HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI
TS EN ISO 9001:2015

ŞANLIURFA
2020
İçindekiler Tablosu

**ÖNSÖZ** ................................................................................................................................................. 6
1. KAPSAM .................................................................................................................................................. 9
2. ATIFYAPILAN STANDARTLAR ............................................................................................................. 9
   2.1 KİSALTMALAR .................................................................................................................................. 9
3. TERİMLER VE TARİFLER ....................................................................................................................... 10
4. KURULUŞUN BAĞLAMI .......................................................................................................................... 10
   4.1. KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI .................................................................................. 10
      4.1.1. Kuruluşun Tarihçesi ............................................................................................................. 14
      4.1.2. Kuruluşun Organizasyon Şemasi ......................................................................................... 17
      4.1.2.1 İDARI TEŞKILAT ............................................................................................................. 18
      4.1.3. Kuruluşun Misyon ve Vizyonu ............................................................................................. 20
      4.1.3.1 Kurumsal Kimliğimiz .................................................................................................... 21
4.2. İLGİLİ TARIMARIN İİTİYAC VE BEKLENTILERİNİN ANLAŞILMASI ................................................. 21
4.3 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BİLIRLENMESİ .......................................................... 22
4.4 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLER ..................................................................................... 23
5. LİDERLİK .................................................................................................................................................. 24
   5.1. LİDERLİK VE TAAHİH .............................................................................................................. 24
       5.1.1. Genel ..................................................................................................................................... 24
       5.1.2. Müşteri Odaklılkı ........................................................................................................... 25
5.2. POLITİKA ............................................................................................................................................ 26
   5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması ............................................................................................ 26
   5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması ............................................................................................ 26
5.3. KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR ...................................................................... 26
6. PLANLAMA ............................................................................................................................................. 27
   6.1. RİSK VE FİRŞATLARI BELIRLEME FAALİYETLERİ ...................................................................... 27
   6.2. KALİTE AMAÇLARI VE BUNLARA ULŞMAK İÇİN PLANLAMA .................................................. 27
   6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI ............................................................................................... 28
7. DESTEK .................................................................................................................................................... 28
   7.1. KAYNAKLAR ................................................................................................................................... 28
       7.1.1. Genel ..................................................................................................................................... 28
       7.1.2. Atyapi ................................................................................................................................... 29
       7.1.3. Proseslerin İşletilmesi İçin Ortam .................................................................................... 29
       7.1.4. İşleme ve Ölçme Kaynakları ............................................................................................ 30
       7.1.5. Kurumsal Bilgi .................................................................................................................... 30
   7.2. YETERLİLIK ................................................................................................................................... 30
   7.3. FARKINDALIK ................................................................................................................................ 31
   7.4. İLETİŞİM ........................................................................................................................................ 31
   7.5. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BILGI ........................................................................................................ 32
       7.5.1. Genel ..................................................................................................................................... 32
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme ................................................................. 32
7.5.3. Dokümanı Edilmiş Bilginin Kontrolü ........................................... 33

8. OPERASYON ....................................................................................... 33

8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL ..................................... 33
8.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR ........................................... 34
8.2.1. Müşteri ve İletişim ...................................................................... 34
8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Aranan Şartlar ...................................... 34
8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi ............... 35
8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi .............................. 35
8.3. ÜRÜN VE HİZMETLERIN TASARIMI VE GELİŞTIRILMESİ ........... 36
8.4. DAŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ .... 36
8.4.1. Genel .......................................................................................... 36
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu ............................................................ 37
8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi ............................................................. 37

8.5. ÜRETİM VE HİZMET SUNUMU ........................................................ 37
8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü ...................................... 37
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik ......................................................... 38
8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiyi Ait Mülkiyet .................................. 39
8.5.4. Muafıza ..................................................................................... 40
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler ....................................................... 40
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü ............................................................. 41

8.6. ÜRÜN VE HİZMET SUNUMU .......................................................... 41
8.7. UYGUN OLMAYAN ÇİKTİNİN KONTROLÜ ..................................... 42

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME ....................................................... 42

9.1. İZLEMEİ ÖLCME, ANALIZ VE DEĞERLENDİRME ................................. 42
9.1.1. Genel .......................................................................................... 42
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti ................................................................. 43
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme ............................................................ 44
9.2. İÇ TETKİK ....................................................................................... 44
9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇMESİ ..................................................... 44
9.3.1. Genel .......................................................................................... 44
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri ...................................... 44
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları ...................................... 45

10. İYILEŞTİRME ..................................................................................... 45

10.1. GENEL ......................................................................................... 45
10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET .................................. 45
10.3. SÜREKLİ İYILEŞTİRME ................................................................. 46
ÖNSÖZ


Harran Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi(KYS) bu amaçla; idari, destek ve akademik personelinizin çalışma kuralı ve şartlarını belirlerken eğitim, öğretim ve araştırma süreçlerindeki başarıyı standart hale getirmek. HRÜ Kalite Yönetimi El Kitabı bu süreçte tüm birimlerimiz için önemli bir rehber kaynaktır. Kalite Yönetim Sistemi ve bileşenleri, süregelen sistemin arzulanan kurumsal yapıyla etkin şekilde uyumlu çalışması sağlayacak ve sürekli gelişim çerçevesinde iç/dış paydaş memnuniyetini artıracaktır.

Prof. Dr. M. Sabri ÇELİK
Rektör
# REVİZYON LİSTESİ

<table>
<thead>
<tr>
<th>Döküman No</th>
<th>Revizyon No</th>
<th>Revizyon Tarihi</th>
<th>Revizyon Sebebi</th>
<th>Revize Eden</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>HRÜ-KYS-KEK-001</td>
<td>1</td>
<td>05.03.2021</td>
<td>El Kitabının Tamamında Değişiklik Yapıldı</td>
<td>Kalite Yönetim Temsilcisi</td>
</tr>
</tbody>
</table>
KALİTE POLİTİKASI

Harran Üniversitesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve yönetim faaliyetleri ile sunduğu tüm hizmetlerde; öğrenci odaklılığı ve paylaş memnuniyetini sağlamak, süreçler etkin ve verimli olması yönünde sürekli iyileştirmelerle, bilimsel, yenilikçi, şeffaf ve hesap verilebilirliği benimseyen, kalite odaklı yönetim sistemini esas almaktadır. Bu politika aşağıdakiı telaffuz etmektedir:

- Kurumsal düzeyde tüm süreçlerimizde sürekli iyileşmenin sağlanması,
- Eğitim öğretim sürecinde nitelik artışı ve öğrenci odaklı yaklaşım,
- Başta öğrenciler olmak üzere paydaşların memnuniyetinin artırılması,
- Araştırma faaliyetlerinde AR-GE bakış açılığı yaklaşımın benimsenmesi,
- Çalışanların motivasyon ve performanslarının yükseltilmesi,
- Kaynakların etkin ve verimli kullanımının sağlanması ve özendirilmesi,
- Mali saydamlığın sağlanması,
- Yenilikçi bakış açısıyla küresel gelişmelere yatkınlığın sağlanması,
- Uluslararası tanımlı ve saygınlığın artırılması.
1. KAPSAM

Harran Üniversitesi Kalite El Kitabının hazırlanmasındaki amacı, yasal şartlar çerçevesinde yürütülmecek olan kalite yönetim sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçleri tanımlamak, düzeltici faaliyetler uygulamak, sistemin sürekli iyileştirilmesiyle müşteri memnuniyetini artırmak, yetki ve sorumlulukları belirlemek ve ilgili taraflara Harran Üniversitesinde yürütülen KYS’nin nasıl uygulandığını göstermektedir.

