol Sonuç Raporu Formu (MEU.ISG.FR-026/00)

7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1 Genel

Üniversitemiz, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla; izleme ve ölçmeyi Süreçleri ve Faaliyetleri içeren dokümantasyonda belirlemiştir. Süreç ve faaliyetler için belirlenen hedef ve riskleri etkileyen personel ve faaliyet sonuçları kayıt altına alınarak değerlendirilmektedir.

Üniversitemiz, sağlanan kaynaklarla ilgili olarak;

- İzleme ve ölçme yöntemlerinin, faaliyet tipleri için uygunluğunu,
- Amaçların uygunluğunu ve sürdürülebilir olduğunu güvence altına almaktadır.

Referans Dokümanlar: Süreç/Faaliyet Planlaması (MEÜ.KY.PL-003)
Riskler / Fırsatlar Listesi (MEÜ.KY.LS-014/00)
Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-02)
MEÜ. Stratejik Planı 2023-2027.

7.1.5.2 Ölçüm izlenebilirliği

Üniversitemizde bulunan Kalibrasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından kalibrasyon gerektiren cihazların belli kalibrasyonları yapılmakta olup kalibre edilemeyen cihazların kalibrasyonları hizmet alımı yoluyla sağlanmaktadır.

7.1.6 Kurumsal bilgi

Üniversitemiz, hazırladığı süreçlerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğunun sağlanması için ihtiyaç duyulan bilgi ve dokümantasyonu hazırlamış olduğu Kalite El Kitabı, Süreçler, Prosedürler, Talimatlar, Dış Kaynaklı Dokümanlar ile belirlemiştir. Bu bilgi ve dokümanların elektronik ortamda ulaşılabilir, gerekirse ilgili tarafların istemesi halinde çoğaltılabilir olması sağlanmıştır.

Değişiklik ihtiyacı ve talebi olduğu zaman, Üniversitemiz; mevcut bilgi birikimini değerlendirerek, ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi ve gerekli güncellemeleri yapmakta ve ilgili tarafların kullanımına elektronik ortamda sunmaktadır.

Referans Dokümanlar: MEÜ. Stratejik Planı 2023-2027.
MEÜ. Kurumsal İç Değerlendirme Raporu
Kayıtların Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-02)
Dış Kaynaklı Doküman Listesi (MEÜ.KY.LS-002)

7.2 Yeterlilik

Üniversitemize yeni personelin ataması ve işe başlamasından Rektör yetkilidir. Personel pozisyonlarının tanımlamalarında mevzuat ve görev tanımlarında belirtilen (işin gerektirdiği özellikler, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler) ölçütler kullanılmaktadır. Üniversitemiz bünyesinde gerçekleştirilen faaliyetlerin, yeterli niteliklere sahip personel tarafından yapılmasını güvence altına almak için, çalışanların eğitim ihtiyaçları Mersin Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Eğitim ihtiyaçları

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	15/26

periyodik olarak gözden geçirilerek; bu ihtiyaçları karşılayacak yıllık eğitim planı oluşturulmaktadır. Eğitim çalışmaları, yıllık eğitim planına (MEÜ.KY.PL-002) işlenerek; gelecek dönemin eğitim programı, her yılın Aralık ayında yapılmakta ve yürütülmektedir. Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından eğitim değerlendirme formunun doldurulması sağlanarak; yıllık eğitim planında belirlenen Eğitim Sorumlusu tarafından eğitimin etkinliği izlenmekte ve ilgili formlar, Personel Daire Başkanlığına teslim edilmektedir.

Yeni atanan veya mevcut personelin adaptasyonu, hizmet içi eğitimlere tabi tutularak sağlanmaktadır. Üniversitemizde çalışanların kalite yönetim sistemi veya kendi çalışma alanlarında eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, planlanması ve faaliyetlerin yürütülmesi Mersin Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi ve Yıllık Eğitim Planı çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, kongre, konferans ve Kurum dışında alınan eğitimler vb. için etkinlik değerlendirilmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar (MEÜ.KY.FR-028 Eğitim Katılım Formu, MEÜ.KY.FR-029 Eğitim Değerlendirme Formu, MEÜ.KY.FR-050 Eğitim Sicil Kartı, MEÜ.KY.FR-051 Oryantasyon Eğitim Kartı) Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
- Görev Tanımları
- Yıllık Eğitim Planı (MEÜ.KY.PL-002)
- Öğretim Üyelğine Yükseltme ve Atanma Yönetmeliği
- Öğretim Üyesi Dışındaki Öğretim Elemanı Kadrolarına Yapılacak Atamalarda Uygulanacak Merkezi Sınav İle Giriş Sınavlarına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- MEÜ Akademik Yükseltme ve Atama Ölçütleri
- Mersin Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi
- Mersin Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi
- Risk Yönetimi Talimatı (MEÜ.KY.TL-006)
- Eğitim Katılım Formu (MEÜ.KY.FR-028)
- Eğitim Değerlendirme Formu (MEÜ.KY.FR-029)
- Eğitim Sicil Kartı (MEÜ.KY.FR-050)
- Oryantasyon Eğitim Kartı (MEÜ.KY.FR-051)

7.3 Farkındalık

Aşağıda belirtilen konularda Üniversitemiz, çalışanların bilgilendirilmelerini hizmet içi eğitimler, iletişim araçları (madde 7.4), hazırlanan dokümanlar ve yazışmalar ile sağlamaktadır:

- Kalite politikası,
- Kalite hedefleri,
- İyileştirilmiş performansın faydaları ve kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

Çalışanların bu konulardaki farkındalıkları ve etkinlikleri, iç tetkiklerde tespit edilmektedir.

