

## ÖNSÖZ

Bu kalite el kitabı (KEK), YÖK mevzuatı, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standartları ve İstanbul Medeniyet Üniversitesi temel değerleri dikkate alınarak; Üniversitemiz personelinin çalışma şartları ve kurallarına uygun olarak görev, yetki ve sorumluluklarını yerine getirmeleri amacıyla hazırlanmıştır.

Üniversitemiz Stratejik Planı ve Kalite Politikası doğrultusunda belirlenen kalite hedeflerine ulaşmak, kalite yönetim sisteminin sürekliliğinin sağlanması ve geliştirilmesini sağlamak tüm çalışanların katılımı ile mümkündür.

Bu kalite el kitabı, Üniversitemiz personeli için bağlayıcı kalite çalışmaları içermekte ve üniversitemiz hedeflerine ulaşmaya yönelik kalite politikaları ve prensiplerini açıklamaktadır.

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli olarak arttırılmasını sağlamak amacıyla gerekli olan tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

## İÇİNDEKİLER VE REVİZYON BİLGİLERİ

Doküman No	Bölüm Adı	Revizyon Tarihi	Revizyon No
00	Önsöz	-	00
00	İçindekiler ve Revizyon Bilgileri	-	00
01	Kapsam	-	00
02	Atıf Yapılan Standart ve/veya Dokümanlar	-	00
03	Terimler ve Tarifler	-	00
04	Kuruluş Bağlamı	-	00
05	Liderlik	-	00
06	Planlama	-	00
07	Destek	-	00
08	Operasyon	-	00
09	Performans Değerlendirme	-	00
10	İyileştirme	-	00

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

## 1- KAPSAM

İstanbul Medeniyet Üniversitesi İdari Teşkilatı TS EN ISO 9001:2015 odaklı Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartlarına uygun bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuştur. İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, Genel Sekreterlik ve bağlı birimlerinde gerçekleştirilen idari hizmet ve etkinlikler ile lisans, lisansüstü eğitim-öğretim faaliyetleri, uygulama ve araştırma merkezleri, ofis ve koordinatörlüklerin idari hizmet sunumları ile bu hizmet ve etkinlikleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır.

İstanbul Medeniyet Üniversitesi İdari Teşkilatında yürütülen hizmet ve etkinliklerin gerçekleştirilmesi için uygulanacak yöntemlerin ayrıntıları, bu kitapta atıflarına yer verilen süreçler, prosedürler ve talimatlarla belirlenmiştir.

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, eğitim ve öğretim faaliyetleri, araştırma ve geliştirme faaliyetleri, girişimcilik faaliyetleri, toplumsal katkı faaliyetleri ve idari birimlerin hizmet sunumları ile bu hizmet ve etkinlikleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır.

Üniversite bünyesinde hazırlanmış bulunan süreçler içerisinde özel süreç bulunmamaktadır.

### **Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar**

TS EN ISO 9001:2015 Standardı

Üniversitemiz kalite yönetim sistemi kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

## 2- ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

İstanbul Medeniyet Üniversitesi İdari Teşkilatı Kalite El Kitabının hazırlanmasında ve Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında TS EN ISO 9001:2015 Standardı ve İstanbul Medeniyet Üniversitesi Stratejik Planı referans alınmıştır.

Dış Kaynaklı Dokümanlar KYS.LS.05 Dış Kaynaklı Dokümanlar Listesinde tanımlanmıştır.

### **Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar**

TS EN ISO 9001:2015 Standardı

Üniversitemiz kalite yönetim sistemi kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Stratejik Planı

KYS.LS.05 Dış Kaynaklı Dokümanlar Listesi

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

### 3- TERİMLER VE TARİFLER

Terimler ve Kısaltmalar	Tarifler
YÖK	Yüksek Öğretim Kurulu
KEK	Kalite El Kitabı
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
Üniversite	İstanbul Medeniyet Üniversitesi
GZFT	Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
Paydaş	Bir karar veya faaliyetle kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen veya kendilerinin etkilenebileceğini düşünen kişi veya kuruluş
Ürün	Üniversitemiz eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerimizin amacı ve çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesinin karşılığı Üniversitemizde uygun yerlerde “hizmet” olarak kullanılmıştır.
Müşteri	İstanbul Medeniyet Üniversitesinin eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluştur. Bu hizmetleri alan ve bundan fayda sağlayan öğrencilerimizdir. Bununla birlikte bu faaliyetlerden etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Dolayısıyla KYS kapsamında kullanılan “Müşteri” tanımı Üniversitemizde öğrenci ve öğrenci yakınları ile hizmetlerden veya faaliyetlerden etkilenebilen diğer tarafları ifade eden “Paydaş” sözcüğü ile ifade edilmektedir.
Proses	Bir girdinin sistemin içindeki dönüşümünü ve bir çıktı yaratılmasını ifade eden, bir grup birbirleri ile bağlantılı faaliyetler dizisidir. Üniversitemizde “Süreç” sözcüğü ile ifade edilmektedir.

#### **Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar**

TS EN ISO 9001:2015 Standardı

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Stratejik Planı

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

#### 4- KURULUŞ İÇERİĞİ

##### 4.1- Organizasyon ve Yapı

İstanbul Medeniyet Üniversitesi, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları belirlemiştir. Belirlenen bu iç ve dış hususlar izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

İç hususlar; organizasyonel yapı (idari, akademik), değerler, kültür, kurumsal hafıza, kaynaklar, altyapı, organizasyonun performansı, hizmetler, ilgili tarafların beklentileri ve ihtiyaçları gibi konulardır.

Dış hususlar; hukuki konular (kanun, yönetmelik, yönerge, mevzuat), teknoloji, rekabet, sosyal, coğrafya, kültür ve ekonomik çevredir. İstanbul Medeniyet Üniversitesi Rektörlüğü Stratejik Plan çalışmaları kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile “GZFT Analizi” gerçekleştirmiştir.

Yapılan analiz ekseninde Üniversitemizin güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertaraf edilmesi ve fırsatların Üniversitemize kazandıracacağı stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren beş yıllık Stratejik Plan oluşturmuştur.

