

# İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI



HAZIRLAYAN  
KALİTE KOORDİNATÖRÜ

ONAYLAYAN  
REKTÖR



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 2 / 46**

**İÇİNDEKİLER, ÇAPRAZ REFERANS VE REVİZYON TAKİP ÇİZELGESİ**

<b>KYS-EK Madde No KONU</b>	<b>TS EN ISO 9001:2008 Madde No KONU</b>	<b>Re v. No</b>	<b>Rev. Tar.</b>	<b>Sayfa No</b>
Değişiklik Sayfası	-	00		6
Önsöz	-	00		7
Tarihçe	-	00		8-11
1. Amaç ve Kapsam	1.Kapsam	00		12-13
2.Atıf Yapılan Standard ve/veya Dokümanlar	2.Atıf Yapılan Standard ve/veya Dokümanlar	00		13
3.Terimler, Tarifler ve Kısaltmalar	3.Terimler ve Tarifler	00		13-15
4. Kalite Yönetim Sistemi (KYS)	4.Kalite Yönetim Sistemi (KYS)	00		15-19
4.1 Genel Şartlar	4.1 Genel Şartlar			
4.2 İstanbul Üniversitesi KYS'nin Dokümantasyon Yapısı	4.2 Dokümantasyon Şartları			
4.2.1 Genel	4.2.1 Genel	00		20-21
4.2.2 Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı (KYS-EK)	4.2.2 Kalite El Kitabı	00		22
4.2.3 Dokümanların Kontrolü	4.2.3 Dokümanların Kontrolü	00		22
4.2.4 Kayıtların Kontrolü	4.2.4 Kayıtların Kontrolü	00		23

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 3 / 46**

5. Yönetim Sorumluluğu	5. Yönetim Sorumluluğu	00	23
5.1 Yönetimin Taahhüdü	5.1 Yönetimin Taahhüdü	00	23
5.2 Hizmet Alan Odaklı Yaklaşım	5.2 Müşteri Odaklılık	00	24
5.3 Kalite Politikası	5.3 Kalite Politikası	00	25-27
5.4 Planlama	5.4 Planlama	00	28
5.4.1 Stratejik Planlama ve Kalite Hedefleri	5.4.1 Kalite Hedefleri	00	28
5.4.2 KYS'nin Planlanması	5.4.2 KYS'nin Planlanması	00	28
5.5 Sorumluluk, Yetki ve İletişim	5.5 Sorumluluk, Yetki ve İletişim	00	29
5.5.1 Sorumluluk ve Yetki	5.5.1 Sorumluluk ve Yetki	00	29
5.5.2 Yönetim Temsilcisi	5.5.2 Yönetim Temsilcisi	00	29
5.5.3 İletişim	5.5.3 İç İletişim	00	30
5.6 Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)	5.6 Yönetimin Gözden Geçirmesi	00	30-31
5.6.1 Genel	5.6.1 Genel	00	30-31
5.6.2 Gözden Geçirme Girdisi	5.6.2 Gözden Geçirme Girdisi	00	31
5.6.3 Gözden Geçirme Çıktısı	5.6.3 Gözden Geçirme Çıktısı	00	31-32
6. Kaynak Yönetimi	6. Kaynak Yönetimi	00	32
6.1 Kaynakların Sağlanması	6.1 Kaynakların Sağlanması	00	32
6.2 İnsan Kaynakları	6.2 İnsan Kaynakları	00	32-33
6.2.1 Genel	6.2.1 Genel	00	32-33
6.2.2 Yeterlilik, Eğitim ve Farkındalık	6.2.2 Yeterlilik, Eğitim ve Farkındalık	00	32-33
<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR	



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 4 / 46**

6.3 Altyapı	6.3 Altyapı	00		33-34
6.4 Çalışma Ortamı	6.4 Çalışma Ortamı	00		34-35
7. Eğitim Öğretim, Araştırma Geliştirme (EÖAG) ve Topluma Hizmetlerin Gerçekleştirilmesi	7. Ürün Gerçekleştirme	00		35
7.1 EÖAG ve Topluma Hizmetin Gerç. Planlanması	7.1 Ürün Gerçekleştirmenin Planlanması			
7.2 Hizmet Alanlarla İlişkili Süreçler	7.2 Müşteri İle İlişkili Prosesler	00		36
7.2.1 Ürün ve Hizmete İlişkin Şartların Belirlenmesi	7.2.1 Ürüne İlişkin Şartların Belirlenmesi			
7.2.2 Sunulan Ürün ve Hizmete İlişkin Şartların Gözden Geç.	7.2.2 Ürüne İlişkin Şartların Gözden Geçirilmesi	00		36
7.2.3 Hizmet Alanlarla İletişim	7.2.3 Müşteri İle İletişim	00		37
7.3 Ürün/Hizmet ve Süreç Tasarımı ve Geliştirilmesi	7.3 Tasarım ve Geliştirme	00		37
7.4 Satın alma	7.4 Satın alma	00		37-38
7.4.1 Satın alma Süreci	7.4.1 Satın alma Prosesi			
7.4.2 Satın Alma Bilgisi	7.4.2 Satın Alma Bilgisi	00		38
7.4.3 Satın Alınan Ürünün ve Hizmetin Kontrolü	7.4.3 Satın Alınan Ürünün Doğrulanması	00		38
7.5 Eğitim Öğretim, Araştırma Geliştirme (EÖAG) ve Topluma Hizmet Sunumu	7.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu	00		38-39
7.5.1 Hizmet Sunumunun Gerçekleştirilmesi	7.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü			
7.5.2 Eğitim Öğretim, Araştırma Geliştirme (EÖAG) ve Topluma Hizmet Süreçlerinin Yeterliliğinin Sağlanması	7.5.2 Üretim ve Hizmetin Sunumu İçin Proseslerin Geçerli Kılınması	00		39
<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b>	<b>ONAYLAYAN</b>		
<b>KALİTE KOORDİNATÖRÜ</b>	<b>KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>REKTÖR</b>		



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 5 / 46**

7.5.3 Ürün ve Hizmetlerin Tanımlanması ve İzlenebilirliği	7.5.3 Tanımlama ve İzlenebilirlik	00		39
7.5.4 Hizmet Alanların Mülkiyeti	7.5.4 Müşteri Mülkiyeti	00		39-40
7.5.5 Hizmet Sunumu İçin Kullanılan Ürünlerin Muhafazası	7.5.5 Ürünün Muhafazası	00		40
7.6 İzleme ve Ölçme Amaçlı Kullanılan Donanımın Doğrulanması ve Kalibrasyonu	7.6 İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü	00		40-41
8. Ölçme, Analiz, İyileştirme 8.1. Genel	8. Ölçme, Analiz, İyileştirme 8.1. Genel	00		41
8.2 İzleme ve Ölçme 8.2.1 Hizmet Alanların Memnuniyeti	8.2 İzleme ve Ölçme 8.2.1 Müşteri Memnuniyeti	00		41-42
8.2.2 İç Tetkik	8.2.2 İç Tetkik	00		42-43
8.2.3 KYS Süreçlerinin İzlenmesi ve Ölçülmesi	8.2.3 Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi	00		43
8.2.4 Ürün ve Hizmetlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi	8.2.4 Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi	00		43-44
8.3 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü	8.3 Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü	00		44
8.4 Veri Analizi	8.4 Veri Analizi	00		44-45
8.5 İyileştirme	8.5 İyileştirme	00		45
8.5.1 Sürekli İyileştirme	8.5.1 Sürekli İyileştirme	00		45
8.5.2 Düzeltici Faaliyet	8.5.2 Düzeltici Faaliyet	00		45
8.5.3 Önleyici Faaliyet	8.5.3 Önleyici Faaliyet	00		46
EK – 1	İstanbul Üniversitesi Teşkilat Şeması	00		

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

Doküman No : İÜ/KYS-EK  
İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Sayfa No : 6 / 46

**Revizyon Takip**

Konu	Revizyon İçeriği	Sayfa No

Kontrollü Kopya

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 7 / 46**

## ÖNSÖZ

İstanbul Üniversitesi; misyonu, vizyonu, stratejisi, politikası doğrultusunda, küreselleşen dünyanın değişen şartlarını dikkate alarak, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve topluma hizmet süreçlerinde etkinliği ve verimliliği sürekli iyileştirmek, gelişimci ve rekabetçi yenilikler yapabilmek ve sürdürülebilir başarı için, Kalite Yönetim Sistemi (KYS)'ni oluşturmuştur.

İstanbul Üniversitesi Türkiye'nin ilk ve en köklü üniversitesi olarak, yükseköğretim sektöründe kalite konusunda da öncü bir rol üstlenmiştir. Üniversitemizde kalite çalışmaları 2005 yılında "Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Kurulu"nun kurulmasıyla başlamıştır. Bu kurul, faaliyette bulunduğu 2005-2015 yılları arasında üniversitemizin çeşitli birimlerinde gerçekleştirilen belgelendirme ve akreditasyon çalışmalarında aktif bir rol almıştır. Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Kurulu 2015 yılı sonunda Kalite Koordinatörlüğü'ne dönüştürülmüştür. Kalite Koordinatörlüğü'nün yapılanmasının hemen ardından, üniversitemiz bünyesinde Kalite Komisyonu oluşturulmuş ve "İstanbul Üniversitesi Kalite Güvence Yönergesi" senato tarafından onaylanarak yayımlanmıştır. Kalite Koordinatörlüğü, üniversitemizde 2005 yılında başlatılan kalite çalışmalarına önemli bir ivme kazandırarak idari birimlerde kalitenin içselleştirilmesi ile belgelendirme süreçlerinin tamamlanması için özverilli çalışmalarda bulunmaktadır.

Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanan ve tarafımda onaylanan bu el kitabında; üniversitemiz idari birimlerinde kalite anlayışı ve bu kalite anlayışı temelinde sistem kurma çalışanlarımızın güvenliği, paydaşlarımızın memnuniyeti ve çevreye duyarlı olmanın temel şartları sunulmuştur.

İstanbul Üniversitesi olarak; Kalite Yönetim Sistemi kapsamında tarif edilen tüm kalite şartları ile ilgili gerekli planlama, uygulama, izleme-ölçme, analiz etme ve iyileştirme çalışmalarını, sürdürülebilir başarı için yönetme ve beklentileri üst düzeyde karşılama kararlılığında olduğumuzu ve çalışanlarımızın da kalite konusunda aynı kararlılık ve sorumluluk ile hareket edeceğine olan inancımı önemle belirtir, kalite çalışmalarında emeği geçen üniversitemiz tüm mensuplarına şükranlarımı sunarım.

Rektör

Prof. Dr. Mahmut AK

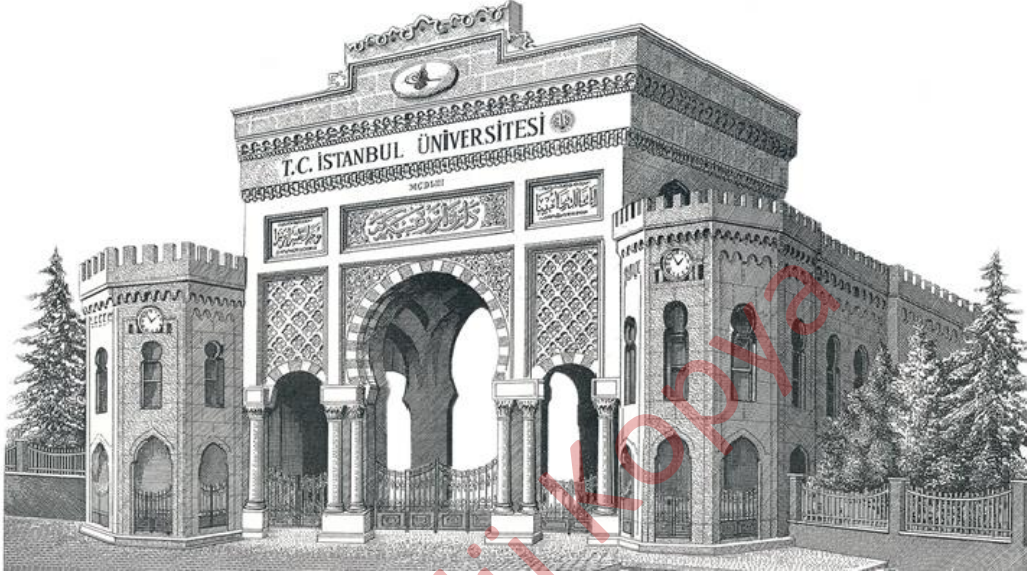
<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 8 / 46**

## TARİHÇE



Doğu ile Batıyı, geçmişle geleceği buluşturan, ülkemize ve insanlığa yararlı bilgi üreten ve yetkin bireyler yetiştiren İstanbul Üniversitesi' nin ilk temelleri Fatih Sultan Mehmed'in 1453 yılında İstanbul'un fethine kadar uzanmaktadır. Bilim ve eğitime önem ve destek veren Fatih Sultan Mehmed Ayasofya ve Pantokrator kiliselerini camiye çevirmiş ve bu kiliselere bağlı olan boş manastırları da medreseye dönüştürmüştür. Ayasofya Medresesi ve Zeyrek Medresesi olarak adlandırılan bu medreseler İstanbul Üniversitesi' nin ilk öğretim kurumlarını oluşturmaktadır.

