

# AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ

## KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMA YÖNERGESİ

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam ve Tanımlar

##### Amaç

**Madde 1** - Bu yönergenin amacı; Akdeniz Üniversitesi birimlerinde; iç ve dış paydaşların gereksinim ve beklentilerini dikkate alarak hizmetlerin değerlendirilmesine, birim süreçlerinin sürekli olarak iyileştirilmesine yönelik bir Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması ve sürdürülmesine ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir.

##### Kapsam

**Madde 2** - Bu Yönerge, Akdeniz Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemini oluşturan tüm unsurların görev, yetki ve sorumluluklarına ilişkin hükümleri kapsar.

##### Tanımlar

**Madde 3** - Bu yönergede geçen;

- Üniversite: Akdeniz Üniversitesini,
- Yönetim Kurulu: Üniversite Kalite Yönetim Kurulunu,
- Eğitim Birimi: Üniversite Personel Dairesi Başkanlığı Eğitim Birimini,
- TKY: Toplam Kalite Yönetimini,
- KYS: Kalite Yönetim Sistemini,
- Birim: Akdeniz Üniversitesine bağlı Fakülte, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu, Enstitü, Uygulama ve Araştırma Merkezleri, Rektörlük ve Rektörlüğe bağlı Bölüm Başkanlıkları, Genel Sekreterliğe bağlı Daire Başkanlıkları, Müşavirlik ve Müdürlüklerini ifade eder.

### İKİNCİ BÖLÜM

#### İlkeler

**Madde 4** - Bu Yönergenin amacına ulaşması için aşağıdaki ilkeler esastır:

- Üst yöneticilerin kalite anlayışının tüm çalışanlarca benimsenmesi ve uygulanması için amaç ve hedefleri belirleme konusunda liderlik yapması, çalışmalara bizzat katılmaları,
- Kurum planlarının oluşturulmasında TKY politika ve stratejilerinin temel alınması, KYS uygulamalarında kalite hedeflerine ulaşma düzeyinin sürekli olarak ölçülmesi,

