



ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi
ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iv
1. KAPSAM	1
1.1. Entegre El Kitabı Dağıtımını	1
2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR	1
3. TERİMLER, TARİFLER VE KISALTMALAR	1
4. KURULUŞUN BAĞLAMINI	4
4.1. Kuruluşun Bağlamının Anlaşılması	4
4.1.1. Tarihsel Gelişim	8
4.1.2. Teşkilat Şeması	10
4.1.3. Misyon Vizyon	12
4.1.4. Temel Değerlerimiz	12
4.1.5. Kalite Politikası	13
4.1.6. Hedeflerimiz	13
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	14
4.2.1. İç Hususlar	15
4.2.2. Dış Hususlar	15
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	16
4.3.1. Uygulanabilir Olmayan Maddeler	16
4.4. Kalite Yönetim Prosesleri	17
4.4.1. Genel	17
4.4.2. Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası	19
5. LİDERLİK	19
5.1. Liderlik ve Taahhüt	19
5.1.1. Genel	19
5.1.2. Paydaş Odaklı Yaklaşım	20
5.2. Politika	21
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması	21
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	23
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	23
6. PLANLAMA	24
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	24
6.1.1. Genel	24
6.1.2. Çevre Boyutları	25

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

6.1.3. Yasal ve Diğer Şartların Takibi ve Uygunluk Yükümlülükleri	25
6.1.4. Çevre Planlama Faaliyeti	26
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Ulaşmak için Planlama	26
6.3. Değişikliklerin Planlanması	27
7. DESTEK	29
7.1. Kaynaklar	29
7.1.1. Genel	29
7.1.2. Kişiler	29
7.1.3. Altyapı	30
7.1.4. Proseslerin İşletimi için Çevre	31
7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü	31
7.1.6. Kurumsal Bilgi	32
7.2. Yetkinlik	32
7.3. Farkındalık	33
7.4. İletişim	34
7.4.1. Genel	34
7.4.2. İç İletişim	35
7.4.3. Dış İletişim	35
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi	35
7.5.1. Genel	36
7.5.2. Oluşturulma ve Güncelleme	36
7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	36
8. OPERASON	37
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol	37
8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar	38
8.2.1. Hizmet Alanlarla İletişim	38
8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi	38
8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi	39
8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi	40
8.2.5. Acil Duruma Hazır Olma ve Müdahale	40
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	41
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	41
8.4.1. Genel	41
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu	42
8.4.3. Dış Tedarikçi için Bilgi	42

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Doküman No	OKÜ.EYS.01
Yayın Tarihi	01.06.2023
Revizyon Tarihi	--
Revizyon No	00

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu	43
8.5.1. Ürün ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	44
8.5.2. Tanımlanama ve İzlenebilirlik	45
8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	45
8.5.4. Muhafaza	46
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	46
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü	47
8.6. Ürün ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	47
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	47
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	48
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	48
9.1.1. Genel	48
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti	48
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	49
9.2. İç Tetkik	50
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi	50
9.3.1. Genel	50
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	50
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	51
10. İYİLEŞTİRME	52
10.1. Genel	52
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	52
10.3. Sürekli İyileştirme	53
EK-A Paydaş Önceliklendirme Tablosu.....	54
EK-B Paydaş Etki Önem Matrisi Tablosu.....	55
EK-C Paydaş Ürün / Hizmet Matrisi Tablosu.....	56
11. REVİZYON BİLGİLERİ.....	57

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

ÖNSÖZ

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi; misyonu, vizyonu, stratejisi, politikası doğrultusunda, küreselleşen dünyanın değişen şartlarını dikkate alarak, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve topluma hizmet süreçlerinde etkinliği ve verimliliği sürekli iyileştirmek, gelişimci ve rekabetçi yenilikler yapabilmek ve sürdürülebilir başarı için, Entegre Yönetim Sistemi (EYS)'ni oluşturmuştur.

2022 yılı başlarında Kalite Koordinatörlüğü oluşturulmuştur. Kalite Koordinatörlüğü'nün yapılanmasının hemen ardından, üniversitemiz bünyesinde Kalite Komisyonu oluşturulmuş ve "Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Kalite Politikası" senato tarafından onaylanarak yayımlanmıştır. Kalite Koordinatörlüğü, üniversitemizde 2022 yılında başlatılan kalite çalışmalarına önemli bir ivme kazandırarak idari birimlerde kalitenin içselleştirilmesi ile belgelendirme süreçlerinin tamamlanması için özverili çalışmalarda bulunmaktadır.

Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanan ve tarafımca onaylanan bu el kitabında; üniversitemiz idari birimlerinde kalite anlayışı ve bu kalite anlayışı temelinde sistem kurma çalışanlarımızın güvenliği, paydaşlarımızın memnuniyeti ve çevreye duyarlı olmanın temel şartları sunulmuştur.

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi olarak; Kalite Yönetim Sistemi kapsamında tarif edilen tüm kalite şartları ile ilgili gerekli planlama, uygulama, izleme-ölçme, analiz etme ve iyileştirme çalışmalarını, sürdürülebilir başarı için yönetme ve beklentileri üst düzeyde karşılama kararlılığında olduğumuzu ve çalışanlarımızın da kalite konusunda aynı kararlılık ve sorumluluk ile hareket edeceğine olan inancımı önemle belirtir, kalite çalışmalarında emeği geçen üniversitemiz tüm mensuplarına şükranlarımı sunarım.

Rektör

Prof. Dr. Turgay UZUN

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Adres : Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi
Rektörlüğü 80000 Merkez/OSMANİYE

Telefon : 0328 827 10 00
İnternet Adresi : www.osmaniye.edu.tr
E-Posta : info@osmaniye.edu.tr

Sayfa iv / 62

1. KAPSAM

Bu el kitabı, Üniversitemizde etkin bir kalite yönetim sisteminin oluşturulmasını, iyileştirilip yenilediğini ve hizmet standartları hakkında üniversitenin değişik düzey ve fonksiyonlarında çalışan personelin bilgilendirilmesi, paydaşları ile üçüncü taraflara Üniversitemizde katile yönetim sisteminin nasıl ve etkili olarak uygulandığını göstermeyi amaçlamaktadır.

Bu el kitabı, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi'nin ilgili standart kapsamında kalite yönetim sisteminin karşılaması gereken şartları kapsar.

1.1. Entegre El Kitabı Dağıtım

Bu El Kitabı kontrollü bir dokümandır. Kalite Koordinatörlüğü izni olmaksızın kopyalanması ve dağıtılması yasaktır.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR

OKÜ.EYS.01'de yapılan atıflar metinlerin altında ilgili doküman kısmında belirtilmiş ve aşağıda liste halinde sunulmuştur. Tarih belirtilen atıflarda daha sonra yapılan tadil veya revizyonlar, revizyon yapılması şartı ile uygulanır. Atıf yapılan standart ve/veya dokümanın tarihinin belirtilmemesi halinde en son baskısı kullanılır. Kullanıcılar, atıf yapılan dokümanların en güncel olanını dikkate alır.

Standart Madde No	Adı ve Kapsamı
TS-EN-ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar
TS-EN-ISO 14001:2015	Çevre Yönetim Sistemi - Şartlar
TS-EN-ISO 19011:2004	Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri Tetkik Kılavuzu
TS-EN-ISO 45001:2018	ISG Yönetim Sistemi - Şartlar
TS-EN-ISO 9000	Kalite Yönetim Sistemleri – Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler
TS-EN-ISO 9004	Kalite Yönetim Yaklaşımı Bir Kuruluşun Sürdürülebilir Başarısı İçin Yönetim
-----	Üniversitemiz kalite yönetim sistemi kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar

3. TERİMLER, TARİFLER VE KISALTMALAR

Terimler, Kısaltmalar	Tarifler
YÖK	Yüksek Öğretim Kurumu
EYS	Entegre Yönetim Sistemi
OKÜ	Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi
KYS	Kalite Yönetim Sistemi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör

ÇYS	Çevre Yönetim Sistemi
OKÜ.EYS.01	Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri Tetkik Kılavuzu
TS-EN-ISO 45001:2018	Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı
GZFT	Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi
Doküman	Bilgi ve onu destekleyen ortam.
Etkinlik	Planlanmış faaliyetleri gerçekleştirme ve planlanmış sonuçlara ulaşma derecesi.
Gözden Geçirme	Oluşturulan hedeflere ulaşmak amacıyla ele alınan konunun uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini tayin etmek için yapılan faaliyet.
Hizmet Alan (Müşteri)	Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi süreçlerinden, yararlanan, kullanan, alıcı olarak etkilenen kişi, kurum ve kuruluşlar.
İç Müşteri	Sunulan hizmet veren kurum personeli
Dış Müşteri	Sunulan hizmet ve faaliyetlerden etkilenen öğrenci, öğrenci yakınları, kurum ve kuruluşlar
Hizmet Alan Memnuniyeti	Hizmet alanların, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi süreçlerinden memnuniyet düzeyi.
İzlenebilirlik	Söz konusu olan bir ürün ve/veya hizmete ilişkin bilgileri, uygulamasını ve bulunduğu yeri izleme yeteneği.
Kalite	Paydaşların istek ve beklentilerinin aşılması karşılması.
Kalite El Kitabı	Bir kuruluşun kalite yönetim sistemini belirleyen doküman.
Kalite Güvencesi	Kalite yönetiminin, kalite şartlarının gerçekleştirilmesi için gerekli güvenceyi sağlaması.
Proses	İstenen çıktıları ortaya koymak için girdileri kullanan ilişkili veya etkileşimli faaliyetler grubu.
Çıktı	Bir prosesin sonucu.
Kalite Hedefi	Kalite ile ilgili olarak aranan veya ulaşılmak istenen durum.
Kalite İyileştirme	Kalite yönetiminin, kalite şartlarının gerçekleştirilmesi yeteneğini artırmaya odaklanması.
Kalite Planlaması	Kalite yönetiminin, kalite hedeflerinin oluşturulmasına odaklanan ve kalite hedeflerinin gerçekleştirilmesi için gerekli iş süreçlerini ve ilgili kaynaklarını belirleyen bölümü.
Kalite Politikası	Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından kabul edilen, bağlayıcı olarak yazılı beyan edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve yönlendirmeleri.
Kalite Yönetimi	Bir kuruluşun kalite bakımından sevk ve idaresi için koordine edilmiş faaliyetler.
Kalite Yönetim Sistemi	Bir kuruluşu kalite açısından yönlendiren ve kontrol eden yönetim sistemi.
Ölçme Cihazı	Ölçme prosesini gerçekleştirmek için gereken ölçme cihazı, yazılım, ölçme standardı, referans malzeme veya yardımcı teçhizat veya bunların birleşimi.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Süreç	Girdileri çıktılara dönüştüren, birbirleri ile ilgili veya etkileşimde bulunan ardışık faaliyetler dizisi.
Sürekli İyileştirme	Yetkinliğinin artırılması için sürdürülen faaliyet.
Tetkik	KYS kapsamında tanımlanan şartların ve düzenlemelerin yerine getirilip getirilmediği ile yerine getirilme derecesinin delillerini elde etmek için bağımsız ve objektif olarak yapılan sistematik bir değerlendirme.
Tedarikçi	Ürünü ve/veya hizmeti sağlayan kuruluş veya kişi.
Paydaş	Bir kuruluşun faaliyetlerinden dolayı ve dolaysız etkilenen tüm kişi ve kurumlar.
Ürün/Hizmet	Bir sürecin sonucu. OKÜ.EYS.01 kapsamında "Ürün" kelimesi "Hizmet" olarak kullanılmıştır.
İyileştirme	Performansın geliştirilmesi için yapılan faaliyet.
Sürekli İyileştirme	Performansın geliştirilmesi için tekrarlanan faaliyet.
Düzeltilme	Belirlenmiş bir uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için yapılan faaliyet.
Düzeltilici Faaliyet	Bir yasama organı tarafından yetki verilmiş olan bir yetkili makam tarafından belirlenen şart.
Kabul Edilebilir Risk	Kuruluşun, yasal zorunluluklara ve kendi İSG politikasına göre, tolere edebileceği düzeye indirilmiş risk.
Üst Yönetim	Bir kuruluşu en üst seviyede sevk ve idare eden kişi veya kişiler grubu.
Verimlilik	Kaynakları akılcı kullanarak, ilk ve her seferinde planlanan sonuçların elde edilmesi.
Yeterlilik	Bilgi ve beceriyi, uygulamada gösterebilme yeteneği.
Yönetim	Bir kuruluşun sevk ve idaresi için faaliyetleri koordine edenler.
Yönetim Sistemi	Politika ve hedefleri oluşturmak ve bu hedefleri gerçekleştirmek için kullanılan sistem.
Çevre Yönetim Sistemi	Çevre boyutlarını yönetmek, uygunluk yükümlülüklerinin yerine getirilmesi ile risk ve fırsatları ifade etmek için kullanılan yönetim sisteminin bölümü.
Çevre Politikası	Kuruluşun, üst yönetimi tarafından resmi olarak beyan edilen, çevre performansı ile ilgili niyet ve yönlendirmeleri.
Çevre	Bir kuruluşun, faaliyetlerini yürüttüğü hava, su, toprak, doğal kaynaklar, flora, fauna, insanlar ve bunların karşılıklı ilişki içerisinde olduğu ortam.
Çevre Boyutu	Bir kuruluşun, çevre ile etkileşime giren veya girebilen faaliyet veya ürün ya da hizmetlerinin bir unsuru.
Çevresel Durum	Çevrenin, zamanın belirli bir noktasında tayin edilen durumu veya karakteristiği.
Çevresel Etki	Kısmen veya tamamen, bir kuruluşun çevre boyutlarından kaynaklanan, çevreye yaptığı olumlu veya olumsuz herhangi bir değişiklik.
Yaşam Döngüsü	Bir ürün veya hizmetin; hammadde alımından veya doğal kaynaktan üretiminden, nihai bertarafına kadar olan artarda ve birbiri ile bağlantılı aşamaları.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

4. KURULUŞUN BAĞLAMLI

4.1. Kuruluşun Bağlamının Anlaşılması

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Rektörlüğü, TS-EN-ISO 9001-14001 ve yükseköğretim konusunda ulusal ve uluslararası standartları, mevzuat ve müşteri şartları esas alınarak belirlenmiş KYS'ni doküman eder, uygular, sürekliliğini sağlar ve etkinliğini sürekli iyileştirir.

Osmaniye Korkut Ata 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.

Üniversitemiz, hedeflerine ulaşmak için, bütün süreçlerinin etkin ve verimli olması için proaktif bir süreç yönetimi uygular. Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Rektörlüğü;

- KYS'nin gerektirdiği yönetim, idari ve destek süreçleri Şekil 1'de sıralanmış olup etkileşimleri Şekil 2'de ve Tablo 1'de gösterilmiştir.
- Bu süreçlerin etkin olarak uygulanması ve kontrolünün güvence altına alınması için gereken ölçütler ve metotlar süreçlerin uygulanması ile ilgili atf yapılan dokümanlarda tanımlanmıştır.
- Süreçlerin uygulanmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynak ve bilgi, üst yönetim ve birim yöneticisi tarafından sağlanır.

