

2018



**ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI**

**ANKARA ÜNİVERSİTESİ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ**



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 1 /42

Konu Başlıkları	ISO 9001 ISO 14001	Sayfa No
<b>1. KAPSAM</b>	1	
Genel Sekreterlik Birimlerinin Teşkilat Yapısı	1.2	
<b>2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR</b>	2	
<b>3. TERİMLER VE TARİFLER</b>	3	
<b>4. KURULUŞUN BAĞLAMI</b>	4	
Kuruluş Bağlamının Anlaşılması	4.1	
İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	4.2	
İç Konular	4.2.1	
Dış Konular	4.2.2	
İlgili Taraflar	4.2.3	
Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	4.3	
Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	4.4	
<b>5. LİDERLİK</b>	5	
Liderlik ve Taahhüt (süreç kartlarının oluşturulması)	5.1	
Genel	5.1.1	
Müşteri Odağı	5.1.2	
Politika	5.2	
Kalite Politikasının Oluşturulması ve Duyurulması	5.2.1	
Kalite Hedefleri	5.2.1.1	
Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	5.3	
<b>6. PLANLAMA</b>	6	
Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	6.1	
Uygunluk Yükümlülükleri	6.1.3	
Planlama Faaliyetleri	6.1.4	

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 2 /42

Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	6.2	
Değişikliklerin Planlanması	6.3	
<b>7. DESTEK</b>	7	
Kaynaklar	7.1	
Genel	7.1.1	
Kişiler	7.1.2	
Alt Yapı	7.1.3	
Proseslerin İşletimi İçin Çevre	7.1.4	
Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü	7.1.5	
Kurumsal Bilgi	7.1.6	
Yeterlilik	7.2	
Farkındalık	7.3	
İletişim	7.4	
Dokümante Edilmiş Bilgi	7.5	
Genel	7.5.1	
Oluşturma ve Güncelleme	7.5.2	
Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	7.5.3	
<b>8. OPERASYON</b>	8	
Operasyonel Planlama ve Kontrol	8.1	
Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar/Acil Duruma Hazırlıklı Olma ve Müdahale	8.2	
Müşteri ile İletişim	8.2.1	
Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	8.2.2	
Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	8.2.3	
Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	8.2.4	
Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	8.3	
Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	8.4	

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 3 /42

Genel	8.4.1	
Kontrolün Tipi ve Boyutu	8.4.2	
Dış Tedarikçi İçin Bilgi	8.4.3	
Üretim ve Hizmetin Sunumu	8.5	
Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	8.5.1	
Tanımlama ve İzlenebilirlik	8.5.2	
Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	8.5.3	
Muhafaza	8.5.4	
Teslimat Sonrası Faaliyetler	8.5.5	
Değişikliklerin Kontrolü	8.5.6	
Hizmet Sunumu	8.6	
Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	8.7	
<b>9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME</b>	9	
İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	9.1	
Genel	9.1.1	
Müşteri Memnuniyeti/Uygunluğun değerlendirilmesi	9.1.2	
Analiz ve Değerlendirme	9.1.3	
İç Tetkik	9.2	
Yönetimin Gözden Geçirmesi	9.3	
Genel	9.3.1	
Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	9.3.2	
Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	9.3.3	
<b>10. İYİLEŞTİRME</b>	10	
Genel	10.1	
Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	10.2	
Sürekli İyileştirme	10.3	

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



**ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI**

GENSEK/EKYSEK	Yürürlük Tarihi: ...../...../2018	Değişim Tarihi:	Değişim No:	Sayfa 4 /42
---------------	--------------------------------------	-----------------	-------------	-------------

## 1. KAPSAM

Ankara Üniversitesinin idari teşkilatının başı olarak kendisine bağlı birimlerin aracılığıyla birimlerin verimli, düzenli ve uyumlu şekilde çalışmasını sağlamak, Üniversite Senatosu ile Üniversite Yönetim Kurulunda alınan kararların yazılmasını, korunmasını ve saklanmasını sağlamak, bu kararları Üniversiteye bağlı birimlere iletmek, Basın ve halkla ilişkiler hizmetlerinin yürütülmesini sağlamak, Rektörlüğün yazışmalarını yürütmek, protokol, ziyaret ve tören işlemlerini yürütmek, Rektör tarafından verilecek benzeri görevleri yapmak.

### 1.1. Ankara Üniversitesi Rektörlüğü Genel Sekreterlik Birimlerinin Tarihiçesi

10.07.1980 tarihli 124 nolu Yüksek Öğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanunun Hükmünde Kararnamenin 26 Maddesi gereği genel sekreterlik oluşturulmuş ve Genel Sekreterlik Şubesi Kurulmuştur, 1996 yılında Basın Halkla İlişkiler Birimi kurulmuş 19.06.2014 yılında rektörlük makamının 37644 sayılı oluru ile Genel Evrak Şubesi doğrudan Genel Sekretere bağlanmıştır.

### 1.2. Ankara Üniversitesi Rektörlüğü Genel Sekreterlik Birimlerinin Teşkilat Yapısı

Yüksek Öğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanunun Hükmünde Kararnamenin 26 Maddesi gereği kurulan Genel Sekreterliğimizin Birimlerinin teşkilatlanması aşağıdaki gibidir

