



HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI
TS EN ISO 9001:2015

ŞANLIURFA

2022



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	2 / 44

T.C.

HARRAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

ŞANLIURFA – 2022

Bu dokümanın basılı hâli kontrolsüz doküman kabul edilmektedir.

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	3 / 44



Harran Üniversitesi Rektörlüğü

Prof. Dr. Mehmet Tahir GÜLLÜO LU

Rektör, Üniversite Adına

**Harran Üniversitesi
Kalite Koordinatörlüğü**



İletişim

Harran Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü
Harran Üniversitesi Rektörlüğü / Osmanbey Kampüsü

Telefon: 0 414 318 30 00 - Dahili: 2075

Fax: 0 414 318 31 96

Web: www.harran.edu.tr

E-mail: kalite@harran.edu.tr

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	4 / 44

İçindekiler Tablosu

ÖNSÖZ.....	6
1. KAPSAM.....	9
2. ATIFYAPILAN STANDARTLAR.....	9
2.1 KISALTMALAR	9
3. TERİMLER VE TARİFLER	10
4. KURULUŞUN BAĞLAMINI	10
4.1. KURULUŞ VEBAĞLAMININ ANLAŞILMASI	10
4.1.1. Kuruluşun Tarihçesi.....	11
4.1.2. Kuruluşun Organizasyon Şeması	14
4.1.3. Kuruluşun Misyon ve Vizyonu.....	17
4.1.4. Kurumsal Kimliğimiz	18
4.2. İLGİLİ TARAFHARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI.....	18
4.3 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ.....	20
4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLER.....	20
5. LİDERLİK	22
5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT	22
5.1.1. Genel.....	22
5.1.2. Müşteri Odaklılık.....	23
5.2. POLİTİKA.....	24
5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması.....	24
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	24
5.3. KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR.....	24
6. PLANLAMA	25
6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ	25
6.2 KALİTE AMAÇLARI VE BUNLARA ULAŞMAK İÇİN PLANLAMA.....	25
6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI.....	26
7 DESTEK.....	26
7.1. KAYNAKLAR.....	26
7.1.1. Genel.....	26
7.1.2. Kişiler.....	27
7.1.3. Altyapı.....	27
7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Ortam.....	27
7.1.5. Kurumsal Bilgi	28
7.2. YETERLİLİK	28
7.3 FARKINDALIK.....	29
7.4. İLETİŞİM	29
7.5. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ.....	30

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	5 / 44

7.5.1.	Genel.....	30
7.5.2.	Oluşturma ve Güncelleme	30
7.5.3.	Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü.....	31
8.	OPERASYON	31
8.1.	OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL	31
8.2.	ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR.....	32
8.2.1.	Müşteri ve İletişim	32
8.2.2.	Ürün ve Hizmetler İçin Aranılan Şartlar.....	32
8.2.3.	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi.....	32
8.2.4.	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi.....	33
8.3.	ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ	34
8.4.	DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ.....	34
8.4.1.	Genel.....	34
8.4.2.	Kontrolün Tipi ve Boyutu	35
8.4.3.	Dış Tedarikçi İçin Bilgi.....	35
8.5.	ÜRETİM VE HİZMET SUNUMU	35
8.5.1.	Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	35
8.5.2.	Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	36
8.5.3.	Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	37
8.5.4.	Muhafaza	38
8.5.5.	Teslimat Sonrası Faaliyetler.....	38
8.5.6.	Değişikliklerin Kontrolü	39
8.6.	ÜRÜN VE HİZMET SUNUMU	39
8.7.	UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ	40
9.	PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	40
9.1.	İZLEMEİ ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	40
9.1.1.	Genel.....	40
9.1.2.	Müşteri Memnuniyeti	41
9.1.3.	Analiz ve Değerlendirme.....	42
9.2.	İÇ TETKİK	42
9.3.	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇMESİ.....	42
9.3.1.	Genel.....	42
9.3.2.	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri.....	42
9.3.3.	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları.....	43
10.	İYİLEŞTİRME	43
10.1.	GENEL	43
10.2.	UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET	43
10.3.	SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	43

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	6 / 44

ÖNSÖZ


HRÜ Kalite El Kitabı, Harran Üniversitesi' nin gelişen ve değişen yükseköğretim vizyonuna ışık tutmak amacıyla hazırlanmıştır. Harran Üniversitesi, bölgenin eğitim ve irfandaki uzun geçmişinden güç alarak tüm çalışmalarını YÖK Mevzuatı ve Kalite Standartları (TS EN 9001:2015) çerçevesinde hayata geçirmeye gayret etmektedir.

Kuruluşundan günümüze kadar geçen süreçte Harran Üniversitesi, bünyesindeki eğitim öğretim kurumları ile gelişme göstermektedir. Üniversitemiz 3 Enstitü, 14 Fakülte, 4 Yüksekokul, 1 Devlet Konservatuarı, 13 Meslek Yüksekokulu, 13 Uygulama ve Araştırma Merkezi, 2 Merkezi Araştırma Laboratuvarı ve Araştırma Uygulama Hastanesi ile eğitim-öğretim, araştırma ve sağlık faaliyetlerini sürdürmektedir. Üniversitemiz kurumsal yapıyı oluşturarak sistemin etkin bir şekilde uygulanmasını, paydaş memnuniyetinin artırılmasını ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğini koruyarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamak istemektedir.

Harran Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi (KYS) bu amaçla; idari, destek ve akademik personelimizin çalışma kural ve şartlarını belirlerken eğitim, öğretim ve araştırma süreçlerindeki başarıyı standart hale getirmektir. 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 çalışmasını sağlayacak ve sürekli gelişim çerçevesinde iç/dış paydaş memnuniyetini artıracaktır.

Prof. Dr. Mehmet Tahir GÜLLÜO LU

Rektör

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	7 / 44

REVİZYON LİSTESİ

Döküman No	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi	Revize Eden
HRÜ-KYS-KEK-001	1	05.03.2021	El Kitabının Tamamında Değişiklik Yapıldı	Kalite Yönetim Temsilcisi
HRÜ-KYS-KEK-001	2	14.09.2021	El Kitabında Başvuru Yapılacak Yeni Birimlere Göre Revize Yapıldı.	Kalite Yönetim Temsilcisi
KEK-0001	3	26.09.2022	TSE dış denetim sonrası önerilen düzeltmeler. Yapılan düzeltme ve eklemeler metin içinde <i>italik</i> olarak gösterilmiştir.	Kalite Yönetim Temsilcisi

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	8 / 44

KALİTE POLİTİKASI

Harran Üniversitesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve yönetim faaliyetleri ile sunduğu tüm hizmetlerde; öğrenci odaklılığı ve paydaş memnuniyetini sağlayarak, süreçlerin etkin ve verimli olması yönünde sürekli iyileştirmelerle, bilimsel, yenilikçi, şeffaf ve hesap verilebilirliği benimseyen, kalite odaklı yönetim sistemini esas almaktadır. Bu politika aşağıdakileri taahhüt 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 açılı yaklaşımın benimsenmesi,
- Çalışanların motivasyon ve performanslarının yükseltilmesi,
- Kaynakların etkin ve verimli kullanımının sağlanması ve özendirilmesi,
- Mali saydamlığın sağlanması,
- Yenilikçi bakış açısıyla küresel gelişmelere yakınlığın sağlanması,
- Uluslararası tanınırlığın ve saygınlığın artırılması.