#### *İlgili Dokümanlar*

İstanbul Medeniyet Üniversitesi 2020-2024 Stratejik Planı

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

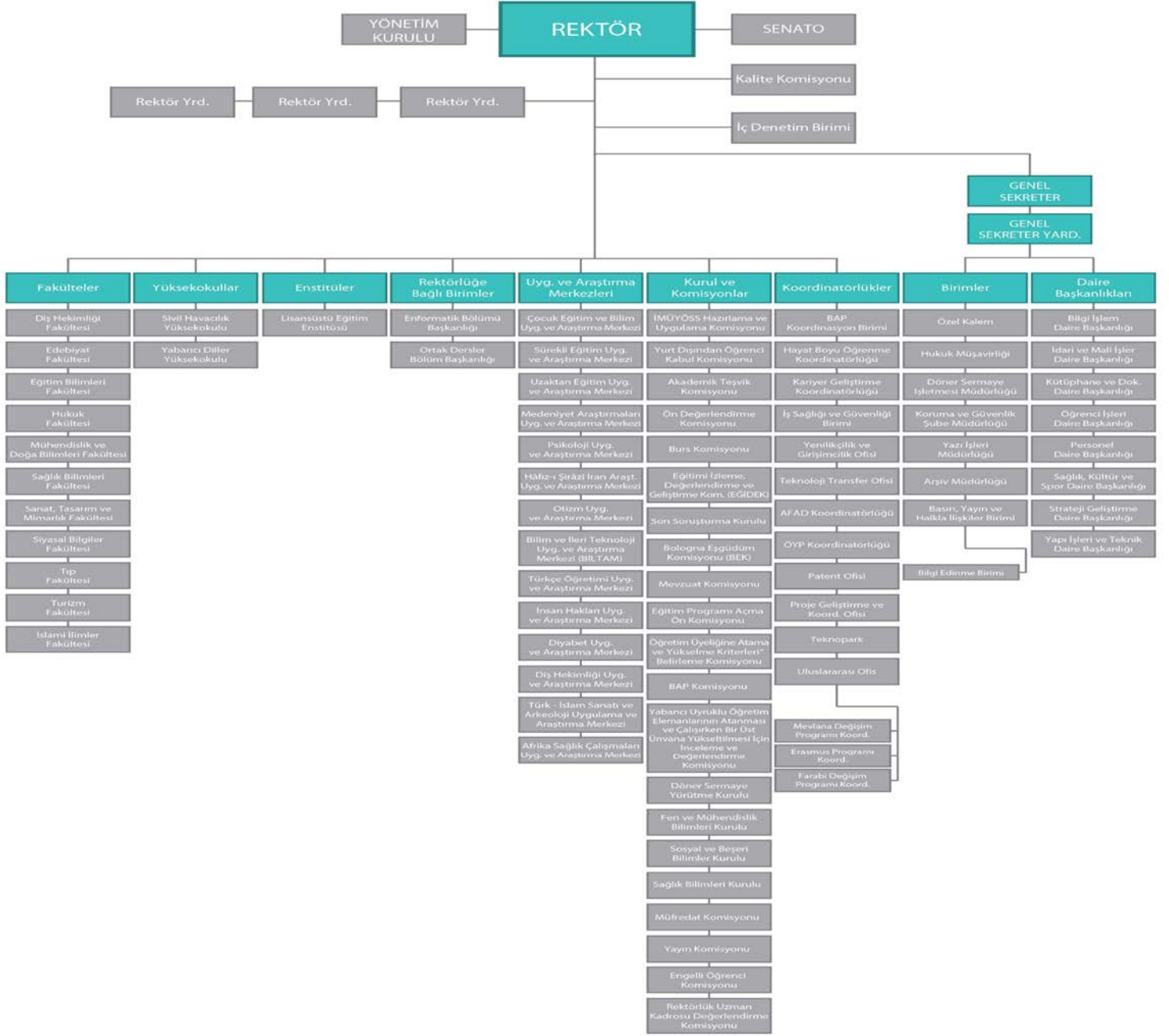
#### 4.1.1- Tarihçe

İstanbul Medeniyet Üniversitesi, 21 Temmuz 2010 tarihli ve 27648 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanarak yürürlüğe giren 6005 sayılı Kanunun Ek 127 nci maddesi ile 28/3/1983 tarihli ve 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanununa madde ilave edilmesiyle kurulmuştur. 2547 sayılı Kanunun 5 inci maddesindeki ilkeler doğrultusunda aynı kanunun 4 üncü maddesinde belirtilen amaçları gerçekleştirmek üzere faaliyet göstermektedir.

Üniversitemiz **Tıp Fakültesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Edebiyat Fakültesi, Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi, Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi, Turizm Fakültesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hukuk Fakültesi, Dış Hekimliği Fakültesi, İslami Bilimler Fakültesi, Yabancı Diller Yüksek Okulu, Sivil Havacılık Yüksekokulu ve Lisansüstü Eğitim Enstitüsünden** oluşmaktadır. 'Yenilikçi,' 'Girişimci', 'Toplum ve Medeniyet Odaklı', 'Uluslararası' ve 'Araştırma Odaklı' olarak beş temel esas üzerine kurulan Üniversitemiz, 11 Fakülte, 2 Yüksekokul ve 1 Enstitü ve 14 Araştırma ve Uygulama Merkezi ile 17 Ofis/Koordinatörlük ile faaliyetlerine devam etmektedir.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

#### 4.1.2- Organizasyon Şeması



**Hazırlayan**  
Pınar ÖGER  
Şube Müdürü

**Sistem Onayı**  
Ali YÜKSEL  
Strateji Geliştirme  
Daire Başkanı

**Yürürlük Onayı**  
Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK  
Genel Sekreter  
Yönetim Temsilcisi



#### 4.1.3- Misyon Vizyon

İstanbul Medeniyet Üniversitesi kurum misyonu ve vizyonu, stratejik planlama faaliyetleri kapsamında Rektör tarafından belirlenir ve üniversite genelinde duyurulur. İstanbul Medeniyet Üniversitesindeki tüm birimler, üniversite misyon ve vizyonu doğrultusunda, kendi birimlerine ait misyon ve vizyon ifadelerini belirler.

#### Misyonumuz

Medeniyet odaklı, ürettiği bilim, teknoloji ve sanata evrensel değerleri katan özgün bir üniversite olmak.

#### Vizyonumuz

Medeniyetimizi çağdaş dünyaya sunan, dünya barısına katkıda bulunan insani değerleri özümseyen, bilimsel kalitesi ile ön plana çıkmış, yenilikçi ve girişimci bir dünya üniversitesi olmak.

#### 4.1.4- Temel Değerlerimiz



<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

#### 4.1.5- Kalite Politikası

Üniversitemizin misyon, vizyon, amaç ve hedefleri doğrultusunda ;

- Katılımcı ve paylaşımcı çağdaş ve dinamik bir yönetim anlayışı ile personel ve paydaşlarımızın sürekli gelişen ve değişen ihtiyaçlarını karşılayarak, çalışan motivasyonunu ve performansını yükseltmek,
- Temel hedefleri gerçekleştirme sürecinde zamanı etkin ve verimli kullanmak,
- Teknolojiyi kullanarak çalışanlarımıza ve öğrencilerimize daha hızlı hizmet sunmak,
- Hizmetten faydalananların memnuniyetlerini ölçerek, memnuniyet oranının yükseltilmesini sağlamak, hizmet ve faaliyetleri sürekli iyileştirmek,
- Toplam Kalite Yönetimi anlayışıyla kaliteyi bir kültür haline getirerek bilimsel araştırma ve projelendirme çalışmalarını destekleyen üniversitemizin, geleceğin dünyasında en önemli bilgi üretim merkezi olmasını sağlamaktır.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