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

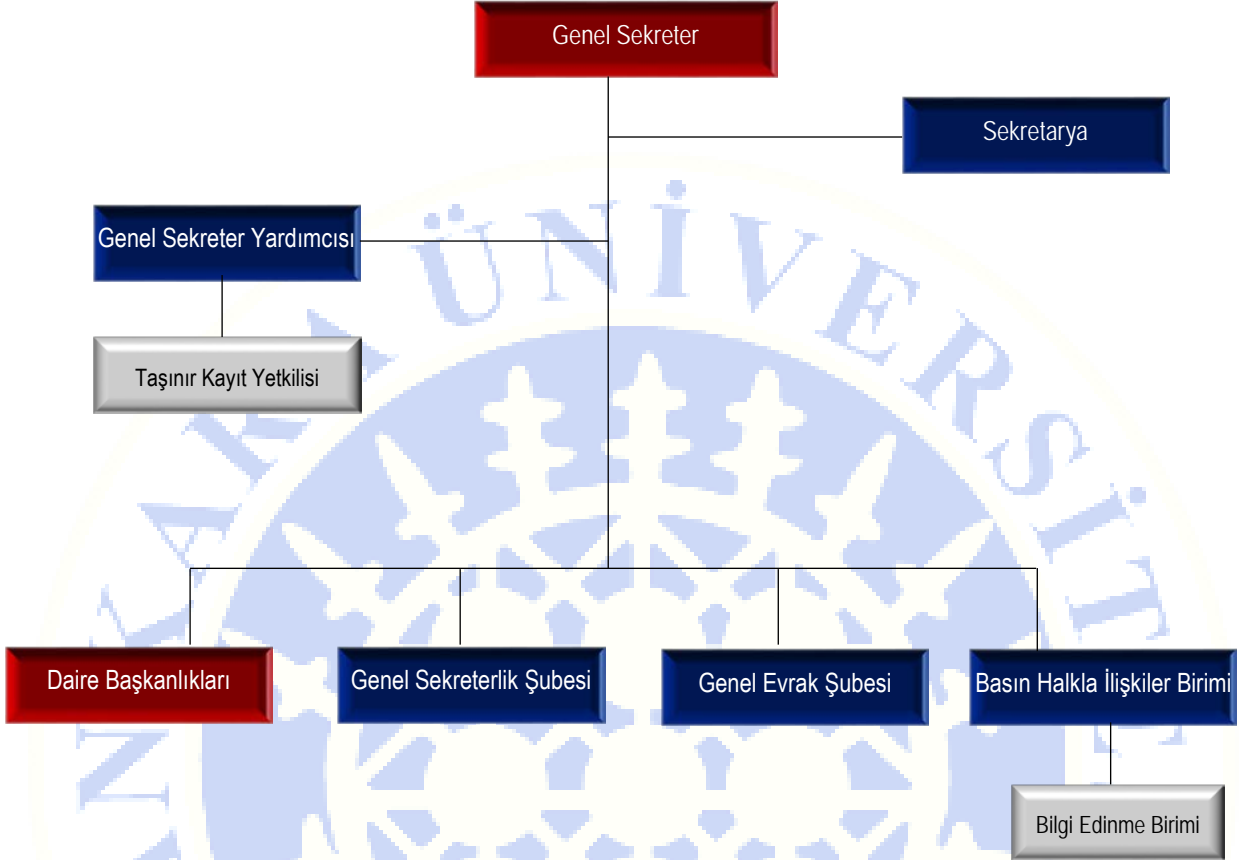
GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 5 /42



**Genel Sekreterlik Birimlerinin Görevleri Aşağıdaki Gibidir**

**a) Genel Sekreterlik Şubesinin Görevleri**

- Üniversite Senatosu/Yönetim Kurulu/Disiplin Kurulu toplantısı ile ilgili evrakın kayıt altına alınması, incelenmesi, gündem taslağının oluşturulması, gündem taslağının Genel Sekretere sunulması, alınan kararların yazılması, kontrolünün yapılması, Genel Sekreter ve ilgili Rektör

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



**ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI**

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 6 /42

Yardımcısından olur alınması, kararların ilgili birimlere tesliminin sağlanması, zabıtlarının ciltlenerek korunması, saklanması ve arşivleme işlemlerinin yapılması,

- Üniversite Senatosundan/Yönetim Kurulundan alınan ilke kararlarının ilgili Rektör Yardımcısının olurlarını aldıktan sonra web sayfasında yayımlamak,
- Genel Sekreter/Rektör Yardımcıları tarafından havalesi yapılan her türlü evrakı almak, kaydını yapmak, işlemini yapmak, evrakın korunması ve saklanmasını sağlamak,
- Üniversite Eğitim-Öğretim Yılı Faaliyet Raporunu hazırlaması çalışmalarına ait işlemleri yürütmek, Komisyon ve Kurullara bilgi hazırlama çalışmalarının sekreteryaya hizmetini yürütmek, Genel Sekreter/Rektör Yardımcılarının vereceği diğer işleri yapmak,

**b) Genel Evrak Şubesi Görevleri**

- İslak İmzalı ve e-BEYAS Sistem üzerinden Gelen Evrak İşlemlerini yürütmek
- Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) Gelen Evrak İşlemleri yürütmek
- Gizli Evrak İşlemleri yürütmek
- Normal Posta İşlemleri yürütmek
- PTT Kargo İşlemleri yürütmek

**c) Basın Halkla İlişkiler Birimi'nin Görevleri**

- Protokol, Organizasyon, Tanıtım ve Halkla İlişkiler faaliyetlerini yürütmek
- Ankara Üniversitesi Bültenini Hazırlamak ve dağıtımını yapmak
- Basın ve Medya Takip İşleri Yapmak
- Bilgi Edinme Faaliyetlerini yürütmek
- Üniversitemiz Çağrı Merkezinin faaliyetlerini yürütmek

**1.3. İletişim Bilgileri:**

Adres: Ankara Üniversitesi Rektörlüğü Döğol Caddesi 06100 Tandoğan / Ankara / Türkiye

Web: <http://gensek.ankara.edu.tr/>

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



**ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI**

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 7 /42

**Telefon:** (312) 212 60 40

**E-Posta:** [ankara@ankara.edu.tr](mailto:ankara@ankara.edu.tr)

**Faks:** (0312) 221 16 43

**Çağrı Merkezi:** 444 5 946



Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter





ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 8 /42

## 2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR

TS-EN-ISO 9001:2015 : Kalite Yönetim Sistemi - Temel Kavramlar ve Sözlük

### Referans Doküman:

*Kalite El Kitabında TS EN ISO 9001:2015 standardına, prosedürlere, proseslere, talimatlara, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Genel Sekreterlik Birimlerinin kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini vermekte ve anılan standart şartlarının karşılandığını açıklamaktadır. Bu kapsamda dokümanede edilen bilgiler Kalite El Kitabı, Kalite Politikası, Kalite Stratejileri ile Kalite Hedefleri isimlerini almıştır.*

## 3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimiz; TS EN ISO 9001:2015, standartlarında belirtilen temel kavramları, terimleri ve tarifleri kullanır. Bunun yanı sıra sistem içerisinde kullanılan E-Beyas elektronik belge yönetimi ve arşiv sistemi kullanılmaktadır.

### Referans Doküman:

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Şartlar*

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



**ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI**

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 9 /42

#### 4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

##### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması:

Genel Sekreterlik Birimlerinin, amaç ve hedefleri ile ilgili olan ve Kalite Yönetim Sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tayin etmiş olup, bu hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir. Söz konusu hususlar aşağıda belirtilmiştir;

##### İÇ HUSUSLAR

Genel Sekreterlik Birimlerinin Performansı  
Organizasyon Kültürü  
Yöneticiler ve Çalışanlar  
Sorumluluklar ve Yetkiler  
Araç, Teçhizat ve Ekipman  
Kurumsal Bilgi

##### DIŞ HUSUSLAR

Devlet Düzenlemeleri ve Yasal Değişiklikler  
Doğal Olaylar  
Sosyal ve Kültürel Çevre

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 10 /42

### GÜÇLÜ YÖNLER

- Kalite Yönetim Sisteminin olması,
- Danışma ve Denetim Birimi Varsının olması,
- Paydaşlarla işbirliği ve iletişiminin güçlü olması.
- Mevzuat ve bilgi birikimine sahip olunması.
- Objektif Bakış Açısına sahip olunması,
- Görevinde uzman, özverili ve genç personele sahip olması,
- Risk Yönetiminin olması.