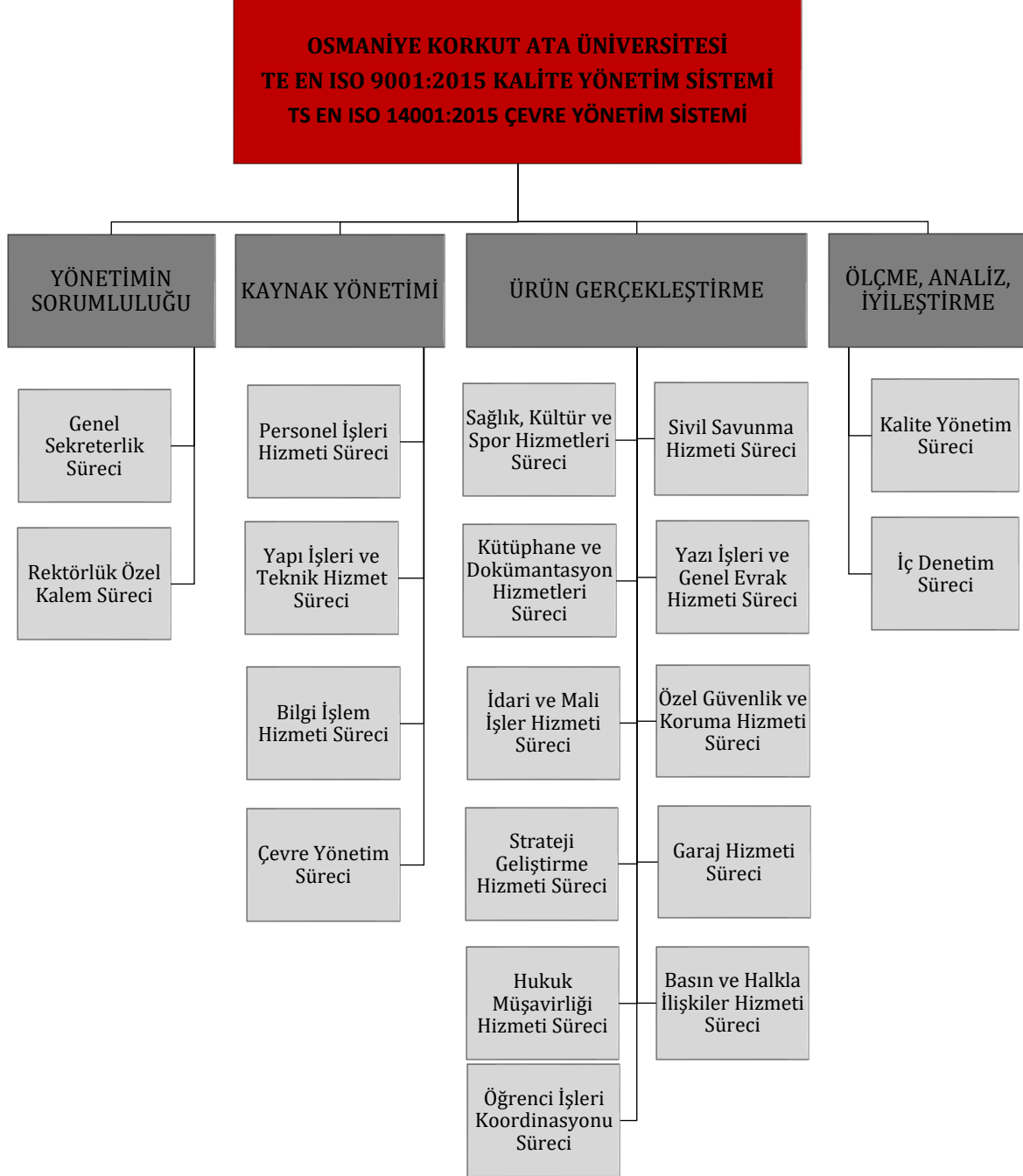
Süreçler izlenip ölçülerek istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edilir. Süreçlerde etkinlik (plan-sonuç ilişkisi) ve verimlilik (kaynak-sonuç ilişkisi) değerlerine göre, gerekli olan iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilir. Bu işlemler Veri Analizi Prosedürü (OKÜ.PRD.0009) ve OKÜ.PRD.0020 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilir. Ayrıca, her bir sürece ait Süreç Kartlarında da sürecin uygulanması ve kontrol kriterlerine ait parametreler yer almaktadır.

Yapılan analizler 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.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Şekil 1. OKÜ Süreç Tabanlı Kalite Yönetim Sistemi Yaklaşımı

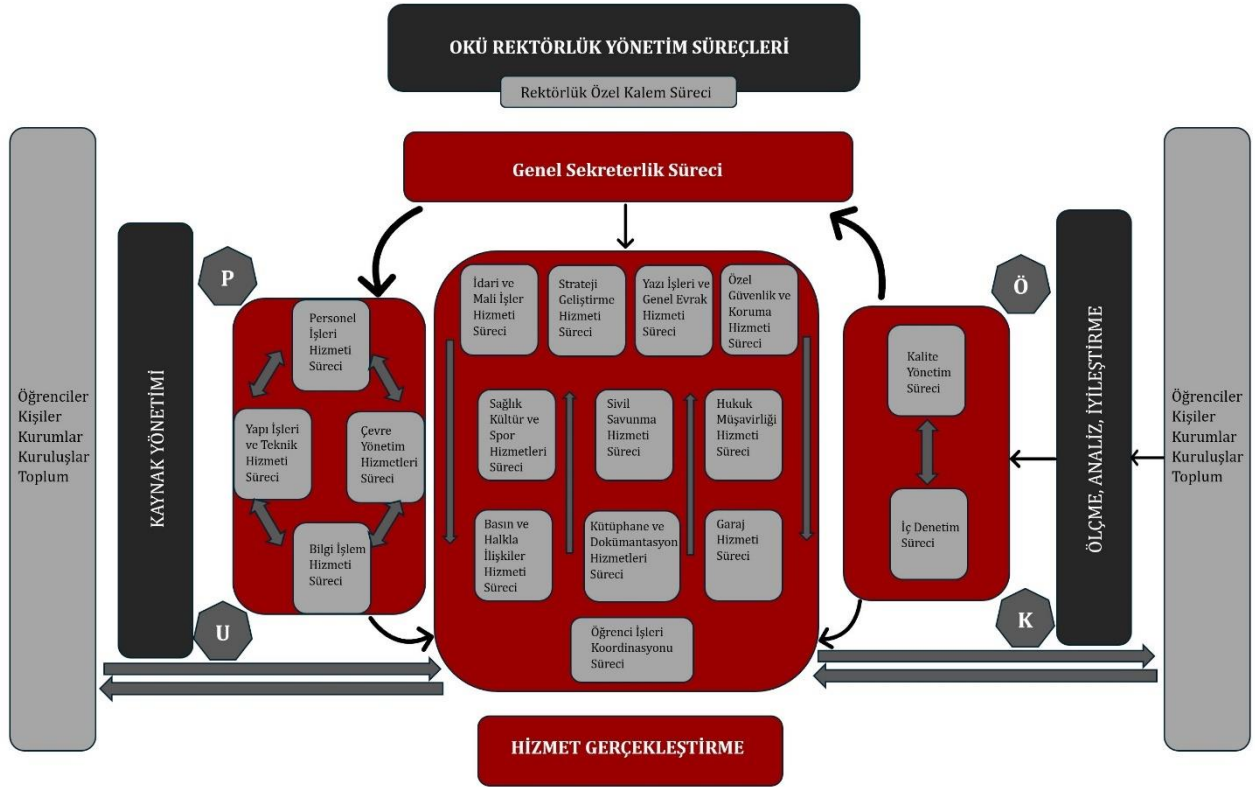
OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
SÜREÇ TABANLI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ YAKLAŞIMI



Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Şekil 2. OKÜ Süreç Tabanlı Kalite Yönetim Sistemi Yaklaşımı PUKO Döngüsü

OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ SÜREÇ TABANLI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ YAKLAŞIMI



Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Tablo 1. OKÜ Süreç Etkileşim Matrisi

SÜREÇ ETKİLEŞİM MATRİSİ		ETKİLENEN																		
		Genel Sekreterlik Süreci	Rektörlük Özel Kalem Süreci	İç Denetim Süreci	Kalite Yönetim Süreci	Çevre Yönetim Süreci	Personel İşleri Hizmeti Süreci	Sağlık, Kül. ve Spor Hiz. Sür.	Yapı İşleri ve Teknik Hiz. Süreci	Kütüphane ve Dok. Hiz. Süreci	İdari ve Mali İşler Hiz. Süreci	Strateji Geliştirme Hiz. Süreci	Bilgi İşlem Hizmet Süreci	Hukuk Müşavirliği Hiz. Süreci	Öğrenci İşleri Hizmet Süreci	Sivil Savunma Hizmet Süreci	Yazı İşleri ve Gen. Evrak Hiz. Sür.	Özel Güv. ve Koruma Hiz. Sür.	Garaj Hizmet Süreci	Basın ve Halkla İlişkiler Hiz. Sür.
ETKİLEYEN	Genel Sek. Süreci	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Rektörlük Özel Kalem Süreci	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	İç Denetim Süreci	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Kalite Yönetim Süreci	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Çevre Yönetim Süreci	1	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Personel İşleri Hizmeti Süreci	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Sağlık, Kül. ve Spor Hiz. Süreci	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Yapı İşleri ve Tek. Hiz. Süreci	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
	Kütüphane ve Dokümantasyon Hiz. Süreci	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
	İdari ve Mali İşler Hiz. Süreci	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1
	Strateji Gel. Hizmet Süreci	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1
	Bilgi İşlem Hizmet Süreci	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2
	Hukuk Müş. Hizmet Süreci	2	3	2	1	2	1	2	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2
	Öğrenci İşleri Hizmet Süreci	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2
	Sivil Savunma Hizmet Süreci	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
	Yazı İşl. ve Gen. Evrak Hiz. Sür.	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2
	Özel Güv. ve Kor. Hiz. Süreci	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
	Garaj Hizmet Süreci	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
	Basın ve Halkla İliş. Hiz. Süreci	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3

1. Derece Etki: İşleyişle ilgili prosesi kritik seviyede etkileyen süreçlerdir. İlgili süreçte yaşanan aksaklık etkilediği süreci durma seviyesine getirebilir.

2. Derece Etki: İşleyişle ilgili prosesi orta seviyede etkileyen süreçlerdir. İlgili süreçte yaşanan aksaklık etkilediği süreç işleyişini yavaşlatabilir.

3. Derece Etki: Nadiren etkilediği süreçlerin işleyişini yavaşlatabilir.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

4.1.1. Tarihsel Gelişim

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi'nin geçmişi 1976 yılına dayanmaktadır. Millî Eğitim Bakanlığı'na bağlı olarak 1976 yılında kurulan Osmaniye Meslek Yüksekokulu (OMYO), Osmaniye Belediyesine ait bir binada hizmet vermekte iken, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun kabulü ile 04.11.1981 tarihinde Çukurova Üniversitesine bağlanmıştır.

Çukurova Üniversitesine bağlanan Osmaniye Meslek Yüksekokulu, şehir merkezine 5 km uzaklıktaki Fakiuşağı Köyü merası olan şimdiki yerleşke alanını, Maliye Bakanlığında 22.12.1984 tarihinde tahsis yoluyla elde etmiştir. Burada gelecekte kurulacak olan bir üniversitenin altyapısını oluşturmak üzere sürdürülen faaliyetler sonucunda şimdiki yerleşke alanı meydana gelmiştir.

29 Mayıs 2007 tarih ve 26536 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 5662 sayılı Kanun'un 84. Ek Maddesi ile Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi kurulmuştur.

Çukurova Üniversitesi'ne bağlı olarak 23.06.2006 tarih ve 26207 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 2006/10546 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla Mühendislik Fakültesi, Milli Eğitim Bakanlığının 16.07.1976 tarih ve 320/4054 sayılı yazısıyla Milli Eğitim Bakanlığın'a bağlı olarak kurulan ve 20/07/1981 tarih ve 2547 sayılı Kanunla Çukurova Üniversitesi'ne bağlanan Osmaniye Meslek Yüksekokulu, Yükseköğretim Kurulu'nun 14/12/1997 tarih ve 2648 sayılı Kararı ile Çukurova Üniversitesi'ne bağlı olarak kurulan Kadirli Meslek Yüksekokulu, Yükseköğretim Genel Kurulu'nun 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun 2880 sayılı Kanunla değişik 7/d-2 bendi uyarınca aldığı 07/07/2000 tarihli kararıyla Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi'ne bağlı olarak kurulan Bahçe Meslek Yüksekokulu ve Düziçi Meslek Yüksekokulu, 29 Mayıs 2007 tarih ve 26536 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 5662 sayılı Kanunun Ek 84. maddesi (b) fıkrasıyla Osmaniye Korkut Ata Üniversitesine bağlanmıştır.

Üniversitemiz, 8 Fakülte; İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İlahiyat Fakültesi, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, Kadirli Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Kadirli Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Mimarlık, Tasarım ve Güzel Sanatlar Fakültesi, Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, 1 Enstitü; Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, 2 Yüksekokulu; Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, Yabancı Diller Yüksekokulu, 5 Meslek Yüksekokulu; Bahçe Meslek Yüksekokulu, Düziçi Meslek Yüksekokulu, Kadirli Meslek Yüksekokulu, Osmaniye Meslek Yüksekokulu ve Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu ile eğitim öğretim faaliyetlerine devam etmektedir.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

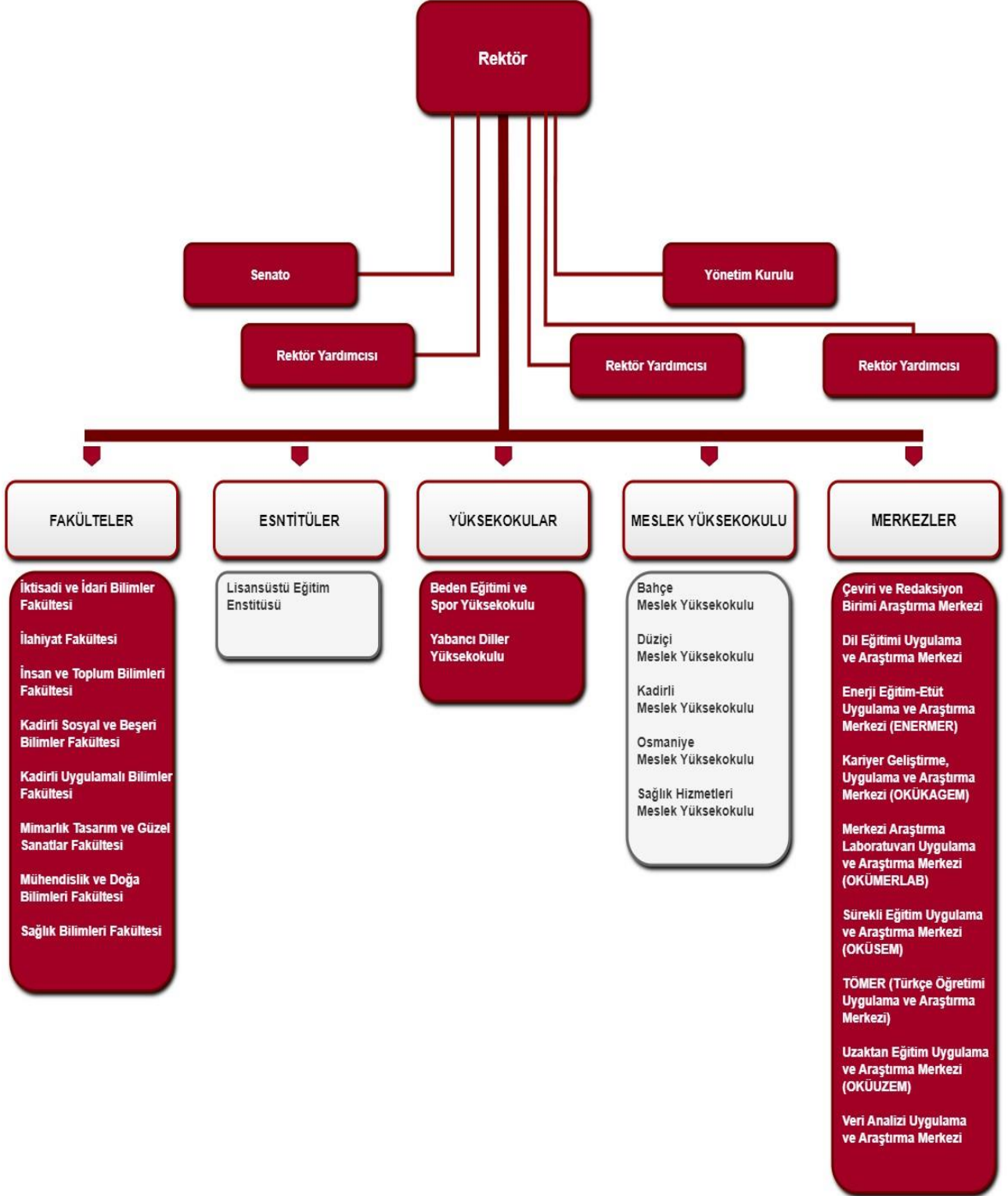
İletişim Bilgileri	
Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi	
Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör	
Adres	Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Fakıuşağı Mahallesi 80000 Merkez / Osmaniye / TÜRKİYE
Telefon	+90 328 827 10 00
Faks	+90 328 825 18 18
E-Posta	info@osmaniye.edu.tr
Web Sitesi	www.osmaniye.edu.tr