#### 4.1.6- Hedeflerimiz

Amaç 1		Eğitim - Öğretim Faaliyetlerini Geliştirmek/Güçlendirmek
Hedef	1.1	Yürütülmekte olan eğitim programlarının 2024 yılı sonuna kadar öğrencilerin tercihlerinde devlet üniversiteleri içerisinde ilk 10 da yer alması sağlanacaktır.
	1.2	Lisansüstü programların sayısını 2024 yılı sonuna kadar 115'e çıkarmak.
	1.3	Üniversitemiz mevcut eğitim-öğretim altyapısının % 40 oranında geliştirmek.
	1.4	Ulusal ve uluslararası değişim programlarından yararlanan öğrenci, akademik ve idari personel sayısını her yıl % 20 artırmak.
Amaç 2		Toplum ve sektörün öncelikli ihtiyaçlarını karşılayan nitelikli eğitim programlarına sahip olmak
Hedef	2.1	2024 yılı sonuna kadar lisans programlarına kayıtlı yabancı öğrenci sayısını en az iki katına çıkarmak.
	2.2	Programların sunduğu öğrenme deneyimleri açısından öğrencilerin memnuniyet oranını en az % 70'e çıkarmak.
Amaç 3		Bilimsel Araştırma, Danışmanlık ve Yayın Faaliyetlerini Güçlendirmek.
Hedef	3.1	Üniversitemizin Fiziki ve Teknolojik Araştırma Altyapısını 2024 yılı sonuna kadar % 50' oranında tamamlamak.
	3.2	SCI, SCIE, SSCI, AHCI kapsamındaki dergilerde yayın sayısını öğretim elemanı başına 0,5 adet/yıl seviyesine çıkarmak
	3.3	Sanayi ve ticaret kuruluşları, yerel yönetimler, merkezi kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları ile işbirliği yapılan ortak araştırma projelerinin oranını %25' çıkarmak arttırmak.
Amaç 4		Yenilikçi ve girişimci üniversite anlayışını geliştirerek; kaynak üreten, verimli ve etkin bir finansal yapı kurmak
Hedef	4.1	2023 yılı itibariyle Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi'nde ilk 50'de yer almak.
Amaç 5		Araştırma Üniversitesi Kimliğini Yerleştirmek
Hedef	5.1	Öğretim elemanlarının katılım sağladığı araştırma faaliyeti ile bilimsel etkinlik sayısının yılda 2'ye çıkartılmasını sağlamak.
	5.2	Üniversite bünyesinde tüm fakültelerin her yıl en az iki tane uluslararası veya ulusal düzeyde bilimsel sempozyum, konferans, seminer, panel vb. etkinlik düzenlemesi.
	5.3	Ulusal ve uluslararası paydaşlara dayalı araştırma işbirliği oranını en az %20'ye çıkarmak.
Amaç 6		Kültür, Sanat, Sağlık ve Çevreye Katkı Hizmetlerinin Geliştirilmesi
Hedef	6.1	Kültür, Sanat, Sağlık ve Çevre Konularında Sosyal Sorumluluk Projelerinin sayısını her yıl %10 artırmak
Amaç 7		Kurumsallaşmayı Güçlendirmek ve Sürdürülebilirliğini Sağlamak
Hedef	7.1	İnsan Kaynaklarını Sürekli Geliştirmek, Kurum Kültürünü Yerleştirmek ve Personelin Kuruma Bağlılığını artırmak amacıyla yılda en az 5 etkinliğin düzenlenmesi.
	7.2	Öğrencilerin kariyer gelişimlerinin destekleyecek etkinliklerin ve rehberlik hizmetlerinin nitelik ve niceliğini artırmak.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

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

İstanbul Medeniyet Üniversitesi mevzuat hükümlerini kapsayan hizmetlerinden etkilenen iç ve dış paydaşlarının beklentilerini belirlemiş ve bu beklentileri analiz ederek (paydaş memnuniyet anketi/toplantısı, beyin fırtınaları, personel memnuniyet anketleri, öğrenci memnuniyet anketi, öneri, istek ve memnuniyet sistemi) hizmet ve faaliyetlerini planlamaktadır.

İlgili tarafların ilk ve öncelikli olanı YÖK'ün ihtiyaç ve beklentileri 2547 sayılı Kanunla belirlenmiş ve Üniversitemizde hizmet ve etkinliklerde bu kanun hükümlerine göre gereklilikler yerine getirilmektedir. Üniversitemiz Stratejik Planında, paydaş analizi kapsamında üniversitemizin sunduğu hizmet ve etkinlikler ile paydaşlar ilişkilendirilmiştir.

#### **4.3- Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi**

İstanbul Medeniyet Üniversitesi İdari Teşkilatı ISO 9001:2015 odaklı Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartlarına uygun bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuştur. İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, Genel Sekreterlik ve bağlı birimlerinde gerçekleştirilen idari hizmet ve etkinlikler ile lisans, lisansüstü eğitim-öğretim faaliyetleri, uygulama ve araştırma merkezleri, ofis ve koordinatörlüklerin idari hizmet sunumları ile bu hizmet ve faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır.

İstanbul Medeniyet Üniversitesi İdari Teşkilatında yürütülen faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için uygulanacak yöntemlerin ayrıntıları, bu kitapta atıflarına yer verilen süreçler, prosedürler ve talimatlarla belirlenmiştir.

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, eğitim ve öğretim faaliyetleri, araştırma ve geliştirme faaliyetleri, girişimcilik faaliyetleri, toplumsal katkı faaliyetleri ve idari birimlerin hizmet sunumları ile bu hizmet ve faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

#### 4.3.1- Uygulanabilir olmayan Maddeler (Kapsam Dışı Bırakılan Maddeler)

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin aşağıda belirtilen maddeleri kapsam dışı bırakılmıştır.

Maddeler	Açıklamalar
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununa ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirdiğinden ölçümleme zorunluluğu bulunan makine teçhizat bulunmamaktadır.
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununa ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmektedir.
8.5.1. Madde f) bendi	Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununa ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmektedir. Faaliyetlerin nasıl yapılacağı planlanmış, iş akış şemalarında detaylandırılmış ve basamaklandırılmıştır. Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması” kapsam dışı bırakılmıştır. Kurumumuzun faaliyetleri kapsamında yer alan araştırmalar, eğitim ve öğrenim faaliyetlerinin tamamı için izlenebilirliği ve ölçümü yapılabilmektedir.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

#### **4.4- Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri**

##### **4.4.1- Genel**

İstanbul Medeniyet Üniversitesinde TS EN ISO 9001:2015 standardının şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan süreçler ve bunların birbiri ile etkileşimi dahil, bir kalite yönetim sistemi kurularak uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir. Kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan süreçler için aşağıda belirtilen uygulamalar yapılmaktadır;

