



**MALATYA
TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ**

KALİTE EL KİTABI

**MALATYA
2020**



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	2/47

Baskı No: 1

Baskı Tarihi: 01.09.2020

İLETİŞİM

Telefon: (0422) 846 12 55

Adres: Boran Mahallesi Kırkgöz Caddesi No: 82B Battalgazi/MALATYA

Elektronik Adres: <https://www.ozal.edu.tr/>



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	3/47

Revizyon Takip Tablosu:

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	01.09.2020	İlk yayın
01	28.11.2022	İçerik güncelleme
02	22.01.2024	İçerik güncelleme

Tüm süreçlerini ISO-9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) gereklerine göre yürüten Malatya Turgut Özal Üniversitesi'nin; bu Kalite El Kitabının; Kalite Yönetim Sistemini, Kalite Politikasını, Hedeflerini ve Doküman Edilmiş Bilgiyi kapsadığını ve Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliğine uygun olduğunu taahhüt ederiz.

A. Malatya Turgut Özal Üniversitesi Kalite El Kitabının Amacı

Kalite El Kitabı;

- Malatya Turgut Özal Üniversitesinde toplam performansın iyileştirilmesi ve sürdürülebilir bir kalkınma için kurumsallaşmanın gerçekleştirilmesi,
- Kapsam ve amaçlar ile ilişkilendirilen risklerin ve fırsatların belirlenmesi,
- Müşteri (öğrencilerimiz, öğrenci velileri, çalışanlarımız ve mezunlarımızın çalışacakları sektörlerdeki yetkili kişiler) şartlarını ve yasal şartları karşılayan ürün ve hizmetleri sürekli sağlama yeteneğinin kazanılması,
- Müşteri memnuniyetini sağlamak için fırsatların oluşturulması,
- TS EN ISO 9001:2015 KYS şartlarına uygun olduğunu gösterme yeteneği elde ederek diğer üniversitelere karşı rekabet avantajının sağlanması,
- Uygun olmayan çıktıların hizmet olarak sunulmasının önlenmesi ve kontrol altında tutularak iyileştirilmesinin sağlanması,

Mevcut Kalite Yönetim Sisteminin işleyişinin daha sistematik ve periyodik hale getirilmesi amacı ile hazırlanmıştır.

B. Malatya Turgut Özal Üniversitesi Hakkında Genel Bilgi

MALATYA TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ KURUMSAL KİMLİK

Kurumun Adı : T.C. Malatya Turgut Özal Üniversitesi
Bağlı Olduğu Kuruluş : Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
Faaliyet Gösterdiği Sektör : Yükseköğretim
Kuruluş Tarihi : 2018
Bütçesi : Kamu Bütçesi
İlgili Mevzuat : 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu, 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	4/47

İLETİŞİM BİLGİLERİ

- ❖ **Prof. Dr. Recep BENTLİ – Rektör**
Tel: 0422 846 12 55, e-posta: rektorozelkalem@ozal.edu.tr
- ❖ **Prof. Dr. Orhan GÜNDÜZ – Rektör Yardımcısı**
Tel: 0422 846 12 55, e-posta: orhan.gunduz@ozal.edu.tr
- ❖ **Doç. Dr. Gülçin BEKER AKBULUT - Kalite Koordinatörü**
Tel: 0422 846 12 55, e-posta: gulcin.akbulut@ozal.edu.tr
- Kurum Resmi İnternet Sayfası: <https://ozal.edu.tr/>
- Kurum Kalite Web Sayfası: <https://kalite.ozal.edu.tr/>

Kurum kalite süreçleri ile ilgili internet sayfaları:

AKTS Bilgi Paketi: <https://kalite.ozal.edu.tr/mtu-bilgi-paketi/>

Kurumsal İç Değerlendirme Raporu (KİDR): <https://kalite.ozal.edu.tr/homepage-main/kidr/>

Kurumsal Dış Değerlendirme Raporu (KGBR): <https://kalite.ozal.edu.tr/homepage-main/kddr/>

Öz-değerlendirme çalışmaları: <https://kalite.ozal.edu.tr/homepage-main/program-degerlendirme/>

Memnuniyet araştırmaları: <https://kalite.ozal.edu.tr/homepage-main/anket-sonuclari/>

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi: <https://kalite.ozal.edu.tr/dis-kaynakli-dokumanlar/>



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	5/47

1-GENEL TANITIM	8
2-MTÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAM	9
3-GENEL KAVRAMLAR, TANIMLAR, TERİMLER	10
4-KURULUŞUN BAĞLAMI	11
4.1. Kuruluşun Bağlamının Anlaşılması	11
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	16
4.3. KYS Kapsamının Belirlenmesi	20
4.4. KYS ve Prosesleri	20
5-LİDERLİK	24
5.1. Liderlik ve Taahhüt	24
5.1.1. Genel	24
5.1.2. Müşteri Odaklılık	24
5.2. MTÜ Politika	25
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması	25
5.2.2. Topluma Hizmet Politikası	25
5.2.3. Eğitim-Öğretim	26
5.2.4. Araştırma Politikası	26
5.2.5. Yönetim Politikası	27
5.2.6. Uluslararasılaşma Politikası	27
5.2.7. İnsan Kaynakları Politikası	28
5.2.8. KVKK Politikası	28
5.2.9. Uzaktan Eğitim Politikası	29
5.3. Kalite Politikasının Duyurulması	29
5.4. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	30
5.5. Kurumsal Yetkili ve Kalite Sorumluları	30
6-PLANLAMA	30
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	31
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Ulaşmak için Planlama	32
6.3. Değişikliklerin Planlanması	32
7-DESTEK	32
7.1. Kaynaklar	32
7.1.1. Genel	32
7.1.2. Kişiler	33
7.1.3. Altyapı	33
7.1.4. Proseslerin İşletimi için Çevre	34



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	6/47

7.1.5. Kurumsal Bilgi	34
7.2. Yeterlilik	34
7.3. Farkındalık	34
7.4. İletişim	35
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi	35
7.5.1. Genel	35
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme	35
7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	36
8-OPERASYON	36
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol	36
8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	36
8.2.1. Müşteri ile İletişim	36
8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	37
8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	37
8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	37
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	37
8.3.1. Genel	37
8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması	38
8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri	38
8.3.4. Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri	38
8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları	38
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	39
8.4.1. Genel	39
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu	39
8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi	39
8.5. Üretim ve Hizmet Sunumu	39
8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	39
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik	40
8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	40
8.5.4. Muhafaza	41
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	41
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü	41
8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu	41
8.7. Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü	41
9-PERFORMANS DEĞERLENDİRME	42
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	42
9.1.1. Genel	42
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti	42



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	7/47

9.1.3. Uygunluğun Değerlendirilmesi (ISO 14001- ISO 45001)	42
9.1.4. Analiz ve Değerlendirme	43
9.2. İç Tetkik	43
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi	43
9.3.1. Genel	43
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	43
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	44
10-İYİLEŞTİRME	44
10.1. Genel	44
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	44
10.3.Sürekli İyileştirme	45



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	8/47

1.GENEL TANITIM

Tarihçe

Malatya Turgut Özal Üniversitesi (MTÜ) 18 Mayıs 2018 tarihli ve 30425 Sayılı Resmi Gazetede Yayımlanan 7141 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun Ek Maddesinin 181. Maddesi gereğince kurulmuştur. Mayıs 2018 tarihinde yayımlanan kararname ile Malatya Turgut Özal Üniversitesi'nin İnönü Üniversite'sinden ayrılarak İnönü Üniversitesi bünyesinde bulunan fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulları yeni kurulan Malatya Turgut Özal Üniversitesi'ne bağlanmıştır. MTÜ, 1 enstitü, 6'sı Fakülte, 2 Yüksekokul, 9 Meslek Yüksekokulu ve 10 Araştırma ve Uygulama Merkezinden oluşmaktadır.

Malatya Turgut Özal Üniversitesi Kalite Politikası: Kalite Politikasının Oluşturulması

Kalite Politikası Rektörlük tarafından Senatörlerin görüşüne sunularak oluşturulur.

Malatya Turgut Özal Üniversitesi Kalite Politikası ile;

- Birimlerin; birlikte ve yüksek performansla çalışmalarını sağlayan yönetim ve organizasyon anlayışını içselleştirmeyi,
- Misyonumuza, vizyonumuza, temel ve etik değerlerimize uygun "Kalite Güvence Sistemi" uygulamayı,
- Kalite bilincini kurumsal düzeyde yaygınlaştırmayı,
- Ulusal ve uluslararası düzeyde yüksek katma değer yaratan; yenilikçi ve işbirliğine dayalı eğitim, araştırma ve sosyal sorumluluk faaliyetlerini gerçekleştirmeyi,
- İşbirliğine dayalı toplumsal değer yaratan projeler geliştirmeyi,
- Sürekli iyileştirmeye ve paydaş memnuniyetine odaklanan bir organizasyon olmayı,
- Toplumun tüm katmanlarına yönelik örgün, açık ve uzaktan öğrenme olanakları sunmayı,
- Eğitim programlarının ulusal/uluslararası standartlarla uyumunu sağlamayı,
- Yenilikçi, araştıran, sorgulayan, etkin iletişim becerilerine ve toplumsal duyarlılığa sahip bireyler yetiştirebilen bir araştırmacı ve eğitimci kadroya sahip olmayı benimser.

Misyon

Malatya Turgut Özal Üniversitesi; Ulusal ve Uluslararası düzeyde faaliyet gösteren, akademik bir kurum olma hedefi ile ülkemizin istikbali ve istikrarı için araştıran ve üreten, dünyadaki gelişmeleri yakından takip eden; bilim teknoloji ve sanat alanında üretken, eleştirel düşünmeyi destekleyen mevcut imkânları ile gerçekleştirdiği yeniliklerle insanlığa ve doğaya katkı sağlamak üniversitemizin öncelikli misyonudur.



MALATYA TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	9/47

Vizyon

Yüklenildiği sorumluluğun bilincinde olan, ülkemizin beklentileri ve hedefleri doğrultusunda, sonuç odaklı bilimsel akademik ulusal ve uluslararası alanda araştırmalarla, bilgi ve yeteneklerini insanlık ve ülke yararına kullanan, yerelden evrensele, evrenselden yerele farkındalık oluşturarak geleceğe yön veren yenilikçi bir üniversite olmaktır.

Temel Değerler

- Türkiye Cumhuriyeti'nin temel ilke ve değerlerine sadakat,
- Milli ve manevi değerlere bağlılık,
- Kalkınmaya dayalı ulusal ve küresel düzeyde yenilikçilik,
- Yaşam boyu öğrenme,
- Sürekli stratejik planlama, sürekli iyileştirme,
- Güçlü altyapı ve sistemler,
- İşbirliğine dayalı ortak çalışma (ulusal ve uluslararası),
- Öğrenci odaklılık,
- Çalışmalarında birey, aile, toplum bütünlüğü gözetmek.

2. MTÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAM

Üniversitemizin KYS kapsamı "Yükseköğretim Hizmetleri" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

MTÜ Kalite Yönetim Sistemi (MTÜ-KYS) üniversitemizin idari ve akademik birimlerini (Battalgazi yerleşkesi) kapsar.

TS EN ISO 9001: 2015 standardı referans alınarak oluşturulmuş olan MTÜ-KYS, yine bu standarda uygun şekilde yönetilmektedir. MTÜ, bu standardın 7.1.5. maddesi dışındaki tüm maddelerini kapsar.

2.1. Atıf Yapılan Standard

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi

MTÜ Kalite El Kitabındaki atıf yapılan tüm prosedür, kılavuz, el kitapçığı, iş akışı, form, plan, liste, organizasyon şeması, rapor, sözleşme, talimat, yönerge vb. listesi için:

Kalite Kılavuzunda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, süreçlere, süreç formlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Kalite Kılavuzu, Üniversitemizin kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının özetini verir. Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır.