### ZAYIF YÖNLER

- Kurumsal aidiyetin istenilen düzeyde olmaması,
- Fiziksel Mekânların yeterli olmaması,
- Yönetim Bilgi Sisteminin olmaması,

### FIRSATLAR

- Üst Yönetim Desteği,
- Kalite Yönetim Sisteminin sürdürülebilirliği,
- Kurumsal Risk Yönetimi Çalışmaları,
- Bilgi işlem teknolojisindeki gelişmeler,

### TEHDİTLER

- Bilgi Sistemlerinde oluşabilecek aksaklıklar,
- Yönetimsel Yaklaşımda olumsuz değişim riski,
- Personel Devir Hızının Yüksekliği,
- Geniş Kapsamlı Görev Alanı,
- Yasal düzenlemelerdeki boşluk ve çelişkiler,

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 11 /42

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

Genel Sekreterlik Birimlerinin, kapsamında mevzuat hükümlerini karşılayan hizmetleri düzenli sağlama yeteneğine etkisi ve potansiyeli olan paydaşlarımız aşağıda belirtilmiştir;

Paydaş Adı	İç/Dış Paydaş	Paydaş Nedeni	Önceliği	Etkisi	Önemi	Sonuç
Üst Yönetim	İP	Kurum faaliyet ve hizmetlerinin koordinasyon ve yönetimini sağlar.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak- Denetlenmek -Yönetilmek
Yönetim	İP	Faaliyet ve hizmetlerin koordinasyon ve yönetimini sağlar	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak- Kontrol- Yönetilmek
Çalışanlar ve Öğrenciler	İP	Faaliyet ve hizmetler çalışanlar tarafından yürütülür.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
İdari Birimler	DP	Faaliyet ve hizmet talepleri idari birimlerden gelir.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
YÖK ve Tüm Resmi Kurumlar	DP	Yükseköğretimden sorumlu tek kuruluş.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak- Denetlenmek

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 12 /42

Aday Öğrenci	DP	Üniversite Hazırlığında olan öğrencilere tanıtım hizmeti yapmak	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
--------------	----	---	------------	-------	--------	-------------------

Referans Doküman:

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Politikası*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Stratejileri*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Hedefleri*

**4.3. Genel Sekreterlik Birimlerinin Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi**

Yüksek Öğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanunun Hükmünde Kararnamenin 26 Maddesi gereği Genel Sekreterlik Birimlerinin kapsamı:

1. Genel Sekreterlik, bir Genel Sekreter ile en çok iki Genel Sekreter Yardımcısından ve bağlı birimlerden oluşur.
2. Genel Sekreter, üniversite idari teşkilatının başıdır ve bu teşkilatın çalışmasından Rektöre karşı sorumludur.
3. Genel Sekreter, üniversite idari teşkilatının başı olarak yapacağı görevler dışında, kendisi ve kendisine bağlı birimler aracılığı ile aşağıdaki görevleri yerine getirir.
  - a) Üniversite idari teşkilatında bulunan birimlerin verimli, düzenli ve uyumlu şekilde çalışmasını sağlamak,
  - b) Üniversite Senatosu ile Üniversite Yönetim Kurulunda oya katılmaksızın raportörlük görevi yapmak; bu kurullarda alınan kararların yazılması, korunması ve saklanması sağlamak,
  - c) Üniversite Senatosu ile Üniversite Yönetim Kurulunun kararlarını üniversiteye bağlı birimlere iletmek,
  - d) Üniversite idari teşkilatında görevlendirilecek personel hakkında rektöre öneride bulunmak,
  - e) Basın ve halkla ilişkiler hizmetinin yürütülmesini sağlamak,
  - f) Rektörlüğün yazışmalarını yürütmek,
  - g) Rektörlüğün protokol, ziyaret ve tören işlerini düzenlemek,

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter

	<b>ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
GENSEK/EKYSEK	Yürürlük Tarihi: ...../...../2018	Değişim Tarihi:	Değişim No:	Sayfa 13 /42

#### **4.4. Genel Sekreterlik Birimlerini Yönetim Sistemleri ve Prosesleri**

**4.4.1.** Genel Sekreterlik Birimleri TS EN ISO 9001:2015 standart şartlarını sağlayacak şekilde Kalite Yönetim Sistemleri Politikası, Kalite Stratejileri, Hedefleri ve Prosesleri oluşturmuş ve uygulamaya koymuştur. Bu hususta 21/06/2018 tarihinde oluşturduğu Başkanlığımız “Yönetim Sistemleri Geliştirme Komisyonu ve Yönetim Sistemleri Değerlendirme Komisyonları” ile Kalite Yönetim süreçlerinin yönetimi sağlanmaktadır.

Genel Sekreterlik Birimleri Kalite Yönetim Sistemleri kapsamında faaliyetlerin takip edileceği süreçler Proses Kartları ile tanımlanmış, süreçlere ilişkin performans göstergeleri ve hedefleri ile süreçlere dair risk ve fırsatlar söz konusu kartlarda belirtilmiştir.

Genel Sekreterlik Birimleri kapsamındaki hazırlanan prosesler Hassas Görevler ve Risk Düzeyleri kapsamında izlenir, gerekli durumlarda proseslerin sürekli iyileştirilmesi sağlanır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Gözden Geçiren</b>	<b>Onay</b>
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 14 /42

PROSES ETKİLEŞİM TABLOSU

Proses Adı	Etkilediği Prosesler	Etkilendiği Prosesler
İç Kontrol Süreci	Tüm Süreçler	Kalite Çalışmaları Süreci (İç Tetkik, YGG, Düzeltici Faaliyetler, Eğitim, Doküman Yönetimi, Kayıt Yönetimi, vb.)
Üniversitemize gelen giden tüm evrakların takibi	Tüm Süreçler	Kalite Çalışmaları Süreci (İç Tetkik, YGG, Düzeltici Faaliyetler, Eğitim, Doküman Yönetimi, Kayıt Yönetimi, vb.)
Yetkili Kurul Toplantıları ve Genel Sekreterlik Ofis İşleri	Tüm Süreçler	Kalite Çalışmaları Süreci (İç Tetkik, YGG, Düzeltici Faaliyetler, Eğitim, Doküman Yönetimi, Kayıt Yönetimi, vb.)

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



**ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI**

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 15 /42

Organizasyon, Protokol, Halkla İlişkiler ve Tanıtım İşlemleri	Tüm Süreçler	Kalite Çalışmaları Süreci (İç Tetkik, YGG, Düzeltici Faaliyetler, Eğitim, Doküman Yönetimi, Kayıt Yönetimi, vb.)
Ankara Üniversitesi Bülteninin hazırlanması ile Basın ve Medya takibi	Tüm Süreçler	Kalite Çalışmaları Süreci (İç Tetkik, YGG, Düzeltici Faaliyetler, Eğitim, Doküman Yönetimi, Kayıt Yönetimi, vb.)
Bilgi Edinme Birimi ve Çağrı Merkezi İşlemleri	Tüm Süreçler	Kalite Çalışmaları Süreci (İç Tetkik, YGG, Düzeltici Faaliyetler, Eğitim, Doküman Yönetimi, Kayıt Yönetimi, vb.)