İstanbul'u bir bilim merkezi yapma arzusunda olan Fatih, dönemin tanınmış bilim adamlarını şehre davet etmiş, öğretimin medreseler ile sınırlı kalmaması için çalışmalar başlatmıştır. Fetihden on yıl sonra, 1463'de, bugün Fatih Külliyesi olarak bilinen bilim ve eğitim kurumuna cami, sekiz medreseye ilave olarak, kütüphane, muvakkithane, darüşşifa, tabhane (nekahethane), hamam, aşhane ve dükkânlardan oluşan bu külliye eklenerek bir üniversite kampüsü olarak düşünülebilecek yapı oluşturulmuştur.

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------





**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 9 / 46**

Külliye' nin içindeki medreseler 1470 yılında tamamlanmış ve eğitime başlanmıştır. Bu kurumda, uzun yıllar ağırlıklı olarak din bilimleri ve hukuk yanında, matematik ve astronomi öğretimi verilmiştir. Fatih'ten sonra gelen padişahlar da, İstanbul'da ve imparatorluğun çeşitli şehirlerinde medreseler kurup, İslam bilim geleneğini sürdürmüşlerdir. Medreseler, on sekizinci yüzyıla kadar Osmanlı'nın başlıca yükseköğretim kurumları olmakla beraber, bu tarihten itibaren Avrupa tarzı modern eğitim kurumlarının açılmasıyla, önemlerini zamanla kaybetmişlerdir.

Sultan Abdülmecid'in saltanatı döneminde, eğitim sistemini düzenleme çalışmaları çerçevesinde, bilgili ve kaliteli devlet memuru yetiştirmek hedefiyle 1846 yılında, Darülfünun (Fenler evi) adı altında bir "yüksek öğretim kurumu" açılmasına karar verilmiş ve böylece bizim yakın tarihimize ve literatürümüze üniversite karşılığı Darülfünun kelimesi girmiştir. Ülkemizde ilk defa bu müessese ile beraber kesintisiz üniversite öğrenimine başlanmış ve Türkiye'de kök salmıştır.

Darülfünun'un faaliyet göstereceği binanın yapımı için, o yıllarda Ayasofya Camii restorasyonunu yapmakta olan İtalyan mimar Gaspare T. Fosatti ile anlaşma yapılmıştır. Ayasofya yakınında inşa edilen Darülfünun binasının yapımı henüz tamamlanmadan, Aralık 1862'de, odalardan biri dersane olarak düzenlenmiş ve öğretime 13 Ocak 1863'te başlanmıştır. Binanın 1865 yılında Maliye Nezareti'ne tahsis edilmesiyle, dersler geçici olarak Çemberlitaş'taki Nuri Paşa Konağı'na nakledilmiştir. Aynı yıl çıkan Hoca paşa yangınında konağın yanması üzerine Darülfünun kapanmıştır. 20 Şubat 1870'de, bu kez "Darülfünun-ı Osmani" adıyla modern ilim anlayışına ve düzeyine ulaşmak beklentisi içinde üniversite ikinci kez açılmıştır. "Darülfünun-ı Osmani"nin de kapanmasının ardından, 1874'te Galatasaray binasında edebiyat, hukuk ve fen bölümlerinden oluşan Darülfünun-ı Sultani'nin açılmasıyla başlamıştır. Üç dönem mezun verdikten sonra bu dönem de sona ermiştir.

II. Abdülhamit'in tahta çıkışının 25. yılında, 1 Eylül 1900'de din, matematik ve edebiyat bölümlerinden oluşan IV. Darülfünun, Darülfünun-ı Şahane (İmparatorluk 5 Üniversitesi) adıyla açılmıştır. Nihayet, Meşrutiyet'in ilanından sonra hukuk, tıp, fen, edebiyat ve ilahiyat

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>KALİTE KOORDİNATÖRÜ</b>	<b>KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>REKTÖR</b>



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 10 / 46**

bölgülerinden oluşan İstanbul Darülfünun'u 20 Nisan 1912 tarihli bir kararla kurulmuş ve 1919 yılında yeni bir düzenlemeyle ilmî ve kısmen de idari özerkliğe kavuşmuştur.

İşgal altında olan İstanbul Üniversitesi Mustafa Kemal Paşa'ya Fahri müderrislik unvanı vermiştir. Mustafa Kemal Atatürk de 1922 yılında kendisine verilen bu müderrislik unvanını kabul ederek İstanbul Üniversitesi'nin o zamanki adıyla İstanbul Darülfununu'nun öğretim üyesi olmuştur.

Kurtuluş Savaşı'nın zaferle sonuçlandırılmasının ardından, Darülfünun ile ilgili daha önemli adımlar atılmıştır. O günlerde Darülfünun'un en önemli sorunlarından biri yeterli bir binaya sahip olmamasıdır. Tıp Fakültesi hariç bütün Darülfünun o günlerde Zeynep Hanım Konağı'nda faaliyet göstermiştir. Ankara'nın başkent ilan edilmesinin ardından bakanlıklar başkente taşınmış ve Beyazıt'taki Harbiye Nezareti binası resmi yazıyla 1923 yılında Darülfünun'a devredilmiştir.

Akla ve bilime dayalı bir kuruluşu amaçlayan Genç Türkiye Cumhuriyeti 21 Nisan 1924 tarihli ve 493 sayılı Kanun'la medreseden modern üniversiteye geçişte önemli bir rol oynayan İstanbul Darülfünunu'nun tüzel kişiliğini tanımış ve 7 Ekim 1925'de kurumun bilimsel ve yönetsel özerkliğini kabul etmiş, medreseler "Fakülte" statüsüne kavuşturulmuştur.

29 Mayıs 1932'de Hükümete sunulan rapor esas alınarak 1933'de çıkarılan 2252 sayılı yasayla TBMM, Darülfünunu ve ona bağlı bütün kurumları kadro ve örgütüyle lağvedip Milli Eğitim Bakanlığı'nın İstanbul'da yeni bir üniversite kurmasını kabul etmiştir. İstanbul Üniversitesi 1 Ağustos 1933'de yeni bir kadro ve yapıyla açılmıştır. Cumhuriyet 10.yılıni kutlarken 1 Kasım 1933'de İstanbul Üniversitesi "ilk ve tek" üniversite olarak eğitime başlamıştır.

İstanbul Üniversitesi ülkemizi modern bir cumhuriyete dönüştürecek olan temel kadroların da yetişmesine katkı sağlamıştır. Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluş yıllarında, 6 İstanbul Üniversitesi öğretim üyeleri sadece İstanbul'da değil yurdun dört bir yanında hizmet vererek sadece, hukuk, edebiyat, siyaset, tıp alanında değil, her alanda ülkemizin gelişmesine destek vermiştir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>KALİTE KOORDİNATÖRÜ</b>	<b>KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>REKTÖR</b>



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 11 / 46**

İstanbul Üniversitesi, 20.6.1973 tarihli, 1750 sayılı Yeni Üniversiteler Kanunu ile Cumhuriyetin 50. Yıldönümünde yeni bir düzene girmiştir. Bu yasayla öğretim üyesi gereksinimini karşılama görevi bu kez eski ve köklü üniversitelere verilmiştir. İstanbul Üniversitesi bugün, yasanın öngördüğü gelişmekte olan üniversitelere öğretim üyesi yardımını büyük ölçüde yerine getirmektedir.

İstanbul Üniversitesi idari faaliyetlerini; Genel Sekreterlik ve ona bağlı birimler kanalı ile gerçekleştirmektedir. Beyazıt Merkez, Laleli-Vezneciler, Vefa, Horhor, Avcılar, Çapa, Cerrahpaşa, Şişli, Kadıköy, Bahçeköy, Bakırköy ve Büyükçekmece olmak üzere 12 farklı yerleşkede faaliyetlerine devam etmektedir.

**İletişim Bilgileri**

- Prof.Dr. Mahmut AK

İstanbul Üniversitesi Rektörü

**E mail:** rektor@istanbul.edu.tr

**Tel:** 0 212 440 00 00

**Fax:** 0 212 440 00 10

- Prof.Dr. Sedat MURAT

İstanbul Üniversitesi Rektör Yardımcısı

**E mail:** murats@istanbul.edu.tr

**Tel:** 0 212 440 00 00 (10774)

**Fax:** 0 212 440 03 77

- **Adres:** İstanbul Üniversitesi Merkez Kampüs

Beyazıt Yerleşkesi

34452 Fatih/Beyazıt-İstanbul

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 12 / 46**

### 1.Amaç ve Kapsam

Bu El Kitabı, İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü'nün Kalite Yönetim Sistemi (KYS) yaklaşımının dokümantasyonu, uygulanması ve performans durumunun takip edilerek sürekli iyileştirilmesi için gerekli olan aşağıdaki şartları kapsar:

- Öğrencilerin ve ailelerinin, akademisyenlerin, araştırmacıların, bilimsel çalışma yapanların, idari personelin, toplumun, kurum ve kuruluşların beklentileri ve uygulanabilir mevzuat şartlarını karşılayan ürünü/hizmeti sürdürülebilir kalite anlayışında ortaya koymak,
- KYS'nin etkin olarak uygulanıp sürekli iyileştirilmesi ile Rektörlüğe Bağlı İdari ve Destek Birimlere ait süreçlerde tüm paydaşların memnuniyetini artırmak,
- İstanbul Üniversitesi'nin misyonu, vizyonu ve politikaları doğrultusunda, TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin esaslarını belirlemek,

KYS-EK'nda bütün şartlar genel tanımlanmış olup, İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü'ne bağlı İdari ve Destek Birimlerinde uygulanabilir olması amaçlanmıştır.

#### Kapsam

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü' ne bağlı İdari ve Destek birimlerde uygulamaya geçirilen Kalite Yönetim Sistemi, aşağıdaki hizmet alanlarında yürütülen faaliyetleri kapsamakta ve bu faaliyetlere göre denetlenerek sertifikalandırılmaktadır.

1. Genel Sekreterlik
2. Kalite Koordinatörlüğü
3. Personel Daire Başkanlığı
4. Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
5. Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
6. Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
7. İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı
8. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
9. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
10. Hukuk Müşavirliği
11. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
12. Yazı İşleri ve Genel Evrak Müdürlüğü
13. Özel Güvenlik ve Koruma Müdürlüğü
14. Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
15. İç Denetim Birimi Başkanlığı
16. Rektörlük Özel Kalem

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 13 / 46**

Bu doğrultuda yapılan Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarında ISO 9001:2008 standardının aşağıda belirtilen maddeleri kapsam dışında bırakılmıştır;

- **7.5.2. Üretim ve Hizmet Sağlanması İçin Süreçlerin Geçerliliği**

Bu madde birimlerde gerçekleştirilen iş ve işlemlerde özel süreç olmaması nedeni ile tüm birimlerde hariç tutulur.

- **7.3. Tasarım ve Geliştirme**

Üniversitemiz İdari birimlerinde Tasarım ve Geliştirme faaliyetleri yürütülmemesi nedeniyle hariç tutulmuştur.

## 2. Atıf Yapılan Standard ve/veya Dokümanlar

KYS-EK'da, tarih belirtmeksizin diğer dokümanlara atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metinlerin altında ilgili doküman kısmında belirtilmiştir. Kullanıcılar, atıf yapılan dokümanların en güncel olanını dikkate alır.

Atıf yapılan standartlar;

STANDARD MADDE NO	ADI ve KAPSAMI
TS EN ISO 9001:2008	KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ-ŞARTLAR
TS EN ISO 9000	KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ- TEMEL ESASLAR, TERİMLER VE TARİFLER
TS EN ISO 9004	KALİTE YÖNETİM YAKLAŞIMI - BİR KURULUŞUN SÜRDÜRÜLEBİLİR BAŞARISI İÇİN YÖNETİM

## 3. Terimler, Tarifler ve Kısaltmalar

**İÜ:** İstanbul Üniversitesi

**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi

**KYS-EK:** Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı

**Doküman:** Bilgi ve onu destekleyen ortam.

**Etkinlik:** Planlanmış faaliyetleri gerçekleştirme ve planlanmış sonuçlara ulaşma derecesi.

**Gözden Geçirme:** Oluşturulan hedeflere ulaşmak amacıyla ele alınan konunun uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini tayin etmek için yapılan faaliyet.