Üniversitemiz var olan teşkilat yapısı madde 4.1.2. de gösterilmiştir.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

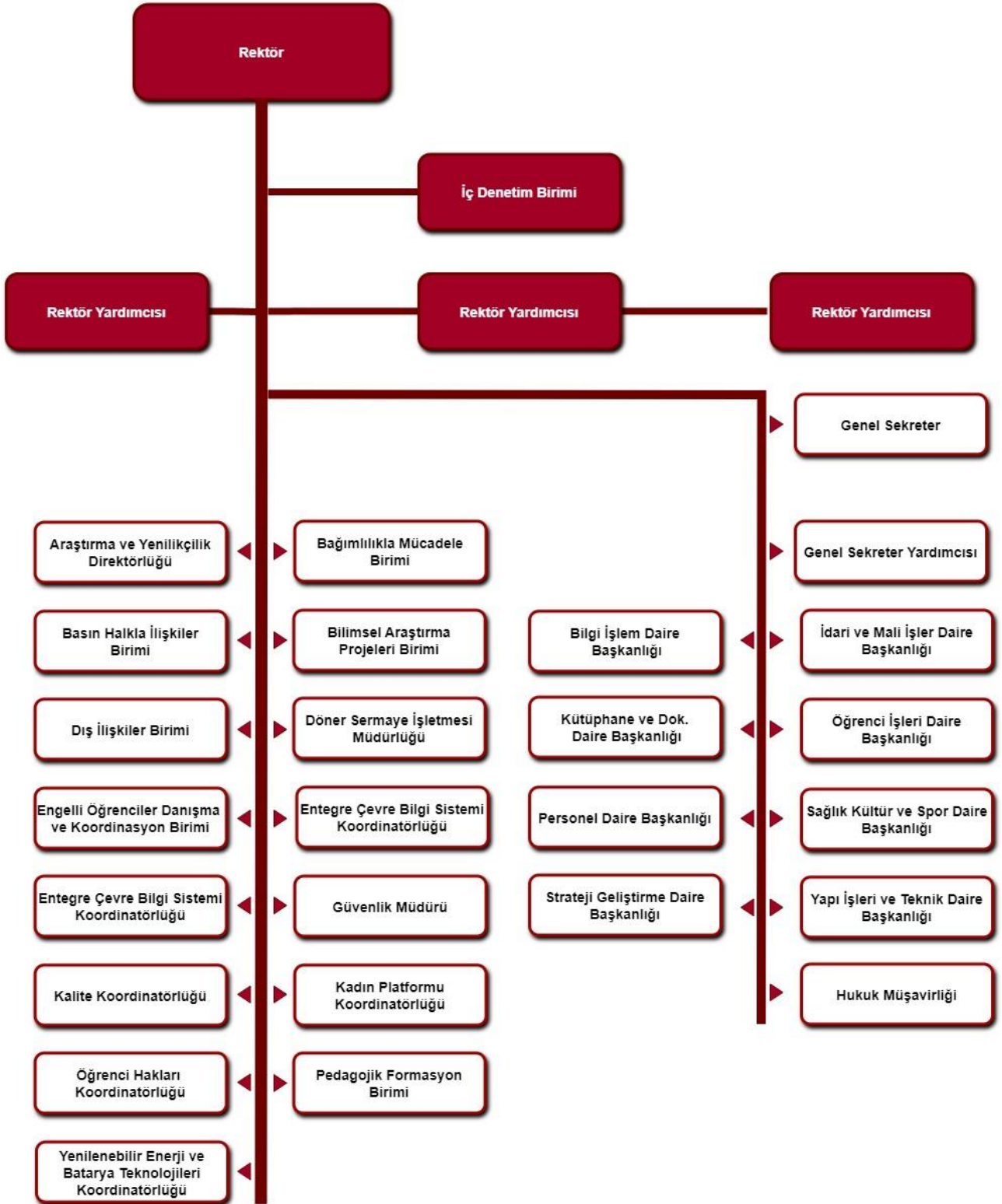
Adres : Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi
Rektörlüğü 80000 Merkez/OSMANİYE

Telefon : 0328 827 10 00
İnternet Adresi : www.osmaniye.edu.tr
E-Posta : info@osmaniye.edu.tr

4.1.2. Teşkilat Şeması**Şekil 3. Akademik Teşkilat Şeması**

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Şekil 4. İdari Teşkilat Şeması



Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

4.1.3. Misyon Vizyon

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

Misyonumuz

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, çevre ve temel değerlere duyarlı, paydaşlarına sunduğu kaliteli eğitim, araştırma ve danışmanlık faaliyetleriyle topluma değer katan ve sürekli gelişen bir eğitim kurumudur.

Vizyonumuz

Girişimci, yenilikçi ve rekabetçi anlayışıyla uluslararası bir üniversite olmaktır.

4.1.4. Temel Değerlerimiz

İnsan Odaklılık	Tüm paydaşlarının memnuniyetini esas alma.
Bilimsel Özgünlük ve Özgürlük	Farklı varlık anlayışlarını, farklı ispat metotlarını, farklı sistem anlayışlarını bir arada tutabilme ve bunları birbirini destekleyecek şekilde bir arada yaşatabilme.
Katılımcılık	Tüm paydaşlarını çalışma ortağı olarak değerlendirip, onlarla çalışma.
Araştırma Odaklı	Bilimsel yöntem ve tekniklerden yararlanarak, eğitim ve bilginin üretimi, aktarımı ve paylaşımında en iyiye hedefleme.
Kalite Odaklı	Üniversitenin sunduğu akademik ve idari hizmetlerde kaliteyi ön planda tutma.
Yenilikçi ve Rekabetçi	Akademik anlamda çağın gereklerine uygun, sahip oldukları kaynakları en iyi şekilde kullanıp yüksek kalitede hizmet sunarak rakiplerinden daha başarılı olma.
Şeffaf ve Hesap Verebilir Olma	Tüm paydaşların ulaşmak istediği bilgilerin, somut ve anlaşılabilir şekilde verilebilmesi için şeffaf hareket etme.
Adalet ve Eşitlik	Sunulan hizmetlerde adalet ve eşitlik ilkesine bağlı olarak hareket etme.
Evrensel Değerleri Esas Alma	Bilimde, eğitimde ve toplumsal hizmetlerde evrensel değerleri esas alma.
Çevreyi Koruma	Çevre ve doğal dengenin korunmasına duyarlı olma.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

4.1.5. Kalite Politikası

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi olarak, Eğitim-öğretim, araştırma ve beşerî ihtiyaçlar için bilimsel bir yaklaşım ve huzur ortamı içerisinde küresel ölçekte çalışmalarla toplumun bilimsel, teknolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel gelişimi için araştıran, sorgulayan, bilgiye ulaşabilen, problem çözebilen, katma değer sağlayan projeler üreten ve yayabilen nitelikli bireyler yetiştirmeyi amaçlamaktayız. Bu noktadan hareketle eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirmede dünya standartlarına ulaşmayı hedefleyen üniversitemiz, modern bir üniversite olma yolunda hızla ilerlemektedir. Bu anlayışla üniversitemiz belirlediği kalite politikası doğrultusunda;

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi misyonuna, vizyonuna ve temel değerlerine uygun olarak;

1. Öğrenci merkezli bir yaklaşımla topluma, bilime, sanata ve kültüre evrensel düzeyde katkı sağlayan nitelikli bireyler yetiştirmeyi,
2. Çözüm odaklı bir yaklaşımla bilime, toplumsal sorunlara ve bölgesel kalkınmaya yönelik araştırma, uygulama ve projeler geliştirmeyi,
3. Toplam kalite yönetim anlayışıyla birlikte çalışma kültürü ve takım ruhu içerisinde, aidiyet duygusu ve paydaş memnuniyetini artırarak kaliteyi bir kurum kültürüne dönüştürmeyi,
4. Yenilikçi ve yaratıcı faaliyetleri yaygınlaştırmayı ve kurumsallaştırmayı,
5. Üniversitenin ulusal ve uluslararası düzeyde tanınırlığını artırmayı,
6. Doğal kaynakları, enerjiyi en verimli şekilde kullanmayı, çevre kirliliğini en alt düzeye indirmeyi,
7. İş sağlığı ve güvenliği ile çevre konusunda duyarlılık gösteren huzurlu bir üniversite olmayı,

"KALİTE POLİTİKASI" olarak benimser.

4.1.6. Hedeflerimiz

- **Amaç 1. Kurumun fiziki ve sosyal kapasitesini güçlendirmek.**

Hedef 1.1. OKÜ personelin niteliğini, kurumsal aidiyetini ve memnuniyetini artırmak.

Hedef 1.2. Üniversitemize gelen Lisans/Önlisans öğrencilerinin nitelikleri iyileştirilecektir. Basın ve halkla ilişkiler hizmetlerini etkinleştirmek, kurumun ulusal ve uluslararası tanınırlığını artırma hususunda sosyal medyayı etkin kullanmak.

Hedef 1.3. Eğitim, araştırma ve idari alanlarda mevcut fiziki ve sosyal altyapıyı korumak, geliştirmek ve teknoloji kullanımını yaygınlaştırmak

- **Amaç 2. Eğitim-Öğretimi güncel teknolojilerle akredite edilebilir düzeye getirerek mesleki yeterlilik sahibi mezunlar yetiştirmek.**

Hedef 2.1. Mevcut akademik birimlerde öğrenci sayılarını artırmak.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Hedef 2.2. Ulusal, uluslararası ve yerel ihtiyaçlar doğrultusunda mevcut akademik birim ve alt birimleri geliştirmek ve yenileri açmak.

Hedef 2.3. Öğrencilerin eğitim ve öğretim yönlerini geliştirmek.

Hedef 2.4. Öğrencilerin sağlık, kültür, biyopsikososyal yönlerini geliştirmek.

Hedef 2.5. Öğretim elemanlarının eğitici ve öğretici becerilerini geliştirmek.

• **Amaç 3. Bilimsel araştırma faaliyetlerini geliştirmek.**

Hedef 3.1. Araştırma merkezlerinin ve laboratuvarlarının faaliyetlerini artırmak, fiziki koşulları ve makine-teçhizat olanaklarını geliştirmek ve yeni laboratuvarlar kurulmasını sağlamak.

Hedef 3.2. Araştırma fonlarının artırılmasını sağlamak, girişimciliği özendirmek, ekonomik değere ve toplumsal faydaya dönüştürmek.

Hedef 3.3. Yayın sayısının artırılmasını özendirmek, ulusal ve uluslararası dergilerdeki yayın sayısını artırmak.

Hedef 3.4. Öğretim üyelerinin mesleki ve bilimsel faaliyetlerini geliştirmek.

Hedef 3.5. Lisansüstü programları etkinleştirmek ve öğrenci sayısını artırmak.

• **Amaç 4. Toplumsal hizmetin kapsam ve niteliğini geliştirmek.**

Hedef 4.1. OKÜ tarafından mesleki, bilimsel ve sosyal katılımı artırmak amaçlı halka ve öğrencilere yönelik eğitim faaliyetleri geliştirmek.

Hedef 4.2. OKÜ'nün çevreyle, toplumla ve mezun öğrencileriyle ülkenin gelişimine katkı sunmasını sağlamak ve girişimcilik ekosistemine katılımını artırmak.

Hedef 4.3. Dezavantajlı, kırılğan ve az temsil edilen bireylerin eşit ve adil bir şekilde sosyal entegrasyonunu ve üniversite hizmetlerinden faydalanmalarını sağlamak.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları belirlemiştir. Belirlenen bu iç ve dış hususlar izlenmekte ve gözden geçirilmektedir. Bunun yanında 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, dilek, öneri şikâyet sistemi sonuçlarının değerlendirilmesi ile yönetilmektedir.

İlgili tarafların en önemlisi YÖK'tür. İhtiyaç 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.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

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” ile gösterilmiştir. Bu bilgiler EK-A, EK-B ve EK-C’de ayrıntılı bir şekilde gösterilmiştir.

4.2.1. İç Hususlar

İç hususlar; kurumsal yapı (idari, akademik), değerler, kültür, kurumsal hafıza, kaynaklar, altyapı, organizasyonun performansı, organizasyonel yapı, hizmetler, ilgili tarafların ihtiyaçları ve beklentiler gibi konulardır. OKÜ entegre yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek iç hususlar aşağıda belirtilmiştir. Ancak bu iç konular bunlarla sınırlı olmayıp değişen ve gelişen durumlara göre revize edilecektir.

Tablo 2. OKÜ Entegre Sistemini Etkileyecek İç Hususlar

• Kuruluş değerleri, kültürü	• Çalışılan Ortam
• Öğrenci Odaklılık	• Personelin Kalıcılığı
• Güvenilir, Kalifiye ve Yetkin İş Gücünün Varlığı	• Personel Yeterlilik Seviyeleri
• İş Gücü İstikrarı	• Yeni Yatırım Kararları
• Çalışanların Şirket Aidiyeti	• Acil Durumlar
• İş Sağlığı ve Güvenliği kültürü	• Standartlara Uyum
• Verimlilik	• Altyapı
• Atık Yönetimi	

4.2.2. Dış Hususlar

Dış hususlar; hukuki konular(kanun, yönetmelik, yönerge, mevzuat), teknoloji, rekabet, kültür, sosyal, coğrafya ve ekonomik çevredir. OKÜ yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek dış hususlar aşağıda belirtilmiştir. Ancak bu dış konular bunlarla sınırlı olmayıp değişen ve gelişen durumlara göre revize edilecektir.