Her yönetici/birim/çalışan kendi yetki ve düzeyinde kılavuzun şartlarını yerine getirmekten sorumludur.



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	10/47

2.2.Kısaltmalar

Kalite El Kitabı (KEK),
Malatya Turgut Özal Üniversitesi (MTÜ),
Malatya Turgut Özal Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi (MTÜ-SEM)
Kalite Yönetim Sistemi (KYS),
Düzeltilici Faaliyet (DF),
Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG),
Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO),
Prosedür (PR),
Proses (PS),
Görev Tanımı (GT),
Organizasyon Şeması (OŞ),
Talimat (TL),
Plan (PL),
İş Akış Şeması (İA),
Liste (LS),
Form (FR),
Kurum İçi Değerlendirme Raporu (KİDR),
Güçlü- Zayıf Yönler Fırsatlar- Tehditler Analizi (SWOT),
Dış Kaynaklı Kanun (DŞ),
Yönetmelikler (YN)

İlgili Dokümanlar

LS-001 Ana Doküman Listesi

3. GENEL KAVRAMLAR, TANIMLAR ve TERİMLER

MTÜ-KYS için TS EN ISO 9001:2015 standartlar serisinde belirlenen tüm Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler bölümünde belirtilen tanımlar geçerlidir ve bazı tanım ve tarifler MTÜ yapısı, hizmetleri ve kurum kültürüne uygun olarak adapte edilmiştir. TS EN ISO 9001:2015 standardındaki terimlerin MTÜ-KYS'deki karşılıkları aşağıda verilmektedir.

Ürün:

“Ürün” tanımı anılan bu standartta “Bir prosesin sonucu” olarak tanımlanmıştır. Türk Dil Kurumu “Türlü endüstri alanlarında ham maddelerin işlenmesiyle elde edilen şey” olarak tanımlamaktadır ve günlük hayatta da ürün denildiğinde genelde “somut” varlıklar akla gelmektedir.

MTÜ Eğitim-Öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur ve faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle MTÜ-KYS kapsamında ürün terimi yerine “hizmet” terimi kullanılmıştır.



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	11/47

Müşteri:

ISO 9000 standardında “Müşteri”, “ürünü alan kuruluş veya kişi” olarak tanımlanmış olup müşterinin kuruluş içinden veya dışından olabileceği hususu belirtilmiştir. Müşteri sözcüğü Türk Dil Kurumuna göre “hizmet, mal vb. alan ve karşılığında ücret ödeyen kimse” olarak tanımlanmaktadır ve günlük yaşamda genelde ticari bir ilişkiyi çağrıştırmaktadır.

MTÜ’nün müşterisi eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler ve bu bağlamda da, öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan iç ve dış paydaşlarımız da mevcuttur. Toplum, diğer işletmeler, ilişkide bulunulan diğer kamu kuruluşları, veliler, üniversite çalışanları, vb. örnek olarak gösterilebilir. Anılan örnekler kimi zaman hem dış hem de iç müşteri olabilme özelliğindedir. Temel olarak üniversite çalışanları ve öğrenciler iç müşteri olarak değerlendirilmektedir.

Eğitim ve öğretim hizmeti sunan bir kuruluş olma yapımızdan dolayı “Müşteri” tanımı MTÜ-KYS kapsamında “Öğrenci” olarak, hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflar da “Paydaş” olarak ifade edilecektir. Diğer terimler için (Kurumsal yetkili, proses, dış tedarikçi, dokümantasyon vb.).

İlgili Dokümanlar

DŞ-001 TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1.Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Üniversitemiz TS EN ISO 9001: 2015 şartlarına uygun olarak KYS oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Hazırlanmış olan dokümanlar; kalite politikası, süreçler, prosedürler, iş akış şemaları, listeler, formlar gibi iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanları içermektedir. Süreçler ile ilgili uygulamalar ve izlemeler ile ölçme metotları belirlenmiş olup süreçler ile ilgili dokümanlarda anlatılmıştır. KYS Süreçlerinin ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde revizyona gidilmesi ve gerekli kaynakların (personel ve altyapı gibi) üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle KYS sürekli iyileştirilmektedir.

Üniversitenin misyon, vizyon, hedefleri ve performans göstergeleri; Üniversitemiz bünyesinde oluşturulan Stratejik Plan Hazırlama Ekibi tarafından yapılan çalışmalarda belirlenmiştir. Katılımcı bir anlayış ve rasyonel yaklaşımla stratejik planın şu temel ilkeleri esas alması benimsenmiştir:

- Misyon ve vizyonda; insan odaklı yaklaşım, bilim ve teknolojinin gelişimine ortak olan bir üniversite,
- Yönetim süreçlerinde; katılımcılık, şeffaflık, adillik ve hesap verebilirlik,
- Eğitim-öğretim süreçlerinde; kalite,
- Akademik çalışmalarda; rekabetçilik, bilimsellik, evrensellik ve süreklilik,
- Araştırma faaliyetlerinde; girişimcilik ve yenilikçilik
- Amaç ve hedeflerin belirlenmesinde; gerçekçilik ve ölçülebilirlik.



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	12/47

Belirlenen ilkeler doğrultusunda; Üniversitemizin 2022-2026 yıllarını kapsayan stratejik planında 5 adet amaç ve bu amaçların altında 22 adet hedef belirlenmiştir. Bunlar;

AMAÇ 1-FİZİKSEL VE TEKNOLOJİK ALTYAPININ NİTELİK VE NİCELİĞİNİ ARTIRMAK

Hedef.1.1. Üniversitemizin fiziki yapılaşmasını (alt yapı, çevre düzenlemesi) geliştirmek ve iyileştirmek

- PG1.1.1 Kapalı alan miktarı kümülatif (metrekare)
- PG1.1.2 Peyzaj/Çevre düzenlemesi çalışması tamamlanan alan kümülatif (metrekare)
- PG1.1.3 Projelendirmesi yapılan altyapı çalışmalarının tamamlanma oranı (yüzde)
- PG1.1.4 Bakım onarım yapılması planlanan kapalı alan miktarı kümülatif (metrekare)
- PG1.1.5 Tamamlanan Etüt-Projelerinin sayısı (kümülatif)

AMAÇ 1- FİZİKSEL -TEKNOLOJİK ALTYAPININ NİTELİK VE NİCELİĞİNİ ARTIRMAK

Hedef 1.2. Bilgi yönetim sistemini ve bilişim altyapısını geliştirmek

- PG1.2.1 Bilgi yönetim sistemine dahil modül sayısı (kümülatif)
- PG1.2.2 Siber güvenlik önlemleri kapsamında sızma testi sayısı (kümülatif)
- PG1.2.3 Yerleşke içinde sunulan Wi-Fi hizmet (metrekare) (kümülatif)
- PG1.2.4. Bilgisayar laboratuvarı sayısı (kümülatif)

AMAÇ 2- EĞİTİM VE ÖĞRETİM FAALİYETLERİNİN NİTELİK VE NİCELİĞİNİ GELİŞTİRMEK

Hedef 2.1. Ulusal ve yerel ihtiyaçlar doğrultusunda eğitim-öğretim program sayısını artırmak

- PG2.1.1.Öğrenci kabul edilen önlisans program sayısı (kümülatif)
- PG2.1.2.Öğrenci kabul edilen lisans program sayısı (kümülatif)
- PG2.1.3 Öğrenci kabul edilen yüksek lisans program sayısı (kümülatif)
- PG2.1.4 Öğrenci kabul edilen doktora program sayısı (kümülatif)



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	13/47

AMAÇ 2- EĞİTİM VE ÖĞRETİM FAALİYETLERİNİN NİTELİK VE NİCELİĞİNİ GELİŞTİRMEK

Hedef 2.2. Üniversitemizin öğrenci oranını artırmak

- PG2.2.1 Toplam içerisinde ön lisans öğrenci sayısı oranı
- PG2.2.2 Toplam içerisinde lisans öğrenci oranı
- PG2.2.3 Toplam içerisinde lisansüstü öğrenci oranı
- PG2.2.4 Öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı
- PG2.2.5 Öğretim elemanı başına düşen öğrenci sayısı

AMAÇ 2- EĞİTİM VE ÖĞRETİM FAALİYETLERİNİN NİTELİK VE NİCELİĞİNİ GELİŞTİRMEK

Hedef 2.3. Yan dal, çift ana dal ve tıpta uzmanlık eğitimi program sayısını artırmak

- PG2.3.1 Yan dal program sayısı (kümülatif)
- PG2.3.2 Çift ana dal program sayısı (kümülatif)
- PG2.3.3 Yan dal programlarına kayıtlı öğrenci sayısı (kümülatif)
- PG2.3.4 Çift ana dal programlarına kayıtlı öğrenci sayısı (kümülatif)
- PG2.3.5 Tıpta uzmanlık eğitimi (ana dal ve yan dal) yetkisine sahip anabilim dalı sayısı (kümülatif)

AMAÇ 2- EĞİTİM VE ÖĞRETİM FAALİYETLERİNİN NİTELİK VE NİCELİĞİNİ GELİŞTİRMEK

Hedef 2.4. Üniversitemizde uluslararasılaşmayı geliştirmek

- PG2.4.1 Uluslararası değişim programlarından gelen öğrenci sayısı
- PG2.4.2 Uluslararası değişim programlarına giden öğrenci sayısı
- PG2.4.3 Uluslararası değişim programlarından gelen öğretim elemanı sayısı
- PG2.4.4 Uluslararası değişim programlarına giden öğretim elemanı sayısı



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	14/47

- PG2.4.5 Uluslararası öğrenci sayısı (kümülatif)

AMAÇ 2- EĞİTİM VE ÖĞRETİM FAALİYETLERİNİN NİTELİK VE NİCELİĞİNİ GELİŞTİRMEK

Hedef 2.5. Uzaktan eğitim programlarının sayısını artırmak

- PG2.5.1 Uzaktan eğitim yoluyla açılması planlanan program sayısı (kümülatif)
- PG2.5.2 Uzaktan eğitim yoluyla açılması planlanan sertifika programı sayısı (kümülatif)

AMAÇ 2- EĞİTİM VE ÖĞRETİM FAALİYETLERİNİN NİTELİK VE NİCELİĞİNİ GELİŞTİRMEK

Hedef 2.6. Kütüphane materyali ve bilimsel dergi sayısını artırmak

- PG2.6.1 Üniversite kütüphanesinde öğrenci başına düşen basılı kitap sayısı
- PG2.6.2 Üniversite kütüphanesinde öğrenci başına düşen e-yayın sayısı
- PG2.6.3 Akademik birimlere ait bilimsel dergi sayısı (kümülatif)

AMAÇ 3- ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME FAALİYETLERİNDE NİTELİĞİN ARTIRILMASINI SAĞLAMAK

Hedef 3.1. Nitelikli bilimsel dergilerde yapılan yayın sayısını artırmak

- PG3.1.1 Öğretim elemanı başına düşen SCI, SCI-Expanded, SSCI, A&HCI ve ESCI endeksli dergilerdeki yayın sayısı (WoS kaynaklı)
- PG3.1.2 Q1 ve Q2 dilimindeki dergilerde yer alan yayın sayısı (WoS kaynaklı)
- PG3.1.3 Öğretim elemanı başına düşen TR Dizin'de taranan dergilerdeki yayın sayısı
- PG3.1.4 Öğretim elemanı başına düşen diğer ulusal dergilerdeki yayın sayısı
- PG3.1.5 En yüksek %10'luk dilimde atıf alan yayın sayısı (kümülatif)



