



T.C.

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ

KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ PROSEDÜRÜ



Doküman No: PR-0004

1/5

Yürürlük Tarihi: 21.09.2021

Revizyon No/Tarihi: 01/21.09.2021

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi'nin (KGS) üst yönetim tarafından belli aralıklarla değerlendirilerek, etkinliğinin ve uygunluğunun takip edilmesi, kalite politikası ve kalite hedeflerine ulaşmadaki yeterliliğin incelenerek gerekirse sistemin belirli aralıklarla güncellenmesidir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi (KGS) faaliyetlerinin tümünü kapsar.

## 3. SORUMLULUKLAR

**3.1. Kalite Güvence Ofisi:** Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarının bu prosedüre göre aksatılmadan yürütülmesinden ve YGG toplantılarına gündem oluşturulmasından kayıtların kontrolünden sorumludur.

**3.2. Rektör:** Belirlenmiş ve planlanmış aralıklarda YGG toplantılarına katılmak, YGG toplantılarına başkanlık etmek, uygulanan kalite sisteminin etkinliğinin artırılması amacıyla gerekli iyileştirici tedbirleri almak.

**3.3. Üst Yönetim:** YGG toplantılarına katılmak ve gündem maddelerini değerlendirerek, gerekli iyileştirici tedbirleri almak.

## 4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**4.1. YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi.

**4.2. Üst Yönetim:** Üniversitemizin geleceğine yönelik amaç ve hedeflerini belirleyen ve bunu gerçekleştirebilmek için plan ve programları yapan yönetim kademesi.

**4.3. Misyon:** Üniversitenin/birimin, kendisi için belirlediği temel varlık gerekçesi ve görevleri.

**4.4. Vizyon:** Üniversitenin/birimin, gelecekte ulaşmak istediği idealleri.

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
<b>Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu</b> Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	<b>Rektör Yardımcısı</b> Prof. Dr. Süha ÖZDEN	<b>Rektör</b> Prof. Dr. Sedat MURAT



T.C.

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ

KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ PROSEDÜRÜ



Doküman No: PR-0004	2/5	Yürürlük Tarihi: 21.09.2021	Revizyon No/Tarihi: 01/21.09.2021
---------------------	-----	-----------------------------	-----------------------------------

**4.5. Kalite Politikası:** Üniversitemizin üst yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen, kalite ile ilgili bütün amaçları ve idaresidir.

**4.6. BSİPK:** Birim Süreç Performans İzleme Karnesi. Eğer bulunmuyorsa BİDR.

**4.7. SİPK:** Süreç Performans İzleme Karnesi. Eğer bulunmuyorsa KİDR.

## 5. UYGULAMALAR

### 5.1. Yönetimin Gözden Geçirmesi

Yönetimin gözden geçirme toplantısı, yılda **en az 1 (bir)** kez iç tetkik faaliyetlerinin tamamlanmasının ardından düzenli olarak gerçekleştirilir. Üst Yönetimin gerek görmesi durumunda periyodik toplantı dışında da toplantılar yapılabilir. Kalite Güvence Komisyonu/Ofisi üst yönetimin onayını alarak toplantı tarihini belirler. Ortaya çıkabilecek aksaklıklar veya olağandışı gelişmeler neticesinde toplantı tarihi üst yönetim onayı ile değiştirilebilir. Yapılan değişiklik iç yazışma ile ilgililere duyurulur. **Gözden Geçirme faaliyeti;** Rektör veya Kalite Güvenceden Sorumlu Rektör Yardımcısı, Genel Sekreter, Kalite Güvence Ofisi, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ve Diğer Kalite Güvence Komisyonu üyeleri katılımı ile gerçekleştirilir. Gerekli görülmesi durumunda, ilgili birim yöneticileri de toplantıya davet edilirler. Toplantı sekretaryası Kalite Güvence Ofisi tarafından yapılır. YGG toplantı yılı-sayısı, tarih-saati, yeri ile gündem maddelerinin yazılı olduğu elektronik belge ÜBYS üzerinden katılımcılara gönderilir. YGG toplantısında sunulacak raporlar ile toplantıda görüşülecek diğer konular ile ilgili veriler Kalite Koordinatörlüğü tarafından toplantı tarihinden önce derlenir, raporlar hazırlanır. Toplantıda görüşülen konular, alınan kararlar Kalite Koordinatörlüğü tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı kullanılarak kayıt altına alınır ve toplantı tarihinden sonraki 3 (üç) gün içerisinde ilgili birimlere/kişilere duyulur. Yönetimin gözden geçirmesi raporunda alınan kararlar, kararların yerine getirilmesinden ve takibinden sorumlu birim ile personel, kararların gerçekleştirilmesi için gerekli olan süre gibi bilgiler kayıt altına alınır. Hazırlanan rapor, gözden geçirme faaliyetine yerine getiren katılımcılar tarafından imzalanır. Katılımcılara ve uygun görülen ilgili birim ve personele dağıtım yapılır. Yönetimin gözden geçirmesi raporu, Kalite Güvence Ofisi tarafından Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre muhafaza edilir.

