



**IĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

**Doküman Kodu ve No**

IÜKEK.0001

**Yayın Tarihi**

03.04.2023

**Revizyon Tarihi/No**

.../00



**IĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

**IĞDIR**

**2023**

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



**İĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

## ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, Iğdır Üniversitesi'nde görev yapmakta olan tüm personel faaliyetlerinin ve eğitim-öğretime dayalı hizmetlerin iyileştirilme esasına dayalıdır. Iğdır Üniversitesi olarak adalet, liyakat, özgürlük, etik değerler, kalite, katılımcılık, kurumsallaşma ilke ve değerlerine bağlı bir şekilde standartlarını yükselmektedir.

Iğdır Üniversitesi Kalite El Kitabı YÖK mevzuatı, TS-EN- ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları ve Iğdır Üniversitesi kalite değerleri göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır. Iğdır Üniversitesi bünyesinde tüm akademik ve idari çalışmaların yönetmeliklere uygun ve standart bir şekilde gerçekleştirilmesi için kaynak bir kitap olması hedeflenmiştir. Kalite Politikamızın ışığında stratejik planda belirlenen hedeflere ulaşmak ve sürekliliği sağlamak için kalite yönetimine tüm çalışanların katılımı ile mümkündür.

Bu kalite el kitabı, Iğdır Üniversitesi'nin tüm çalışanları için bağlayıcı düzenlemeleri içermekte ve yol gösterici nitelik taşımaktadır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	2
İÇİNDEKİLER.....	3
1. KAPSAM.....	6
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMAN .....	6
3. TERİMLER VE TARİFLER .....	6
4. KURULUŞUN BAĞLAMI .....	7
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması .....	7
4.1.1.Tarihsel Gelişim.....	8
4.1.2.Teşkilat Şeması .....	9
4.1.3.Misyon Vizyon .....	9
4.1.4.Temel Değerlerimiz .....	10
4.1.5. Kalite Politikası.....	10
4.1.6.Hedeflerimiz.....	11
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması.....	13
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi.....	15
4.3.1.Uygulanabilir Olmayan Maddeler .....	16
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri.....	16
5. LİDERLİK.....	17
5.1. Liderlik ve Taahhüt.....	17
5.1.1. Genel.....	17
5.1.2.Müşteri Odağı .....	19
5.2. Politika.....	19
5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması .....	19
5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması.....	19
5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar.....	20
6. PLANLAMA .....	21
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri .....	21

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Onaylayan</b> Rektör
---	---	----------------------------



**İĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

<b>6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama</b> .....	22
<b>6.3. Değişikliklerin Planlanması</b> .....	22
<b>7. DESTEK</b> .....	23
<b>7.1. Kaynaklar</b> .....	23
<b>7.1.1. Genel</b> .....	23
<b>7.1.2. Kişiler</b> .....	23
<b>7.1.3. Altyapı</b> .....	24
<b>7.1.4. Proseslerin İşletimi için Çevre</b> .....	25
<b>7.1.5.Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü</b> .....	25
<b>7.1.6.Kurumsal Bilgi</b> .....	26
<b>7.2. Yeterlilik</b> .....	26
<b>7.3. Farkındalık</b> .....	27
<b>7.4. İletişim</b> .....	28
<b>7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi</b> .....	28
<b>7.5.1.Genel</b> .....	28
<b>7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme</b> .....	29
<b>7.5.3.Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü</b> .....	29
<b>8. OPERASYON</b> .....	29
<b>8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol</b> .....	29
<b>8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar</b> .....	30
<b>8.2.1.Müşteri ile İletişim</b> .....	30
<b>8.2.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi</b> .....	31
<b>8.2.3.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi</b> .....	31
<b>8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi</b> .....	32
<b>8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi</b> .....	32
<b>8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü</b> .....	32
<b>8.4.1. Genel</b> .....	32
<b>8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu</b> .....	33
<b>8.4.3. Dış Tedarikçi için Bilgi</b> .....	33
<b>8.5. Üretim ve Hizmetlerin Sunumu</b> .....	33

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



**İĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

8.5.1.Ürün ve Hizmet Sunumunun Kontrolü .....	33
8.5.2.Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	34
8.5.3.Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet .....	35
8.5.4.Muhafaza.....	35
8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler .....	36
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü .....	36
8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu .....	36
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü .....	37
<b>9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....</b>	<b>38</b>
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme .....	38
9.1.1.Genel .....	38
9.1.2.Müşteri Memnuniyeti.....	38
9.1.3.Analiz ve Değerlendirme.....	39
9.2. İç Tetkik .....	39
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi.....	39
9.3.1.Genel.....	39
9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri.....	40
9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları .....	41
<b>10. İYİLEŞTİRME .....</b>	<b>41</b>
10.1. Genel.....	41
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet .....	41
10.3. Sürekli İyileştirme .....	42

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Onaylayan</b> Rektör
---	---	----------------------------

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



## IĞDIR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

### 1. KAPSAM

Bu kalite el kitabı, üniversitemizde etkin bir kalite yönetim sisteminin oluşturulmasını, iyileştirilip revize edildiğini ve hizmet standartları hakkında üniversitenin her kademesinde çalışan personelin bilgilendirilmesini ve tüm paydaşlarına üniversitemizde katıle yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermeyi amaçlamaktadır. Bu kalite el kitabı, Iğdır Üniversitesi'nin ilgili standard kapsamında kalite yönetim sisteminin karşılması gereken şartları kapsar.

### Referanslar, Dokümanlar

- Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamı

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

Bu standartta yapılan atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiş ve aşağıda liste halinde verilmiştir.

TS-EN-ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar
	Üniversitemiz kalite yönetim sistemi kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar

### 3. TERİMLER VE TARİFLER

Terimler Kısaltmalar	Tarifler
YÖK	Yüksek Öğretim Kurumu
KEK	Kalite El Kitabı
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
Üniversite	Iğdır Üniversitesi
GZFT	Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Onaylayan</b> Rektör
---	---	----------------------------

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



**İĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman Kodu ve No</b>	İÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

Paydaş	Bir karar veya faaliyetle kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen kişi veya kuruluş
Ürün	Üniversitemiz eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerimizin amacı ve çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesinin Iğdır Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygun olduğu yerlerde “hizmet” olarak kullanılmıştır.
Müşteri	Iğdır Üniversitesinin eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluş olmasından dolayı, temelde bu hizmetleri alan ve bundan fayda sağlayan öğrencilerimizdir. Bununla birlikte bu faaliyetlerden etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Bu yapıdan dolayı “Müşteri” tanımının Üniversite KYS kapsamında, öğrenci ve öğrenci yakınları ile hizmetlerden veya faaliyetlerden kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen diğer taraflar “Paydaş” olarak kullanılmıştır.
İç Müşteri	Sunulan hizmeti veren kurum personeli
Dış Müşteri	Sunulan hizmet ve faaliyetlerden etkilenen öğrenci, öğrenci yakınları, kurum ve kuruluşlar
Proses	Bir girdinin sistemin içindeki dönüşümünü ve bir çıktı yaratılmasını ifade eden, bir grup birbirleri ile bağlantılı faaliyetler dizisidir.
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi

#### 4. KURULUŞUN BAĞLAMI

##### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Iğdır Üniversitesi, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış bağlamı belirlemiştir. Belirlenen bu iç ve dış bağlamlar izlenmekte ve gözden geçirilmektedir. İç bağlamlar; organizasyon kültürü, organizasyon değerleri, organizasyon yapısı, süreçlerin performansı ve insan kaynakları gibi konulardır. Dış bağlamlar; yasal (kanun, yönetmelik, yönerge, mevzuat),

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



**İĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

teknolojik, rekabet (kıyaslama), eğitim kurumları, kültür sosyal ve ekonomik çevredir. Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü bünyesinde sistematik olarak Stratejik Plan çalışmaları kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden “GZFT Analizi” gerçekleştirilir. Yapılan analiz ekseninde Üniversitemizin güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertarafı ve fırsatların Üniversitemize kazandıracığı stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren beş yıllık Stratejik Plan düzenlenmektedir.