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi uygulaması, akademik ve idari organizasyon şemasında kırmızı renk ile gösterilen birimleri (Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Fakültesi, Şanlıurfa Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı) kapsamaktadır.

Bu el kitabında tanımlanmış her yönetici, birim, çalışan kendi yetki düzeyinde el kitabının şartlarını yerine getirmekle yükümlüdür.

2. ATİFYAPILAN STANDARTLAR


2.1 Kısaltmalar

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kısaltma</th>
<th>Açıklama</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>HRÜ</td>
<td>Harran Üniversitesi</td>
</tr>
<tr>
<td>KYS</td>
<td>Kalite Yönetim Sistemi</td>
</tr>
<tr>
<td>YGG</td>
<td>Yönetimin Gözden Geçirilmesi</td>
</tr>
<tr>
<td>KEK</td>
<td>Kalite El Kitabı</td>
</tr>
<tr>
<td>EBYS</td>
<td>Elektronik Belge Yönetim Sistemi</td>
</tr>
<tr>
<td>ISO</td>
<td>Uluslararası Standartlar Organizasyonu</td>
</tr>
<tr>
<td>UZEM</td>
<td>Uzaktan Eğitim Merkezi</td>
</tr>
<tr>
<td>SEM</td>
<td>Sürekli Eğitim Merkezi</td>
</tr>
<tr>
<td>ORŞ</td>
<td>Organizasyon Şeması</td>
</tr>
<tr>
<td>LST</td>
<td>Liste</td>
</tr>
<tr>
<td>IAŞ</td>
<td>İş Akış Şemaları</td>
</tr>
<tr>
<td>PRS</td>
<td>Proses</td>
</tr>
<tr>
<td>PRD</td>
<td>Prosedür</td>
</tr>
<tr>
<td>PLN</td>
<td>Plan</td>
</tr>
<tr>
<td>GRV</td>
<td>Görev Tanımı</td>
</tr>
<tr>
<td>FRM</td>
<td>Form</td>
</tr>
<tr>
<td>RA</td>
<td>Risk Analizler</td>
</tr>
</tbody>
</table>
3. TERİMLER VE TARİFLER


Referans Dokümanlar

HRÜ- KYS- PRD-004 Terimler- Tarihler ve Semboller Prosedürü

4. KURULUŞUN BAĞLAMı

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Harran Üniversitesi, Stratejik Plan hazırlama aşamasında kuruma ait SWOT ve PEST Analizleri gerçekleştirir. İç koşullar; SWOT analizinde, kurumun güçlü ve zayıf yönleri, mevcut durumun sağladığı fırsatlar ve barındırdığı potansiyel riskleri belirlemeeyi sağlar. Dış koşullar bağlamında ise; SWOT analizi kapsamında yapılan analiz ve değerlendirme sonucunda kurumun mevcut potansiyel ile yetersizlikleri ve üstünlükleri ile algılanan fırsat ve tehditleri kapsamaktadır. PEST analizi yönteminde; Üst Politika Belgelerinin Analizi, İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi, Kurum Kültürü Analizi, Fiziki Kaynak Analizi, Teknolojik ve Bilişim Alt Yapı Analizi ve Mali Kaynak Analizleri ile kuruluşun iç ve dış bağlamının anlaşılmasını temin edilmiştir.

SWOT analizi üniversitemizin ve üniversitemiz etkileyen dış koşulların sistematik olarak incelendiği bir analiz yöntemidir. Bu yöntem, planlama yapılırken üniversitemizin güçlü ve zayıf yönleriyle, karşı karşıya olduğu fırsat ve tehditleri analiz etmeye ve geleceğe yönelik stratejiler geliştirmeye yardımcı olur. Üniversitemizin SWOT analizi çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşlara yönelik düzenlenen anketler sonucu yapılan tespitler ve elde edilen veriler ile üniversitemiz hedeflerine ulaşmaya yönelik güçlü yönler ve
muhtemel sorunlara ilişkin zayıf yönler ile çevresel faktörlerin doğuracağı fırsat ve tehditler ortaya konmuştur.

Bu bağlamda üniversitemizde KYS’nin amaçlanan sonuçlara ulaşabile yeteneğini etkileyen iç ve dış bağlamları belirlenmiştir. Aşağıdaki tabloda kurumun iç ve dış bağlamı gösterilerek her bağmanın etkileri ve bağmanın nerede izleneceği belirtilmiştir.

Referans Dokümanlar
• Harran Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı

<table>
<thead>
<tr>
<th>İç BAĞLAM</th>
<th>Bağlam Adı</th>
<th>Olaşı Etkiler</th>
<th>İzleme Kriterleri</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Personelin Yetkinliği</strong></td>
<td>Kurumun yönetsel, akademik ve Ar-Ge işleyişinde etkililiğin ve verimliliğin arttırılması sağlar.</td>
<td>Yönetsel bağlamda; insan kaynaklarının eğitimsel ve teknolojik gelişim ihtiyaçlarını periyodik anketlerle tespit edilerek bu ihtiyaçları giderecek seminer ve hizmetleri düzenleme şekilde etkinlikler sonunda söz konusu ihtiyaçların giderilmesine yönelik kontroller memnuniyet anketleri ve sertifika sınavları ile izlenmektedir. Bu bağlamda üniversitemizde zaman zaman görevde yükseltme sınavları yapılırken yetkin personelin uygun pozisyonlarda yürüttürülmektedir. Akademik ve Ar-Ge bağlamında; başarılı ve katma değere dönüşme olasılığı yüksek çalışmalar yurt dışında kongre desteği, HÜBAP proje desteği ve Teknokente faaliyet fırsatı şeklinde desteklenmektedir. Bunların sonuçları akademik ve teknolojik çıktılar şeklinde izlenmektedir.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Kurum Kültürü</strong></td>
<td>Çalışanlara rahat bir çalışma ortamı temin ederek, kurumda sürekli sağlanmasına, mevcut sorunların anlaşılması ve aşılmasına katkı sağlar ve aidiyet düzeygünün yükselmesini destekler. Böylece kurumu işleyişindeki etkililik ve verimlilik yükseltilebilir.</td>
<td>Birimlerde ve üniversite bazında yapılan memnuniyet anketleri, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (Dilek, Öneri, Talep ve Şikayet) Portalı üzerinden kurum kültürüz izlenmektedir.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Sorumluluk | Kalite Komisyon Başkanı | Prof. Dr. Murat DEMİR
---|---|---
Onaylayan | Rektör | Prof. Dr. Mehmet Sabri ÇELİK
Altyapı Potansiyeli

Fiziki ve teknolojik altıapı; yönetisel, akademik ve ar-ge çalışmalarının etkinliğini ve verimliliğini sağlar.

Kurumun sorun çözme potansiyelerini destekler. Bilgi işlem altıapısının güçlü olması birimler arası bilgi alışverişi'nin daha hızlı ve doğru olmasını sağlar. Teknokent işleyişi kurumun bilimsel, teknolojik ve sosyal projelerinin yaşama geçirdirilmesini sağlamaktadır.