Tablo 3. OKÜ Entegre Sistemini Etkileyecek Dış Hususlar

• Politik, Ekonomik, Sosyal, Teknolojik, Yasal ve Düzenleyici koşullar	• Tedarikçiler
• İklim Şartları ve mevsimsel değişimler, doğa olayları	• Rekabetçi Ortam, Rakipler
• Öğrenci ve Personel Gereklilikleri	• Sektör İçerisindeki Standardizasyon ve Belgelendirme

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

- | | |
|--------------------------------------|--|
| • Ülkedeki Genel Ekonomik Performans | • Sektör İçerisindeki Genel Düzenlemeler |
|--------------------------------------|--|

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Stratejik Planı
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- İş Akış Şemaları
- Süreç Kartları
- EEK.02 SWOT Analizi
- CİMER Başvuruları
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemiz, atıf yapılan iç ve dış hususlar ile atıf yapılan ilgili tarafların şartlarını karşılamak amacıyla, TS-EN-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartlarına uygun bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuştur. Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, önlisans, lisans, lisansüstü eğitim öğretim faaliyetleri, uygulama ve araştırma merkezleri, koordinatörlük ve idari birimlerin hizmet sunumları ile bu hizmet ve faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır. Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı birimlerde uygulamaya geçirilen Kalite Yönetim Sistemi, aşağıdaki hizmet alanlarında yürütülen faaliyetleri kapsamakta ve bu faaliyetlere göre denetlenerek sertifikalandırılmaktadır.

Tablo 4. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı

• Öğrenci Hizmetleri	• Spor Hizmetleri	• Yapım, Bakım, Onarım Hizmetleri
• Bilgi İşlem Hizmetleri	• Kültür Hizmetleri	• Çevre, Alt Yapı, Üst Yapı İşleri Hizmetleri
• Kütüphane Hizmetleri	• Sosyal Hizmetler	• Ulaşım Hizmetleri
• Destek Hizmetleri	• Hukuk Hizmetleri	• Güvenlik Hizmetleri
• Beslenme Hizmetleri	• İnsan Kaynakları Hizmetleri	• Yönetim Hizmetleri
• Sağlık Hizmetleri	• Mali Hizmetler	

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.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Tablo 5. Kapsam Dışı Bırakılan Maddeler

S/N	Maddeler	Açıklamalar
1.	7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden ve ölçümlene zorunluluğu bulunan makine teçhizat olmaması sebebiyle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır
2.	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.
3.	8.5.1. Madde f) bendi	Üniversitemizde 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.	8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet kullanılmadığı için hariç tutulmuştur.
5.	8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	Üniversitemiz idari işler bünyesinde herhangi bir ürün veya hizmet teslimatı yapılmadığı için hariç tutulmuştur.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

4.4.1. Genel

Osmaniye Korkut Ata 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.

EYS'nin gerektirdiği prosesleri ve bütün kuruluştaki uygulamalarını bu proses etkileşimi üzerinde tanımlamıştır. Proseslerin sırasını ve birbirleri ile etkileşimlerini yine süreç haritalarında ve detaylı olarak süreçler bazında oluşturulan prosedürlerde belirlemiştir.

Proseslerin çalıştırılmasının ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriter ve metotları prosedür ve talimatlarda tayin etmiştir. Bu proseslerin işleyişini ve izlenmesini sürdürmek için gerekli kaynakları ve bilgileri, her bir proses için prosedürlerde tanımlamış ve bu prosedürler üzerinden takip ederek mevcudiyetini sağlamaktadır.

Tanımlanmış bu prosesleri uygun olduğu durumlarda, prosesler bazında ilgili prosedürlerde belirlenmiş olan performans göstergelerini temel alarak ölçmekte ve analiz etmektedir. Bu proseslerin

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör

planlanan sonuçlarına ulaşmak ve sürekli geliştirilmesi için, gerçekleştirilen faaliyetler (kalite hedefleri, düzeltici faaliyetler, izleme ve ölçme programı) takip edilmekte ve gerektiğinde düzenlemeler yapılmaktadır. Bu prosesler, kuruluşumuzca ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 45001 Standartlarında belirtilen şartlara uygun olarak yönetilmektedir.

Bu proseslerin planlanan sonuçlarına ulaşmak ve sürekli geliştirilmesi için, gerçekleştirilen faaliyetler (kalite hedefleri, düzeltici faaliyetler, izleme ve ölçme vb.) takip edilmekte ve gerektiğinde düzenlemeler yapılmaktadır. Bu prosesler, kuruluşumuzca ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 45001 Standartlarında belirtilen şartlara uygun olarak yönetilmektedir. Yönetim Sistemi için gerekli görülen Proseslerini oluşturmuş, bu proseslerin sırasını ve birbirine olan etkisini El Kitabının içerisinde Tablo 1'de tanımlamıştır.

Tablo 6. Prosesler

Proses No	Proses Adı
OKÜ.PRS.01	Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi
OKÜ.PRS.02	Ders Ekleme-Bırakma ve Mazeretli Ders Kayıt Prosesi
OKÜ.PRS.03	Eğitim Öğretim Planı Prosesi
OKÜ.PRS.04	Genel Evrak Prosesi
OKÜ.PRS.05	AGS (Akıllı Geçiş Sistemi) Prosesi
OKÜ.PRS.06	Eğitim-Öğretim Hizmetleri Tek Ders Sınav Prosesi
OKÜ.PRS.07	Öğretim Elemanı Yurtiçi ve Yurtdışı Görevlendirme Prosesi
OKÜ.PRS.08	Akademik ve İdari Personelin İstifa ile Ayrılma Prosesi
OKÜ.PRS.09	Lisansüstü Eğitim Prosesi
OKÜ.PRS.10	Teknik Servis Prosesi
OKÜ.PRS.11	Mali İş ve İşlemler Prosesi
OKÜ.PRS.12	Akademik Personel Kadrolarına Açıktan Atama Prosesi
OKÜ.PRS.13	Mezuniyet İşlemleri Prosesi
OKÜ.PRS.14	Hizmet İçi Eğitim Kapsamında Aday Memurların Temel ve Hazırlayıcı Eğitim Prosesi
OKÜ.PRS.15	İdari Personel Kadrolarına Açıktan Atama Prosesi
OKÜ.PRS.16	Ders Muafiyet Prosesi
OKÜ.PRS.17	Akademik ve İdari Personelin Aylıksız İzin Prosesi
OKÜ.PRS.18	ÖSYM Öğrenci Kayıt İşlemleri Prosesi
OKÜ.PRS.19	Kamera Görüntü Talep Prosesi
OKÜ.PRS.20	Kütüphane ve Dokümantasyon Hizmetleri Prosesi
OKÜ.PRS.21	Kullanıcı Hizmetleri Prosesi
OKÜ.PRS.22	Öğrenci Staj Prosesi

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

OKÜ.PRS.23	İnternet Hizmetleri Prosesi
OKÜ.PRS.24	Basılı Kaynak Teknik İşlemleri Prosesi
OKÜ.PRS.25	Satın Alma Prosesi
OKÜ.PRS.26	Atık Yönetimi Prosesi
OKÜ.PRS.27	SKS Daire Başkanlığı Sosyal Faaliyetler Prosesi
OKÜ.PRS.28	Kurumsal E-Posta Prosesi
OKÜ.PRS.29	İdari Personel Kadrolarına Naklen Atama Prosesi
OKÜ.PRS.30	Bakım Onarım
OKÜ.PRS.31	Depolama

4.4.2. Doküman Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası

Üniversitemiz KYS şartlarına uygun olarak oluşturulan proseslerin planlı bir şekilde yürütülmesi için “Dokümanların Hazırlama ve Kontrol Prosedürü” ve “Kayıtların Kontrolü Prosedürüne” uygun dokümantasyon oluşturularak kayıtların muhafazası ve sürekliliği sağlanmıştır.

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

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

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Üst Yönetimi;

- KYS'nin etkinliği için hesap verilebilirliğini, YGG toplantılarında değerlendirmektedir.
- Kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturmuş ve bunların kuruluşun şartları ve kapsamı ile uyumluluğunu güvence altına almıştır.
- KYS'nin şartlarının, hazırlamış olduğumuz iş odaklı proseslerimiz ile entegre olduğunu güvence altına almıştır.
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmek için bilgilendirme eğitimleri veya toplantıları düzenlemekte ve kullanımını teşvik etmektedir.
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına almaktadır,
- Etkin kalite yönetimi ve KYS'nin şartlarına uygunluğun önemini paylaşılmasını eğitimler, proses izleme faaliyetleri ve iç tetkikler ile sağlamaktadır.
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarını ulaşmasını proses izleme ve veri değerlendirme yöntemleriyle güvence altına alınmaktadır,

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Doküman No	OKÜ.EYS.01
Yayın Tarihi	01.06.2023
Revizyon Tarihi	--
Revizyon No	00

- 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.

ISO 45001 standardı ihtiyaçları kapsamında; Üst Yönetim, diğer sorumluluklarına bakılmaksızın, aşağıda belirtilen sorumluluk ve yetkiye sahip, uygun beceri ve yeterlilikte Yönetim Temsilcisi ataması yapmıştır.

- a) Bu standarda uygun olarak sistemin oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesinin sağlanması,
- b) ISG faaliyetlerinin desteklenmesinde yönetim temsilcisi ile çalışmak üzere yönetimin uygun bir seviyesince yetkilendirilmiş bir kişinin/kişilerin belirlenmesi,
- c) ISG hakkında üst yönetime rapor verilmesi,
- d) ISG performansı hakkında üst yönetime rapor verilmesi,
- e) Sorumluluk ve yetkilerin tanımlanması ve duyurulması,
- f) Kuruluşun her seviyesinde politika ve hedefler konusundaki farkındalığın artırılması için gereken kriter ve metotların belirlenmesi.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Stratejik Planı
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanakları
- Görev Tanımları (Yönetim Temsilcisi Atama Yazısı)

5.1.2. Paydaş Odaklı Yaklaşım

Üniversitemizin odak noktası olan eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle, öğrencilerimiz olarak benimsemiştir. Bartın 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, dilek, öneri ve şikâyet sistemi gibi uygulamalar ile ölçmekte ve üst

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. İlgili faaliyetler "Memnuniyet ve Şikâyet Yönetimi Prosedürü (OKÜ.PRD.0007)" 'nde açıklanmıştır.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- Veri Analizi Prosedürü (OKÜ.PRD.0009)
- Memnuniyet ve Şikâyet Yönetimi Prosedürü (OKÜ.PRD.0007)
- Bilgi Edinme ve Resmi Evrak İşleyiş Prosedürü (OKÜ.PRD.0024)
- Personel Daire Başkanlığı Paydaş Memnuniyet Anketi(OKU.KYS.FR.0016)
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Memnuniyet Anketi (OKU.KYS.FR.0014)
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Kurum İçi Koordinasyon İşlemleri Anketi (OKU.KYS.FR.0015)
- Mezun Memnuniyet Anketi (OKU.KYS.FR.0013)

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi olarak, Eğitim-öğretim, araştırma ve beşeri ihtiyaçlar için bilimsel bir yaklaşım ve huzur ortamı içerisinde küresel ölçekte çalışmalarla toplumun bilimsel, teknolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel gelişimi için araştıran, sorgulayan, bilgiye ulaşabilen, problem çözebilen, katma değer sağlayan projeler üreten ve yayabilen nitelikli bireyler yetiştirmeyi amaçlamaktayız. Bu noktadan hareketle eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirmede dünya standartlarına ulaşmayı hedefleyen üniversitemiz, modern bir üniversite olma yolunda hızla ilerlemektedir.

Söz konusu hedeflere ulaşabilmek için aşağıdaki faaliyetlerimizi uygulamak ve sürekliliğini sağlamak temel kalite politikamızdır;

- Mevcut Standartların çitasını yükseltmeyi amaçlayacak şekilde dokümantasyonun yapılması, belgelendirilmesi ve sürekli iyileştirilmesi,
- Toplam kaliteyi esas alarak, birlikte çalışma kültürü ve takım ruhu içerisinde, toplum ve çevreye duyarlı olarak misyonumuzun gerçekleştirilmesi,
- Paydaş gereksinim ve beklentilerini karşılamak için eğitim-öğretim, araştırma, geliştirme ve hizmet süreçlerimizin değişim ve gelişiminin sürekli iyileştirme yaklaşımı ile sağlanması,
- Bilimsel ve teknolojik gelişmelerin yakından takip edilerek uygulanması,
- Yenilikçi ve yaratıcı yaklaşımların cesaretlendirilmesi.
- Altyapı hizmetlerinin ileri teknolojik sistemlerle sunulmasını hedeflemek.
- Verilen hizmeti çevre ve kalite sorumluluğu açısından sürekli geliştirmek.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

- Akademik personellerin, idari personellerin ve öğrencilerimizin kalite ve çevre bilinçlerinin gelişmesine katkıda bulunmak.
- Doğal kaynakları ve enerjiyi en verimli şekilde kullanmak ; çevre kirliliğini en alt düzeye çekmek.
- En az atıklı ürün ve teknolojileri tercih etmek ; personellerimizi ve öğrencilerimizi buna özendirmek.
- Güvenli iş ortamı oluşturmak.
- Bu amaca ulaşmak için üniversitemizde;
- Çalışanlarımızı, tedarikçilerimizi ve ziyaretçilerimizi kalite, enerji, çevre ve iş sağlığı konularında bilinçlendirmek adına bilgilendirme eğitimleri düzenlemeyi,
- Yasal düzenlemelere ödün vermeden uymayı,
- Çalışanlarımıza kaliteli, temiz, sağlıklı ve güvenilir bir çalışma ortamı sağlamayı,
- Faaliyetlerimizden kaynaklanabilecek potansiyel her türlü sağlık, emniyet ve çevre risklerini belirleyip, risklerin azaltılması ve yönetilmesi amacı ile düzenli gözden geçirmeler yapmayı, azaltılmayanlar için ise koruyucu önlemler almayı,
- Tüm çalışanlarımızın birincil sorumluluğu sağlık, emniyet ve çevre kurallarının uygulanmasını sağlamayı,
- Personellerimizin ve öğrencilerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamayı, buna paralel olarak memnuniyeti arttırmayı,
- Söz konusu olabilecek riskleri belirleyerek kazaları ve mesleki hastalıklarını önlemek için tehlikeleri kaynağında yok etmeyi iş birliği içerisinde güvenli bir çalışma ortamı oluşturmayı,
- Çalışanlarımızın motivasyonunu ve niteliklerini arttırmayı, her konuda katılımlarını sağlamayı,
- Teknolojik altyapımızı geliştirmeyi, faaliyet alanımızla ilgili gelişmeleri yakından takip ederek, bu gelişmeleri her alanda uygulamayı,
- Kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemlerimizin performansını gözden geçirerek etkinliğini sürekli olarak iyileştirmeyi,
- Maliyetlerimizi güvenlik, iş sağlığı ve kaliteden ödün vermeden optimize etmeyi,
- Sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığı hedefini benimseyerek gerekli önlemleri almak suretiyle faaliyetlerini kalite, çevre ve iş sağlığı sistemleri ile bütünleşik bir şekilde yöneterek yenilenebilir enerji üretimi sektöründe çevre ve iş sağlığı güvenliği açısından öncü örnek bir kuruluş olmak için çalışmayı, taahhüt ederiz.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- Kalite Politikası
- Misyon, Vizyon

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

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 ve Kalite Hedefleri kampüsün belirli alanlarına asılarak, tüm personelimize ulaştırılarak, aramıza yeni katılan çalışma arkadaşlarımıza verilen oryantasyon eğitimleri ile ve web ortamında paylaşarak duyurulmaktadır.