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	9 / 44

1. KAPSAM

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

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, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Mühendislik Fakültesi, Tıp Fakültesi, *Sağlık Bilimleri Fakültesi*, *Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yapı ve Teknik Bilimler Daire Başkanlığı ve Teknik Bilimler Meslek Yüksek Okulu) kapsamaktadır.

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

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Kalite el kitabında TS EN ISO 9001:2015 KYS- Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler standardına atıf yapılmıştır. Her yönetici, birim, çalışan kendi yetki ve sorumluluğu doğrultusunda kılavuzun şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

2.1 Kısaltmalar

HRÜ	Harran Üniversitesi
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
YGG	Yönetimin Gözden Geçirilmesi
KEK	Kalite El Kitabı
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi
ISO	Uluslararası Standartlar Organizasyonu
UZEM	Uzaktan Eğitim Merkezi
SEM	Sürekli Eğitim Merkezi
ORŞ	Organizasyon Şeması
LST	Liste
İA	İş Akış Şemaları
PRS	Proses
PRD	Prosedür
PLN	Plan
PG	<i>Performans Göstergesi</i>

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	10 / 44

GRV	Görev Tanımı
FRM	Form
RA	Risk Analizler
TLM	Talimat
TSE	Türk Standartlar Enstitüsü
KYBS	Kurumsal Yönetim Bilgi Sistemi
DİF	Düzeltilici İyileştirici Faaliyetler
DD	<i>Diğer Dokümanlar</i>

3. TERİMLER VETARİFLER

Harran Üniversitesinde KYS'nin standarda uygunluğu açısından TS EN ISO 9001: 2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanmaktadır.

Terimler ve tarifler standarda uygun olarak hazırlanan Terimler-Tarifler ve Semboller Prosedüründe gösterilmiştir.

Referans Dokümanlar

- [Terimler-Tarifler ve Semboller Prosedürü](#)

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Harran Üniversitesi, Stratejik Plan hazırlama aşamasında kuruma ait SWOT ve PEST Analizleri gerçekleştirir. İç koşullar; SWOT analiziyle, kurumun güçlü ve zayıf yönleri, mevcut durumun sağladığı fırsatlar ve barındırdığı potansiyel riskleri belirlemeyi sağlar. Dış koşullar bağlamında ise; SWOT analizi kapsamında yapılan analiz ve değerlendirmeler sonucunda kurumun mevcut potansiyeli ile yetersizlikleri ve üstünlükleri ile algılanan fırsat ve tehditleri kapsamaktadır. PEST analizi yöntemiyle; 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 anlaşılması temin edilmiştir.

SWOT analizi üniversitemizin ve üniversitemizi 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

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	11 / 44

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 konulmuştur.

Bu bağlamda üniversitemizde KYS'nin amaçlanan sonuçlara ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış bağlamları belirlenmiştir.

Bu kapsamda, Harran Üniversitesi İç Bağlam Tablosu ve Dış Bağlam Tablosu hazırlanarak, dış bağlam ve iç bağlamın anlaşılması kapsamında başlıklar oluşturulmuştur.

Referans Dokümanlar

- [Harran Üniversitesi 2019- 2023 Stratejik Planı](#)
- *Harran Üniversitesi İç Bağlam Tablosu*
- *Harran Üniversitesi Dış Bağlam Tablosu*

4.1.1. Kuruluşun Tarihçesi

Şanlıurfa'da kurulan ilk yükseköğretim birimi “Şanlıurfa Meslek Yüksekokulu” dur. 1976 yılında Dicle Üniversitesine bağlı olarak kurulmuştur. Daha sonra, 1978 yılında Dicle Üniversitesine bağlı Ziraat Fakültesi, 1984 yılında Dicle Üniversitesine bağlı Mühendislik Fakültesi İnşaat Mühendisliği Bölümü ve 1988 yılında Gaziantep Üniversitesine bağlı İlahiyat Fakültesi kurulmuştur. Harran Üniversitesi Rektörlüğü 11.07.1992 tarihli ve 21281 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 03.07.1992 tarih ve 3837 sayılı kanun ile kurulmuştur ve bu birimler 03.07.1992 tarih ve 3837 sayılı kanunla Harran Üniversitesine bağlanmıştır. Ayrıca Fen-Edebiyat Fakültesi, Tıp Fakültesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü 11.07.1992 tarihli ve 21281 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 03.07.1992 tarih ve 3837 sayılı kanun ile Rektörlüğe bağlı olarak kurulmuştur.

Siverek Meslek Yüksekokulu, Hilvan Meslek Yüksekokulu, Suruç Meslek Yüksekokulu, Birecik Meslek Yüksekokulu, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Viranşehir Meslek Yüksekokulu ve Bozova Meslek Yüksekokulu 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Yüksek Öğretim Kurulunun 16.09.1994 tarih ve 21785 sayılı yazısı ile kurulmuştur.

Veteriner Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi 21.07.1995 tarih ve 22350 sayılı

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	12 / 44

Resmi Gazetede yayımlanan 04.07.1995 tarihli ve 95/7044 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur.

Akçakale Meslek Yüksekokulu ve Ceylanpınar 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.

Sağlık Yüksekokulu 02.11.1996 tarih ve 22805 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 10.10.1996 tarihli ve 96/8655 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur. 1996 yılında Kâhta Meslek Yüksekokulu kurulmuştur. Ancak, Kâhta Meslek Yüksekokulu 01.03.2006 tarih ve 5467 sayılı kanunla kurulan Harran Üniversitesi'ne bağlanmıştır.

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.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu 05.12.2007 tarih ve 26721 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 02.11.2007 tarih ve 2007/12786 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur.

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

Viranşehir Sağlık Yüksekokulu 08.09.2012 tarih ve 28405 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 25.07.2012 tarih ve 2012/3527 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.

Mühendislik ve Doğa Bilimler Fakültesi 25.11.2012 tarih ve 28478 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 22.10.2012 tarih ve 2012/3902 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmuştur.

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

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	13 / 44

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

Halfeti Meslek Yüksekokulu 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d- 2 maddesi uyarınca Yüksek Öğretim Kurulunun 07.12.2017 tarih ve 86028 sayılı yazısı ile kurulmuştur.

Harran Meslek Yüksekokulu 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d- 2 maddesi uyarınca Yüksek Öğretim Kurulunun 12.04.2018 tarih ve 30087 sayılı yazısı ile kurulmuştur.

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 Konservatuvarı, 13 Meslek Yüksekokulu, 3 Enstitü, 13 Araştırma ve Uygulama Merkezi ile faaliyetlerini sürdürmektedir.