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	15/47

**AMAÇ 3- ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME FAALİYETLERİNDE NİTELİĞİN
ARTIRILMASINI SAĞLAMAK**

Hedef 3.2. Ar-Ge projeleri sayısını ve niteliğini artırmak

- PG3.2.1 BAP birimi tarafından desteklenmesine karar verilen yeni proje sayısı
- PG3.2.2 Kurum dışı ulusal kurum ve kuruluşlar (TÜBİTAK, TENMAK, TÜSEB, vb.) tarafından desteklenmesine karar verilen yeni proje sayısı
- PG3.2.3 Uluslararası kurum ve kuruluşlar (AB, Dünya Bankası, FAO vb.) tarafından desteklenmesine karar verilen proje sayısı (kümülatif)

**AMAÇ 3- ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME FAALİYETLERİNDE NİTELİĞİN
ARTIRILMASINI SAĞLAMAK**

Hedef 3.3. Bilimsel araştırma çıktı sayısını artırmak ve ticari ürünlere dönüştürmek

- PG3.3.1 Öğretim elemanlarınca Teknoparklarda kurulu şirket sayısı (kümülatif)
- PG3.3.2 Ar-Ge sonucu ortaya çıkan ürünlere ilişkin başvurulmuş patent, faydalı model veya tasarım sayısı (kümülatif)
- PG3.3.3 Ar-Ge sonucu ortaya çıkan ürünlere ilişkin tescillenen patent, faydalı model veya tasarım sayısı (kümülatif)
- PG3.3.4 Ar-Ge sonucu ortaya çıkan ürünlere ilişkin ticarileşen patent, faydalı model veya tasarım sayısı (kümülatif)
- PG3.3.5 Uluslararası düzenlenen bilimsel etkinliklerin sayısı (kümülatif)

**AMAÇ 3- ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME FAALİYETLERİNDE NİTELİĞİN
ARTIRILMASINI SAĞLAMAK**

**Hedef 3.4. Bölgesel Kalkınma Odaklı Misyon Farklılaşması ve İhtisaslaşması Projesi
Kapsamında "Kayısı ve Endüstriyel Tarım" Alanında İhtisas Üniversitesi Olmak**

- PG3.4.1 Kayısı ve Endüstriyel Tarım alanlarında faaliyet gösteren Ar-Ge birimi, lisans ve lisansüstü program sayısı (kümülatif)
- PG3.4.2 İlgili akademik birimlerce yürütülen Kayısı ve Endüstriyel Tarım alanlarında kabul edilen Ar-Ge proje sayısı (kümülatif)
- PG3.4.3 Kayısı ve Endüstriyel Tarım ihtisaslaşma alanında tamamlanan lisansüstü tez sayısı (kümülatif)
- PG3.4.4 Kayısı ve Endüstriyel Tarım alanında Üniversitemiz öğretim elemanlarının danışmanlık yaptığı sektörel proje sayısı (kümülatif)



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	16/47

**AMAÇ 3- ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME FAALİYETLERİNDE NİTELİĞİN
ARTIRILMASINI SAĞLAMAK**

Hedef 3.5. Ar-Ge için mali kaynak yönetimini güçlendirmek

- PG3.5.1 Ar-Ge' ye harcanan bütçenin toplam bütçeye oranı
- PG3.5.2 Ar-Ge'ye harcanan yatırım (bilimsel altyapı) bütçesinin toplam yatırım bütçesine oranı

**AMAÇ 4 KURUMSAL KALİTE ANLAYIŞININ GELİŞTİRİLMESİ VE
YAYGINLAŞTIRILMASINI SAĞLAMAK**

**Hedef 4.1 Öğrenci ve çalışanların üniversiteden duyduğu memnuniyet
düzeylerini artırmak**

- PG4.1.1 Öğrenci memnuniyet oranı (%)
- PG4.1.2 Akademik personel memnuniyet oranı (%)
- PG4.1.3 İdari personel memnuniyet oranı (%)

**AMAÇ 4 KURUMSAL KALİTE ANLAYIŞININ GELİŞTİRİLMESİ VE
YAYGINLAŞTIRILMASINI SAĞLAMAK**

Hedef 4.2 Akredite olmuş eğitim-öğretim program sayısını artırmak

- PG4.2.1 Akreditasyon için başvurulacak lisans program sayısı (kümülatif)
- PG4.2.2 Akreditasyon için başvurulacak lisansüstü program sayısı (kümülatif)

**AMAÇ 4 KURUMSAL KALİTE ANLAYIŞININ GELİŞTİRİLMESİ VE
YAYGINLAŞTIRILMASINI SAĞLAMAK**

Hedef 4.3 Kalite güvence sistemini sürekli izlemek, ölçmek ve iyileştirmek

- PG4.3.1 Kalite kültürünü yaygınlaştırma ve sürekli iyileştirme faaliyetlerine yönelik farkındalığın artırılması amacıyla düzenlenen etkinlik sayısı
- PG4.3.2 İç paydaşların karar alma ve yönetim süreçlerine katkılarını artırmaya yönelik etkinlik sayısı (toplantı, tanıtım, bilgilendirme, anket vb.)
- PG4.3.3 Dış paydaşların karar alma ve yönetim süreçlerine katkılarını artırmaya yönelik etkinlik sayısı (toplantı, tanıtım, bilgilendirme, anket vb.)
- PG4.3.4. Üniversite öz gelirlerini artırmak



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	17/47

**AMAÇ 4 KURUMSAL KALİTE ANLAYIŞININ GELİŞTİRİLMESİ VE
YAYGINLAŞTIRILMASINI SAĞLAMAK**

Hedef 4.4. Personelin yetkinliğini geliştirmek

- PG4.4.1 Düzenlenen hizmet içi eğitim (örgün ve çevrim içi) programlarından yararlanan personel sayısı (kümülatif)
- PG4.4.2 Düzenlenen hizmet içi eğitim (örgün ve çevrim içi) etkinliği sayısı

**AMAÇ 5 ÖĞRENCİLERİMİZİN, ÇALIŞANLARIMIZIN VE TOPLUMUN SOSYAL
GELİŞİMİNE KATKIDA BULUNAN ÇALIŞMALARI ARTIRMAK**

Hedef 5.1 Öğrencilerimizin ve mezunlarımızın kariyer planlamasına rehberlik etmek

- PG5.1.1 Yetenek Kapısına üye öğrenci ve mezunların toplam öğrencilere oranı
- PG5.1.2 Kariyer Kapısı ile staja başvuran öğrenci sayısının toplam öğrenci sayısına oranı
- PG5.1.3 Kariyer Merkezi çalışmaları kapsamında öğrenci ve mezunlara yönelik gerçekleştirilen faaliyet sayısı
- PG5.1.4 Girişimcilik ve inovasyona ilişkin eğitim, etkinlik ve danışmanlık sayısı
- PG5.1.5 Yetenek Kapısına kayıtlı olup ulaşılan öğrenci sayısı (kümülatif)

**AMAÇ 5 ÖĞRENCİLERİMİZİN, ÇALIŞANLARIMIZIN VE TOPLUMUN SOSYAL
GELİŞİMİNE KATKIDA BULUNAN ÇALIŞMALARI ARTIRMAK**

Hedef 5.2 Eğitim, kültür, sanat ve spor etkinliklerini artırmak ve öğrenci topluluklarının faaliyetlerini desteklemek

- PG5.2.1 Düzenlenen eğitim, kültür, sanat ve spor etkinlik sayısı
- PG5.2.2 Öğrenci topluluklarına üye olan öğrenci sayısının toplam öğrenci sayısına oranı
- PG5.2.3 Üniversitenin takım olarak veya bireysel katılım sağladığı ulusal ve uluslararası sportif faaliyet sayısı (kümülatif)

**AMAÇ 5 ÖĞRENCİLERİMİZİN, ÇALIŞANLARIMIZIN VE TOPLUMUN SOSYAL
GELİŞİMİNE KATKIDA BULUNAN ÇALIŞMALARI ARTIRMAK**

Hedef 5.3 Sosyal sorumluluk projelerini ve etkinliklerini artırmak

- PG5.3.1 Sosyal sorumluluk proje sayısı (kümülatif)



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	18/47

- PG5.3.2 Sosyal sorumluluk etkinlik sayısı

AMAÇ 5 ÖĞRENCİLERİMİZİN, ÇALIŞANLARIMIZIN VE TOPLUMUN SOSYAL GELİŞİMİNE KATKIDA BULUNAN ÇALIŞMALARI ARTIRMAK

Hedef 5.4 Üniversite öz gelirlerini artırmak

- PG5.4.1 Merkezi (özel) bütçe dışı gelir, döner sermaye, fon vb. gelirlerin yıllık bütçeye oranı

İlgili Dokümanlar

LS-001 Ana Doküman Listesi

İÇ VE DIŞ HUSUSLAR:

İÇ HUSUSLAR (İÇ BAĞLAM)		
Bağlam Adı	Olası Etkileri	İzleme
Personelin Yetkinliği	Çalışanların yetkin olması gerçekleştirilen faaliyetlerin doğru, zamanında ve etkin olarak gerçekleştirilmesini sağlar.	İnsan Kaynakları Prosedürü, Malatya Turgut Özal Üniversitesi Akademik Yükseltme ve Atanma Ölçütleri Yönergesi, Personel Özlük Dosyası, Anketler
Kurum Kültürü	Kurum kültürünün gelişmiş olması çalışanların kurum ile bağının güçlü olmasını sağlar. Böylece verilen hizmetlerin kalitesi artar.	Birim YGG Toplantıları, Anketler, Farkındalık Eğitimleri
Kurumsal Hafıza	Kurumda kurumsal bir hafızanın olması sonradan gelenlere bilgi aktarımını kolaylaştırır, bilginin tekel olmasını engeller.	Birbirine Entegre Olmuş Bilgi Sistemleri, Arşivler, Faaliyet Raporları, Toplantı Tutanaqları
Altyapı Yetersizliği	Altyapı yetersizliği hizmetlerin aksamasına ve ilgili tarafların memnuniyetinin azalmasına neden olur.	Dış Tedarik Prosesi, Bakım Onarım Prosedürü
Çalışma Ortamı ve Ergonomi	Çalışma ortamının uygun ve ergonomik yapıda olması çalışanların hizmetlerini etkin bir şekilde gerçekleştirmesini, ilgili tarafların memnuniyetini artırır.	Uygun Fiziksel Koşullar, Topraklama Raporu, Paratoner Raporu, Isı Nem Ölçüm Kayıtları
Birimler Arası İletişim ve Koordinasyonu	Birimler arası entegrasyon hizmetlerin doğru, verimli ve zamanında verilmesini sağlar.	Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü, EBYS, e-mail



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	19/47

Çalışan Motivasyonu	Çalışanlarının motivasyonunun yüksek olması hizmetlerin etkin şekilde verilmesini sağlar. Olası ihmal ve istismarın oluşumunu engeller.	Özlük Hakları ile ilgili kayıtlar, Unvan Değişikliği ve Görevde Yükselme Sınavları
Organizasyonel Yapının Sık Değişimi	Organizasyonel yapının sürekli değişikliği hizmetlerin aksamasına, kurumsal bilgi birikiminin azalmasına, hizmetlerin etkin şekilde verilememesine neden olur.	Organizasyon Şemaları, Görev Tanımları, Personel Listesi
Yönetim Yaklaşımı	Yönetimin her konuda bilinçli ve istatistiksel bilgilerle yaklaşması çalışan verimini ve ilgili tarafların memnuniyetini artırır.	Senato Toplantıları, Yönetim Kurulları, Genel Yönetimi Gözden Geçirme Toplantıları, Memnuniyet Ölçüm Kayıtları (Anketler)

DIŞ HUSUSLAR (DIŞ BAĞLAM)