Çalışma Ortamı ve Ergonomi

Çalışma ortamının ergonomik yapısı, hizmetlerin etkinliğini ve çalışanların memnuniyetini artırır.

Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzelici Önleyici Faaliyetler Prosedürü ile topraklama, iklimlendirme ve ergonomik uygunluklar izlenmektedir.

Ekonomik Durum

Kurumun yönetsel, eğitim-öğretim ve Ar-Ge faaliyetlerini doğrudan etkilemektedir.

Universitemizin genel bütçe ve döner sermaye üzerinden stratejik planda yer alan yatırım programları, Strateji Daire Başkanlığı unimetrix portalı üzerinden izlenmektedir.

Yönetim Yaklaşımı

Yönetimin çözüm odaklı, hesap verebilir ve şeffaf yönetim anlayışı ile hareket etmesi çalışanların verimini artırır ve tarafların motivasyon ve performanslarını artırır.

Senato Kararları, Yönetim Kurulları,
Memnuniyet Öğrum Anketleri, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (Dilek, Öneri, Talep ve Şikayet) ile izlenmektedir.
### DIŞ BAĞLAM

<table>
<thead>
<tr>
<th>Bağlam Adı</th>
<th>Olası Etkiler</th>
<th>İzleme Kriterleri</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Yasal Çerçeve</strong></td>
<td>Kurumun yönetim, eğitim-öğretim ve Ar-Ge işleyişine formal zemin hazırlar. Bu işleyişlere yönelik resmi denetimleri mümkün kıl.</td>
<td>2547 ve 657 Sayılı Kanun, Sağlık Bakanlığı yasa ve yönetmelikleri, Sayıştay denetim raporları, YÖKAK denetim raporları çerçevesinde üniversite yönetim kurulu, senato, YGG toplantıları ve birim toplantıları aracılığıyla izlenmektedir.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Dış Paydaşların Yaklaşımı</strong></td>
<td>Dış paydaşların kuruma yönelik tutum, talep ve görüşleri kurumun amaca hizmet etmesini sağlar ve yönetim, akademik ve Ar-Ge süreçlerinin katma değeri sağlayacak uygulama, hizmet, projelere dönüşmesine katkı sağlar.</td>
<td>Büyükşehir Belediyesi, KOSGEB, İŞKUR, Valilik, GAP Bölge İdaresi, Milli Eğitim Müdürlüğü, Sağlık Müdürlüğü, Organize Sanayi Yönetimi ve Bölge üniversiteleri üzerinden anket, protokol, görüşme ve üniversitemiz kurumsal WhatsApp Talep, Öneri Hattı aracılığıyla izlenmektedir.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Ekonomik Koşullar</strong></td>
<td>Ekonomik koşullar, kurumun yönetim, akademik ve Ar-Ge çalışmalarını doğrudan etkiler.</td>
<td>İl ve bölgedeki kamu ve özel sektör kurum ve kuruluşlarının ekonomik durumları ile üniversitemizin resmi büçesi ile izlenmektedir.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Teknolojik Gelişmeler</strong></td>
<td>Teknolojik gelişmeler üniversitemizin yönetim, akademik ve Ar-Ge işleyişinin etkililiğini ve verimliliğini katkı sağlar.</td>
<td>Üniversitemizdeki akademik ve bilimsel çalışmalar, Kariyer Danışmanlığı, Proje Ofisi “Bir Fikrim Var” çalışma grubu, Ortak Akıl çalışma grubu aracılığıyla bilimsel ve teknolojik inovatif gelişmeler izlenmektedir.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sivil Toplum Kuruluşları</strong></td>
<td>Sivil toplum kuruluşları (STK) üniversitemizin genel işleyişi ve özellikle topluma hizmet faaliyetlerinin realize edilmeseine katkı sağlar.</td>
<td>Kalite bağlamında düzenlenen dış psayda toplantıları, üniversitemiz Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü, Araştırma Merkezleri, Kurumsal Yönetim Bilgi Sistemi ve çeşitli kulüpler aracılığıyla STK’lar ile iletişime izlenmektedir.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Tercih Edilebilirlik</strong></td>
<td>Başarılı öğrencilerin üniversitemizi tercihi akademik, sosyal ve bilimsel gelişimine katkı sağlar.</td>
<td>Üniversitemizin Web sayfasının ziyaret sayısı, üniversitemizin ülke içi ve dışında düzenlenen etkinliklerin katılımı oranları üzerinden izlenmektedir.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
4.1.1. Kuruluşun Tarihçesi


Akçakale Meslek Yüksekokulu ve Ceylanpinar Meslek Yüksekokulu 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Yüksek Öğretim Kurulunun 07.09.1995 tarih ve 1869/17819 sayılı yazısı ile kurulmuştur.


Eğitim Fakültesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu 29.07.2007 tarih ve 26597 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 26.06.2007
tarih ve 2007/12400 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur.


Yabancı Diller Yüksekokulu 23.06.2012 tarih ve 28332 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 24.05.2012 tarih ve 2012/3243 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur.


Şanlıurfa Meslek Yüksekokulu 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca 25.08.2011 tarihli Yüksek Öğretim Kurulu kararı gereğince Şanlıurfa Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Şanlıurfa Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu olarak ikiye ayrılmış ve 2012 yılında faaliyete geçmiştir.


Siverek Uygulamalı Bilimler Fakültesi 05.06.2015 tarih ve 29377 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 25.05.2015 tarih ve 2015/7723 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur. Diş Hekimliği Fakültesi Resmi Gazetede yayınlanan 20.08.2015 tarih ve 2015/8052 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur.

Sağlık Yüksekokulu 25.01.2016 tarihli ve 2016/8562 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla Sağlık Bilimleri Fakültesi’ne dönüşmüştür.


Eczacılık Fakültesi Resmi Gazetede yayımlanan 04.06.2018 tarih ve 2018/11959 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur.

Üniversitemiz bugün 14 Fakülte, 4 Yüksekokul, 1 Devlet Konservatuari, 13 Meslek Yüksekokulu, 3 Enstitü, 15 Araştırma ve Uygulama Merkezi ile faaliyetlerini sürdürümektedir.

Devlet Konservatuari Yüksek Öğretim Genel Kurulunun 30.11.2011 tarihli kararıyla 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca kurulmuştur.

4.1.2. Kuruluşun Organizasyon Şeması

Harran Üniversitesi Akademik ve İdari Organizasyon şemaları aşağıda verilmştir.

4.1.2.1. Akademik Teşkilat
4.1.2.2 İdari Teşkilat
4.1.2.3. Kalite Koordinatörlüğü Teşkilat Yapısı
4.1.3. Kuruluşun Misyon ve Vizyonu

Misyon

Harran Üniversitesi’nin misyonu, evrensel ölçekte bilgi ve teknoloji üretimi yolu ile bilimsel gelişime katkı sağlayan, sorgulayan, araştıran ve sürekli gelişmeyi hedef edinen, üretken bireyleri topluma kazandırmak ve toplumsal kalkınmanın sürdürülebilirliğinde etkin ve belirleyici rol oynamaktır.

Vizyon

Harran Üniversitesi’nin vizyonu, bilimsel araştırmalar ve eğitim öğretim hizmetleriyle toplumla güçlü ilişkiler kuran, yükseköğretimde lider bir pozisyonda olmaya yönelik adımlar atan ve evrensel değerleri özümseyen bir Dünya Üniversitesi olmaktır.

