



**HİTİT ÜNİVERSİTESİ  
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**-KALİTE EL KİTABI-**

**EE-FBE-KEK-001**

**28 MAYIS 2018**

**Revizyon: 00**

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	1/24

### ÖN SÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumdaki tüm çalışanların faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla; hizmet alanların memnuniyetine odaklanan çağdaş bir yönetim tekniği ve felsefesidir.

Kurumumuzda Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) işlerliğini kazandırmak üzere hazırlanan ve Fen Bilimleri Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemini tanıtan Kalite El Kitabı, sistemin en üst düzeydeki dokümanıdır.

Proses, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, Fen Bilimleri Enstitüsünü tanıttıcı bilgilerin yanı sıra, Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini ve hizmet gerçekleştirme son olarak da ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini izah eden bölümleri içermektedir.

Bu çerçevede; Enstitümüzde verilen hizmetleri günümüzün ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yerine getirebilecek bir dönüşümü içeren Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının başarıyla yürütülmesi planlanmaktadır.

Fen Bilimleri Enstitüsü olarak; bu uygulama modeline ihtiyaç duyulduğu ve bir hizmet felsefesi olarak faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda Enstitümüzde Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasıyla Enstitümüze tahsis edilen kaynakların verimliliğinin ve bu alanlarda sunulan hizmetlerin etkinliğinin artırılması sonucunda ülkenin ihtiyaç duyduğu nitelikli lisanüstü eğitim almış öğrencilerin yetiştirilmesi amaçlanmaktadır.

Bu itibarla, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 55 inci maddesi ile bu Kanuna 5436 sayılı Kanunun 15 inci maddesi ile eklenen hükümler gereğince ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sisteminin Enstitümüzde başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

### 1. KAPSAM

Enstitümüzün Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı “Eğitim -Öğretim, AR-GE çalışmaları” olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü KYS, ISO 9001: 2015 standardı referans alınarak oluşturulmuş ve yönetilmektedir. Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü KYS, ISO 9001:2015 standardının 8.3 ve 8.6.5 maddeleri dışındaki tüm maddelerini kapsar.

### 2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite El Kitabı'nda, 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa, 2547 sayılı YÖK Kanununa, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, prosedürlere, proses kartlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

Kalite El Kitabı; enstitümüzün kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar. Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9001:2015 Standartlarından yararlanılmıştır.

#### 2.1. Kısaltmalar

Bu el kitabı içinde kullanılan Kısaltmalar aşağıda verilmiştir.

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	2/24

ANK	Anket
DF	Düzeltilici Faaliyet
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi
FBE	Fen Bilimleri Enstitüsü
FRM	Form
GT	Görev Tanımı
HİTÜ	Hitit Üniversitesi
HUBİS	Hitit Üniversitesi Bilgi Sistemleri
ISO	Uluslararası Standartlar Organizasyonu
İA	İş Akışı
KEK	Kalite El Kitabı
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
LST	Liste
OŞ	Organizasyon Şeması
PLN	Plan
POL	Politika
PRD	Prosedür
PRS	Proses
RS	Risk Değerlendirme
TAL	Talimat
YGG	Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı

### 3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimiz; kalite yönetim sistemlerinin temel kavramlarını, terimlerini ve tarifleri ile TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

### 4. KURULUŞUN BAĞLAMI

#### 4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan iç ve dış hususları kuruluş amaç, bağlam, kapsam dokümanı ile belirleyerek, eğitim öğretim yılı başında gözden geçirir.

#### 4.1.1 Tarihçe

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	3/24

17.03.2006 tarih ve 26111 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan “5467 Sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu, Yükseköğretim Kanunu, Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu, Telsiz Kanunu ile 78 ve 190 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun’ un Ek 8. Maddesi ile kurulan Hitit Üniversitesi kuruluş yasasında yer alarak Fen Bilimleri Enstitüsü adıyla kurulmuştur.

Biyoloji, Kimya Mühendisliği ve Makine Mühendisliği Anabilim dallarına alınan 24 öğrenci ile 2009-2010 Eğitim-Öğretim yılında öğretime başlamıştır.

2009 yılında Kimya (YL), 2012 yılında Makine Mühendisliği (D), 2013 yılında Fizik (YL) ve Kimya Mühendisliği (D), 2014 Gıda Mühendisliği (YL), 2015 yılında Matematik (YL) ve 2017 yılında Moleküler Biyoloji ve Genetik (YL) ile Kimya Anabilim Dallarında Doktora programları açılmıştır.

2018 yılında ise disiplinlerarası statüde İş Sağlığı ve Güvenliği Yüksek Lisans ve Polimer Bilimi ve Teknolojisi Yüksek Lisans ve Enerji Sistemleri Mühendisliği Yüksek Lisans Programları açılmış olup bu programlara 2018 yılında öğrenci alınması planlanmaktadır.

### 4.1.2 Kuruluş ve Yerleşim

#### Personel yapısı

Fen Bilimleri Enstitüsü, akademik ve idari personelin birlikte görev aldığı eğitim ve araştırma geliştirme amaçlı kuruluştur. Bu kuruluşta, öğretim elemanları ve enstitünün idari personeli görev almaktadır.

#### Organizasyonel yapı

Fen Bilimleri Enstitüsü, akademik organizasyonel yapısını 657 Sayılı Kanun, 2547 Sayılı Kanun ve 2914 Sayılı Kanun kapsamında müdür ve müdür yardımcılarını yönetiminde, enstitü kurulu, enstitü yönetim kurulu, anabilim dalı başkanları, ilgili anabilim dalında akademik personel oluşturur. Enstitü sekreteri yönetiminde diğer idari personel ise idari organizasyonel yapıyı oluşturur.