Bağlam Adı	Olası Etkileri	İzleme
Yasal Mevzuat	Yasal mevzuata uyumun tam sağlanması cezai müeyyidelerin engellenmesini, hizmetin mevzuatlara uygun şekilde verilmesini ve dış denetimlere hazırlıklı olmayı sağlar.	Dış Kaynaklı Doküman Listesi, Yönetmelikler, Yönergeler, Senato Kararları, YGG Kararları
Kurumun Bağlı Olduğu Üst Kuruluşların Faaliyetleri	Kurumun bağlı olduğu üst kuruluşların kalite güvence sistemi ve Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetlerinin kurum faaliyetleri ile ilişkilendirilmesi kurumun vizyonunun olumlu şekillenmesini sağlar.	2547 Sayılı Kanun, Yükseköğretim Kalite Yönetim Sistemi ve Güvencesi Yönetmeliği, Üst Kuruluşların Yaptığı Toplantılar, Üst Kuruluşların Web Sayfaları, Tüm Mevzuatlar
Hizmet Alan ve Yakınlarının Yaklaşımı	Hizmet alan ve yakınları ile iş birliği hizmetlerin daha etkin şekilde gerçekleştirilmesini sağlar.	Anketler, Mesleki Çalışma Kayıtları
Ekonomik Koşullar/Enflasyon	Ekonomik koşulların (asgari ücret, vergi oranları vs.) ve enflasyonun sürekli değişimi hizmetlerimizin kalitesini artırmak için yapacağımız yatırımların ertelenmesine neden olur ve iyileştirmeyi negatif yönde etkiler.	Piyasa Koşulları, Yıllık Bütçeler
Teknolojik Gelişmeler	Teknolojik gelişmeleri takip edilmesi ve gelişen teknolojinin kurumun verdiği hizmetlere entegrasyonun yapılması,	Teknoloji Transfer Ofisi



MALATYA TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	20/47

	hizmetlerin hızlı ve doğru zamanda yapılmasını sağlar.	
Yasal Mevzuat Hazırlanırken İlgili Kurumlarla Koordinasyon	Yasal Mevzuatların hazırlanmasında mevzuattan etkilenecek sektör temsilcilerinin fikirlerinin alınması ilgili sektörün daha hızlı büyümesine, faaliyetlerin daha etkin yapılmasına memnuniyetin sürekli artmasına fayda sağlar.	Paydaş Görüşlerinin Alınması, Üniversite Sanayi İş Birliği, Dış Kaynaklı Doküman Listesi
Sivil Toplum Kuruluşları	Sivil toplum kuruluşları ile istişare içinde olmak toplumun beklentilerinin farkında olunmasını sağlar ve aynı zamanda yeni açılacak programların ihtiyaca göre tasarlanmasında etkili olur. Engellinin toplumsal hayata uyumuna katkı sağlar.	Yeni Açılan Programlar, Topluma Hizmet Uygulamaları, Fiziki Altyapının Tüm Kesimler Düşünülerek Geliştirilmesi, Mesleki Çalışma Kayıtları

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Malatya Turgut Özal Üniversitesi ilgili tarafları ve bu tarafların Kalite Yönetim Sistemi için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemektedir. Paydaş analizine 5 yılda bir hazırlanan Stratejik Planda yer verilmektedir.

İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılmasında; anketler, geri bildirimler, dilek, öneri veşikâyetler, paydaş toplantıları gibi yöntemler kullanılmaktadır.

İLGİLİ TARAFLAR	TÜRÜ	TALEPLER	BEKLENTİLER	TAAHHÜT	SONUÇ
Üniversiteler	Dış	Yardımlaşma, İş Birliği, Protokol	Üniversitelerin beklentilerine gerekli anlayışların gösterilmesi ve beklentilere hızlı cevap verilmesi	İş birliği yapmak için protokoller imzalanır.	Birlikte Çalışma
	İç	Geçici Görevlendirmeler	Görevlendirmelerin yasal şartlara uygunluğu ve görevlendirilen personelin görevini yapması	Yasal mevzuatlar çerçevesinde görevlendirmeler yapılır.	Birlikte Çalışma



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	21/47

Çalışanlar	İç	Uygun çalışma ortamı, liyakat, hizmet içi eğitim, ücretlerin zamanında ödenmesi	Çalışma şartlarının uygunluğu, iş sağlığı, iş güvenliği, hizmet içi eğitim taleplerinin karşılanması, terfilerin liyakat usulüne göre yapılması	Eğitim, ücret ve fiziki şartların iyileştirilmesinde yasal mevzuatlar ve bütçe olanakları çerçevesinde gerçekleştirmek	Birlikte Çalışma
Tedarikçiler	Dış	Hak edişlerin gecikmemesi, tedarik taleplerinde şeffaflık, uygun çalışma ortamı	Ödemelerin zamanında yapılması, hizmet verilecek uygun çalışma ortamlarının olması ve taleplerin yasal mevzuatlara uygun olması	Şeffaf bir şekilde yapılan ihale ve doğrudan teminler sürecinde yapılan sözleşmeler	Birlikte Çalışma
Öğrenciler	İç	Öğretim üyesi yeterliliği, sınıfların ve ders çalışma ortamlarının uygun olması, ulaşım için ilgili merciler ile sürekli istişare, sosyal ve kültürel faaliyetler yapma imkânı	Eğitim ve öğretim için her türlü imkânın sağlanması ve öğrencileri ilgilendiren konularda kurumlar ile sürekli istişare edilmesi (kütüphane, yemekhane, ulaşım iş birliği, sosyal ve kültürel faaliyetler Erasmus, Mevlana vb.). Eğitim- öğretim faaliyetlerinde verilen hizmetlerin kaliteli ve sürekli olması, eğitim- öğretim niteliğine uygun öğretim üyelerinin derse girmesi	Öğrencilerin eğitim- öğretim sürecini etkileyen yönetmelik ve yönergeler ve üniversitenin öğrencilere verdiği desteklerin belirli bir plana göre yapılması	Birlikte Çalışma
Valilik	Dış	Üniversite ve Valilik arasında sağlıklı bilgi akışı, güvenlik konusunda sürekli iş birliği, şehrin sosyal ve kültürel hayatına katkı, üniversite sanayi iş birliğinin geliştirilmesi	Taleplerin dikkate alınması, güvenlik konusunda geri bildirimlerin alınması, yapılan her türlü işlemin yasalara uygun olması	Valilik ile yapılan protokoller ve güvenlik konusunda yasal mevzuat maddeleri	Birlikte Çalışma



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	22/47

Belediyeler	Dış	Şehrin kültürel ve sosyal hayatının tanıtımına katkı, öğrencilerin ve personelin ulaşım ve diğer sorunlarında sürekli iş birliği	Şehre katkı yapacak konularda protokol yapma, yaşanan sorunların düzenli bir şekilde bildirilmesi	Sosyal, kültürel faaliyetler konusunda ve öğrenciler ilgili konularda yapılan protokoller	Birlikte Çalışma
Sendikalar	Dış	Sendika faaliyetlerin rahat yürütülmesi için uygun ortam, taleplerin yönetim tarafından dikkate alınması	Yasal şartlara ve yapılan sözleşmelere uyum, personelin ücretlerinde ve diğer haklarında iyileştirme,	Sendika ile yönetim arasında yapılan sözleşmeler.	Birlikte Çalışma
TSE	Dış	KYS sisteminin kurulması ve kalite güvence sistemi ile entegrasyonu	KYS sistemi ve KGS'nin gereklerinin yerine getirilmesi	TSE ile yapılan protokol	Birlikte Çalışma
YÖK	Dış	Eğitim öğretim faaliyetlerinin kalite güvence sistemi kapsamında sürekli iyileştirilmesi, akreditasyon, topluma faydalı bireylerin yetiştirilmesi	Eğitim öğretim faaliyetlerinde kalitenin sürekli artırılması ve bu bağlamda programların hem iç hem de dış akredite kuruluşlarından akredite edilmesi, müfredata ve yasal mevzuatlara uymak	YÖK'ün çıkartmış olduğu tüm mevzuatlar	Birlikte Çalışma
STK'lar	Dış	Programların tasarımında ve güncellemelerde ilgili STK'lar ile iş birliği	Program tasarımlarında ve müfredat güncellemelerde ilgili STK'lar ile toplantılar yapılarak görüş sorulması	STK'lar ile üniversite arasında yapılan protokoller	Birlikte Çalışma



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	23/47

KYK	Dış	KYK'nın tanıtımına olanak sağlanması, KYK ile yönetim arasında iş birliği	Kayıt dönemlerinde KYK'nın tanıtımı için stant açma işlemlerinde yardımcı olmak, öğrencilerin yurt sorunları için KYK'nın taleplerinin yönetim tarafından dikkate alınması	KYK ile üniversite arasında yapılan protokoller	Birlikte Çalışma
Kalkınma Ajansları	İç	Projelerin belirtilen şartlara göre hazırlanması ve proje çeşitliliğinin artırılması	Projelerin sonuçlandırılması ve topluma fayda oranı yüksek projelerin özendirilmesi, ajansların desteklerinin iyi anlatılması	Kalkınma ajansları ile üniversiteler arasında her konuda yapılan proje anlaşmaları ve protokoller	Birlikte Çalışma
Basın Yayın Organları	Dış	Üniversitede yapılacak basın açıklamalarına davet, iş birliği	Basın açıklamalarında tüm basın yayın organlarının davet edilmesi, bilgi kirliliğini önlemek için üniversite basın yayın birimi ile basın yayın kuruluşlarının sürekli iş birliği halinde olması	Basın kuruluşları ile yapılan akrediteler	Birlikte Çalışma
Teknokent	İç	Teknoloji alanında girişimcilerin taleplerinin dikkate alınması, üniversite-sanayi iş birliği	Üniversite olarak Teknokent'teki girişimciyle, paydaşla ve ortakla inovasyona dayalı ileri teknoloji alanındaki girişimlerini veya düşüncelerini yönlendirmede, yol göstermek, geliştirmede ve yenileştirmede, Üniversite - sanayi iş birliği olgusuna destek olmak	Üniversite-sanayi iş birliğinde yapılan tüm protokoller ve sözleşmeler	Birlikte Çalışma



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	24/47

TÜBİTAK	Dış	TÜBİTAK destekli bilimsel proje başvuruların yapılması	Bilimsel proje başvurularında TÜBİTAK desteklerinin duyurulması, TÜBİTAK desteklerinin araştırmacılara iyi anlatılması	TÜBİTAK destekleri konusunda yapılan tüm sözleşmeler ve TÜBİTAK ile ilgili tüm yasal mevzuatlar	Birlikte Çalışma
MEB	Dış	Öğrencilerin meslek seçiminde yönlendirilmesi, öğrencilerin stajlarında yardımlaşma	Orta öğretim kademesindeki öğrencilere meslek seçimi konusunda her türlü yardım, öğretmenlik staj uygulamalarında yaşanan aksaklıkların giderilmesi	MEB ile yapılan protokoller	Birlikte Çalışma

İlgili Dokümanlar

PL-010 Malatya Turgut Özal Üniversitesi 2022-2026 Stratejik Planı Memnuniyet Anketleri

4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizin KYS kapsamı, "Yükseköğretim Hizmetleri" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetler KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Malatya Turgut Özal Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi üniversitemizin tüm idari ve akademik birimlerini kapsar.

Malatya Turgut Özal Üniversitesi TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi'nin tüm maddelerinden sorumlu olup, 7.1.5.kapsam dışı madde olarak belirtilmiştir.

KYS'nin yönetilmesi için gerekli olan dokümanite edilmiş bilgiler <http://ozal.edu.tr/tr/kalite> sayfasında tanımlanmış ve ilgili taraflar tarafından ulaşılabilir durumdadır.