Referans Dokümanlar:

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	16/26

- Riskler/Fırsatlar Listesi(MEÜ.KY.LS-014)
- Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu- MEÜ.KY.FR-022/03
- Kalite Hedefleri ve Eylem Planı Formu (MEÜ.KY.FR-037/03)
- Kalite Yönetim Sistemi Planı- (MEÜ.KY.PL-005/00)
- Kalite Temsilcisi Görev Tanımları- (MEÜ.KY.GT-041/00)
- Birim Kalite Temsilcisi-Görev Tanımları- (MEÜ.KY.GT-040/00)
- İç Tetkik Prosedürü (MEÜ.KY.PR-04)
- İç Tetkik Soru Listesi (MEÜ.KY.LS-012/00)
- Yıllık İç Tetkik Planı (MEÜ.KY.PL-001/00)

7.4 İletişim

Üniversitemiz, uygun iletişimi kalite yönetim sisteminin etkinliğini dikkate alarak gerçekleştirmektedir. İletişimin Kiminle, Ne zaman, Kim tarafından, Ne şekilde yapılacağı belirlenerek; iletişim için kullanılan araçlar aşağıda belirtilmiştir.

- İç yazışmalar
- Telefon, Telsiz ve Faks
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- <http://destek.mersin.edu.tr>
- İlan Panoları, Afişler
- Yüz yüze görüşmeler
- Toplantılar, Brifing ve Seminerler
- Web Sitemiz ve Bilgisayar ortamı

Referans Dokümanlar:

- İmza Yetkileri Yönergesi, Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Elektronik Belge Yönetim Sistemi Uygulama Esasları
- Rektörlük özel kalem müdürlüğü iç ve dış iletişim talimatı (MEÜ.İD.TL-103/00)
- İletişim Talimatı (MEÜ.İD.TL-122/00)
- Paydaş Memnuniyeti Anketi
- Dilek ve Öneri Formu Değerlendirme Talimatı (MEÜ.KY.TL-002)

7.5 Dokümanite edilmiş bilgi

7.5.1 Genel

Üniversitemiz; TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde istenen dokümanite edilmiş bilgiyi ve kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmak için belirlenen dokümanite edilmiş bilgiyi oluşturmaktadır.

Referans Dokümanlar: Kalite Yönetimi Bilgi Sistemi (KYBS)

7.5.2 Oluşturma ve güncelleme

- Tanımlama ve açıklama (örneğin, bir başlık, tarih, yazar veya referans numarası),
- Format (örneğin, dil, yazılım sürümü, grafikler) ve ortam (örneğin, kâğıt, elektronik),
- Uygunluk ve yeterlik için gözden geçirme ve onay

Referans Dokümanlar: Dokümanların Kontrolü Prosedürü- MEÜ.KY.PR-001/00
Doküman Revizyon Talep Formu- MEÜ.KY.FR-010/00
Doküman Dağıtım ve Revizyon Listesi- MEÜ.KY.LS-013/00

7.5.3 Dokümanite edilmiş bilginin kontrolü

- İhtiyaç olduğu yer ve zamanda, kullanım için hazır ve uygun olması sağlanmaktadır.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	17/26

b) Yeterli düzeyde korunmaktadır (örneğin, gizliliğin yitirilmesinden, uygunsuz kullanımdan veya bütünlüğün kaybolmasından).

- c) Dağıtım, erişim, bulma ve kullanımı sağlanmaktadır.
d) Okunabilirliğinin korunması dâhil, depolanmakta ve korunmaktadır.
e) Değişikliklerin kontrolü (örneğin, sürüm kontrolü) yapılmaktadır.
f) Muhafaza ve elden çıkarılmaktadır

7.5.2 ve 7.5.3 maddeleri gereği uygulamadaki tüm dokümanların hazırlığı, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesi için Doküman Kontrolü Prosedürü hazırlanarak; bu prosedüre uygun olarak çalışılmaktadır. Doküman bilgileri sonucunda elde edilen kayıtlar, Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik ve MEÜ. Arşiv Talimatı ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-02) gereğince arşivleme, koruma, muhafaza, saklama ve elden çıkarmalar ile ilgili olarak referans dokümanlarda belirtilen şartlar uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar: Arşiv Talimatı (MEÜ.KY.TL-001)
Dokümanların Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY-PR-01)
Kayıtların Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-02)