### **Referanslar, Dokümanlar**

- Iğdır Üniversitesi Stratejik Planı 2020-2025
- Kuruluşun Bağlamı ve İlgili Tarafların Belirlenmesi Prosedürü
- İç ve Dış Bağlam

#### **4.1.1.Tarihsel Gelişim**

Iğdır Üniversitesi, 31 Mayıs 2008 tarihli ve 26892 Sayılı Resmî Gazete’ de yayımlanan 22/05/2008 tarih ve 5765 Sayılı “Yükseköğretim Kurumları Teşkilat Kanununda ve Yükseköğretim Kurumları Öğretim Elamanlarının Kadroları Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararnameye Ekli Cetvellerde Değişiklik Yaptırılmasına Dair Kanun” ile kurulmuştur. İlgili Kanunun Ek 100’ ncü maddesi uyarınca; Iğdır’da Iğdır Üniversitesi adıyla yeni bir üniversite kurulmuştur. Üniversitemizin temeli, Kafkas Üniversitesi’ne bağlı olarak 1995 yılında Iğdır Meslek Yüksekokulu ve 2006 yılında kurulan Ziraat Fakültesine dayanmaktadır. Üniversitemizin bugün itibariyle, 10 fakülte, 1 yüksekokul, 4 meslek yüksekokulu, 1 lisansüstü eğitim enstitüsü, 23 uygulama ve araştırma merkezinin yanında toplam 466 akademik, 200 idari, 164 yardımcı personeli ve 4568 ön lisans, 4839 lisans, 1523 yüksek lisans ve 70 doktora öğrencisi olmak üzere toplam 11000 öğrencisi bulunmaktadır. Üniversitemiz var olan teşkilat yapısı madde 4.1.2. de gösterilmiştir.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

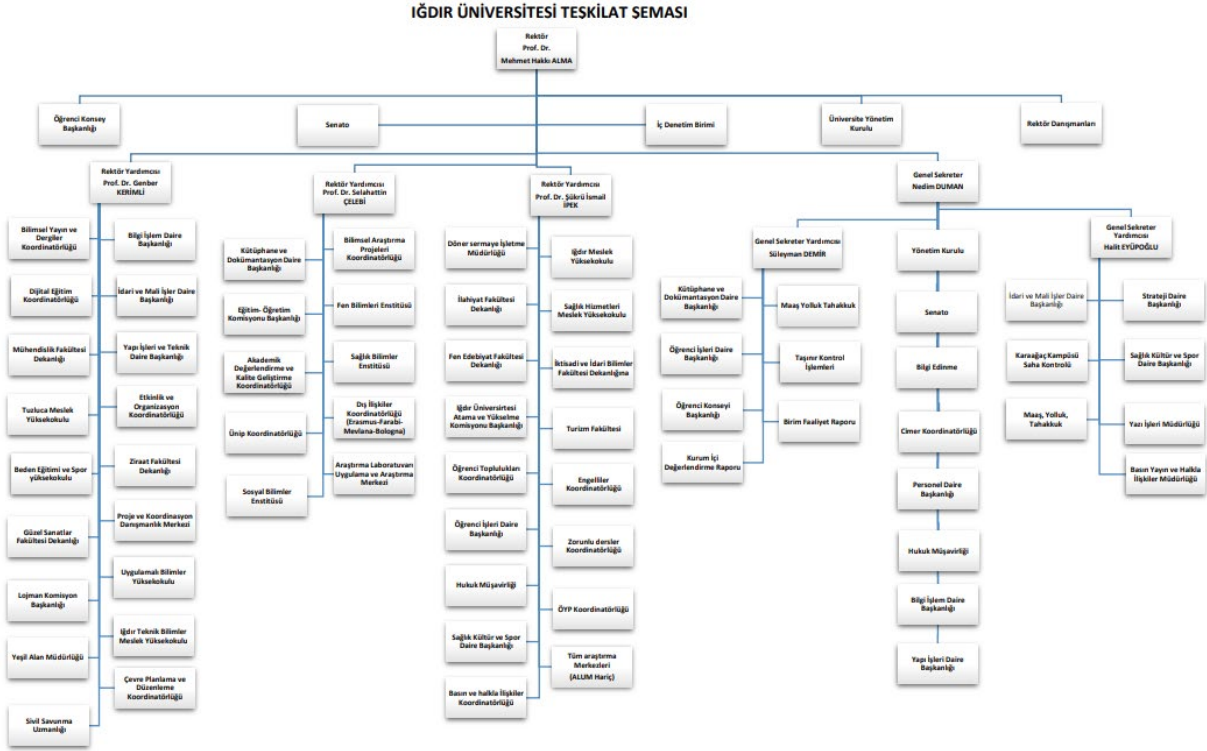
**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)





#### 4.1.2. Teşkilat Şeması

Şekil 1: Iğdır Üniversitesi Teşkilat Şeması



#### 4.1.3. Misyon Vizyon

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

#### Misyonumuz

Küresel dünyaya ayak uydurmak, bilime ve sanata evrensel düzeyde katkı sağlamak, bölgesel ve ulusal gelişim için “Katma Değeri Yüksek Tarımsal Ürünler” başta olmak üzere AR-GE çalışmalarına öncelik vermek; ayrıca insan merkezli bir anlayış ile sosyal sorumluluk ilkelerini benimseyen çalışkan, üretken, kendini sürekli yenileyen; milli, manevi ve mesleki etik değerlerine bağlı bireyler yetiştirmesini sağlamaktır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör



## Vizyonumuz

Gücünü bilimden alan, eğitim öğretim ve AR-GE çalışmalarının yanı sıra bölgesel kalkınma odaklı hizmetler sunan, ihtisaslaşma alanında öncülük eden, yenilikçi, çağdaş, üretken ve geleceğe yön veren saygın üniversite olmaktır.

### 4.1.4. Temel Değerlerimiz

Adalet, Liyakat, Özgürlük, Etik Değerler, Kalite, Katılımcılık ve Kurumsallaşma ilkelerini göz önünde bulundururarak;

- Çağdaş bilim ve teknolojideki gelişmelere nitelikli eğitim-öğretim faaliyetleri ve araştırmalar ile katkıda bulunmak.
- Bilim ve teknolojideki gelişmeleri güncellikle takip ederek ülkenin yükseköğretimine, toplumsal yaşamına, yönetimine, kalkınma ve gelişme dinamiklerine, hizmet ve üretim süreçlerine yansıtılmak.
- İnsan refahı ve mutluluğu ile doğaya ve çevreye duyarlılık anlayışıyla, ülkenin hızlı ve sürdürülebilir kalkınma çabalarını güçlendirmek.
- Başta genç nesiller olmak üzere her yaşta insanımıza eğitim-öğretimi, meslek edindirmeyi ve çalışmalarında verimliliği artırmak için bilimsel ve mesleki gelişme olanaklarını mümkün olan en etkili biçimde sunmak.
- Nitelikli ve özgün bilgi üretimi ile dağıtımını ve bilginin kullanılabilirlik sürecinde mükemmeliyet için sürekli çaba göstermek.
- Araştırmacılar ve bilim insanlarına özgür ve verimli çalışma ortamını sunarak bilimin gelişimine güç katmak.
- Bilimde ve yükseköğretimde gelişmiş ülkelerin oluşturduğu uluslararası platformlarda en saygın konumlarda bulunmak.

### 4.1.5. Kalite Politikası

Iğdır Üniversitesi olarak; adalet, liyakat, özgürlük, etik değerler, kalite, katılımcılık, kurumsallaşma ilke ve değerlerine bağlı olarak;

- Nitelikli bir öğretim vermeyi, bilimsel, sanatsal, kültürel faaliyetleri arttırmayı,

Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör
------------------------	------------------------	--------



- Kurumsal gelişimi ve yüksek potansiyeli ile “uluslararasılaşma”,
- Araştırma ve projeler yoluyla ziraat alanında uzmanlaşma hedefine yönelik ulusal ve bölgesel kalkınma ve araştırma sonuçlarının toplum yararına uygulanması konusunda sürdürülebilir stratejiler geliştirmek ve uygulamak,
- Yönetim ve kalite sürecinde akademik ve idari çalışanlar ile kurullar yoluyla gerçekleştirilen katılımcı ve etik değerlere bağlı olarak “kurumsallaşma”,
- Küreselleşen dünyaya ayak uydurmak, bilime ve sanata evrensel düzeyde katkı sağlamak, bölgesel ve ulusal gelişim için AR-GE çalışmalarına öncelik vererek, ayrıca insan merkezli bir anlayış ile sosyal sorumluluk ilkelerini benimseyen, çalışkan, üretken, kendini sürekli yenileyen; milli, manevi ve mesleki etik değerlerine bağlı, doğaya duyarlı bireyler yetiştirmesini sağlamak,
- Gücünü bilimden alan, evrensel düzeyde yenilikçi, çağdaş, üretken ve geleceğe yön veren saygın üniversite olmak,
- Çevreye duyarlı ve doğayla barışık olarak, kalite bilincine önem veren yöneticiler, eğitimciler ve tüm diğer çalışanlar ile öğrencilerin yüksek akademik başarısını ve okul sonrası hayatlarında başarılı olabilmelerini sağlamak amacıyla öğrenci ve velilerin memnuniyetini ön planda tutarak Kalite Yönetim Sistemini Sürekli İyileştirmeyi,

KALİTE POLİTİKASI olarak benimsemiştir.