TSE ISO 29993 Standardı kapsamında örgün olmayan eğitim öğretim hizmetleri sunumudur.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Malatya Turgut Özal Üniversitesi KYS şartlarına uygun olarak ihtiyaç duyulan prosesleri ve bunların birbiri ile iletişimini tayin etmiştir. Proseslerin uygulanmasını, sürekliliğini ve sürekli iyileştirilmesini güvence altına almıştır. Proseslerin birbiri ile etkileşimi proses etkileşim tablosunda gösterilmiştir.

Proseslerin işletimini desteklemek için; prosedürler, iş akış şemaları, formlar, listeler, planlar, talimatlar, kılavuzlar, raporlar hazırlanmıştır. Dokümanlar ve dokümanların nasıl hazırlanacağına ilişkin detaylı bilgiye Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedüründe yer verilmiştir. KYS'nin yönetilmesi için gerekli olan dokümanite edilmiş bilgiler <http://ozal.edu.tr/tr/kalite> sayfasında tanımlanmış ve ilgili taraflar tarafından ulaşılabilir durumdadır.



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	25/47

PROSES ETKİLEŞİM TABLOSU:

ETKİ EDEN PROSES			ETKİLENEN PROSES NO	ETKİLEŞİM
NO	KODU	ADI		
1	PS-001	Liderlik Prosesi	2-3-4-5-6-7-8- 9-10-11-12-13	Planlama Prosesi Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi, Dış Tedarik Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Performans Değerlendirme Prosesi, İyileştirme Prosesi
2	PS-002	Planlama Prosesi	1-3-4-5-6-7-8- 9-10-11-12-13	Liderlik Prosesi, Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Performans Değerlendirme Prosesi, İyileştirme Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi, Dış Tedarik Prosesi
3	PS-003	İnsan Kaynakları Prosesi	1-2-4-5-6-7-8- 9-10-11-12-13	Liderlik Prosesi, Planlama Prosesi- Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Dış Tedarik Prosesi Performans Değerlendirme Prosesi, İyileştirme Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	26/47

4	PS-004	Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi	1-3-5-7-8-9	Liderlik Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi
5	PS-005	Lisansüstü Eğitim Prosesi	1-3-4-7-10-11-12-13	Liderlik Prosesi, Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Dış Tedarik Prosesi, Performans Değerlendirme Prosesi, İyileştirme Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi
6	PS-006	Sürekli Eğitim Prosesi	4-7-11	Toplumsal Katkı Prosesi, Dış Tedarik Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi
7	PS-007	Toplumsal Katkı Prosesi	4-5-6-8-10	Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi
8	PS-008	Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi	4-5-7-11	Dış Tedarik Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi
9	PS-009	Uzaktan Eğitim Prosesi	4-5-7-11	Dış Tedarik Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi
10	PS-010	Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi	3-4-5-7-11-12-13	Dış Tedarik Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi, İyileştirme Prosesi, Performans Değerlendirme Prosesi



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	27/47

11	PS-011	Dış Tedarik Prosesi	3-4-5-6-8-9-10	Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisans ve ÖnLisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi
12	PS-012	Performans Değerlendirme Prosesi	1-2-3-4-5-6-7- 8-9-10-13	Liderlik Prosesi, Planlama Prosesi, Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi, İyileştirme Prosesi
13	PS-013	İyileştirme Prosesi	1-2-3-4-5-6-7- 8-9-10-11-12	Liderlik Prosesi, Planlama Prosesi, Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi, Dış Tedarik Prosesi, İnsan Kaynakları Prosesi, Lisans ve Ön Lisans Eğitim Prosesi, Lisansüstü Eğitim Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Türkçe Öğretim Merkezi Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Performans Değerlendirme Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi
14	PS-014	Örgün Eğitim Dışındaki Öğrenme Hizmetleri Prosesi	1-6-7-8-9-12	Liderlik Prosesi, Sürekli Eğitim Prosesi, Toplumsal Katkı Prosesi, TÖMER Prosesi, Uzaktan Eğitim Prosesi, Performans Değerlendirme Prosesi

İlgili Dokümanlar:
PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	28/47

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Malatya Turgut Özal Üniversitesi üst yönetimi, yönetim sistemi ile ilgili olarak aşağıdakileri yerine getirerek liderlik ve taahhüdünü göstermektedir.

- Yönetim sisteminin etkililiği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulmasını ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Yönetim sistemi şartlarının kuruluşun süreçleri ile bütünleştirilmesinin güvence altına alınması,
- Süreç yaklaşım ve risk tabanlı düşünmenin teşvik edilmesi,
- Yönetim sistemi için gerekli olan kaynakların varlığının sağlanması,
- Etkin yönetimin ve yönetim sisteminin gerekliliklerine uyumun önemini paylaşılması,
- Yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- Yönetim sisteminin etkinliği için çalışanların katılımlarının sağlanması, yönlendirilmesi, desteklenmesi,
- Sürekli iyileştirmenin desteklenmesi,
- İlgili yöneticilerin kendi sorumluluk alanlarındaki liderliklerini göstermeleri için desteklenmesi.

5.1.2. Müşteri Odağı

MTÜ'nün eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir. Bu yapıdan dolayı “**Müşteri**” tanımı, MTÜ, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen müşteri “**İç ve Dış Paydaş**” olarak kullanılmıştır. MTÜ, müşterisi olan öğrencilerin yanı sıra vatandaş, kurum, kuruluş ve paydaşlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, MTÜ paydaşlarının beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir.

Üniversite, öğrenci odaklılık ile ilgili olarak aşağıdakileri yerine getirerek liderlik ve taahhüdünü göstermektedir:

- Öğrenci ihtiyaçlarının ve yasal şartların belirlenmiş, anlaşılabilir, düzenli olarak karşılanması,
- Hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile memnuniyetinin artırılması için yeteneğin belirlenmesi,
- Öğrenci talep, şikâyet ve önerilerini farklı araçlar ile toplanarak gerekli düzeltici faaliyetlerin düzenlenmesi,
- İç ve dış paydaş görüşlerine kalite güvence sisteminde bütüncül bir yaklaşımla; eğitim, araştırma ve idari süreçler konusunda başvurulması,
- Öğrenci memnuniyet anketi düzenlenmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme planlarının yapılması,
- Çalışan memnuniyet anketi düzenlenmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme planlarının yapılması,



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	29/47

- Paydaş memnuniyetinin artırılmasına yönelik memnuniyet anketi düzenlenmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme planlarının yapılması.

Referans Dokümanlar

- Personel Memnuniyet Anketi
- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Dış Paydaş Memnuniyet Anketi
- Düzeltici Faaliyet İzleme Listesi

5.2. Malatya Turgut Özal Üniversitesi Kalite Politikası:

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Kalite Politikası Rektörlük tarafından Senatonun görüşüne sunulmuş olarak oluşturulur.

MTÜ Kalite Politikası ile;

- Birimlerin; birlikte ve yüksek performansla çalışmalarını sağlayan yönetim ve organizasyon anlayışını içselleştirmeyi,
- Misyonumuza, vizyonumuza, temel ve etik değerlerimize uygun “Kalite Güvence Sistemi” uygulamayı,
- Kalite bilincini kurumsal düzeyde yaygınlaştırmayı,
- Ulusal ve uluslararası düzeyde yüksek katma değer yaratan; yenilikçi ve işbirliğine dayalı eğitim, araştırma ve sosyal sorumluluk faaliyetlerini gerçekleştirmeyi,
- İşbirliğine dayalı toplumsal değer yaratan projeler geliştirmeyi,
- Sürekli iyileştirmeye ve paydaş memnuniyetine odaklanan bir organizasyon olmayı,
- Toplumun tüm katmanlarına yönelik örgün, açık ve uzaktan öğrenme olanakları sunmayı,
- Eğitim programlarının ulusal/uluslararası standartlarla uyumunu sağlamayı,
- Örgün olmayan eğitim öğretim hizmetlerinde öncü kuruluş olmayı,
- Yenilikçi, araştıran, sorgulayan, etkin iletişim becerilerine ve toplumsal duyarlılığa sahip bireyler yetiştirebilen bir araştırmacı ve eğitimci kadroya sahip olmayı benimser.

5.2.2. Toplum Hizmet Politikası

Malatya Turgut Özal Üniversitesi, eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetlerinin toplumsal katkıya dönüşebilmesini sağlamak amacıyla akademisyenlerini ve araştırmacılarını sürekli teşvik etmekte, uygulama ve araştırma merkezleri ile bilime ve insanlığa faydaya dönüşecek bilgiyi üretmeye önem vermektedir. Bilginin toplumsal faydaya dönüşmesini kendisine misyon edinen Üniversitemizin tüm iç paydaşları insanlığa hizmet etme hedefini ortak değer olarak benimsenmiştir. İç paydaşlarının gelişimine katkı sunmayı ve onlarla sürekli iletişimde olmayı, yönetim felsefesinin temel değerlerinden biri olarak gören MTÜ dış paydaşlarının yaşamları boyunca ihtiyaç duyacakları alanlarda bilgi ve farkındalıklarını arttırmaya yönelik eğitimler ve etkinlikler düzenleyerek, sosyal ve kültürel gelişimlerine katkı sunmayı hedeflemektedir. Üniversitemiz, öğrencilerin görev aldığı sosyal sorumluluk projeleri ve bu projeler kapsamında gerçekleştirilen faaliyetler ile bölgesel çerçevede lider bir organizasyon yapısı ortaya koymaktadır.

MTÜ faaliyetlerinden etkilenen toplumun haklarına saygı göstermek, potansiyel olumsuz etkileri önceden değerlendirerek gerekli önlemleri almak, toplumun sosyal, çevresel, ekonomik ve etik beklentilerini karşılamak, bu beklentilere açık ve şeffaf biçimde yanıt vermek, sivil toplum



MALATYA TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	30/47

kuruluşları ile iş birliği içinde çözümün bir parçası olmak toplumsal katkı politikamızın temel ilkeleri arasında yer almaktadır.

- Üniversitemiz; yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası beklentiler çerçevesinde toplumsal katkı çalışmalarını uygulamaya geçirme amacı kapsamında;
- Yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası toplumsal katkı uygulamaları için ihtiyaç analizi yapmayı,
- Kurum ve kuruluşlara toplumsal katkı uygulamaları ile ilgili periyodik olarak farkındalık ve bilgilendirme etkinlikleri gerçekleştirmeyi,
- İlin temel tarımsal değerleri olan kayısı, elma ve kiraz gibi ürünlerin iyi tarım uygulamaları ile verimliliğinin artırılması ve kalitesinin geliştirilmesi adına her koşulda eğitim ve uygulama desteği sunmayı,
- Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp (GETAT) uygulamaları alanında il genelinde altyapının geliştirilmesi ve bölgesel farkındalığın artırılmasını teşvik eden faaliyetlerin yürütülmesini,
- Toplumun tüm katmanlarının ihtiyaç duyduğu bilimsel teknik destek, sosyal ve kültürel gelişim için yürütülecek çalışmaların tümünü koşulsuz desteklemeyi ilke edinmiştir.

5.2.3.Eğitim -Öğretim

MTÜ; öğrenci merkezli eğitim anlayışına dayalı olarak, nitelikli eğitim almanın tüm öğrencilerin temel hakkı olduğunu bilir. MTÜ'nin eğitim-öğretim süreçlerinde ana önceliği mezunlarının eğitim ve yetkin profesyoneller olmasını sağlamaktır. MTÜ aşağıda ifade edilen temel ilkeler ekseninde süreçlerini sürdürülebilirlik ilkesi çerçevesinde iyileştirmektedir.