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

Harran Üniversitesi yönetim, eğitim-öğretim ve AR-GE süreçleri bölge yapısına uygunluk gösterecek ve aynı zamanda bölgenin ve ülkenin kalkınmasına katkı sağlayacak birimlerden oluşmaktadır. Mevcut yapı içerisinde; teknik bilimler olarak uygulamaya ağırlık veren birimler, sağlık bilimlerine yönelik birimler ve teorik altyapıya dayalı birimlerin yer alması bu durumun önemli bir göstergesidir. Bu durum, Harran Üniversitesinin genç sayılabilecek bir üniversite olmasına rağmen, hızlı bir ivme ile gelişmekte olduğunu ortaya koymaktadır. Böylece, Harran Üniversitesi vizyonunda da yer aldığı üzere; 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 olma yolunda ilerlemektedir.

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	14 / 44

4.1.2. Kuruluşun Organizasyon Şeması

Harran Üniversitesi Akademik ve İdari Organizasyon şemaları aşağıda verilmiştir.

4.1.2.1. Akademik Teşkilat



highcharts.com

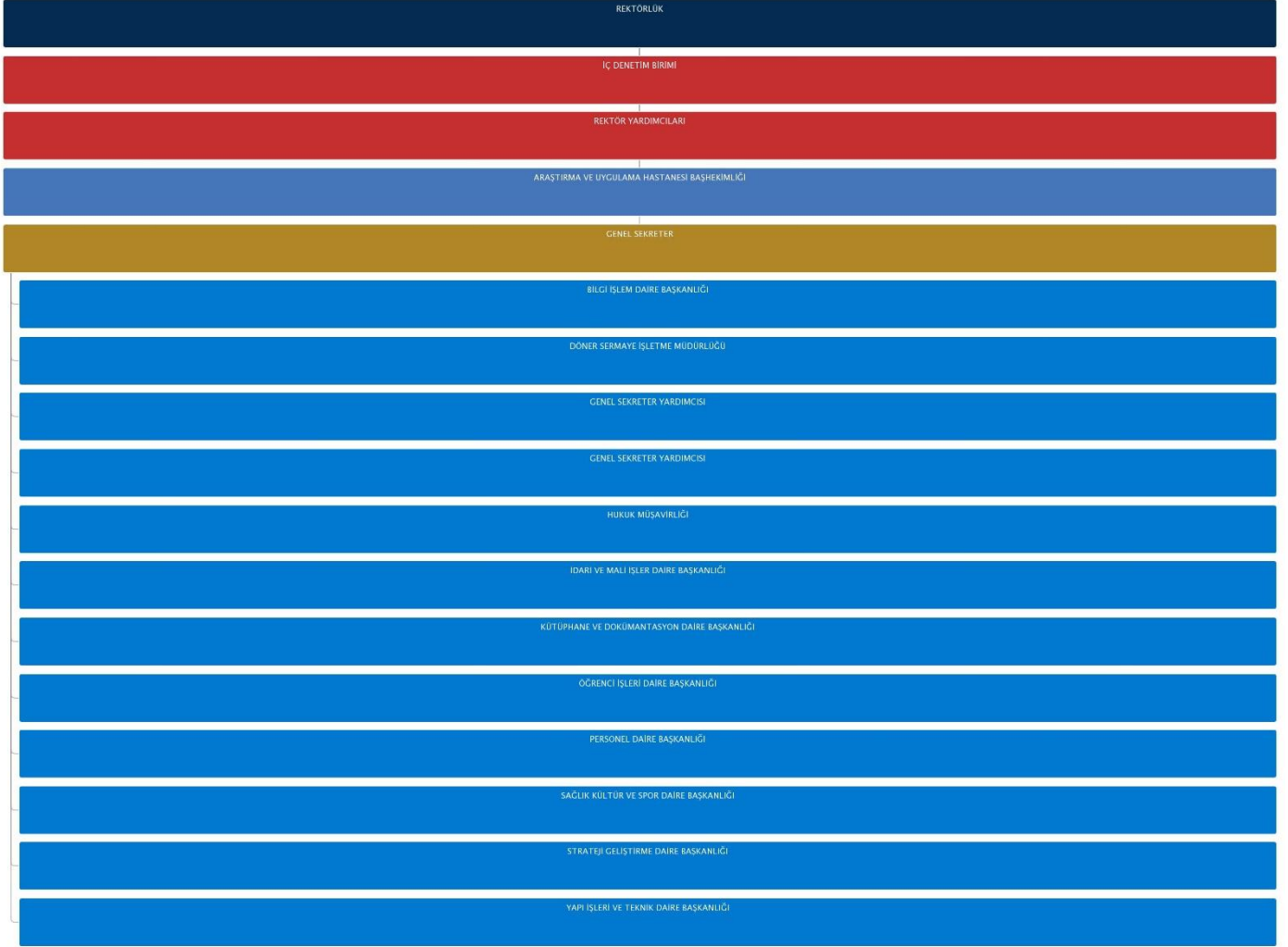
Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	15 / 44