8 OPERASYON (ÜRÜN ve HİZMET GERÇEKLEŞTİRME)

8.1 Operasyonel planlama ve kontrol

Üniversitemiz, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli süreçleri, risk ve fırsatları plânlayarak geliştirmektedir. Plânlama, kalite yönetim sisteminin diğer süreçlerinin şartları ile tutarlıdır. Referans dokümanlarda verilen planlamalarda;

- a) Ürün ve hizmetler için şartlar belirlenmiştir,
b) Aşağıdakiler için kriter oluşturulmuştur:
1) Süreçler,
2) Ürün ve hizmet kabulü.
c) Ürün ve hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynaklar süreç ve faaliyetlerde belirlenmiştir,
d) Süreç ve faaliyetlerde belirlenen kriterlere göre süreçler kontrol edilmektedir,
e) Süreçlerin, planlanan şekilde yürütülmesini güvence altına almak, ürün ve hizmetlerin şartlarına uygunluğunu göstermek için belirlenen kontrol noktalarında kayıtlar tutulmaktadır.

Süreç/Faaliyet sorumluları yapılmış olan faaliyetleri, Süreç/Faaliyet İzleme Formuna (MEÜ.KY.FR-048) işler. Bu faaliyetlerin etkinliği birim yönetimi aracılığıyla izlenir. Süreç/Faaliyet performanslarına ulaşmak için kullanılan yöntemler, performans ve kontrol ile ilgili başlıklar Süreç/Faaliyet Planlamasında (MEÜ.KY.PL-003) açıklanmıştır. Süreçlerin, bu performanslara ulaşabilme durumları, yılda en az 1 defa yapılan Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmekte ve toplantı tutanakları ile kayıt altına alınmaktadır. Bertaraf edilemeyen riskler, Riskler / Fırsatlar Listesine (MEÜ.KY.LS-014) kayıt edilerek; gelecek hedeflerde değerlendirilmektedir. Yapılan faaliyetler aşağıda referans verilen dokümanlar çerçevesinde planlanarak uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- a) Süreç/Faaliyet Planlaması (MEÜ.KY.PL-003)
b) Süreç/Faaliyet İzleme Formu (MEÜ.KY.FR-048/00)
c) Kalite Yönetim Sistemi Planı (MEÜ.KY.PL-005)
d) Kayıtların Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-02)
e) Kalite Hedefleri ve Eylem Planı Formu (MEÜ.KY.FR-037/00)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	18/26

f) Riskler / Fırsatlar Listesi (MEÜ.KY.LS-014/00)

8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar

8.2.1 Paydaş ile iletişim

Üniversitemiz faaliyetleri ile ilgili hizmet alanlarla iletişimde aşağıdaki konuları yerine getirmektedir:

a) Hizmetlerimiz ile ilgili bilgileri; kayıt esnasındaki kayıt formu/sözleşmelerle ve eğitim - öğretim ile ilgili mevzuat çerçevesinde sağlamaktadır.

b) Mevzuattaki değişiklikleri karşılıklı yazılı / ilan yoluyla iletmektedir.

c) Hizmetlerle ilgili yapılan öneri ve şikâyetler yazılı olarak alınarak; hizmet alanlara bu konuda bilgilendirme yapılmaktadır.

d) Üniversitemiz tarafından Hizmet alanlardan alınan mülkiyetin (diploma, kimlik, numune, teminat mektubu vb.) yer değiştirmesi ve kontrolünde herhangi bir uygunsuzluk olursa; hizmet alanlar bu konuda yazılı olarak bilgilendirilmektedir.

e) Beklenmedik durumlar için özel şartlar ortaya çıktığında bu durum hizmet alanlara yazılı olarak bildirilmektedir.

Ayrıca Üniversitemiz, hizmet alanlarla / paydaşlarla etkin iletişim sağlamak için düzenlemeler yapmakta ve uygulamaktadır. Bunlar;

- Resmi yazışmalar,
- Hizmet alanlarla / paydaşlarla yüz yüze görüşme ya da telefon görüşmesi,
- Elektronik posta (e-mail),
- MEÜ Web Sitesi,
- Hizmet alan / paydaş memnuniyeti anketi

Referans Dokümanlar: Kayıtların Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-02)

Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyet Formu (MEÜ.KY.FR-022/00)

İletişim Talimatı (MEÜ.İD.TL-122)

8.2.2 Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi

Üniversitemiz tarafından verilen hizmetlerin özellikleri;

- 657 Sayılı DM Kanunu, 2547 YÖK Kanunu, 2914 YÖK Personel Kanunu, 124 Sayılı KHK, Kanunlar, ulusal ve uluslararası standartlarda, hizmet alanların sözleşme ve şartnamelerinde açıklanmaktadır. Üniversitemiz, tarafından verilen hizmet, bilgi ve belgelere ilişkin kayıtlarda mevzuat hükümleri çerçevesinde gizlilik prensibine uygun hareket edilmektedir.
- Üniversitemiz, sunduğu hizmetler için beyan ettiği şartları karşılayabileceğini (diploma, sertifika, proje, yoklama listesi, sınav sonuç listesi, kimlik belgesi vb.) kayıt altına almaktadır.