- Süreçlerin etkili ve verimli işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemlerin (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) belirlenmiş ve uygulanmaktadır.
- Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar belirtilmiştir.
- Süreçler için yetki ve sorumluluklar belirtilmiştir.
- Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları belirtilmiştir.
- Süreçler değerlendirmekte ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler belirtilmiştir.
- Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirilmesi için gerekli işlemler yapılmaktadır.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

#### 4.4.2- Süreçler

SÜREÇ ADI	KOD
Genel Sekreterlik	GENS
Hukuk Müşavirliği	HUKM
Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	SGDB
Personel Dairesi Başkanlığı	PDB
Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığı	OİDB
İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı	İMİD
Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	BİDB
Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanlığı	KÜTD
Sağlık, Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı	SKSD
Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı	YİTD
Döner Sermaye İşletmesi Müdürlüğü	DSİM
İç Denetim Birimi	İDB
Fakülte/Yüksekokul/Enstitü Sekreterliği	FYES

#### 4.4.3- Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun olarak tanımlanan süreçlerin planlı bir şekilde yürütülmesi için “Dokümanların Yönetimi ve Kontrolü Prosedürüne” uygun dokümantasyon oluşturularak kayıtların muhafazası ve sürekliliğini sağlanmıştır.

#### **Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar**

KYS.PR.01 Dokümanların Yönetimi ve Kontrolü Prosedürü

İstanbul Medeniyet Üniversitesi 2020-2024 Stratejik Planı

CİMER Başvuruları

KYS.PR.03. Öneri, İstek ve Memnuniyet Yönetimi Prosedürü

Öneri, İstek ve Memnuniyet Sistemi

Paydaş memnuniyeti anketleri

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Pınar ÖGER Şube Müdürü	Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi

## 5- LİDERLİK

### 5.1- Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1- Genel

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Üst Yönetimi;

- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliğini, Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantılarında değerlendirmektedir,
- Kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturmuş ve bunların kuruluşun şartları ve kapsamı ile uyumluluğunu güvence altına almıştır,
- Kalite Yönetim Sistemi şartlarının, hazırlanan iş odaklı süreçler ile entegre olduğunu güvence altına almıştır,
- Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmek için bilgilendirme eğitimleri veya toplantıları düzenlemekte ve kullanımını teşvik etmektedir,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığını güvence altına almaktadır,
- Etkin kalite yönetimi ve Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğun önemini paylaşılmasını eğitimler, süreç izleme faaliyetleri ve iç tetkikler ile sağlamaktadır,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşması süreç izleme ve veri değerlendirme yöntemleriyle güvence altına alınmaktadır,
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini sağlamaktadır,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi, Kalite Yönetim Sisteminin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacı ile eğitimler verilmektedir,

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---



### 5.1.2- Müşteri Odaklılık

Üniversitemizde eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle, öğrencilerimizdir. İstanbul Medeniyet Üniversitesi üst yönetimi ve Kalite Yönetim Sisteminin temel hedefi, öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini doğru olarak tespit etmek, mevcut kaynaklarını en etkin şekilde kullanarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle kurumsal yapıyı tasarlamaktır. Üniversitemiz tüm iç ve dış paydaşlarının beklentilerini değerlendirerek sürekli iyileştirme çalışmaları ile süreçleri düzenlemektedir.

Üniversitemizde, öğrencilerimiz başta olmak üzere iç ve dış paydaşların memnuniyetlerinin sürekli artırılması amacı ile paydaş memnuniyet anketleri, öneri, istek ve memnuniyet sistemi gibi uygulamalar ile paydaş beklentileri ölçülmekte, analiz edilmekte ve üst yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

### 5.2-Politika

#### 5.2.1- Kalite Politikasının Oluşturulması

Üniversitemiz kalite politikası, üst yönetim tarafından Üniversitemizin amaç ve bağlamına uygun, stratejik yönünü destekleyen, misyon ve vizyona kaynak sağlayacak prensipte belirlenmiş ve yürürlüğe girmiştir. Kalite politikası, uygulanabilir şartların yerine getirilmesi ve sürekli iyileştirme için taahhüt içermektedir.

#### 5.2.2- Kalite Politikasının Duyurulması

Üniversitemiz Kalite Politikasının kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirlik ve anlaşılabilirliğini sağlamak için “Kalite El Kitabı” hazırlanmış, üniversitemiz web sitesi aracılığıyla duyurularak tüm personel tarafından benimsenmesi, içselleştirilmesi ve anlaşılması sağlanmıştır. Kalite Politikasının, kurum içerisinde personelimiz tarafından özüm senerek, anlaşılabilirliği ve uygulanıp uygulanmadığı yapılan iç tetkiklerle kontrol edilir. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilerek etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

### 5.3-Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kalite Yönetim Sisteminin, bu standardın şartlarının uygunluğunun güvence altına alınması, geliştirilmesi, etkinliğinin, devamının sağlanması, raporlanması, hizmet odaklılığının güvence altına alınması, bütünlüğünün ve sürekli iyileştirilmesi için Üniversitemizde Kalite Komisyonu oluşturulmuştur.

İstanbul Medeniyet Üniversitesi üst yönetimi tarafından kurumsal görev, yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi amacıyla görev tanımları ve organizasyon şemaları oluşturulmuştur. Birimler içerisinde görevli olan tüm personelin sorumlulukları, yetkileri ve yeterlilikleri belirlenmiş olup vekalet atamaları yapılmış, ast üst ilişkileri belirtilmiştir. Görev tanımları personele yazılı olarak tebliğ edilerek birim web sayfalarında paylaşılmaktadır.

#### **Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar**

Kalite Politikası

Misyon ve Vizyon

İstanbul Medeniyet Üniversitesi 2020-2024 Stratejik Planı

KYS.PL.02 Kuruluş İçi Kalite Tetkik Planı

KYS.PR.07 Yönetim Gözden Geçirmesi Prosedürü

Yönetim Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanaqları

Yıllık Eğitim Planları

Aday Memurlara Yönelik Temel Eğitim ve Hazırlayıcı Eğitim

KYS.FR.12 Görev Tanım Formları

Organizasyon Şemaları

YÖKAK Kurum İç Değerlendirme Raporu

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

## 6- PLANLAMA

### 6.1- Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

**6.1.1-** Üniversitemizde Stratejik Plan hazırlanırken, Kalite Yönetim Sisteminin kurulması için, iç ve dış hususlar ile ilgili tarafların gereksinimleri ve beklentileri göz önüne alınmış, Kalite Yönetim Sisteminin istenilen sonuçlara ulaşabilmesi için Üniversitemizdeki hizmet ve etkinliklerde faydalı, olumlu etkileri arttırıp, istenmeyen etkileri önlemek/azaltmak ve iyileştirmelerin gerçekleşmesi için risk ve fırsatlar belirlenmiştir.