Kalite Politikasının, kurum içerisinde personelimiz tarafından özümsemiğini, anlaşıldığı ve uygulandığı yapılan iç tetkiklerde kontrol edilir. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- Kalite Politikası
- Misyon, Vizyon

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.

Osmaniye Korkut Ata 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 personelimize yazılı olarak tebliğ edilmiş, paydaşlarımız ile hem Üniversitemiz Kalite Koordinatörlüğü web sayfasında hem de birimlerin web sayfalarında yayınlanmak suretiyle paylaşılmıştır. Üst Yönetim aşağıdaki konularda sorumluluk ve yetkilerin belirlendiği görev tanımlarının hazırlanması için Kalite Koordinatörlüğünü görevlendirmiştir.

- Yönetim sisteminin bu standardın şartlarına uygunluğu sağlanmasını güvence altına almak,
- Proseslerin amaçlanan çıktıları sağlanmasını güvence altına almak,
- Kalite, ISG ve Çevre Yönetim Sisteminin performansını iyileştirmek için fırsatları özellikle üst yönetime raporlamak,
- Kurum içerisinde müşteri odaklılığının teşvikini güvence altına almak,

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

- e) Entegre Yönetim Sisteminde değişiklikler planlanıp uygulandığında, Entegre Yönetim Sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini güvence altına almak.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- Görev Tanımları
- Organizasyon Şemaları
- www.mevzuat.gov.tr
- www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

OKÜ Entegre Yönetim Sistemi için planlama yaparken, Madde 4.1. de belirtilen konular ile Madde 4.2.de belirtilen gereksinimleri göz önüne alarak risk ve fırsatları belirlemiştir. Tüm birimler ayrı ayrı, iç ve dış hususlar ile 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.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- Üniversitemiz İç Kontrol Eylem Planı
- Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Stratejik Planı
- GZFT (SWOT) Analizleri

6.1.1. Genel

OKÜ, Entegre yönetim sistemi için planlama yaparken; iç ve dış hususları, ilgili tarafları, entegre yönetim sisteminin kapsamını, çevre boyutlarını, uygunluk yükümlülükleri ile diğer hususlar ve şartları ile değerlendirmektedir.

- Entegre yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek,
- Kuruluşu etkileyecek dış çevresel şartlar için potansiyel etkiler dahil, istenmeyen etkilerin önlenmesi veya azaltılması,
- Sürekli iyileştirmeyi sağlamak amaçlanmaktadır.

Entegre yönetim sisteminin kapsamı içerisinde, potansiyel acil durumları (çevresel etkileri olabilecek olanlar dahil) belirlenmektedir.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.KYS.EEK.01 SWOT Analizi

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

- OKÜ.PR.0003 Risk ve Fırsat Analizi Prosedürü
- OKÜ.PR.0022 Çevre Boyutları Prosedürü

6.1.2. Çevre Boyutları (ISO 14001)

OKÜ; Çevre yönetim sisteminin tanımlanmış kapsamında, faaliyet ve hizmetleri ile ilgili kontrol edebileceği, etkileyebileceği ve bunlarla ilişkili çevre boyutlarını yaşam döngüsü yaklaşımını değerlendirerek belirlemekte ve faaliyet ve hizmetlerdeki; planlı veya yeni gelişmeler dahil değişiklikler ile yeni veya değiştirilmiş faaliyetler, Normal olmayan durumlar ve öngörülemeyen acil durumları değerlendirmektedir.

OKÜ, faaliyetleri çerçevesinde doğal dengenin korunmasını sağlamak amacıyla oluşturduğu çevre boyutlarının;

- Tanımlanması,
- Etkilerinin önem derecesinin tayin edilmesi,
- Yarattıkları tehlikelere karşı alınacak önlemlerin belirlenmesi,
- Önlemlerin uygulanması,
- Gerekli ölçmeler yapılarak önlemlerin etkinliğinin kontrol edilmesini,
- Süreç ya da yasal değişikliklere uyum sağlamak için gerekli gözden geçirmeleri gerçekleştirmek üzere prosedür oluşturmuş ve uygulamaktadır.

OKÜ, önemli çevresel etkileri olan veya olabilecek boyutları, bir başka deyişle, önemli çevre boyutlarını, oluşturulmuş kriterleri kullanarak belirlemektedir. Önemli çevre boyutlarını kuruluş içerisinde uygun şekilde, farklı seviyelerde ve fonksiyonlarda server dokümanlar üzerinden duyurulmuştur. OKÜ; Çevre boyutları ve ilgili çevresel etkileri, Önemli çevre boyutlarını tayin etmek için kullandığı kriterleri, Önemli çevre boyutlarını dokümante edilmiş bilgilerin sürekliliğini sağlamaktadır.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PR.0003 Risk ve Fırsat Analizi Prosedürü
- OKÜ.PR.0022 Çevre Boyutları Prosedürü

6.1.3. Yasal ve Diğer Şartların Takibi ve Uygunluk Yükümlülükleri

OKÜ; Çevre boyutlarına ilişkin uymakla yükümlü olduğu uygulanabilir yasal şartları ve diğer şartları belirlemekte, uygulamakta ve bunlara erişebilmektedir. Entegre yönetim sistemlerini kurarken, uygularken, sürekliliğini sağlarken ve sürekli iyileştirirken bu uygunluk yükümlülüklerini dikkate almaktadır.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Kuruluş; Yasal şartlar ve diğer şartlar YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir. EYS yönetimi, çevre koruma yasal gerekliliklerini izlemek üzere Yasal ve Diğer Şartların Takibi Prosedürü çerçevesinde Dış Kaynaklı Doküman listesi altında oluşturulmuş ve bu alanda kayıt altına alınmaktadır.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PR.0023 Yasal ve Diğer Şartların Takibi Prosedürü
- OKÜ.KYS.FR.0036 Yasal İzleme ve Ölçme Uygunluk Değerlendirme Planı Formu
- OKÜ.KYS.FR.0003 Dış Kaynaklı Doküman Listesi

6.1.4. Çevre Planlama Faaliyeti

OKÜ; Önemli çevre boyutlarını, Uygunluk yükümlülüklerini, Çevre yönetim sistem prosesleri faaliyetleri, diğer sistemlerle entegrasyonunu, bu faaliyetlerin etkinliğinin değerlendirilmesini planlamaktadır. Bu faaliyetleri planlarken, teknolojik seçenekleri ile finansal, operasyonel ve işle ilgili diğer şartları da göz önüne almaktadır.

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama

Üniversite yönetimi tarafından Entegre Yönetim Politikası ile uyumlu hedefler oluşturulmuştur. Kalite ve Çevre Amaç ve Hedefleri oluşturulurken bunların takip edilmesini sağlayacak şekilde; stratejiler, sorumlular, hedef gerçekleştirme süresi ve gereken kaynaklar, sonuçların nasıl değerlendirileceği belirtilmiştir.

OKÜ; ISO 9001:2015 ve ISO 14001:2015 yönetim sisteminin oluşturduğu yapıda faaliyetlerini “sürekli iyileştirme” prensibi doğrultusunda sürdürmek amacıyla hazırladığı EYS El Kitabı ile sistemlerin kurulması ve devam edilmesi sağlanmıştır. EYS hedefleri EYS politikası ile tutarlı olarak ilgili fonksiyon ve seviyelerde ölçülebilir bir şekilde belirlenmekte, kalite toplantıları aracılığıyla takip edilmekte ve gerektiğinde revize edilmektedir. EYS hedefleri belirlenirken aşağıdaki girdiler göz önüne alınır;

- EYS Politikası
- Süreçlerin performans analiz sonuçları
- Tedarikçi performans analiz sonuçları
- Memnuniyet analiz sonuçları
- Uygunsuzluk analiz sonuçları
- Yasal ve diğer şartlar
- Mali kaynaklar
- Çevre boyutları etkilerinin ölçüm ve analiz sonuçları

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Yönetim Programları aşağıdakileri ve faaliyetlerle ilgili sorumlulukları, terminleri ve kaynak planlamasını içerir.

- Ana ve fonksiyon bazında hedeflere ulaşmak için başlatılacak faaliyetler,
- Kanunda belirtilen izin alımları için uygunsuzluğa sebep olan eksikliklerin giderilmesi için başlatılacak faaliyetler,
- Risk derecesini kabul edilebilir seviyeye indirmek için başlatılacak faaliyetler,
- Çevre kirliliği için yüksek riske sebep olan zayıf noktaların iyileştirilmesi için başlatılacak faaliyetler,
- Politika ile uyumsuzluk gösteren zayıf noktaların giderilmesi için başlatılacak faaliyetler dikkate alınır.
- Yönetim programları belirli aralıklarla gözden geçirilir. İlerlemeler ve gözden geçirme sonuçları program üzerine işlenerek duyurusu yapılır.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.KYS.EEK.02 EYS Amaç ve Hedefler
- OKÜ.KYS.FR.0036 Yasal İzleme ve Ölçme Uygunluk Değerlendirme Planı Formu

6.3. Değişikliklerin Planlanması

OKÜ'nün Entegre Yönetim Sistemi değişiklik ihtiyacını belirlediğinde değişiklik planlı ve sistematik bir şekilde yürütülmektedir. OKÜ değişim sürecinde aşağıdakileri dikkate alır:

- a) Değişikliğin amacı ve muhtemel Sonuçları,
- b) Kalite, ISG ve Çevre Yönetim Sisteminin bütünlüğü,
- c) Kaynakların mevcudiyeti,
- d) Sorumluluk ve Yetki tahsisi veya yeniden tahsisi.

OKÜ planlı değişiklikleri kontrol etmekte ve gerektiğinde olumsuz etkilerini azaltacak faaliyetleri gerçekleştirerek istenmeyen değişikliklerin sonuçlarını gözden geçirmektedir. Ayrıca dışarıya yaptırdığı proseslerin kontrol edildiği veya yönlendirildiğini güvence altına almaktadır. Proses/ proseslere uygulanacak kontrol veya yönlendirmenin tipi ve kapsamı entegre yönetim sistemi içerisinde tanımlanmaktadır. Aşağıdaki durumlarda değişiklik olduğunda iş sahibi tarafından gözden geçirme yapılır:

- a) Değişiklik durumunda;
 - Üniversitede, iş, yer, teknoloji ve personel vb. değişikliği,
 - Yeni ve ciddi bir kurumsal riskin, çevresel boyutun ve iş güvenliği riskinin ortaya çıkması,

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Doküman No	OKÜ.EYS.01
Yayın Tarihi	01.06.2023
Revizyon Tarihi	--
Revizyon No	00

- Uygulamaların gözden geçirilirken yeni bir durumun tespit edilmiş olması durumlarından birinin gerçekleşmesi,
- b) İş/Çevre kazaları, tedarikçi faktörleri, olağanüstü durumlar, olay vb. durumlarda, işyerinin tamamını ya da büyük kısmını, çevresini etkileyebilecek bir iş /çevre kazası/olayı, iş/çevresel olay sonucu rahatsızlanma/hastalık/ölüm vb. durumun meydana gelmiş olması halinde,
- c) Yasal mevzuat değişikliği durumunda, toplumsal olaylarda ve kapsam değişikliğinde vb. durumlarda Değişim Yönetimi kapsamında aşağıdaki işlemler yapılır:
 - Kalite Koordinatörlüğü tarafından ilgili prosedür, talimat ve görev tanımı değişim kapsamında gözden geçirilir.
 - Kalite Koordinatörlüğü tarafından iç ve dış hususlar, ilgili taraflar değişim kapsamında gözden geçirilir. SWOT Analizi, Risk ve fırsatlar tablosu gözden geçirilir, varsa değişiklikler belirlenir.
 - Çevre Boyut değerlendirmeleri gözden geçirilir, değişim kapsamında eklenen-çıkarılan faaliyetler için yaşam döngüsü değerlendirilerek plan güncellenir.
 - Değişim kapsamında kaynak ve eğitim ihtiyaçları doğacaksa ilgili birimlerle irtibata geçirilir. Kaynaklar ve eğitimler planlanır.
 - Yasal mevzuat değişikliği varsa Yasal İzleme-Ölçme, Uygunluk Değerlendirme ve İletişim Planı güncellenerek, buna bağlı olarak riskler, çevresel etkiler ve ilgili taraflar gözden geçirilir.
 - Organizasyonel değişiklik kapsamında personelin görev tanımı değişiklik kapsamında için gözden geçirilerek, personele görev tanımı ile sorumlulukları bildirilir.
 - Çevre kazaları, komşu işletme ve tedarikçi faktörleri, olağanüstü durumlarda çevresel etkiler ve ilgili taraflar gözden geçirilir. Acil durum planları gözden geçirilir.

İşyerinden ve etkilenme alanından kaynaklanan tehlikelerin ve bu tehlikeler sonucu ortaya çıkan risklerin yapısına ve faaliyetlerdeki ya da işteki değişimin derecesine bağlı olarak yapılacaktır. Yaşam döngüsü bakış açısı ile uyumlu olarak:

- a) Her bir yaşam döngüsü aşamasını değerlendirerek, ürün veya hizmet için proseslerin tasarımı ve geliştirmesi esnasında, çevre şart/şartlarının tanımlandığını güvence altına almak için uygun kontrolleri oluşturmakta,
- b) Ürün ve hizmetlerin alımı için uygun çevre şart/şartlarını belirlemekte,
- c) Uygun çevre şart/şartlarını, taşeronları dahil tedarikçileri ile paylaşmakta,
- d) Ürün ve hizmetlerinin; taşınması ve sevkiyatı, kullanımı, yaşam sonu işlemi ve elden çıkarılması ile ilgili potansiyel önemli çevresel etkileri konusunda bilgi sağlamaya olan ihtiyacını değerlendirmektedir.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

OKÜ; proseslerin planlandığı şekilde yapıldığını güvence altına almak için ihtiyaç duyacağı kapsamda dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.KYS.FR.0036 Yasal İzleme ve Ölçme Uygunluk Değerlendirme Planı Formu

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

OKÜ, Entegre yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları sağlamaktadır.

7.1.1. Genel

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi, öğrenci ihtiyaçları ile beklentilerinin yerine getirilmesi, öğrenci ve paydaşların memnuniyetlerinin arttırılmasına 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 birimlerinde yapılır. Kaynaklar temin edilirken, iç kaynaklardan karşılanabilen durumlarda dış alım yapılmaz, ihtiyaçlar iç kaynaktan karşılanır.

İhtiyaçların iç kaynaklardan temin edilebilirlik durumu, Üniversitemiz bütçesinin etkin ve verimli harcanabilmesi ile kamusal kaynakların daha az maliyetle, hızlı, verimli, kaliteli ve yerinde harcanmasını ve israfın yok edilmesini amaçlamaktadır.

Referanslar, İlgili 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 belgelenmiştir. Ayrıca tüm birimlerin yatay dikey ilişkileri birim organizasyon şemalarında belirtilmiştir.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

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

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Personel Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- www.mevzuat.gov.tr
- www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat
- Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Mevzuatları
- Organizasyon Şeması
- Görev Tanımları

7.1.3. Altyapı

OKÜ, proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı, tayin etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır. Altyapı; binaları, ilgili tesisleri, donanım ve yazılım dâhil makine teçhizatları, taşıma kaynaklarını (destek hizmetlerini), bilgi ve iletişim teknolojisini kapsar.