Referans Dokümanlar: Diploma, sertifika, proje, yoklama listesi, sınav sonuç listesi, kimlik belgesi vb. Kurumsal İç Değerlendirme Raporu.

8.2.3 Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

8.2.3.1 Üniversitemiz yapmış olduğu faaliyetleri mevzuatlar çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Hizmet alanlar tarafından yapılan hizmet talepleri, Üniversitemize yazılı veya elektronik ortamda yapılmaktadır. Bu talepler mevzuat doğrultusunda gözden geçirilerek talep edenler yazılı olarak bilgilendirilmektedir. Uygulamakta olduğumuz faaliyetlerle ilgili şartlarda herhangi bir değişiklik olduğunda çalışanlar ve ilgili taraflar iletişim araçları (8.2.1 maddesi) kullanılarak bilgilendirilmektedir.

8.2.3.2 Üniversitemiz:

a) Gözden geçirme sonuçları ve

b) Ürün ve hizmetler konusunda ortaya çıkan yeni şartlar için yapmış olduğu faaliyetler ile oluşan kayıtları muhafaza etmektedir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	19/26

Referans Dokümanlar: Kayıtların Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-02)

8.2.4 Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi

Üniversitemiz, sunduğu hizmetler için şartların değişmesi durumunda, ilgili dokümante edilmiş bilginin tadil edildiğini ve ilgili kişilere yazılı olarak /elektronik ortamda/ ilan ederek; bildirmek suretiyle kayıt altına almaktadır.

8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

8.3.1 Genel

Üniversitemiz eğitim öğretim hizmeti sunumu ile destek ve idari birimlerin işleyişinde; yeni veya var olan hizmet sunumunun geliştirilmesi veya değişiklik talebi durumunda gerekli iyileştirme faaliyetlerini tasarım olarak başlatmaktadır. Tasarım, beklentilerin değerlendirilip; üst yönetim tarafından gerekliliğinin onaylanması ile başlar ve hizmetin uygulanmaya konulmasına kadar tüm süreçleri kapsamaktadır.

Referans Dokümanlar : Tasarım Planlaması Formu (MEÜ.KY.PL-008/00)
Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-02)

8.3.2 Tasarım ve geliştirmenin planlanması

Çalışmalar, Tasarım Planlaması ile başlatılmaktadır.

- Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin yapısı, süresi ve karmaşıklığı,
- Uygulanabilir tasarım ve geliştirme gözden geçirmeleri dahil, gerekli proses aşamaları,
- Gerekli tasarım ve geliştirme doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri,
- Tasarım ve geliştirme prosesinde yetki ve sorumlulukları,
- Ürün ve hizmetlerin tasarım ve geliştirilmesi için ihtiyaç duyulan iç ve dış kaynakları,
- Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinde yer alan personel arasındaki ara yüzlerin kontrol ihtiyaçları,
- Müşteri ve kullanıcıların tasarım ve geliştirme prosesinde yer alma ihtiyaçları,
- Ürün ve hizmetlerin daha sonraki sunumu için şartları,
- Tasarım ve geliştirme prosesi için müşteri ve diğer ilgili taraflarca beklenen kontrol seviyesi,

8.3.3 Tasarım ve geliştirme girdileri

- Fonksiyonel ve performans şartları,
- Önceki benzer tasarım ve geliştirme faaliyetlerinden elde edilen bilgi,
- Birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- Kuruluşun uygulamayı taahhüt ettiği standartlar veya uygulama esasları,
- Ürün veya hizmetin yapısından kaynaklanan başarısızlığın potansiyel sonuçları,

8.3.4 Tasarım ve geliştirmenin kontrolü

- Erişilmesi amaçlanan sonuçların tanımlandığı,
- Tasarım ve geliştirme sonuçlarının şartları karşılama kabiliyetini değerlendirmek için gözden geçirmelerin yapıldığı,
- Tasarım ve geliştirme çıktılarının, girdi şartlarını karşıladığını güvence altına almak için doğrulama faaliyetlerinin yapıldığı,
- Ortaya çıkan ürün ve hizmetlerin, belirtilmiş uygulama veya amaçlanan kullanımı için şartları karşılama güvence altına almak için geçerli kılma faaliyetlerinin yapıldığı,
- Gözden geçirme veya doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri esnasında tayin edilen problemler için gerekli herhangi bir faaliyetin yapıldığı,

8.3.5 Tasarım ve geliştirme çıktıları

- Girdi şartlarını karşıladığını,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEU.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	20/26

- b) Ürün ve hizmetin sunumu ile ilgili daha sonraki proseslerin uygunluğunu,
c) İzleme ve ölçüm şartlarını içermeli veya bunlara atıfta bulunmalı ve uygun olduğunda ürün kabul kriterlerini de içermesini,
d) Ürün ve hizmetlerin istenen amacı ile güvenli ve uygun kullanımı için zorunlu olan ürün özelliklerini belirtmesini,