#### Altyapı, kullanılan yazılımlar

Enstitümüzde öğrenci işlerinden, personel bilgilerine, kurul kararlarının arşivlenmesinden, öğretim elemanlarının ek ders ücretlerinin hesaplanmasına kadar çok geniş bir yelpazede bilgisayar otomasyon sistemi kullanılmaktadır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kurumumuzda yazışmaları oluşturma, havale, paraf ve imzalama gibi tüm süreçlerinin bilgisayar ve bir ağ üzerinde yapılmasına olanak sağlayan web tabanlı bir bilgisayar yazılımıdır. Hitit Üniversitesi Bilgi Sistemi (HUBİS), öğrencilerin ders kayıtlanma, not girişleri, akademik takvim gibi süreçlerin yanında, öğretim elemanı ve personel özlük bilgileri ve bilgilerinin süreç yönetimini sağlayan sistemdir. Ayrıca üniversitemizde Eduroam, (Education Roaming /Eğitim Gezintisi) sistemi kullanılmaktadır.

#### İletişim

##### Fen Bilimleri Enstitüsü

**Adres :** Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü Üçtutlar Mah. Çevreyolu Bulvarı HÜBTUAM Binası 19030 ÇORUM / TÜRKİYE

**Telefon :** 0364 219 40 00

**Faks :** 0364 219 40 20

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	4/24

E-Posta : fenbilimleri@hitit.edu.tr

### 4.1.3 Misyon Vizyon

#### Misyon:

Bilime ve teknolojiye yerel ve evrensel düzeyde katkı yapmaya yönelik lisansüstü programlar vasıtasıyla, edindiği bilgi ve becerileri ülkenin kalkınması için kullanan, Türkiye Cumhuriyetinin temel ilkelerine bağlı, demokratik ve etik değerlere saygılı bilim insanları yetiştirmektir.

#### Vizyon:

Enstitümüz, eğitim ve araştırma alanlarında yenilikleri takip ederek, sunduğu bilimsel araştırma projeleri ve disiplinler arası programlar ile bölgesine, ülkesine ve insanlığa katkılar sağlayan, saygınlığı ve tercih edilebilirliği yüksek bir kurum olmayı hedeflemektedir.

### 4.1.4 Kalite Politikası

Binlerce yıllık tarihi olan topraklarda kurulu olan Hitit Üniversitesi'nin Fen Bilimleri Enstitüsü olarak;

- Yerel ve Evrensel boyutta bilimi ve teknolojiyi takip eden,
- Donanımlı teknolojik altyapısı ve kendini yenileyen akademik ve idari personelleri ile demokratik, etik ve milli değerleri ön planda tutan, çalışkan, dürüst, girişimci, gelişmeye açık araştırmacılar yetiştiren,
- Sanayi özelinde tüm bölge paydaşlarıyla işbirliğine açık ve çevre sorunlarına duyarlı olan,
- Lisansüstü eğitimindeki kaliteyi ve evrensel standartları sağlamak ve sürdürmek adına bağlı olduğu mevzuatlar çerçevesinde sürekli gelişmeyi ve iyileşmeyi hedef alan bir eğitim ve araştırma kurumu olmayı taahhüt ediyoruz.

### 4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Kurumumuzda ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi tablosu hazırlanarak, her Eğitim Öğretim Dönemi Başlangıcında gözden geçirilmektedir. Fen Bilimleri Enstitüsü için ilgili taraflar; Rektörlük, diğer fakülteler, akademik ve idari personel, öğrenciler, sanayi kuruluşları, özel eğitim kurumları, STK lar ve kamu kurumları olarak belirlenmiştir.

#### Referanslar

EE-FBE-PR-003 Kuruluş, Amaç, Bağlam, Kapsam

EE-FBE-DK-001 Hedefler Tablosu

### 4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Bu el kitabı Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü'nün eğitim-öğretim, araştırma geliştirme, insan kaynakları, satın alma, iç hizmetler, döner sermaye ve tahakkuk gibi her türlü faaliyetlerine yönelik kalite yönetim sistemini kapsar.

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	5/24

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü'nün faaliyetlerine yönelik olan Kalite Yönetim Sisteminin (ISO 9001:2015) şartlarına uyumunu tanımlar ve kalite yönetim sisteminin işleyişine referans oluşturur. Bu kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, enstitümüzün hizmetleri göz önünde bulundurulmuştur.

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü de yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Hitit Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat doğrultusunda yürütülmektedir. Bu nedenle, öğretim hizmetlerinin tasarım ve gelişimi üst kuruluşlarca (YÖK, Rektörlük ve diğer kurumlar) belirlendiğinden, 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi kapsam dışı bırakılmıştır. Hitit Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi sistemi içerisinde her aşama ara kontrollerle geçerli kılınmakta ve periyodik olarak gözden geçirilmektedir. Bu nedenle 8.5.1 maddesinin (f) bendi uygulanabilir olmayan madde olarak tanımlanmıştır.