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
<b>Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu</b> Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	<b>Rektör Yardımcısı</b> Prof. Dr. Süha ÖZDEN	<b>Rektör</b> Prof. Dr. Sedat MURAT



T.C.

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ

KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ PROSEDÜRÜ



Doküman No: PR-0004	3/5	Yürürlük Tarihi: 21.09.2021	Revizyon No/Tarihi: 01/21.09.2021
---------------------	-----	-----------------------------	-----------------------------------

## 5.2. Toplantı Gündemi

Yönetim gözden geçirme toplantılarında aşağıda belirtilen konular görüşülür, bu konulara ilişkin raporlar ile diğer bilgiler değerlendirilir ve kalite yönetim sisteminin iyileştirilmesine yönelik kararlar alınır. Misyon ve Vizyon ifadelerinin güncellik durumu, Kalite Politikasının güncellik durumu, Kalite hedefleri ve birim stratejik plan ilerleme raporları (SPİK), KİDR, ÖDR vb. performans raporları, Tetkiklerin sonuçlarının değerlendirilmesi, Paydaş geri bildirimleri, öneri, istek ve şikâyetlerin değerlendirilmesi, Eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluk düzeyi, Düzeltici/Önleyici faaliyetlerin durumu, Yasal mevzuat değişiklikleri ve kalite yönetim sistemine etkileri, Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler, Sürekli iyileştirme önerileri, Risk analizleri, Bir önceki YGG toplantısında alınan kararların gerçekleştirme durumu.

### 5.2.1. Misyon ve Vizyon İfadelerinin Güncellik Durumu

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi kurum misyonu ve vizyonu, stratejik planlama faaliyetleri dâhilinde belirlenir ve üniversite genelinde duyurulur. Tüm birimler, üniversite misyon ve vizyonu doğrultusunda, kendi birimlerine ait misyon ve vizyon ifadelerini belirlerler. Kurum misyon ve vizyonu; Üst Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında yeterlilik, uygunluk ve güncellik açısından gözden geçirilir. Değişiklik ihtiyacı tespit edilmesi durumunda revize edilir. Birim amaç ve hedefleri; yönetim gözden geçirmesi toplantılarında yeterlilik, uygunluk ve güncellik açısından gözden geçirilir. Değişiklik ihtiyacı tespit edilmesi durumunda revize edilir.

### 5.2.2. Kalite Güvence Politikasının Güncellik Durumu

Üniversitemiz Kalite Güvence Politikası, kurum misyonu ve vizyonu ile uyumlu şekilde belirlenip, web sayfamız aracılığı ile tüm paydaşlara duyurulur. Üniversitemiz Kalite Güvence Politikası; misyon ve vizyon ifadelerinden hareketle ortaya çıkmıştır. Ayrıca, kalite güvence sisteminin oluşturulması ve sürdürülmesi için genel politikaları ve ÇOMÜ PUKÖ Döngülerini belirler, stratejik hedeflerin belirlenmesi ve yönetimi için bir çerçeve oluşturur. Üniversitemiz Kalite Güvence Politikası; Üniversitemize yeni gelen akademik ve idari personele oryantasyon eğitimleri ile halen çalışan personeline ise birim yöneticileri tarafından iletilir ve anlaşılması sağlanır. Üst yönetimin YGG toplantılarında yeterlilik, uygunluk ve güncellik açısından gözden geçirilir. Değişiklik ihtiyacı tespit edilmesi durumunda revize edilir.

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
<b>Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu</b> Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	<b>Rektör Yardımcısı</b> Prof. Dr. Süha ÖZDEN	<b>Rektör</b> Prof. Dr. Sedat MURAT



T.C.