Üniversite yönetimi, EYS'nin şartlarına, EYS amaç ve hedeflerine ve ISO 9001 ve ISO 14001 gerekliliklerine uygunluğunu sağlamak için gerekli olan makina ekipman, yazılım, donanım, çalışma alanları, binalar ve personel için destek hizmetleri ile ilgili altyapı gereksinimlerini prosesler bazında ilgili prosedürlerde belirlemiştir. Bu kaynakların yeterliliği YGG toplantılarında gözden geçirilmekte, proses sorumluları ve üst yönetim tarafından sürekliliği sağlanmaktadır.

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,
- d) Alt yapı strateji, bütçe planlama ve finansal destek hizmetleri ise birimlere ile Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca,

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Üniversitemiz birimlerinde kullanılan yazılımlar Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından takip edilmekte olup, birimin web sayfasında yayınlanmakta ve kullanılma sunulmaktadır.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PRS.0030 Bakım Onarım Prosesi
- www.mevzuat.gov.tr
- Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı İş Akış Şemaları
- İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları

7.1.4. Proseslerin İşletimi için Çevre

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğunun sağlanması amacıyla, gerekli olan sosyal, fiziksel, psikolojik ve çevresel çalışma ortamı ihtiyaçlarını belirlemiş, temin etmiş ve devamlılığı konusunda gerekli çalışmaları yapmış/yapmaktadır.

Çalışma ortamlarının fiziksel, sosyal ve psikolojik şartları, paydaş memnuniyet anketleri, istek şikâyet, öneri talepleri, yapılan toplantı ve beyin fırtınası şeklinde izlenmekte ve gerekli iyileştirmeler ayrıca yapılmaktadır.

- a) Sosyal (örneğin, ayrımcılık yapmayan, sakin, cepheleşmemiş),
- b) Psikolojik (örneğin, stresi azaltan, tükenmişliği önleyen, duygusal olarak koruyucu),
- c) Fiziksel (örneğin, sıcaklık, ısı, nem, ışık, ortamın havası, hijyen, gürültü).

Bu kapsamda çevre ölçümleri yaptırılmaktadır.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PR.0022 Çevre Boyutları Prosedürü
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanaqları
- Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı İş Akış Şemaları
- CİMER Başvuruları
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

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

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Adres : Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi
Rektörlüğü 80000 Merkez/OSMANİYE

Telefon : 0328 827 10 00
İnternet Adresi : www.osmaniye.edu.tr
E-Posta : info@osmaniye.edu.tr

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. Osmaniye Korkut Ata 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 işlemesi için hangi bilgilerin gerekli olduğunu belirlemiştir.

Üniversitemiz bilgiye önem veren, takdir eden, bilginin paylaşıldıkça büyüdüğünü ve değer kazandığını görebilen ve bilgiyi paylaşanları ve etkili kullananları ödüllendiren bir yapıya sahiptir. Osmaniye Korkut Ata 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, dokümante edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, proses, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları.
- Dış kaynaklar:** Standartlar, akademik çevreler, konferanslar, müşteri ve dış tedarikçilerden toplanan bilgi.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PR.0001 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanakları
- İç ve Dış Değerlendirme Raporları
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Talep Formları

7.2. Yetkinlik

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi;

- EYS performansını ve uygunluk yükümlülüklerini yerine getirme yeteneğini etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişi/kişilerin yetkinliklerini belirlemiştir.
- Uygun öğretim, eğitim veya tecrübe temelinde bu kişilerin yeterliliklerini güvence altına almıştır.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Doküman No	OKÜ.EYS.01
Yayın Tarihi	01.06.2023
Revizyon Tarihi	--
Revizyon No	00

- c) Uygun olduğu durumlarda, gerekli yeterliliğin sağlanması için performans değerlendirme yapmış ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmiştir.
- d) Çevre boyutları, önemli enerji kullanımlarının kontrolü, İSG riskleri ve entegre yönetim sistemi işletimi ile ilgili eğitim ihtiyaçlarını belirlemektedir.
- e) İhtiyaç duyulan yeterliliğin kazanılması için eğitimlerin planlanmasını sağlamakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmektedir.

OKÜ yönetimi, hizmet kalitesini etkileyen işleri yürüten personeli ile kalite ve çevre ile ilgili problemleri tanımlayan, kaydeden, çözümünü sağlayan ve doğrulayan personeli için gerekli yeterlik kriterlerini, bu el kitabında belirlemiştir. Bu kriterleri karşılamak için ihtiyaca yönelik eğitim planlaması yapılmakta ve proses yöneticileri tarafından düzeltici, önleyici faaliyetlerin, kalite hedeflerinin sonucu olarak eğitim ihtiyaçları belirlenmektedir. Gerçekleştirilen eğitim faaliyetlerinin personel performansı üzerindeki etkisi proses yöneticileri tarafından değerlendirildiği gibi eğitime katılan personel tarafından da eğitimcinin yeterliliği ve eğitim faaliyetinin etkinliğini değerlendirmektedir.

Personelin, gerçekleştirdiği faaliyetlerin ilişki ve öneminden ve kalite hedeflerini yakalamak için nasıl katkıda bulduklarından haberdar olmalarının sağlanması için periyodik olarak kalite, çevre koruma düzenlenir. Eğitim faaliyetlerinin planlanması, organize edilmesi, etkinliğinin değerlendirilmesi ve kayıtlarının muhafaza edilmesi ile ilgili yöntemleri açıklayan OKÜ İnsan Kaynakları Yönetimi destek dokümanları ve Prosedür oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- Organizasyon Şemaları, Görev Tanımları
- OKÜ.PR.0014 Eğitim Öğretim Süreçleri Prosedürü
- OKÜ.PR.0015 Personel Eğitim Prosedürü
- Performans Değerlendirme Anketleri
- Eğitim Değerlendirme Anket Formu
- Hizmet İçi Eğitim Katılım Formları
- www.mevzuat.gov.tr

7.3. Farkındalık

Yeni personel alımlarında görev tanımına uygun personel alımı gerçekleştirilmekte, mevcut personel ise bu gereklilikler ile karşılaştırılarak var ise eksikleri belirlenmektedir. Belirlenen eksiklikler eğitim verme ve/veya oryantasyon gibi uygulamalarla giderilmeye çalışılmaktadır. OKÜ personelinin mevcut işlerini doğru şekilde yapabilmesi ve geliştirebilmesi için ihtiyaç duyulan eğitimler belirlenmekte ve belirlenen eğitimler bir program çerçevesinde verilmektedir. Eğitimler verilmeden önce eğitimden

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

beklentiler belirlenmekte, eğitim sonrası belirlenen bir süre içerisinde alınan eğitimlerin bu beklentileri karşılama yeterliliği analiz edilmektedir.

Verilen eğitim beklenen sonuçları karşılamamış ise eğitim gerektiğinde tekrar plana alınmaktadır. Eğitimle ilgili kayıtlar belirlenen sürelerle muhafaza edilmektedir. OKÜ, kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdaki hususların farkında olduğunu eğitimlerle güvence altına almaktadır.

- Entegre Yönetim sistem politikası,
- Kurumsal riskler, İş sağlığı ve güvenliği riskleri, Önemli çevre boyutları ve kendi işlerinde, önemli çevre boyutları ile ilgili oluşan veya potansiyel çevresel etkileri,
- Geliştirilmiş EYS performansının faydaları dahil, kendilerinin entegre yönetim sisteminin etkinliğine etkileri,
- Kuruluşun uygunluk yükümlülüklerini yerine getirememesi dahil, entegre yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesine müdahil olmaları.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PR.0015 Personel Eğitim Prosedürü
- Hizmet İçi Eğitim Katılım Formları
- Hizmet İçi Eğitim Değerlendirme Anket Formu

7.4. İletişim

7.4.1. Genel

OKÜ aşağıdakileri içeren Entegre Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış iletişim ihtiyaçlarını belirlemiştir:

- Neyin iletileceği
- Ne zaman iletileceği,
- Kiminle iletişim kurulacağı,
- Nasıl duyurulacağı
- Kimin iletişim kuracağı

İletişim prosedürünü oluştururken:

- Uygunluk yükümlülükleri
- İletişimde kullanılan bilginin entegre yönetim sisteminden üretilen bilgi ile uyumlu ve güvenilir olduğunu güvence altına almaktadır.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PR.0016 İletişim Prosedürü

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- EBYS Uygulaması

7.4.2. İç İletişim

OKÜ;

- a) Entegre yönetim sistemi ile ilgili değişiklikler dahil, entegre yönetim sistemi ile ilgili bilgileri, kuruluşun farklı seviyelerinde ve fonksiyonlarında server üzerinden, mail, toplantılar, eğitimler, panolar ile paylaşmaktadır.
- b) İletişim prosedürü ile kuruluşun kontrolü altında çalışan kişilerin sürekli iyileştirmeye katkı sağlamasına yardımcı olmasını güvence altına almaktadır.

Çevre yönetim sistemi kapsamında başlatılan tüm faaliyetlerden tüm çalışanların haberdar olması ve bilinç seviyesinin artırılması sağlanmaktadır. Kazalar, vakalar, ramak kala olayların kayda alınması ve işletme içinde ilgili birimlere aktarılması kadar iyi uygulamaların da duyurulması sağlanmaktadır. Bu amaçla; duyuru panoları, iç yazışmalar ve düzenli toplantılar yapılmaktadır.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PR.0016 İletişim Prosedürü

7.4.3. Dış İletişim

OKÜ; Entegre Yönetim Sistemi ile ilgili bilgileri, oluşturulmuş iletişim prosedüründe yer aldığı gibi, uygunluk yükümlülüklerinde belirtildiği gibi dışarı ile paylaşmaktadır. Yapılan çevresel iyileştirmelerin kuruluş dışına duyurulması, kamuoyu ile üniversitemiz arasında bir güven ve iş birliği ortamının sağlanması açısından önemlidir. Dış haberleşme, bültenler, duyurular, toplantılar ve raporlar ile yapılır. OKÜ dış iletişim sorumlusu Genel Sekreter'dir.

Herhangi bir kurum veya kişiden OKÜ Çevre performansı ile ilgili bir talepte bulunulduğunda bu talepler mutlaka kayda alınır ve yanıtlanır. Dış iletişime açıktır. Bu tür taleplerin şikâyet şeklinde olması durumunda bu talep bir uygunsuzluk olarak ele alınır ve düzeltici faaliyet ihtiyacı araştırılarak çözüm aranır. OKÜ Yönetiminin onayı dışında önemli çevre boyutlarına ilişkin olarak dışarıyla iletişim kurmama yönünde karar almıştır.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PR.0023 Yasal ve Diğer Şartların Takibi Prosedürü

7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör

Adres : Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi
Rektörlüğü 80000 Merkez/OSMANİYE

Telefon : 0328 827 10 00
İnternet Adresi : www.osmaniye.edu.tr
E-Posta : info@osmaniye.edu.tr

Sayfa 35 / 62

Doküman No	OKÜ.EYS.01
Yayın Tarihi	01.06.2023
Revizyon Tarihi	--
Revizyon No	00

7.5.1. Genel

Entegre Yönetim Sistem dokümantasyonunun oluşturulmasında yer alacak sorumluları belirlemek ve çalışmalarını koordine etmekten Kalite Koordinatörlüğü sorumludur. Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 Standardında istenen dokümanite edilmiş bilgi, Üniversite tarafından, kalite sisteminin etkinliği için gerekli olduğu belirlenen dokümanite edilmiş bilgiyi içermektedir. Kalite Yönetim Sistemleri dokümanları “*Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü*” ve “*Kayıtların Kontrolü Prosedürü*” tanımlanmış olup, “*Ana Doküman Takip Listesi*” ile takip edilmektedir.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PRD.0001 Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü
- OKÜ.PRD.0005 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- OKÜ.LST.0001 Ana Doküman Takip Listesi

7.5.2. Oluşturulma ve Güncelleme

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümanite edilen bilgilerin oluşturulması ve güncellenmesi “*Doküman Hazırlama ve Kontrol 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. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

7.5.3.1. Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 standardı gereği dokümanite edilmiş bilgileri, ihtiyaç olduğu yer ve zamanda, kullanım için hazır ve uygun olduğunu, yeterli düzeyde korunduğunu “*Kayıtların Kontrolü Prosedürü*” ve “*Düzeltici Önleyici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü*” ile sağlamaktadır.

7.5.3.2. TS EN ISO 9001:2015 standardı gereği dokümanite edilmiş bilgilerin, dağıtımı, erişimi, bulunması, yayınlanması ve kullanımı, okunabilirliğinin korunması dâhil, depolama ve koruma ile değişikliklerin kontrolü, muhafaza ve elden çıkar, arşivleme işlemleri “*Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü*” ile “*Kayıtların Kontrolü Prosedüründe*” belirlen şartlar göre yapılır.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PRD.0001 Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü
- OKÜ.PRD.0005 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- OKÜ.LST.0001 Ana Doküman Takip Listesi

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

OKÜ, hizmet gerçekleştirilmesi için gerekli süreçleri planlamış ve Proses Haritalarında göstermiş ve üniversitemizin işleyişine, ISO 9001 ve ISO 14001 standartlarının gereklerine uygun bir şekilde planlamıştır. Faaliyet alanları kapsamında sunduğu hizmetlerin, etkin şekilde gerçekleştirilmesi için, öncesinde gerekli planlamalarını yapar, uygular ve bunların kontrol faaliyetlerini yerine getirir. Operasyonel olarak planlanan ve kontrol faaliyetleri yapılacak hizmetler, tüm eğitim, öğretim ve araştırma geliştirme 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 etkenler dikkatle incelenir (diğer kurum ve kuruluşların programları, resmi tatil günler vb.). Öngörülemeyen sapmalar “Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler” kapsamında ele alınır, yeni planlamalar ve kontroller yapıldıktan sonra yayınlanır.

Eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme 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, araştırma ve geliştirme hizmetleri ile planlarda meydana gelen değişiklikler, değişikliklerin sonuçları ve olumsuz etkilerini azaltmak için tüm prosesler “Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında” kontrol edilip gözden geçirilmektedir. Ayrıca planlama yaşam döngüsü bakış açısı ile uyumlu olarak aşağıdaki hususları içerir;

- Her bir yaşam döngüsü aşamasını değerlendirerek, çevre şart/şartlarının tanımlandığını güvence altına almak için uygun kontrolleri oluşturmakta,
- Ürün ve hizmetlerin alımı için uygun çevre şart/şartlarını belirlemekte,
- Uygun çevre şart/şartlarını, taşeronları dahil tedarikçileri ile paylaşmakta,
- Ürün ve hizmetlerinin; taşınması ve sevkiyatı, kullanımı, yaşam sonu işlemi ve elden çıkarılması ile ilgili potansiyel önemli çevresel etkileri konusunda bilgi sağlamaya olan ihtiyacını değerlendirmektedir.

OKÜ, dışarıya yaptırdığı proseslerin kontrol edildiği veya yönlendirildiğini güvence altına almaktadır. Dış kaynaklı proses yoktur.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- İş Akış Şemaları
- www.mevzuat.gov.tr
- Akademik Takvim

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar**8.2.1. Hizmet Alanlarla İletişim**

Paydaşlar ile iletişim için gerekli kanallar oluşturulmuş, değişiklikler dâhil, onların talepleri, istek, şikâyet, öneri, soru/sorularının çözümlerine yönelik etkili ve devamlı faaliyet çalışmaları yapılmış ve yapılmaktadır.

Eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerine yönelik paydaşlardan geri bildirimler için iletişim yöntemleri belirlenmiş, yapılan eğitimler ile bilgilendirmeler (oryantasyon eğitimi vb.) yapılmış olup devamlı suretle takip edilmektedir. Geri bildirimler için paydaş memnuniyet anketleri yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- CİMER Başvuruları
- www.mevzuat.gov.tr
- 4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu
- İş Akış Şemaları
- Paydaş Memnuniyet Anketleri

8.2.2. Ürün ve Hizmetler için 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. Bunlar:

- İlgili kanunlarda belirtilen yasal zorunluluklar
- Hizmet ile ilgili yasal şartlar ve mevzuatlar
- Personeller ve öğrenciler tarafından bildirilen özel şartlar
- İhale ilgili yasal ve mevzuat şartları
- Personel ve öğrenci ihtiyaçları doğrultusunda ortaya çıkan altyapı faaliyetleri
- Kurumumuzun tespit edeceği ilave şartlar

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Üniversitemizin ana faaliyet alanı olan eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetleri için istenilen şartlar ilgili mevzuat çerçevesinde YÖK tarafından belirlenmektedir. Üniversitemiz faaliyet alanı kapsamındaki hizmetlerini karşılamayı taahhüt etmektedir.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- Kalite Politikası
- www.mevzuat.gov.tr
- www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat
- CİMER Başvuruları
- www.mevzuat.gov.tr
- Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Mevzuatları
- Üniversitemiz Eğitim, Öğretim ile İlgili Yönetmelik ve Yönergeleri

8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

8.2.3.1. 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.

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Rektörlüğü, hizmetlerin uygunluk şartları için;

- Gerekli bilgi ve dokümanların ilgili süreçlerde mevcudiyetini,
- Uygun donanım ve yazılımların kullanımını,
- İzleme ve ölçme amaçlı kullanılacak donanımın bulunabilirliğini ve izleme ölçme amaçlı kullanımını,
- Hizmetin tamamlanması ve ihtiyaç varsa hizmet sonrası faaliyetlerin uygulanmasını sağlar.

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, İlgili Dokümanlar

- Rektörlük Birimleri İş Akış Şemaları
- Akademik Birimler İş Akış Şemaları
- Üniversitemiz Senato Kararları
- Üniversitemiz Yönetim Kurulu Kararları
- 2547 Yükseköğretim Kanunu
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

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

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- Üniversitemiz Senato Kararları
- Üniversitemiz Yönetim Kurulu Kararları
- OKÜ.PRD.0005 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Rektörlüğü bünyesinde gerçekleştirilen hizmetlerin özelliklerini izler ve ölçer. Bu izleme ve ölçme; hizmetin, uygun aşamalarda önceden belirlenmiş koşullara uygunluğu kapsamında yapılır. Hizmetlerin uygunluk şartları sağlanıncaya kadar, bir sonraki sürece veya aşamaya geçiş için onay verilmez.

Hizmet ile ilgili doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri sonucunda hizmet ile ilgili belirlenen faaliyet kriterlerinin ve belirlenen hedeflerinin gerçekleşip gerçekleşmediği "OKÜ.PRD.0009 Veri Analizi Prosedürü"ne uygun olarak gerçekleştirilir. Sonuçlar Kalite Değerlendirme Toplantıları ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilir. Üniversitemiz hizmet şartlarının değişmesi durumunda, ilgili dokümanete 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, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PRD.0009 Veri Analizi Prosedürü
- OKÜ.PRD.0004 Uygun Olmayan Hizmetlerin Yönetimi Prosedürü

8.2.5. Acil Duruma Hazır Olma ve Müdahale

OKÜ; Madde 6.1.1'de tanımlanan muhtemel acil durumlara hazırlık ve bunlara nasıl müdahale edeceği ile ilgili prosedür oluşturmuş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

- a) Acil durumlardan kaynaklanan iş kazaları, yaralanmalar, olumsuz çevresel etkileri önlemek veya azaltmak için faaliyetleri planlayarak müdahaleye hazırlanmakta,
- b) Gerçek acil durumlara müdahale etmekte,
- c) Acil durum sonuçlarını önlemek veya etkisini azaltmak için acil durumun büyüklüğüne ve muhtemel İSG risklerine/çevresel etkilerine uygun faaliyetleri gerçekleştirmekte,
- d) Planlanan müdahale faaliyetlerini yılda en az 1 kez acil durum tatbikatları ile test etmekte,
- e) Acil durum planlarını yılda en az 1 kez ve tatbikat sonuçları doğrultusunda gözden geçirmekte,

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

f) İlgili uygun taraflara, kendi kontrolü altında çalışan kişiler dahil, uygun şekilde, acil duruma hazır olma ve müdahale ile ilgili gerekli bilgi ve eğitimi sağlamaktadır.

OKÜ, proseslerin planlandığı şekilde yapıldığını güvence altına almak için ihtiyaç duyacağı kapsamda acil durumlarla ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir. OKÜ hizmetlerin gerçekleştirilmesi faaliyeti sırasında karşılaşılabilecek acil durumların analizini ve bunların önlenmesine dönük faaliyetler ile bu faaliyetleri yürütecek organizasyonunu tamamlamış ve bu prosesleri Acil Durum ve Geri Çağırma Prosedüründe tanımlamıştır. Çevre kazaları, iş kazaları ve ucuz atlatma niteliğindeki olayların meydana gelme olasılığını en aza düşürecek, yaratacağı olumsuz etkilerin ivedilikle giderilmesini sağlayacak önlemler ve gerekli eğitimler belirlenerek uygulamaya alınmıştır. Bu önlemler periyodik olarak gözden geçirilmekte, test edilmekte ve zamanla değişen şartlara göre gerektiğinde revize edilmektedir.

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 satın alınan ürünün belirlenen şartları karşılamaını sağlamaktadır. Satın alma işlemleri İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı öncülüğünde yürütülmektedir. Satın alma ile ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir. Tedarikçilerin seçimi ve değerlendirilmesi ise referans talimatta açıklanmıştır. Tedarikçi değerlendirme ile ilgili kayıtlarda muhafaza edilmektedir.

Ürün/hizmet, Kalite, ISG ve Çevreye etki eden hammadde/malzeme/ekipman/hizmet satın alımları ile ilgili satın alma verileri belirlenmekte ve değerlendirmesi yapılarak kabul görmüş tedarikçilerden satın alımı gerçekleştirilmektedir. OKÜ, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin şartlara uygun olmasını güvence altına almaktadır. OKÜ, aşağıdaki durumlarda, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlere uygulanacak kontrolleri belirlemektedir:

- Dış tedarikçilerden gelen ürün ve hizmetlerin, kuruluşun kendi ürün ve hizmetleri ile birleştirilmesi amaçlandığında,
- Ürün ve hizmetler, kuruluş adına dış tedarikçiler tarafından doğrudan müşteri/müşterilere tedarik edilirse,
- Kuruluşun kararı ile bir proses veya prosesin bir bölümü, dış tedarikçi tarafından tedarik edildiğinde.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

OKÜ, dış tedarikçilerin proses, ürün ve hizmetleri tedarik etme yeteneklerini temel alarak, şartlara göre, değerlendirmek, seçmek, performanslarını izlemek ve yeniden değerlendirmek için kriterler tayin etmekte ve uygulamaktadır. Kuruluş, bu faaliyetler ve değerlendirme sonucunda ihtiyaç duyulan faaliyetlerle ilgili dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir. OKÜ, satın alınan ürünün belirlenen satın alma şartlarına uymasını sağlamak için ilgili prosedürleri oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

OKÜ, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin, kuruluşun müşteriye düzenli şekilde uygun ürün ve hizmet sağlama yeteneğini olumsuz şekilde etkilememesini güvence altına almaktadır. Bu bağlamda:

- Dışarıdan tedarik edilen proseslerin kuruluşun kalite yönetim sisteminin kontrolünde olduğunu güvence altına almakta,
- Bir dış tedarikçiye ve tedarik ettiği sonuçlara uygulamayı amaçladığı kontrolleri tanımlamakta,

Bunların yanında aşağıdakileri değerlendirmektedir:

- Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin, kuruluşun; müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını karşılayan ürünü düzenli olarak sağlama yeteneği üzerindeki potansiyel etkisi,
- Dış tedarikçiler tarafından uygulanan kontrollerin etkinliği.
- Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin şartları karşıladığını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan doğrulama veya diğer faaliyetleri tayin etmektedir.

Satın alınan ürünün belirtilmiş satın alma şartlarını karşılamasını sağlamak için gerekli kontrol faaliyetleri ile ilgili yöntemleri OKÜ.PR.0004 Uygun Olmayan Hizmetlerin Yönetimi Prosedürü'nde tanımlamıştır. Bu muayene ve kontrol faaliyetleri yürütülmekte ve sonuçları muhafaza edilmektedir.

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 ilgili "Tedarikçi Firma Değerlendirme Formu" kullanılarak değerlendirilip "Tedarikçi Firma Listesi"ne kaydedilir.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Satın Alma İş Akışları
- Tedarikçi Firma Listeleri
- Hizmet Alımı Tedarikçi Firma Değerlendirme Formları
- Mal Alımı Tedarikçi Firma Değerlendirme Formları

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

OKÜ, sunmuş olduğu tüm hizmetlerini uygun şartlar altında planlar ve yürütür. Hizmetlerin uygunluk şartları için;

- Gerekli bilgi ve dokümanların ilgili süreçlerde mevcudiyetini,
- Uygun donanım ve yazılımların kullanımını,
- İzleme ve ölçme amaçlı kullanılacak donanımın bulunabilirliğini ve izleme ölçme amaçlı kullanımını,
- Hizmetin tamamlanması ve ihtiyaç varsa hizmet sonrası faaliyetlerin uygulanmasını sağlar.

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 sayfasında yayınlamıştır.

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

OKÜ, hizmetin sunumunu kontrollü şartlarda yürütmektedir. Dokümante edilmiş bilgiler;

- a) Erişilmesi amaçlanan sonuçlar,
- b) Uygun izleme ve ölçme kaynaklarının varlığı ve kullanımını,
- c) Proses veya çıktılarının kontrolü için kriterler ile ürün ve hizmetler için kabul kriterlerinin, karşılandığının uygun aşamalarda doğrulanması için izleme ve ölçme faaliyetlerinin uygulanmasını,
- d) Proseslerin işletimi için uygun altyapı ve çevrenin kullanımı,
- e) Gerekli vasıflandırma dahil, yeterli olan personel görevlendirilmesi,
- f) Hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması,
- g) İnsan hatalarını önlemek için faaliyetlerin gerçekleşmesi,

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

OKÜ, yasal şartlara uyararak; kontrollü şekilde hizmet sağlamayı planlar ve yürütür. Bu kontrol;

- Çalışma talimatları
- Uygun makine, ekipman, teçhizat listesi
- İzleme ve ölçme metotları
- Hizmetin sunumu şeklinde ifade edilir.

OKÜ;

- Politikada belirtilen amaç ve hedeflere ulaşmak,
- Boyut etki değerlendirmeleri ve risk analizi sonucunda tespit edilen yüksek riskleri kabul edilebilir seviyeye indirmek ve operasyonların güvenli şartlar altında yürütmek için gerekli şartları belirlemiştir.
- Operasyonel kontrolün sağlanması için yürütülen faaliyetler aşağıda sıralanmıştır;
- Kullanılan makine, ekipman ve teçhizatın güvenli şartlarda çalışmasının sağlanması için gerekli bakımlar yapılmaktadır,
- Kurumsal riskleri, Önemli çevre boyutlarını ve yüksek İSG risklerini yönetebilmek için kurallar belirlenmiştir.
- Saha kontrolleri yapılmaktadır.
- Kalite, İSG, Çevre hedef ve politikalarından sapma söz konusu olacak ise belirlenmiş bu kurallar yazılı hale getirilmiştir.
- Operasyonun istenildiği şekilde ve güvenli ve sağlıklı şartlar altında sürdürülebilmesi için yapım metotları İSG ve Çevre koruma kriterlerini içerecek şekilde tanımlanmıştır.
- Yapımda kullanılan malzemelerden kaynaklanacak riskler ve çevre boyutları için kurallar belirlenmiş, tedarikçilere iletilmiştir.
- Çalışma ortamı, riskleri en aza indirecek şekilde organize edilmiştir.
- Taşeronların İSG ve Çevre koruma kurallarına uyumu için çalışmalar yürütülmektedir.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.KK.PRS.0021 Atık Yönetimi Prosedürü
- OKÜ.KK.PRS.0022 Çevre Boyutları Prosedürü
- OKÜ.KK.PRS.0026 Atık Yönetimi Prosesi
- İş Akışları
- www.mevzuat.gov.tr
- Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Mevzuatları
- www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

- Organizasyon Şeması

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

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

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

Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini ve kontrolünü oluşturduğu veya oluşturulan web alt yapı sistemleri ile takip edilmektedir. 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

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, hizmet alanları dâhilinde edindiği dış paydaşlara ait mülkiyetin korunması ve güvenliğini ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde sağlamakta 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.

- Öğrencilerimin mülkiyet hakları; kişisel bilgileri ile kendilerine ait var olan veya sonradan oluşturulan belgeleri kapsar.
- Dış tedarikçilerin mülkiyet hakları; fikri mülkiyetler ve kişisel bilgileri ile sunduğu hizmetler kapsamındaki malzeme, bileşen, alet ve teçhizatları kapsar.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

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, İlgili Dokümanlar

- İş Akışları
- www.mevzuat.gov.tr
- Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Mevzuatları
- www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat
- OKÜ.PRD.0005 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

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 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, İlgili Dokümanlar

- Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizin ana faaliyet alanı olan eğitim, öğretim hizmetleri sonucunda mezun olan öğrencilerimiz Üniversitemiz Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi ile akademik birimlere tarafından 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.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Doküman No	OKÜ.EYS.01
Yayın Tarihi	01.06.2023
Revizyon Tarihi	--
Revizyon No	00

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- İş Akışları

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 yöntemi ile kontrol etmekte, 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 dokümante edilip muhafaza edilir, sisteme uyarlanıp gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılır.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PRD.0010 Değişim Yönetimi Prosedürü
- OKÜ.KYS.FR.0021 Değişiklik Değerlendirme ve Takip Formu

8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

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

- Akademik Takvimler
- Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Mevzuatları

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

OKÜ, uygun olmayan ürün ve hizmetlerin kullanımının veya devamının önlenmesi, gerekli tanımlamaların yapılması, uygunsuzluğun değerlendirilmesi, yetki ve sorumlulukların tanımlanması için "OKÜ.PRD.0004 Uygun Olmayan Hizmetlerin Yönetimi Prosedürü" oluşturmuştur. Uygun olmayan ürün ve hizmeti, uygulanabildikleri ölçüde aşağıdaki yollardan biri veya birden fazlası ile ele alır:

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör

Adres : Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi
Rektörlüğü 80000 Merkez/OSMANİYE

Telefon : 0328 827 10 00
İnternet Adresi : www.osmaniye.edu.tr
E-Posta : info@osmaniye.edu.tr

Sayfa 47 / 62

- Tespit edilen uygunsuzluğu gidermek için düzeltme yapar,
- Uygun olmayan ürün ve hizmetin, özel durumlar (hizmet kalitesi açısından bir sorun oluşturmayacak alternatif uygulamalar ve kullanımlar) için onay alınarak kullanımını sağlar,
- Ürün ve hizmetin uygunsuzluğu giderilemeyecek düzeyde ise, ürünün kullanımını, hizmetin sürdürülmesini önlemek için gerekli tedbirleri alır,
- Uygun olmayan ürün ve hizmetin, kullanımı veya sunulmasından sonra tespit edilen uygunsuzlukların etkileri ile ilgili uygun tedbirler alır.