Temel Değerlerimiz;

- Eğitimin tabana yayılması (Massification),
- Mevcut yapının hızlı bilgi üretimi ve akışına uyum sağlaması (Academic Expansion),
- Eğitimde kalite ve mezuniyete, araştırmada uygulamaya yönelme (Relevance),
- Yükseköğrenimin küreselleşmesi ve Uluslararasılaşma (Internationalization),
- Topluma Hizmet ve Liderlik,
- Akademik ve Bilimsel Özgürlük,
- Hesap Verebilirlik,
- Katılımcılık.
4.1.3 Kurumsal Kimliğimiz

Amblem - Logomuz, Rektörlüğümüz ve Şanlıurfa İli Kültür Sanat Araştırma vakfı (ŞURKAV) işbirliği ile düzenlenen yarışma sonucunda belirlenmiştir. Seçici kurul, yarışmaya gönderilen eserler arasında Dr. Öğr. Üyesi A. Cihat KÜRKÇÜOĞLU'na ait eseri 1. seçerek Üniversimizin Amblem-Logosu olarak kullanılmasına karar vermiştir.


4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Harran Üniversitesi ilgili tarafları ve bu tarafların kalite yönetim sistemi için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemektedir. Paydaş Analizine 5 yılda bir hazırlanan Stratejik Planda ve yıllık Kurumsal İç Değerlendirme Raporlarında(KİDR) yer verilmektedir. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri; anketler, yüz yüze ve sanal geri bildirimler, üniversitemizin web ortamı ve gerçek ortamda dilek, öneri ve şikayet portal ve kutuları ile paydaş toplantıları aracılığıyla belirlenmektedir.

<table>
<thead>
<tr>
<th>İLGİLİ TARAFLAR</th>
<th>TÜRÜ</th>
<th>İHTİYAÇLAR</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ÜNİVERSİTELER</td>
<td>DIŞ</td>
<td>Yardımlaşma, İş Birliği, Protokol, Geçici Görevlendirmeler</td>
</tr>
<tr>
<td>ÖZEL SEKTÖR</td>
<td>DIŞ</td>
<td>İş Birliği, İstihdam, Protokol, Geçici Görevlendirmeler</td>
</tr>
<tr>
<td>ÇALIŞANLAR</td>
<td>İÇ</td>
<td>Uygun çalışma ortamı, Görevde yükselme ve atamalardaki liyakat, eğitim ihtiyaçlarının karşılanması.</td>
</tr>
<tr>
<td>TEDARİKÇİLER</td>
<td>DIŞ</td>
<td>Hak edilerin geçikmemesi, tedarik taleplerinde şeffaflık, uygun çalışma ortamı</td>
</tr>
<tr>
<td>ÖĞRENCİLER</td>
<td>İÇ</td>
<td>Öğretim-üyesi yeterliliği, nitelikli eğitim, uygun ders ve çalışma koşulları, ulaşım koşullarının iyileştirilmesi, daha fazla sosyal ve kültürel faaliyetler</td>
</tr>
<tr>
<td>VALİLİK</td>
<td>DIŞ</td>
<td>Üniversite ve Valilik arasında sağlıklı bilgi akışı, güvenlik konusunda sürekli iş birliği, şehrin sosyal ve kültürel hayatına katkı, üniversite sanayi iş birliğinin geliştirilmesi.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### 4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi


<table>
<thead>
<tr>
<th>BELEDİYELER</th>
<th>DIŞ</th>
<th>Şehrin bilimsel, teknolojik, turizm, kültürel ve sosyal hayatının geliştirilmesine katkı, eğitim-öğretim ve bilimsel, teknolojik faaliyetlerde iş birliği</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>SENDİKLAR</td>
<td>DIŞ</td>
<td>Sendikaların faaliyetlerinin rahat yürütülmesi için uygun ortam, taleplerin yönetim tarafından dikkate alınması.</td>
</tr>
<tr>
<td>TSE</td>
<td>DIŞ</td>
<td>Yönetisel, akademik ve Ar-Ge faaliyetlerinin TSE standartlarına göre akreditasyonu, tanıtım ve eğitim faaliyetlerinde iş birliği.</td>
</tr>
<tr>
<td>YÖK</td>
<td>DIŞ</td>
<td>Yönetisel, eğitim öğretim, Ar-Ge ve toplumsal faaliyetlerin YÖK kanunu çerçevesi ile kalite güvence sistemi kapsamında sürdürülp, geliştirilerek ülkemizin kalkınmasına katkı sağlamak.</td>
</tr>
<tr>
<td>STK'LER</td>
<td>DIŞ</td>
<td>STK'ların tanıtım ve faaliyetlerinin yürütülmesi için izin ve uygun ortam, karşılıklı iş birliği.</td>
</tr>
<tr>
<td>KYK</td>
<td>DIŞ</td>
<td>KYK’nin tanıtımına olanak sağlanması, KYK ile yönetim arasında işbirliği</td>
</tr>
<tr>
<td>KALKINMA AJANSLARI</td>
<td>DIŞ</td>
<td>Projelerin belirtilen şartlara göre hazırlanması ve proje nitelik ve çeşitliliğinin arttırılması</td>
</tr>
<tr>
<td>BASIN YAYIN ORGANLARI</td>
<td>DIŞ</td>
<td>Her türlü görsel ve yazılı basın faaliyetlerinin yasal çerçevede tanıtımlı ve yürütülmesi için izin ve işbirliği.</td>
</tr>
<tr>
<td>TEKNOKENT</td>
<td>İÇ</td>
<td>Üniversite sanayi iş birliği çerçevesinde bilimsel ve teknolojik fikir ve araştırmaların katma değer üretme projelere dönüştürülmesi konularında iş birliği, öğretim elemanlarının şirket kurma veya şirkette görev alma konularında iş birliği.</td>
</tr>
<tr>
<td>TÜBİTAK</td>
<td>DIŞ</td>
<td>Bilimsel, teknolojik ve sosyal çıktıları olan TÜBİTAK şablonuna uygun bilimsel proje başvurularının yapılması, tanıtım ve eğitim konularında iş birliği.</td>
</tr>
<tr>
<td>MILLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ</td>
<td>DIŞ</td>
<td>Kentin eğitim-öğretim ve sınav hizmet niteliğinin yükseltildiği, öğretmenlerin mesleki gelişiminin desteklenmesi, öğrencilerin eğitimsel ihtiyaçlarının karşılanması.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sorumluluk</th>
<th>Kalite Komisyon Başkanı</th>
<th>Prof. Dr. Murat DEMİR</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Onaylayan</td>
<td>Rektör</td>
<td>Prof. Dr. Mehmet Sabri ÇELİK</td>
</tr>
</tbody>
</table>
İşleri Daire Başkanlığı kapsamaktadır. Bunun dışındaki akademik ve idari birimler kapsam dışı bırakılmıştır.

4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

Harran Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, Üniversitemiz Stratejik Planına paralel olarak TS EN ISO 9001: 2015 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesini, sürekliliğinin sağlanmasını ve sürekli iyileştirilmesini gerçekleştirilmişdir.

Kalite Yönetim Sistemi oluşturulan sistemnin nasıl uygulandığını açıklayan Kalite El Kitabı ile proşeler, prosedürler, görev tanımları, iş akışları, talimatlar, formlar, planlar ve listeler oluşturulmuş ve doküman edilmiştir.