Malatya Turgut Özal Üniversitesi;

- Öğrenci katılımını destekleyen,
- Öğrencinin entelektüel, mesleki ve sosyal gelişimine öncelik veren,
- Öğrencileri yenilikçi ve girişimci uygulamalara teşvik eden,
- Eğitim öğretim süreçlerinin, araştırma ve toplumsal katkı süreçlerini destekleyecek şekilde programlayan,
- Programlarını öğrencilerden ve dış paydaşlardan gelen talepler doğrultusunda çağın gereklerini dikkate alarak güncelleyen,
- Öğretim elemanlarıyla öğrenci arasında iletişime ve işbirliğine dayalı öğrenme modelini benimseyen,
- Öğretim elemanlarının mesleki gelişimlerine katkı sunacak süreçleri destekleyen,
- Öğrencilere işgücü dünyasının ihtiyaç duyduğu bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırmayı hedefleyen bir kurumdur.

5.2.4. Araştırma Politikası

MTÜ araştırma alanlarını, sahip olduğu temel yetkinliklere ve ulusal önceliklere odaklanmıştır. Üniversitemizin mevcut insan kaynağı, araştırma altyapıları ve ülkemizin ulusal öncelikleri dikkate alınarak tarım, gıda ve sağlık sektörlerine yönelik araştırma projeleri ve bu alanlara yönelik sosyal, politik ve teknolojik araştırmalar öncelikli olarak değerlendirilmektedir.

Ülkemizin Milli Teknoloji Hamlesinin gerçekleştirilmesine yönelik olarak yapay zekâ, nesnelerin interneti, artırılmış gerçeklik, büyük veri, siber güvenlik, enerji depolama, ileri malzeme, robotik, mikro/ nano/opto-elektronik, biyoteknoloji, kuantum, sensör teknolojileri ve katmanlı



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	31/47

imalat teknolojileri gibi alanların Üniversitemizin öne çıktığı tarım, gıda ve sağlık alanlarındaki uygulamaları ve disiplinlerarası çalışmalar öncelikli araştırma-geliştirme temalarıdır.

- Üniversitemiz, küresel düzeyde etkili araştırmalar yürütmeyi amaçlar. Araştırma çıktılarının uluslararası dergilerde yayınlanmasını ve patent veri tabanlarında yer almasını hedefler.
- Üniversitemiz araştırma faaliyetleri, eğitim programları ile bütünleşik şekilde yürütülür.
- Araştırma çalışmalarında lisans ve lisansüstü öğrencilerin katılımı özendirilir.
- Araştırma faaliyetleri ile eşgüdüm halinde lisansüstü öğrenci sayısını artırarak araştırmacı yetiştirilmesine katkıda bulunur.
- Üniversitemiz üretilen teknik bilginin ekonomik faydaya dönüşmesini ve katma değer yaratmasını sağlayacak çalışmaları teşvik eder.
- Üniversitemiz, akademisyen ve öğrencilerin girişimci düşünce yapısına sahip olmasını, üreticilerin sorunlarına çözüm bulmaya yönelik araştırmalar yürütmesini özendirir.
- Üniversitemiz araştırma faaliyetlerinde disiplinler arası çalışmayı teşvik eder.
- Ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlarla işbirliği içinde çalışarak araştırmaya ayrılan kaynakları ve çıktıların yaygın etkisini artırmayı amaçlar.
- İlimizde, 8 ayrı ilçede yerleşik meslek yüksekokulları ile bir bölgesel kalkınma misyonu taşıyan Üniversitemiz, araştırma faaliyetlerinde içinde bulunduğu bölgenin ekonomik ve sosyal sorunlarına çözümler öneren çalışmaları önceliklendirir.

5.2.5. Yönetim Politikası

Öğrenci merkezli, akademisyenlerin özgür ve özgün bir ortamda çalışabilecekleri, bilgi, beceri ve liyakatin ön planda tutulduğu, paylaşımcı, etik, toplumsal ve kültürel değerlere saygı duyulan, çağın gereksinimlerine cevap verebilecek bir yönetim politikası izlenmektedir.

5.2.6. Uluslararasılaşma Politikası

MTÜ, sınırların kalktığı globalleşen dünyamızda sadece eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme politikaları çerçevesinde değil aynı zamanda kültürlerarası ve sosyal gelişimin öneminden hareketle uluslararasılaşma politikasını oluşturmuştur. MTÜ; Öğrenci merkezli eğitim anlayışına dayalı olarak, nitelikli eğitim almanın tüm öğrencilerin temel hakkı olduğu anlayışına sahiptir.

Öğrencilerinin küresel farkındalık olgusunu ve deneyimlerini güçlendirirken eğitim-araştırma faaliyetlerinde dünya standartlarında olmalarını amaçlamaktadır. Bu çerçevede MTÜ, önlisans, lisans ve lisansüstü seviyelerinde eğitim-öğretim faaliyeti yürüttüğü alanlarda güncel küresel eğilimleri araştırmakta, sektörlerdeki gelişmeleri takip etmekte, eğitim metotlarını bu değişikliklere uyumlu hale getirecek güncellemeleri yapmaktadır.

5.2.7. İnsan Kaynakları Politikası

MTÜ misyonu, vizyonu ve yükseköğretimin gerektirdiği temel ve evrensel değerler çerçevesinde nitelikli insan kaynağının istihdamı ve kariyer gelişiminin sağlanmasını benimser.



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	32/47

Bu çerçevede;

- Üniversitemizin hedef ve stratejileri doğrultusunda, nitelikli insan gücünü üniversitemiz kadrolarında istihdam edip bağlılıklarını sağlayarak ulusal ve uluslararası alanda çalışmak için en çok tercih edilen üniversite olmayı,
- Yönetim kadromuza, geniş ve çok boyutlu vizyonları, esnek ve yenilikçi yönetim yaklaşımları ile ekiplerini hedef ve stratejilerimizi gerçekleştirmek için motive etmelerinde yardımcı olmayı,
- Geniş bir bakış açısı ve üniversitenin hedefleri doğrultusunda oluşturulan yönetim anlayışıyla, çalışma ekiplerini takım çalışması ruhuyla oluşturmak ve stratejik hedeflerimizi gerçekleştirmek için çalışanların motivasyonlarına yardımcı olmak, çalışan memnuniyetini proaktif insan kaynakları uygulamaları ile sağlayarak, etkin ve verimli bir organizasyon yapısı oluşturmayı,
- Üniversitemizin çok boyutlu bakış açısını, tüm insan kaynakları uygulamalarımıza din, dil, ırk, cinsiyet gibi her türlü ayrımcılıktan uzak, eşit ve insani bir yaklaşım olarak çalışanlarımıza yansıtmayı,
- Örgütsel bağlılığı artırmak ve kurum içi iletişimi güçlendirmek amacıyla çalışanların motivasyonunu artıracak sosyal, kültürel ve sanatsal etkinlikleri desteklemek,
- Kurumun gelişim planı çerçevesinde orta ve uzun vadeli insan kaynakları planlamasını yaparak hizmet sunum sürecinin etkin yönetimine katkı sunmayı,
- Performansa dayalı yetkilendirme, tanıma, takdir ve kişisel gelişim uygulamaları ile çalışanları desteklemeyi,
- Çalışanların eğitim ihtiyaç analizi ve fırsat eşitliği doğrultusunda eğitim planlamalarını yapmak ve bireysel kariyer planlarının gerçekleştirilmesi için çalışmalar yürütmeyi, insan kaynakları politikasının temel ilkeleri olarak benimsemektedir.

5.2.8. KVKK Politikası

Bu politikanın amacı;

MTÜ tarafından yürütülen her türlü faaliyette 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na (KVKK) uygun olarak kişisel veri işleme faaliyeti ve kişisel verilerin korunmasına yönelik benimsenen yöntemleri tarif etmek,

Başta üniversitenin idari yetkilileri, akademik ve idari personeli, öğrencileri, mezunları, personel adayları, öğrenci adayları, ziyaretçileri, iş birliği içinde olduğu kurumların çalışanları ve üçüncü kişiler olmak üzere kişisel verileri, üniversitenin kişisel verilerin korunmasına yönelik benimsediği ilkeler ve kurmuş olduğu sistemler konusunda bilgilendirerek şeffaflığı sağlamaktır.

5.2.9. Uzaktan Eğitim Politikası

Üniversitemizin eğitim ve öğretim, bilim, teknoloji ve sanat faaliyetlerini, ulusal ve uluslararası standartlara uygun olarak dijital öğrenme ortamlarında sunmak ve bu alanda yenilikçi adımlar atmak temel politikamızdır.

Bu kapsamda uzaktan eğitim sisteminde;

- Uzaktan eğitim süreçlerine yönelik ilgili birim ve kişilere rehberlik ve eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi,



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	33/47

- Uzaktan eğitim süreçlerinin, Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezinde (UZEM) oluşturulacak bir komisyonca birimler arası eşgüdümü de sağlamak üzere planlanması ve “Eğitim-Öğretim Komisyonu”na sunulması,
- Üniversitedeki mevcut Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezinin (UZEM) teknik ve vasıflı personel varlığıyla güçlendirilmesi ve uzaktan eğitim uygulamasının günün ihtiyaçlarına göre geliştirilmesi,
- Bilgi güvenliğinin sağlanması için etkili yöntemlerin geliştirilmesi ve buna bağlı olarak etik standartların belirlenmesi,
- Teknolojik alt yapı (bilişim altyapısı) ve erişim olanaklarının geliştirilmesi,
- Öğretim ortam ve araçlarının yeni yaklaşım ve yöntemlerle desteklenmesi,
- Uzaktan eğitim için eğitim materyallerinin oluşturulması ve geliştirilmesi,
- Dijital kütüphane ve öğrenme kaynaklarının nitelik ve nicelik olarak sürekli iyileştirmesi, bunun için ilgili birimlerle işbirliği içinde olunması,
- Uzaktan eğitimde ölçme değerlendirme sürecinin iyileştirilmesi ve çeşitlendirilmesini, hedeflemektedir

İlgili Dokümanlar

Kalite Politikası

Eğitim-Öğretim Politikası

Araştırma Politikası

Toplumsal Katkı Politikası

Uluslararasılaşma Politikası

İnsan Kaynakları Politikası

Uzaktan Eğitim Politikası

KVKK Politikası

5.3.Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikamız MTÜ internet sayfasında <https://kalite.ozal.edu.tr/kalite-politikasi/> adresinde tüm çalışanlarımız ve kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

5.4.Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

MTÜ’de faaliyetlerin eksiksiz ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla MTÜ, organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlemiştir.

MTÜ Rektörlüğü, üniversitenin birimlerinin organizasyon yapısını, organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir.

Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlar.

Tüm personel, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirir.



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	34/47

5.5.Kurumsal Yetkili ve Kalite Sorumluları

MTÜ Kalite Komisyonu 23 Kasım 2018 tarih ve 30604 sayılı Resmi Gazetede Yükseköğretim Kurulu Başkanlığınca yayımlanan “Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği” kapsamında MTÜ Senatosunun 12.09.2019 tarih ve 2019/16-06 sayılı kararı ile kabul edilen Kalite Komisyonu Yönergesi çerçevesinde oluşturulmuştur. 2019’dan beri etkin bir biçimde Üniversitemizin kalite çalışmalarını yürüten Kalite Koordinatörlüğü, KYS ile ilgili faaliyetlerinin yönetiminden sorumlu olarak, Kalite Komisyon Başkanına bağlı olarak çalışmaktadır.