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRÜ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REKTÖR



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No** : İÜ/KYS-EK  
**İlk Yayın Tarihi** : 25.11.2016  
**Revizyon No** : 00  
**Revizyon Tarihi** :  
**Sayfa No** : 14 / 46

**Hizmet Alan (Müşteri):** İstanbul Üniversitesi süreçlerinden, yararlanan, kullanan, alıcı olarak etkilenen kişi, kurum ve kuruluşlar.

**Hizmet Alan Memnuniyeti:** Hizmet alanların, İstanbul Üniversitesi süreçlerinden memnuniyet düzeyi.

**İzlenebilirlik:** Söz konusu olan bir ürün ve/veya hizmete ilişkin bilgileri, uygulamasını ve bulunduğu yeri izleme yeteneği.

**Kalite:** Paydaşların istek ve beklentilerinin aşılması olarak karşılanması.

**Kalite El Kitabı:** Bir kuruluşun kalite yönetim sistemini belirleyen doküman.

**Kalite Güvencesi :** Kalite yönetiminin, kalite şartlarının gerçekleştirilmesi için gerekli güvenciyi sağlaması.

**Kalite Hedefi:** Kalite ile ilgili olarak aranan veya ulaşılmak istenen durum.

**Kalite İyileştirme:** Kalite yönetiminin, kalite şartlarının gerçekleştirilmesi yeteneğini artırmaya odaklanması.

**Kalite Planlaması:** Kalite yönetiminin, kalite hedeflerinin oluşturulmasına odaklanan ve kalite hedeflerinin gerçekleştirilmesi için gerekli iş süreçlerini ve ilgili kaynaklarını belirleyen bölümü.

**Kalite Politikası:** Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından kabul edilen, bağlayıcı olarak yazılı beyan edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve yönlendirmeleri.

**Kalite Yönetimi:** Bir kuruluşun kalite bakımından sevk ve idaresi için koordine edilmiş faaliyetler.

**Kalite Yönetim Sistemi:** Bir kuruluşu kalite açısından yönlendiren ve kontrol eden yönetim sistemi.

**Ölçme Cihazı:** Ölçme prosesini gerçekleştirmek için gereken ölçme cihazı, yazılım, ölçme standardı, referans malzeme veya yardımcı teçhizat veya bunların birleşimi.

**Paydaş:** Bir kuruluşun faaliyetlerinden dolayı ve dolaysız etkilenen tüm kişi ve kurumlar.

**Süreç:** Girdileri çıktılara dönüştüren, birbirleri ile ilgili veya etkileşimde bulunan ardışık faaliyetler dizisi.

**Sürekli İyileştirme:** Yetkinliğinin artırılması için sürdürülen faaliyet.

**Tedarikçi:** Ürünü ve/veya hizmeti sağlayan kuruluş veya kişi.

**Tetkik:** KYS kapsamında tanımlanan şartların ve düzenlemelerin yerine getirilip getirilmediği ile yerine getirilme derecesinin delillerini elde etmek için bağımsız ve objektif olarak yapılan sistematik bir değerlendirme.

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 15 / 46**

**Ürün/Hizmet:** Bir sürecin sonucu. İÜ KYS-EK kapsamında “**Ürün**” kelimesi “**Hizmet**” olarak kullanılmıştır.

**Üst Yönetim:** Bir kuruluşu en üst seviyede sevk ve idare eden kişi veya kişiler grubu.

**Verimlilik:** Kaynakları akılcı kullanarak, ilk ve her seferinde planlanan sonuçların elde edilmesi.

**Yeterlilik:** Bilgi ve beceriyi, uygulamada gösterebilme yeteneği.

**Yönetim:** Bir kuruluşun sevk ve idaresi için faaliyetleri koordine edenler.

**Yönetim Sistemi:** Politika ve hedefleri oluşturmak ve bu hedefleri gerçekleştirmek için kullanılan sistem.

#### **4. Kalite Yönetim Sistemi (KYS)**

##### **4.1 Genel Şartlar**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, TS EN ISO 9001 ve yükseköğretim konusunda ulusal ve uluslararası standartları, mevzuat ve müşteri şartları esas alınarak belirlenmiş KYS’ni dokümante eder, uygular, sürekliliğini sağlar ve etkinliğini sürekli iyileştirir.

Üniversitemiz, hedeflerine ulaşmak için, bütün süreçlerinin etkin ve verimli olması için proaktif bir süreç yönetimi uygular.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü;

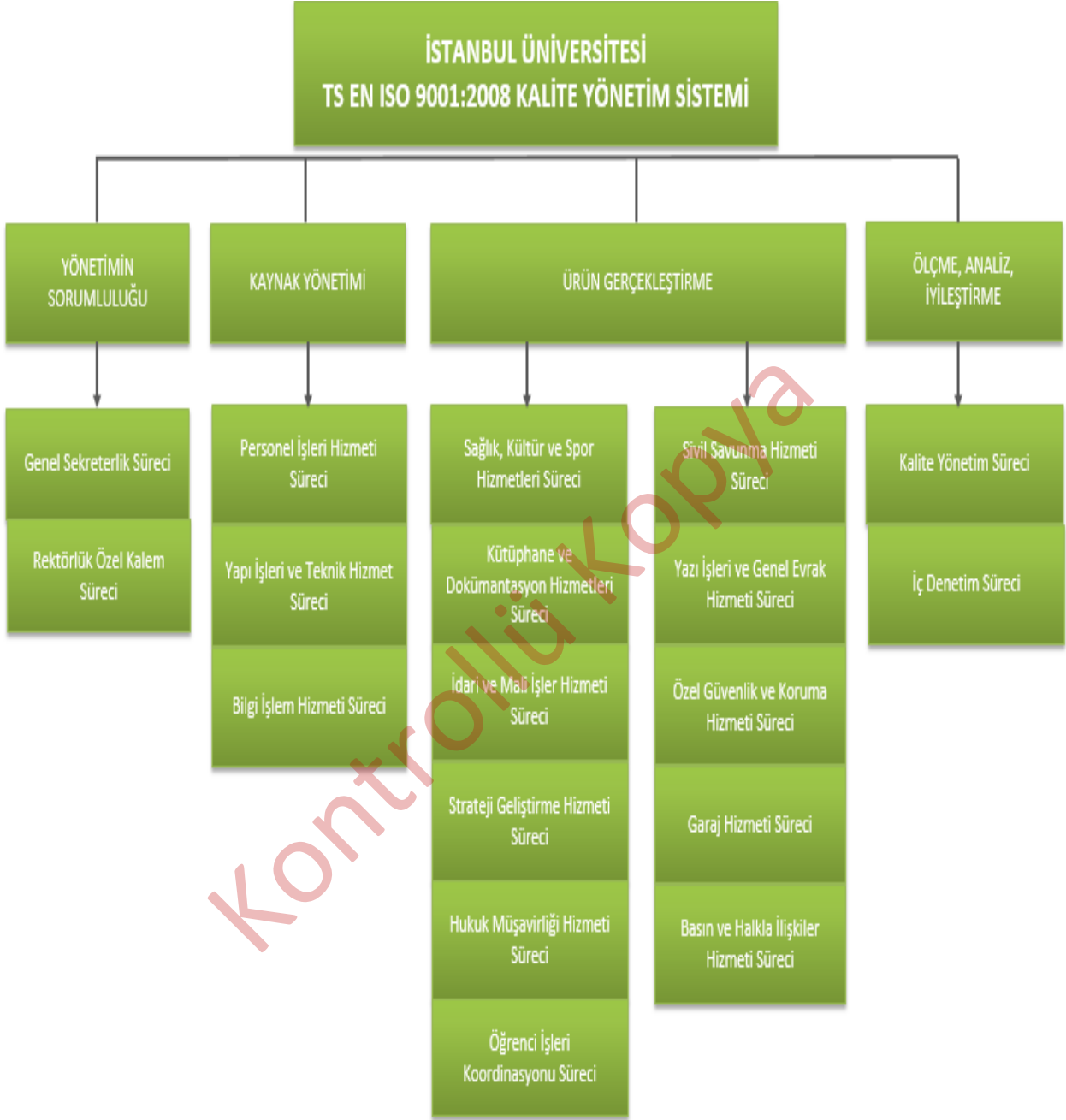
- KYS’nin gerektirdiği yönetim, idari ve destek süreçleri aşağıda sıralanmış olup etkileşimleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.
- Bu süreçlerin etkin olarak uygulanması ve kontrolünün güvence altına alınması için gereken ölçütler ve metotlar süreçlerin uygulanması ile ilgili atf yapılan dokümanlarda tanımlanmıştır.
- Süreçlerin uygulanmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynak ve bilgi, üst yönetim ve birim yöneticisi tarafından sağlanır.
- Süreçler izlenip ölçülerek istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edilir. Süreçlerde etkinlik (plan-sonuç ilişkisi) ve verimlilik (kaynak-sonuç ilişkisi) değerlerine göre, gerekli olan iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilir. Bu işlemler “*Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürü (İÜ/PR-006)*” ne uygun olarak gerçekleştirilir. Ayrıca, her bir sürece ait Süreç Kartları’nda da sürecin uygulanması ve kontrol kriterlerine ait parametreler yer almaktadır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
KALİTE KOORDİNATÖRÜ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REKTÖR



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 16 / 46**



**HAZIRLAYAN**  
KALİTE KOORDİNATÖRÜ

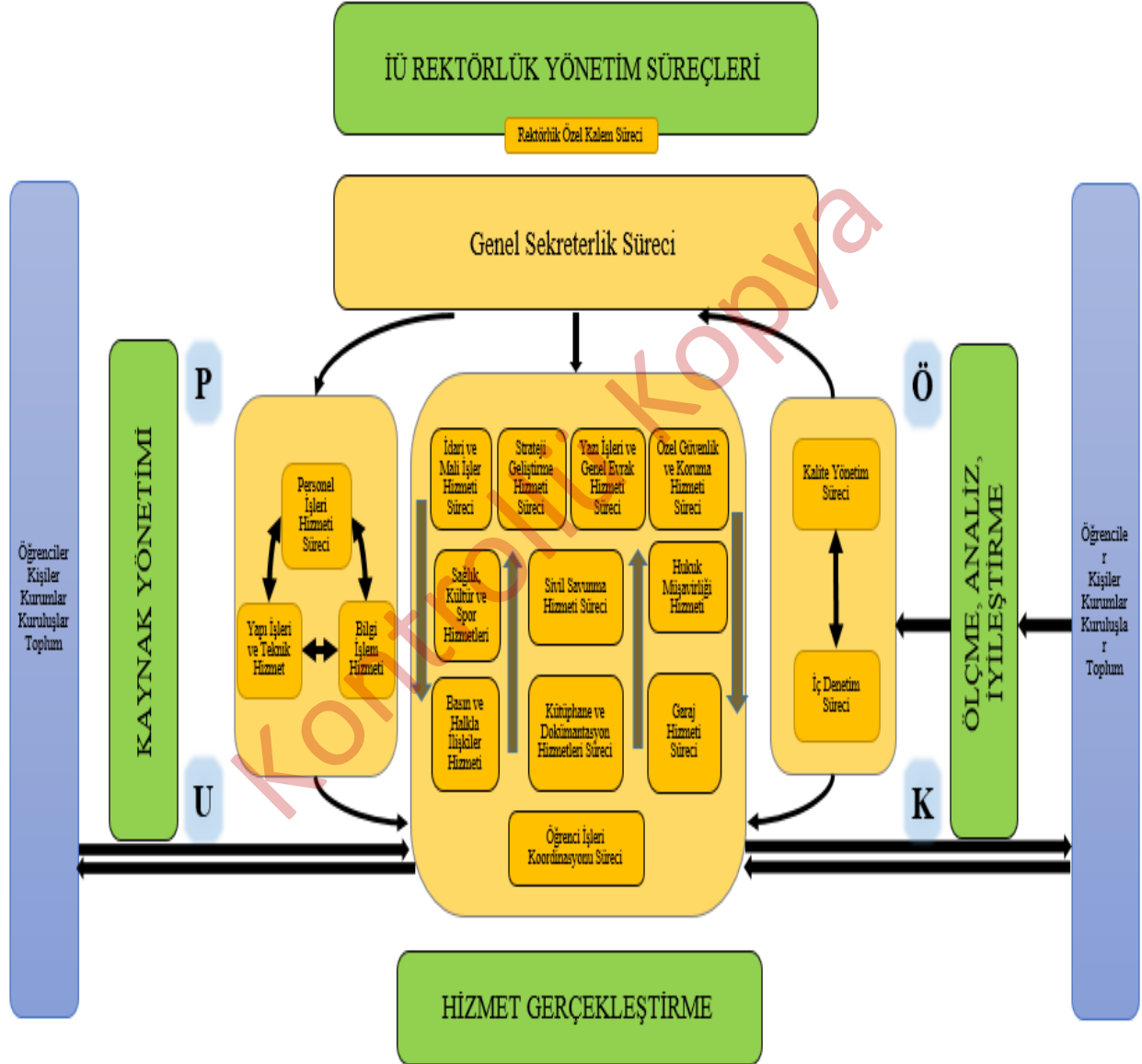
**GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL**  
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