4.1.2.2 İdari Teşkilat



Highcharts.com

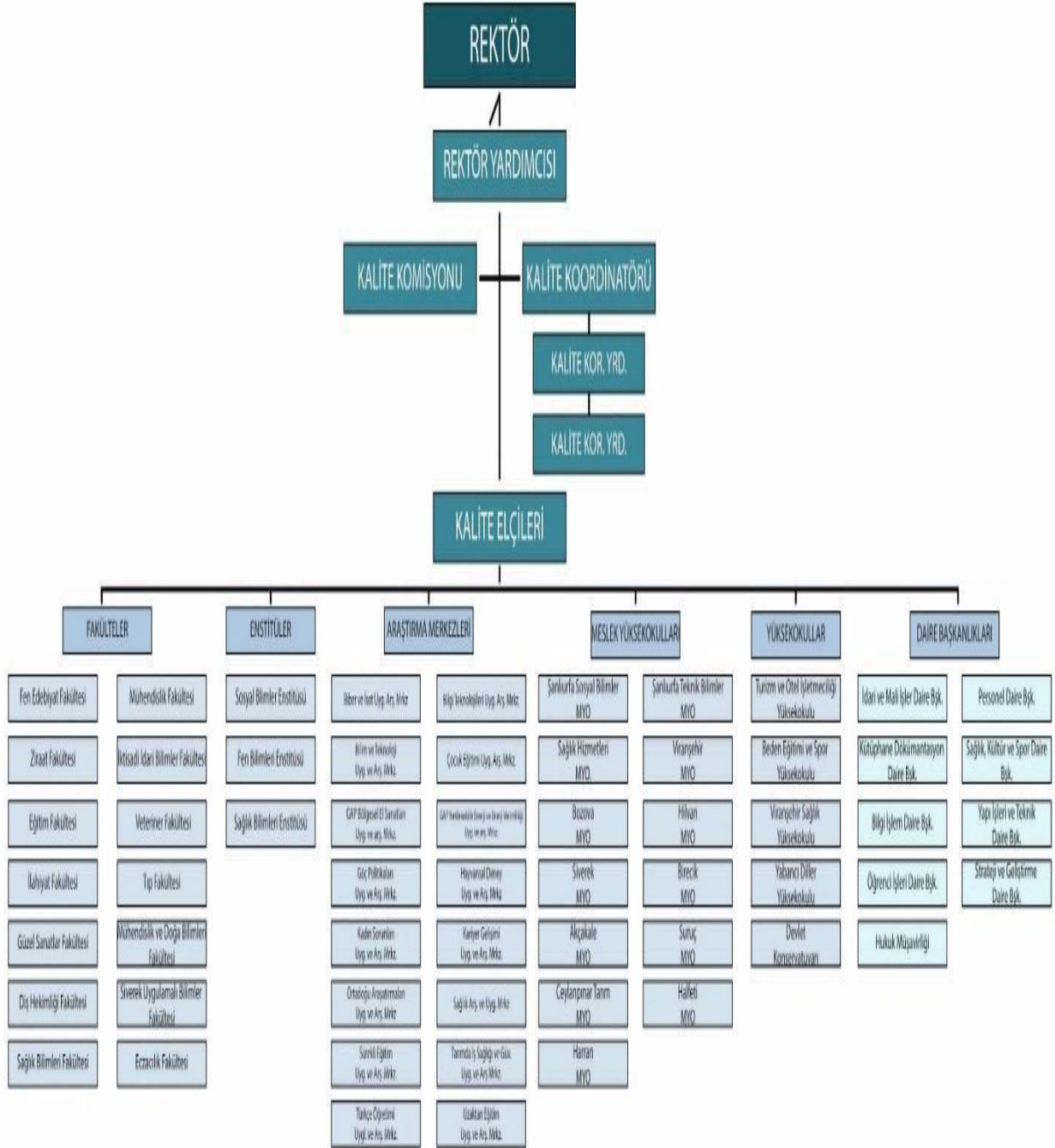
Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	16 / 44

4.1.2.3. Kalite Koordinatörlüğü Teşkilat Yapısı



Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	17 / 44

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.

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	18 / 44

4.1.4 Kurumsal Kimliğimiz

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

Amblem - Logomuzda sevgi ve birliğin sembolü olan bir “yürek” ten filizlenen bitkisel motifin tarihteki Harran Üniversitesi kalıntılarını sarması anlatılıyor. Amblem-Logoda kullanılan sarı ve yeşil renkler Harran Ovası'ndaki tarımı, çevresindeki mavi renk ovaya hayat veren suyu ve Şanlıurfa Tünelini sembolize etmektedir. Bitkisel motifin seçiminde, tarihi Harran Üniversitesi kalıntılarındaki taş süslemelerden esinlenilmiştir.

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 ortamdaki dilek, öneri ve şikâyet portal ve kutuları ile paydaş toplantıları aracılığıyla belirlenmektedir.

İLGİLİ TARAFLAR	TÜRÜ	İHTİYAÇLAR
ÜNİVERSİTELER	DIŞ	Yardımlaşma, İş Birliği, Protokol, Geçici Görevlendirmeler
ÖZEL SEKTÖR	DIŞ	İş Birliği, İstihdam, Protokol, Geçici Görevlendirmeler
ÇALIŞANLAR	İÇ	Uygun çalışma ortamı, Görevde yükselme ve atamalardaki liyakat, eğitim ihtiyaçlarının karşılanması.
TEDARİKÇİLER	DIŞ	Hak edişlerin gecikmemesi, tedarik taleplerinde şeffaflık, uygun çalışma ortamı
ÖĞRENCİLER	İÇ	Öğretim üyesi yeterliliği, nitelikli öğretim, uygun ders ve çalışma koşulları, ulaşım koşullarının iyileştirilmesi, daha fazla sosyal ve kültürel faaliyetler

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	19 / 44

VALİLİK	DIŞ	Üniversite ve Valilik arasında sağlıklı bilgi akışı, güvenlik konusunda sürekli iş birliği, şehrin sosyal ve kültürel hayatına katkı, üniversite sanayi iş birliğinin geliştirilmesi.
BELEDİYELER	DIŞ	Şehrin bilimsel, teknolojik, turizm, kültürel ve sosyal hayatının geliştirilmesine katkı, eğitim- öğretim ve bilimsel, teknolojik faaliyetlerde iş birliği
SENDİKALAR	DIŞ	Sendikaların faaliyetlerinin rahat yürütülmesi için uygun ortam, taleplerin yönetim tarafından dikkate alınması.
TSE	DIŞ	Yönetmel, akademik ve Ar-Ge faaliyetlerinin TSE standartlarına göre akreditasyonu, tanıtım ve eğitim faaliyetlerinde iş birliği.
YÖK	DIŞ	Yönetmel, eğitim öğretim, Ar-Ge ve toplumsal faaliyetlerin YÖK kanunu çerçevesi ile kalite güvence sistemi kapsamında sürdürülüp, geliştirilerek ülkemizin kalkınmasına katkı sağlamak.
STK'LAR	DIŞ	STK'ların tanıtım ve faaliyetlerinin yürütülmesi için izin ve uygun ortam, karşılıklı iş birliği.
KYK	DIŞ	KYK'nın tanıtımına olanak sağlanması, KYK ile yönetim arasında işbirliği
KALKINMA AJANSLARI	DIŞ	Projelerin belirtilen şartlara göre hazırlanması ve proje nitelik ve çeşitliliğinin artırılması
BASIN YAYIN ORGANLARI	DIŞ	Her türlü görsel ve yazılı basın faaliyetlerinin yasal çerçevede tanıtımı ve yürütülmesi için izin ve işbirliği.
TEKNOKENT	İÇ	Üniversite sanayi iş birliği çerçevesinde bilimsel ve teknolojik fikir ve araştırmaların katma değer üretecek projelere dönüştürülmesi konularında iş birliği, öğretim elemanlarının şirket kurma veya şirkette görev alma konularında iş birliği.
TÜBİTAK	DIŞ	Bilimsel, teknolojik ve sosyal çıktıları olan TÜBİTAK şablonuna uygun bilimsel proje başvurularının yapılması, tanıtım ve eğitim konularında iş birliği.
MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ	DIŞ	Kentin eğitim-öğretim ve sınav hizmet niteliğinin yükseltilmesi, öğretmenlerin mesleki gelişiminin desteklenmesi, öğrencilerin eğitimsel ihtiyaçlarının karşılanması.

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	20 / 44

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizin ISO 9001: 2015 KYS kapsamı, Eğitim- Öğretim Faaliyetlerini kapsamaktadır. Bunun dışında kalan faaliyetler ise Kurumsal Bilgi Yönetim Sistemi ve Unimatrix Kalite Sistemleri ile izlenmektedir. Harran Üniversitesi KYS; Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Fakültesi, Şanlıurfa Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Mühendislik Fakültesi, Tıp Fakültesi, *Sağlık Bilimleri Fakültesi*, *Sağlık Bilimleri Meslek Yüksek Okulu*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yapı ve Teknik İşler Daire Başkanlığı ve Teknik Bilimler Meslek Yüksek Okulunu kapsamaktadır. Bunun dışındaki akademik ve idari birimler kapsam dışı bırakılmıştır.