OKÜ Rektörlüğü, uygun olmayan ürün ve hizmet, uygunluk adına düzeltildiğinde, tanımlanmış ölçütlere göre yeniden doğrulamaya tabi tutar. Uygunsuzlukların yapısı ve uygunsuzluklar sonrasında alınan tedbirlere ait kayıtlar oluşturulur ve muhafaza edilir.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PRD.0004 Uygun Olmayan Hizmetlerin Yönetimi Prosedürü

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 gerektiğini sisteme içerisinde tanımlamış, ilgili görevlendirmeleri yapmıştır.

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin performansından ve etkin kullanımından tüm birimlerin kalite sorumluları 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 Önleyici Faaliyet Prosedürü” kapsamında gerekli faaliyetler başlatılır ve sonuçlar dokümanite edilerek muhafaza edilmektedir.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PRD.0004 Uygun Olmayan Hizmetlerin Yönetimi Prosedürü

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Rektörlüğü, KYS çalışmaları kapsamında, hizmet alan kişi ve kuruluşların taleplerinin (şartlarının) karşılanıp karşılanmadığının geri bildirimlerinin alınması için

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör

gerekli bilgilerin izlenmesi ve ölçülmesi için metotlar oluşturmuştur. Üniversitemiz, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığına dair algılarını, belirli aralıklar ile yapmış olduğu paydaş memnuniyet anketleri, beyin fırtınası, toplantılar ile istek, dilek ve şikâyet formları, yüz yüze görüşme 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 raporlar. Tespit edilen memnuniyetsizlikler ile ilgili, üst yönetimin kararları doğrultusunda düzeltici, önleyici ve iyileştirici faaliyetler başlatılır ve sonuçlar izlenip raporlanarak kayıt altına alınır. Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Rektörlüğü şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi, çözüme ulaştırılması ve kapatılması sürecini;

- Şeffaflık,
- Erişilebilirlik,
- Cevap verebilirlik,
- Objektiflik,
- Gizlilik,
- Hizmet alan odaklılık,
- Hesap verebilirlik,
- Sürekli iyileştirme prensiplerine bağlı kalarak yönetir.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Mevzuatları
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri
- CİMER Başvuruları

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

OKÜ, izleme ve ölçmeden gelen uygun veri ve bilgiyi analiz etmekte ve değerlendirmektedir. Analiz sonuçları, aşağıdakilerin değerlendirmesi için kullanılmaktadır:

- a) Hizmetlerin uygunluğu,
- b) Paydaş memnuniyet derecesi,
- c) Entegre yönetim sisteminin performansı ve etkinliği,
- d) Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- e) Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

- f) Dış tedarikçilerin performansı,
- g) İyileştirme ihtiyaçları.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PRD.0003 Risk ve Fırsat Analizi Prosedürü
- OKÜ.PRD.0007 Memnuniyet ve Şikâyet Yönetimi Prosedürü
- OKÜ.PRD.0009 Veri Analizi Prosedürü

9.1. İç Tetkik

9.1.1. 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.

9.1.2. Üniversitemizde iç tetkikler üst yönetim tarafın atanmış, bağımsız tarafsız ve uzman personel tarafından yapılır. İç tetkik ve değerlendirme faaliyetleri “İç Tetkik Prosedürü” dikkate alınarak yapılır. Denetleme programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması, uygun düzeltmeler ve düzeltici, iyileştirici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, kayıtların muhafaza edilmesi ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PRD.0002 İç Tetkik Prosedürü

9.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi**9.2.1. Genel**

OKÜ, KYS süreçlerinin etkinliğinin ve verimliliğinin izlenmesi ve uygulanabilir durumlarda ölçülebilmesi için gerekli metotları belirler ve uygular. İzleme ve ölçme sonuçlarında tanımlanan şartlara ulaşılmadığında, gerekli düzeltme ve/veya düzeltici faaliyetler başlatılır. Tüm veriler Kalite Değerlendirme Toplantıları ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilir. OKÜ Üst yönetimi; Entegre yönetim sistemini stratejik yönü ile sürekli uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini yılda en az 1 kez, gerektiğinde daha fazla gözden geçirmektedir.

9.2.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi aşağıdakileri dikkate alınarak planlanmalı ve gerçekleştirilmelidir:

- Entegre Yönetim Sistemi Politikasının gözden geçirilmesi
- Bir önceki YGG toplantı kararlarının durumu
- Amaçlar ve hedeflere ne kadar ulaşıldığı, mevcut durum
- Kaynak planlaması ve kaynak yeterliliği, yatırım ve projeler

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

- Tetkik sonuçları (İç tetkik, dış tetkik, yasal denetimler)
- Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler (şikâyetler dahil)
- Yasal şartlar ve uygunluk değerlendirme, Mevzuattaki, rekabet uygulamalarındaki veya teknolojik yeniliklerdeki değişiklikler gibi dış faktörler,
- İlgili tarafların, uygunluk yükümlülükleri dahil ihtiyaç ve beklentileri
- EYS ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği, SWOT analizi
- Önemli çevre boyutları ve İSG risk değerlendirme
- Dış tedarikçilerin performansı
- İletişim, Katılım, Danışma ve Eğitim faaliyetleri
- Olay araştırmaları, Acil durumlar, Geri çekmeler, Kazalar, Ramak Kalalar, Riskli Durum ve Davranışlar, Uygunsuzluklar, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin durumu
- Entegre sistem performansı, izleme ve ölçme sonuçları,
- Entegre yönetim sistemini etkileyecek değişiklikler, sistem güncelleme faaliyetleri sonuçlarının gözden geçirilmesi
- Politika, amaç, kurumsal yapısı, kaynakların erişilebilirliği ve sunulan veya sağlanan ürünlerdeki değişiklikler gibi iç faktörler,
- Paydaş memnuniyeti araştırmalarını ve prosesleri sürekli izleme sonuçlarını içeren şikâyetleri ele alma prosesinin genel performansı,
- İyileştirme için öneriler, fırsatlar.

9.2.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları, aşağıdaki konularla ilgili karar ve faaliyetleri kapsamaktadır:

- Entegre yönetim sisteminin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliğinin sürekliliğinin sağlanması ile ilgili sonuçlar,
- Sürekli iyileştirme fırsatları ile ilgili kararlar,
- Entegre yönetim sisteminde değişiklik ihtiyaçları (ihtiyaç duyulan kaynaklar dahil) ile ilgili kararlar,
- Kalite, Çevre ve İSG amaç ve hedeflere ulaşılmadığında yapılacak faaliyetler gerektiğinde,
- Entegre yönetim sisteminin diğer iş prosesleri ile entegrasyonun geliştirilmesi için fırsatlar, gerektiğinde,
- Kuruluşun, stratejik yönü ile ilgili çıkarımlar.
- Ürün iyileştirmesiyle ilgili öneriler

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

OKÜ, yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarının kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir. Yönetimin gözden geçirmesinin ilgili çıktıları, iletişim ve danışma için hazır bulundurulmaktadır.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PRD.0005 Yönetim Sorumluluğu ve Liderlik Prosedürü
- OKÜ.KYS.FR.0011 YGG Toplantı Tutanağı Formu

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, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PRD.0008 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- OKÜ.PRD.0007 Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri
- CİMER Başvuruları

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Uygunsuzluklar tespit edilirken genel olarak, öneri, istek, şikâyet şeklinde yazılı veya sözlü olarak yapılan talep şeklinde, yapılan paydaş memnuniyet anketleri sonucunda, gözden geçirme ve iç/dış tetkikler sonucunda tespit edilir.

10.2.1. Üniversitemiz, şikâyetlerden kaynaklananlar da dâhil bir uygunsuzluk oluştuğunda, uygunsuzlukların nedenin saptanması, nedenlerinin ortandan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltici, önleyici veya iyileştirici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçlarının takip edilmesi ve kayıt altına alınması ile ilgili faaliyetlerin belirlenmesi için "Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü" dokümanite edilmiştir. Gerektiğinde uygunsuzların önlenmesi esnasında tespit edilen risk ve fırsatlar güncellenir ve Kalite Yönetim Sistemi içerisinde gerekli değişiklikler yapılır.

10.2.2. Üniversitemiz tespit edilen uygunsuzlukların yapısı ve sonrasında tapılan her türlü faaliyet ile bu faaliyetlerin sonuçlarını kayıt altına alıp muhafaza etmektedir.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Doküman No	OKÜ.EYS.01
Yayın Tarihi	01.06.2023
Revizyon Tarihi	--
Revizyon No	00

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PRD.0005 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- OKÜ.PRD.0007 Uygunluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

OKÜ; Entegre Yönetim Sistemi performansını geliştirmek için, entegre yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

OKÜ üst yönetimi, EYS politikasını, EYS amaç ve hedeflerini, tetkik sonuçlarını, risk analiz sonuçlarını, düzeltici faaliyetleri ve YGG toplantılarında alınan kararların gerektirdiği strateji ve planlamaları kullanarak EYS'nin etkinliğini sürekli iyileştirir. Sürekli geliştirmeyi kendisine ilke olarak benimsemiş olan üniversitemiz her prosesinde gününün ekonomik koşullarına göre düzenlemeler yapar.

Referanslar, İlgili Dokümanlar

- OKÜ.PRD.0020 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- OKÜ.PRD.0011 İyi Yönetim İlkeleri Prosedürü
- Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Tutanaqları
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Kalite Politikası
- Stratejik Plan
- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Şartları
- www.mevzuat.gov.tr
- Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Mevzuatları

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Adres : Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi
Rektörlüğü 80000 Merkez/OSMANİYE

Telefon : 0328 827 10 00
İnternet Adresi : www.osmaniye.edu.tr
E-Posta : info@osmaniye.edu.tr

Tablo 7. Paydaş Önceliklendirme Tablosu

S/N	Paydaş Adı	İç Paydaş/ Dış Paydaş	Önem Derecesi	Etki Derecesi	Önceliđi
1.	Akademik ve İdari Personel	İç Paydaş	1.Derece	Güçlü	Birlikte Çalış
2.	Öğrenciler	Dış Paydaş	1.Derece	Güçlü	Birlikte Çalış
3.	Yükseköğretim Kurulu (YÖK)	Dış Paydaş	1.Derece	Güçlü	Birlikte Çalış
4.	Yükseköğretim Kalite Kurulu (YOKAK)	Dış Paydaş	1.Derece	Güçlü	Birlikte Çalış
5.	TÜBİTAK	Dış Paydaş	1.Derece	Güçlü	Birlikte Çalış
6.	DOĞAKA	Dış Paydaş	1.Derece	Güçlü	Birlikte Çalış
7.	Strateji ve Bütçe Başkanlığı	Dış Paydaş	1.Derece	Güçlü	Birlikte Çalış
8.	ÖSYM	Dış Paydaş	1.Derece	Güçlü	Birlikte Çalış
9.	Bakanlıklar	Dış Paydaş	2.Derece	Zayıf	Birlikte Çalış
10.	TBMM	Dış Paydaş	2.Derece	Orta	Birlikte Çalış
11.	Diğer Kamu Sektörü	Dış Paydaş	3.Derece	Zayıf	Birlikte Çalış
12.	Özel Sektör	Dış Paydaş	2.Derece	Orta	Birlikte Çalış
13.	Osmaniye Valiliği / İl Müdürlükleri	Dış Paydaş	2.Derece	Orta	Birlikte Çalış
14.	Osmaniye Belediyesi	Dış Paydaş	2.Derece	Orta	Birlikte Çalış
15.	Öğrenci Aileleri	Dış Paydaş	2.Derece	Zayıf	İzle/Bilgilendir
16.	Mezunlar	Dış Paydaş	2.Derece	Zayıf	İzle/Bilgilendir
17.	Osmaniye Ticaret ve Sanayi Odası Başkanlığı	Dış Paydaş	3.Derece	Zayıf	İzle/Bilgilendir
18.	Kredi Yurtlar Kurumu	Dış Paydaş	3.Derece	Zayıf	İzle/Bilgilendir
19.	Diğer Üniversiteler	Dış Paydaş	3.Derece	Zayıf	İzle/Bilgilendir
20.	Medya Sektörü	Dış Paydaş	3.Derece	Zayıf	İzle/Bilgilendir
21.	Sivil Toplum Kuruluşları (STK)	Dış Paydaş	3.Derece	Zayıf	İzle/Bilgilendir
22.	Tedarikçiler	Dış Paydaş	3.Derece	Zayıf	Çalışmalara Dahil Et
23.	Osmaniye İl Özel İdaresi Genel Sekreterliği	Dış Paydaş	3.Derece	Zayıf	Çalışmalara Dahil Et

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Tablo 8. Paydaş Etki/Önem Matrisi

ÖNEM DÜZEYİ	ETKİ DÜZEYİ	
	ZAYIF	GÜÇLÜ
DÜŞÜK	İZLE <ul style="list-style-type: none">MezunlarOsmaniye Ticaret ve Sanayi Odası BaşkanlığıKredi Yurtlar KurumuDiğer Üniversiteler	BİLGİLENDİR <ul style="list-style-type: none">Öğrenci AileleriMedya SektörüSivil Toplum Kuruluşları
YÜKSEK	ÇIKARLARINI GÖZET, ÇALIŞMALARA DAHİL ET <ul style="list-style-type: none">OKÜ TedarikçileriOsmaniye İl Özel İdaresi Genel Sekreterliği	BİRLİKTE ÇALIŞ <ul style="list-style-type: none">Akademik ve İdari PersonelÖğrencilerYÖKYÖKAKTÜBİTAKDOĞAKAStrateji ve Bütçe BaşkanlığıÖSYMBakanlıklarTBMMDiğer Kamu SektörleriÖzel SektörOsmaniye Valiliği/İl MüdürlükleriOsmaniye Belediyesi

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Tablo 9. Paydaş - Ürün / Hizmet Matrisi

Paydaş Adı	Araştırma Geliştirme ve Yenilik								Hayat Boyu Öğrenme / Girişimcilik						Eğitim ve Öğretim												
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Öğrenciler	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Öğrenciler Akademik ve İdari Personel	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Yükseköğretim Kurulu (YÖK)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Yükseköğretim Kalite Kurulu (YOKAK)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
TÜBİTAK	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
DOĞAKA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Strateji ve Bütçe Başkanlığı	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
ÖSYM	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Bakanlıklar	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
TBMM	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Diğer Kamu Sektörü	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Özel Sektör	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Osmaniye Valiliği / İl Müdürlükleri	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Osmaniye Belediyesi	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Öğrenci Aileleri	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Mezunlar	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Osmaniye Ticaret ve Sanayi Odası Başkanlığı	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Kredi Yurtlar Kurumu	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Diğer Üniversiteler	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Medya Sektörü	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Sivil Toplum Kuruluşları	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Tedarikçiler	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Osmaniye İl Özel İdaresi Genel Sekreterliği	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Doküman No	OKÜ.EYS.01
Yayın Tarihi	01.06.2023
Revizyon Tarihi	--
Revizyon No	00

11. REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.

Hazırlayan Prof. Dr. Oğuzhan ÇOLAKKADIOĞLU Kalite Koordinatörü	Kontrol Eden Prof. Dr. Coşkun ÖZALP Rektör Yardımcısı	Onaylayan Prof. Dr. Turgay UZUN Rektör
---	--	---

Adres : Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi
Rektörlüğü 80000 Merkez/OSMANİYE

Telefon : 0328 827 10 00
İnternet Adresi : www.osmaniye.edu.tr
E-Posta : info@osmaniye.edu.tr

Sayfa 57 / 62