**ONAYLAYAN**  
REKTÖR





## İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ SÜREÇ TABANLI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ YAKLAŞIMI



HAZIRLAYAN  
KALİTE KOORDİNATÖRÜ

GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL  
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
REKTÖR



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 18 / 46**

**SÜREÇ ETKİLEŞİM MATRİSİ**

Süreç Etkileşim Matrisi	Etkilenen																	
	-1.1. Genel Sekreterlik Süreci	-1.2. Rektörlük Özel Kalem Süreci	-1.3. İç Denetim Süreci	-1.4. Kalite Yönetim Süreci	2.1. Personel İşleri Hizmeti Süreci	2.2. Sağlık, Kültür ve Spor Hizmetleri Süreci	2.3. Yapı İşleri ve Teknik Hizmet Süreci	2.4. Kütüphane ve Dokümantasyon Hizmetleri Süreci	2.5. İdari ve Mali İşler Hizmeti Süreci	2.6. Strateji Geliştirme Hizmeti Süreci	2.7. Bilgi İşlem Hizmeti Süreci	2.8. Hukuk Müşavirliği Hizmeti Süreci	2.9. Öğrenci İşleri Koordinasyonu Süreci	2.10. Sivil Savunma Hizmeti Süreci	2.11. Yazı İşleri ve Genel Evrak Hizmeti Süreci	2.12. Özel Güvenlik ve Koruma Hizmeti Süreci	2.13. Garaj Hizmeti Süreci	2.14. Basın ve Halkla İlişkiler Hizmeti Süreci
-1.1. Genel Sekreterlik Süreci		3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
-1.2. Rektörlük Özel Kalem Süreci	1		2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
-1.3. İç Denetim Süreci	2	3		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
-1.4. Kalite Yönetim Süreci	2	3	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2.1. Personel İşleri Hizmeti Süreci	2	3	2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2.2. Sağlık, Kültür ve Spor Hizmetleri Süreci	2	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2.3. Yapı İşleri ve Teknik Hizmet Süreci	2	3	2	2	2	2		2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3
2.4. Kütüphane ve Dokümantasyon Hizmetleri Süreci	2	3	3	3	3	3	3		3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
2.5. İdari ve Mali İşler Hizmeti Süreci	2	3	2	2	1	1	1	2		1	2	2	2	2	3	2	1	1
2.6. Strateji Geliştirme Hizmeti Süreci	2	3	2	2	2	1	1	2	1		2	2	3	3	3	2	2	1
2.7. Bilgi İşlem Hizmeti Süreci	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3		3	2	3	2	3	3	2
2.8. Hukuk Müşavirliği Hizmeti Süreci	2	3	2	2	1	2	2	3	1	1	3		2	3	2	2	3	2
2.9. Öğrenci İşleri Koordinasyonu Süreci	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2		2	2	2	3	2
2.10. Sivil Savunma Hizmeti Süreci	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2		3	3	3	3
2.11. Yazı İşleri ve Genel Evrak Hizmeti Süreci	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3		3	3	2
2.12. Özel Güvenlik ve Koruma Hizmeti Süreci	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3		3	3
2.13. Garaj Hizmeti Süreci	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3		3
2.14. Basın ve Halkla İlişkiler Hizmeti Süreci	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	

1. Derece etki: İşleyişle ilgili prosesi kritik seviyede etkileyen süreçlerdir. İlgili süreçte yaşanan aksaklık etkilediği süreci durma seviyesine getirebilir.

2. Derece Etki: İşleyişle ilgili prosesi orta seviyede etkileyen süreçlerdir. İlgili süreçte yaşanan aksaklık etkilediği süreç işleyişini yavaşlatabilir.

3. Derece Etki: Nadiren Etkilediği süreçlerin işleyişini aksatabilir.

**HAZIRLAYAN**  
KALİTE KOORDİNATÖRÜ

**GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL**  
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

**ONAYLAYAN**  
REKTÖR



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 19 / 46**

**İlgili Dokümanlar**

- Genel Sekreterlik Süreci Süreç Kartı (İÜ/GS/SR-1.1)
- Rektörlük Özel Kalem Süreç Kartı (İÜ/ÖK/SR-1.2)
- İç Denetim Süreç Kartı (İÜ/İDBB/SR-1.3)
- Kalite Yönetimi Süreç Kartı (İÜ/Kk/SR-1.4)
- Personel İşleri Hizmeti Süreci Süreç Kartı (İÜ/PDB/SR-2.1)
- Sağlık, Kültür ve Spor Hizmetleri Süreci Süreç Kartı (İÜ/SKSDB/SR-2.2)
- Yapı İşleri ve Teknik Hizmet Süreci Süreç Kartı (İÜ/YİTDB/SR-2.3)
- Kütüphane ve Dokümantasyon Hizmetleri Süreci Süreç Kartı (İÜ/KDDB/SR-2.4)
- İdari ve Mali İşler Hizmeti Süreci Süreç Kartı (İÜ/İMİDB/SR-2.5)
- Strateji Geliştirme Hizmeti Süreci Süreç Kartı (İÜ/SGDB/SR-2.6)
- Bilgi İşlem Hizmeti Süreci Süreç Kartı (İÜ/BİDB/SR-2.7)
- Hukuk Müşavirliği Hizmeti Süreci Süreç Kartı (İÜ/HM/SR-2.8)
- Öğrenci İşleri Koordinasyonu Süreci Süreç Kartı (İÜ/ÖİDB/SR-2.9)
- Sivil Savunma Hizmeti Süreci Süreç Kartı (İÜ/SS/SR-2.10)
- Yazı İşleri ve Genel Evrak Hizmeti Süreci Süreç Kartı (İÜ/YİGEM/SR-2.11)
- Özel Güvenlik ve Koruma Hizmeti Süreci Süreç Kartı (İÜ/ÖGKM/SR-2.12)
- Garaj Hizmeti Süreci Süreç Kartı (İÜ/GA/SR-2.13)
- Basın ve Halkla İlişkiler Hizmeti Süreci Süreç Kartı (İÜ/BHİH/SR-2.14)

**HAZIRLAYAN**

KALİTE KOORDİNATÖRÜ

**GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL**

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

**ONAYLAYAN**

REKTÖR



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

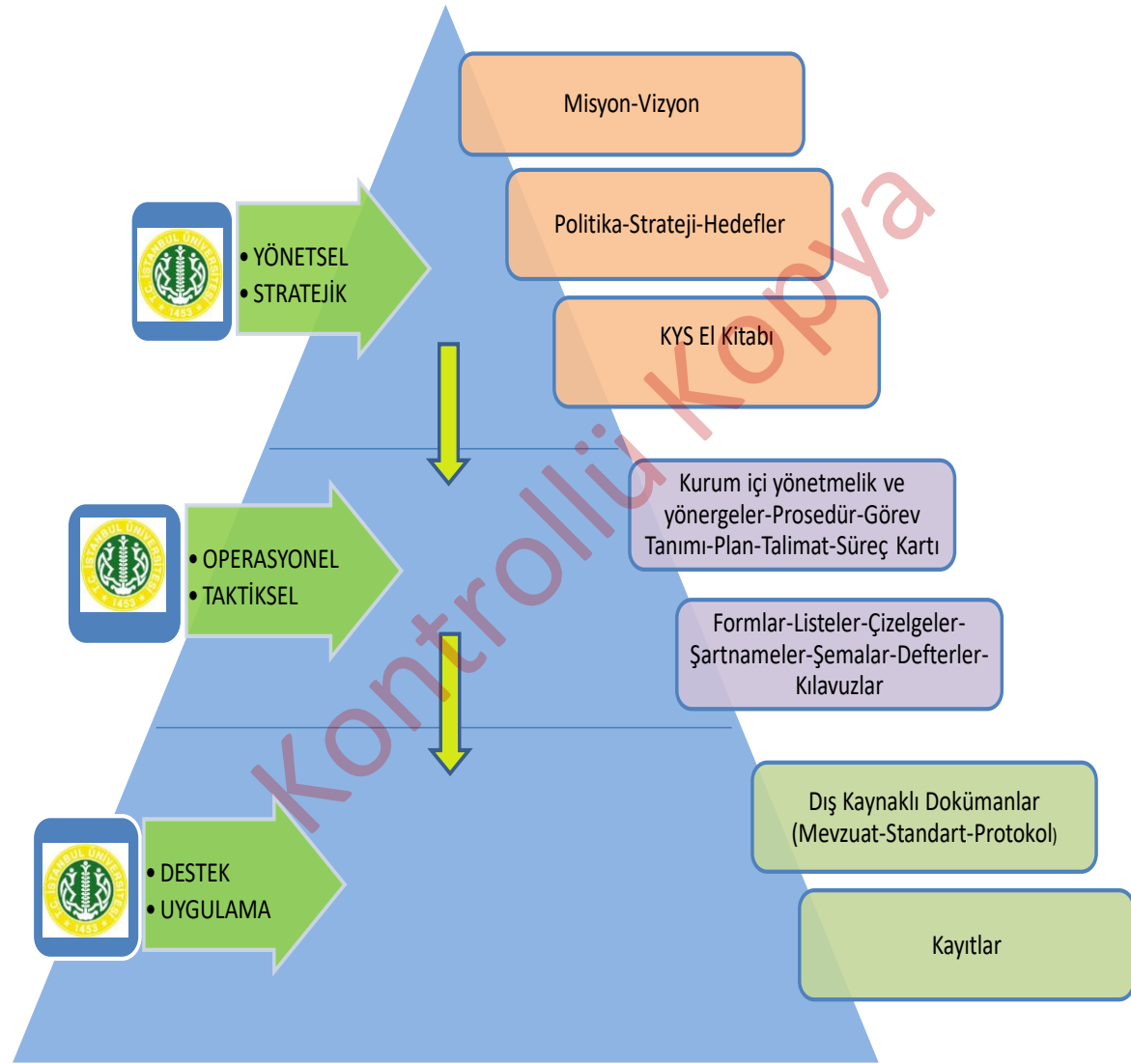
**Doküman No** : İÜ/KYS-EK  
**İlk Yayın Tarihi** : 25.11.2016  
**Revizyon No** : 00  
**Revizyon Tarihi** :  
**Sayfa No** : 20 / 46

## 4.2 İstanbul Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi(KYS)'nin Dokümantasyon Yapısı

### 4.2.1 Genel

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, KYS kapsamındaki tüm dokümanlar aşağıda tanımlanan hiyerarşi çerçevesinde hazırlanmış, onaylanmış ve sürekliliği sağlanmıştır.

İlgili dokümantasyon yapısı ihtiyaca göre yıllık olarak gözden geçirilir.



HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRÜ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REKTÖR



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No** : İÜ/KYS-EK  
**İlk Yayın Tarihi** : 25.11.2016  
**Revizyon No** : 00  
**Revizyon Tarihi** :  
**Sayfa No** : 21 / 46

**Misyon:** İstanbul Üniversitesi'nin faaliyetleri kapsamındaki görevlerini ve bu görevleri yerine getirirken paylaşılan değerlerini kapsar

**Vizyon:** İstanbul Üniversitesi'nin misyonu doğrultusunda gelecekte ulaşmak istediği konumu kapsar

**Kalite Politikası:** Misyon ile vizyon arasındaki köprüdür. İstanbul Üniversitesi'nin vizyonu doğrultusunda izleyeceği yolu tarif eder.

**Stratejik Plan:** Politikardan kaynaklanan konularla ilgili ve belli bir zaman dilimi için planlanmış, mümkünse ölçülebilir hedefleri kapsar

**Şartname:** İdari ve teknik şartname olarak tanımlanan ve İstanbul Üniversitesi'ne alınan ürün ve hizmet bilgilerini kapsayan dokümanlardır.

**Plan:** Süreçlerin gerçekleştirilmesinde yapılacak faaliyetlerle ilgili yöntemlerin şematize edildiği bilgileri kapsar.