8.3.6 Tasarım ve geliştirme değişiklikleri

Kuruluş, ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi esnasında veya sonrasında gerçekleştirilen değişiklikleri, şartların karşılanmasına olumsuz bir etki olmamasını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan derecede tanımlamalı, gözden geçirmeli ve kontrol etmelidir. Kuruluş aşağıdakilerle ilgili dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmelidir:

- a) Tasarım ve geliştirme değişiklikleri,
b) Gözden geçirme sonuçları,
c) Değişiklik yetkisi,
d) Olumsuz etkileri önlemek için yapılan faaliyetler,

ile ilgili çalışmalar tasarım planlaması ile izlenerek planlanan tarih ve gerçekleşen tarihler belirlenmektedir. Her aşamanın sorumluları atanarak, kullanılacak kaynaklar tespit edilmektedir. Hangi aşamada hangi birimin sorumlu olduğu da belirlenerek, her aşamada kayıtlar tutulmakta ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü çerçevesinde kalite kaydı olarak saklanmaktadır.

8.4 Dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin kontrolü

8.4.1 Genel

Üniversitemiz hizmetlerini yerine getirmek için gerekli olan satın almalar, mevzuatça belirtilen şartlara uygun olarak belirlenmektedir. Kamu İhale Kurumu tarafından internette yayınlanan yasaklı firmalar dışında kalan tüm firmalar, çalışılabilir tedarikçilerimiz sayılmaktadır. Üniversitemizde, tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Kamu İhale Kanununda (KİK) belirtildiği şekilde yapılmaktadır. Satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği, Satın Alma Sürecinde ve Tedarikçi Değerlendirme Talimatında anlatılmaktadır.

Referans Dokümanlar : Kamu İhale Kanunu (4734-4735)
Satın Alma Süreci (MEÜ.İD.SR-001)
Tedarikçi Değerlendirme Talimatı (MEÜ.KY.TL-006)

8.4.2 Kontrolün tipi ve boyutu

Ürün ve hizmet satın alma bilgileri; prosedürler, süreçler, teçhizatın onaylanması için şartlar, kullanacak personelin niteliği için şartlar ve Kalite Yönetim Sistemi şartları da dâhil olmak üzere, oluşturulan şartnamelerde belirtilmiştir. Satın alınacak ürün veya hizmet ile ilgili teknik ve idari bilgiler ve diğer özellikler (bakım periyotları, personel eğitimi vb.) bu şartnamelerde tanımlanmıştır. Teknik ve idari şartname gerektirmeyen ürünler için satın alma bilgileri, tedarikçilere Satın Alma Sorumlusu tarafından sipariş edilmektedir.

Referans Dokümanlar : Satın Alma Süreci (MEÜ.İD.SR-001)
Şartnameler
Tedarikçi Değerlendirme Talimatı (MEÜ.İD.TL-139/00)
Değerlendirilen Tedarikçi Listesi (MEÜ.KY.LS-016/00)

8.4.3 Dış tedarikçi için bilgi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	21/26

Üniversitemizde satın alınan ürün veya hizmetin satın alma şartlarını karşılamasının kontrolü için Muayene ve Kabul Komisyonu oluşturulmaktadır. Hizmetler ve ürünlerin alınan numuneler üzerindeki doğrulamaları şartnameye göre Muayene ve Kabul Komisyonunca yapılmaktadır. Satın almalar için oluşturulan tüm kayıtlar muhafaza altına alınmaktadır.

Referans Dokümanlar : Satın Alma Süreci (MEÜ.İD.SR-001)
Şartnameler

8.5 Üretim ve hizmet sunumu

8.5.1 Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü

Üniversitemiz, kontrollü şartlar altında ürün/hizmet sağlamayı planlamakta (MEÜ.KY.PL-003) ve bu planlama doğrultusunda gerçekleştirmektedir. Üniversitemizin ürün/hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 8.1 ve 8.2.1 de belirtilmiştir. Ürün/Hizmet gerçekleştirme, kontrollü şartlar altında planlanır ve yürütülmesinde aşağıdaki şartlar dikkate alınmaktadır:

- Ürün/Hizmet karakteristiklerimiz kayıt esnasındaki kayıt formu/sözleşmelerle ve eğitim - öğretim ile ilgili mevzuat çerçevesinde yapılan sözleşmelerde belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak; ürün/hizmet karakteristiklerinin belirlenmesinde görevli çalışanlarımızın da yeterlilikleri sağlanmaktadır.
- Üniversitemizde sunulan hizmetinin özelliklerini açıklayan bilgiler, görev tanımları, çalışma talimatları, prosedürler, süreçler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan ürün/hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre muhafaza edilmektedir.
- Üniversitemizde ürün/hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye direkt yada dolaylı etki eden uygun teçhizat (makine-ekipman-cihaz-izleme ve ölçme aletleri) kullanılmaktadır (MEÜ-KEK 7.1.5.2).
- Üniversitemizde ürün/hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri; süreçler (Madde 8.1) ve talimatlar ile sağlanmaktadır.
- Süreçlerin işletimi için uygun insan kaynakları (7.1.2), altyapı (Madde 7.1.3) ve çalışma ortamı (Madde 7.1.2) belirlenmiştir.
- Üretim ve hizmetin sunumu için çıktısı doğrulanamayan herhangi bir sürecimiz bulunmamaktadır.
- Yapılan izleme ve ölçme sonucunda belirlenen olumsuzlukların çalışanlardan kaynaklandığı tespit edilirse iyileştirme için eğitime tabi tutularak tekrar değerlendirme yapılmaktadır.
- Ürün/Hizmet verildikten sonra oluşabilecek hatalar için kök sebeplerine inilerek düzeltici faaliyetler yapılmaktadır.
- Ürün/hizmetin serbest bırakılması diploma, sertifika, katılım belgesi, sonuç raporları ile gerçekleştirilmektedir. Teslimat sonrası faaliyetlerle ilgili herhangi bir uygulamamız bulunmamaktadır.

Referans Dokümanlar : Standartlar, Sözleşme ve Şartnameler
Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-02)
Süreç-Faaliyet Planlaması (MEÜ.KY.PL-003)

8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik

Üniversitemiz, eğitim-öğretim hizmetinde; hizmet alanları/öğrencilerini öğrenci numarası, TC Kimlik No, Diploma No, program adı; bilimsel araştırma hizmetinde; proje kodu ve numarası; toplumsal hizmette ise sertifika / katılım belgesi numarası ve resmi evrak numarası ile tanımlamakta ve izlemektedir.

Referans Dokümanlar: BAP, BS.

8.5.3 Paydaş veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

Üniversitemiz faaliyetlerinde tedarikçilerden alınan teminat evrakları, ihalelerde alınan numuneler, Üniversitemiz öğrencilerine ait lise, ön lisans, lisans ve lisansüstü diplomalar (asıl) paydaş mülkü olarak değerlendirilir, kişisel veriler 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununa uygun şekilde

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	22/26

saklanmaktadır. Paydaş / hizmet alanların mülkünde herhangi bir kaybolma veya hasar meydana gelirse, bu durum paydaş / hizmet alana yazılı olarak bildirilmektedir.

8.5.4 Muhafaza

Üniversitemiz ürün/hizmetlerin paydaşa / hizmet alana ulaşıncaya kadar ürünün/hizmetin korunmasını, süreçlerde belirtilen kayıtlarla (formlarla) gerçekleştirmektedir.

Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemleri ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda açıklanmıştır. Üniversitemiz faaliyetleri kapsamında yapılan tüm yazışmalar, Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Yüksek Öğretim üst Kuruluşları ve Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Kullanım Klavuzları, 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu ve Arşiv Talimatına göre gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar: Kayıtların Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-02)

Arşiv Talimatı (MEÜ.KY.TL-001)

Depolama ve İstifleme Talimatı (MEÜ.İD.TL-137)

Yüksek Öğretim Üst Kuruluşları ve Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı

5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu

8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler

Öğrenciler mezun olup diplomalarını aldıktan sonra, mezun oldukları akademik birimlerde oluşturulan "Mezun İzleme Komisyonları", Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı bünyesinde yapılandırılan Mezun İzleme Masası ve "Mersin Üniversitesi e-Mezun İletişim Sistemi" üzerinden istihdam durumları izlenmektedir.

8.5.6 Değişikliklerin kontrolü

Üniversitemiz şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla, üretim ve hizmet sunumu için mevzuattaki/sözleşmeler ve şartnamelerdeki değişiklikleri gerekli gördüğünde gözden geçirerek kontrol etmektedir.

Üniversitemizde değişikliğe onay veren kişi/kişilerin gözden geçirmesi sonucu gerekli gördüğü herhangi bir faaliyeti tarif eden dokümanite edilmiş bilgi kayıt altına alınarak, ilgili dokümanlar revize edilmektedir.

Referans Dokümanlar: Dış Kaynaklı Doküman Listesi (MEÜ.KY.LS-002/00)

Dokümanların Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-001/00)

Doküman Revizyon Talep Formu (MEÜ.KY.FR-010/00)

Doküman Revizyon Takip Formu (MEÜ.KY.FR-011/00)

Doküman Dağıtım ve Revizyon Listesi (MEÜ.KY.LS-013/00)

8.6 Ürün ve hizmet sunumu

Üniversitemiz ürün ve hizmetinin, şartları karşıladığını doğrulamak için planlama (MEÜ.KY.PR-01, MEÜ.KY.PR-02) yapmaktadır. Planlanan faaliyetler sonucu ortaya çıkan ürün/hizmetler, ilgili bir yetkili ve paydaş/hizmet alanlar tarafından onaylanmadığı takdirde; bu ürün ve hizmetler kontrol altında tutulmaktadır. Kontrol edilen bu ürün ve hizmetler için:

a) Kabul kriterlerine uygunluğun kanıtı,

b) Sunumu onaylayan kişi/kişiler,

için tutulan dokümanite bilgiler kayıt altına (MEÜ.KY.PR-01) alınmaktadır.