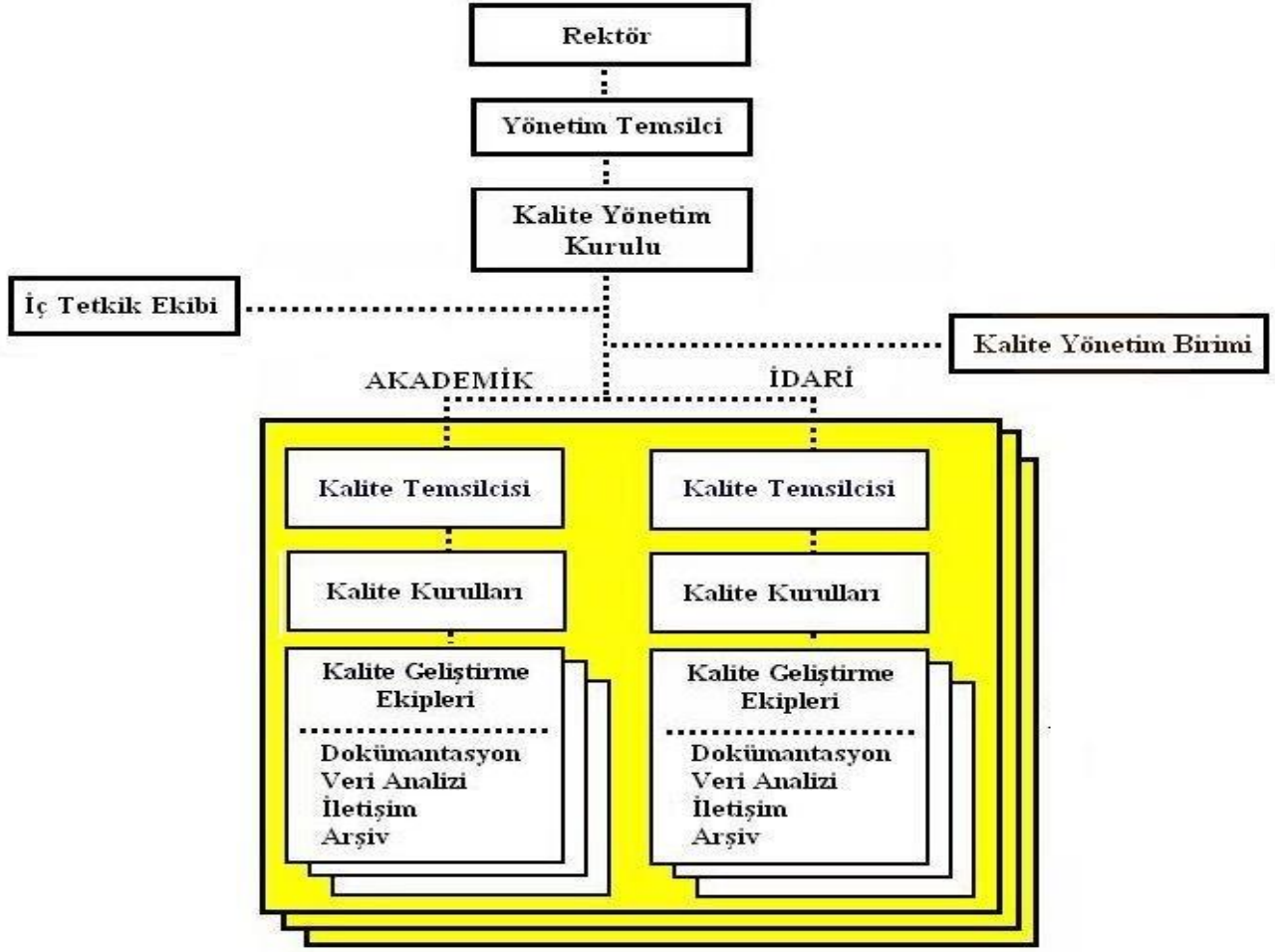
- 4.3. İş ve işlemlerini doğru ve etkin yapabilmesi için, çalışanlarının tam potansiyelinden etkin biçimde yararlanması, performans değerlendirmelerinin kalite stratejilerini desteklemesi,
- 4.4. Süreçlerin uygulanmasında, katılımcılığa, Üniversite kaynaklarını daha etkin ve verimli kullanmaya, süreçleri iyileştirmeye ve kaliteli hizmet sunmaya dayanan bir kurum kültürünün oluşturulması,
- 4.5. Üniversitenin tüm idari ve akademik süreçlerinde süreç sahiplerinin sorumluluk alması, performans standartlarının tespit edilerek ölçümler yapılması, süreç iyileştirme çabalarının kurumsallaşması,
- 4.6. Hizmetlerin paydaş odaklı olmasının sağlanması ve her düzeyde görev yapan personelin sorumluluğunun ön planda tutulması, öncelikle çalışanların ve hizmet sunulan paydaşların memnuniyetini sağlamaya yönelik faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve değerlendirilmesi,
- 4.7. Tüm birimler ve bu birimlerde çalışan personel arasında, her birimin ve her bireyin bütünü oluşturan bir parça olduğu yönündeki yaklaşımdan hareketle kurumsal ve bireysel amaçlar arasında denge sağlanarak, çalışanlar arasında iş tatmini ve buna uygun çalışma ortamının sağlanması ve değerlendirilmesi,
- 4.8. Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarına ilişkin çalışmaların kamu yararı ve hizmet gereklerine uygun olarak gerçekleştirilmesi ve değerlendirilmesi,
- 4.9. Üniversitenin bir kurum olarak elde ettiği maddi ve maddi olmayan tüm iş sonuçları açısından düzenli olarak değerlendirilmesidir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Toplam Kalite Yönetimi Yapılanması

#### Madde 5 - Toplam Kalite Yönetimi Yapılanması

Üniversitenin kaliteyi geliştirmeye yönelik çalışmalarını kurumsal bir zemine oturtmak ve sürekliliğini güvence altına almak için oluşturduğu kalite organizasyonunda, Kalite Yönetim Kurulu, Birim Kalite Kurulları, Birim Kalite Geliştirme Ekipleri, Kalite Yönetim Birimi ve İç Tetkik Ekibi yer alır. Üniversite Kalite Organizasyon Yapısı Şekil-1'de yer almaktadır.



**Akdeniz Üniversitesi Kalite Organizasyon Yapısı**

Üst yönetimin liderliği, çalışanların katılımcılığı, paydaş odaklılığı, iletişim ve işbirliği, sürekli öğrenme ve gelişim ile ölçülebilir sonuçların elde edilmesi kalite yönetim sisteminin en önemli başarı göstergeleridir. TKY organizasyonu bir ağ örgütlenmesi ile Üniversite'nin tüm birimlerinde varlığını sürdürür.