**Görev Tanımı:** İstanbul Üniversitesi'nin ve bağlı birimlerinin organizasyon şemalarında belirlenmiş olan her bir pozisyon için çalışanların yetkinliklerini, görev, yetki ve sorumluluklarını açıklayan dokümanite edilmiş bilgileri kapsar.

**Talimat:** Süreçlerin gerçekleştirilmesindeki herhangi bir faaliyeti kimin yapacağını, nasıl yapacağını ve nereye kayıt edeceğini tanımlayan dokümanite edilen bilgileri kapsar. Makine, teçhizat ve cihazların kullanım talimatlarında yapılan faaliyetin kaydı aranmaz.

**Form:** Süreçlerin gerçekleştirilmesi ile ilgili faaliyet sonuçlarının kayıt edilmesinde, referans bilgilerle beraber kayıt ortamı sunan dokümandır.

**Liste:** Süreçlerin gerçekleştirilmesi ile ilgili faaliyetlerde, konu odaklı, gruplandırılmış bilgileri kapsayan dokümandır.

**Çizelge:** Süreçlerin gerçekleştirilmesi ile ilgili faaliyetlerde belli bir şablon doğrultusunda, zaman parametresi de içeren, herhangi bir konu ile ilgili bilgileri kapsayan dokümandır.

**Akış Şeması:** Süreçlerin gerçekleştirilmesi ile ilgili faaliyetlerin ardışık ilişkilerinin şematize edildiği, hedeflerin fonksiyon ve seviye bazında tarif edildiği dokümandır.

**İşbirliği Protokolü:** Herhangi bir konuda, İstanbul Üniversitesi'nin ilgili taraf veya paydaşlarıyla birlikte oluşturduğu ve onayladığı, daha sonraki çalışmalara çerçeve görevi gören dokümanlardır.

**Kayıt:** İstanbul Üniversitesi'nin KYS kapsamında yürüttüğü faaliyetlerin şartlara uygunluğunu kanıtlayan dokümanlardır.

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 22 / 46**

#### 4.2.2 Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı (KYS-EK)

KYS-EK’da;

- İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü’nün yapmış olduğu faaliyetler ile ilgili standardın **7.3 (Tasarım ve Geliştirme)** ve **7.5.2 (Üretim ve Hizmetin Sunumu İçin Proseslerin Geçerli Kılınması)** maddeleri hariç tutulmuştur. Standardın uygulanabilir şartları ise el kitabının ilgili bölümlerindeki metinlerde açıklanır.
- Bu El Kitabında tüm süreçlerle ilgili dokümanlara atıflar yapılır.
- Süreçlerin sırası ve etkileşimleri belirtilmiştir.

#### 4.2.3 Dokümanların Kontrolü

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü’nde, Kalite Yönetim Sistemi’nce tanımlanan dokümanların kontrolü sağlanır. Bu kontrollerle ilgili olarak “*Dokümanların Kontrolü Prosedürü (İÜ/PR-001)*” oluşturulmuştur.

- Dokümanların hazırlanması, yeterlilik açısından gözden geçirilerek onaylanması prosedürde tanımlanmıştır.
- Dokümanlar üzerinde ihtiyaç duyulduğunda ve periyodik gözden geçirmelerde gerekli revizyonlar yapıp yeniden onaylanarak yürürlüğe konur.
- İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü’nde kullanılan dokümanların güncel revizyonları ve yapılan değişikliğin içeriği tanımlanır.
- İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü’nde onaylanan dokümanlar elektronik ortamda ve/veya kağıt üzerinde yayınlanarak kullanım alanlarına ulaştırılır.
- Dokümanların tanımlanması ve kodlanması İstanbul Üniversitesi KYS’ye uygun olarak belirlenir.
- İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü tarafından kullanılan Dış Kaynaklı Dokümanlar tanımlanmış olup, Dokümanların Kontrolü Prosedürü (İÜ/PR-001) ‘nde yapılan işlemler açıklanmıştır.
- Yürürlükten kalkan dokümanların yanlışlıkla kullanılması engellenir.

#### İlgili Dokümanlar

- *Dokümanların Kontrolü Prosedürü (İÜ/PR-001)*
- *Rektörlüğe Bağlı İdari ve Destek Birimler Kodlama Listesi (İÜ/LS-003)*
- *Süreç Kodlama Listesi (İÜ/LS-006)*
- *Dış Kaynaklı Doküman Listesi (İÜ/LS-007)*

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRÜ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REKTÖR



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 23 / 46**

#### 4.2.4. Kayıtların Kontrolü

İstanbul Üniversitesi; KYS kapsamındaki tüm kayıtların tanımlanması, saklama süresinin belirlenmesi, arşivlenmesi, saklanması, korunması, ulaşılabilmesi ve elden çıkarılması için gerekli şartların karşılanmasını “*Kayıtların Kontrolü Prosedürü (İÜ/ PR-002)*”nde tanımlar.

Bu prosedüre göre; Tüm kalite kayıtlarının, okunaklı ve ait olduğu işlevi tanımlayabilir olmasına özen gösterilir.

#### İlgili Dokümanlar

- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü (İÜ/ PR-002)*
- *Arşiv Kayıtlar Listesi (İÜ/LS-001)*

#### 5. Yönetim Sorumluluğu

##### 5.1 Yönetimin Taahhüdü

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, KYS'nin oluşturulması, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi konularındaki taahhütlerini oluşturur.

Bu taahhütler aşağıda sıralanmıştır;

- Misyon ve vizyon doğrultusunda kalite politikasını oluşturmak, çalışanlara iletmek, benimsenmesini sağlamak,
- Stratejik plan doğrultusunda kalite hedeflerinin oluşturulmasını süreçler düzeyinde güvence altına almak,
- Üniversite içinde ve dışında itibarı üst düzeye çıkarmak, pekiştirmek, üniversitenin değerlerinin hayata geçirilmesinde öncülük etmek,
- Toplumsal sorumluluk ve etik davranış konusunda örnek olmak,
- Hizmet alanların beklentilerinin ve mevzuat şartlarının yerine getirilmesinin önemini tüm üniversite çalışanlarına iletmek ve anlaşılmasını sağlamak,
- İnsan kaynağı, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgili uygunluk şartlarını sağlamak,
- Kurumun geleceği ile ilgili vizyon oluşturma, vizyon doğrultusunda çalışanlarını motive etme, cesaretlendirme, güven duygusu oluşturma, yöneticilik ve yaratıcılık konularında önderlik etme, çevreye ve topluma yönelik etkinlikleri destekleme, üniversite içerisinde birlikte çalışmayı özendirmek ve harekete geçirme çalışmalarını yapmak,
- KYS'nin performansını periyodik olarak gözden geçirip gerekli iyileştirme kararlarını almak.

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRÜ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REKTÖR



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 24 / 46**

## 5.2 Paydaş Odaklı Yaklaşım

İstanbul Üniversitesi üst yönetimi; öğrenciler, akademisyenler, araştırmacılar, bilimsel çalışma yapanlar, toplum, kurum ve kuruluşların beklentilerini belirler, karşılar ve izleme-ölçme yolu ile geri bildirimlerini alarak memnuniyetlerinin artırılması amacına yönelik faaliyetleri planlar, uygular ve iyileştirir.

İlgili faaliyetler “*Paydaş Memnuniyeti ve Bildirim Yönetimi Prosedürü (İÜ/PR-007)*” ’nde açıklanmıştır.

### İlgili Dokümanlar

- *Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürü (İÜ/PR-006)*
- *Paydaş Memnuniyeti ve Bildirim Yönetimi Prosedürü (İÜ/PR-007)*
- *Bilgi Edinme ve Resmi Evrak İşleyiş Prosedürü (İÜ-BHİM-PR-004)*
- *Merkez Garaj Amirliği Memnuniyet Anketi (İÜ/GA/FR-005)*
- *Personel Daire Başkanlığı Paydaşların Görüş ve Değerlendirmeleri Anketi(İÜ/PDB/FR-043)*
- *Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Paydaş Memnuniyet Anketi (İÜ/YİTDB/FR-023)*
- *Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Öğrenci Kültür Merkezi Memnuniyet Anketi (İÜ/SKSDB/FR-040)*
- *Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Mediko Sosyal Merkezi Hasta Memnuniyet Anketi (İÜ/SKSDB/FR-042)*
- *Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Rehberlik Danışmanlık ve Sosyal Destek Birimi Memnuniyet Anketi (İÜ/SKSDB/FR-045)*
- *Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kullanıcı Memnuniyeti Anketi (İÜ/KDDB/FR-019)*
- *Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Memnuniyet Anketi (İÜ/BİDB/FR-013)*
- *Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Kurum İçi Koordinasyon İşlemleri Anketi (İÜ/ÖİDB/FR-011)*
- *İstanbul Üniversitesi Mezun Memnuniyet Anketi (İÜ/ÖİDB/FR-012)*
- *Genel Bildirim Takip Formu (İÜ/KK/FR-002)*
- *Sosyal Medya Bildirim Takip Formu (İÜ/KK/FR-003)*
- *Çağrı Merkezi Kayıt Formu (İÜ/KK/FR-004)*
- *Memnuniyet-Öneri Anketi (İÜ/KK/FR-006)*
- *İstek Formu (İÜ/FR-012)*

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------





**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 25 / 46**

### 5.3 Kalite Politikası

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü; Kalite politikasını misyonu ve vizyonu doğrultusunda oluşturur.

Bu politikada üniversitenin yaptığı faaliyetlerle ilgili olarak;

- Üniversitesinin tüm faaliyetlerinin amacına uygunluğunu,
- KYS şartlarına uyulacağını ve bu sistemin etkinliğinin sürekli iyileştirileceğini

taahhüt eder.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, oluşturduğu bu politikayı tüm çalışanlara eğitim toplantılarında, ilan panolarında, resmi internet sitesinde, kapalı devre yayınlarda, Kalite El Kitabı'nda duyurur. İç tetkiklerde, eğitimlerde, yöneticilerin çeşitli görüşmelerinde politikanın çalışanlar tarafından anlaşıldığını güvence altına alır.

Stratejik Planlama ve Kalite Hedeflerini belirlerken, Kalite Politikasında beyan edilen konular gözönünde bulundurulur.

**HAZIRLAYAN**

KALİTE KOORDİNATÖRÜ

**GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL**

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

**ONAYLAYAN**

REKTÖR



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 26 / 46**

**İstanbul Üniversitesi Misyonu**

Doğu ile Batıyı, geçmişle geleceği buluşturan İstanbul Üniversitesi; ülkemize ve insanlığa yararlı bilgi üreten ve yetkin bireyler yetiştiren öncü üniversite olmaktadır.

**İstanbul Üniversitesi Vizyonu**

İstanbul Üniversitesi, dünyanın önde gelen üniversitelerinden biri olacaktır.

**İstanbul Üniversitesi Kalite Politikası**

Ülkemizin ilk ve en köklü üniversitesi olarak, Doğu ile Batıyı, geçmişle geleceği buluşturarak, tarihimiz ve geleneksel değerlerimizden güç almaktayız. Evrensel ve etik kurallar ile insan hakları, demokrasi ilkeleri ve bilimin önderliğinde, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal hizmeti etkin, verimli ve performans odaklı sunan bir kalite anlayışı geliştirmekteyiz.

İstanbul Üniversitesi olarak Kalite Politikamız;

- Dünyanın öncü üniversitelerinden biri olarak bugüne ve geleceğe katkı sağlayan,
- Ulusal ve uluslararası kurumlara güncel bilgi ve teknoloji üreten ve öncelikli tercih edilen bireyler yetiştiren,
- Toplumsal duyarlılık ilkesiyle hareket eden, toplumun vicdanı ve sesi olarak duyarlı davranan ve sosyal sorumluluk projeleri geliştiren,
- Paydaş memnuniyetini esas alarak ekip çalışması içinde başarıya odaklanan,
- Güvenli, sağlıklı ve huzurlu bir çalışma ortamı sağlayan,
- İlgili mevzuat ve standartları uygulayan, sürdürülebilir kalkınmayı benimseyen,

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 27 / 46**

- Eğitim, öğretim, araştırma ve toplumsal faaliyetlerin içeriğini ve kalitesini sürekli iyileştirerek başarımızı taçlandıran ve ülkemizin kalkınmasına katkıda bulunan,  
  
bir kalite yönetim sistemi oluşturmak, uygulamak ve sürekliliğini sağlamaktır.