#### Referans

EE-FBE-PR-003 Kuruluş, Amaç, Bağlam, Kapsam

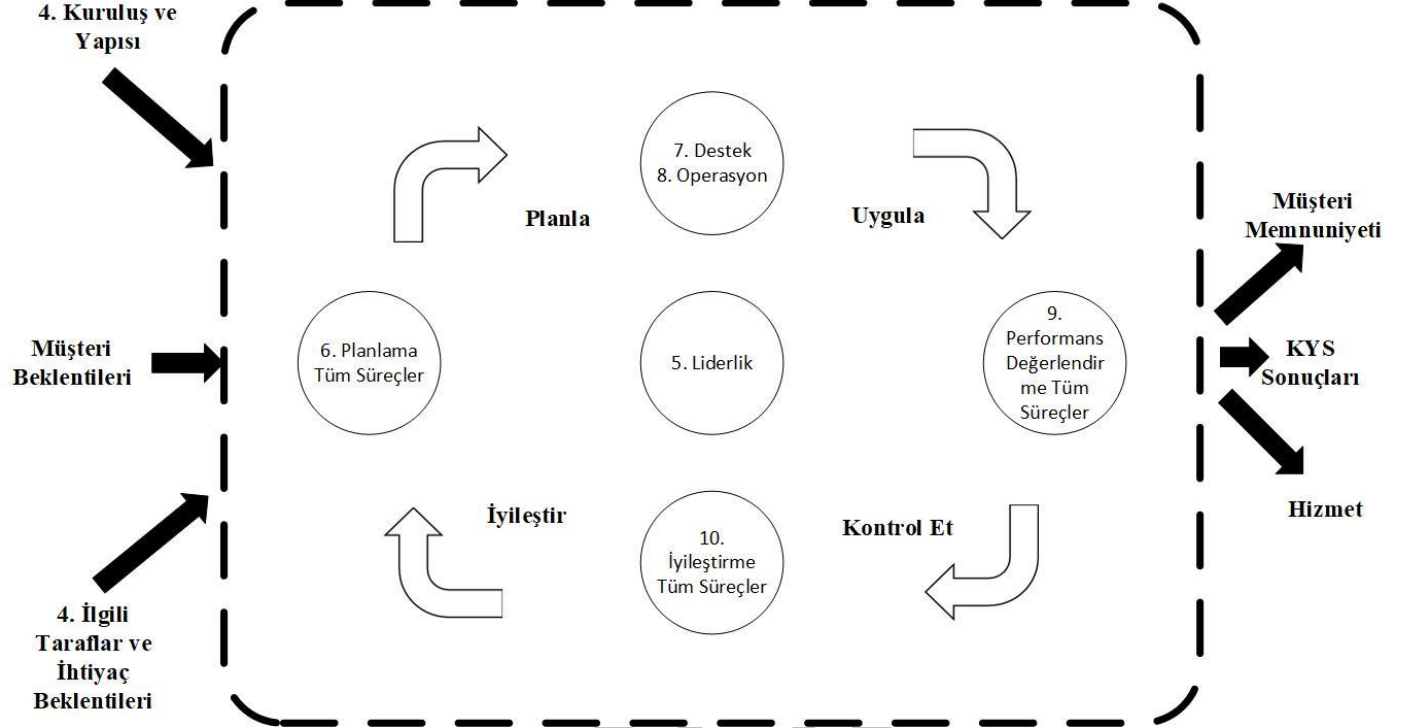
### 4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

**4.4.1** Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturmuş, dokümanla etmiş ve uygulamaktadır. Bu El Kitabı; Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü'nün Kalite Yönetim Sistemi'ni açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder

**4.4.2** Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan dokümanlar; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Prosesler, Prosedürler, İş Akışları, Tablolar, Formlar vb. belgelerdir.

Proseslerle ilgili uygulamaların sırası, etkileşimi ve izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup prosesleri ifade eden detaylar dokümanlarda anlatılmıştır. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar açıklanmıştır.

Birbirleriyle etkileşimi gösterilen Kalite Yönetim Sistemi Proseslerinin, izlenmesi ve sonuçların ölçülmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması tanımlanmaktadır. Her prosesin performans kriterleri, izleme yöntemi, periyodu ve yıllık hedefleri prosesler için tanımlanmaktadır. Yapılan tespitler doğrultusunda gerektiğinde politika ve hedeflerde yeniden düzenlemeye gidilmesi ve ayrıca ihtiyaç duyulan kaynakların (personel, altyapı, çalışma ortamı vb.) Enstitü ve Rektörlük tarafından sağlanması suretiyle Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirilmektedir.



## Referans

- EE-FBE-SR İdari İşler İş Akışları
- EE-FBE-SR Mali İşler İş Akışları
- EE-FBE-SR Öğrenci İşleri İş Akışları
- EE-FBE-SR Personel İşleri İş Akışları

## 5. LİDERLİK

### 5.1 Liderlik ve taahhüt

#### 5.1.1 Genel

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Enstitünün üst yönetimi olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmektedir.

Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürü, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için aşağıdaki yollarla taahhütlerini yerine getirdiğini kanıtlar:

- Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, birimlerinin faaliyetlerinin, yürürlükte bulunan mevzuat şartları kadar, öğrenci beklenti ve isteklerine de uygun olmasının önemi ve bu konuda gerekli hassasiyetlerin gösterilmesi; Hitit

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü



Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	7/24

Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Kalite Politikası vasıtasıyla Enstitü yönetimi tarafından ilgililere bildirilmiştir.

- Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması, hizmet şartlarının karşılanması, öğrenci memnuniyetinin ve çalışma veriminin artırılması amaçlarına yönelik olarak Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Kalite hedefleri oluşturulmuştur.
- Kurumumuzda oluşturulan ve uygulanan Kalite Yönetim Sisteminde ve işleyişinde meydana gelen ve meydana gelmesi muhtemel uygunsuzlukların tespiti ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılarak tekrar etmesinin yada oluşmasının önlenmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü hazırlanarak uygulamaya konulmuştur.
- Enstitü yönetimi tarafından yılda en az bir kez yapılan Gözden Geçirme Toplantılarına, ilgili birimler tarafından düzenlenen birim gözden geçirme toplantısı sonuçlarına göre oluşturulan Birim Faaliyet Raporlarına bağlı olarak; Kalite Yönetim Sisteminin yasal şartlar ve öğrenci istek ve beklentileri doğrultusunda sürekli iyileştirilmesinin sağlanması için gerekli olan tüm kaynak ihtiyaçları sürekli iyileştirme kapsamında belirlenmiştir.