Harran Üniversitesi, KYS şartlarına uygun olarak ihtiyaç duyulan proşeleri ve bunların birbiri ile etkileşimini belirlemiştir. Proşelerin birbiri ile etkileşimini Proses Etkileşim Tablosunda gösterilmiştir.


**PROSES ETKİLEŞİM TABLOSU**

<table>
<thead>
<tr>
<th>NO</th>
<th>KODU</th>
<th>ADI</th>
<th>ETKİLENEN PROSES</th>
<th>ETKİLEŞİM</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>HRÜ-KYS-PRS-001</td>
<td>EĞİTİM-ÖĞRETİM PROSESİ</td>
<td>2-3-4</td>
<td>TÜM PROSESLER</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>HRÜ-KYS-PRS-002</td>
<td>LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ</td>
<td>1-3-4</td>
<td>TÜM PROSESLER</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>HRÜ-KYS-PRS-003</td>
<td>UZAKTAN EĞİTİM PROSESİ</td>
<td>1-2-4</td>
<td>TÜM PROSESLER</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>HRÜ-KYS-PRS-004</td>
<td>LİDERLİK PROSESİ</td>
<td>1-2-3</td>
<td>TÜM PROSESLER</td>
</tr>
</tbody>
</table>
5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Harran Üniversitesi üst yönetim, KYS'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

- KYS etkililiği için hesap verilebilirliği sağlar.
- Kalite politikası, misyon, vizyon ve stratejik plan oluşturur ve bunların birbiri ile uyumunu sağlar.
- KYS’nin devamlılığı ve iyileştirilmesi için YGG faaliyetlerini düzenler.
- Kalite hedefleri ve hedeflerin gerçekleştirilmesi için kaynak belirler.
- KYS’nin şartlarının, hazırlanmış olduğumuz iş odaklı proseslerimiz ile entegre olduğunu doküman eder ve faaliyetleri izleyerek güvenlik altına alır.
- Proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşüncebilincini teşvik eder.
- Sürekli iyileştirmeleri destekler.
- KYS için gerekli kaynakların varlığını güvence altında alır.
- KYS’nin etkinliğine katkı sağlayacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılım sağlar.
- Yöneticileri, ilgili alanlarında liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.
5.1.2. Müşteri Odaklılık


Referans Dokümanlar

- HRÜ-KYS-PRD-001-Eğitim-Öğretim ve Sınav Hizmetlerinin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi Prosedürü
- Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (Öneri, İstenek, Şikayet Bilgi Talebi). http://kys.harran.edu.tr/
- Düzeltici Faaliyet Formu
- Müşteri Memnuniyet Anketleri
5.2. Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Harran Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Plani ile kalite hedeflerini destekleyen, mevzuatın gereklerini yerine getiren, üniversitenin misyon, vizyon ve değerleri ile uyumlu ve KYS’nin sürekli iyileştirilmesini sağlamayı hedefleyen bir kalite politikası oluşturmuş ve bunun kurum içerisinde personele duyurulması sağlanmıştır.

Referans Dokümanlar

- Harran Üniversitesi Kalite Politikası

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması


5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar


Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlarlar. Tüm personeller, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirirler.
Referans Dokümanlar

- HRÜ-KYS-ORŞ-001 Harran Üniversitesi Organizasyon Şeması
- HRÜ Kalite Güvence Yönergeleri
- HRÜ Görev Tanımları

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri


Referans Dokümanlar

- Harran Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı
- HRÜ-KYS-PRD-005 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü

6.2 Kalite Amaçları ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama

Prosedürü ile sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar
- Harran Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı
- HRÜ-KYS-PRD-005 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü.

6.3. Değişikliklerin Planlanması
Harran Üniversitesi verilen hizmetlere ait amaçları, ilgili mevzuatta, organizasyon yapısında, kaynaklarda veya KYS sisteminde işleyiş etkileyecek değişiklik durumunu planlı bir şekilde gerçekleştirir; değişikliklerin sonuçlarını, KYS ile bütünlüğünü, kaynak ihtiyacını, yetki ve sorumlulukların belirlenmesini ve gözden geçirilmesini önemser.


Referans Dokümanlar
- HRÜ-KYS-FRM-087 Düzeltici Faaliyetler Formu

7 DESTEK
7.1. Kaynaklar
7.1.1. Genel
Harran Üniversitesi insan kaynağı yönetimini, alt yapı ve finans gibi kaynakların yönetimini mevzuatlar çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Üniversitemiz ihtiyaç ve beklentileri mevcut iç ve dış kaynaklardan sağlanmaktadır. KYS'nin uygulanması, sürdürülmeleri, etkinliğin devamlı olarak sağlanması ve gereklilik iyileştirilmeleri yapılması için ihtiyaçları yani dış tedarikçilere karşılanması gerekenleri tespit eder.

Kişiler Harran Üniversitesi insan kaynağı ihtiyaçlarını ilgili mevzuat çerçevesinde temin etmekte, işe almış, yükseltilme ve yer değiştirmelerde liyakat ve personelin yetkinliğini dikkat etmektedir. Üniversitemizde tüm süreçlerin kalitesinin yükseltildiği amacıyla yeterli nitelik ve nicelikte akademik ve idari personel bulunmaktadır.
Referans Dokümanlar
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 Sayılı YÖK Kanunu
- 2914 Sayılı Yüksekokşögötım Personeli Kanunu
- YÖK Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
- KYS Görev Tanımları

7.1.2. Altyapı
Harran Üniversitesi, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapı olanaklarını sağlamaktadır. Alt yapımız; binaları, çalışma alanlarını ve bununla ilgili tesisleri, teçhizat, yazılım ve donanım, destek hizmetleri (bakım- onarım gibi) ve ulaştırma hizmetlerini kapsamaktadır.

Üniversitemizin mevcut cihaz ve ekipmanları bakım ve onarımıları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle ve ilgili birimlerin teknik ekipleri aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar
- 4737 Sayılı Kamu İhale Kanunu

7.1.3. Proseslerin İşletilmesi İçin Ortam
Harran Üniversitesi hizmet uygunluğu sağlamak ve proseslerin işletimi amacıyla, yapmış olduğu faaliyetlere yönelik olarak, tüm personele uygun çalışma ortamı sunmakta, ihtiyaçlara ve günümüz şartlarına uygun yasal mevzuatlara göre iyileşmeler sağlamakta (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi). Çalışanlarda aşırı iş yükü ya da psikolojik şiddet 'mobbing' gibi konular çalışan memnuniyet anketinde yer almakta ve anket sonuçları üst yönetimine sunulmaktadır. Üniversitemizde ayrıca Harran Üniversitesi Etik Davranış İlkeleri ve Etik Davranış Kurul Yönetgesi düzenlenmiş ve bu yönergeye göre faaliyetler yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar
- Harran Üniversitesi Etik Davranış İlkeleri ve Etik Davranış Kurul Yönetgesi
7.1.4. İzleme ve Ölçme Kaynakları

7.1.4.1. Genel
Harran Üniversitesi üst yönetim tarafından, verilen hizmetin uygunluğunu analiz etmek, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu güvence alta almak ve Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli geliştirmek amacıyla öğrenci memnuniyetine yönelik anketer, iç tectikler ve süreç kontrolü yöntemleri uygulanmaktadır. Kurumumuzda, öğrenci ihtiyaçlarının ve beklentilerinin ne dereceye kadar karşılandığı, anketer, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi, yüz yüze görüşmeler ve sözü yazılı bildirimler ile ölçülmekte ve izlenmektedir.