**REKTÖR**

Prof. Dr. Mahmut AK

Kontrollü Kopya

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 28 / 46**

## **5.4 Planlama**

### **5.4.1 Stratejik Planlama ve Kalite Hedefleri**

İstanbul Üniversitesi üst yönetimi, kalite politikasında beyan ettiği konularla ilgili stratejik planlamayı yapar ve stratejik planda belirttiği ölçütler doğrultusunda;

- Rekabet gücünü artırmak,
- Öncelikli olarak tercih edilmek,
- Sürekli iyileşme sağlamak,
- Değişimi yönetmek,

için ölçülebilir kalite hedeflerini; yönetim, fonksiyon ve seviye bazında tanımlar. Hedeflere ulaşılmasındaki başarı durumunu, yürütülen tüm süreçlerde, ölçülebilir göstergeler aracılığıyla izler ve sürekli iyileştirme için analiz eder.

#### **İlgili Dokümanlar**

- *İstanbul Üniversitesi Stratejik Planı*
- *2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu*

### **5.4.2 KYS'nin Planlanması**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü; KYS'nin başarılı bir şekilde uygulanması, geliştirilmesi ve belirlenmiş olan hedeflere her seviyede ulaşılabilmesi için gerekli planlamayı yapar. Bu planlamada hedeflere ulaşılması için yapılması gereken faaliyetleri, sorumlulukları ve kaynakları tanımlar.

İstanbul Üniversitesi üst yönetimi; KYS'de herhangi bir değişikliğe ihtiyaç duyduğunda, sürdürülebilir kalite yaklaşımının bütünlüğünün bozulmaması için gerekli planlamayı yapar.

#### **İlgili Dokümanlar**

- *Hedef Yönetim Planı ( İÜ/HYP-001)*

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No** : İÜ/KYS-EK  
**İlk Yayın Tarihi** : 25.11.2016  
**Revizyon No** : 00  
**Revizyon Tarihi** :  
**Sayfa No** : 29 / 46

## 5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim

### 5.5.1. Sorumluluk ve Yetki

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, organizasyonel yapıyı göz önüne alarak, KYS kapsamında her bir pozisyon için yönetici ve çalışanların sorumluluk ve yetkilerini, görev tanımlarında dokümante eder ve ilgisine iletir.

#### İlgili Dokümanlar

- *Birim Organizasyon Şemaları*
- *Birim Görev Tanımları*

### 5.5.2 Yönetim Temsilcisi

İstanbul Üniversitesi üst yönetimi, bir rektör yardımcısını KYS temsilcisi olarak atar ve tüm organizasyona duyurur. Yönetim Temsilcisi olan Rektör Yardımcısı, doğrudan Rektöre karşı sorumlu olarak, Kalite Koordinatörlüğü, Birim Kalite Temsilcileri ve Birim Dokümantasyon Sorumluları ile işbirliği içinde çalışır.

Yönetim Temsilcisi aşağıdaki görevlerin yürütülmesini sağlar.

- KYS'nin kurulması, uygulanması, sürdürülmesi çalışmalarının yapılması,
- İyileştirme ve geliştirme için KYS'nin performansının izlenmesi, ölçülmesi ve sonuçların üst yönetime rapor edilmesi,
- Tüm çalışanlarda, hizmet alanların beklentileri bilincinin oluşmasının ve yaygınlaştırılmasının sağlanması,
- KYS ile ilgili konularda üniversitenin dış kuruluşlarla ilişkilerinin ve işbirliğinin yönetilmesi.

#### İlgili Dokümanlar

- *Kalite Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı (İÜ/KK/GT-001)*
- *Kalite Koordinatörü Görev Tanımı (İÜ/KK/GT-002)*
- *Kalite Koordinatör Yardımcısı Görev Tanımı (İÜ/KK/GT-003)*
- *Birim Kalite Temsilcisi (İÜ/KK/GT-004)*
- *Birim Dokümantasyon Sorumlusu (İÜ/KK/GT-005)*

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRÜ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REKTÖR



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 30 / 46**

### 5.5.3 İletişim

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü; organizasyondaki durumu göz önüne alarak, yatay ve dikey iletişim yöntemlerinin oluşturulması, uygulaması ve sürdürülmesi ile ilgili prosedürü aşağıdakileri karşılayacak şekilde oluşturup, KYS'nin işleyişinin etkinliğini ve verimliliğini sağlar.

- Toplantı
- İç-Dış yazışma
- Yüz yüze görüşme
- Dokümantasyon
- Eğitim
- İlan panoları
- Telefon, Faks
- Elektronik ortamdaki yazışmalar
- Anonslar
- Yazılı ve Görsel Medya

### İlgili Dokümanlar

- Genel Sekreterlik İletişim Prosedürü (İÜ/GS/PR-003)
- Kurul, Komisyon, Koordinatörlük ve Komite İşleyiş Prosedürü (İÜ/KK/PR-001)
- Basın ve Halkla İlişkiler Genel İşleyiş Prosedürü (İÜ/BHİM/PR-001)

### 5.6 Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

#### 5.6.1 Genel

KYS'nin, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini değerlendirmek için, en az yılda bir kez, Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Koordinatörü, Birim Yöneticileri, Birim Kalite Temsilcileri ve yönetimce uygun görülen kişilerin katıldığı gözden geçirme toplantıları yapılır. Bu toplantılarda iyileştirme fırsatları, kalite politikası ve kalite hedefleri, KYS'deki değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

Kalite Koordinatörlüğü, Birim Kalite Temsilcileri ve Birim Dokümantasyon Sorumluları ile 3 aylık aralıklarla kendi KYS çalışmalarını değerlendirmek üzere toplanır. Toplantılarda alınan kararlar yönetimle paylaşılmak üzere Kalite Koordinatörlüğüne sunulur. Kalite Koordinatörlüğü bu raporları YGG'ye girdi teşkil edecek formatta hazırlayarak Kalite Yönetim Temsilcisine sunar.

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRÜ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REKTÖR



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 31 / 46**

YGG'ye sunulan tüm raporlar ve toplantı tutanakları, Kalite Yönetim Temsilcisi adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından kalite kaydı olarak oluşturulur ve “*Kayıtların Kontrolü Prosedürü (İÜ/PR-002)*” ne göre muhafaza edilir.

### 5.6.2 Gözden Geçirme Girdisi

KYS'nin üst yönetim tarafından gözden geçirme zamanı, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Kalite Koordinatörü tarafından, Rektör onayı alınarak belirlenir. Yönetimin gözden geçirme toplantılarının ana gündemi, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, minimum aşağıdaki konuları kapsayacak şekilde oluşturulur. Toplantı gündemine Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Koordinatörü ve Rektörlük kararıyla yeni konular eklenebilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi ve Kalite Koordinatörü, KYS'nin performans raporunu gündem maddeleri doğrultusunda hazırlar, toplantıdan en az bir hafta önce katılımcılara duyurur. Katılımcılar, raporla ilgili gerekli hazırlıkları yaparak toplantıya katılır.

Gündem Maddeleri;

- Kalite Politikası ve hedefleri
- Tetkik sonuçları,
- Öğrenciler ve aileleri, akademisyenler, araştırmacılar, bilimsel çalışma yapanlar, toplum, kurum ve kuruluşların geri bildirim sonuçları,
- Çalışan geri bildirimleri, çalışan memnuniyet anket sonuçları
- Süreç performans sonuçları,
- İstanbul Üniversitesine ilişkin veri analizi sonuçları,
- Düzeltici - Önleyici faaliyetlerin durumu,
- Bir önceki yönetimin gözden geçirmesinden devam eden takip faaliyetleri,
- KYS'yi etkileyebilecek değişiklikler,
- İyileştirme için birimlerden ve kişilerden gelen geri bildirimler.

### 5.6.3 Gözden Geçirme Çıktısı

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, gözden geçirme sonucunda alınan kararları ve yapılacak faaliyetleri belirler.

Bu kararlar aşağıdaki konuları kapsar;

- KYS'nin ve bu sisteme ait süreçlerin etkinliğinin ve verimliliğinin iyileştirilmesi,
- Öğrenciler, akademisyenler, araştırmacılar, bilimsel çalışma yapanlar, toplum, kurum ve kuruluşların istek ve beklentileri doğrultusunda sunulan hizmetin iyileştirilmesi,
- Kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi ve karşılanması

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRÜ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REKTÖR



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 32 / 46**

**İlgili Dokümanlar**

- *Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (İÜ/PR-003)*
- *İç Tetkik Prosedürü (İÜ/PR-004)*
- *Toplantı Tutanak Formu (İÜ/FR-003)*
- *YGG Raporu*

**6. Kaynak Yönetimi**

**6.1 Kaynakların Sağlanması**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, KYS'yi uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini sürekli iyileştirmek, öğrenciler, akademisyenler, araştırmacılar, bilimsel çalışma yapanlar, toplum, kurum ve kuruluşlar ile çalışanların memnuniyetini artırmak için gerekli olan iç ve dış finansal kaynaklar, insan kaynakları, alt yapı (tesis, bina, makina, teçhizat, cihaz, donanım, ulaşım), doğal kaynaklar, teknoloji, bilgi, çalışma ortamı kaynaklarını belirler ve sağlar.

İstanbul Üniversitesi mali kaynakları; yasal mevzuat doğrultusunda, İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı ve Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı tarafından sağlanır.

**İlgili Dokümanlar**

- *Bütçe ve Performans Programı İşleyiş Prosedürü (İÜ/SGDB/PR-002)*
- *Stratejik Planlama Prosedürü (İÜ/SGDB/PR-003)*
- *İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Prosedürü (İÜ/SGDB/PR-004)*
- *Muhasebe, Kesin Hesap ve Raporlama Prosedürü (İÜ/SGDB/PR-005)*
- *İdari ve Mali İşler İşlem Prosedürü (İÜ/İMİDB/PR-001)*

**6.2 İnsan Kaynakları**

**6.2.1 Genel**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, adil, şeffaf ve ahlaki değerler doğrultusunda, sosyal sorumluluk yaklaşımı bilinci ile, çalışanın yetiştirilmesini, öğrenmesini, bilgi aktarımını, takım çalışmasını ve yeteneklerinin geliştirmesini teşvik ederek, paydaşlara değer katılmasını sağlar.

İstanbul Üniversitesi;

- Takım çalışmasını ve kişiler arası sinerjiyi oluşturmak ve teşvik etmek,
- Yetkinliklerin ve deneyimlerin geliştirilmesi için fırsat ortamı sağlamak,
- Problemleri çözmek için sahiplik ve sorumluluk almayı teşvik etmek,

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>KALİTE KOORDİNATÖRÜ</b>	<b>KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>REKTÖR</b>





**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 33 / 46**

- Kişisel performansların ortaya çıkarılmasını engelleyen kısıtları belirlemek ve kaldırmak, kişisel potansiyelin tam olarak kullanılabilmesini sağlamak,
- Bireysel hedeflerin kurumsal hedefleri desteklemesini sağlamak için

süreçleri oluşturur.

### **6.2.2 Yeterlilik, Eğitim ve Farkındalık**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, organizasyon şemasındaki her bir pozisyon için uygun öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim yönünden yeterlikleri görev tanımlarında belirtir.

İnsan kaynağı ihtiyacı, yapılan işin kalite şartları, iş sonuçları ve mevcut kaynak durumu göz önüne alınarak belirlenir. Belirlenen ihtiyaçları hizmet alımı veya istihdam şeklinde temin eder. İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, çalışanların motivasyonunu geliştirmek için;

- Tüm çalışan memnuniyetini, ihtiyaç ve beklentilerinin seviyesini devamlı olarak gözden geçirir,
- Çalışanların gelişimini teşvik edecek kariyer planlamasını yapar,
- Bilgi birikimi ve tecrübenin paylaşılmasını sağlar,
- Bireysel değerlendirmeleri esas alan uygun ödül sistemi ortaya koyar.

İstanbul Üniversitesi, çalışanların niteliklerini artıran eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim ile ilgili kayıtlar oluşturulmasını sağlar ve muhafaza eder.

### **İlgili Dokümanlar**

- *Görev Tanımları*
- *İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü (İÜ/PDB/PR-001)*
- *Hizmet İçi Eğitim Prosedürü (İÜ/PDB/PR-002)*

### **6.3 Altyapı**

İstanbul Üniversitesi yönetimi, sunulan hizmetinin uygunluğunu, sürdürülebilirliğini ve iyileştirilmesini sağlamak için gerekli olan altyapı ihtiyaçlarını belirler ve temin eder.

Altyapı kapsamında;

- Rektörlük bünyesindeki binalar, çalışma mekanları, tesisler (sosyal tesisler dahil), üniversite bünyesinde bulunan tüm alanlar ve doğal kaynaklar,

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 34 / 46**

- Tüm süreçlerde kullanılan makine, teçhizat, araç- gereç, ekipman, donanım, yazılım,
- Bakım, ulaşım, otomasyon, çevre düzenlemesi-temizliği, tesis güvenliği tanımlanır. Bunların bakımı, korunması ve sürdürülebilirliği sağlanır.