#### 4.1.6.Hedeflerimiz

##### Amaç 1: Eğitim-öğretimin kalitesini arttırmak

Hedef 1.1. Üniversitemizi tercih eden öğrenci sayısını her yıl %10 oranında arttırmak

Hedef 1.2. Nitelikli öğrenci sayısını her yıl en az %5 oranında arttırmak

Hedef 1.3. Eğitim-öğretim programlarını geliştirmek ve çeşitlendirmek

Hedef 1.4. Öğrencilerin uluslararası deneyimlerini güçlendirmek

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör



**İĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

Hedef 1.5. Eğiticilerin eğitimi programını güçlendirmek

**Amaç 2: Araştırma-geliştirme ve bilimsel yayın faaliyetlerini nitelik ve nicelik yönünden geliştirmek**

Hedef 2.1. Araştırma kaynakları oluşturmak ve destek sistemi kurmak

Hedef 2.2. Öğretim elemanlarının ulusal ve uluslararası bilimsel yayın ve etkinlik sayısını arttırmak

Hedef 2.3. Laboratuvar ve araştırma merkezlerinin fiziki, beşeri ve teknolojik altyapılarını %10 oranında güçlendirmek

Hedef 2.4. Yenilikçi faaliyetleri desteklemek ve girişimciliği teşvik etmek

**Amaç 3: Katılımcı yönetim ile organizasyon yapısı ve kurum kültürünü geliştirmek**

Hedef 3.1. Üniversitenin dış çevredeki imajını kaliteli farklılıklar yaratarak güçlendirmek ve tanınırlığını arttırmak

Hedef 3.2. Personelin motivasyonunu, verimliliğini ve kuruma bağlılığını iyileştirmek

Hedef 3.3. Personel Yönetim Sistemini güçlendirmek

Hedef 3.4. Kalite Güvence Sistemini oluşturmak

**Amaç 4: Kurumun fiziki ve teknolojik altyapısını geliştirmek**

Hedef 4.1. Eğitim ve öğretim için gerekli fiziki altyapıyı her yıl %10 oranında arttırmak

Hedef 4.2. Kampüs yaşam alanlarını her yıl %10 oranında geliştirmek

Hedef 4.3. Kütüphane hizmetlerini yaygınlaştırmak, geliştirmek ve mevcut yapısını %10 oranında arttırmak

Hedef 4.4. Üniversitenin bilişim alt yapısını geliştirmek

**Amaç 5: Toplumsal katkıyı arttırmak ve paydaşlar ile iletişimi güçlendirmek**

Hedef 5.1. Üniversite-Sivil Toplum Kuruluşları ilişkisini geliştirmek

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



Hedef 5.2. Üniversite-Sanayi iş birliğini geliştirmek

Hedef 5.3. Mezun Takip Sistemini geliştirmek

Hedef 5.4. Bölge halkı ile ilişkileri güçlendirmek

#### 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Üniversitemiz mevzuat hükümlerini kapsayan hizmetlerinden etkilenen iç ve dış paydaşlarını tanımlamış ve paydaşlarının beklentilerini belirlemiştir. Beklentilerin karşılanmasına yönelik faaliyetler beklentilerin analizi doğrultusunda planlanmaktadır. Bu analizler dış paydaş memnuniyet anketi/toplantısı, beyin fırtınaları, akademik/idari personel memnuniyet anketi, öğrenci memnuniyet anketi sonuçlarının değerlendirilmesi ile yönetilmektedir. Paydaşların ihtiyaç ve beklentileri 2547 sayılı Kanunla belirlenmiştir ve gereği yapılmaktadır. İlgili tarafların şartları sözleşmeler ve yasal mevzuatlar ile belirlenmiştir. Bu şartlar yılda en az bir defa olmak üzere Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında gözden geçirilmektedir. Üniversitemiz Stratejik Planında, paydaş analizi kapsamında üniversitemizin sunduğu ürün ve hizmetlerle paydaşlar ilişkilendirilmiştir. Paydaşların hangi ürün ve hizmetlerle ilgili oldukları ve beklentileri ile nasıl etkilendikleri ayrıntılı bir şekilde değerlendirilerek “Paydaş Ürün/Hizmet Matrisi ve Paydaşlar ve Paydaş Etki/Önem Matrisi” ile gösterilmiştir.

Tablo 1: Paydaş Ürün/Hizmet Matrisi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör



**IĞDIR ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE EL KİTABI**

**Doküman Kodu ve No**

IÜKEK.0001

**Yayın Tarihi**

03.04.2023

**Revizyon Tarihi/No**

.../00

Paydaşlar	Eğitim Faaliyetleri	Araştırma Faaliyetleri	Diğer Ürün ve Hizmetler
Öğrenciler	X	X	X
Akademik Personel	X	X	X
İdari Personel	X	X	X
Geçici İşçiler			X
Öğrenci Aileleri			X
Mezunlar			X
Medya Kuruluşları			X
Iğdır Ticaret Odası			X
Iğdır OSB	X		X
SERKA		X	
DAP		X	X
YÖK	X	X	X
TUBİTAK		X	X
ÖSYM	X		X
Kamu Kurum ve Kuruluşları	X		X
STK'lar			X
Belediyeler	X		X
Diğer Üniversiteler	X	X	X
Eğitim Faaliyetleri: Ön Lisans, Lisans, Lisansüstü programlar, kurslar, sertifikalı eğitimler vb.			
Araştırma Faaliyetleri: Bilimsel Toplantılar, Araştırma Projeleri, Laboratuvar hizmetleri vb.			
Diğer Ürün/Hizmetler: Danışmanlık, Kitap, Dergi, Kültürel ve Sportif Etkinlikler vb.			

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



Tablo 2: Paydaşlar ve Paydaş Etki/Önem Matrisi

Paydaşlar	İç Paydaş / Dış Paydaş	Neden Paydaş? T: Temel ortak S: Stratejik ortak H: Hizmet alan Ç: Çalışanlar K:Kural koyucu	Önceliği: Önem Düzeyi/ Etki Düzeyi İ: İzle-Önemsiz/Zayıf B: Bilgilendir-Önemsiz/Güçlü G:Çıkarlarını Gözet-Önemli/Zayıf Ç: Birlikte Çalış-Önemli/Güçlü
Öğrenciler	Dış Paydaş	H	Ç
Akademik Personel	İç Paydaş	Ç/H	Ç
İdari Personel	İç Paydaş	Ç/H	Ç
Geçici İşçiler	Dış Paydaş	Ç	Ç
Öğrenci Aileleri	Dış Paydaş	S	Ç
Mezunlar	Dış Paydaş	S	Ç
Medya Kuruluşları	Dış Paydaş	S	Ç
Iğdır Ticaret Odası	Dış Paydaş	H/T	Ç
Iğdır OSB	Dış Paydaş	H/T	Ç
SERKA/DAP	Dış Paydaş	T	Ç
YÖK	Dış Paydaş	S/K	Ç
TUBİTAK	Dış Paydaş	H/K	Ç
ÖSYM	Dış Paydaş	K	Ç
Kamu Kurum ve Kuruluşları	Dış Paydaş	H/T/S/K	Ç
STK'lar	Dış Paydaş	H/T	Ç
Belediyeler	Dış Paydaş	H/T	G/Ç
Diğer Üniversiteler	Dış Paydaş	H/T/S	G/Ç

### Referanslar, Dokümanlar

- Iğdır Üniversitesi Stratejik Planı 2020-2025
- Paydaş Memnuniyet Anketleri

### 4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemiz, atıf yapılan iç ve dış bağlamlar ile atıf yapılan ilgili tarafların şartlarını karşılamak amacıyla, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartlarına uygun bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuştur. Iğdır Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, ön lisans,

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör



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

#### 4.3.1.Uygulanabilir Olmayan Maddeler

Üniversitemiz kalite yönetim sisteminin oluşturulmasında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin aşağıda belirtilen maddeleri kapsam dışı bırakılmıştır.

Tablo 3: Kapsam Dışı Bırakılan Maddeler

Maddeler	Açıklamalar
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden ve ölçümleme zorunluluğu bulunan makine teçhizat olmaması sebebiyle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden dolayı bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.
8.5.1. Madde f) bendi	Üniversitemizce gerçekleştirilen tüm faaliyetler yasalar çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Faaliyetlerin nasıl yapılacağı planlanmış, iş akış şemalarında detaylandırılmış ve basamaklandırılmıştır. İş Akış şemaları, planlanan sonuçlara ulaşmak için yeterlidir. Bu nedenle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

#### 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Iğdır Üniversitesi kalite yönetim sistemini, TS EN ISO 9001:2015 standardı çerçevesinde, Üniversitemiz Stratejik Planına paralel olarak, prosesler arası etkileşimleri de içerecek şekilde oluşturur, uygular, sürekliliğini sağlar ve sürekli iyileştirir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör





**İĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan prosesler için aşağıda belirtilen uygulamalar yapılmaktadır.

- Proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktıları hazırlanan proseslerde belirtilmiştir.
- Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemlerin (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) belirlenmiş ve uygulanmaktadır.
- Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar belirtilmiştir.
- Prosesler için yetki ve sorumlulukları belirtilmiştir.
- Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları belirtilmiştir.
- Prosesleri değerlendirmekte ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler belirtilmiştir.
- Prosesler ve Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirilmesi için gerekli işlemler yapılmaktadır.