Referans Dokümanlar: Süreç/Faaliyet Planlaması (MEÜ.KY.PL-003)

Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-03)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	23/26

MEÜ. Stratejik Planı 2023-2027
Web sayfamızda bulunan "Bilgi Paketi Ders Katalogu"

8.7 Uygun olmayan çıktının (ürün/hizmetin) kontrolü

8.7.1 Uygun olmayan ürün/hizmet tanımlanması ve kontrolüne ilişkin esaslar Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü'nde açıklanmıştır. Prosedür, ilgili sorumluluk ve yetkileri ile uygun olmayan hizmetin değerlendirilmesine ilişkin esasları açıklamaktadır. Gerekli faaliyetlerin yerine getirildiğine ilişkin kayıtların tutulması ve muhafaza edilmesi ilgili prosedürde açıklanmıştır.

8.7.2 Üniversitemiz hazırladığı Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü ile;

- Uygunsuzluğu,
- Yapılan faaliyetleri,
- Herhangi bir şartlı kabulü,
- Uygunsuzlukla ilgili işleme karar veren yetkiliyi tanımlayarak; gerçekleştirmektedir.

Referans Dokümanlar: Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (MEÜ.KY.PR-03)

9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

9.1.1 Genel

Üniversitemiz :

- Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğini Süreç/Faaliyet Planlaması (MEÜ.KY.PL-003),
- Geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemlerini Veri Analiz Talimatında,
- İzleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirilmesi gerektiğini Süreçlerde,
- İzleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analizi ve değerlendirilmesi gerektiğini Risk Yönetimi Talimatında ve Veri Analiz Talimatında,

ifade ederek; dokümante bilgilerini oluşturmakta ve değerlendirme kayıtlarını muhafaza altına almaktadır.

Referans Dokümanlar: a) Veri Analizi Talimatı (MEÜ.KY.TL-003)
b) Risk Yönetimi Talimatı (MEÜ.KY.TL-006/00)
c) Riskler/Fırsatlar Listesi (MEÜ.KY.LS-014)
d) Kurumsal İç Değerlendirme Raporu.

9.1.2 Paydaş memnuniyeti

Üniversitemiz, paydaşların/hizmet alanların şikâyetlerini toplamakta ve değerlendirmektedir.

Mersin Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi performansının ölçümlerinden biri olan paydaşlarının ve sunduğu hizmetlerden yararlananların beklentilerinin karşılanma durumlarını; yüz yüze veya dijital ortamlar üzerinde yürütülen görüşmeler/toplantılar, memnuniyet anketleri, Üniversitenin ve tüm birimlerin web sayfaları üzerinden ulaşılabilen dilek ve öneri sistemi ile kampus alanları içinde ki tüm binalara yerleştirilen dilek ve öneri kutuları aracılığıyla belirlemekte ve izlemektedir.

Mersin Üniversitesi, paydaşlarının memnuniyet düzeyini, her yıl Aralık ayı içerisinde Ölçme Değerlendirme Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından planlanan ve yürütülen akademik, idari ve öğrenci "genel memnuniyet anketi" uygulaması ve her yarıyıl sonunda uygulanan "ders değerlendirme anketi" uygulaması ile ölçmekte ve izlemektedir. Ölçme Değerlendirme Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından ilgili birimlere gönderilen kırımlı anket analiz sonuçları ayrıca Üniversitenin Kalite Komisyonu ve Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü web sayfası üzerinden de kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	24/26

Anket sonuçlarının analiziyle elde edilen veriler ışığında da şartların karşılanma durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Mersin Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi
- Mersin Üniversitesi Kalite Güvencesi Sistemi Çalışmaları Kapsamında Yapılacak Periyodik İş ve İşlemler Listesi
- Veri Analizi Talimatı (MEÜ.KY.TL-003)
- Paydaş Memnuniyeti Anketi
- Dilek ve Öneri Formu Değerlendirme Talimatı (MEÜ.KY.TL-002)

9.1.3 Analiz ve değerlendirme

Üniversitemizde, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini ortaya koymak ve sürekli iyileştirme için **Veri Analizi Talimatı** düzenlenmiştir. Hangi verilerin kullanılarak veri analizi yapılacağı da bu talimatta açıklanmıştır. Genellikle hedef konulan alanlarda veri analizleri gerçekleştirilmektedir. Verilerin toplanma şekli, işleme şekli ve sonuçların yorumlanarak gerekli tedbirlerin alınması ile ilgili bilgiler veri analizi tablosunda tarif edilmiştir.

- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Paydaş memnuniyet derecesi,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

Referans Dokümanlar:

- Veri Analizi Talimatı (MEÜ.KY.TL-003)
- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Akademik/İdari Personel Memnuniyet Anketi
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Nihai Performans Programı
- Kalite Yönetim Sistemi Performans Raporu
- Risk Yönetimi Talimatı (MEÜ.KY.TL-006/00)
- Değerlendirilen Tedarikçi Listesi (MEÜ.KY.LS-016/00)
- YGG ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

9.2 İç tetkik

Kalite yönetim sistemimizin planlanmış düzenlemelere ve TS EN ISO 9001 KYS Standardına uygunluğunun ve etkinliğinin periyodik olarak doğrulanması amacıyla Standart şartları doğrultusunda **İç Tetkik Prosedürü** hazırlanmış ve uygulanmaktadır.

- Referans Dokümanlar :**
- İç Tetkik Prosedürü (MEÜ.KY.PR-04)
 - İç Tetkik Soru Listesi (MEÜ.KY.LS-012/00)
 - Yıllık İç Tetkik Planı (MEÜ.KY.PL-001/00)

9.3 Yönetimin gözden geçirmesi

9.3.1 Genel

Üniversitemiz Üst Yönetimi, Kalite Yönetim Sistemini yılda en az bir kez yapılan Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantılarında değerlendirmektedir. Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları, Kalite

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	25/26

Yönetim Temsilcisi tarafından en az üç gün önce katılacaklara MEÜ KEK 7.4 Maddesindeki İç İletişim Metotlarından biri vasıtasıyla duyurulmaktadır. Kalite yönetim temsilcisi; üst yönetime, YGG toplantısından önce sistemin performansı konusunda Sistem Performans raporu (MEÜ.KY.FR-049) sunmaktadır. Toplantılara Rektör, Rektör yardımcıları, Rektör Danışmanları ve alınan kararlar ile ilgili birim sorumluları katılmaktadır.

9.3.2 Yönetimin gözden geçirmesi girdileri

Yönetimin gözden geçirmesinde aşağıdaki konular dikkate alınarak planlanıp gerçekleştirilir:

- Bir önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Aşağıda belirtilen eğilimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgiler,
 - Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - Kalite amaçlarına erişme derecesi,
 - Süreç performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
 - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - İzleme ve ölçme sonuçları,
 - Tetkik sonuçları,
 - Dış tedarikçilerin performansı.
- Kaynakların varlığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar.

Referans Dokümanlar: Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı
Yönetimin Gözden Geçirmesi Raporu (MEÜ.KY.FR-025/00)
Sistem Performans raporu (MEÜ.KY.FR-049)

9.3.3 Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

Gözden geçirme toplantı sonuçları ve alınan kararlar, Kalite Yönetim Temsilcisi sorumluluğunda YGG Toplantı Tutanağına (MEÜ.KY.FR-024) kaydedilmektedir. Toplantı çıktıları en az aşağıdaki konuları içermektedir:

- İyileştirme için fırsatlar,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- İhtiyaç duyulan kaynaklar.

Üniversitemizde yönetimin gözden geçirmesi sonuçları, YGG Toplantı Tutanağında (MEÜ.KY.FR-024) kayıt altına alınarak; muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar: Yönetimin Gözden Geçirmesi Raporu (MEÜ.KY.FR-025/00)
YGG Toplantı Tutanağına (MEÜ.KY.FR-024)

10 İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Üniversitemiz, paydaş/hizmet alanların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak; memnuniyetlerini iyileştirmek için aşağıda belirtilen faaliyetleri uygulayarak;

- Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek; ürün ve hizmetleri iyileştirmek,
 - İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,
 - Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak
- İçin gerekli düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, önemli değişiklik, yeni hizmet faaliyetleri ve organizasyon değişikliği yapmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör



MERSİN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	MEÜ.KEK.04
Yürürlük Tarihi	14.05.2010
Revizyon Tarihi/ No	10.11.2023/07
Sayfa No	26/26

Referans Dokümanlar: YGG, Düzeltici Faaliyet Prosedürü (MEÜ.KY.PR-005)

10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

Kalite yönetim sisteminde, mevcut uygunsuzlukların sebeplerinin ortadan kaldırılması amacıyla düzeltici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçların izlenmesi ve tekrarlarının önlenmesi için esasların belirlenmesi amacıyla **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü** uygulanmaktadır. Düzeltici Faaliyetlerin hangi durumlarda kimler tarafından kimlere açılacağı ilgili prosedürde açıklanmaktadır.

Referans Dokümanlar: Düzeltici Faaliyet Prosedürü (MEÜ.KY.PR-005)
Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu (MEÜ.KY.FR-022/00)
Uygunsuzluk Takip Formu (MEÜ.KY.FR-021)
Risk Yönetimi Talimatı (MEÜ.KY.TL-006/00)

10.3 Sürekli iyileştirme

Üniversitemiz kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmek amacıyla; veri analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını, yönetimin gözden geçirmesi çıktıları, sürekli iyileşmenin parçası olarak belirlenen ihtiyaç ve fırsatları değerlendirerek; sürekli iyileştirmeyi sağlamaktadır.

Referans Dokümanlar: Risk Yönetimi Talimatı (MEÜ.KY.TL-006/00)
Riskler/Fırsatlar Listesi (MEÜ.KY.LS-014/00)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Rektör