Alt yapı ihtiyaçları; hizmet alan kişi ve kuruluşların beklenti ve ihtiyaçları ile sürekli gelişen bilim ve teknolojiye bağlı olarak ortaya çıkar. İhtiyaçların karşılanması, hizmet alanların ve çalışanların memnuniyeti göz önüne alınarak sağlanır.

### **İlgili Dokümanlar**

- *Mediko Sosyal Hizmeti İşleyiş Prosedürü (İÜ/SKSDB/PR-005)*
- *Laboratuvar Hizmeti İşleyiş Prosedürü (İÜ/SKSDB/PR-006)*
- *Mediko Sosyal Radyoloji Bölümü İşleyiş Prosedürü (İÜ/SKSDB/PR-007)*
- *Öğrenci Rehberlik, Danışmanlık Destek Hizmeti İşleyiş Prosedürü (İÜ/SKSDB/PR-009)*
- *Garaj İşleyiş Prosedürü (İÜ/GA/PR-001)*
- *Özel Güvenlik ve Koruma Müdürlüğü İşleyiş Prosedürü (İÜ/ÖGKM/PR-001)*
- *Sistem Yönetim Hizmetleri Prosedürü (İÜ/BİDB/PR-002)*
- *Ağ Yönetim Hizmetleri Prosedürü (İÜ/BİDB /PR-003)*
- *Bilgisayar Teknik Destek Hizmeti Prosedürü (İÜ/BİDB /PR-005)*
- *Ağ ve Sistem Güvenlik Hizmetleri Prosedürü (İÜ/BİDB /PR-006)*
- *Elektronik Geçiş Hizmetleri Prosedürü (İÜ/BİDB /PR-008)*
- *Yazılım Geliştirme Prosedürü (İÜ/BİDB/PR-009)*
- *Yazılım Uygulama ve Destek Hizmetleri Prosedürü (İÜ/BİDB/PR-010)*
- *Yapı İşleri ve Teknik İşler İşleyiş Prosedürü (İÜ/YİTDB/PR-001)*
- *Sivil Savunma Uzmanlığı Prosedürü (İÜ/SS/PR-001)*

### **6.4 Çalışma Ortamı**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin sürdürülebilir başarısını, rekabet değerini, üretkenliğini, yaratıcılığını devam ettirmek için, uygun bir çalışma ortamı sağlar ve yönetir.

Üniversitemiz;

- Akademik, idari, destek ve teknik personelin memnuniyetini,
- Kişilerin potansiyelinin ortaya konması amacıyla, daha fazla katılım için, yaratıcı çalışma yöntemleri ve fırsatlarını,
- Kişilerin bilgi birikimini ve tecrübelerini
- Tedarikçi ve paydaşların bilgi birikimlerini,
- Ekonomik maliyet ve üniversitenin çıkarlarını,

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
KALİTE KOORDİNATÖRÜ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REKTÖR



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 35 / 46**

- Yeni ortaya çıkan eğilimler ile üniversite içi ve dışı mevcut teknoloji seviyelerini,
- Rekabetçi ortamda rekabetçi kalmayı teminen, hizmet alanların gereksinimlerine derhal reaksiyon gösterme hızı ve yeteneğini,
- Güvenlik kuralları, kılavuz ve koruyucu donanım kullanımını,
- Ergonomiyi,
- Psikolojik, sosyolojik ve ekonomik faktörleri,
- Çalışma yerini ve iş yükünü,
- Etkinlik ve verimliliğin artırılmasını,
- Sıcaklık, nem, ışık, hava akımı, hijyen, temizlik, gürültü, titreşim ve kirliliği

göz önüne alarak uygun bir çalışma ortamını oluşturur.

## **7. Hizmet Gerçekleştirme**

### **7.1 Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, üniversite bünyesinde faaliyetlerin yürütülmesi için tüm idari ve destek süreçlerini, eğitim/öğretim, araştırma ve geliştirme ortamının sağlanması adına yürütür. Rektörlük bu süreçleri, yönetim, idari ve destek, ölçme-analiz-iyileştirme süreçleri ile tutarlı bir şekilde yönetir.

Rektörlüğümüz, hizmetlerin gerçekleştirilmesi süreci ile ilgili uygulanabildiği ölçüde aşağıdakilerle ilgili şartları tanımlar;

- Hizmetlerle ilgili kalite hedefleri ve kalite hedeflerinin başarılması için izlenen ve ölçülen ölçütler,
- Süreçler ve süreçlere ait dokümanların oluşturulması, gereken kaynakların sağlanması ihtiyacı,
- Hizmetlere özgü gereken doğrulama, izleme ve ölçmelerle ilgili kabul ölçütleri,
- Süreçlerde gerçekleşen faaliyetler sonucundaki kanıtlar için gerekli kayıtlar.

### **İlgili Dokümanlar**

- *2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu*
- *İstanbul Üniversitesi Yönetmelik ve Yönergeleri*

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 36 / 46**

## **7.2 Hizmet Alanlarla İlişkili Süreçler**

### **7.2.1 Hizmete İlişkin Şartların Belirlenmesi**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, hizmetin sunumu ve sonrasındaki faaliyetlere ait şartları aşağıdaki kapsamda belirler.

Hizmet alanların, İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü 'nün sunduğu hizmet süreçlerine yönelik ilgili taleplerinin karşılanmasını güvence altına alacak hizmet sunumu ve sonrasındaki şartlar, ilgili yasal mevzuat ve İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü tarafından belirlenen ölçütler doğrultusunda tanımlanır.

Ayrıca, hizmet talep edenlerce şartlar tam olarak beyan edilmese bile, İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü tarafından gerekli şartlar ortaya konulur.

### **7.2.2 Sunulan Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, sunduğu hizmete bağlı şartları, taleplerin kabulünden önce gözden geçirir.

Bu gözden geçirme;

- Hizmet şartlarının tanımlandığını,
- Önceden ifade edilenlerden farklı şartlar varsa bunların karşılanacağını kapsar.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, bu şartları karşılama yeteneğine sahip olduğunu güvence altına alır.

Üzerinde mutabık kalınan şartlar değiştiğinde, gerekli gözden geçirmeler yapılarak şartlar yeniden tanımlanır ve ilgili dokümanlarda değişiklik yapılır, bu değişiklik ilgili birim ve çalışana bildirilir.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü tarafından internet ortamında beyan edilen hizmet şartları, düzenli olarak gözden geçirilir.

Sunulan hizmet ile ilgili gözden geçirme kayıtları oluşturulur ve muhafaza edilir.

### **İlgili Dokümanlar**

- *İstanbul Üniversitesi Yönetmelik ve Yönergeleri*
- *2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu*

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>KALİTE KOORDİNATÖRÜ</b>	<b>KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>REKTÖR</b>



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 37 / 46**

### 7.2.3 Hizmet Alanlarla İletişim

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü hizmet alanlar ile,

- Hizmet şartları,
- Şartların ve taleplerin değişmesi durumları,
- Hizmetlerle ilgili şikayet, öneri ve memnuniyet geri bildirimleri,

Konularındaki iletişim için, elektronik ortam, yazışma, yüz yüze görüşme, toplantı, dokümantasyon, eğitim, ilan panosu, gazete, radyo, televizyon gibi araçları etkin olarak düzenler ve uygular.

#### İlgili Dokümanlar

- *Paydaş Memnuniyeti ve Bildirim Yönetimi Prosedürü (İÜ/PR-007)*

### 7.3 Tasarım ve Geliştirme

Bu madde Üniversitemiz Rektörlüğü'ne bağlı İdari ve Destek Birimlerinde tasarım ve geliştirme faaliyetleri yürütülmemesi nedeniyle hariç tutulmuştur.

### 7.4 Satın Alma

#### 7.4.1 Satın Alma Süreci

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, satın alınan hizmet, sarf malzeme, araç-gereç ve diğer malzemeleri geçerli mevzuat şartlarına göre temin eder.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, temin edilecek hizmetlerin tedarikçilerini, taahhüt ettiği hizmet kalitesi kapsamında ilgili mevzuata uygun olarak değerlendirir ve seçer.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, hizmet tedarikçilerini çalışma süresince sözleşmeler ve şartnameler kapsamında izler, ölçer ve çalışma yeterliliklerini değerlendirir. Uygun olmayan durumlar tespit edildiğinde sözleşmeler ve şartnameler doğrultusunda gerekli değerlendirmeleri yaparak ihtiyaç halinde değişikliğe gider.

Tedarikçilerin seçilmesi ve değerlendirilmesi kayıtları oluşturulur ve muhafaza edilir.

#### İlgili Dokümanlar

- *Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Satınalma Prosedürü (İÜ/SKSDB/PR-002)*

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 38 / 46**

- *Yapı İşleri ve Teknik İşleri İşleyiş Prosedürü (İÜ/YİTDB/PR-001)*
- *İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Satınalma ve Doğrudan Temin Prosedürü (İÜ/İMİDB/PR-002)*
- *Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü (İÜ/PR-008)*

#### **7.4.2 Satın Alma Bilgisi**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, satın alınacak ürün ve hizmetler ile ilgili;

- Ürün ve hizmet özelliklerini,
- İhtiyaç duyulan durumlarda çalışan niteliklerini,
- Ulusal ve/veya uluslararası standart şartlarını,

İdari ve teknik şartnameler kapsamında tanımlar.

#### **İlgili Dokümanlar**

- *Tedarikçi Sözleşmeleri*
- *İdari ve Teknik Şartnameler*

#### **7.4.3 Satın Alınan Ürünün ve Hizmetin Kontrolü**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, satın alınan ürün ya da hizmetin idari ve teknik şartnameye veya satın alma verilerine uygunluğunu kontrol eder. Bu kontrolün kapsamı muayene ve kabul şartları adı altında tanımlanır. Bu kontroller muayene ve kabul komisyonları tarafından yapılır.

#### **İlgili Dokümanlar**

- *Tedarikçi Sözleşmeleri*
- *İdari ve Teknik Şartnameler*

#### **7.5 Hizmet Sunumu**

##### **7.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, sunmuş olduğu tüm hizmetlerini uygun şartlar altında planlar ve yürütür.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, hizmetlerin uygunluk şartları için;

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 39 / 46**

- Gerekli bilgi ve dokümanların ilgili süreçlerde mevcudiyetini,
- Uygun donanım ve yazılımların kullanımını,
- İzleme ve ölçme amaçlı kullanılacak donanımın bulunabilirliğini ve izleme ölçme amaçlı kullanımını,
- Hizmetin tamamlanması ve ihtiyaç varsa hizmet sonrası faaliyetlerin uygulanmasını

sağlar.

### **7.5.2 Hizmet Süreçlerinin Yeterliliğinin Sağlanması**

Bu madde Üniversitemiz Rektörlüğü'ne bağlı İdari ve Destek birimlerinde gerçekleştirilen iş ve işlemlerde özel süreç olmaması nedeni ile tüm birimlerde hariç tutulur.

### **7.5.3 Ürün ve Hizmetlerin Tanımlanması ve İzlenebilirliği**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, hizmet kalitesini etkileyen, satın aldığı ürünler, malzemeler, yardımcı malzemeler, cihazlar, makine ve teçhizatı, izleme ölçmeye imkan verecek yöntemlerle tanımlar. Bu tanımlamayı hizmetin gerçekleştirilmesi boyunca tüm aşamalarda yapar.

Satın alınan hizmetler ile ilgili izlenebilirliği ise yapılan sözleşmeler, idari ve teknik şartnameler kapsamında sağlar.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü hizmet süreçlerinin izlenebilirliği hizmet alanların bilgileri üzerinden yapar. (Öğrenci Kimlik No, Öğrenci TC No, Akademik ve İdari Personel Kimlik No, Proje ve Dosya No..vs)

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, tanımlama ve izlenebilirlik kayıtlarını oluşturur ve muhafaza eder.

### **7.5.4 Hizmet Alanların Mülkiyeti**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, fikri mülk ve kişiye ait verileri, hizmet alan mülkü olarak tanımlar.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, hizmet alanlara ait bilgileri tanımlar, doğrular, korur ve güvenliğini sağlar.

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 40 / 46**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, hizmet alanın mülkü herhangi bir zarar görürse veya kullanım için elverişsiz hale gelirse, bu durumu hizmet alana bildirir ve kayıtları oluşturarak muhafaza eder.

### **7.5.5 Hizmet Sunumu İçin Kullanılan Ürünlerin Muhafazası**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, hizmet süreçlerinin tüm aşamalarında, kullanılıncaya kadar ürünlerin uygunluk şartlarını sağlar. Bu uygunluk şartları, tanımlamayı, taşımayı, depolamayı, ambalajlamayı ve korumayı kapsar.