**6.1.2-** Üniversitemiz risk ve fırsatların ele alınmasına yönelik faaliyetleri hizmetin uygunluğuna olan potansiyel etkileri ile orantılı olarak ele alır. Üniversitemizde risk analizi için risk kriterleri oluşturulmuş, tekrarlanan riskler için geçerli ve karşılaştırılabilir sonuçlar üretmesi için yöntemler belirlenmiştir. Risklerin analizi sonucunda risk seviyeleri belirlenmiş ve bu risklere ilişkin önlemler risk analizi içerisinde belirlenmiştir.

Stratejik Plan çalışmaları kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı "GZFT Analizi" gerçekleştirilmiştir. Yapılan analiz sonucunda belirlenen fırsatlar Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilip karara bağlanmaktadır. Alınan kararlar, yeni uygulamaların benimsenmesine, yeni faaliyet alanların açılmasına, yeni paydaşlara hitap edilmesine, yeni teknolojilerin ve paydaşların ihtiyaçlarını karşılayacak istenen ve uygulanabilir diğer olasılıkların karşılanmasını sağlamaktadır.

### 6.2 Kalite Hedefleri ve Planlama

**6.2.1.** Üniversitemizde tüm birimler, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, ölçülebilir, izlenebilir, uygulanabilir şartları dikkate alarak, Üniversitemiz Kalite Politikası ile uyumlu ve ilgili tarafların memnuniyetini arttırmaya yönelik kalite hedeflerini belirler ve bunları izler. Kalite hedefleri belirlenirken yasal şartlar, Üniversitemiz Stratejik Planı ve diğer KYS dokümanları dikkate alınır.

**6.2.2.** Üst Yönetim, bir önceki dönemin belirlenen Kalite Hedeflerinin ulaşılma durumlarını Yönetim Gözden Geçirmesi Toplantılarında görüşür. Sapma belirlenen hedefler için planlanan faaliyetlerden, kimlerin sorumlu olacağı, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçların nasıl değerlendirileceği karara bağlanır. Bir sonraki dönemin hedefleri aynı şekilde toplantıda görüşülerek üst yönetim tarafından onaylanır. Hedefler takip edilir, gerekiyor ise güncelleştirilir.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

### 6.3 Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek tüm değişikliklerin süreçlere etkisi değerlendirilerek, değişiklikler planlı olarak yapılmakta ve gerekli güncellemeler gerçekleştirilmektedir.

#### **Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar**

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Stratejik Planı

İç Kontrol Eylem Planı

GZTF (SWOT) Analizleri

Yönetimim Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanakları

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Yıllık Faaliyet Raporu

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Yıllık Performans Raporları

Yönetimim Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanakları

Kurum İç Değerlendirme Raporu

KYS.PR.05 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

## 7- DESTEK

### 7.1-Kaynaklar

#### 7.1.1- Genel

İstanbul Medeniyet Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi, öğrenci ihtiyaçları ile beklentilerinin yerine getirilmesi, öğrenci ve paydaşların memnuniyetlerinin arttırılmasına yönelik, gerekli olan kaynakları belirleyip sağlamaktadır. Kaynakların temini için gerekli ve giderilmesi gereken ihtiyaçların satın alınması hazırlanan iş akışlarına göre satın alma birimleri tarafından yapılır.

Kaynakların iç kaynaklardan karşılanabilir olması durumunda dış alım yapılmaz, ihtiyaçlar iç kaynaktan karşılanır. Üniversitemizin finansman kaynakları yasal mevzuatlar doğrultusunda İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ve Döner Sermaye İşletmesi Müdürlüğü tarafından sağlanır.

#### 7.1.2-Çalışanlar

Üniversitemiz bünyesinde Kalite Yönetim Sisteminin sistemin sağlıklı işlemesi, kurumsallaşması ve devamlılığının sağlanması için plan ve programlar hazırlanmış ve görevlendirmeler yapılmıştır. Üniversitemiz organizasyon şeması içerisinde yer alan tüm birimlerde kalite yönetim sisteminin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli nitelikte çalışan istihdamı sağlanmış, çalışanların görev yetki ve sorumlulukları, ast üst ilişkileri görev tanımlarında ayrıntılı olarak dokümante edilmiştir. Ayrıca tüm birimlerin ayrı ayrı yatay dikey ilişkileri birim organizasyon şemalarında belirtilmiştir.

#### 7.1.3-Altyapı

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, süreçlerin işletilmesi, hizmetlerin devamlılığının sağlanması için gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş, karşılamış ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli hizmet ve etkinlikleri yerine getirmektedir.

Altyapı; binaları, ilgili tesisleri, donanım ve yazılım dahil makine teçhizatları, destek hizmetlerini, bilgi ve iletişim teknolojisini kapsar.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasında sürekliliğin sağlanması ile takibi ve planlanması ile ilgili hizmet ve etkinliklerin hangi birimler tarafından yerine getirildiği birimlerin süreçlerinde tanımlanmıştır.

#### 7.1.4-Süreçlerin Yürütüldüğü Ortam

İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Süreçlerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğunun sağlanması amacıyla; gerekli olan sosyal, fiziksel, psikolojik ve çevresel çalışma ortamı ihtiyaçlarını belirlemiş, temin etmiş ve devamlılığının sağlanması konusunda gerekli çalışmaları yapmaktadır.

Çalışma ortamlarının uygunluğunun ve devamlılığının sağlanmasına ilişkin kalite dokümanları tanımlanmış olup Üniversitemiz İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğünün denetimleri ile Sağlık, Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığında görevli psikolog tarafından yapılan öneriler neticesinde risk analizleri yapılarak fiziksel, çevresel, sosyal psikolojik etkenlere karşı iyileştirmeler yapılmaktadır. Çalışma ortamlarının fiziksel, sosyal ve psikolojik şartları, paydaş memnuniyet anketleri, öneri, istek ve memnuniyetler, yapılan toplantılar aracılığıyla izlenmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.

#### 7.1.5-İzleme ve Ölçme Kaynakları

Bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak bu kitabın 4.3.1 Maddesinde tanımlanmıştır.

#### 7.1.6-Kurumsal Bilgi

İstanbul Medeniyet Üniversitesi, paydaş memnuniyetini en üst düzeyde tutmak ve sürekli gelişmeyi sağlamak için ihtiyaç duyduğu bilgiyi iç ve dış kaynaklardan edinilen bilgiler ile sağlar. Bunun için hizmet ve etkinlikleri gerçekleştirirken alt yapı ve teknolojiyi etkin bir şekilde kullanarak hangi bilgilerin gerekli olduğunu belirler. Kurumsal bilgi için iç ve dış kaynaklar;

**İç Kaynaklar:** Fikri mülkiyet, çalışanların yetkinlik, deneyim, birikim ve tecrübelerden kazanılan bilgi, geçmiş dönemlerdeki başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümanite edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, süreç ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları.