Üniversitemiz KYS şartlarına uygun olarak oluşturulan proseslerin planlı bir şekilde yürütülmesi için "Dokümante Edilmiş Bilgilerin Yönetimi Prosedürü" ve "Arşiv Yönergesi" uygun dokümantasyon oluşturularak kayıtların muhafazası ve sürekliliği sağlanmıştır.

### **Referanslar, Dokümanlar**

- Dokümante Edilmiş Bilgilerin Yönetimi Prosedürü
- Prosesler ve Süreçler
- Arşiv Yönergesi

## **5. LİDERLİK**

### **5.1. Liderlik ve Taahhüt**

#### **5.1.1. Genel**

İğdir Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, KYS'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** İğdir Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ İğdir

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



**İĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır. Iğdır Üniversitesi Üst Yönetimi;

a) KYS'nin etkinliği için hesap verilebilirliğini, YGG toplantılarında değerlendirmektedir.

b) Kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturmuş ve bunların kuruluşun şartları ve kapsamı ile uyumluluğunu güvence altına almıştır.

c) KYS'nin şartlarının, hazırlamış olduğumuz iş odaklı proseslerimiz ile entegre olduğunu güvence altına almıştır.

d) Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmek için bilgilendirme eğitimleri veya toplantıları düzenlemekte ve kullanımını teşvik etmektedir,

e) Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına almaktadır.

f) Etkin kalite yönetimi ve KYS'nin şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılmasını eğitimler, proses izleme faaliyetleri ve iç tetkikler ile sağlamaktadır.

g) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasını proses izleme ve veri değerlendirme yöntemleriyle güvence altına alınmaktadır.

h) KYS'nin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini sağlamaktadır.

i) İyileştirmenin teşvik edilmesi, KYS'nin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacı ile eğitimleri verilmektedir.

j) Diğer ilgili yönetim sorumlularının kendi sorumluluk alanlarındaki uygulamalarını desteklemektedir.

**Referanslar, Dokümanlar**

- Kurum içi değerlendirme raporları (2022 Kurum içi değerlendirme raporu eklenecek)
- Iğdır Üniversitesi Stratejik Planı 2020-2025
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanaqları

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



## IĞDIR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

### 5.1.2. Müşteri Odağı

Üniversitemizin odak noktası olan eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli hedef kitle, öğrencilerimizdir. Iğdır Üniversitesi üst yönetimi ve Kalite Yönetim Sisteminin temel hedefi, öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini doğru olarak tespit etmek, mevcut kaynaklarını en etkin şekilde kullanarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle kurumsal yapıyı tasarlamaktır. Üniversitemiz tüm iç ve dış paydaşların beklentilerini değerlendirerek devamlı iyileştirme çalışmaları ile süreçleri düzenlemektedir. Üniversitemiz, öğrencilerimiz başta olmak üzere iç ve dış paydaşların memnuniyetinin artırılması amacı ile memnuniyet anketleri ile ölçmekte ve üst yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

### 5.2. Politika

#### 5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

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

#### Referanslar, Dokümanlar

- Kalite Politikası
- Misyon ve Vizyon

#### 5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Üniversitemiz Kalite Politikasının kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirlik ve anlaşılabilirliğini sağlamak için “Kalite El Kitabı” hazırlanmış ve verilen eğitimlerle tüm personel tarafından benimsenmesi, içselleştirilmesi ve anlaşılması sağlanmıştır. Kalite Politikası kampüsün belirli alanlarına asılarak, tüm personelimize ulaştırılarak ve web ortamında paylaşarak duyurulmaktadır. Kalite Politikasının, kurum içerisinde personelimiz tarafından özümsemişliğini, anlaşıldığı ve uygulandığı yapılan iç tetkiklerde kontrol edilir. Kalite Politikası

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



## IĞDIR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu ve No	IÜKEK.0001
Yayın Tarihi	03.04.2023
Revizyon Tarihi/No	.../00

uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- İç Tetkik Planları
- Yıllık Eğitim Planları
- Kalite Politikası
- Misyon ve Vizyon
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanakları

### 5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kalite Yönetim Sisteminin, bu standardın şartlarının uygunluğunun güvence altına alınması, geliştirilmesi, etkinliğinin devamının sağlanması, raporlanması, hizmet odaklılığının güvence altına alınması, bütünlüğünün ve sürekli iyileştirilmesi için Üniversitemizde Kalite Komisyonu ile Kalite Komisyonu Alt birimleri, birimler bazında ise Kalite Komisyonları oluşturulmuştur.

Iğdır Üniversitesi üst yönetimi, kurumsal görev, yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi amacıyla görev tanımlarını ve organizasyon şemalarını oluşturmuştur. Birimler içerisinde görevli olan tüm personellerin sorumlulukları, yetkileri ve yeterlilikleri belirlenmiş olup vekâlet atamaları yapılmış, ast üst ilişkileri belirtilmiştir. Görev tanımları birimlerin web sayfalarında yayınlanmak suretiyle paylaşılmıştır.

### Referanslar, Dokümanlar

- [Yüksek öğretim Kalite Güvencesi](#)
- [Iğdır Üniversitesi Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları](#)
- Görev Tanımları
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- [Iğdır Üniversitesi Mevzuatları](#)
- [www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat](http://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat)
- [Teşkilat Şeması](#)

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi planlanırken, tüm birimler ayrı ayrı, iç ve dış bağlamla ilgili tarafların gereksinimlerini ve beklentilerini göz önüne alarak, KYS'nin istenilen sonuçlara ulaşması için güvence verecek şekilde, faydalı, olumlu etkilerini arttırıp, istemeyen etkilerini önlemek veya azaltmak ve iyileştirilmesini sağlamak için risk ve fırsatları sistematik olarak belirler.

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

Iğdır Üniversitesi bünyesinde sistematik olarak Stratejik Plan çalışmaları kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden "GZFT Analizi" gerçekleştirilir. Yapılan analiz sonucunda belirlenen fırsatlar Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilip karara bağlanmaktadır. Alınan kararlar, yeni uygulamaların benimsenmesine, yeni faaliyet alanların açılmasına, yeni paydaşlara hitap edilmesine, ortaklık anlaşması ve yeni akreditasyonların yapılmasına, yeni teknolojilerin ve Üniversitemiz veya paydaşların ihtiyaçlarını karşılayacak istenen ve uygulanabilir diğer olasılıkların kullanılmasına yol açabilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Iğdır Üniversitesi Stratejik Planı 2020-2025
- GZFT Analizi
- Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi ve Belirlenmesi Prosedürü
- Fakülteler Genel Risk Değerlendirmesi Tablosu
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanaqları

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör



## 6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Üniversitemiz üst yönetimi tüm birimlerin, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, ölçülebilir, izlenebilir, uygulanabilir şartları dikkate alarak, Üniversitemiz Kalite Politikası ile uyumlu ve ilgili tarafların memnuniyetini arttırmaya yönelik kalite faaliyet planlaması yapar ve bunları izler. Belirlenen kalite faaliyet planlamaları birimlerin web sayfalarında duyurulur. Kalite faaliyet planlamaları belirlenirken yasal şartlar, Üniversitemiz Stratejik Planı ve diğer KYS dokümanları dikkate alınır.