**4.4.2.** Genel Sekreterlik Birimleri Kalite Yönetim Sistemleri şartlarına uygun olarak ilgili süreçlerin planlı bir şekilde yürütülmesi için dokümantasyon sistemini oluşturmuş, muhafazası ile birlikte sürekliliği sağlanmaktadır.

Proseslerin uygulanması ve işletimini desteklemek için gerekli kayıtlar Doküman Kontrolü Prosedürü ve Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü kapsamında tutulmakta ve muhafaza edilmektedir. Muhafaza yeri E-Beyas, elektronik dosyalar ve bazen fiziki dosyalardadır.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter





**ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI**

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 16 /42

## 5. LİDERLİK

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

Genel Sekreterlik Birimlerinin, aşağıdaki maddeleri yerine getirerek Kalite Yönetim Sistemleri ile ilgili olarak liderlik ve taahhütte bulunmaktadır;

- Yönetim sistemlerinin etkinliği için hesap verilebilir olduğu,
- Birimlerin misyon ve vizyonu doğrultusunda kalite politikası ve hedeflerin oluşturulduğu Kalite Stratejileri Planı oluşturulduğu ve kuruluş bağlamı ile uyumluluğu,
- Yönetim sistemleri şartları ile proses ve talimatlarına uyumlu olduğu,
- Proses yaklaşımı, çevreye duyarlı ve risk tabanlı düşünmenin teşvik edildiği,
- Yönetim sisteminin uygulanması için gerekli kaynakların mevcudiyeti ve/veya ödenekler çerçevesinde sağlandığı,
- Yönetim sistemlerinin etkinliğine katkı sağlayacak personelin talep edildiği, görevlendirildiği ve desteklendiği,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- Birim yöneticilerinin kendi sorumluluk alanlarında liderliklerini göstermeleri için desteklenmesi,
- Yönetim sistemlerinin etkinliği ve yönetim sistemleri şartlarına uygunluğun öneminin paylaşıldığı,
- Yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlara ulaşmasının güvence altına alındığı.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 17 /42

### 5.1.2. Müşteri Odağı

Genel Sekreterlik Birimleri müşteri odaklılıkla ilgili olarak; iç ve dış paydaş müşteri ihtiyaçları ve uygulanacak mevzuat şartlarının belirlendiği ve karşılandığını, hizmetlerin uygunluğu için risk ve fırsatların belirlenerek iç ve dış paydaş memnuniyetinin artırılması odağının sürdürüldüğünü taahhüt eder.

Hizmet verdiği kişi ve birimler ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemleri, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir.

Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; memnuniyet anketleri yöntemleri ile yapılan gerekli iyileştirici hareket planlarını kapsamaktadır.

#### Referans Doküman:

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Politikaları*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Başkanlığı Kalite Stratejileri*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Hedefleri*

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 18 /42

## 5.2. Politika

### 5.2.1. Yönetim Sistemleri Politikasının Oluşturulması

Genel Sekreterlik Birimlerinin; kuruluşumuzun misyonu, vizyonu ve stratejik amaçları doğrultusunda, mevzuat uygun, iyileştirmeyi taahhüt eden Kalite Yönetim Sistemleri Politikasını aşağıda belirtilen şekilde oluşturmuştur;

- *Üniversitemiz ve Birimlerimizin misyonu ve vizyonu doğrultusunda; Genel Sekreterlik idari faaliyetlerinin ve tanıtımının etkin bir şekilde yapılmasını sağlamak üzere, birimlerimizce gerçekleştirilen tüm hizmetlerde iyileştirmeyi ve sonuç odaklı bir kalite yönetimi sistemi oluşturmak.*
- *Kalite anlayışını tüm iç ve dış paydaşlarımıza yansıtarak, paydaşların memnuniyeti ile Başkanlığımızın saygınlık ve güvenilirliğini arttırmak.*
- *Tüm personelin kalite ve çevre bilincine sahip olmasını sağlamak.*
- *İyileştirme anlayışı kapsamında öz değerlendirmeler yaparak, tüm personelin yetkinliğini, yeterliliğini ve performansını geliştirmek ve hizmet süreçlerimizdeki verimliliği arttırmak.*

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK	Yürürlük Tarihi: ...../...../2018	Değişim Tarihi:	Değişim No:	Sayfa 19 /42
---------------	--------------------------------------	-----------------	-------------	--------------

- Hukuka, yasal düzenlemelere, etik değerlere ve ilkelerimize uygun; mobbinge, her türlü ayrımcılığa karşı ve çevre yönetim sistemi farkındalığını arttıran; görev paylaşımı ve takım ruhunu destekleyen bir anlayış ile hizmet sağlamayı esas almaktadır.*

Referans Doküman:

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Politikaları*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Başkanlığı Kalite Stratejileri*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Hedefleri*

### **5.2.2. Yönetim Sistemleri Politikasının Duyurulması**

Söz konusu politika web sayfasında yayımlanmış ve Birimlerde çalışanlara duyurulmuş olup, çalışanlar tarafından tam olarak benimsenmesi ve kalite yönetim sistemleri bilincinin yerleştirilmesi için, hizmet içi eğitim/seminerler yapılması planlanmaktadır.

İlgili tarafların politikaya erişiminin sağlanması amacı ile [www.gensek@ankara.edu.tr](mailto:gensek@ankara.edu.tr) adresinde ana sayfada Kalite Çalışmaları bölümünde yayımlanmıştır.

Genel Sekreterlik Birimleri, Kalite Yönetim Sistemleri Politikasını yılda iki kez düzenli olarak Yönetim Gözden Geçirme toplantıları yaparak sürekliliğini sağlamaktadır.

### **5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar**

Genel Sekreterlik organizasyon şeması ve Kalite Yönetim Sistemleri çerçevesi doğrultusunda; çalışan tüm personelin görev, yetki ve sorumlulukları kalite çalışmaları kapsamında belirlenmiş ve personel bilgilendirilmiştir.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 20 /42

Referans Doküman:

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Politikası*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Stratejileri*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Hedefleri*

## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

#### 6.1.1 Planlama Faaliyetleri

Kalite Yönetim Sistemleri planlanırken, amaçlanan çıktılara ulaşabilmek, istenilen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, iyileştirme faaliyetlerini düzenlemek amacı Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları yapılmaktadır.

Yönetim Sistemleri kapsamında hazırlanan Hassas Görevler ve Hassas Görevlere dair risk değerlendirmeleri de yapılmaktadır.

#### 6.1.2 Planlama faaliyeti

Genel Sekreterlik Birimleri aşağıdakileri planlamaktadır:

- 1) Uygunluk yükümlülüklerini,
- 2) Tanımlanan risk ve fırsatları.