**Dış kaynaklar:** Standardlar, akademik çevreler, konferanslar, müşteri ve dış tedarikçilerden toplanan bilgi.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

**Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar**

İMİD.SRK.01 İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı

PDB.SRK.01 Personel Daire Başkanlığı Süreci

SGDB.SRK.01 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Süreci

DSİM.SRK.01 Döner Sermaye İşletmesi Müdürlüğü Süreci

YİTD.SRK.01 Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Süreci

İMİD.SRK.01 İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Süreci

BİDB.SRK.01 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Süreci

KÜTD.SRK.01 Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Süreci

Paydaş Memnuniyet Anketleri

İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

CİMER Başvuruları

KYS.PR.03 Öneri, İstek ve Memnuniyet Prosedürü

KYS.PR.07 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

KYS.PR.05 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

YÖKAK İç ve Dış Değerlendirme Raporları

Görev Tanımı Formları

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

2914 Yükseköğretim Personel Kanunu

657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu

[www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat](http://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat)

(<https://kms.kaysis.gov.tr/?mevzuatAd=istanbul%20medeniyet%20%C3%BCniversitesi>)

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

## 8- OPERASYON

### 8.1- Operasyonel Planlama ve Kontrol

İstanbul Medeniyet Üniversitesi hizmet ve etkinliklerini etkin bir şekilde gerçekleştirebilmek amacıyla; öncesinde gerekli planlamalarını yapmakta, uygulamakta ve kontrol faaliyetlerini yerine getirmektedir. Operasyonel olarak planlanan ve kontrol faaliyetleri gerçekleştirilecek olan hizmet ve etkinlikler, tüm eğitim-öğretim ve araştırma- geliştirme süreçlerini kapsar.

Üniversitemiz, eğitim-öğretim kapsamında akademik takvimini planlamakta ve yayınlamaktadır. Akademik takvim, hizmetlerin aksatılmadan yürütülebilmesi için etkilenilebilecek tüm faktörler (resmi tatil günleri ve başka kurum/kuruluşların programları vb.) dikkate alınarak planlanmaktadır. Öngörülemeyen sapmalar “Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler” kapsamında ele alınmakta, yeni planlamalar ve kontroller yapılmakta ve sonrasında yayınlanmaktadır. Hizmet ve etkinlikler ilgili mevzuatlar çerçevesinde planlanır ve kontrolleri yapılır. Hizmet ve etkinliklerin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet için süreçler planlanmış olup prosedürler, iş akışları ve destek dokümanlar hazırlanarak kurum içerisinde gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılmaktadır.

Üniversitemizde planlanan hizmet ve etkinliklerde meydana gelen değişiklikler, değişikliklerin sonuçları ve olumsuz etkilerini azaltmak amacıyla tüm süreçler “Yönetim Gözden Geçirmesi Toplantısında” kontrol edilerek gözden geçirilmektedir.

### 8.2- Ürün ve Hizmetler için Şartlar

#### 8.2.1- Müşteri ile İletişim

İstanbul Medeniyet Üniversitesi paydaşları ile iletişim için gerekli tüm kanalları oluşturmuş, değişiklikler dahil, paydaşlarının talepleri, öneri, istek ve memnuniyetlerine yönelik çalışmaları yapmaktadır.

Üniversitemizde paydaşlardan gelen geri bildirimler için iletişim yöntemleri belirlenmiş, yapılan bilgilendirmeler ile takipler gerçekleştirilmektedir. Geri bildirimler için paydaş memnuniyet anketleri yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---



## 8.2.2- Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

İstanbul Medeniyet Üniversitesinde hizmet ve etkinlikler ile ilgili şartlar, ilgili yasal mevzuatlar, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte, uygulanmakta ve ilgili ilan yöntemleri ile tüm paydaşlara duyurulmaktadır.

Üniversitemizin ana faaliyet alanı olan eğitim-öğretim hizmetleri için istenen şartlar ilgili mevzuat çerçevesinde YÖK tarafından belirlenmektedir. Üniversitemiz faaliyet alanı kapsamındaki hizmetlerini karşılamayı taahhüt etmektedir.

## 8.2.3- Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

**8.2.3.1-** Üniversitemizin ana faaliyet alanı, ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde YÖK tarafından belirlenmiştir. Üniversitemiz faaliyet alanına giren, yapmayı taahhüt ettiği hizmetlerden faydalanmak isteyen paydaşlar ile paylaşılan ilgili tüm hizmet şartlarını her tercih dönemi ve her yeni eğitim-öğretim dönemi başlangıcından önce gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir. Tanımlanan kriterlerden farklılık gösterenlerin giderilmesi hususunda gerekli çalışmaları ve düzenlemeleri yapmaktadır.

**8.2.3.2-** Üniversitemiz gözden geçirme sonuçları ile hizmetler için ortaya çıkan yeni şartları dokümanete etmekte bunların muhafazasını sağlamaktadır.

## 8.2.4- Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Üniversitemizde hizmet şartlarının değişmesi durumunda, ilgili dokümanete edilmiş bilgi revize edilmekte ve paydaşlara bu değişen şartlar hakkında EBYS, sms, e-posta, web sayfası aracılığı ve toplantılar ile bilgilendirme yapılmaktadır.

## 8.3- Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak bu kitabın 4.3.1 Maddesinde tanımlanmıştır.

## 8.4- Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

### 8.4.1- Genel

Üniversitemizde faaliyet alanına giren hizmetlere yönelik olarak ihtiyaçların dışarıdan tedarik edilmesi, ilgili yasaların çerçevesinde gerçekleştirilmesi esastır.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

#### 8.4.2- Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemizde bütçe dahilinde, dışardan tedarik etme hususunda planlanan ürün ve hizmetler için, ürün ve hizmet bilgisi ile istenilen şartları içeren, ilgili yasalara uygun bilgiler doküman olarak önceden belirlemin ve yapılacak tedarik yöntemine uygun şartnameler hazırlanır ve duyurulur. Şartnamelere göre ilgili komisyonlarca değerlendirilen ürün ve hizmetlerin uygunluğu kontrol edilerek sisteme dahil edilir veya uygunluk kontrolü neticesinde uygun olmadığı belirlenenler reddedilerek tedarikçiye teslim edilir. Tedarik sürecine dahil olan tedarikçiler öncesinde Kamu İhale Kurumunun ilgili uygulamasından durum sorgulaması ile kontrol edilir.

#### 8.4.3- Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Üniversitemizde tedarik edilecek ürün ve hizmetler tedarik edilmeden önce ihtiyaca uygun şekilde ürün, hizmete dair şartname hazırlanır. Şartnameler ürün veya hizmete ait detaylı bilgileri içerir. Üniversitemizde, tedarikçilerin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Kamu İhale Kanununda belirtilen usul ve esaslara göre gerçekleştirilmektedir.