#### **Madde 6 – Kalite Yönetim Kurulu ve Yönetim Temsilcisi**

Kalite Yönetim Kurulunun Başkanı, Rektör veya görevlendireceği Rektör Yardımcısıdır. Kalite Yönetim Kurulu Başkanı aynı zamanda Yönetim Temsilcisidir. Kalite Yönetim Kurulu, Rektör tarafından belirlenen, toplam kalite yaklaşımı, kalite yönetim sistemi ve stratejik yönetim gibi

konularda uzman, üst yönetim ve fonksiyonel işlerde deneyimli niteliğe sahip en az 5 (beş) üyeden oluşur. Yönetim Kurulu üyelerinin görev süresi, Rektörün görev süresi ile aynıdır. Görev süresi sona erenler tekrar görevlendirilebilir ve görevlendirilmeleri aynı usulle sona erer. Süre dolmadan bırakılan üyeliklere aynı usulle yeni bir görevlendirme yapılır.

Bu kurulun faaliyetlerinin amacı;

- a) Üniversite'nin iş süreçleri ile ilgili kalite yönetim sistemi politikalarını ve organizasyonunu belirlemek,
- b) Birim Kalite Kurulları tarafından sistemin işleyişi ile ilgili olarak hazırlanan durum tespiti, değerlendirme ve faaliyet raporlarını incelemek, sorumlu kurulları yönlendirmek ve diğer gerekli konuları karara bağlamak,
- c) Kalite Yönetim Sisteminin, sürekli iyileştirme prensibine uygun olarak politika ve hedeflerinde gereken güncelleştirmeleri yapmak,
- d) Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin değerlendirilmesi amacı ile Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarını yapmak ve Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirilmesiyle ilgili faaliyetleri başlatmak,
- e) KYS kapsamındaki karara bağlanmış ve onaylanmış iş süreçlerinin, prosedürlerin ve belgelerin uygulamalarıyla ilgili izleme, değerlendirme ve raporlama konusunda sorumlu kurulları yönlendirmektir.

### **Madde 7 - Kalite Yönetim Birimi**

Kalite Yönetim Birimi, kurum içinde geliştirilen iş süreçlerinin tanımlamaları doğrultusunda, toplam kalite çalışmalarını koordine eder, toplam kalite çalışmaları verilerini muhafaza eder ve Kalite Yönetim Kurulunun bir kalite politikası oluşturması ve sürekliliğini sağlaması için gereken unsurları belirler, önerir, belirlenmiş kalite standartlarını, bunlara ulaşma çalışmalarını ve yapılacak olan değişikliklerin ayrıntılarını bir program dâhilinde izler. TKY ile ilgili eğitim programını hazırlar. Birimlerde yapılan TKY çalışmalarını yönlendirir. Birimlerde gerçekleştirilecek olan iç denetimler ile ilgili iç tetkik programını hazırlar, iç tetkik ekibinin koordinasyon ve iletişimini sağlar. İç tetkiklerin planlandığı şekilde gerçekleştirilmesini ve raporların Kalite Yönetim Kuruluna sunulmasını sağlar.

Akademik birimlerde Kalite Yönetim Biriminin görevi fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulu ve enstitülerde birim sekreterliğince, uygulama araştırma merkezlerinde merkez müdürlüğünce, Rektörlüğe bağlı bölüm başkanlıklarında bölüm başkanlığınca yürütülür.

## **Madde 8 – Akademik ve İdari Birimlerde Kalite Örgütlenmesi:**

### **8.1. Kalite Kurulları ve Kalite Temsilcileri:**

- a) Akademik birimlerde Kalite Kurulu, kalite temsilcisi ve kalite geliştirme ekipleri sorumlularının da yer alacağı en az beş kişiden oluşur. Görev süresi 3 yıl olan kurul üyeleri birim amiri tarafından atanır. Görev süresi sona erenler tekrar görevlendirilebilir. Süre dolmadan bırakılan üyeliklere aynı usulle yeni bir görevlendirme yapılır. Kalite temsilcisi akademik birimin amiri veya atayacağı personeldir.
- b) Rektörlüğe bağlı idari birimlerin Kalite Kurulunda Kalite Geliştirme Ekiplerinin sorumluları, birim amiri ve birim kalite temsilcisi yer alır. En az üç kişiden oluşan Kalite Kuruluna birim amiri, katılmadığı takdirde birim kalite temsilcisi başkanlık eder. Sadece bir Kalite Geliştirme Ekibi olan birimlerde bu ekip Kalite Kurulunun görevini de yerine getirir. Birim amiri tarafından önerilen birim kalite temsilcisi Yönetim Temsilcisi tarafından atanır.