### **7.6. İzleme ve Ölçme Amaçlı Kullanılan Donanımların Doğrulaması ve Kalibrasyonu**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, tanımlanmış olan hizmet sürecine yönelik kalite ve hizmet şartlarına uygunluğu kanıtlamak için, izleme ve ölçme amaçlı kullandığı donanımları belirler, doğrular ve/veya kalibre eder. Doğrulama veya kalibrasyon faaliyetini kendi bünyesinde ve/veya hizmet alımı biçiminde gerçekleştirir.

Doğrulama ve kalibrasyon hizmeti, bu donanımlarının ölçme yeteneğini bilmek için yapılır. Bu bilgi, ilgili donanımı kullananlara iletilir.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, gerekli olduğunda sonuçlarının geçerliliğinden emin olmak için;

- Ölçme donanımlarının ulusal ve/veya uluslararası geçerliliği olan standartlar ile doğrulanmasını, kalibre edilmesini ve izlenebilirliği bilgilerini periyodik olarak sağlar,
- Gerekli oldukça izleme ve ölçme donanımlarının başlangıç veya giriş değerlerinin bilinmesi için ayarlama yapar,
- İzleme ve ölçme donanımları üzerinde, kalibrasyon durumunu gösteren uygun etiketleme sağlar,
- İzleme ve ölçme donanımlarının sonuçlarını geçersiz kılacak şartlar ile ilgili emniyet tedbirleri alır,
- İzleme ve ölçme donanımlarını taşıırken, depolarken, bakımını yaparken hasar ve bozulmalara karşı tedbirler alır.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, doğrulama ve kalibrasyon faaliyeti sonucunda kullanıma uygun olmayan donanım tespit ettiğinde, bu donanımla ilgili geçmiş verileri değerlendirir.

Bilgisayar yazılımı kullanılacaksa, kullanımdan önce amaca yönelik uygunluk doğrulanması yapılır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>KALİTE KOORDİNATÖRÜ</b>	<b>KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>REKTÖR</b>





**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 41 / 46**

**İlgili Dokümanlar**

- *Mediko Sosyal Hizmeti İşleyiş Prosedürü (İÜ/SKSDB/PR-005)*
- *Kalibrasyon Planı (İÜ/PL-003)*

**8. Ölçme, Analiz ve İyileştirme**

**8.1 Genel**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, aşağıdaki konular için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçlerini planlar ve uygular:

- Hizmetin belirlenmiş şartlara uygunluğunu göstermek,
- KYS'nin uygunluğunu, etkinliğini göstermek,
- Sürekli iyileştirmelerin nerelerde yapılabileceğini ortaya koymak.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, bu süreçlerde, istatistiksel teknikler de dahil uygulanabilir metotları ve bu metotların uygulanma seviyelerini belirler.

**8.2 İzleme ve Ölçme**

**8.2.1 Hizmet Alanların Memnuniyeti**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, KYS çalışmaları kapsamında, hizmet alan kişi ve kuruluşların taleplerinin (şartlarının) karşılanıp karşılanmadığının geri bildirimlerinin alınması için gerekli bilgilerin izlenmesi ve ölçülmesi için metotlar oluşturmuştur.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, hizmet alan kişi ve kuruluşların geri bildirimlerini; memnuniyet, şikayet ve öneri şeklinde alır. Bunun için anket, yüz yüze görüşme, öneri sistemi gibi araçları kullanır.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi, çözüme ulaştırılması ve kapatılması sürecini;

- Şeffaflık,
- Erişilebilirlik,
- Cevap verebilirlik,
- Objektiflik,
- Gizlilik,
- Hizmet alan odaklılık,
- Hesap verebilirlik,

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 42 / 46**

- Sürekli iyileştirme

prensiplerine bağlı kalarak yönetir.

### **İlgili Dokümanlar**

- *Paydaş Memnuniyeti ve Bildirim Yönetimi Prosedürü (İÜ/PR-007)*

### **8.2.2 İç Tetkik**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, İç tetkik kapsamında;

- Standard'ın şartlarına ve Üniversite tarafından oluşturulan KYS şartlarına uygunluğunu,
- KYS kapsamında yapılan düzenlemelere uyumunu,
- KYS'nin etkin olarak uygulanıp uygulanmadığını ve sürekliliğin sağlanıp sağlanmadığını,

yılda bir kez gerçekleştirdiği iç tetkikler yoluyla ortaya koyar.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, tetkik edilecek alan ve süreçlerin durumu ve önemini, bir önceki tetkik sonuçlarını göz önüne alarak tetkik programını oluşturur.

Oluşturulan tetkik planında tetkikin kapsamı, sıklığı ve metotları tanımlanır.

Tetkikçiler, eğitim almış kişiler arasından kendi faaliyetini tetkik etmeyecek şekilde seçilir. Birimler arası rekabet ve uyum durumları, tetkik sürecinin objektifliği için dikkate alınır.

Tetkiklerin planlanması, gerçekleştirilmesi, kayıtların oluşturulması ve sonuçların rapor edilmesi için sorumluluk ve şartları tanımlamak amacıyla dokümante edilmiş "*İç Tetkik Prosedürü (İÜ/ PR-004)*" oluşturulmuştur.

Tetkik edilen alandan sorumlu yönetim, tespit edilmiş uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin ortadan kaldırılması için, gereksiz bir gecikme olmaksızın gereken düzeltmeleri ve düzeltici faaliyetleri gerçekleştirir.

Tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili takip faaliyetleri, gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin doğrulanması ve doğrulama sonuçlarının raporlanması "*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (İÜ/ PR-003)*" ne göre yürütülür.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
KALİTE KOORDİNATÖRÜ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REKTÖR



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 43 / 46**

İç tetkik kayıtları oluşturularak “*Kayıtların Kontrolü Prosedürü (İÜ/PR-002)*” ne uygun olarak muhafaza edilir.

**İlgili Dokümanlar**

- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü (İÜ/PR-002)*
- *Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (İÜ/PR-003)*
- *İç Tetkik Prosedürü (İÜ/PR-004)*

**8.2.3 KYS Süreçlerinin İzlenmesi ve Ölçülmesi**

İstanbul Üniversitesi, KYS süreçlerinin etkinliğinin ve verimliliğinin izlenmesi ve uygulanabilir durumlarda ölçülebilmesi için gerekli metotları belirler ve uygular.

İzleme ve ölçme sonuçlarında tanımlanan şartlara ulaşılmadığında, gerekli düzeltme ve/veya düzeltici faaliyetler başlatılır. Tüm veriler Kalite Değerlendirme Toplantıları ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilir.

**İlgili Dokümanlar**

- *Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürü (İÜ/ PR-006)*
- *Süreç Kartları*

**8.2.4. Hizmetlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü bünyesinde gerçekleştirilen hizmetlerin özelliklerini izler ve ölçer. Bu izleme ve ölçme; hizmetin, uygun aşamalarda önceden belirlenmiş koşullara uygunluğu kapsamında yapılır.

Hizmetlerin uygunluk şartları sağlanıncaya kadar, bir sonraki sürece veya aşamaya geçiş için onay verilmez.

Hizmet ile ilgili doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri sonucunda hizmet ile ilgili belirlenen faaliyet kriterlerinin ve belirlenen hedeflerinin gerçekleşip gerçekleşmediği “*Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürü (İÜ/ PR-006)*” ne uygun olarak gerçekleştirilir. Sonuçlar Kalite Değerlendirme Toplantıları ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilir.

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 44 / 46**

**İlgili Dokümanlar**

- *Uygun Olmayan Hizmetlerin ve Ürünlerin Kontrolü Prosedürü (İÜ/ PR-005)*
- *Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürü ( İÜ/ PR-006)*

**8.3 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, uygun olmayan ürün ve hizmetlerin kullanımının veya devamının önlenmesi, gerekli tanımlamaların yapılması, uygunsuzluğun değerlendirilmesi, yetki ve sorumlulukların tanımlanması için “*Uygun Olmayan Hizmetlerin ve Ürünlerin Kontrolü Prosedürü (İÜ/ PR-005)*” ü oluşturmuştur.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, uygun olmayan ürün ve hizmeti, uygulanabildikleri ölçüde aşağıdaki yollardan biri veya birden fazlası ile ele alır:

- Tespit edilen uygunsuzluğu gidermek için düzeltme yapar,
- Uygun olmayan ürün ve hizmetin, özel durumlar (hizmet kalitesi açısından bir sorun oluşturmayacak alternatif uygulamalar ve kullanımlar) için onay alınarak kullanımını sağlar,
- Ürün ve hizmetin uygunsuzluğu giderilemeyecek düzeyde ise, ürünün kullanımını, hizmetin sürdürülmesini önlemek için gerekli tedbirleri alır,
- Uygun olmayan ürün ve hizmetin, kullanımı veya sunulmasından sonra tespit edilen uygunsuzlukların etkileri ile ilgili uygun tedbirler alır.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, uygun olmayan ürün ve hizmet, uygunluk adına düzeltildiğinde, tanımlanmış ölçütlere göre yeniden doğrulamaya tabi tutar.

Uygunsuzlukların yapısı ve uygunsuzluklar sonrasında alınan tedbirlere ait kayıtlar oluşturulur ve muhafaza edilir.

**İlgili Dokümanlar**

- *Uygun Olmayan Hizmetlerin ve Ürünlerin Kontrolü Prosedürü (İÜ/ PR-005)*

**8.4 Veri Analizi**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, KYS'nin uygunluğunu, etkinliğini ve sürekli iyileştirmelerin yapılabileceği yerleri değerlendirmek için uygun verileri belirler, toplar ve analiz eder.

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 45 / 46**

Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından elde edilen ve ilgili diğer kaynaklardan gelen verileri kapsar.

Veri analizi, aşağıdakilerle ilgili bilgiyi sağlar.

- Hizmet alan kişi ve kuruluşların memnuniyeti, şikayeti ve önerisi,
- Ürün ve hizmet şartlarına uygunluk izleme ve ölçme sonuçları,
- Önleyici faaliyetler için fırsatlar dahil süreçlerin performansları,
- İstanbul Üniversitesi ile çalışan tedarikçilerin performansları.

## **8.5 İyileştirme**

### **8.5.1 Sürekli İyileştirme**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, misyonu, vizyonu, kalite politikasını, stratejik planı, kalite hedeflerini, süreçlerini, tetkik sonuçlarını, veri analizlerini, düzeltici ve önleyici faaliyetleri, çalışan önerileri ve yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarını kullanarak KYS'nin etkinliğini sürekli iyileştirir.

### **8.5.2 Düzeltici Faaliyet**

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, uygunsuzlukların nedenlerini gidermek ve bir daha oluşmamasını sağlamak için düzeltici faaliyet yapar. Yapılan düzeltici faaliyeti, uygunsuzluğun kategorisi ve derecesine göre belirler.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, düzeltici faaliyetin, aşağıdaki şartları karşılayacak şekilde prosedürünü oluşturmuştur:

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların yeniden oluşmamasını güvence altına almak için düzeltici faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- Gerekli düzeltici faaliyetin tanımlanması ve uygulanması,
- Yapılan düzeltici faaliyetin sonuçlarının kayıt altına alınması,
- Uygulanan düzeltici faaliyetlerin sonuçlarının, yeterliliklerinin değerlendirilmesi.

### **İlgili Dokümanlar**

- *Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (İÜ/PR-003)*

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------



**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
Kalite Yönetim Sistemi  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman No : İÜ/KYS-EK**  
**İlk Yayın Tarihi : 25.11.2016**  
**Revizyon No : 00**  
**Revizyon Tarihi :**  
**Sayfa No : 46 / 46**

### 8.5.3 Önleyici Faaliyet

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, potansiyel uygunsuzlukların nedenlerini gidermek ve bir daha oluşmamasını sağlamak için önleyici faaliyet yapar. Yapılan önleyici faaliyeti, potansiyel uygunsuzluğun kategorisi ve derecesine göre belirler.

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü, önleyici faaliyetin, aşağıdaki şartları karşılayacak şekilde prosedürünü oluşturmuştur:

- Potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin belirlenmesi
- Uygunsuzluk oluşumunu engellemek için önleyici faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- Gerekli önleyici faaliyetin tanımlanması ve uygulanması,
- Yapılan önleyici faaliyetin sonuçlarının kayıt altına alınması,
- Uygulanan önleyici faaliyetlerin sonuçlarının yeterliliklerinin değerlendirilmesi.

### İlgili Dokümanlar

- *Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (İÜ/PR-003)*

### **EK-1**

- *İstanbul Üniversitesi Teşkilat Şeması (İÜ/OŞ-01)*

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE KOORDİNATÖRÜ	<b>GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> REKTÖR
--	--	----------------------------