Eğitim faaliyetlerinde kalibre kaynaklı cihaz kullanılmamaktadır. Eğitim faaliyetlerinde kalibre kaynaklı cihazlar bağlam dışı olduğundan dolayı 7.1.5. numaralı madde kapsam dışı bırakılmıştır.

Ayrıca, eğitim ve öğretim hizmetleri, YÖK mevzuatı çerçevesi kapsamında uygulandığı için ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesine yönelik 8.3. numaralı madde kapsam dışı bırakılmıştır.

4.4. 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 oluşturularak sistemin etkin bir şekilde yürütülmesini, sürekliliğinin sağlanmasını ve sürekli iyileştirilmesini gerçekleştirmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi oluşturulurken sistemin nasıl uygulandığını açıklayan Kalite El Kitabı ile prosesler, prosedürler, görev tanımları, iş akışları, talimatlar, formlar, planlar ve listeler oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

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

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI


Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	21 / 44

Üniversitemiz KYS şartlarına uygun olarak oluşturulan proseslerin planlı bir şekilde yürütülmesi için Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun dokümantasyon oluşturularak kayıtların muhafazası ve sürekliliği sağlanmıştır.

Üniversitemizin ana prosesleri 5 başlık çerçevesinde belirlenmiştir. Bu prosesler; Eğitim- Öğretim Prosesi, Araştırma-Geliştirme Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi, Liderlik, Yönetim ve Kalite Prosesi, Uluslararasılaşma Proses'leridir. Söz konusu bu prosesler üniversitemizin ana prosesleri olup, diğer prosesler bunlara destek ve yardımcı proseslerdir.

PROSES ETKİLEŞİM TABLOSU

ETKİ EDEN PROSES			ETKİLENEN PROSES	ETKİLEŞİM
NO	KODU	ADI		
1	PRS-0001	EĞİTİM- ÖĞRETİM PROSESİ	2-3-4-5-6-7	TÜM PROSESLER
2	PRS-0002	LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ	1-3-4-5-6-7	TÜM PROSESLER
3	PRS-0003	UZAKTAN EĞİTİM PROSESİ	1-2-4-5-6-7	TÜM PROSESLER
4	PRS-0004	KALİTE, YÖNETİM VE LİDERLİK PROSESİ	1-2-3-5-6-7	TÜM PROSESLER
5	PRS-0005	ARAŞTIRMA-GELİŞTİRME PROSESİ	1-2-3-4-6-7	TÜM PROSESLER
6	PRS-0006	TOPLUMSAL KATKI PROSESİ	1-2-3-4-5-7	TÜM PROSESLER

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	22 / 44

7	PRS-0007	ULUSLARARASILAŞMA PROSESİ	1-2-3-4-5-6	TÜM PROSESLER
8	PRS-0008	BAKIM ONARIM PROSESİ	9-10-11	TÜM PROSESLER
9	PRS-0009	İHALE VE YAPIM PROSESİ	8-10-11	TÜM PROSESLER
10	PRS-0010	PEYZAJ PLANLAMA PROSESİ	8-9-11	TÜM PROSESLER
11	PRS-0011	PROJELENDİRME PROSESİ	8-9-10	TÜM PROSESLER

Referans Dokümanlar

- [Kayıtların Kontrolün Prosedürü](#)
- [Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü](#)

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Harran Üniversitesi üst yönetimi, KYS'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

Harran Üniversitesi bu 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 güvence altına alır.

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	23 / 44

- Proses yaklaşımı ver risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
- Sürekli iyileştirmeleri destekler.
- KYS için gerekli kaynakların varlığını güvence altına alır.
- KYS'nin etkinliğine katkı sağlayacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılım sağlar
- Yöneticileri, ilgili alanlarında liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

Referans Dokümanlar

- [Harran Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı](#)
- [Harran Üniversitesi Kalite Politikası](#)
- [Kalite, Yönetim ve Liderlik Prosesi](#)
- KYS-YGG Toplantıları

5.1.2. Müşteri Odaklılık

Kuruluşumuzun hizmet verdiği tüm kesimler (öğrenciler, çalışanlar, dış paydaşlar) müşteri olarak tanımlanmıştır. Harran Üniversitesi mevzuatlar doğrultusunda gerçekleştirilen hizmetlerin yerine getirilmesinde ihtiyaç ve beklentilerin karşılanarak memnuniyetin sağlanmasını önemsemektedir. Harran Üniversitesinin sunduğu hizmetlerden faydalanan en önemli paydaş öğrencilerdir. Öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması, izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesi için memnuniyet anketleri, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (talep, istek portalı), dilek\ öneri kutuları ve mezun izleme portalı kullanılmaktadır. Benzer şekilde çalışanların da ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması için anket, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (talep, istek portalı) ve dilek\ öneri kutuları kullanılmaktadır. Dış paydaşların talep ve beklentilerini karşılamak ve izlemek için ise Yüksek Öğretim Kurulunun gerçekleştirdiği Kurumsal Geri Bildirim Raporu, yılda en az iki kere yapılan dış paydaş istişare toplantıları ve Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (talep, istek portalı) kullanılmaktadır. Ayrıca zaman zaman bölge kurum ve kuruluşları ve bölge üniversiteleri ile ziyaret ve istişarelerle dış paydaşların bakış açısı belirlenerek buna yönelik iyileştirmeler yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- [Eğitim-Öğretim ve Sınav Hizmetlerinin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi](#)

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	24 / 44

Prosedürü

- Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (Öneri, İstek, Şikâyet Bilgi Talebi).

<http://kys.harran.edu.tr/>

- [Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü](#)
- [Memnuniyet Anketleri](#)

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	25 / 44

5.2. Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Harran Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı 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

Harran Üniversitesi Kalite Politikası, kalite koordinatörlüğünün resmi web adresinde duyurularak tarafların erişimine açılmıştır. Ayrıca tüm çalışanlarımıza Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden resmi yazı gönderilerek, hizmet binalarının uygun yerlerine asılarak ve çeşitli eğitimlerle çalışanların bilgilendirilmeleri sağlanmıştır. Üniversite üst yönetimi kalite politikasını dokümante edilmiş bilgi olarak muhafaza etmektedir. Politikamızın anlaşılması ve benimsenmesi için gerekli sorumlulukları üstlenmektedir.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Harran Üniversitesinde faaliyetlerin KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi için Kalite Koordinatörlüğü kurulmuştur. Koordinatörlük ile personelin görev, yetki ve sorumlulukları dokümante edilerek www.kalite.harran.edu.tr resmi internet sitesinden iç ve dış paydaşların bilgisine sunulmuştur.