### 5.1.2 Müşteri Odağı

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü KYS' nin temel amacı; gerek ülkemizin gerekse öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle memnuniyetin sağlanmasıdır. Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü öğrencilerine daha iyi hizmet sunmak ve hizmet kalitesinde, beklentilerin ötesine geçmek için, öğrenci memnuniyetinin artırılması amacıyla yönelik olarak da, Paydaş Memnuniyeti ve Şikayeti Prosedürü oluşturmuştur.

#### Referans

EE-FBE-PR-003 Kuruluş, Amaç, Bağlam, Kapsam

### 5.2 Politika

#### 5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü kalite yönetimi kurulu tarafından, çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla üniversitenin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikası" nı oluşturmuş ve <http://www.fbe.hitit.edu.tr/tr> resmi internet sitesinden iç ve dış paydaşların bilgisine sunulmuş, ayrıca tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda kalite yönetim sisteminin şartlarına yasal mevzuatlar çerçevesinde uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirileceği konusu da tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

Tüm birim yöneticileri, kalite politikasının personeli tarafından anlaşılması ve özümsemesi için gerekli bilinçlendirme faaliyetlerini yürütür ve gerekli önlemleri alır. Tüm Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü personeli, faaliyetlerini kalite politikasında tanımlanan ilkeler doğrultusunda yürütür.

#### Referans

EE-FBE-PR-002 Kalite Politikası

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü



Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	8/24

## 5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikamız, dokümente edilmiş bilgi olarak var edilmiş olup sürekliliği sağlanmakta ve Enstitü resmi internet sitesinden ve Enstitü ilan panolarından duyurularak uygulanmaktadır.

### Referans

EE-FBE-PR-002 Kalite Politikası

## 5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üst Yönetici (Fakülte Dekanı)

- Fen Bilimleri Enstitüsünün Kalite Politikasını, Misyonunu ve Vizyonunu belirler.
- Kalite Yönetim Sistemi Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına başkanlık eder.
- Kalite elçisi atar.
- Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi için gereken kaynakları temin eder.
- Prosedür, talimat ve form gibi dokümanları onaylar.
- Birim içinde yapılacak Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantılarına başkanlık eder.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili eğitim programlarına personelinin katılımını sağlar.

Birim Kalite Temsilcisi

- Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, gerekli süreçlerin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve kurumdan hizmet alanların memnuniyetlerinin artırılması sorumluluklarını yerine getirir.
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini güvence altına alır.
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve herhangi bir iyileştirme ihtiyacı bulunup bulunmadığı hakkında, Üst Yönetime rapor verir.
- Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin, verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için Kalite Ekibi ve personel arasında eşgüdümü sağlar.
- Kalite Yönetim Sistem dokümanlarını dağıtır, saklar, yürürlükten kaldırılanları toplar.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili kayıtları onaylar.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.
- Birim içinde, Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantısını organize eder.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına katılır.
- Düzeltici faaliyetin başlatılmasını sağlar ve bu faaliyetleri izler.

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	9/24

- Amirinin izinli veya görevli olduğu zamanlarda Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili sorumluluklarını Amiri adına yerine getirir.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.

### Birim Kalite Komisyonu

1 başkan, 1 yönetim temsilcisi ve 4 üyeden oluşmakta olup, Enstitü Müdürünün gözetiminde çalışmalarını sürdürmektedir. Söz konusu kurul başkanı ve üyeleri 3 yıllığına Enstitü Müdürü tarafından atanmaktadır.

- Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, sürdürülmesi ve iyileştirilmesi için gerekli koordinasyonu sağlar ve öneriler geliştirir.
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında politikalar belirler ve uygulamaya yönelik kararlar alır.
- Bölgelerde Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili yapılacak çalışmalara gerekli desteği sağlar.
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılan inceleme, araştırma, iç tetkik faaliyetleri sonucu veya belgelendirme kuruluşu tarafından yapılan dış tetkikte tespit edilen uygunsuzluklara ilişkin gerekli kararları almak, uygulamalara ilişkin değerlendirmelerde bulunmak, iç tetkiklerin planlandığı şekilde yapılması için gerekli kaynakları sağlamak ve sonuçlarını izlemek gibi faaliyetleri yürütür.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili dilek/şikayet ve önerilerin değerlendirilmesi ve uygulamaya konulmasına yardımcı olur.
- Enstitü hizmetlerinin standart sürelerde gerçekleşip gerçekleşmediğinin takibini yapar.

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü içinde yer alan tüm birimlerdeki çalışanların görev yetki ve sorumlulukları akademik personel ve idareciler için 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nda ifade edilmiştir. İdari personel için ise düzenlenen görev tanımları, Enstitü Resmi web sayfasında verilmiştir.

### Referanslar

EE-FBE-GR Görev Tanımları

EE-FBE-OS-001 Organizasyon Şeması

## 6. PLANLAMA

### 6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

**6.1.1** Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Kalite Yönetim Sistemini planlarken, hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek, istenen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak için iyileşme faaliyetleri düzenleyerek ve risk ve fırsatları belirlemektedir. Risk ve fırsatları belirlerken KEK 4.1 ve 4.2 maddelerindeki hususlar dikkate alınır.

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	10/24

**6.1.2** Risk ve fırsatları belirlerken; yönetimin karşılaşılabileceği potansiyel olaylar ile birlikte faaliyetlerin karmaşıklığı, yürütülen faaliyete ilişkin mevzuat, göz önünde bulundurulmaktadır.