#### 8.5- Üretim ve Hizmetin Sunumu

##### 8.5.1- Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemizde, hizmet ve etkinliklerin etkin şekilde yürütülebilmesi, devamlılığının sağlanması, insan hatalarının önlenmesi amacıyla talimatlar/iş akışları hazırlanmış, yetkin kişilerin görevlendirmeleri gerçekleştirilmiş, süreçlerin işletilmesi için uygun alt yapı ve ortam hazırlanmış, standardın gereği tüm Kalite Yönetim Sistemi bilgileri doküman olarak edilmiş ve web sayfasında yayınlanmıştır.

Bu maddenin f bendi uygulanabilir olmayan madde olarak bu kitabın 4.3.1 Maddesinde tanımlanmıştır.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

### 8.5.2- Tanımlama ve İzlenebilirlik

İstanbul Medeniyet Üniversitesi sunduğu hizmet ve etkinliklerin izlenebilirliğini aşağıda belirtilen şekillerde yapmaktadır:

- Tüm yazışmalar (gelen ve giden evrak) EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmaktadır.
- Öğrenci izlenebilirliği ve kontrolü öğrenci numarası, diploma numarası ve T.C. Kimlik Numarası ile sağlanmaktadır.
- Personelin izlenebilirliği kurum sicil numaraları ile sağlanmaktadır.
- Araç, gereç ve ekipmanların izlenebilirliği demirbaş numaraları ile sağlanmaktadır.
- Eğitim-öğretim programlarının izlenebilirliği Ders Bilgi Paketleri ile sağlanmaktadır.
- Bilimsel araştırma hizmetleri proje kodu ve numaraları ile sağlanmaktadır.
- Toplumsal hizmetler (eğitimler), sertifika veya katılım belge numaraları ve EBYS yazışmaları ile sağlanmaktadır.
- Satınalma hizmetleri MYS üzerinden numaralandırılmakta ve izlenmektedir.

İstanbul Medeniyet Üniversitesinde sunulan hizmet ve etkinliklerin izlenebilirliği ve kontrolü oluşturulan web alt yapı sistemleri ile takip edilmektedir (EBYS, OBS, KBS, MYS). Bu sistemlere ait bilgiler belirli aralıklar ile Üniversitemiz tarafından veya ilgi kurum/kuruluşlar tarafından yedeklenerek saklanmakta ve muhafaza edilmektedir.

### 8.5.3- Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

İstanbul Medeniyet Üniversitesinde sunulan hizmet ve etkinliklerde dış paydaşlara ait mülkiyetin korunması ve güvenliği ilgili mevzuatlar çerçevesinde sağlanmaktadır.

İstanbul Medeniyet Üniversitesinde, dış paydaşların bilgilerinin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli tedbirler alınmaktadır.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

Paydaşlara ait mülkiyetler aşağıda belirtildiği şekildedir;

- Öğrencilerin mülkiyet hakları; kişisel bilgileri ile kendilerine ait var olan veya sonradan oluşturulan belgeleri kapsar,
- Dış tedarikçilerin mülkiyet hakları; fikri mülkiyetler ve kişisel bilgileri ile sunduğu hizmetler kapsamındaki malzeme, bileşen, alet ve teçhizatları kapsar,

#### **8.5.4- Muhafaza**

İstanbul Medeniyet Üniversitesinde hizmet ve etkinlikleri gerçekleştirmek için aldığı ürünler ile öğrencilerine ait belge ve sonradan oluşan hizmet çıktılarının kullanım şartlarına uygun muhafaza edilmesi için gereken ortam şartları sağlanarak tanımlanmış ve depolanmaktadır. Depolanan ürünlerin taşıma ve nakliyesi niteliklerine uygun şekilde araç ve teçhizatla yapılmaktadır.

Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimler tarafından korunmaktadır. İstanbul Medeniyet Üniversitesine dışarıdan dahil olan ürünlere Taşınır Mal Yönetmeliğine göre işlem gerçekleştirilir. Ürünlere ait stokların tutulması, giriş-çıkış kayıtları ile ilgili işlemler ilgili birim Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisi tarafından gerçekleştirilir.

Hizmet ve etkinlikler neticesinde ortaya çıkan veya elde edilen belge ve dokümanlar elektronik ortamda ve ilgili birim depolarında “Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği” hükümleri çerçevesinde depolanır, taşınır, geri dönüşüme kazandırılır.

#### **8.5.5- Teslimat Sonrası Faaliyetler**

Üniversitemizde Eğitim-öğretim hizmetleri sonucunda mezun olan öğrenciler Kariyer Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından takip edilmektedir. Sosyal medya iletişim kanalları ile mezun öğrencilerimiz ile irtibat sürdürülmekte ve geri bildirimler alınmaktadır.

#### **8.5.6- Değişikliklerin Kontrolü**

İstanbul Medeniyet Üniversitesi şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak, paydaşların istek ve memnuniyetlerini karşılayabilmek, daha iyi hizmet verebilmek amacıyla hizmet sunumu için, mevzuatta yapılan değişiklikler ile Kalite Yönetim Sisteminde yapılabilecek değişiklikler iç kontrol sistemi ile kontrol etmekte, Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ile gözden geçirmektedir.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında görüşülen ve karara bağlanan sonuçlar ile değişikliğine onay verilen hizmet ve etkinlikler dokümanite edilerek muhafaza edilmekte, bilgilendirme ve duyurular zamanında ve eksiksiz olarak gerçekleştirilmektedir.

### 8.6- Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

İstanbul Medeniyet Üniversitesinde kayıt tarihleri, ders başlangıç/bitiş tarihlerini ve sınav tarihlerini içeren akademik takvim eğitim-öğretim yılı öncesinde yayınlanmaktadır. Eğitim-öğretim faaliyetleri akademik takvimlerde planlandığı şekilde gerçekleştirilir. Eğitim-öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu yapılan sınavlar ile ölçülmektedir. Üniversitemizde sunulan hizmetleri onaylayan kişi/kişiler için izlenebilirlik, OBS, EBYS ile ıslak imzalı dokümanlar aracılığı ile sağlanmaktadır.

### 8.7- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

**8.7.1-** İstanbul Medeniyet Üniversitesi hizmet ve etkinliklerinin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler, ilgili mevzuatlarda ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

**8.7.2-** İstanbul Medeniyet Üniversitesi hizmet ve etkinliklerinin sunumu esnasında ve yapılan kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzlukları belirler. Belirlenen uygunsuzluklar için her aşamada en uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla düzeltici veya önleyici faaliyetler gerçekleştirilir. Uygun olmayan faaliyetlerin izlenmesinden ve kontrolünden tüm akademik ve idari birim yöneticileri sorumludur. Hizmetin uygunsuzluğu yasal süreci gerektiriyor ise Hukuk Müşavirliği Sürecine göre işlem gerçekleştirilir. Uygun olmayan faaliyetler ve düzeltici/önleyici faaliyetler Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

**Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar**

Genel Sekreterlik Birimleri İş Akışları

FYE Sekreterlikleri İş Akışları

Üniversitemiz Senato Kararları

Üniversitemiz Yönetim Kurulu Kararları

2547 Yüksek Öğretim Kanunu

657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu

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

Akademik Takvimler

KYS.PR.05 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

CİMER Başvuruları

Öneri, İstek ve Memnuniyet Formları

4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu

Paydaş Memnuniyet Anketleri

Kalite Politikası

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Mevzuatları (kms.kaysis.gov.tr)

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

## 9- PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1- İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

#### 9.1.1- Genel

İstanbul Medeniyet Üniversitesinde, Kalite Yönetim Sistemi standardına uygun olarak izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme yöntemleri, izleme ve ölçme işlemlerinin ve sonuçlarının analiz edilme zamanları İMU Stratejik Planında ve sistem prosedürlerinde tanımlanmış ve ilgili görevlendirmeler yapılmıştır.