Bu faaliyetler planlanırken, teknolojik seçenekler ile finansal, operasyonel ve işle ilgili diğer şartlar değerlendirilmektedir.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 21 /42

Referans Dokümanlar:

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Politikası*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Stratejileri*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Hedefleri*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Kalite Hedefleri*

**6.2. Kalite Yönetim Sistemleri Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama**

Kalite Yönetim Sistemleri kapsamında her yılın başında uygulanabilir şartlar dikkate alınarak, politika ile uyumlu, ölçülebilir, hizmetlerin uygunluğu ve ilgili tarafların memnuniyetini artırmaya yönelik olarak kalite ve çevre hedefleri belirlenir.

Belirlenen hedefler web sayfası ve E-Beyas kurumsal iletişim yolu ile ilgililere duyurulmaktadır.

Belirlenen hedefler yıl içerisinde Kalite Yönetim Sistemleri Geliştirme ve Değerlendirme Toplantıları ile Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında izlenerek gerekli hallerde güncelliği sağlanmaktadır.

Kalite ve çevre hedeflerine ulaşmak için yapılan planlamada ne yapılacağı, kullanılacak kaynaklar, sorumlular, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçlarının değerlendirilmesi ile ilgili hususlar Entegre Kalite Yönetim Sistemleri Stratejilerinde belirtilmiştir.

Referans Dokümanlar:

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Politikası*

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 22 /42

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Stratejileri*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Hedefleri*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri Şartları*

### 6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sistemleri kapsamında; değişikliğe gereksinim duyulması halinde, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilecektir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken Kalite Yönetim Sistemlerinin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden düzenlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulacaktır.

#### Referans Dokümanlar:

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Politikası*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Stratejileri*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Hedefleri*

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 23 /42

## 7. DESTEK

### 7.1. Kaynaklar:

#### 7.1.1. Genel

Genel Sekreterlik Birimleri Kalite Yönetim Sistemlerinin uygulanması, belirlenen hedeflere ulaşılması ve iç ve dış paydaşların taleplerinin karşılanarak, paydaş memnuniyetinin artırılması için gerekli olan kaynak ihtiyaçları (personel, altyapı, makine, araç gereç/teçhizat vb.) Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında gündeme alınır.

#### Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Politikası*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Stratejileri*

*Genel Sekreterlik Birimlerinin Kalite Hedefleri*

*657 Devlet Memurları Kanunu*

*YÖK Personel Yönetmeliği*

*YÖK Personel Atama ve Görevde Yükselme Yönetmeliği*

*Birim Yönetmelikleri*

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



	<b>ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
GENSEK/EKYSEK	Yürürlük Tarihi: ...../...../2018	Değişim Tarihi:	Değişim No:	Sayfa 24 /42

### *Ankara Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi*

#### **7.1.2. Kişiler**

Genel Sekreterlik Birimlerinde, sunulan hizmetlerin kalitesini etkileyen personelin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı ve nitelikleri belirlenmiştir.

Genel Sekreterlik Birimleri personeline verilecek eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim planı ve programının yapılması, uygulanması ve eğitimin değerlendirilmesi Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim şube müdürlüğünce gerçekleştirilmektedir.

#### Referans Dokümanlar:

*657 Devlet Memurları Kanunu*

*Birim Yönetmelikleri*

*Teşkilat Şemaları*

*Ankara Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği*

#### **7.1.3. Altyapı**

Genel Sekreterlik Birimleri hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sistemlerinin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır.

Mevcut altyapının gerekli bakım ve onarımları Rektörlük personeli tarafından gerçekleştirilirken, Genel Sekreterlik Birimleri imkânları ile yapılamayan bakım, onarımve gerekli teknik destek ilgili daire başkanlıklarından temin edilerek sürekliliği sağlanır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Gözden Geçiren</b>	<b>Onay</b>
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 25 /42

Referans Dokümanlar:

**7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre**

Genel Sekreterlik Birimleri tarafından; hizmetlerin gerçekleştirilmesi, proseslerin işletilmesi ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli çevre şartları belirlenerek karşılanmış ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Genel Sekreterlik Birimleri personelinin sosyal ve psikolojik şartlarının karşılanması için memnuniyet anket sonuçlarına yönelik hareket planlarının belirlenmesi. Personelinin iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili gerekli ergonomik konfor şartlarının belirlenmesi ve gerekli ortam şartları sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*657 Devlet Memurları Kanunu*

*6331 Sayılı İş Kanunu*

*Başbakanlık Genelgesi (2011/2)*

**7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi**

Genel Sekreterlik Birimleri kalibrasyon gerektiren ürün kullanılmamaktadır.

**7.1.6. Kurumsal Bilgi**

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 26 /42

Genel Sekreterlik Birimleri proseslerinin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgi iç ve dış kaynaklar dikkate alınmak suretiyle tayin edilmiş olup, Genel Sekreterlik web sayfasından ihtiyaç duyulan bilgilere ulaşılabilir. Söz konusu bilgilerde herhangi bir değişiklik olması durumunda güncelleme talebi Doküman Kontrolü ve Prosedürü/ Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

Referans Dokümanlar:

*Doküman Kontrolü ve Prosedürü*

*Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı Sonuç Raporları*

**7.2. Yeterlilik**

Genel Sekreterlik Birimleri personelinin yeterlilik kriterleri 657 sayılı Kanun ile Devlet Memurları Sicil Yönetmeliği çerçevesinde yapılır.

Kalite Yönetim Sistemleri için gerekli olan ve iyileştirilmesi amacıyla personel için ihtiyaç duyulan temel, tazeleme ve oryantasyon eğitimleri Hizmet İçi Eğitim Yönergesi kapsamında planlanır, gerçekleştirilir ve etkinliği ölçülür. Ayrıca genel idare hizmetleri sınıfı için görevde yükselme ve unvan değişikliği sınavları personel daire başkanlığınca yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar:

*657 sayılı Devlet Memurları Kanunu*

*Devlet Memurları Sicil Yönetmeliği*

*Doküman Kontrolü ve Prosedürü*

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter

	<b>ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ</b> <b>GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
GENSEK/EKYSEK	Yürürlük Tarihi: ...../...../2018	Değişim Tarihi:	Değişim No:	Sayfa 27 /42

*Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği*

### **7.3. Farkındalık**

Genel Sekreterlik Birimleri Kalite Yönetim Sistemlerinin, politika strateji ve hedefleri doğrultusunda etkin ve verimli yürütülmesi, Kalite Yönetim Sistemleri hedeflerine ulaşılabilmesi, iyileştirme ve sisteme katılımlarının sağlanması amacıyla hareket planları oluşturulur. İç ve dış paydaşların talep, öneri ve memnuniyetlerine göre gerekli olan eğitimler yapılır.