ISO çalışmaları kapsamında, tüm birimlerden akademik ve idari personellere eğitimler verilmiştir. Akademik Birim Kalite Komisyon Başkanları, Kalite Koordinatörü liderliğinde KYS ile ilgili faaliyetlerin yürütülmesinden ve koordinasyonundan sorumludur. <https://kalite.ozal.edu.tr/wp-content/uploads/sites/6/2021/04/Kalite-Guvence-Yonergesi.pdf>

Kurumsal Yetkili, Koordinatörlüğü ve Üniversite Kalite Temsilcileri aşağıdaki sorumluluklara ve bunlarla ilgili yetkilere sahiptir:

- KYS için gerekli süreçlerin belirlenmesi, uygulanması ve sürdürülmesinin sağlanması,
- KYS performansı ve iyileştirme için ihtiyaçlarının Kurumsal Yetkiliye raporlanması,
- Üniversite’de öğrenci odaklılık kavramının bilincinde olunmasının ve bu bilincin yaygınlaştırılmasının sağlanması,
- KYS ile ilgili konularda dış kuruluşlarla ilişkilerin yürütülmesi

6.PLANLAMA

Risk ve fırsatları belirleyerek kalite hedeflerinin planlanmasıdır.

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetler

Üniversitemizdeki tüm proseslerin risk analizleri yapılmış olup KYS web sayfamızda paylaşılmıştır. Fırsatlar ise tüm prosesler bazında yapılan SWOT analizleri belirlenerek ilgili prosesin proses kartına işlenmiştir.

Ayrıca, 2022-2026 Malatya Turgut Özal Üniversitesi Stratejik Planında yer alan riskler ve fırsatlar şunlardır:

Riskler:

- Yükseköğretimde rekabetin artması üniversitenin yeni kurulmuş olması,
- Ülkede devlet ve vakıf üniversitelerinin sayısının giderek artması,
- Ülkedeki yeni açılan üniversitelerin benzer bölüm ve programlara sahip olması,
- Uzaktan eğitim, açık öğretim fakültelerine olan ilginin artması,
- Öğrenci devamsızlıkları ve okulu bırakmaları,
- Meslek yüksekokullarının genelde ilçe sınırları içerisinde yer alması



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	35/47

Fırsatlar:

- Yeni kurulan bir üniversite olması sebebiyle kentin ve bölgenin ihtiyaçlarına cevap verebilecek bölümlerin açılacak olması,
- Yeni kurulan bir üniversite olmasına rağmen İnönü Üniversitesinden ayrılarak kurulduğu için belirli bölüm ve birimlerinin bir altyapıya sahip olması,
- Malatya ilinin bölgede önemli bir konuma sahip olması,
- Toplumla katkı sunabilecek ve dış paydaşlarıyla ortak çalışma yürütebileceği farklı alanlarda faaliyetlerini sürdüren üniversite bünyesinde araştırma merkezlerinin bulunması,
- Dünya ve ülkemizde yaşanan Covid-19 gibi salgınlarının ardından toplumda sağlık bilimleri ilgili bölümlere ilginin artması ve üniversitemizin bünyesinde tıp fakültesi ve sağlık bilimleri gibi bölümlerin açılmış olması,
- Malatya kentinin öğrenciler tarafından tercih edilebilecek bir potansiyele sahip olması,
- MTÜ-SEM'in ihtiyaç ve taleplere göre uygun eğitimler düzenlemesi.

18.06.2018 tarihinde yayımlanan kararname ile Malatya Turgut Özal Üniversitesi İnönü Üniversitesinden ayrılarak İnönü Üniversitesi bünyesinde bulunan bazı fakülte, Yüksekokul ve Meslek Yüksekokulları yeni kurulan Malatya Turgut Özal Üniversitesine bağlanmıştır. Yeni kurulan bir üniversite olması sebebiyle mevcut durumunu en iyi şekilde analiz edilebilmesi hususunda amaç, hedef ve stratejilerini belirlenmesi içinde GZFT analizi önemli bir dayanak oluşturmaktadır.

MTÜ'nün sahip olduğu misyon, vizyon ve temel değerleri çizgisinde eğitim öğretim, araştırma geliştirme, topluma sağlanacak fayda noktasında bu tespitlerin önemli bir çıktısı olacaktır. Belirlenen stratejik hedeflerin oluşturulmasında GZFT analizlerinin önemli katkısı olmuştur.

GZFT analizinde MTÜ'nün güçlü ve zayıf yönleri ile üniversite dışında oluşabilecek fırsatlar ve tehditler belirlenmiştir. Üniversitenin güçlü ve zayıf yönleri iç çevre analizi ile, fırsatlar ve tehditler ise dış çevre analizi sonuçlarından yararlanılarak tespit edilmiştir.

İlgili Dokümanlar

PL-010 Malatya Turgut Özal Üniversitesi 2022-2026 Stratejik Planı

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama

MTÜ Kalite Hedefleri beş yılda bir hazırlanan Stratejik Plan ile belirlenir. 2022-2026 Stratejik Planında beş stratejik amaç belirlenmiş ve her bir amaca bağlı olarak hedefler ve faaliyetler oluşturulmuştur. Faaliyetlerin izlenmesi için somut göstergeler belirlenmiştir.

İlgili Dokümanlar

PL-010 Malatya Turgut Özal Üniversitesi 2022-2026 Stratejik Planı

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Gerek yükseköğretim alanında ve gerekse yasal düzenlemelerle ortaya çıkabilecek değişikliklere bağlı olarak ve sürdürülebilirlik kapsamında mutlaka KYS'de yapılması gereken değişikliklerde, bu değişikliğin amacı ve potansiyel sonucu, KYS'nin bütününe etkisi, hangi



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	36/47

girdilere ihtiyaç duyulduğu belirlenir ve değişiklik ile ilgili yetki ve sorumluluklar da belirlenir.

İlgili Doküman

PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

7.DESTEK

7.1.Kaynaklar

7.1.1. Genel

- Üniversitemiz kaynakların yönetiminde;
- Personel liyakatinin esas alındığı etkin bir insan kaynakları yönetimi gerçekleştirmeyi,
- Mali kaynakları verimli, hukuka uygun, açık ve hesap verilebilir bir şekilde yönetmeyi,
- Mali yönetim bilgisine ilişkin verileri zamanında, doğru ve güvenilir bir şekilde kamuoyu ile paylaşmayı,
- Taşınır ve taşınmaz kaynakları etkin bir şekilde yönetmeyi ilke edinmiştir.

MTÜ KYS'nin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirme için ihtiyaç duyduğu iç kaynakları ve sınırlarını tespit etmekte, dış tedarikçilerden karşılanması gerekenleri de tespit ve tedarik etmektedir.

İlgili Dokümanlar

PS-003-İnsan Kaynakları Prosesi

PS-011-Dış Tedarik Prosesi

7.1.2. Kişiler

MTÜ'de hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır.

MTÜ'de, hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve görev tanımları kapsamında dokümante edilmiştir.

İnsan Kaynakları Yönetiminde üniversitemizin amacı; doğru bir yönetim anlayışı ile çalışan memnuniyetini sağlayarak, etkin, etkili ve motive edilmiş bir organizasyon yapısı oluşturmaktır. İnsan kaynakları Yönetimi; ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda yürütülmektedir. Üniversitemizde, insan kaynakları planlaması ve personel politikasıyla ilgili çalışmalar yapmak, personel sisteminin geliştirilmesiyle ilgili önerilerde bulunmak, üniversite personelinin atamak, özlük ve emeklilik ile ilgili işlemleri yürütmek, idari personelin hizmet öncesi ve hizmet içi eğitim programlarını düzenlemek ve uygulamak Personel Daire Başkanlığı tarafından yerine getirilmektedir.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ye katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	37/47

İlgili Dokümanlar

Tüm Görev Tanımları <https://kalite.ozal.edu.tr/gorev-tanimlari/>

PR-016 Hizmetçi Eğitim Prosedürü

PR-018 İnsan Kaynakları Prosedürü

7.1.3. Altyapı

MTÜ’de verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir.

Altyapı;

- Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,
- Yazılım ve donanım da dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar
- Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar.

Mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması ve fonksiyonunu yerine getirmesinin sağlanması temel esastır. Bu amaçla altyapının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır. Birimlerde kullanılan donanım ve ekipmanlara ait kayıtlar ilgili birim taşınır kayıt kontrol yetkilisi tarafından otomasyon sistemi üzerinden takip edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

PR-011 Bakım/Onarım Prosedürü

PR-013 Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü

7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

MTÜ’de hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır. Çevre şartları her sene yapılan genel memnuniyet anketleri ile sorgulanmakta ve sonuçlar doğrultusunda aksiyonlar planlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

Akademik Personel Memnuniyeti Anketi

İdari Personel Memnuniyeti Anketi

PR-011 Bakım-Onarım Prosedürü

PR-013 Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Üniversite,

- Proseslerin işletilmesi, hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan kurumsal bilgiyi tayin eder.
- Bu bilginin sürdürülebilir ve gerekli ölçüde ulaşılabilir olmasını sağlar.



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	38/47

- Değişen ihtiyaçlar ve eğilimleri ele alırken mevcut bilgi birikimini de dikkate alır; gereksinim duyulan ilave bilgileri ve gerekli güncellemeleri nasıl edineceğini veya bunlara nasıl erişebileceğini Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü ile belirlemiştir.

İlgili Dokümanlar

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

DŞ-018 Yükseköğretim Üst Kuruluşları ve Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı

7.2. Yetkinlik

Üniversitemiz çalışanların sahip olması gereken yetkinlikler görev tanımları ile belirlenmiştir.

İlgili Dokümanlar

Tüm İş Tanımları (<https://kalite.ozal.edu.tr/gorev-tanimlari/>)

7.3. Farkındalık

Kalite Politikamız ve Stratejik Planlarımız, KYS çalışmaları da dâhil olmak üzere Kalite Koordinatörlüğünün tüm faaliyetleri, Üniversite internet sayfasında kamuoyu ile paylaşılmıştır. Ayrıca Stratejik Plan hazırlanırken ve tüm kurumsal iç değerlendirme sürecinde ilgili Dekan/Müdür/Birim Yöneticileri sürece dâhil edilir.

7.4. İletişim

MTÜ’de KYS’nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması bir zorunluluktur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür.

Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, KYS kapsamında tanımlanmış ve dokümante edilmiştir.

Tüm MTÜ personeli, tanımlanan iletişim metotlarını ve araçlarını en etkin şekilde kullanarak iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlar. İç ve dış iletişimin gerçekleştirilmesinde yazılı, sözlü veya elektronik ortam kullanılır.

İlgili Dokümanlar

PR-012 İletişim Prosedürü

7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1.Genel

MTÜ yönetim sisteminin etkinliği için hangi ilave yazılı bilgilerin gerekli olduğunu belirler.

7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

MTÜ KYS dokümantasyonu; iş süreçlerinin etkin bir şekilde çalışması için gerekli temel politikaları, kuralları, kriterleri ve metotları tanımlar. Bu kapsamda KYS dokümantasyonu, birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinin bütününden oluşur.



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	39/47

MTÜ KYS Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

- MTÜ Misyonu, Vizyonu ve Politikaları; MTÜ'nün hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- MTÜ Stratejik Planı; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansı ölçümler.
- MTÜ Kalite El Kitabı; Kalite Yönetim Sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- Süreçler, prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları; süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.
- Formlar ve diğer kayıtlar; süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

Bunlara ek olarak, MTÜ KYS'yi etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır. MTÜ KYS Dokümantasyonu; Kalite Koordinatörlüğü internet sitesinde (www.kalite.ozal.edu.tr) tüm personelin erişebileceği şekilde yayınlanmıştır. MTÜ KYS'yi oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar Ana Doküman Listesi'nde belirtilmiştir.

7.5.3.Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Kalite Koordinatörlüğüne iletilir. Kalite Koordinatörlüğü ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar verirse Kalite Koordinatörü onayı ile yayınlar.

İlgili Dokümanlar:

PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.OPERASYON

8.1.Operasyon Planlama ve Kontrol

MTÜ'de eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; MTÜ'de eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, dersi verecek öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar.