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin performansından ve etkinliğinden tüm birim yöneticileri sorumludur. Kalite Yönetim Sisteminin performansı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı koordinatörlüğünde değerlendirilmekte ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülmektedir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, “Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü” ne göre faaliyetler başlatılarak sonuçlar dokümante ve muhafaza edilmektedir.

#### 9.1.2- Müşteri Memnuniyeti

İstanbul Medeniyet Üniversitesi, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığına dair algılarını, belirli aralıklar ile paydaş memnuniyet anketleri, toplantılar, öneri, istek ve Memnuniyet formları ve yüz yüze görüşme yöntemleri ile izlemektedir. Sunduğu her türlü hizmeti ve sağladığı koşulları sürekli geliştirmeyi, iyileştirmeyi ve devamlılığını sağlamayı hedefleyen üniversitemiz, paydaşları tarafından bildirilen görüş, öneri, istek ve memnuniyetleri titizlikle değerlendirmektedir.

Paydaşların memnuniyet düzeyleri yılda en az bir kez ölçülerek izlenir ve raporlanır. Tespit edilen memnuniyetsizlikler ile ilgili üst yönetimin kararları doğrultusunda düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır ve sonuçları izlenip raporlanarak kayıt altına alınır.

#### 9.1.3- Analiz ve Değerlendirme

İstanbul Medeniyet Üniversitesi, paydaş memnuniyet analizini, memnuniyet anketleri, öneri, istek ve memnuniyet değerlendirmesi, toplantılar ve yüzyüze görüşmeler neticesinde elde edilen bilgiler ışığında gerçekleştirmektedir.

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

Analiz sonuçları, hizmetlerin uygunluğunun, paydaşların memnuniyetinin, uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sisteminin performansının sürekli iyileştirilmesi amacıyla kullanılmaktadır.

## 9.2- İç Tetkik

9.2.1- İstanbul Medeniyet Üniversitesi, uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sisteminin, ilgili standarda ve mevzuat/mevzuatlara uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini, takibini ve devamlılığını, hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığını belirlemek için planlı aralıklarla iç tetkikler gerçekleştirir.

9.2.2- İstanbul Medeniyet Üniversitesinde, İç Tetkiklerin planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması, uygun düzeltici ve önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, kayıtların muhafaza edilmesi “ İç Tetkik Prosedürü”ne göre gerçekleştirilmektedir.

## 9.3- Yönetimin Gözden Geçirmesi

### 9.3.1- Genel

İstanbul Medeniyet Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini ve İMU Stratejik Planı ile uyumluluğunun devamlılığını sağlamak amacıyla yılda en az bir kez olmak üzere Yönetim Gözden Geçirme toplantısı yapar.

### 9.3.2- Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

- Yönetimin gözden geçirme toplantılarının girdisi, aşağıda belirtilenler hakkındaki bilgileri içerir: Önceki yönetim gözden geçirmelerinde karar alınan faaliyetlerin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Hizmetin yürütülmesine ilişkin öneriler,
- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler,
- Eğitim Faaliyetleri
- Anket Çalışmaları,
- İyileştirme Önerileri,

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---



- i. Kalite Politikası,
- j. Kalite Hedefleri,
- k. Kalite Yatırımları,
- l. Yönetimin gerekli gördüğü diğer konular

### 9.3.3- Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Üst yönetimin gözden geçirme çıktıları, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin, devamlılığının paydaş memnuniyetinin en üst seviyede tutulması için iyileştirme fırsatlarını, her türlü değişiklik ihtiyaçlarını ve ihtiyaç duyulan kaynakları kapsar. Gözden geçirme çıktıları kanıt olarak dokümante edilip muhafaza edilmektedir.

### **Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar**

- KYS.PR.03 Öneri, İstek ve Memnuniyet Yönetimi Prosedürü  
KYS.PR.05 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü  
KYS.PR.06 İç Tetkik Prosedürü  
KYS.PR.07 Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı Prosedürü  
Paydaş Memnuniyet Anketleri  
Yazılı ve Sözlü Yapılan Öneri, İstek ve Memnuniyet Talepleri  
CİMER Kayıtları

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---

## 10- İYİLEŞTİRME

### 10.1-Genel

İstanbul Medeniyet Üniversitesi sunduğu hizmetlerin performans ve etkinliğini arttırmak, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak memnuniyetlerini arttırmak, uygulamada istenmeyen durumlar ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önleyip, düzeltmek için iyileştirme çalışmaları yapmaktadır.

### 10.2-Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Uygunsuzluklar, öneri, istek ve memnuniyetler uygulaması ile alınan yazılı veya sözlü talepler ile, paydaş memnuniyet anketleri neticesinde, gözden geçirme ve iç/dış tetkikler neticesinde tespit edilir.

**10.2.1-** İstanbul Medeniyet Üniversitesi, hizmet ve etkinliklerin sunumu esnasında karşılaşılan uygunsuzlukların nedeninin saptanması, ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltici veya önleyici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçlarının takip edilmesi ve kayıt altına alınması ile ilgili faaliyetleri “Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü”nde tanımlamıştır. Gerektiğinde uygunsuzların önlenmesi esnasında tespit edilen risk ve fırsatlar güncellenir ve Kalite Yönetim Sistemi içerisinde gerekli değişiklikler gerçekleştirilir.

### 10.3-Sürekli İyileştirme

Üniversitemizde, Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ile paydaşların memnuniyet düzeylerinin artırılması amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda, kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici, önleyici faaliyetler ile gözden geçirme kararları dikkate alınarak Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği ve sürekli iyileştirilmesi gerçekleştirilir.

#### **Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar**

KYS.PR.03 Öneri, İstek ve Memnuniyet Yönetimi Prosedürü

KYS.PR.05 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

KYS.PR.06 İç Tetkik Prosedürü

CİMER Kayıtları

<b>Hazırlayan</b> Pınar ÖGER Şube Müdürü	<b>Sistem Onayı</b> Ali YÜKSEL Strateji Geliştirme Daire Başkanı	<b>Yürürlük Onayı</b> Dr. Öğr. Üyesi Ekrem TAK Genel Sekreter Yönetim Temsilcisi
--	---	---