Harran Üniversitesi çalışanlarının görev, yetki ve sorumlulukları, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, YÖK Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği, 124 sayılı [Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname](#) ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu esas alınarak tanımlanmıştır.

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.

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	26 / 44

Referans Dokümanlar

- [Harran Üniversitesi Organizasyon Şeması](#)
- [Kalite Güvence Yönergesi](#)
- [Görev Tanımları](#)

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversitemizi etkileyen iç ve dış koşullara ilişkin risk ve fırsatlar, stratejik plan(<http://web.harran.edu.tr/assets/uploads/sites/51/stratejikplan/mobile/index.html>) kapsamında hazırlanan SWOT analizi yöntemi ile tanımlanmıştır. Bu yöntem planlama yapılırken üniversitemizin güçlü ve zayıf yönleriyle, sahip olduğu fırsat ve karşı karşıya olduğu tehditleri analiz etmeye ve geleceğe yönelik stratejiler geliştirmeye yardımcı olur. Ayrıca üniversitemiz için riskleri ve fırsatları değerlendirmek için Risk Komisyonu oluşturulmuş, birimler bazında risk değerlendirme çalışmaları yapılarak değerlendirmeler Harran Üniversitesi Kurumsal Yönetim Bilgi Sistemine(<http://kybs.harran.edu.tr/>) aktarılmıştır.

Referans Dokümanlar

- [Harran Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı](#)
- [Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü](#)

6.2 Kalite Amaçları ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama

Harran Üniversitesi Stratejik Planı'nda belirlenmiş olan hedefler üniversitemizin kalite hedeflerini oluşturmaktadır. Birimler her yıl KYS'ye uygun (ölçülebilir, izlenebilir), kalite hedefleri ve bu hedefleri sağlayacak performans göstergeleri oluştururlar. Birim kalite hedefleri oluşturulurken, yasal şartlar, stratejik plan ve diğer üst politika dokümanları dikkate alınmıştır. Bu hedefler ilgili birim tarafından altı ayda bir ölçülür. Kalite koordinatörlüğüne ölçülen sonuçlar bildirilir. Bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısında sunulur. Ayrıca izlemeler KYS üzerinden de takip edilir. Hedeflere yönelik iyileştirmeler Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici\ Önleyici Faaliyetler

Prosedürü ile sağlanmaktadır.

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	27 / 44

Referans Dokümanlar

- [Harran Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı](#)
- [Uyumsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü.](#)

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Harran Üniversitesi verilen hizmetlere ait amaçları ve hedeflerini 2019-2023 Stratejik Plan kapsamında KYBS sistemi üzerinden performans hedefleri belirlenmektedir. Ayrıca KYBS üzerinden hedeflerin gerçekleşmeleri raporlarıyla birlikte izlenmektedir.

Harran Üniversitesi ilgili mevzuatta, organizasyon yapısında, kaynaklarda veya KYS sisteminde işleyişi etkileyecek değişiklik durumunu planlı bir şekilde gerçekleştirir. Bu değişikliklerin sonuçlarını, KYS ile bütünlüğünü, kaynak ihtiyacını, yetki ve sorumluklarını belirlemesini ve gözden geçirmesini önemser. Zaman içerisinde yaşanan değişiklikler ve gelişmeler nedeniyle KYS dokümanları ile uygulama arasında çıkabilecek farklılık durumunda revizyon süreci başlatılır. Düzeltici Faaliyetler KYS sistemi ile değişiklik talebi, birim amirine (yönetici kalite elçisi) iletilir. Bu işlemler Uyumsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü çerçevesinde DİF Talebi İş Akışına göre gerçekleştirilir. Yapılan değişiklikler Kalite Koordinatörlüğü tarafından değerlendirilmesi için üst yönetime iletilir ve üst yönetim tarafından talep onay durumu mail ve/veya EBYS üzerinden birimlere duyurulur.

Referans Dokümanlar

- [Uyumsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü](#)
- DİF Talebi İş Akışı

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, sürdürülmesi, etkinliğinin devamlı olarak sağlanması ve gerekli iyileştirmelerin yapılması

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	28 / 44

için ihtiyaçları yani dış tedarikçilerden karşılanması gerekenleri tespit eder.

7.1.2. Kişiler

Kişiler Harran Üniversitesi insan kaynağı ihtiyacını ilgili mevzuat çerçevesinde temin etmekte, işe alım, yükseltme ve yer değiştirmelerde liyakat ve personelin yetkinliğine dikkat etmektedir. Üniversitemizde tüm süreçlerin kalitesinin yükseltilmesi amacıyla yeterli nitelik ve nicelikte akademik ve idari personel bulunmaktadır.

Referans Dokümanlar

- [657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu](#)
- [2547 Sayılı YÖK Kanunu](#)
- [2914 Sayılı Yükseköğretim Personeli Kanunu](#)
- [YÖK Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği](#)
- [KYS Görev Tanımları](#)

7.1.3. 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 ekipmanların bakım ve onarımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle ve ilgili birimlerin teknik ekipleri aracılığıyla gerçekleştirmektedir.

Referans Dokümanlar

- [4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu](#)

7.1.4. 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 günün şartlarına uygun yasal mevzuatlara göre iyileşmeler sağlamaktadır (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi). Çalışanlarda aşırı iş yükü ya da psikolojik şiddet\mobbing

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	29 / 44

gibi konular çalışan memnuniyet anketinde yer almakta ve anket sonuçları üst yönetime sunulmaktadır. Üniversitemizde ayrıca Harran Üniversitesi Etik Davranış İlkeleri ve Etik Davranış Kurul Yönergesi düzenlenmiş ve bu yönergeye göre faaliyetler yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar

- [Harran Üniversitesi Etik Davranış İlkeleri ve Etik Davranış Kurul Yönergesi](#)

7.1.5. Kurumsal Bilgi

Harran Üniversitesi hizmetlerin gerçekleştirilmesi esnasında ihtiyaç duyduğu bilgiyi tespit eder, bilginin sürdürülebilir ve ulaşılabilir olmasını sağlar. Bu bilgi; faaliyet raporları, anketler, çalıştaylar, seminerler, konferanslar ve KYS kapsamı çerçevesinde hazırlanmış verilerden oluşur. Süreçlerin işleyişi, ürünler ve hizmetlerin uygunluğunu temin etmek için gereken bilginin belirlenmesi, iç ve dış kaynaklardan elde edilir. İlgili tarafların 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 geçirilmesini sağlar. Üniversitemize yeni başlayan öğrencilere ve personele belirli bir program dahilinde oryantasyon eğitimi 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 planlandığı şekliyle uygulanır. Üniversitemiz bünyesinde gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip olan personel tarafından yapılmasını güvence altına almak için, çalışanların eğitim ihtiyaçları takip edilmekte, gerekli durumlarda iç yazışmayla çalışanların eğitim ihtiyaçları alınıp değerlendirilmektedir.