#### Referans

EE-FBE-DK-002 SWOT Analizi

## 6.2. Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

**6.2.1** Kalite hedefleri kalite politikası ile uyumlu uygulanabilir, ölçülebilir olarak belirlenmekte, dokümanite edilmekte ve izlenmektedir. Kalite hedefleri, Kalite politikası ve öğrenci ve iç/dış paydaş ihtiyaçlarına göre güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

**6.2.2** Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken, hangi kaynakların gerekeceğini, kimin sorumlu olacağını, ne zaman tamamlanacağını, sonuçların nasıl değerlendirileceğini ve politikayla uyumlu ne yapılacağını dokümanite ederek tarafları bu konuda bilgilendirmiştir.

#### Referans

EE-FBE-DK-001 Hedefler Tablosu

## 6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı belirlendiğinde, değişiklikler planlı şekilde uygulanır. Bu değişiklikler kalite yönetim sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin hedefleri ve potansiyel sonuçları, kaynakların bulunabilirliği, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurularak gerçekleştirilir.

#### Referanslar

RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

## 7. DESTEK

### 7.1 Kaynaklar

#### 7.1.1 Genel

Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve hizmet alanların memnuniyetinin sağlanması amacıyla, gerekli kaynak ihtiyaçları süreç sorumluları tarafından belirlenmiş ve temin edilmiştir. Kaynaklar; İnsan Kaynakları, Altyapı ve Çalışma Ortamları, Bilgi Kaynakları ve Mali Kaynaklar olarak belirlenmiştir. Mevcut iç kaynakların yetenekleri ve kısıtları belirlenerek yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir.

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	11/24

### 7.1.2 Kişiler

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan personelin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan Görev Tanımları ile her düzeydeki personelin nitelikleri belirlenmiştir. Enstitü birimlerinde ihtiyaç duyulan akademik ve idari personel sayıları Enstitü müdürlük makamı tarafından belirlenerek Rektörlük Personel Daire Başkanlığına bildirilir ve gerekli personel temini Rektörlük makamınca sağlanır. Talep edilen personel ihtiyacının karşılanıp karşılanmayacağı konusu Rektörlük makamının yetkisindedir. Rektörlük makamınca Enstitümüze görevlendirilmesi yapılan personel, birim amiri tarafından görev tanımlarına uygun olarak ilgili olduğu birimlerde göreve başlatılır.

### Referans

EE-FBE-GR Görev Tanımları

EE-FBE-OS-001 Organizasyon Şeması

### 7.1.3 Altyapı

Enstitümüz üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli altyapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır. Altyapı ihtiyaçlarının karşılanmasında; Rektörlük İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Yapı İşleri Teknik Dairesi Başkanlığı ile koordineli çalışır. Altyapı; Binaları ve bunlarla ilgili bağlantıları, donanım ve yazılım dahil makina teçhizatı, bilgi ve iletişim teknolojilerini kapsamaktadır. Yönetim, Eğitim-öğretimde akademik ve idari personelin altyapı ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hizmetlerini sunar ve bunların sürekliliğini sağlar.

### 7.1.4 Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü yönetimi, çalışanlarının memnuniyetini sağlamak ve sürdürmek için hizmetlerini her mevsim şartlarında yürütülmektedir. Ofislerimizin ısı, aydınlatma ve gürültüden arındırılması gibi fiziki şartların sağlanması için gerekli önlemler alınmıştır Binamızdaki ofislerin ve sınıfların aydınlatılması gün ışığından yeterli şekilde yararlanacak biçimde tasarlanmış ve ayrıca gün ışığının olmadığı durumlarda yeterli aydınlatma elektrik enerjisiyle sağlanmaktadır. Enstitümüz binasında idari personelin çalışma ortamları birbirini etkilemeyecek şekilde tasarlanmıştır.

### Referanslar

Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketi

Öğrenci Anketi

Fiziksel Ortam Verileri

### 7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	12/24

Fen Bilimleri Enstitüsünde, eğitim ve öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme test ve deney cihazlarının gerekliliği söz konusu değildir. Bundan dolayı bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak KEK ve kapsamında tanımlanmıştır.

### 7.1.6 Kurumsal Bilgi

### 7.2 Yeterlilik

Enstitümüzde proseslerin işletilmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Enstitümüz personelinin kalite yönetim sistemi ile ilgili bilgiye sürekli olarak ulaşması web sayfası ile sağlanmaktadır. Enstitümüzde uygulamalar sürekli olarak Birim Kalite Temsilcisi tarafından takip edilir, gerekli değişiklikler Kalite Yönetim Sistemi birimine bildirilerek uygulamaya konulur. Değişikliklerle ilgili olarak personele bilgi verilir. Kurumsal bilgi; tecrübelerden kaynaklanan bilgi, dokümanite edilmiş bilgi, proses, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçlarından elde edilebileceği gibi standartlardan, konferanslardan, iç müşteri ve dış tedarikçilerden elde edilecek bilgilerden oluşmaktadır.

### Referans

RC-KAK-PR-007 Kalite Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

### 7.3 Farkındalık

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygun olarak yürütülmesi için Kalite El Kitabının 7.4 maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla bildirimler yapılmakta ve farkındalığın oluşması amaçlanmaktadır. Enstitümüz, çalışan personelin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almıştır.

- Kalite politikası
- Kalite hedefi
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak

Bu amaçla kalite politikası Enstitümüzün akademik ve idari personelinin görebileceği/rahatlıkla ulaşabileceği alanlara asılarak veya eklenerek duyurulması sağlanmıştır.

Göreve yeni başlayan personele Kalite politikası ve Kalite hedefleri ile ilgili dokümanlar yazılı olarak sunulacak ve sorumlulukları bildirilecektir.