Iğdır Üniversitesi üst yönetimi, bir önceki dönemin belirlenen Kalite faaliyet planlamalarını, Yönetim Gözden Geçirmesi Toplantısı'nda görüşerek planlamaların gerçekleşme durumunu görüşür. Yapılan toplantı neticesinde, planlanarlardan sapma belirlenen faaliyetlerden, kimlerin sorumlu olacağı, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçların nasıl değerlendirileceği karara bağlanır. Bir sonraki dönemin kalite faaliyet planlamaları aynı şekilde bu toplantıda görüşülerek üst yönetim tarafından onaylanır. Yapılan planlamalar takip edilerek, gerekiyor ise güncelleştirilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- [Planlama Organizasyon Koordinasyon](#)
- Kalite Faaliyet Planları
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanakları
- [Kurum içi değerlendirme raporları](#)
- [Yıllık Faaliyet Raporları](#)
- [Yıllık Performans Programları](#)

## 6.3. Değişikliklerin Planlanması

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

### Referanslar, Dokümanlar

- [Uygun Olmayan Ürün Hizmet Prosedürü](#)
- [Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü](#)

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör



## İĞDIR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu ve No	IÜKEK.0001
Yayın Tarihi	03.04.2023
Revizyon Tarihi/No	.../00

- Uygunsuzluk Takip Formu
- İyileştirici-Düzenleyici Faaliyet Formu
- Değişiklik Tablosu
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanaqları

### 7. DESTEK

#### 7.1. Kaynaklar

##### 7.1.1. Genel

Iğdır Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi, öğrenci ihtiyaçları ile beklentilerinin yerine getirilmesi, öğrenci ve paydaşların memnuniyetlerinin artırılmasına yönelik, gerekli olan kaynakları belirleyip sağlar. Kaynakların temini veya ortaya çıkan güncel ve giderilmesi gereken ihtiyaçların satın alınması ilgili olarak hazırlanan iş akışlarına göre satın alma birimlerince yapılır. Kaynaklar temin edilirken, iç kaynaklardan karşılanabilen durumlarda dış alım yapılmaz, ihtiyaçlar iç kaynaktan karşılanır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- Satın Alma İş Akışları

##### 7.1.2. Kişiler

Üniversitemiz bünyesinde Kalite Yönetim Sisteminin kurumsallaşması ve devamlılığının sağlanması adına “Kalite Koordinatörlüğü” kurulmuştur. Sistemin sağlıklı işlemesi için, planlama ve örgütlenme faaliyetleri kapsamında gerekli programlar düzenlenmiş ve görevlendirmeler yapılmıştır. Üniversitemiz organizasyon şeması içerisinde yer alan tüm birimlerde kalite yönetim sisteminin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli nitelikte çalışan istihdamı sağlanmış, çalışanların görev yetki ve sorumlulukları, ast üst ilişkileri görev tanımlarında ayrıntılı olarak dokümente edilmiştir. Ayrıca tüm birimlerin ayrı ayrı yatay dikey ilişkileri birim organizasyon şemalarında belirtilmiştir. Üniversitemiz personel seçimi,

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



## İĞDIR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmekte ve ilgili kurumlar tarafından Üniversitemize tahsis edilen atama izni sayıları dikkate alınarak yapılmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- [2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu](#)
- [2914 Yükseköğretim Personel Kanunu](#)
- [657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu](#) [3959 \(mevzuat.gov.tr\)](http://3959.mevzuat.gov.tr)
- [Personel Daire Başkanlığı İş Akışları](#)
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- [Iğdır Üniversitesi Mevzuatları](#)
- [www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat](http://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat)
- [Teşkilat Şeması](#)
- Görev Tanımları

### 7.1.3. Altyapı

Üniversitemizde, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, proseslerin işletilmesi, hizmetlerin devamlılığının sağlanması için gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş, karşılamış ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli iş ve işlemleri yapmaktadır.

Altyapı; binaları, ilgili tesisleri, donanım ve yazılım dâhil makine teçhizatları, taşıma kaynaklarını (destek hizmetlerini), bilgi ve iletişim teknolojisini kapsar. Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasında sürekliliğin sağlanması ile takibi ve planlanması iş ve işlemleri aşağıda belirtilen birimlerce yapılmaktadır.

- a) Bakım ve onarım hizmetleri Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı ile İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığınca,
- b) Bilgi ve bilişim standardında hizmet alt yapısı sağlanması Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığınca,
- c) Sağlık ve spor hizmetleri alt yapısı ise Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığınca,

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)





d) Alt yapı strateji, bütçe planlama ve finansal destek hizmetleri ise birimlere ile Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca, Üniversitemiz birimlerinde kullanılan yazılımlar Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından takip edilmekte olup, birimin web sayfasında yayınlanmakta ve kullanılma sunulmaktadır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- [Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı İş Akışları](#)
- [Bilgi İşlem Daire Başkanlığı İş Akışları](#)
- [İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı İş Akışları](#)
- [Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı İş Akışları](#)
- [Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı İş Akışları](#)
- [Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı İş Akışları](#)

#### 7.1.4. Proseslerin İşletimi için Çevre

Iğdır Üniversitesi, proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğunun sağlanması amacıyla, gerekli olan sosyal ve fiziksel çalışma ortamı ihtiyaçlarını belirlemiş, temin etmiş ve devamlılığı konusunda gerekli çalışmaları yapmaktadır. Çalışma ortamlarının uygunluğunun ve devamlılığının sağlanmasına ilişkin kalite dokümanları tanımlanmıştır. Çalışma ortamlarının fiziksel ve sosyal şartları paydaş memnuniyet anketleri, yapılan toplantı ve beyin fırtınası şeklinde izlenmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanaqları
- [Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı İş Akışları](#)

#### 7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

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

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör



## IĞDIR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

### 7.1.6.Kurumsal Bilgi

Üniversitemiz kurumsal hafızasının oluşmasına hizmet eden en önemli faktör kurumsal bilgidir. Kurumsal bilgi kurumumuza ait olup, genellikle tecrübe ile kazanılmıştır. Iğdır Üniversitesi, etkinliğini arttırmak, paydaş memnuniyetini en üst düzeyde tutmak, başarıyı yakalamak için ihtiyaç duyulan bilgiyi iç ve dış kaynaklardan edinilen bilgiler olarak tayin etmektedir. Bunun için ihtiyaç duyulan en uygun alt yapı ve teknolojiyi, faaliyet alanlarının işleme için hangi bilgilerin gerekli olduğunu belirlemiştir. Iğdır Üniversitesi, değişen ihtiyaçları ve eğilimlerini el alırken, mevcut bilgi birikimini dikkate alarak ve ihtiyaç duyulan gerekli güncellemeleri nasıl yapacağını ve bunların kurumsal yapısı içerisinde nasıl paylaşılacağını belirler ve kurumsal yapı içerisinde tüm paydaşlarımızın ulaşabilmesi için web sayfasında paylaşır.

Kurumsal bilgi için iç ve dış kaynaklar;

- İç Kaynaklar:** Fikri mülkiyet, çalışanların yetkinlik, deneyim, birikim ve tecrübelerden kazanılan bilgi, geçmiş dönemlerdeki başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümanite edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, proses, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları.
- Dış kaynaklar:** Standardlar, akademik çevreler, konferanslar, müşteri ve dış tedarikçilerden toplanan bilgi.

### Referanslar, Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanaqları
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- [Süreç Gözden Geçirme Raporu](#)
- [Uyumsuzluk Takip Formu](#)
- [İyileştirici-Düzenleyici Faaliyet Formu](#)
- [Değişiklik Tablosu](#)

### 7.2. Yeterlilik

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin, performansını ve etkinliğini etkileyen çalışanların, uygun eğitim, öğrenim veya işin yapısı gereği sahip olması gereken nitelikler ve tecrübe

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



## IĞDIR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

birimleri yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak tespit edilmiş olup görev tanımları ile dokümante edilmiştir. Kalite Yönetim Sisteminin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemler alınarak eğitim almaları sağlanmaktadır. Eğitimlerin etkinliği, sertifika, anket vb. birimlerin kullanılması suretiyle belirlenmekte ve kayıtlar muhafaza edilmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Ders Değerlendirme Anketleri
- Hizmet İçi Eğitim Katılım Formları
- Hizmet İçi Eğitim Değerlendirme Anketleri
- Görev Tanımları (Tüm birimlerinki akademik ve rektörlüğe bağlı birimler ayrımında bir araya toplanacak)
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)

### 7.3. Farkındalık

Üniversitemiz bünyesinde çalışan kişilere, aşağıda belirtilen konular hakkında yılda en az bir kere önceden planlanan bir zamanda kendilerinin farkındalığını artırmak için birim Kalite Yönetimi Komisyonları tarafından bilgilendirme eğitimleri verilmektedir.

a) Kalite Politikası

c) KYS Dokümantasyonları

d) İyileştirilmiş performansın faydaları dâhil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları

e) Kalite Yönetim Sisteminin şartlarının yerine getirilmemesinin etkileri

f) Iğdır Üniversitesi Stratejik Planı

### Referanslar, Dokümanlar

- Hizmet İçi Eğitim Katılım Formları
- Hizmet İçi Eğitim Değerlendirme Anketleri
- Iğdır Üniversitesi Stratejik Planı 2020-2025

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



## İĞDIR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

### 7.4. İletişim

Üniversitemiz bünyesinde, TS EN ISO 9001:2015 Standardı kapsamında oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde iç ve dış iletişim kanalları, konuları, zamanları, kiminle kurulacağı ve kimin kuracağı aşağıda maddeler halinde belirlenmiştir.