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ

KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ PROSEDÜRÜ



Doküman No: PR-0004	4/5	Yürürlük Tarihi: 21.09.2021	Revizyon No/Tarihi: 01/21.09.2021
---------------------	-----	-----------------------------	-----------------------------------

### 5.2.3. Kalite Hedefleri ve Birim Stratejik Plan İlerleme Raporları (SPİK)

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, aynı zamanda Üniversitenin Kalite Hedeflerini oluşturur. Üniversitemizdeki tüm birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı içeren Birim Stratejik Planlarını hazırlarlar. Kalite hedefleri, aynı zamanda birim ile ilgili iş süreçlerinin performans göstergesidir. Birimlerin kalite hedefleri, ilgili süreç kartında gösterilir ve takip edilir. Kalite hedefleri; ölçülebilir ve sayısal olarak ifade edilmeli, yılda iki defa olmak üzere bir yıllık zaman dilimini kapsamalıdır. Birim kalite hedeflerinin belirlenmesi, yayınlanması Birim Yönetimi ve Birim Kalite Güvence Komisyonu tarafından gerçekleştirilir. Kalite hedefleri ve Birim Stratejik Planı ile ilgili ilerlemelerin durumu, yılda en az bir defa olarak yönetim gözden geçirme faaliyeti sırasında değerlendirilir ve gerekli olması durumunda revize edilir.

### 5.2.4. Süreç Performans Raporları

İhtiyaç duyulan süreçler ve bunların birbiri ile etkileşimi, hizmetler için şartların tayin ve gözden geçirme süreci, hizmet sunumunun kontrolü, hizmet uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatların tespiti değerlendirilir.

### 5.2.5. Tetkik Sonuçlarının Değerlendirilmesi

İç ve dış tetkik sonuçları kapsamında tespit edilen uygunsuzluğun Üniversite amaçlarına ve faaliyetlere etkisi, iyileştirme çalışmalarının yeterliliği, kalite yönetim sistemi şartlarına uyumun ne ölçüde gerçekleştiği değerlendirilir. Bir sonraki yıl iç tetkik planının gözden geçirilmesi ve onaylanması.

### 5.2.6. Paydaş Geri Bildirimleri, Öneri, İstek ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

İç ve dış paydaş memnuniyet anket sonuçları, istek, dilek, öneri ve şikâyet formları dikkate alınarak hizmet kalitesinin ve memnuniyet oranının artırılması yönünde ne yapılması gerektiği, iyileştirme çalışmalarının ne kadar faydalı olduğu ve memnuniyet oranlarının daha çok hangi konularda düşük olduğu değerlendirilir ve hangi önlemlerin alınabileceği tartışılır.

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
<b>Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu</b> Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	<b>Rektör Yardımcısı</b> Prof. Dr. Süha ÖZDEN	<b>Rektör</b> Prof. Dr. Sedat MURAT



T.C.

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ

KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ PROSEDÜRÜ



Doküman No: PR-0004	5/5	Yürürlük Tarihi: 21.09.2021	Revizyon No/Tarihi: 01/21.09.2021
---------------------	-----	-----------------------------	-----------------------------------

#### 5.2.7. Düzeltici/Önleyici Faaliyetlerin Durumu

Hangi faaliyetlerde ne tür ve kaç adet uygunsuzluk tespit edildiği ve bu uygunsuzlukların birim amaçlarına olan etki derecesi analiz edilir, tespit edilen uygunsuzluğun kök nedenlerinin giderilip giderilmediği ve yürütülen düzeltici faaliyetin etkinliği, belirlenen tarihte kapatılıp kapatılmadığı kontrol edilir.

#### 5.2.8. Yasal Mevzuat Değişiklikleri ve Kalite Yönetim Sistemine Etkileri,

Üniversitemiz faaliyet alanı kapsamında uymak ve uygulamakla yükümlü olduğu yasal mevzuatlar ile standartlarda yapılan değişikliklerin takip, güncellenmesi ve uygulamalar ile Kalite Güvence Sistemine etkileri değerlendirilir.

#### 5.2.9. Kalite Yönetim Sistemini Etkileyebilecek Değişiklikler

Sistemin etkili bir şekilde uygulanıp uygulanmadığı ve sürekliliğin, hizmet kalitesinde iyileşmenin sağlanıp sağlanmadığının, diğer karar ve uygulamaların, personel durumu, kullanılan dokümanların Kalite Yönetim Sistemine olumlu veya olumsuz etkilerinin değerlendirilmesi.

### 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

#### 6.1. İç Kaynaklı Dokümanlar

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı

Stratejik Plan Süreç Performans İzleme Karnesi (SPİK)

Sayılarla ÇOMÜ Performans Göstergeleri

KİDR, BİDR, ÖDR, ÖDR Değerlendirme Raporları

#### 6.2. Dış Kaynaklı Dokümanlar

YÖK, YÖKAK, TÜBİTAK Performans Göstergeleri

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
<b>Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu</b> Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	<b>Rektör Yardımcısı</b> Prof. Dr. Süha ÖZDEN	<b>Rektör</b> Prof. Dr. Sedat MURAT