### **8.1.1. Kalite Kurullarının Görevleri:**

- a) Birimde, birimin stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda, akademik ve idari hizmetlerin değerlendirilmesi, kalitesinin geliştirilmesi ve kalite düzeyinin onaylanması için yapılacak her türlü çalışmayı yürütmek,
- b) Birimde kurum kültürü, alt yapı çalışmaları, yönetim sistemi, personel yetkinliklerini içeren "öz değerlendirme" çalışmalarını yürütmek, gerekli anket çalışmalarını yaptırmak ve bunlara bağlı olarak öz değerlendirme raporunu hazırlamak,
- c) Birimde KYS ile ilgili bağımsız denetim kuruluşlarınca yapılacak belgelendirme ve sonrası denetim çalışmaları için gerekli hazırlıkları yapmak, bu kuruluşlara her türlü desteği vermek,
- d) Kalite Yönetim Kurulu ile yakın ilişkide çalışmak, kurulun belirleyeceği usul ve esaslar doğrultusunda çalışmaları yürütmek ve örnek uygulamaları kurul ile paylaşmak,
- e) Kalite Yönetim Kurulu kararlarını ilgili birimin ilgili program, bölüm, alt birim'lerine duyurmak, uygulamalarını takip etmek ve bu uygulamaların sonuçlarını izlemek.

### 8.1.2. Kalite Temsilcisinin Görevleri:

Kalite Kurul üyeleri ile birlikte çalışma esas ve kurallarını belirlemek, bağlı bulunduğu birimin Kalite Kuruluna bilgi vermek, ekip ile iletişimini sağlamak, toplantı tarihini ve gündemini hizmetleri aksatmayacak şekilde ekip üyeleri ile belirlemek, toplantılara başkanlık etmek, kurul üyelerinin kişisel istek ve yeterliliklerine göre görev dağılımını yapmak, çalışmalarını kurul üyeleri ile birlikte değerlendirmek, raporlaştırmak ve Kalite Yönetim Kuruluna sunulmasını sağlamaktır.

### 8.2. Kalite Geliştirme Ekipleri:

Birimlerde çalışan akademik ve/veya idari personel tarafından görev durumuna göre, en az dört kişinin katılımıyla oluşturulan ekiplerdir. Ancak Genel Sekreterliğe bağlı alt birimlerde ekip üyeleri birim personel sayısı göz önüne alınarak belirlenebilir. Bu ekibin oluşturulması birim amirince ve gönüllülük esası göz önüne alınarak yapılır. Sadece bir Kalite Geliştirme Ekibi olan birimlerde bu ekip Kalite Kurulunun görevini de yerine getirir.

#### 8.2.1. Kalite Geliştirme Ekiplerinin Görev, Yetki ve Sorumlulukları:

- a) Belirlenen problemlerin çözümü için verilerin toplanması, çözüm önerilerinin oluşturulması, hizmet, çalışma koşulları, iletişim vb. alanların kalitesinin artırılması, hizmet üretiminde hataların azaltılması, problem oluşmadan önlem alınması, çalışma ortamının geliştirilmesi, hizmet kalitesinin artırılması, eğitim öğretim ortamının, öğrenme yöntemlerinin geliştirilmesi, Üniversite yönetim (öğrenci hizmetleri, bütçe, personel, vb.) süreçlerinin geliştirilmesi amacıyla düzenli toplantıların yapılması,
- b) Birimlerde uygulanmakta olan mevcut iç ve dış kaynaklı dokümantasyon yapısının referans standart ve yasal mevzuata göre düzenlenmesi, ISO 9001:2000 standart şartlarına uygun bir şekilde ilgili birim dokümantasyon yapısının oluşturulması, referans standart doğrultusunda oluşturulan dokümanların ilgili birim ve sorumlulara dağıtımının gerçekleştirilmesi ve hazırlanan dokümanların kullanım noktalarında bulunmasını sağlamak için gerekli tedbirlerin alınması, iç ve dış kaynaklı dokümanların güncel durumlarının takip edilmesi, birim çalışanlarından gelen istek ve önerilerinin ilgili birim sorumlusu ile birlikte değerlendirip gerekli değişikliklerin yapılmasının sağlanması, güncelliğini yitirmiş ve bölümde saklama süreleri dolmuş dokümanlarla ilgili arşiv düzenlemesinin yapılması,
- c) Birimin performans göstergeleri ile ilgili verilerin toplanması.