Eğitim ihtiyaçları periyodik olarak gözden geçirilerek bu ihtiyaçları karşılayacak yıllık eğitim planı Kalite Koordinatörlüğü ortaklığında Personel Daire Başkanlığı tarafından her

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	30 / 44

yıl düzenlenerek Harran Üniversitesi Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü destekleriyle tüm idari birim personeline yönelik yürütülür. Gerçekleşen eğitimler sonrası eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Formu doldurularak, Kalite Koordinatörlüğü tarafından eğitimin etkinliği izlenmektedir ve kayıt altına alınmaktadır.

Referans Dokümanlar

- [2547 Sayılı YÖK Kanunu](#)
- [657 Sayılı Devlet Memuru Kanunu](#)

7.3 Farkındalık

Harran Üniversitesi, KYS ile ilgili farkındalık oluşturmak için, bilgilendirme toplantıları, seminerler, web sayfasının etkin kullanımı gibi yöntemler kullanmaktadır. Üniversitemiz, Kalite Politikasını anlamak, stratejik amaç ve hedefleri öğretmek ve KYS şartlarını yerine getirmek ve yerine getirilmediği durumlarda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler düzenlemektedir. Ayrıca tüm personelimiz ve öğrencilerimiz ile Kalite Koordinatörlüğü sayfasında (<http://kalite.harran.edu.tr/>) bilgiler ve belgeler paylaşılmaktadır.

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; yazışmalar, telefon ve faks, ziyaret, toplantılar, whatsapp iletişim hattı, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (Öneri, İstek, Şikayet Bilgi Talebi), ve CİMER yoluyla gerçekleştirilir.


Referans Dokümanlar

- [Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik](#)
- [Harran Üniversitesi Kalite Yönetim Bilgi Sistemi \(Öneri, İstek, Şikayet Bilgi Sistemi\)](#)

7.5. Dokümente Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

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

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	31 / 44

getirmiştir.

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, yayını, sürdürülmesi, güncelleştirilmesi ve dağıtım esasları için yöntem ve sorumlulukları belirlemek amacıyla Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü 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
- Revizyon No
- Sayfa No

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 önerebilmekte, öneriler Kalite Koordinatörlüğüne 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 Koordinatörlüğüne hazırlanması esastır.

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

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	32 / 44

7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

Harran Üniversitesi; doküman edilmiş bilginin ihtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanımını için varlığı ve uygun olmasını, uygun şekilde korunmasını, dağıtım, erişim ve kullanımını, niteliğinin korunması dâhil arşivlenmesini, değişikliklerin kontrolünü, muhafazasını ve elden çıkarılmasını Kayıtların Kontrolü Prosedürü ve Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü ile güvence altına almıştır.

Referans Dokümanlar

- [Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü](#)
- [Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Harran Üniversitesi ilgili yasal mevzuat şartlarını dikkate alarak belirlediği hizmet sunumunu planlamış ve doküman 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](#)
- [Eğitim- Öğretim ve Sınav Hizmetlerinin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi Prosedürü](#)
- [Eğitim- Öğretim Prosesi](#)

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri ve İletişim

Harran Üniversitesi üst yönetimi memnuniyet anketleri, dilek \öneri kutuları, Kalite

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	33 / 44

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](#)
- [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](#)
- [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 Tutanaqları

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	34 / 44

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 gerçekleştirmektedir. Harran Üniversitesi bünyesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birim sorumlusu tarafından takip edilir ve Kalite Koordinatörlüğüne bilgi verilir. Eğer bu bilgi dokümanite edilmiş bir bilgiyi de değiştiriyor ise; bu bilgi için Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılır ve tüm personelin ilgili değişiklikten haberdar olması adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından WEB sitesinden duyuru yaparak EBYS ile bilgilendirme göndermektedir.

Referans Dokümanlar

- [Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü](#)

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Eğitim ve öğretim hizmetleri, YÖK mevzuatı çerçevesi kapsamında uygulandığı için ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesine yönelik 8.3. numaralı madde kapsam dışı bırakılmıştır. Madde 4.3.'de belirtilmiştir.

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 mal, hizmet ve yapım işi alımı prosedürü doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Üniversitemiz birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgilidir 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.

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	35 / 44

Referans Dokümanlar

- [Mal, Hizmet ve Yapım İşi Alımı Prosedürü](#)
- [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 yardımcısı koordinatörlüğünde İdari Mali İşler Başkanlığı ve Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığının 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 alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye\ hizmete 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 Sunumunun Kontrolü

Harran Üniversitesi'nde sunulan hizmetler için kullanılan ve temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş, fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır. Hizmetlerin kontrollü şartlar altında gerçekleşmesi için prosesler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleşmesine yönelik talimatlar, iş akış semaları oluşturulmuş ve hizmet birimlerine dağıtımı yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir.

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	36 / 44

Referans Dokümanlar

- [Eğitim- Öğretim Hizmetlerinin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi Prosedürü](#)
- [Mal, Hizmet ve Yapım İşi Alım Prosedürü](#)
- [Eğitim- Öğretim Prosesi](#)
- [Harran Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim- Öğretim ve Sınav Yönetmeliği](#)
- [Harran Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği](#)
- [2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu ve İlgili Çerçeve Yönetmelikler](#)

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Harran Üniversitesi sunduğu hizmete ait süreçleri izlemekte ve bu izlemeleri gözden geçirip raporlamaktadır. Tanımlama ve izlenebilirlik; öğrenciler için öğrenci numarası, diploma numarası ve gerekli diğer kayıtların Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından dosyalanması ile sağlanmaktadır. Lisansüstü düzeyde yapılan bilimsel çalışmaların izlenebilirliği, YÖK Ulusal Tez Merkezi aracılığıyla sağlanmaktadır. Tüm programlara ait müfredatın isim ve birim kodlarının izlenebilirliği birim web sayfaları aracılığıyla sağlanmaktadır. Akademik personelin bilimsel yayınlarının izlenebilirliği, YÖKSİS ve Üniversitemiz Personel Bilgi Sistemi aracılığıyla sağlanmaktadır. Akademik ve İdari personel için tanımlama ve izlenebilirlik sicil numarası verilmesi ve gerekli diğer kayıtların Personel Daire Başkanlığı tarafından dosyalanması ile sağlanmaktadır. Yazışmalar EBYS sistemi üzerinden yapılmaktadır. Belgelerin kontrolü doküman numaralandırma ile sağlanmaktadır. Araç, gereç ve ekipmanlarda demirbaş numarası ile barkod etiketleriyle kayıtlar sağlanmaktadır. KYS kapsamında hazırlanan her doküman kısaltma adı ve numara verilerek tanımlanmakta ve bu numara ile izlenebilirliği sağlanmaktadır. Yapılan harcamalar Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının koordinatörlüğünde Harcama Yönetim Sistemi (Unimetrix) (<http://hys.harran.edu.tr/>) ile izlenmektedir.