- İletişimin konuları ve ne zaman iletişim kurulacağı bu standart kapsamı olarak belirlenmiş
- Kiminle iletişime geçileceği ve kimin iletişim kuracağı konusunda, Üniversitemizde Kalite Koordinatörlüğü, birim bazında ise tüm birimlerde Kalite Birimleri oluşturulup, iletişim bilgileri ilgili birimin kurumsal web sayfalarında paydaşlar ile paylaşılmıştır.
- Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili gerekli iç ve dış iletişim yazılı (EBYS), sözlü (toplantı, seminer, konferans, telefon vb.) ve elektronik ortam (web sayfası, E-Posta, uzaktan erişim vb.) yöntemler kullanılarak yapılacaktır.

### Referanslar, Dokümanlar

- [Iğdır Üniversitesi Web Sayfası](#)
- [Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik](#)
- [İletişim Süreç Dokümanı](#)
- [EBYS Uygulaması](#)

### 7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

#### 7.5.1.Genel

Iğdır Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 Standardında istenen doküman edilmiş bilgi, Üniversite tarafından, kalite sisteminin etkinliği için gerekli olduğu belirlenen doküman edilmiş bilgiyi içermektedir. Kalite Yönetim Sistemleri dokümanları “Doküman Edilmiş Bilgilerin Yönetimi Prosedürü” ve “Arşiv Yönergesi” tanımlanmıştır.

### Referanslar, Dokümanlar

- [Doküman Edilmiş Bilgilerin Yönetimi Prosedürü](#)
- [Arşiv Yönergesi](#)

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümante edilen bilgilerin oluşturulması ve güncellenmesi “Dokümante Edilmiş Bilgilerin Yönetimi Prosedürü” ile tanımlanmıştır. Dokümanlar oluşturulurken, tanımlamalar ve açıklamalar ile format örnekleri ilgili prosedür ile ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Dokümanların uygunluk ve yeterlilikleri için gözden geçirme ve onaylanması Üniversitemiz Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır.

### 7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Iğdır Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 standardı gereği dokümante edilmiş bilgileri, ihtiyaç olduğu yer ve zamanda, kullanım için hazır ve uygun olduğunu, yeterli düzeyde korunduğunu “Arşiv Yönergesi” ve “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü” ile sağlamaktadır.

TS EN ISO 9001:2015 standardı gereği dokümante edilmiş bilgilerin, dağıtımı, erişimi, bulunması, yayınlanması ve kullanımı, okunabilirliğinin korunması dâhil, depolama ve koruma ile değişikliklerin kontrolü, muhafaza ve elden çıkar, arşivleme işlemleri “Dokümante Edilmiş Bilgilerin Yönetimi Prosedürü” ile “Arşiv Yönergesi” belirlen şartlar göre yapılır.

### Referanslar, Dokümanlar

- Dokümante Edilmiş Bilgilerin Yönetimi Prosedürü
- Arşiv Yönergesi

## 8. OPERASYON

### 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Iğdır Üniversitesi, faaliyet alanları kapsamında sunduğu hizmetlerin, etkin şekilde gerçekleştirilmesi için, öncesinde gerekli planlamalarını yapar, uygulamaya ve bunların kontrol faaliyetlerini yerine getirir. Operasyonel olarak planlanan ve kontrol faaliyetleri yapılacak hizmetler, tüm eğitim, öğretim proseslerini kapsar. Üniversitemiz, her eğitim, öğretim yılı başlamadan önce eğitim, öğretim faaliyetleri kapsamında, akademik takvimi planlar ve yayınlar. Akademik takvim planlanırken hizmetlerin aksatılmadın yürütülmesi için tüm

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör



**İĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

etkenler dikkatle incelenir (diğer kurum ve kuruluşların programları, resmi tatil günler vb.). Öngörülemeyen sapmalar “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler” kapsamında ele alınır, yeni planlamalar ve kontroller yapıldıktan sonra yayınlanır.

Eğitim, öğretim hizmetlerinin planlanması ve kontrolü ilgili mevzuatlar ile yasalar çerçevesinde planlanır, kontrolü yapılır. Hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet için süreçler planlanmış ve prosedürler, iş akışları, talimatlar, formlar ve kılavuzlar hazırlanmış olup kurumsal yapı içerisinde gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılmıştır. Üniversitemizde planlanan eğitim, öğretim hizmetleri ile planlarda meydana gelen değişiklikler, değişikliklerin sonuçları ve olumsuz etkilerini azaltmak için tüm prosesler “Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında” kontrol edilip gözden geçirilmektedir.

### **Referanslar, Dokümanlar**

- İş Akışları (Akademik ve Rektörlüğe bağlı Birimlerin iş akışlarını hepsini bir yerde toplu halde göster)
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- [Akademik Takvimler](#)

## **8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar**

### **8.2.1. Müşteri ile İletişim**

Paydaşlar ile iletişim için gerekli kanallar oluşturulmuştur. Eğitim, öğretim hizmetlerine yönelik paydaşlardan geri bildirimler için iletişim yöntemleri belirlenmiş, yapılan eğitimler ile bilgilendirmeler yapılmış olup devamlı suretle takip edilmektedir. Geri bildirimler için paydaş memnuniyet anketleri yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

### **Referanslar, Dokümanlar**

- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- [4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu](#)
- İş Akışları (Akademik ve Rektörlüğe bağlı Birimlerin iş akışlarını hepsini bir yerde toplu halde göster)

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** İğdir Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ İğdir

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



**İĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- [İletişim Süreç Dokümanı](#)

### 8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemiz faaliyet alanı kapsamındaki hizmetleri ile ilgili şartlar, ilgili yasal mevzuatlar, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile Üniversitemizin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte, uygulanmakta ve ilgili ilan yöntemleri ile tüm paydaşlarımıza duyurulmaktadır. Üniversitemizin ana faaliyet alanı olan eğitim, öğretim hizmetleri için istenilen şartlar ilgili mevzuat çerçevesinde YÖK tarafından belirlenmektedir. Üniversitemiz faaliyet alanı kapsamındaki hizmetlerini karşılamayı taahhüt etmektedir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- [Kalite Politikası](#)
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- [www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat](http://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat)
- [İğdır Üniversitesi Mevzuatları](#)
- [İğdır Üniversitesi Eğitim ve Öğretim ile ilgili Yönetmelik ve Yönergeleri](#)

### 8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversitemizin ana faaliyet alanı, ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde YÖK tarafından belirlenmiştir. Üniversitemiz, faaliyet alanı dâhilinde verdiği hizmetlere ait tanımladığı tüm şartları yerine getirebilecek nitelikte kaynaklara sahiptir. Üniversitemize faaliyet alanına giren, yapmayı taahhüt ettiği hizmetlerden faydalanmak isteyen paydaşlar ile paylaşılan ilgili tüm hizmet şartları her tercih dönemi ve her yeni eğitim, öğretim dönemi başlangıcından önce Üniversitemiz tarafından gözden geçirilip kontrol edilir. Şartlarda tanımlanan kriterlerden farklılık varsa bunların giderilmesi hususunda gerekli çalışmalar ve düzenlemeler yapılır.

#### Referanslar, Dokümanlar

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** İğdir Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ İğdir

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



## IĞDIR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu ve No	IÜKEK.0001
Yayın Tarihi	03.04.2023
Revizyon Tarihi/No	.../00

- İş Akışları (Akademik ve Rektörlüğe bağlı Birimlerin iş akışlarını hepsini bir yerde toplu halde göster)
- Güncel Doküman Listesi
- Dış Kaynaklı Güncel Doküman Listesi
- Arşiv Yönergesi

### 8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Üniversitemizin gözden geçirme sonuçları ile hizmetler için ortaya çıkan yeni şartları dokümante etmekte bunların muhafazasını sağlamaktadır.

Üniversitemiz hizmet şartlarının değişmesi durumunda, ilgili dokümante edilmiş bilgi gerektiğinde revize edilmekte ve paydaşlara bu değişen şartlar hakkında bilgi verilmektedir. Bilgilendirme EBYS, sms, eposta, web sayfası aracılığı ve toplantılar ile yapılmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- İş Akışları (Akademik ve Rektörlüğe bağlı Birimlerin iş akışlarını hepsini bir yerde toplu halde göster)
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Güncel Doküman Listesi
- Dış Kaynaklı Güncel Doküman Listesi
- Arşiv Yönergesi

### 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

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

### 8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

#### 8.4.1. Genel

Üniversitemiz faaliyet alanına giren hizmetlere yönelik olarak ihtiyaçların dışarıdan tedarik edilmesi, hazırlanan iş akışları doğrultusunda gerçekleştirilir. Dışardan tedarik edilecek satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasalara çerçevesinde gerçekleştirilmesi esastır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

Adres: Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

Telefon: 0 (476) 223 00 10  
İnternet Adresi: <https://www.igdir.edu.tr>  
E.posta: [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)





#### 8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemiz bütçesi dâhilinde, dışardan tedarik etmeyi planladığı ürün ve hizmetler için, ürün ve hizmet bilgisi ile istenilen şartları içeren, ilgili yasalara uygun bilgileri dokümante ederek önceden belirler ve yapılacak tedarik yöntemine uygun şartnameler hazırlar ve duyurur. Şartnameye(lere) göre ilgili komisyonca değerlendirilen ürün ve hizmetler uygun ise kabul edilip sisteme dâhil edilir, uygun değil ise red edilerek tedarikçiye teslim edilir. Tedarik sürecine dâhil olan tedarikçiler öncesinde Kamu İhale Kurumun ilgili uygulamasından durum sorgulaması ile kontrol edilir.