Bu maddenin işletilmesinde hizmet içi eğitim prosedürü de kullanılır.

### Referans

RC-KAK-PR-007 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

### 7.4 İletişim

Enstitümüz üst yönetimi Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimlerini belirlemiş ve uygulamaktadır.

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	13/24

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sağlamak üzere iç ve dış iletişim kanalları;

- İç yazışma (EBYS),
- Bina içerisindeki çeşitli ilan panoları,
- Toplantılar,
- Telefon, faks ve bilgisayar ortamı,
- Yüz yüze görüşme,

İç ve Dış İletişim Prosedürüne atıf yapılarak yürütülmektedir.

#### Referans

RC-KAK-PR-003 İletişim Prosedürü

## 7.5 Doküman Edilmiş Bilgi

### 7.5.1 Genel

Fen Bilimleri Enstitüsü, bu standardın öngördüğü şartlara uygun doküman edilmiş bilgiyi oluşturmuş, doküman ederek uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Bu bağlamda Fen Bilimleri Enstitüsü Kalite El Kitabı, Kalite Yönetim Sistemini özetleyen ana doküman olarak oluşturulmuştur.

Fen Bilimleri Enstitüsü Kalite El Kitabının onayı ve revizyonuna ilişkin esaslar Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedüründe belirtilmiştir.

#### Referans

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

### 7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü doküman edilmiş bilgiyi oluştururken ve güncellerken Kalite Yönetim Sisteminin gerektirdiği kurallar doğrultusunda oluşturulmasını, dağıtımını, kontrolünü ve gerektiği durumlarda revize edilerek sürekliliğinin sağlanmasını güvence altına almıştır.

#### Referans

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

### 7.5.3 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	14/24

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Kalite Yönetim Sisteminin tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğini kanıtlamak için tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili sistemi kurmuştur. Tüm birimler, faaliyetleri sırasında kullandıkları tüm dokümanları bu kurallara uygun olarak kontrol altında tutulmasını ve yönetilmesini sağlarlar.

Bu standart tarafından istenen dokümanite edilmiş bilgi şu hususları güvence altına almak için kontrol edilir.

- İhtiyaç duyulduğu yer ve zamanda kullanım için uygun olması,
- Uygun olmayan kullanım, bütünlüğün bozulması ve gizliliğin yok olması gibi kullanımlardan korunması.
- Dokümanite edilmiş bilginin kontrolünde; dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım, arşivleme ve koruma gibi faaliyetler belirlenmiştir.

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde yürütülen Kalite Yönetim Sistemi'nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtlar ilgili prosedürde açıklanmıştır.

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü tarafından belirlenen dış kaynaklı dokümanite edilmiş bilgi, Rektörlüğün ilgili ağ sayfası üzerinden ulaşılabilir.

### Referans

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü  
RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

## 8. OPERASYON

### 8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrolü

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde sunulan hizmetlerin kalite politikası çerçevesinde gerçekleştirilebilmesi için proses yaklaşımı kullanılmaktadır. İlgili hizmetler için proses faaliyetleri ve performans kriterleri belirlenmiş, hizmete özgü kaynaklar tespit edilerek sağlanmış, referans dokümanlar ve kullanılan kayıt ortamları tanımlanmıştır. Sunulan hizmetlerin gerçekleşmesinde izlenecek yol iş akışlarında dokümanite edilmiştir.

Kayıtlar, ilgili prosedürlere uygun olarak tutulmaktadır.

### Referans

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü  
RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü  
EE-FBE-SR İdari İşler İş Akışları  
EE-FBE-SR Mali İşler İş Akışları  
EE-FBE-SR Öğrenci İşleri İş Akışları  
EE-FBE-SR Personel İşleri İş Akışları

### 8.2 Hizmetler için şartlar

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü



Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	15/24

### 8.2.1 Müşteri ile iletişim

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünün müşterileri; öğrenciler, iç ve dış paydaşlar, hizmet alan kurum ve kuruluşlardır.

Paydaşlarımız ise; Enstitüye bağlı anabilim dalları/birimler, Rektörlük ve bağlı birimlerdir. Öğrenci veya paydaşlarımızla olan iletişim yöntemleri Kalite El Kitabı 7.4 iletişim başlığı altında tanımlanmıştır. Belirlenen bu yöntemler haricinde öğrenci ve iç/dış paydaş şikayetleri ve geri beslemesi ile ilgili iletişim, faks, anketler, web adresi, e-posta, yüz yüze görüşmeler ve telefon vasıtasıyla gerçekleştirilir.

#### Referans

EE-FBE-SR Öğrenci İşleri İş Akışı  
RC-KAK-PR-003 İletişim Prosedürü

### 8.2.2 Ürün/hizmetler için şartların tayin edilmesi

Kalite politikamız gereğince, öğrencilere/iç ve dış paydaşlara doğru hizmeti sunabilmek için, taleplerin açık ve anlaşılır şekilde alınabilmesi amacıyla formlar hazırlanmıştır. Öğrencilerin/iç ve dış paydaşların beyanı dışında başka düzenlemeler (kanunlar, yönetmelikler, yönergeler vb.) varsa bunların tanımlanması Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünün vermiş olduğu hizmet şartlarına uygun olabilecek şekilde her bir birim için oluşturulmuş proses faaliyetlerini tanımlayan iş akış süreçlerinde ve prosedürlerde belirlenmiştir.