7.1.4.2. Ölçüm İzlenebilirliği
Harran Üniversitesinde hizmet gerçekleştirme aşamalarında herhangi hassas ölçme zararı olmadığından bu madde kapsam dışında bırakılmıştır.

7.1.5. Kurumsal Bilgi
Harran Üniversitesinde hizmetlerin gerçekleştirilmesi esnasında ihtiyaç duyduğu bilgiyi tespit eder, bilginin sürdürebilir bir şekilde ulaştırılabilir ve ulaşılabilir olması sağlan. Bu bilgi, faaliyet raporları, anketer, çalıştaylar, seminerler, konferanslar ve KYS kapsamı çerçevesinde hazırlanmış veri tabanında bulunur. Süreçlerin işleyişini, ürünler ve hizmetlerin uygunluğını temin etmek için gerekli bilginin belirlenmesi, iç ve dış kaynaklardan elde edilir. İlgili tarafın bilgiye ulaşımı kurum web sayfasından sağlanır.

7.2. Yeterlilik
Harran Üniversitesinde yeni personelin atamasında ve işe başlamasında Rektör yetkilidir. Personel pozisyonlarının tanımlamalarında mevzuat ve görev tanımlarında belirtilen (işin gerektirdiği özellikler, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler) kriterler kullanılır. Üniversitemiz, hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla çalışanların eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve çalışanların eğitimden geçerilmişini sağlar. Üniversitemize yeni başlayan öğrencilere ve personele belirli bir program dahilinde oryantasyon eğitimleri verilmektedir. Tüm personel, çalışma alanları ve diğer gereksinimlere göre eğitim almaktadır. Eğitim faaliyetleri ile ilgili kayıtlar, mevzuatlarda belirtilen sürelerde muhafaza edilmektedir.
İdari personele yönelik hizmet içi eğitimler yıllık olarak planlanır ve güncel konular ışığında hizmet içi eğitim takviminde planlanıldığı şekliyle uygulanır. Üniversitemiz bünyesinde gerçekleştirelim faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip olan personel tarafından yapılmamasını güvence altına almak için, çalışanların eğitim ihtiyaçları takip edilmekte, gerekli durumlarda iç yazışmayla çalışanların eğitim ihtiyaçları alınp değerlendirilmektedir.


Referans Dokümanlar
- 2547 Sayılı YÖK Kanunu
- 657 Sayılı Devlet Memuru Kanunu

7.3 Farkındalık

7.4. İletişim
Üniversitemizde çalışanlar arasında iletişim internet, sistem dokümantasyonu, toplantılar, duyurular, ilan panoları, EBYS, elektronik posta, telefon, whatsapp iletişim hattı, üniversitemiz web sitesi, birimlerin web sitesi ve iç yazışmalar yoluyla
gerçekleştirilir. Vatandaş ve dış paydaşlarla iletişim; yazımlar, telefon ve faks, ziyaret, toplantılar, whatsapp iletimi hattı, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (Öneri, İstek, Şikayet Bilgi Talebi), ve CİMER yoluyla gerçekleştirilir.

**Referans Dokümanlar**

- Resmi Yazımlarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- Harran Üniversitesi Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (Öneri, İstek, Şikayet Bilgi Sistemi)

7.5. Dokümanı Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Harran Üniversitesi standartının gerektirdiği dokümanlar ile KYS'nin etkinliğini artırmak için gerekli dokümanları oluşturmuş; paydaşlar ve ilgili taraflar için ulaşılabilir hale getirilmiştir.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

KYS kapsamında oluşturulan dokümanların güncellenmesi Harran Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır. Üniversitemizde KYS içinde bulunan tüm dokümanların hazırlanması, onaylanması, yayımı, sürdürülmesi, güncelleştirilmesi ve dağıtım esasları için yöntem ve sorumlulukları belirlemek amacıyla Düzelteci Faaliyet Formu hazırlanmıştır.

Dokümanların oluşturulmasında kullanılan tüm formatlar aşağıda belirtilen temel doküman bilgilerini içermelidir. Bu bilgiler,

- Harran Üniversitesi Amblemi
- Doküman Adı
- Doküman No
- İlk Yayın Tarihi
- Revizyon Tarihi
Doküman ihtiyacı; ilgili mevzuat ve standart şartları ile üniversite kalite yönetim sistemi şartları gözetilerek ilgili birimler ve/veya Kalite Koordinatörlüğü tarafından belirlenmektedir. Bununla birlikte tüm paydaşlar ihtiyaç duyulan bir dokümanın hazırlanmasını önerebilir, öneriler Kalite Koordinatörlüğine iletilmektedir.

Dokümanın hazırlanması ve onayı ile ilgili sorumluluklar; ilgili mevzuat, üst yönetim görüşü, üniversitenin kurumsal yapısı ve ilgili standart şartları gözetilerek Kalite Koordinatörlüğü tarafından belirlenmektedir. Genel olarak dokümantasyonun ilgili sürecin sorumlusu/sorumluları ve Kalite Koordinatörlüğünce hazırlanması esastır.

Hazırlanan tüm dokümanlar, yayınlanmadan önce yeterlilik ve uygunluk açısından Kalite Koordinatörlüğü tarafından gözden geçirilerek “Yürülük Onayı” verilmektedir.

7.5.3. Dokümande Edilmiş Bilginin Kontrolü

Harran Üniversitesi; dokümande edilmiş bilginin ihtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanımı için varlığı ve uygun olmasını, uygun şekilde korunması, dağıtım, erişim ve kullanımını, niteliğinin korunması dahil arşivlenmesini, değişikliklerin kontrolünü, muhafazasını ve elden çıkarılması Kayıtların Kontrolü Prosedürü ve Düzeltici Faaliyet Formu ile güvence altında almıştır.

Referans Dokümanlar

- HRÜ-KYS-FRM-087 Düzeltici Faaliyet Formu
- HRÜ-KYS-PRD-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Harran Üniversitesi ilgili yasal mevzuat şartlarını dikkate alarak belirlediği hizmet sunumunu planlamış ve dokümanete etmiştir. Üniversitemiz eğitim öğretim hizmetlerini etkin bir şekilde gerçekleştirebilmek için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesini esas almaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinin
planlanması; üniversitemizde eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, akademik takvimin hazırlanması, kayıtların yapılması, dersi verecek öğretim elemanlarının belirlenmesi ve sınav programının hazırlanmasını kapsamaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinin yürütülmesi için gerekli olan süreçlerin planlanması yapılmakta ve gelişimi sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- HRÜ Ön Lisans ve Lisans Eğitim- Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- HRÜ Lisansüstü Eğitim- Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- HRÜ- KYS- PRD- 001 Eğitim- Öğretim Hizmetlerinin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi Prosedürü
- HRÜ- KYS- PRS- 001 Eğitim- Öğretim Prosesi

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri ve İletişim
Harran Üniversitesi üst yönetimi memnuniyet anketleri, dilekçüleri kutuları, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (http://kys.harran.edu.tr/), düzeltici faaliyetler ve paydaş toplantıları gibi yöntemlerle müşterilerin ihtiyaçlarını belirleyerek memnuniyetlerin artırılmasını güvence altına almaktadır.