## **Madde 9 – İç Tetkik Ekibi**

İç Tetkik Ekibi Kalite Yönetim Kurulu tarafından yayınlanan İç Tetkik Prosedürü'ne göre oluşturulur ve faaliyetlerini sürdürür, birimlerde uygulanan kalite yönetim sistemini ISO tarafından yayınlanan uluslararası kalite standartlarına göre denetler, sonuç raporlarını akademik birimlerde Kalite Kurullarına idari birimlerde Kalite Yönetim Kuruluna sunar.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Değerlendirme ve Ödül**

#### **Değerlendirme ve Ödül**

**Madde 10** - Kalite Yönetim Kurulunca, birimlerin de önerileri alınarak, her yıl Ekim ayında, KYS uygulayan birimlerin daha önce belirlenen esas ve kıstaslara göre (Kalite hedeflerine ulaşma, planları gerçekleştirme durumları, müşteri/paydaş memnuniyet oranları, süreç yönetimi ve iyileştirmesi, vb.) değerlendirilmesi yapılarak başarı gösterdiği düşünülen birim(ler) ve ekip(ler)den uygun görülenler, takip eden yılın Şubat ayı sonuna kadar belirlenecek bir tarihte ödüllendirilirler. Birimlerin iyileştirme çalışmalarını desteklemek, çalışanlar arasında ortak amaçların paylaşılmasını sağlamak, takım ruhunu ve çalışmasını geliştirmek amacıyla birim ve ekip bazında “Başarılı Birim” ve/veya “Başarılı Ekip” ödülleri verilir.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **Belgeleme, Rapor ve El Kitabı**

#### **Belgeleme ve Rapor**

**Madde 11** – Yürütülen kalite çalışmalarına ait toplantı tutanakları, raporlar ve diğer dokümanlar ilgili birimde muhafaza edilir. Birimlerde yapılan bütün kalite geliştirme çalışmaları yılsonlarında “Toplam Kalite Yönetimi Faaliyet Raporu” adı altında birim yöneticisince rapora bağlanır. Raporun bir örneği “Toplam Kalite Yönetimi Faaliyet Raporları Dosyası” içinde saklanır, bir örneği Kalite Yönetim Kuruluna sunulmak üzere Kalite Yönetim Birimine gönderilir.

## **TKY El Kitabı**

**Madde 12** - TKY El Kitabı kalite yönetim sistemini ve sistemle ilgili süreçleri, kalite politikasını, kuralları, yöntemleri, organizasyon yapısını içeren, uluslararası standartlara ve mevzuata atıf yapılan kılavuzdur. Toplam Kalite Yönetiminin sürekli değişim ve gelişim ilkeleri doğrultusunda belli dönemlerde gözden geçirilerek güncellenir.

Üniversite El Kitabı Kalite Yönetim Kurulunun uygun görüşü üzerine Üniversite Yönetim Kurulu tarafından onanır. Akademik birimlerde ise kalite kurulları tarafından oluşturulan Birim TKY El kitabı Kalite Kurulunun uygun görüşü üzerine Akademik birim Yönetim Kurulu tarafından onanır.

## **ALTINCI BÖLÜM**

### **Son Hükümler**

#### **Kalite çalışmaları kapsamındaki harcamalar**

**Madde 13** - Bu Yönerge kapsamında, Akdeniz Üniversitesi birimleri tarafından gerçekleştirilecek olan çalışmalara ilişkin harcamalar, Akdeniz Üniversitesi tarafından karşılanır.

#### **Uygulama Projeleri**

**Madde 14** - Bu yönergenin uygulanmasında Rektörlük idari birimleri ile akademik birimler için ayrı ayrı uygulama projeleri yapılır. Bu yönergenin akademik birimlerden hangilerinde uygulanmayacağına Kalite Yönetim Kurulu karar verir.

#### **Yürürlük**

**Madde 15** - Bu Yönerge, Akdeniz Üniversitesi Hastanesi hariç, diğer tüm birimler için yayınlandığı tarihte yürürlüğe girer.

#### **Yürürlükten Kaldırma**

**Madde 16** – Bu yönergenin yürürlüğe girmesiyle 29.11.2002 tarih ve 09/87 Sayılı Senato Kararı ile kabul edilmiş olan TKY Uygulama Yönergesi yürürlükten kalkar.

#### **Yürütme**

**Madde 17** - Bu Yönerge hükümlerini Akdeniz Üniversitesi Rektörü yürütür.

---

**25.01.2021 tarihli ve 4/28 sayılı Fakülte Yönetim Kurulu Kararı ile kabul edildi.**