#### Referans

EE-FBE-SR Öğrenci İşleri İş Akışı  
RC-KAK-PR-003 İletişim Prosedürü

### 8.2.3 Ürün/hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

Öğrencilerden/iç ve dış paydaşlardan EBYS ortamında ya da dilekçeyle gelen talepler evrak kayda girişi yapıp evrak numarası verildikten sonra Evrak Kayıt Birimi tarafından EBYS ortamına aktarılır. İlgili birim yetkilisi tarafından mevzuat ve Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü imkânları göz önünde bulundurularak taleplerin yapılabilirliği gözden geçirilir. İlgili birimin talep edilen hizmetle ilgili karar verme yetkisi olmadığı durumlarda hizmetin yapılabilirliği Enstitü müdürlüğü makamı onayıyla karara bağlanır.

Hizmete bağlı şartların gözden geçirilmesi ile ilgili yöntemler her bir birim için ayrı ayrı oluşturulan iş akışlarında ve prosedürlerde belirlendiği şekilde uygulanmaktadır.

### 8.2.4 Hizmetler için şartların değişmesi

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde sunulan hizmetler ile ilgili değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında, değişiklik hakkında değerlendirme ve planlama çalışmasının yapılabilmesi için ilgili Komisyon/anabilim kurulu/Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu veya enstitü Kurulu toplanır. Değişiklikler, ilgili komisyon veya kurullarda görüşülerek karara bağlanır. Yapılan herhangi bir değişiklik veya düzeltme varsa Doküman Kontrolü

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	16/24

Prosedürüne göre kayda alınır. Değişiklik ile ilgili gerekliliklerin sağlanması ve ilgili çalışanların bilgilendirilmesi EBYS üzerinden yapılır. Alınan kararlar İletişim Prosedürü kapsamında paylaşılabilir.

### 8.3 Ürün/hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması veya program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Enstitü yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, öğretim ürün ve hizmetlerinin tasarım ve gelişimi üst kuruluşlarca (Rektörlük makamı, YÖK ve diğer kurumlar) belirlendiğinden, Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi uygulanabilir olmayan madde olarak tanımlanmıştır.

### 8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü

#### 8.4.1 Genel

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğüne bağlı birimler tarafından sunulan hizmetin kalitesini etkileyen ürün/hizmetlerin satın alma işlemleri Kamu İhale Mevzuatı ve 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu doğrultusunda gerçekleştirilir.

Birimler tarafından satın alması yapılacak olan ürün/hizmetlerin temini için teklif veren tedarikçi firmaların yeterlilikleri ile ilgili seçme ve değerlendirme kriterleri 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu'na göre uygulanır. Tedarikçi firmanın sorumlulukları ise 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununda açıkça belirlenmiştir.

Dışarıdan tedarik edilecek ürün/hizmetin tüm teknik özelliklerini açıklayan teknik ve idari şartnameler doğru ve eksiksiz bir şekilde hazırlanır.

Satın alma birimi personeli tarafından teklif mektupları hazırlanır, ilgisi olan tedarikçilere gönderilir. Teklif mektuplarına gelen cevaplar ve piyasa fiyat araştırması tutanağı, harcama yetkilisine sunulur. İlgili mevzuatlar doğrultusunda değerlendirilerek belirlenen sonuca göre, satın alma sorumlusu tarafından Sipariş Formu oluşturulur, bu formda tedarik edilecek ürün/hizmetin özellikleri belirlenir ve tedarikçiye iletilerek satın alma işlemi gerçekleştirilir.

#### Referans

EE-FBE-SR Satın Alma İş Akışı

#### 8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü, gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesini müteakip dışarıdan tedarik edilecek ürün/hizmetlerin, teknik ve idari şartnameler/sözleşmelerde tanımlanan ürün/hizmetlerin uygunluğunu belirlemek üzere oluşturulan Muayene Kabul Komisyonu tarafından kontrol ederek sağlar.

Dışarıdan tedarik edilecek ürün ve hizmetlerin teknik özelliklerini tanımlayan satın alma şartları, sipariş sırasında oluşabilecek yanlış anlamaları önleyecek kapsamda açıklayıcı bilgileri içerir. Satın alma şartları, şartnamede ve yapılan sözleşmelerde belirtilir.

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	17/24

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

Satın alma yöntemleri ve uygulamaları satın alma yöntemleri ve uygulamalarıyla ilgili iş akışlarında detaylı olarak belirlenmiştir.

### 8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Tedarikçiden temin edilecek olan ürün/hizmetin teknik ve kalite özellikleri teknik şartnamelerde tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur.

#### Referans

EE-FBE-SR Satın Alma İş Akışı  
4734 sayılı Kamu İhale Kanunu  
4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

## 8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

### 8.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosedürler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akışlarında oluşturulmuş ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir.

Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol faaliyetleri ilgili hizmet yönergeleri ve prosedürlerde, talimatlarda/iş akışlarında açıkça tanımlanmıştır.

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü sistemi içerisinde her aşama ara kontrollerle geçerli kılınmakta ve periyodik olarak gözden geçirilmektedir. Bu nedenle 8.5.1 maddesinin (f) bendi uygulanabilir madde niteliği taşımadığından Kalite Yönetim Sistemimizde yer almamıştır.

#### Referans

EE-FBE-SR İdari İşler İş Akışları  
EE-FBE-SR Mali İşler İş Akışları  
EE-FBE-SR Öğrenci İşleri İş Akışları  
EE-FBE-SR Personel İşleri İş Akışları

### 8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, personel, öğrenci, dersler ve demirbaşlar sırasıyla kurum sicil numarası, okul numarası, ders kodu ve demirbaş kayıt numarası ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır.

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	18/24

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsüne gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıt ortamları ilgili iş akışlarında tanımlanmıştır.

#### Referans

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü  
RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

### 8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, öğrencilerine/iç ve dış paydaşlarına ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik/basılı ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğüne bağlı olan birimlerde hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

#### Referans

Kişisel Verileri Koruma Kanunu

### 8.5.4 Muhafaza

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur.