#### 8.4.3. Dış Tedarikçi için Bilgi

Üniversitemiz tedarik edilecek ürün ve hizmetleri tedarik etmeden önce, bunları nasıl temin edeceğine dair yöntemleri, ihtiyacına uygun şekilde ürün, hizmete ait şartname(leri) hazırlar. Şartnameler ürün veya hizmete ait detaylı bilgileri içerir. Üniversitemiz, tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Kamu İhale Kanunu'nda belirtildiği şekilde yapılır. Tedarikçi performansları, kurum ile etkileşimleri yılda en az 1 kere faaliyet türüne göre “Tedarikçi Firma Listesi”ne kaydedilir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Satın Alma İş Akışları
- Tedarikçi Firma Listeleri

#### 8.5. Üretim ve Hizmetlerin Sunumu

##### 8.5.1. Ürün ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemiz, sunmuş olduğu hizmetlerin etkin şekilde yürütülmesi, devamlılığının sağlanması, insan hatalarının önlenmesi için iş akışları hazırlamış, her türlü gerekli vasıf dâhil yetkin kişilerin görevlendirmesi yapmış, proseslerin işletilmesi için uygun alt yapı ve ortamı hazırlamış, standardın gereği tüm Kalite Yönetim Sistemi bilgilerini dokümante etmiş ve web

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör



**İĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

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

**Referanslar, Dokümanlar**

- İş Akışları (Akademik ve Rektörlüğe bağlı Birimlerin iş akışlarını hepsini bir yerde toplu halde göster)
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- [Iğdır Üniversitesi Mevzuatları](#)
- [www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat](http://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat)
- [Teşkilat Şeması](#)

**8.5.2.Tanımlama ve İzlenebilirlik**

Iğdır Üniversitesi sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini, benzersiz bir kodlama sistemi ile numaralandırma yapmak suretiyle, aşağıda belirtilen şekillerde yapmaktadır.

- a) Tüm yazışmalar (gelen ve giden evrak) EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmakta,
- b) Öğrencilerimize izlenebilirliği ve kontrollü öğrenci numarası, diploma numarası ve T.C. Kimlik Numarası ile yapılmakta,
- c) Personelin izlenebilirliği, kurum sicil numarası ile yapılmakta,
- d) Araç, gereç ve ekipmanların izlenebilirliği demirbaş numarası ile yapılmakta,
- e) Eğitim, öğretim programlarının izlenebilirliği Ders Bilgi Paketleri Sistemi ile yapılmakta,
- f) Bilimsel araştırma hizmetleri proje kodu ve numarası ile yapılmakta,
- g) Toplumsal hizmetler (eğitimler), sertifika veya katılım belgesi numarası ve EBYS yazışmaları ile yapılmakta,
- h) Satın alma hizmetleri MYS üzerinden numaralandırılmakta ve izlenmekte,

Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini ve kontrolünü oluşturduğu veya oluşturulan web alt yapı sistemleri ile takip edilmektedir (EBYS, Mezuniyet Bilgi Sistemi,

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



## IĞDIR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu ve No	IÜKEK.0001
Yayın Tarihi	03.04.2023
Revizyon Tarihi/No	.../00

MYS). Bu sistemlere ait bilgiler belirli aralıklar ile Üniversitemiz tarafından veya ilgi kurum/kuruluşlar tarafından yedeklenerek saklanmakta ve muhafaza edilmektedir.

### 8.5.3.Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Iğdır Üniversitesi, hizmet alanları dâhilinde edindiği dış paydaşlara ait mülkiyetin korunması ve güvenliğini ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde sağlamak ve ayrıca hassasiyet göstermektedir. Üniversitemiz, dış paydaşların bilgilerinin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli tedbirleri almış ve bunlar Kalite Yönetim Sistemi içerisinde tanımlamıştır. Paydaşlara ait mülkiyetler aşağıda belirtildiği gibidir.

a) Öğrencilerimin mülkiyet hakları; kişisel bilgileri ile kendilerine ait var olan veya sonradan oluşturulan belgeleri kapsar.

b) Dış tedarikçilerin mülkiyet hakları; fikri mülkiyetler ve kişisel bilgileri ile sunduğu hizmetler kapsamındaki malzeme, bileşen, alet ve teçhizatları kapsar. Dış paydaşlara ait mülkiyetlerin zarar görmesi durumunda, zararın Üniversitemiz tarafından verildiği tespit edilmesi durumunda zarar tarafımızca tanzim edilir. Mülkiyetlerde meydana gelen her türü zarar dış paydaşlara yazılı olarak raporlanıp bildirilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- [Iğdır Üniversitesi Mevzuatları](#)
- [www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat](http://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat)
- [Arşiv Yönergesi](#)

### 8.5.4.Muhafaza

Üniversitemiz, faaliyet alanına giren hizmetleri gerçekleştirmek için aldığı ürünler ile öğrencilerimize ait belge ve sonradan oluşan hizmet çıktılarını kullanım şartlarına uygun muhafaza edilmesi için gereken fiziksel ortam şartlarını sağlamış, kategorize ederek tanımlamış ve depolamış/depolamaktadır. Depolanan ürünlerin taşıma ve nakliyesi niteliklerine uygun şekilde araç ve teçhizatla yapılmaktadır. Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimler tarafından korunmaktadır. Üniversitemize bünyesine dışardan dâhil olan ürünlere Taşınır Mal

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

Adres: Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

Telefon: 0 (476) 223 00 10  
İnternet Adresi: <https://www.igdir.edu.tr>  
E.posta: [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



Yönetmeliğine göre işlem görür. Ürünlere ait stoklar tutulur, giriş çıkış kayıtları ilgili birimde görevli Taşınır Kayıt Kontrol ve Yetkilisi personel tarafından gerçekleştirilir. Hizmetler neticesinde ortaya çıkan veya elde edilene belge ve dokümanlar elektronik ortamda ve ilgili birim depolarında “Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği” kapsamında depolanır, taşınır, geri dönüşüme kazandırılır veya bertaraf edilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Arşiv Yönergesi
- Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği

### 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizin ana faaliyet alanı olan eğitim, öğretim hizmetleri sonucunda mezun olan öğrencilerimiz mezun takip sistemi ile takip edilmektedir. Mezuniyet Bilgi Sistemi uygulaması ve sosyal medya iletişim kanalları ile mezun öğrencilerimiz ile irtibat sürdürülmekte ve geri bildirimler alınmaktadır. Üniversitemize bünyesine dışardan dâhil olan ürünlerde teslimat sonrasında, garanti süreleri takip edilmekte, servis hizmetleri gibi sözleşmeler yapılmaktadır. Üniversitemiz geri dönüşüm veya bertaraf gibi tamamlayıcı faaliyet için ilgili kurumlar ile sözleşmeler yapmakta veya ilgili mevzuatlara göre hareket etmektedir.

### 8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemiz şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak, paydaşların isteklerini ve memnuniyetlerini karşılayabilmek, daha iyi hizmet verebilmek amacıyla hizmet sunumu için, mevzuatta yapılan değişiklikler ile Kalite Yönetim Sisteminde yapılabilecek değişiklikleri gerekli derecede iç kontrol yöntemiyle ve Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ile gözden geçirmektedir. Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında görüşülür ve karara bağlanan sonuçları ile değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve ilgili faaliyetler dokümanite edilip muhafaza edilir, sisteme uyarlanıp gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılır.