#### Referans Dokümanlar:

*Strateji Geliştirme Dairesi Kalite Politikası*  
*Strateji Geliştirme Dairesi Kalite Stratejileri*  
*Strateji Geliştirme Dairesi Kalite Hedefleri*  
*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

### **7.4. İletişim**

Genel Sekreterlik Birimleri Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış iletişim şartları 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununda ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu kapsamında yürütülür. Başkanlık içi ve dışı resmi iletişim E-Beyas üzerinden gerçekleştirilmektedir. Ayrıca Kurum ve Başkanlık web sayfaları ile kurum ismi uzantılı e-posta adresleri üzerinden alternatif iletişim sağlanmaktadır.

#### Referans Dokümanlar:

*2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu*

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 28 /42

*657 sayılı Devlet Memurları Kanunu*

*E-Beyas*

*Kurumsal e-posta*

## **7.5. Doküman Edilmiş Bilgi**

### **7.5.1. Genel**

Gerek Genel Sekreterlik Birimleri hizmetlerinin gerçekleştirilmesi, gerekse Kalite Yönetim Sistemlerinin etkinliği, izlenmesi ve kontrolü için gerekli olan doküman edilmiş bilgi hazırlanmış, duyurulmuş ve takibi yapılmaktadır.

### **7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme**

Kalite Yönetim Sistemleri şartları ve Genel Sekreterlik Birimleri faaliyetlerinin uygulanması için gerekli dokümanların oluşturulması, onaylanması, gözden geçirilmesi, güncellenmesi, tanımlanması, formatı, kontrolü, erişimi, muhafazası ve dağıtımı ile ilgili hususlar; TSE ISO 9001:2015 şartlarına bağlı olarak Doküman Kontrolü ve Prosedürü ile Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü ile sağlanmaktadır.

### **7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü**

Doküman Kontrolü ve Prosedürü ile Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü kapsamında kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süreleri ve elden çıkarılması için gereken kontroller belirlenmiştir. TSE ISO 9001:2015 şartlara uyulmaktadır.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter

	<b>ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ</b> <b>GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
GENSEK/EKYSEK	Yürürlük Tarihi: ...../...../2018	Değişim Tarihi:	Değişim No:	Sayfa 29 /42

## 8. Operasyon

### 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Genel Sekreterlik Birimleri hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlaması ve gelişimleri sağlanmaktadır. Belirlenen süreçlerin belirleyici politikası ve hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır.

Prosesler Planlanırken yaşam döngüsü bakış açısı ile uyumlu olarak, hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde proses kartları, iş akış şemaları, talimatlar olarak tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (yasa, tüzük, yönetmelik, vb.) bunlara atıfta bulunulur.

Yürütülen eylemsel faaliyetlerin uygunluğunun izlenmesi amacıyla İç Tetkik Formları kullanılmakta olup, hizmetlerin geliştirilmesi, sunumu, süreçlerinin planlanmasından ve planlandığı gibi işletilmesinden tüm birimlerin yöneticileri doğrudan sorumludur.

Genel Sekreterlik Birimleri hizmetleri Kalite Yönetim Sistemleri kapsamında dış kaynaklı proses bulunmamaktadır.

#### Referans Dokümanlar:

*TS EN ISO 9001:2015 Şartları*

### 8.2. Hizmetler İçin Şartlar/Acil Duruma Hazırlıklı Olma

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter

	<b>ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
GENSEK/EKYSEK	Yürürlük Tarihi: ...../...../2018	Değişim Tarihi:	Değişim No:	Sayfa 30 /42

Genel Sekreterlik Birimleri hizmetleri faaliyetleri yürütülürken olası olumsuz çevresel etkileri önlemek veya azaltmak için yapılacak faaliyetler (önleme/tehdirlir, eğitim, iletişim vb.) kalite yönetimi şartları kapsamında uygulanmaktadır.

### 8.2.1. Müşteri ile İletişim

Genel Sekreterlik Birimleri hizmetleri faaliyetleriyle ilgili bilgiler, iletişim numaraları web sayfası ve E-Beyas aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır.

Ayrıca tanıtım fuarlarına katılım sağlanmakta aday öğrencilere ulaşılmaktadır.

E-posta, memnuniyet anketleri veya resmi yazışma yoluyla iç ve dış paydaşlarımızdan gelen talep, istek ve şikâyetler, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına göre yürütülmektedir.

#### Referans Dokümanlar:

*TSE ISO 9001:2015 Şartları*

### 8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Kurumumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir. Genel Sekreterlik Birimleri hizmetlerinin tüm birimlerinde iç ve dış paydaş taleplerinin karşılanması, yürürlükte olan ilgili kanun ve tüzükler ile Ankara Üniversitesinde Senato ve Yönetim Kurulu kararları ile yayımlanan Yönerge ve İç Talimatlara uygun olarak yapılır.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter

	<b>ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
GENSEK/EKYSEK	Yürürlük Tarihi: ...../...../2018	Değişim Tarihi:	Değişim No:	Sayfa 31 /42

İç ve Dış paydaş taleplerinin karşılanmasında üstüm hizmet anlayışı ve hizmet eşitliğinin sağlanması esastır.

### **8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi**

Kurumumuza yapılan tüm başvurular ilgili birimlerce mevzuatına göre değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir ve başvuru sahibi bilgilendirilir.

**8.2.3.1.** Hizmete bağlı şartlarda bir değişiklik olması ya da olmasının teklif edilmesi durumunda söz konusu durum ilgili tüm taraflara resmi yazı ile duyurulur.

#### Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sistemleri Geliştirme Komisyon Kararları*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sistemleri Değerlendirme Komisyon Raporları*

### **8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi**

Genel Sekreterlik Birimleri hizmetlerine bağlı şartlarda yapılacak değişikliklerle ilgili personel bilgilendirmeleri E-Beyas kapsamında yapılarak resmi yazışma ve alternatif iletişim kanalları ile güvence altına alınır.

#### Referans Dokümanlar:

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter





ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 32 /42

*E-Beyas*

*Kurumsal web sayfası*

*Kurumsal e-posta*

### 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi:

Genel Sekreterlik Basın Halkla İlişkiler Birimince Basılı Materyal Grafik Tasarımı Yapılmaktadır.

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

#### 8.4.1. Genel

Dışarıdan tedarik işlemleri ihtiyaca göre İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığınca yapılmaktadır.

#### 8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Tedarik edilen hizmet/ürünün uygunluğu ilgili birimler tarafından teşkil edilen Şartname Hazırlama ve Muayene Kabul Komisyonu tarafından Uygunluk Raporu ile dosyalanarak yapılır.

#### 8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Genel Sekreterlik Birimleri hizmetleri birimleri, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin/hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler tedarikçilere duyurulur.

### 8.5. Hizmetin Sunumu

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 33 /42

### 8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması başkanlık hizmetlerinde işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları anında alınmakta olup, bu sebeple bu madde uygulanmamaktadır.