Malatya Turgut Özal Üniversitesi'nde, eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Eğitim- Öğretim hizmetlerinin yürütülmesi için gerekli olan süreçlerin planlanması yapılmakta ve gelişimleri sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

MTÜ Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

MTÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

Dış Kaynaklı Yönetmelikler



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	40/47

8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar

8.2.1. Müşteri İle İletişim

MTÜ'nün faaliyetlerine ilişkin bilgiler üniversitemizin web sayfasından duyurulmaktadır. Ayrıca afiş ve broşürlerle de gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Öğrencilerimiz ve paydaşlarımızdan gelen talepler, şikâyet ve öneriler memnuniyet anketleri ile ölçülmektedir. Bu ölçümler toplanmakta ve analiz edilmektedir. Analiz sonucunda iyileştirme çalışmaları gerekiyorsa gerekli iyileştirmeler de yapıp kayıt altına alınıp saklanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

Personel Memnuniyet Anketi

Öğrenci Memnuniyeti Anketi

Dış Paydaş Anketi

PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

MTÜ'de öğrencilere sunulan hizmet şartlarının tayin edilmesinde uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarıyla birlikte uygulanabilir diğer şartlar tanımlanmıştır. Bu şartların karşılanması ile ilgili süreçler belirlenmiş ve performans göstergeleri ile izlenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

MTÜ Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

MTÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

MTÜ'de Eğitim-Öğretim başlamadan önce öğrencilere sunulacak hizmetler her dönem başında yapılan toplantılarla gözden geçirilmektedir. Öğrencilere sunulan hizmetler için gerekli şartlar ve performans izlemeleri sonuçları bu toplantılarda gözden geçirilmekte ve toplantı tutanakları muhafaza edilmektedir. İyileştirme gerekli olduğu durumlarda iyileştirmeler yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

PR-002-Dokümanların Kontrolü Prosedürü

PR-003-Kayıtların Kontrolü Prosedürü

PR-004-Uyumsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

MTÜ'nün sunduğu eğitim-öğretim hizmeti ile ilgili yeni şartlar oluştuğunda bu şartlar web sitesinden duyurulmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

PR-008-Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

PR-020 Örgün Eğitim Dışındaki Öğrenme Hizmetleri Prosedürü



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	41/47

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1. Genel

Malatya Turgut Özal Üniversitesi'nde ürün ve hizmet tasarımı ve geliştirilmesi için AR-GE süreci oluşturulmuştur. Tasarım ve geliştirme faaliyeti talep olarak yönetimin onaylanması ile başlar ve hizmetin ve ürünün uygulamaya konulmasına kadar tüm süreçleri kapsamaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR-001-Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

MTÜ'de yetkili birimlerce onaylanan tasarım ve geliştirme faaliyetleri için ilgili birim yetkilisine yazılı yetki ve sorumluluk verilmektedir. Tasarımın ve geliştirmenin başlayacağı akademik ve/veya idari birim tasarım ve geliştirme sorumlularını tanımlar, girdi ve çıktılarını tanımlar, faaliyetleri, sorumluluklarını, gözden geçirme tarihlerini içeren bir çalışma planı ve takvimi hazırlar. Şartlar yönetim tarafından gözden geçirilir ve onaylanınca çalışmalar başlatılır.

İlgili Dokümanlar:

PR-001-Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü
Malatya Turgut Özal Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Yönergesi

8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin girdileri yıllık faaliyet planı şemasından belirlenir. Tasarım ve geliştirmede bütçelenen alımlar, satın alma birimi tarafından gerçekleştirilir. Tasarım ve geliştirme girdilerinde maliyet, verimlilik, uygulanabilirlik, güvenlik ve müşteri ihtiyaçlarını karşılanabilirliği uygun aralıklarla kontrol edilir ve kaydedilir.

İlgili Dokümanlar:

PR-014 Satın Alma Prosedürü

8.3.4. Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri

Üst yönetim ve tasarım geliştirme sorumluları ile tasarım ve geliştirme faaliyeti gözden geçirilir ve kayıtlar muhafaza edilir. Gözden geçirme faaliyetinde, sorumluların taahhüt ettikleri çalışmaları planlanan şekilde yürütüp yürütmediği, belirlenen şartların uygun bir şekilde yürütülüp yürütülmediğini kontrol ederler.

İlgili Dokümanlar:

PR-001-Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Tasarım ve geliştirme faaliyetinin aşamaları periyodik olarak gözden geçirilir ve tasarım ve geliştirme çıktılarının tasarım ve geliştirme girdilerini karşılamasına dikkat edilir.



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	42/47

İlgili Dokümanlar:

PR-001-Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

MTÜ ihtiyaç duyduğu ürün ve hizmetleri önceden belirlenen şartlara uygun olarak tedarik edilmesini sağlamaktadır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler yasal şartlar çerçevesinde tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar:

PS-011-Dış Tedarik Prosesi

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili yasal mevzuat çerçevesinde kabul ve muayene süreçleri ile yürütülmektedir.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Üniversitemizde Birimler, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur. Proje bazlı işlerde sözleşmelerde tanımlandığı şekildedir.

İlgili Dokümanlar:

PS-011- Dış Tedarik Prosesi

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

MTÜ’de eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir.

Eğitim öğretim hizmetlerinin sonuçları, sınavlar ve öğrencilerin başarı durumları gibi bazı göstergelerle izlenebiliyor olsa bile, öğrencilerin aldıkları bilgiyi kullanabilme becerileri ve bunun sonucunda topluma sağlanan faydayı ölçümlemek ve kontrol altında tutmak ancak belirli bir düzeyde gerçekleşmektedir. Bunu sağlamada en önemli noktalar, ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleridir.

MTÜ’de eğitim öğretim hizmetleri ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ve uygulamalar, ilgili mevzuata göre yürütülmektedir. Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	43/47

İlgili Dokümanlar:

MTÜ Önlisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği
MTÜ Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

MTÜ’de tanımlama ve izlenebilirlik; tüm yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmekte ve sistemin vermiş olduğu doküman kodları, eğitim öğretim programlarının izlenebilirliği Bologna Sistemi, akademik ve idari personel kurum sicil numarası, öğrenciler öğrenci numarası, diplomalar diploma numarası, araç, gereç ve ekipmanlar demirbaş numarası ile sağlanmaktadır.

8.5.3. Müşteri ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

MTÜ, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. MTÜ ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları
- Laboratuvar numuneleri

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile not bürosunda saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir.

Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir. Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

Laboratuvarlarda bulunan her türlü numunenin saklanması ve muhafaza edilmesi numune niteliğine göre laboratuvar sorumlusu tarafından yapılır. Mülkiyet kapsamında değerlendirilen



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	44/47

unsurlara zarar gelmesi halinde süreç ile ilgili birim tarafından öğrenci veya diğer paydaşlara direkt bilgi verilir.

8.5.4.Muhafaza

MTÜ’de sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Prosedürü kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

İlgili Dokümanlar:

PR-014 Satınalma Prosedürü

8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler

MTÜ mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini Bologna Sistemi ile yılda bir kez ölçümleyerek teslimat sonrası faaliyetlerin kontrolünü sağlar. Bu sayede mezunlardan ve işverenlerden gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi sağlanır.

8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

MTÜ’de, hizmet sunumu veren birimlerinde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü Bologna Sistemi veya ilgili program akreditasyonu kuralları çerçevesinde yapılmaktadır. Yapılan değişiklikler ilgili bölüm internet sayfalarında duyurulmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

PR-001 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

PR-009 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

8.6.Ürün ve Hizmet Sunumu

MTÜ yönetimi eğitim hizmeti sunumunda program akreditasyonlarına öncelik vermektedir. Bu akreditasyonlar sayesinde program çıktıları belirlenerek öğrencilerin belirlenen çıktıları kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir. Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalara ilgili Dekan/Yükseköğretim Müdürü/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanır.

İlgili Dokümanlar:

MTÜ Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği

MTÜ Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği

8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

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

İlgili Dokümanlar:

PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü

Onaylayan: Kurumsal Yetkili



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	45/47

9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

9.1.1.Genel

MTÜ’de, eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılama garantisinin altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, iş akış süreçlerinde belirtilmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirilmesine ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Kalite yönetim sistemi süreçlerinin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli izlenilerek yerine getirilir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir. Bununla birlikte, KYS süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılması hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğuna ilişkin veriler analiz edilmekte ve düzenli olarak raporlanmaktadır.

Bunun yanında, İSG ve Çevre yönetim Sistemleri faaliyetleri için de izleme ve ölçme konuları belirlenmiş ve belirlenen periyotlarda izlemeler sağlanmaktadır. Çevre sistemleri için, ölçümler, atıkların takibi vb. konular izlenmektedir. İSG yönetim sistemi kapsamında; periyodik muayeneler, iş kazaları, ramak kalalar, vb konular izlenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- PL-010 Malatya Turgut Özal Üniversitesi 2022-2026 Stratejik Planı
- PR-009 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

9.1.2.Müşteri Memnuniyeti (ISO 9001)

MTÜ’de öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

9.1.3. Uygunluğun Değerlendirilmesi (ISO 14001- ISO 45001)

MTÜ, Çevre ve İSG yasal şartları ile ilgili yükümlülüklerin takibi ve faaliyetlerin bu yükümlülüğe uygunluğunun kontrolü amacıyla tabii olduğu yasal şartları takip etmekte ve belirli aralıklarla değerlendirilerek uygunluğun sağlandığını kontrol etmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- LS-001 Ana Doküman Listesi



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	46/47

9.1.4. Analiz ve Değerlendirme

MTÜ, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder. KYS kapsamında tanımlanmış olan formlar kullanılarak oluşturulan kayıtlar, veri kaynaklarını oluşturur. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya MTÜ KYS için gerek görülen raporlamalar, bunların hazırlanma ve yayınlanmasına ilişkin metotlar ilgili KYS dokümantasyonunda ve iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

9.2. İç Tetkik

MTÜ, Kalite Yönetim Sisteminin,

a) İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uyup uymadığını,

b) Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapmaktadır. Denetim programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar:

PR-010 KYS İç Denetim Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

MTÜ’de Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda en az bir kez olmak üzere birimler tarafından Birim Performans Raporu hazırlanır. Birimlerden gelen raporlar girdi olarak değerlendirilir ve Üst Yönetim tarafından Senato/Yönetim Kurulunda YGG toplantısı yapılır.

İlgili Dokümanlar:

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

MTÜ’de senede en az bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

1. Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
2. Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği,
3. Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
4. Kalite hedeflerine erişme derecesi,
5. Süreç performansı ve hizmetlerin uygunluğu,
6. Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
7. İzleme ve ölçme sonuçları,
8. İç ve dış tetkik sonuçları,
9. Dış tedarikçilerin performansı,
10. Kaynakların yeterliliği
11. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
12. İyileştirme için fırsatlar.



**MALATYA TURGUT ÖZAL
ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	22.01.2024
Revizyon No	02
Sayfa	47/47

13. Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı.

İlgili Dokümanlar:

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Üst yönetim düzeyinde gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Tüm birimler Sistem Performans Raporu hazırlar.

İlgili Dokümanlar:

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

10.İYİLEŞTİRME

10.1.Genel

MTÜ’de iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci istekleri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli aksiyonlar uygulamaya konulmaktadır. Bunlar; önleyici faaliyet, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, buluş ve benzeri unsurları içerebilir.

10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

MTÜ, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi,

için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

10.3.Sürekli İyileştirme

MTÜ’de, Kalite Yönetim Sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılması esastır. MTÜ; kalite politikası, Stratejik Plan verileri, tetkik sonuçları, veri analizi, düzeltici faaliyetler, birim performans raporları ve yönetimin gözden geçirme kayıtlarını kullanarak Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.