### 8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Üniversitemiz, kayıt tarihlerini, ders başlangıç, bitiş tarihlerini ve sınav tarihlerini içeren akademik takvimlerini hazırlar, her eğitim öğretim yılından önce yayımlar. Eğitim ve öğretim

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör



## IĞDIR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu ve No	IÜKEK.0001
Yayın Tarihi	03.04.2023
Revizyon Tarihi/No	.../00

faaliyetleri akademik takvimlerde planlandığı şekilde icra edilir. Eğitim, öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu yapılan sınavlar ile ölçülmektedir. Sınavlar, ders geçme, kayıt yenileme, mezuniyet öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin usul ve esaslar ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır. Üniversitemizde sunulan hizmetleri onaylayan kişi/kişiler için izlenebilirlik, EBYS ile ıslak imzalı dokümanlar ile sağlanmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- [Akademik Takvimler](#)
- [Iğdır Üniversitesi Mevzuatları](#)

### 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemizde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Üniversitemiz, hizmetin sunumu sırasında ve yapılan kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzlukları belirler. Belirlenen uygunsuzluklar için her aşamada en uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla düzeltici ve iyileştirici faaliyetler gerçekleştirilir. Uygun olmayan faaliyetlerin izlenmesinden ve kontrolünden tüm akademik ve idari birim yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Uygun olmayan faaliyetler ile bunlar için yapılabilecek düzeltici ve iyileştirici faaliyetler Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- [Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü](#)
- [Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü](#)
- [Değişiklik Yönetimi Talimatı](#)
- [Uygunsuzluk Takip Formu](#)
- [İyileştirici ve Düzenleyici Faaliyet Formu](#)
- [Değişiklik Tablosu](https://www.igdir.edu.tr/Addons/Resmi/uploads/files/duzeltici-ve-iyilestirici-faaliyet-proseduru.pdf)

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

Adres: Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

Telefon: 0 (476) 223 00 10  
İnternet Adresi: <https://www.igdir.edu.tr>  
E.posta: [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

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

#### 9.1.1.Genel

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi içerisinde ve standardın gereği neyi izlemesi ve ölçmesi gerektiğini, ihtiyaç duyulacak izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme yöntemlerini, izleme ve ölçme işlemlerinin ne zaman gerçekleştirilmesi gerektiği, sonuçlarının ne zaman analiz edilmesi ve değerlendirilmesi gerekliliğini sisteme içerisinde tanımlamış, ilgili görevlendirmeleri yapmıştır. Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin performansından ve etkin kullanımından tüm birimlerin kalite komisyonları sorumludur. Sistemin performansı birim kalite komisyonlar, Üniversitemize Kalite Koordinatörlüğü tarafından değerlendirilmekte ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülmektedir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü” kapsamında gerekli faaliyetler başlatılır ve sonuçlar dokümante edilerek muhafaza edilmektedir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- [Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü](#)
- [İzleme Ölçme Analiz İyileştirme Süreç Dokümanı](#)

#### 9.1.2.Müşteri Memnuniyeti

Üniversitemiz, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığına dair algılarını, belirli aralıklar ile yapmış olduğu paydaş memnuniyet anketleri ile izlemektedir. Üniversitemiz sunmuş olduğu hizmetlerin müşteriler tarafından talep edilen şartları karşılayıp karşılamadığını müşteri memnuniyetini göz önünde bulundurarak takip eder. Paydaşların memnuniyet düzeyleri yılda en az bir kere ölçülmek suretiyle ve izlenir, görüşülür ve raporlanır. Tespit edilen memnuniyetsizlikler ile ilgili, üst yönetimin kararları doğrultusunda düzeltici ve iyileştirici faaliyetler başlatılır ve sonuçlar izlenip raporlanarak kayıt altına alınır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- Paydaş Memnuniyet Anketleri

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör



- Iğdır Üniversitesi Mevzuatları

### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Üniversitemizce paydaş memnuniyet analizini, yapılan memnuniyet anketlerinin analizi ve raporlanması, beyin fırtınası, yapılan toplantı ve yüz yüze görüşmeler neticesinde elde edinilen bilgiler ışığında yapar. Yapılan analiz sonuçları, hizmetlerin uygunluğunun, paydaşların memnuniyetinin, uygulanmakta olan standardın gereği oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminin performansının, iyileştirmesi ihtiyaçlarının ve sürekliliğinin, dış tedarikçilerin performansının değerlendirilmesi için kullanılır.

### 9.2. İç Tetkik

Üniversitemiz, uygulamakta olduğu Kalite Yönetim Sisteminin, ilgili standarda ve mevzuat/mevzuatlara uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini, takibini ve devamlılığını, hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığını belirlemek için planlı aralıklarla iç tetkikler yapar.

Üniversitemizde iç tetkikler üst yönetim tarafından atanmış veya doğrudan hizmet alımı şeklinde bağımsız tarafsız ve uzman personel tarafından yapılır. Denetleme programı, planlanması ve soru listesi ile yürütülesi ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

### Referanslar, Dokümanlar

- İç Tetkik Planlama
- İç Tetkik Programı
- İç Tetkik Soru Listesi

### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1. Genel

Üniversitemiz üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini, etkililiğini ve Üniversitemiz Stratejik yönü ile uyumluluğunun devamlılığını sağlamak amacıyla yılda en az bir defa olmak üzere Yönetim Gözden Geçirme toplantısı yapar. Gözden

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör



**İĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

geçirme; kalite politikası ve Stratejik Plan doğrultusunda sistemdeki değişiklik ihtiyaçlarını karşılayacak yönde yapılır.

**Referanslar, Dokümanlar**

- Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
- Kalite Politikası
- Iğdır Üniversitesi Stratejik Planı 2020-2025

**9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri**

Üniversitemiz Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında aşağıdakiler dikkate alınarak planlanır ve gerçekleştirilir.

- a) Önceki yönetim gözden geçirmelerinde karar alınan faaliyetlerin durumu,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- c) Aşağıdakilerle ilgili eğilimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
  - Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
  - Kalite Faaliyet Planlamasındaki hedeflere erişme derecesi,
  - Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
  - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
  - İzleme ve ölçme sonuçları,
  - Tetkik sonuçları,
- d) Kaynakların yeterliği,
- e) Risk ve fırsatların belirlenmesi (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- f) İyileştirme için fırsatlar.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)





### 9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

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

#### Referanslar, Dokümanlar

- Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1. Genel

Üniversitemiz sunduğu hizmetlerin performans ve etkinliğini arttırmak, paydaşların şartlarını ve memnuniyetlerini arttırmanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini de karşılamak dâhil, uygulamada istenmeyen durumlar ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önleyip, düzeltmek için iyileştirme çalışmaları yapmaktadır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
- [Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü](#)
- Paydaş Memnuniyet Anketleri

### 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Uygunsuzluklar tespit edilirken genel olarak, yapılan paydaş memnuniyet anketleri sonucunda, gözden geçirme ve iç/dış tetkikler sonucunda tespit edilir. Üniversitemiz, bir uygunsuzluk oluştuğunda, uygunsuzlukların nedenin saptanması, nedenlerinin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçlarının takip edilmesi ve kayıt altına alınması ile ilgili faaliyetlerin belirlenmesi için “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü” dokümanite edilmiştir. Gerektiğinde uygunsuzlukların önlenmesi esnasında tespit edilen risk ve fırsatlar güncellenir ve Kalite Yönetim Sistemi içerisinde gerekli değişiklikler yapılır. Üniversitemiz tespit edilen uygunsuzlukların yapısı ve

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör



**İĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

sonrasında yapılan her türlü faaliyet ile bu faaliyetlerin sonuçlarını kayıt altına alıp muhafaza etmektedir.

**Referanslar, Dokümanlar**

- [Değişiklik Yönetimi Talimatı](#)
- [Değişiklik İzleme Tablosu](#)
- [Süreç Gözden Geçirme Raporu](#)
- Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
- [Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü](#)
- [Dokümante Edilmiş Bilgilerin Yönetimi Prosedürü](#)
- [Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü](#)
- [Uygunsuzluk Takip Formu](#)
- [İyileştirici/Düzeltilici Faaliyet Formu](#)
- [Arşiv Yönergesi](#)

**10.3. Sürekli İyileştirme**

Üniversitemizde, Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ile paydaşların memnuniyet düzeylerinin artırılması benimsenmiştir. Bu doğrultuda, kalite politikası, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltilici ve iyileştirici faaliyetler dikkate alınarak Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği ve sürekli iyileştirilmesi gerçekleştirilir.

**Referanslar, Dokümanlar**

- [Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü](#)
- [İyileştirici/Düzeltilici Faaliyet Formu](#)
- [İzleme Ölçme Analiz İyileştirme Süreç Dokümanı](#)
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- [Değişiklik Yönetimi Talimatı](#)
- [Değişiklik İzleme Tablosu](#)
- Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
- [Kalite Politikası](#)

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)



**IĞDIR ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman Kodu ve No</b>	IÜKEK.0001
<b>Yayın Tarihi</b>	03.04.2023
<b>Revizyon Tarihi/No</b>	.../00

- Iğdır Üniversitesi Stratejik Planı 2020-2025
- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Şartları
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- Iğdır Üniversitesi Mevzuatları

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

**Adres:** Iğdır Üniversitesi Rektörlüğü  
76000 Merkez/ Iğdır

**Telefon:** 0 (476) 223 00 10  
**İnternet Adresi:** <https://www.igdir.edu.tr>  
**E.posta:** [info@igdir.edu.tr](mailto:info@igdir.edu.tr)