Referans Dokümanlar

- [Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)
- Harran Üniversitesi Harcama Yönetim Sistemi (<http://hys.harran.edu.tr/>)

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	37 / 44

- PBS (<http://pbs.harran.edu.tr/>)
- YÖKSİS (<https://yoksis.yok.gov.tr/>)
- YÖK Ulusal Tez Merkezi (<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>)
- EBYS (<https://ebys.harran.edu.tr/enVision/Login.aspx>)

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Üniversitemiz faaliyetlerinde, tedarikçilerden alınan teminat evraklarının, ihalelerde alınan numunelerin, öğrencilere ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgilerin bir kısmı elektronik ortamda bir kısmı da fiziksel ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu belgelerin işlem gördüğü müddetçe korunup saklanması ilgili personelin sorumluluğundadır. İlgili belgeler zimmetle alınmışsa yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

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

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile arşivde kilitli dolaplarda ilgili kişilerce

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	38 / 44

saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim elemanı girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir. Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir. Dersler sırasında dersin öğretim elemanı tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim elemanı tarafından değerlendirilir.

8.5.4. Muhafaza

Harran Üniversitesi süreç olarak nitelendirdiği hizmetlerin başvurusundan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumlularını ve süreç çalışanlarını sorumlu tutmaktadır. Başvuru ile ilgili tüm evraklar arşivde saklanarak muhafaza edilmektedir. Üniversitemiz faaliyetlerinde yapılan tüm yazışmalar Yüksek Öğretim Üst Görüşleri ve Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı, Kayıtların Kontrolü Prosedürü ve Harran Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönetmeliğine göre yapılmaktadır

Referans Dokümanlar

- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
- [Harran Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönetmeliğine](#)
- [Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Harran Üniversitesi'nde kayıtlı öğrencilere sunulan hizmet çıktıları dosyalanarak uygun şartlarda güvence altına 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/>

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	39 / 44

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

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

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamaasının garanti altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, 2547 Sayılı YÖK Kanunu, Harran Üniversitesi Ön Lisans, Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği, Harran Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği ve Proses süreçlerinde belirtilmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, kanun, yönetmelik, yönerge ve ilgili KYS dokümantasyonunda Eğitim Öğretim Prosesi ve Lisansüstü Eğitim Proseslerinde gösterildiği gibi uygulanmaktadır.

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 MYO Öğrencilerinin İşyerlerindeki Uygulamaya Dayalı Öğrenim ve Stajlarına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönerge](#)

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	40 / 44

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

- [Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü](#)

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Harran Üniversitesi, ürün/hizmet uygunluğu ile KYS'nin uygunluğunu ve etkinliğini izlemek, ölçmek ve iyileştirmek amacıyla aşağıda belirtildiği 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 altına 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 ölçmekte ve gözden geçirmektedirler, ölçülen hedefler Kalite Hedefleri Formuna işlenmektedir. Ayrıca birimler beş yıllık Stratejik Hedeflerini her yıl Kalite Yönetim Bilgi Sistemi'ne kaydetmektedir. Bu çalışmalar Kalite Koordinatörlüğünün yönetiminde gerçekleştirilmektedir. Birimler gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gitmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez birimlerde iç tetkik yapılmaktadır. Müşteri memnuniyetini ölçmek için yılda 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 izlenmekte; bu dönütlere dayalı olarak riskler belirlenmekte ve

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	41 / 44

konuyla ilgili iyileştirmelere gidilmektedir. Birimlerdeki müşteri memnuniyeti anketlerle, müfredat ise öğrencilerin, izlencelerde belirtilen ders ve program çıktıklarına ulaşma oranına göre izlenmektedir. Bunun için eğitimde program geliştirme ve değerlendirme metodolojisi (program hedeflerine dayalı analiz metodu) kullanılmaktadır. Bu noktada yine dönütlere dayalı ilgili birim müfredatında düzenlemeler yapılarak, altyapı, donanım ve büro hizmetlerine yönelik iyileştirmeler yapılmaktadır. Bu iyileştirmelerle bir taraftan müşteri memnuniyeti artırılmaya çalışılırken, diğer taraftan bu birimlerdeki müfredatın akreditasyonu ile bu birimlerin tercih edilebilirliği artırılmaya çalışılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- [Anket Analiz Sonuçları](#)
- Kalite Koordinatörlüğü WEB Sitesi (<http://kalite.harran.edu.tr/>.)
- Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (<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, şikâyetler ve belli noktalara konulan şikâyet öneri kutuları ve bunun için ihdas edilmiş olan web portalı ile izlemektedir. Ayrıca üniversitemizin Kalite Yönetim Bilgi Sistemi ile elde edilen veriler analiz edilmekte ve söz konusu şartların karşılanma durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır. Müşterilerimizden gelen öneri ve şikâyetler üniversitemize öneri ve dilek kutuları, e-posta, dilekçeler yardımı ile alınarak değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- [Öğrenci Memnuniyet Anketi](#)
- [Çalışan Memnuniyet Anketi](#)
- [Kalite Yönetim Bilgi Sistemi\(Dilek, İstek ve Öneri Talebi\)](#)
- [Öğrenci Şikayeti ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü](#)

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	42 / 44

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Harran Üniversitesi, KYS'nin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirmenin nerelerde yapılabileceğini 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, değerlendirilmesi ve sonuçların raporlanması bilgilerini ve iç tetkike ilişkin sorumlulukları İç Tetkik Prosedüründe açıklamıştır.

Referans Dokümanlar

- [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 kapsamda girdilerini; misyon ve vizyonun güncellik durumu, kalite politikasının güncellik 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 oluşturmaktadır.

Referans Dokümanlar

- [Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü](#)
- [Öğrenci Memnuniyet Anketleri](#)
- [Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketleri](#)
- [Harran Üniversitesi 2019- 2023 Stratejik Plan](#)

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	43 / 44

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 sorumludur.

10. İYİLEŞTİRME

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 iyileştirmek, KYS performans ve etkinliğini artırmak, istenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek ve azaltmak, standart şartlarını 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 tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyetlere ilişkin ihtiyaçların belirlenmesi ve başlatılan düzeltici faaliyetlerin gözden geçirilmesi için şartlar belirlemiş ve uygulamaktadır.

Referans Dokümanlar

- [Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü](#)

10.3. Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme Üniversitemiz KYS'nin temelidir. KYS'nin sürekli iyileştirmeyi de benimseyen Kalite Politikası; uygunluk, yeterlilik, etkinlik çerçevesinde periyodik olarak İç Tetkikler, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları ve veri analiz çalışmaları yolu ile değerlendirilmekte, birim hedeflerinde sürekli olarak iyileştirme ön planda tutulmaktadır. Özellikle memnuniyetin düşük olduğu alanlar, ulaşılamayan hedefler, şikâyet 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.

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	15.10.2020
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	26.09.2022
Sayfa No	44 / 44

Referans Dokümanlar

- [Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü](#)
- [Harran Üniversitesi 2019-2023 Stratejik Planı](#)
- [Harran Üniversitesi Kalite Politikası](#)
- [Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği](#)

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	