Referans Dokümanlar

- Çalışan Memnuniyet Anketleri
- Öğrenci Memnuniyet Anketleri
- HRÜ- KYS- PRD- 003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Aranan Şartlar
Harran Üniversitesi yapmış olduğu tüm faaliyetleri ve hizmetleri 2547 Sayılı YÖK Kanunu, Üniversitemizin tabi olduğu yasal mevzuatlar doğrultusundaki yönetmelik, yönerge, usul ve esaslarda belirtilen şartlara uygun olarak yerine getirmektedir.
Referans Dokümanlar

- Harran Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Harran Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- HRÜ- KYS- PRD- 001 Eğitim- Öğretim Hizmetlerinin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi Prosedürü

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

YÖK tarafından belirlenen ÖSYM kılavuzunda hizmet şartları belirlenmiştir. Her tercih dönemi öncesinde bu kılavuzda yer alan hükümler üniversitemiz tarafından gözden geçirilmektedir.

Harran Üniversitesi, vermiş olduğu hizmetler için gerekli şartları karşılar ve yapmış olduğu tüm faaliyetleri, iş akışları, yönerge ve memnuniyet anketleri ile gözden geçirilmesini sağlar ve gerekli güncellemeleri yapar.

Referans Dokümanlar

- Harran Üniversitesi KYS İş Akışları
- YGG Toplantı Tutanakları

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Harran Üniversitesi, hizmet şartlarının değişmesi durumunda öğrenci ve ilgili kişilere değişiklik bildirimini; EBYS, e-mail, sms, web sayfası duyurusu, öğrenci bilgi sistemi tarafından bilgilendirme ile gerçekleştirilir. Harran Üniversitesi bünyesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birim sorumlu tarafından takip edilir ve Kalite Koordinatörlüğe bilgi verilir. Eğer bu bilgi dokümanı edilmiş bir bilgiyi de değiştiriyor ise; bu bilgi için Dokümanı Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürünü göre işlem yapılır ve tüm personelin ilgili değişiklikten haberdar olması adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından WEB sitesinden duyuru yaparak EBYS ile bilgilendirme gönderilir.

Referans Dokümanlar
HRÜ- KYS- PRD- 007 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prodesörü

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi
Harran Üniversitesi, tasarım ve geliştirme süreçlerini belirlerken ve uygularken ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket etmektedir. Yeni programların (müfredatın) ve program güncellemelerinin yapılmasında Yükseköğretim Kurulu Çerçeve Yönetmelikleri, Bologna Süreci, Avrupa Yeterlikler Çerçevesi ve Türkiye Yeterlikler Çerçevesi ve Mesleki Yeterlilik Kurumu dikkate alınmaktadır.

Referans Dokümanlar
- HRÜ- KYS- PRD- 001 Eğitim- Öğretim Hizmetlerinin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi Prosedürü
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü
8.4.1. Genel
Harran Üniversitesi satın alma faaliyetlerini, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütmektedir. Üniversitemiz birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesinin ardından satın alma faaliyetleri hazırlanan iş akışları ve satın alma prosedürü doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Universitemiz birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamları ile ilgiliyor ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma ihtiyaçları, ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversite bütçesi oluşturulmaktadır. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak “Kamu İhale Mevzuatı” kapsamında yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar
- HRÜ- KYS- PRD- 009 Satın Alma Prosedürü
- HRÜ- KYS- İA- … İş Akışları
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu
Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarının uygunluğunun kontrolü, Kamu İhale Kanunu kapsamında oluşturulan bir rektör yardımcı koordinatörlüğünde İdari Mali İşler Başkanlığı ve Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı'nın gözetimindeki muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından yürütülmektedir. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi
Üniversitemizde birimler, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin satın alınmasında ihtiyaçda uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanır. Bu şartnamelerde malzemeye ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Kanunu çerçevesinde tedarikçiye duyurulur.

Referans Dokümanlar
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

8.5. Üretim ve Hizmet Sunumu
8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumu'nun Kontrolü
Harran Üniversitesi'nde sunulan hizmetler için kullanılan ve temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiştir, fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır. Hizmetlerin kontrollü şartlar altında gerçekleşmesi için prosesler belirlenmiştir, faaliyetlerin gerçekleşmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları oluşturulmuş ve hizmet birimlerine dağıtılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar
- HRÜ- KYS- PRD- 001 Eğitim- Öğretim Hizmetlerinin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi Prosedürü
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- PRD- 003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Harran Üniversitesi Harcama Yönetim Sistemi (http://hys.harran.edu.tr/)
- PBS (http://pbs.harran.edu.tr/)
- YÖKSİS (https://yoksis.yok.gov.tr/)
8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet


Harran Üniversitesi Ön Lisans, Lisans ve Lisansüstü öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diploması
- Nüfus Cüzدائ bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kağıtları

Kayıt işlemlerinde sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzدائ bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile arşivde kilitli dolaplarda ilgili kişilerce saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim elemanı bölümü ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim

8.5.4. Muhafaza
Harran Üniversitesi süreç olarak nitelendirdiği hizmetlerin başvurusundan teslim aşamasında kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumlularını ve süreç çalışanlarını sorumlu tutmaktadır. Başvuru ile ilgili tüm evrak arşivde saklanarak muhafaza edilmektedir. Üniversitemiz faaliyetlerinde yapılan tüm yazışmalar Yüksek Öğretim Üst Görüşleri ve Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı ve Arşiv Yönetgesine göre yapılmaktadır

Referans Dokümanlar

• Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
• HRÜ Arşiv Hizmetleri Yönetgesi

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler
Harran Üniversitesi'nde kayıtlı öğrencilerle sunulan hizmet çıktıları dosyalanarak uygun şartlarda güvence altında alınarak tanımlanan sürelerde ve yerlerde muhafaza edilmektedir. Üniversitemiz mezun öğrencileri ile iletişimini devam ettirmek amacıyla web adresi oluşturmuştur.

Referans Dokümanlar

• https://obs.harran.edu.tr/oibs/kariyer/
• https://obs.harran.edu.tr/oibs/kariyer/firma_login.aspx
• https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=kGE3bsgv7kmk9wSNt4xAezNY3hEj0BKq42p0MDq54JUNUh1RjIPNJBGQYdLOExBV1A5V1QzVVpDMy4u
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemizde, hizmetlerin şartlara uyuşunununu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla; üst yönetim ve bölümler düzeyinde yapılan toplantılarla değişiklikler gözden geçirilmekte ve kontrol edilmektedir.

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu


Referans Dokümanlar

- HRÜ Ön Lisans ve Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- HRÜ Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği
- HRÜ Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- HRÜ Diploma Yönergesi
- HRÜ Yaz Dönemi Eğitim-Öğretim Programı Yönergesi
- HRÜ Dikey Geçiş Yönetmeliği
- HRÜ MYO Öğrencilerinin İşyerlerindeki Uygulamaya Dayalı Öğrenim ve Stajlarına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönerge
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü
Harran Üniversitesinde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- PRD- 005 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici\Önleyici Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzlemeli Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel
Harran Üniversitesi, ürün/hizmet uygunluğu ile KYS'nin uygunluğunu ve etkinliğini izlemek, ölçmek ve iyileştirmek amacıyla aşağıdaki belirtiliği gibi uygulamaları gerçekleştirmektedir.

1. Ürün/Hizmetin uygunluğunu göstermek,
2. KYS'nin uygunluğunu sağlamak,
3. KYS'nin etkinliğini sürekli iyileştirmek,
4. İzleme ve ölçümleme sonuçlarının kayıt alta alınmasını sağlamak

KYS uygunluğunun, yeterliliğinin ölçülmesi ve izlenmesi için gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

Birimler belirledikleri kalite hedeflerini altı ayda bir ölçüne ve gözden geçirmektedirler, ölçülen hedefler Kalite Hedefleri Formuna işlenmiş ve hedeflerin KYS'nin uygunluğunu sağlamak ve etkinliğini sürekli iyileştirmek amacıyla kullanılmaktadır. Ayrıca birimler beş yıllık Stratejik Hedeflerini her yıl Kalite Yönetim Bilgi Sistemi'ne kaydettirmektedir. Bu çalışmalar, Kalite Koordinatörlüğünün yönetiminde gerçekleştirilmiştir. Birimlerin bu faaliyetlerle sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yilda en az bir kez birimlerde iç tectik yapmaktadır. Müşteri memnuniyetini ölçmek için yilda en az bir kere anketler yapılarak, SPSS paket programı
aracılığıyla analiz edilmektedir. Bu analizler ışığında, gerek genel ve gerekse birimler bazında öğrencilerin akademik başarıları ile memnuniyetleri Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı verileri ve anketler yoluyla izlenmektede; bu dönümlere dayalı olarak riskler belirlenmekte ve konuya ilgili iyileştirmelere gidilmektedir. Birimlerdeki müşteri memnuniyeti anketlerle, müfredat ise öğrencilerin, izlencelerde belirtilen ders ve program çıktılarına göre izlenmektedir. Bunun için eğitimde program geliştirme ve değerlendirme metodolojisi (program hedeflerine dayalı analiz metodu) kullanılmaktadır. Bu noktada yine dönümlere dayalı ilgili birim müfredatında düzenlemeler yapılarak, altyapı, donanum ve büro hizmetlerine yönelik iyileştirmeler yapılmaktadır. Bu iyileştirmelerle bir taraftan müşteri memnuniyeti artırılınca çalışılırken, diğer taraftan bu birimlerdeki müfredatın akreditasyonu ile bu birimlerin tercih edilebilirliği artırılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Anket Analiz Sonuçları
- Kalite Koordinatörlüğü WEB Sitesi ([http://kalite.harran.edu.tr/](http://kalite.harran.edu.tr/))
- Kalite Yönetim Bilgi Sistemi ([http://kys.harran.edu.tr/](http://kys.harran.edu.tr/))

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

KYS’ nin performans ölçümü olarak üniversitemiz; müşteri/öğrenci taleplerinin ne dereceye kadar yerine getirildiğinin bir göstergesi olarak, müşteri memnuniyetini yapmış olduğu anketlerle, yüz yüze görüşmeler, şikayetler ve beli noktalara konulan şikayet önerleri kutuları ve bunun için ihdas edilmiş olan web portali ile izlenmektedir. Ayrıca üniversitemizin Kalite Yönetim Bilgi Sistemi ile eldeki veriler analiz edilmekte ve söz konusu şartların karşılanma durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır. Müşterilerimizden gelen öneriler ve şikayetler üniversitemize öneriler ve dilek kutuları, e-posta, dilekçeler yardımcı ile alınarak değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Çalışan Memnuniyet Anketi
- Kalite Yönetim Bilgi Sistemi(DİLEK, İSTEK VE ÖNERİ TALEBI) ([http://kys.harran.edu.tr/](http://kys.harran.edu.tr/))
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Harran Üniversitesi, KYS'nin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirmenin nerelerde yapılabileceği değerlendirmek için uygun verileri belirler, toplar ve analiz eder. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçları ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini kapsar. Bu amaçla Kalite Yönetim Bilgi Sistemi kurulmuştur.

9.2. İç Tetkik

Harran Üniversitesi KYS ile ilgili standart şartları uygulamak ve sürekliliği sağlamak amacıyla; iç tetkikin gerçekleştirilmesi, değerlendirme ve sonuçların raporlanması bilgilerini ve iç tetkikte ilişkin sorumlulukları İç Tetkik Prosedüründe açıklamıştır.

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- PRD- 002 İç Tetkik Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçmesi

9.3.1. Genel

Harran Üniversitesinde KYS'nin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğinin sağlanması amacıyla yılda en az bir kere YGG toplantısı yapılır. YGG toplantısı, Kalite Koordinatörlüğü, Üst Yönetim, Birim Kalite Yöneticileri ve Risk Komisyonu ve gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleştirilmektedir.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Harran Üniversitesinin bu kapsamında girdilerini; misyon ve vizyonun güncel durumu, kalite politikasının güncel durumu, öğrenci, akademik ve idari personel ve paydaş memnuniyet sonuçları analizleri, düzeltici faaliyetlerin durumu, iç tetkik sonuçları, risk ve fırsatların gözden geçirilmesi, bir önceki yönetimi gözden geçirme toplantısına ait faaliyetler ve iyileştirme için öneriler oluşturulmaktadır.

Referans Dokümanlar
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Harran Üniversitesi’nde toplantı sonunda iyileştirmeler için fırsatlar belirlenmekte, değişiklikler ve kaynak ihtiyaçları saptanarak geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir. YGG toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Yöneticileri, izlenmesinden Kalite Koordinatörlüğü sorumluudur.

10. İYILEŞTİRME

10.1. Genel

Harran Üniversitesi iyileştirme için fırsatlar belirlemekte, öğrenci istekleri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli eylemleri uygulamaya koymaktadır. Paydaş memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır. Bunlar; hizmetleri iyileştirme, KYS performans ve etkinliğini artırmak, istenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek ve azaltmak, standart şartları karşılamak amacıyla iyileştirme faaliyetlerini sağlamaktır.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Harran Üniversitesi, uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla, uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve nedenlerinin belirlenmesi, uygunsuzlukların tekrarlanmasını sağlamak için faaliyetlere ilişkin ihtiyaçların belirlenmesi ve başlatılan düzeltici faaliyetlerin gözden geçirilmesi için şartlar belirlemiş ve uygulamaktadır.
Sorumluluk
Kalite Komisyon Başkanı
Prof. Dr. Murat DEMİR
Onaylayan
Rektör
Prof. Dr. Mehmet Sabri ÇELİK

Referans Dokümanlar

- HRÜ-KYS-PRD- 005 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme Üniversitemiz KYS'nin temelidir. KYS'nin sürekli iyileştirmeyi de benimseyen Kalite Politikası; uyguluk, yeterlilik, etkinlik çerçevesinde periyodik olarak İç Tetkikler, Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları ve veri analiz çalışmaları yolu ile değerlendirilir. Sürekli iyileştirme ön planda tutulmaktadır. Özellikle memnuniyetin düşük olduğu alanlar, ulaşılamayan hedefler, şikayet ve uygunsuzlukların nedenleri araştırılarak gerekli kaynak ihtiyaçları sağlanmakta, iyileştirmeler ve düzeltici faaliyetler yolu ile müşteri memnuniyetlerinde oranlar yükseltilmektedir. Bu şekilde kalite performansının sürekli artırılması sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- HRÜ- KYS- PRD- 006 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- Harran Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı
- Harran Üniversitesi Kalite Politikası
- Yüksekokşretim Kalite Güvence Yönetmeliği