**8.5.1.1.** Genel Sekreterlik Birimleri hizmetlerinin işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları anında alınmakta olduğundan bu madde uygulanmamaktadır.

#### Referans Dokümanlar:

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu

### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

#### 8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Verilen hizmet kapsamında herhangi bir şekilde iç ve dış paydaş malı kullanılmadığından bu madde uygulanmamaktadır.

#### 8.5.4. Muhafaza

Genel Sekreterlik Birimleri ilgili birimlerinden talep edilen hizmetlerin başvurudan sonuçlanmasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evrakların muhafazasından ilgili yönetici ve personelleri sorumludur.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter

	<b>ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ</b> <b>GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
GENSEK/EKYSEK	Yürürlük Tarihi: ...../...../2018	Değişim Tarihi:	Değişim No:	Sayfa 34 /42

Hizmete ilişkin dosyaların arşivi E-Beyas sisteminde belirtildiği şekilde hizmetlerin sürekliliğini sağlamak üzere uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*E-Beyas*

**8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler**

Genel Sekreterlik Birimleri hizmetlerinde, hizmetler ile ilgili teslimat sonrası faaliyet bulunmadığından bu madde uygulanmamaktadır.

**8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü**

Genel Sekreterlik Birimleri birimleri tarafından verilen hizmetlere ilişkin, bütün mevzuat kapsamında değişiklik gündeme geldiğinde ya da Genel Sekreterlik Birimleri hizmetleri açısından yasal mevzuat şartlarının sağlanması için verilen hizmet şartlarında bir değişiklik yapılması ihtiyacı olduğunda hizmet şartları belirlenir

Hizmet şartlarında veya dokümanlarında olabilecek değişiklikler ilgili personele duyurulur.

İç ve Dış paydaş isteklerinin karşılanabilmesi için mevcut hizmetler ve faaliyetler üzerinde geliştirme/değiştirme/yeniden uyarılma şeklinde karşılanır. Ayrıca bu hususlar Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında gündem maddesi olarak görüşülür ve değerlendirilir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve ilgili faaliyetler dokümante edilmektedir. E-Beyas üzerinden sisteme dâhil edilerek ayrıca bazı fiziksel dosyaları da tutulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*657 sayılı Devlet Memurları Kanunu*

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter

	<b>ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
GENSEK/EKYSEK	Yürürlük Tarihi: ...../...../2018	Değişim Tarihi:	Değişim No:	Sayfa 35 /42

### *Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

#### **8.6. Hizmetin Sunumu**

Genel Sekreterlik Birimleri hizmetlerinin işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları, tanımlanmış olan yetki sorumluluklar çerçevesinde anında alındığından hizmetin durumu ve neticesi anında izlenebilmektedir.

Hizmetin kontrolü; denetim/iç tetkik raporları, iç ve dış paydaş anketleri, öneri ve şikâyetler, performans değerlendirme raporları ile yönetim sistemleri hedefleri gerçekleşme tablolarına göre değerlendirilir.

Yapılan tespitlerde, iyileştirme için uygun etkinlik planlaması bir sonraki yılın Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında yapılır. Tespit edilen uygunsuzluklar için düzeltici faaliyet başlatılır.

Ayrıca birim yetkilileri, birimleriyle ilgili hizmetlerin mevzuata uygun olarak sağlanması için yapılan faaliyetin etkinliğinin belirlenmesinde birinci derecede sorumluluğa sahiptir.

#### Referans Dokümanlar:

#### *Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

#### *İç Tetkik Prosedürü*

#### **8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü**

**8.7.1.** Genel Sekreterlik Birimleri hizmetlerinin şartları mevzuata bağlı olarak hazırlanan talimat ve proseslerle gerçekleştirilmekte olup, gerekli müdahalelere uygun şekilde kontrol

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter

	<b>ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
GENSEK/EKYSEK	Yürürlük Tarihi: ...../...../2018	Değişim Tarihi:	Değişim No:	Sayfa 36 /42

altında tutulur. Faaliyetler sürekli kontrollerle izlenerek uygun olmayan hizmet sunulması önlenmektedir.

Öneri/şikayetler, anketler, iç tetkikler, denetimler, gözden geçirme toplantıları, risk değerlendirmeleri, proses performanslarının izlenmesiyle veya kontrollerde tespit edilen/tekrarlanan uygunsuzluklar için proses sorumluları tarafından faaliyetin risk durumuna göre durdurulması, ertelenmesi kararı verilmektedir.

**8.7.2.** Proses veya talimatlarda belirtilen şartların sağlanamadığı birim yöneticileri/çalışanları tarafından yapılan kontrollerle tespit edilmesi veya müşteriler tarafından bildirilmesi sonucu kayıt altına alınması, uygulanacak düzeltme/düzeltilici faaliyet ile uygunsuzluklar için yapılacak işlemler detaylı olarak İç Tetkik çalışmasında açıklanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*İç ve Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu*

*İç Tetkik Prosedürü*

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

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

#### 9.1.1. Genel

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 37 /42

Genel Sekreterlik Birimleri hizmetlerinin tüm süreçleri dikkate alınarak hangi proseste/talimatta hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi-kontrol edilmesi gerektiği tanımlanmıştır. Bu kapsamda Proseslerin Yönetimi ve Performans Değerlendirme Prosedürü çalışmalarında Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ve iç tetkik çalışmaları önem arz etmektedir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları başlatılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*İç Tetkik Prosedürü*

**9.1.2. Müşteri Memnuniyeti/Uygunluğun Değerlendirmesi**

Genel Sekreterlik Birimleri hizmetlerinde iç ve dış paydaş memnuniyetleri için yıllık memnuniyet anketleri yapar ve izler. Mevcut ve gelecekteki paydaş şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki öneri ve şikâyetler ile müşteri memnuniyet anketleri değerlendirilerek gerekli hallerde düzeltici faaliyet başlatılır ve iyileştirmeler sağlanır. Detaylı bilgiler Memnuniyet Değerlendirme Raporunda yer almaktadır.

Referans Dokümanlar:

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi*

*İç ve Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Sonuç ve Değerlendirme Raporu*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

**9.1.3. Analiz ve Değerlendirme**

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK	Yürürlük Tarihi: ...../...../2018	Değişim Tarihi:	Değişim No:	Sayfa 38 /42
---------------	--------------------------------------	-----------------	-------------	--------------

Genel Sekreterlik Birimleri hizmetleri kapsamında gerçekleştirilen iç ve dış paydaş memnuniyet analizi, yönetim gözden geçirme toplantıları, iç tetkik süreçleri, risk ve fırsatlar kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinlikleri ile iyileştirme ihtiyaçları analiz edilmektedir.

Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi*

*Memnuniyet Anket Sonuçları*

*İç Tetkik Prosedürü*

*Doküman Kontrolü ve Prosedürü*

*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü*

## 9.2. İç Tetkik

**9.2.1.** Genel Sekreterlik Birimleri hizmetlerinde uygulanan Kalite Yönetim Sistemleri ile 9001 standartlarının şartlarının etkin olarak uygulanıp uygulanmadığı, faaliyetlerin düzenli olarak sürdürülüp sürdürülmediğinin belirlenmesi amacıyla iç tetkikler yapılmaktadır.

**9.2.2.** Yapılacak iç tetkiklerin sıklığı, yöntemi, sorumluluklar, tetkikin ve tetkik görevlilerinin planlanması, tetkik kriter ve kapsamının belirlenmesi, tetkik sonuçlarının üst yönetime rapor edilmesi, uygun düzeltme ve düzeltilici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve tetkik dokümanlarının kanıt olarak muhafaza edilmesi süreçleri İç Tetkik Prosesinde detaylı olarak gösterilmiştir.

Referans Dokümanlar:

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter

	<b>ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
GENSEK/EKYSEK	Yürürlük Tarihi: ...../...../2018	Değişim Tarihi:	Değişim No:	Sayfa 39 /42

*İç Tetkik Prosedürü*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

### **9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi**

#### **9.3.1. Genel**

Genel Sekreterlik Birimleri hizmetlerinin Kalite Yönetim Sistemlerinin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve stratejik amaçlarıyla uyumluluğunu güvence altına almak için planlı aralıklarla tüm başkanlık şubelerinde Yönetim Gözden Geçirme toplantıları gerçekleştirir.

#### **9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri**

Yönetim Gözden Geçirme toplantılarının planlanma aşamasında yönetimin gerekli gördüğü diğer konular ve birimlerden gelen öneriler dışında aşağıdaki konular göz önünde bulundurulacak toplantı gündemi belirlenir;

- Bir önceki yılda gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirmesi Toplantılarından devam eden takip faaliyetleri,
- Yönetim Sistemlerini etkileyebilecek iç ve dış konulardaki değişiklikler,
- Müşteri memnuniyeti kapsamında yapılan çalışmalar ile müşteri geri bildirim, çalışmaların analiz edilmesi, iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi,
- Amaç ve hedeflerin gözden geçirilmesi, gerçekleşme durumlarının görüşülmesi, yeni hedeflerin belirlenmesi,
- Proses performanslarının değerlendirilmesi,
- Uygun olmayan faaliyetler ile düzeltici faaliyetlerin gerçekleşme durumu,
- İzleme ölçme sonuçları,

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter





ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK	Yürürlük Tarihi: ...../...../2018	Değişim Tarihi:	Değişim No:	Sayfa 40 /42
---------------	--------------------------------------	-----------------	-------------	--------------

- İç/dış tetkiklerin ve denetimlerin sonuçları,
- Kaynaklar,
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler,
- İyileştirme önerileri, (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler),
- Kalite Politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi,
- Önemli ve stratejik çevre boyutları (sera gazı, gürültü vb.) ve uygunluk hükümlülükleri,
- İlgili tarafların şikâyetleri.

### 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Yönetimin sistemi gözden geçirme toplantılarının çıktıları; iyileştirme için fırsatları, yönetim sistemleri ile ilgili değişiklik ihtiyacını ve gerekli olan kaynakları kapsayacak karar ve faaliyetleri içerir.

#### Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi*

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1. Genel

Genel Sekreterlik Birimleri hizmetlerinin tüm şubelerinde iç ve dış paydaş taleplerinin karşılanması, yürürlükte olan mevzuata uygun olarak yapılır.

İç tetkik, Yönetim Gözden Geçirme sonuçları, çevre performansının değerlendirilmesi sonucu elde edilen bilgiler ile risk ve fırsatların gözden geçirilmesi sırasında müşteri ve çevre şartlarının sağlanması için yapılacak iyileştirmeler belirlenir.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter

	<b>ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
GENSEK/EKYSEK	Yürürlük Tarihi: ...../...../2018	Değişim Tarihi:	Değişim No:	Sayfa 41 /42

Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Doküman Kontrolü ve Prosedürü*

*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü*

*İç Tetkik Prosedürü*

## **10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet**

**10.2.1.** İç ve dış paydaş anketleri, şikâyet ve önerileri, uygun olmayan hizmetler ve denetim/iç tetkik performans değerlendirme sonuçlarında belirlenen uygunsuzlukların ortadan kaldırılması için düzeltici faaliyet yapılır.

Bu uygunsuzlukların nedeninin saptanması, bu nedenlerin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltici faaliyetin açılması, uygulanması ve sonuçlarının takip edilmesi ile ilgili yöntemlerin belirlenmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü oluşturulmuştur.

Uygunsuzlukla ilgili değerlendirme de risk ve fırsatlar da gözden geçirilerek, gerekirse sistem üzerinde değişiklikler yapılır.

Referans Dokümanlar:

*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü*

*Doküman Kontrolü Prosedürü*

**10.2.2.** Tespit edilen uygunsuzluğun giderilmesi için yapılan çalışmalar ve sonucu yapılan düzeltme/düzeltilici faaliyetle ilgili her türlü kayıtlar muhafaza edilir.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 42 /42

Referans Dokümanlar:

*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü*

*Doküman Kontrolü Prosedürü*

### 10.3. Sürekli İyileştirme

Genel Sekreterlik Birimleri uygulanan Kalite Yönetim Sistemleri iyileştirme ve geliştirmeye dayanmaktadır. İyileştirmeyi taahhüt eden Kalite Yönetim Sistemleri Politikası ve Hedeflerinin Kalite Strateji olarak belirlenmesi, bu hedeflerin gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin kontrolü, veri analizleri, iç tetkikler, proses performanslarının izlenmesi Yönetimin Gözden Geçirme toplantıları ile yapılır.

Bu yöntemler kullanılarak aksaklık ve eksiklikler tespit edilmekte ve çözümlenmesi için girişimlerde bulunmaktadır. Sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak kaynaklar ve fırsatlar da değerlendirilerek potansiyel risk unsurlarını uygunsuzluğa dönüşmeden önlenerek, çevreye duyarlı olarak Genel Sekreterlik Birimleri hizmetlerimizin devamlılığı ve sürekli iyileşmesi için ulusal ve uluslararası kriterlerde sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*İç Tetkik Prosedürü*

*Doküman Kontrolü ve Prosedürü*

*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü*

*Memnuniyet Anketleri Sonuç ve Değerlendirme Raporları*

*Kalite Politikaları*

*Kalite Stratejileri*

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter



**ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI**

GENSEK/EKYSEK

Yürürlük Tarihi:  
...../...../2018

Değişim Tarihi:

Değişim No:

Sayfa 43 /42

*Kalite Hedefleri*

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi*



Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay
Basın Halkla İlişkiler Birimi	Genel Sekreter Yardımcısı	Genel Sekreter