Kalite kapsamında kayıtların tanımlanması, tasnifi, ulaşılması, saklanması ve elden çıkarılması yöntemleri ilgili prosedürde tanımlanmıştır.

#### Referans

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü  
RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü  
EE-FBE-SR Satın Alma ve Taşınır İş Akışı

### 8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde gerçekleşen tüm faaliyetlerin mevzuat gereği yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrü tanımlanmıştır.

#### Referans

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	19/24

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü  
RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü  
2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu  
2886 sayılı Devlet İhale Kanunu  
4734 sayılı Kamu İhale Kanunu  
4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

### 8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla, hizmet ve ürün sunumu için değişiklikler prosedürlerde belirtilen izleme periyotları dikkate alınarak gözden geçirilmektedir. Periyodik olarak Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değişiklikler ele alınır.

#### Referans

RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

### 8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsüne kurum veya kuruluşlardan gelen taleplere yönelik analiz ve değerlendirme hizmetleri ilgili süreçlere göre yürütülmektedir. Talep edilen hizmetlerin gerçekleşmesi ilgili mevzuatlar ve iş akışlarında açıkça belirtilmiştir.

### 8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde, şartlara uymayan çıktının istenmeyen kullanımının önlenmesi için tanımlanması ve kontrol altında bulundurulması yasal yapı ve süreçlerle ifade edilmiştir.

#### Referans

RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

#### 9.1.1 Genel

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi, amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	20/24

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

#### Referans

RC-KAK-PR-001 İç Denetim Prosedürü  
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

### 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde öğrenci ve iç/dış paydaşlar ile ilgili ihtiyaç ve beklentiler izlenmektedir. Öğrenci, iç/dış paydaşlardan elde edilen bilgilerin izlenmesi ve gözden geçirilmesi için ilgili yöntemler tayin edilmiştir.

#### Referans

Hitit Üniversitesi 2015-2019 Stratejik Planı  
Öğrenci Memnuniyeti Anketi

### 9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi iç tetkiklerce izlenir, değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi olarak raporlanır. Bazı süreçler, yapılarından kaynaklanan sebeplerle ölçülemeyebilir. Bu takdirde, sürecin izlenmesiyle yetinilir.

Enstitümüz, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirler, toplar ve analiz eder. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini de kapsar.

#### Referans

RC-KAK-PR-001 İç Denetim Prosedürü  
RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

## 9.2 İç Tetkik

Dokümanede edilmiş prosedüre göre iç tetkikler planlanmakta ve uygulanmaktadır. Bu tetkikler Kalite Sisteminin etkinliğini ve gelişimini doğrulamaktadır.

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, iç tetkikleri ileriye yönelik olarak planlar ve bunu tüm ilgili birimlere duyurur. Plan, iç tetkikte görevli personel, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkik, iç tetkik eğitimini almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir.

İç tetkikler, Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde yılda en az bir kez yapılır. Ancak, tetkik sıklığı; Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürünce uygun görülmesi halinde, birimlerde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarına göre de artırılabilir.

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	21/24

İç tetkikler, denetim yapılacak alanlar ile proseslerin durumu ve önemi, tetkikin dış etkenlerden etkilenmeyecek şekilde objektifliğinin ve tarafsızlığının güvence altına alınması gibi unsurlar dikkate alınarak uygulanır.

İç tetkik sonuçlarına göre düzeltici faaliyetler başlatılabilir.

### Referans

RC-KAK-PR-001 İç Denetim Prosedürü  
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

## 9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

### 9.3.1 Genel

Kurumun Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı yapılır. Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü müdürünün gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı, tüm birimlerin, birim kalite temsilcilerinin ve kalite komisyonu üyelerinin, ayrıca gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir. Birim kalite temsilcisi tarafından toplantının sekretaryası yapılır ve kayıtları saklanır.

### Referans

RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

### 9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında KYS'nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantı gündemini, yönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra;

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler
- Aşağıdakilerdeki eğilimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
  - Öğrenci ve iç/dış paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
  - Kalite hedeflerine erişme derecesi
  - Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu
  - Uyumsuzluklar ve düzeltici faaliyetler
  - İzleme ve ölçme sonuçları
  - Tetkik sonuçları
  - Dış tedarikçilerin performansı

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü



Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	22/24

- d) Kaynakların varlığı
- e) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri
- f) İyileştirme için fırsatlar

**Referans**

RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

### 9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Birim Kalite Temsilcisi tarafından kaydedilir. Kayıt, toplantıya katılanlar tarafından imzalanır. İmzalanan toplantı tutanakları toplantıya katılan kişilere gönderilir.

**Referans**

RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

## 10. İyileştirme

### 10.1 Genel

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği, kalite politikası doğrultusunda kalite hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirilerek belirlenir. İç ve dış tetkik sonuçları, kurum performansı değerlendirme sonuçları, iç ve dış paydaş anket sonuçları, yönetimin gözden geçirme çıktıları değerlendirildikten sonra gerekli durumlarda düzeltici faaliyetler başlatılarak iyileşme sağlanır.

**Referans**

RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı  
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

### 10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün/hizmet ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

**Referans**

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü  
RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

### 10.3 Sürekli İyileştirme

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü

## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EE-FBE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	23/24

Hitit Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü; kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, verilerin analizi, düzeltici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmesi yolu ile Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

### Referans

RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

KONTROLSÜZ KOPYA

**HAZIRLAYAN**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Komisyonu

**SİSTEM ONAY**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Kalite Temsilcisi

**YÜRÜRLÜK ONAYI**  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü