GİRESUN ÜNİVERSİTESİ

AKREDİTASYON, AKADEMİK DEĞERLENDİRME
ve KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

KALİTE EL KİTABI

TS EN ISO 9001:2015 · TS ISO 10002

ENTEGRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ



GİRESUN
2026

www.giresun.edu.tr

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Entegre Kalite Yönetim Sistemi Başvuru Dokümanı

Doküman Kodu	KYS-KEK.001
Doküman Adı	Giresun Üniversitesi Kalite El Kitabı
Yayın Tarihi	12.09.2026
Revizyon No / Tarihi	00 / 12.09.2026 (ilk yayım)
Hazırlayan	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü
Değerlendiren	Giresun Üniversitesi Kalite Komisyonu
Onaylayan	Prof. Dr. Yılmaz CAN – Rektör
Kapsam	Giresun Üniversitesi tüm akademik ve idari birimleri
Erişim	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-KEK-001

Bu el kitabının güncel ve geçerli sürümü Kalite Veri Yönetim Sistemi (KVYS) üzerinden yayımlanan sürümdür. Basılı kopyalar kontrolsüz doküman kabul edilir.

GİRESUN · 2026

SUNUŞ

Yazılan, Uygulanan ve Kanıtlanan Bir Kalite Anlayışı

> "Bir kalite sisteminin ölçüsü, ürettiği belge sayısı değil; o belgelerin günlük işleyişte karşılık bulup bulmadığıdır."



Yükseköğretim kurumları, ürettikleri bilgiyi ve sundukları hizmeti hesap verebilir bir çerçevede ortaya koymakla yükümlüdür. Bu yükümlülüğün karşılığı; kurumun işleyişini yazıya dökmesi, ölçülebilir hedefler koyması ve elde ettiği sonuçları paydaşlarıyla paylaşmasıdır. Giresun Üniversitesi, kuruluşundan bu yana sürdürdüğü büyümeyi bu anlayışla kurumsal bir yapıya dönüştürmektedir.

Üniversitemizde kalite güvencesi çalışmaları, Yükseköğretim Kalite Kurulu ölçütleri doğrultusunda yürütülen kurum iç değerlendirme süreçleriyle başlamıştır. 2026 yılının ilk yarısında Türk Standardları Enstitüsü iş birliğiyle yürütülen TS EN ISO 9001:2015 ve TS ISO 10002 eğitimleri ile iç tetkik çalıştayı, bu birikimi uluslararası standartların diline taşımıştır. Aynı dönemde Kalite Veri Yönetim Sistemi (KVYS) kurumsal işleyişimize kazandırılmış; birimlerimizin süreçleri, görev tanımları, prosedürleri ve formları tek bir çatı altında toplanmıştır.

Aynı dönem, program akreditasyonu tarafında da somut çıktılar üretmiştir. Eğitim Fakültemizin iki programının akredite edilmesiyle akredite program sayımız dörde ulaşmış, dokuz programımızın başvuru süreci tamamlanmıştır. Ekim-Kasım aylarında gerçekleşecek Kurumsal Akreditasyon Programı saha ziyareti ise bu tablonun bağımsız gözle sınanma imkânıdır.

Elinizdeki Kalite El Kitabı, bu sistemin çerçeve dokümanıdır. Üniversitemizin kalite yönetim sisteminin kapsamını, süreç yapısını, görev ve sorumluluk dağılımını, izleme ve iyileştirme mekanizmalarını tanımlar; bunları yaparken kâğıt üzerinde kalan bir metin olmak yerine, sistemde yayımlanmış her dokümana doğrudan bağlantı vererek uygulamaya bağlanır. Henüz tamamlanmamış dokümanları da saklamak yerine açıkça göstermesi, belgenin en dürüst yanıdır.

Kalite, belirli dönemlerde hazırlanan raporlarla sınırlı bir çalışma değil, günlük işleyişin doğal parçasıdır. Bu el kitabının; akademik ve idari personelimizin, öğrencilerimizin ve paydaşlarımızın ortak bir dil kurmasına katkı sağlamasını diliyor, hazırlanmasında emeği geçen Kalite Komisyonumuza ve Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğümüze teşekkür ediyorum.

Prof. Dr. Yılmaz CAN
Rektör

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

SUNUŞ

Sistemin Çerçevesi: Bu El Kitabı Ne Yapar?

> **"Her dokümanın arkasında işleyen bir uygulama varsa sistem kurulmuştur; yoksa elimizde yalnızca bir arşiv vardır."**



Kalite yönetim sistemi; kurumun ne yaptığını yazması, yazdığını uygulaması ve uyguladığını kanıtlamasıyla işler. Bu üç adımın sürdürülebilir olması, sistemin tek bir merkezden izlenebilmesine bağlıdır. Koordinatörlüğümüz bu nedenle çalışmalarını; dokümanların üretildiği, onaylandığı ve yayımlandığı tek bir platform üzerinde toplamayı önceliklendirmiştir.

Bugün itibarıyla Kalite Veri Yönetim Sistemi üzerinde altı ana süreç ve otuz sekiz alt süreç, on prosedür, on politika, iki yüz elli altı görev tanımı ile yüzlerce form ve yönerge yayımda bulunmaktadır. Sistemdeki her dokümanın numarası değişmeyen bir erişim adresi vardır; birimlere ve web sayfalarına verilen bağlantı, doküman revizyon görse dahi daima en güncel sürümü açar. Bu el kitabındaki atıflar da aynı mantıkla verilmiştir: okuyucu, atıf yapılan dokümana tek adımda ulaşır.

Sistemin insan tarafı da aynı ölçüde belirleyicidir. Kalite Komisyonumuz, beş alt komisyonumuz ve elli dört birimde görev yapan birim kalite komisyonlarımız; kalite çalışmasını merkezî bir yönlendirme olmaktan çıkarıp birimlerin kendi gündemine taşımaktadır. Öğrenci kalite komisyonları ve Öğrenci Kalite Topluluğu ise sistemin öğrenci ayağını oluşturur.

El kitabı, standardın şart koştuğu maddeleri karşılarken Yükseköğretim Kalite Kurulu ölçütleriyle de ilişkilendirilmiştir (EK-1).

Sistemin geliştirilmesine ilişkin görüş ve önerilerinizi kalite@giresun.edu.tr adresinden Koordinatörlüğümüze iletebilirsiniz.

Prof. Dr. Mustafa ŞANAL
Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

İÇİNDEKİLER

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ 7
Sayılarla Giresun Üniversitesi 7
Misyon, Vizyon ve Temel Değerler 8
Temel Değerlerimiz 8
Kurumsal Yapı 9
1. KAPSAM 10
1.1 Amaç 10
1.2 Kapsam 10
1.3 Uygulanabilirlik ve Kapsam Dışı Tutulan Maddeler 11
1.4 El Kitabının Kullanımı ve Erişimi 11
2. ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR 13
2.1 Standartlar 13
2.2 Ulusal Mevzuat 13
2.3 Kurumsal Dokümanlar 13
3. TERİMLER, TARİFLER VE KISALTMALAR 15
3.1 Terimler ve Tarifler 15
3.2 Kısaltmalar 15
4. KURULUŞUN BAĞLAMI 17
4.1 Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması 17
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması 18
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi 19
4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri 19
4.4.1 Süreçlerin Belirlenmesi ve Etkileşimi 19
4.4.2 Süreç Yapısı 20
4.4.3 Dokümantasyon Yapısı 20
5. LİDERLİK 22
5.1 Liderlik ve Taahhüt 22
5.1.1 Genel 22
5.1.2 Paydaş Odaklılık 22
5.2 Politika 23
5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması 23
5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması 24
5.2.3 Kurumsal Politikalar 24
5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar 26
5.3.1 Kalite Yönetim Temsilciliği 27
5.3.2 Görev ve Sorumluluk Dağılımı 27
6. PLANLAMA 29
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri 29
6.1.1 Risk Değerlendirme Yöntemi 29
6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama 30
6.2.1 Kalite Hedeflerinin Belirlenmesi 30
6.2.2 Hedeflerin İzlenmesi 31
6.3 Değişikliklerin Planlanması 31
7. DESTEK 33
7.1 Kaynaklar 33
7.1.1 Genel 33
7.1.2 Kişiler 33
7.1.3 Altyapı 33
7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Ortam 33

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları....33
7.1.6 Kurumsal Bilgi....34
7.2 Yetkinlik....34
7.3 Farkındalık....35
7.4 İletişim....35
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi....36
7.5.1 Genel....36
7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme....36
7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü....36
8. OPERASYON....38
8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol....38
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar....38
8.2.1 Paydaşlarla İletişim....38
8.2.2 Şartların Tayin Edilmesi....38
8.2.3 Şartların Gözden Geçirilmesi....38
8.2.4 Şartların Değişmesi....39
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi....39
8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, 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....40
8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu....40
8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü....40
8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik....40
8.5.3 Paydaşa veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet....40
8.5.4 Muhafaza....40
8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler....41
8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü....41
8.6 Ürün ve Hizmetlerin Sunumu....41
8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü....41
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME....43
9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme....43
9.1.1 Genel....43
9.1.2 Paydaş Memnuniyeti....43
9.1.3 Analiz ve Değerlendirme....43
9.2 İç Tetkik....44
9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi....45
9.3.1 Genel....45
9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri....45
9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları....45
10. İYİLEŞTİRME....46
10.1 Genel....46
10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet....46
10.3 Sürekli İyileştirme....46
11. YÜRÜRLÜK, GÖZDEN GEÇİRME VE GÜNCELLEME....48
11.1 Yürürlük....48
11.2 Gözden Geçirme ve Güncelleme....48
11.3 Dağıtım....48
EKLER....49
EK-1 Standart Maddeleri – El Kitabı Bölümleri – YÖKAK Ölçütleri Eşleştirme Tablosu....49
EK-2 KVYS Süreç Dizini ve Kalıcı Bağlantılar....50
EK-3 Kalite Yönetim Sistemi Prosedürleri, Politikaları ve Usul-Esasları....51

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ

Giresun Üniversitesi; 2809 sayılı Yükseköğretim Teşkilat Kanunu'na 01.03.2006 tarihli ve 5467 sayılı Kanunla eklenen 65. madde ile kurulmuştur. Bu Kanunla, Karadeniz Teknik Üniversitesi'ne bağlı Giresun Eğitim Fakültesi, Fen Edebiyat Fakültesi, İktisadî ve İdarî Bilimler Fakültesi, Giresun Meslek Yüksekokulu, Tirebolu Meslek Yüksekokulu ve Sağlık Yüksekokulu ile Cumhuriyet Üniversitesi'ne bağlı Alucra ve Şebinkarahisar Meslek Yüksekokulları Üniversitemize bağlanmış; Fen Bilimleri Enstitüsü ile Sosyal Bilimler Enstitüsü de bu süreçte kurulmuştur.

Üniversitemize bağlanan Eğitim Fakültesinin temeli, 1962 yılında kurulan üç yıllık Kız Öğretmen Okuluna dayanmaktadır; okul bu tarihten sonra değişik ad ve statülerde faaliyetlerini sürdürmüştür. Fen Edebiyat Fakültesi 1998, İktisadî ve İdarî Bilimler Fakültesi 2003 yılında kurulmuş ve sonrasında Üniversitemize bağlanmıştır. 1992-1993 eğitim-öğretim yılında faaliyete başlayan Sağlık Yüksekokulu 2006 yılında Üniversitemize bağlanmış, 15.10.2008 tarihli ve 27025 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla Sağlık Bilimleri Fakültesi adını almıştır.

Üniversitemiz bugün merkezde ve Alucra, Bulancak, Dereli, Espiye, Eynesil, Görele, Keşap, Piraziz, Şebinkarahisar ile Tirebolu ilçelerinde bulunan yerleşkelerde, çok yerleşkeli bir yapıyla eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

Üniversitemiz, Yükseköğretim Kurulu tarafından yürütülen bölgesel kalkınma odaklı misyon farklılaşması ve ihtisaslaşma programı kapsamında **fındık** alanında ihtisaslaşan üniversite olarak belirlenmiştir. İhtisaslaşma; misyon ve vizyon ifadelerinden araştırma önceliklerine ve toplumsal katkı faaliyetlerine kadar kurumsal önceliklerin belirlenmesinde esas alınır.

Kaynak: giresun.edu.tr – Kurumsal Tarihçe.



Şekil 1. Giresun Üniversitesi'nde kurumsallaşma ve kalite güvencesi kilometre taşları

Sayılarla Giresun Üniversitesi

Üniversitemizin öğrenci ve personel verileri, kurumsal veri portalı üzerinden güncel olarak yayımlanmakta ve kalite göstergelerinin hesaplanmasında kaynak olarak kullanılmaktadır.

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



Şekil 2. Giresun Üniversitesi temel göstergeleri (sayilarla.giresun.edu.tr, Eylül 2026)

Misyon, Vizyon ve Temel Değerler

MİSYONUMUZ

Millî ve evrensel değerler ışığında, ülkemizin stratejik hedefleri doğrultusunda eğitim, araştırma ve toplumsal katkı alanlarında çağdaş bilgi teknolojileri ve altyapı donanımlarını kullanarak yükseköğretimde kaliteyi sağlamak; özgüveni yüksek, araştırmacı, girişimci ve çözüm üreten bireyler yetiştirmek; yerel, bölgesel ve ulusal kalkınmaya, insan yaşamına, çevreye ve doğaya sürdürülebilir katkılar sunmak; ihtisas alanı olan fındık alanında uzmanlaşmaktır.

VİZYONUMUZ

Çağdaş, yenilikçi, bilgi üretimine katkı sunan, ihtisaslaşma alanını (fındık) önceleyen, ulusal ve uluslararası alanda gelişim gösteren bir üniversite olmaktır.

Üniversitemizin misyon ve vizyonu, stratejik planlama çalışmaları kapsamında Rektörlük tarafından belirlenir ve üniversite genelinde duyurulur. Akademik ve idari birimler, kendi misyon ve vizyon ifadelerini bu çerçeveyle uyumlu olarak tanımlar.

Temel Değerlerimiz

Üniversitemizin kurumsal değerleri, stratejik plan çalışmaları kapsamında belirlenmiş ve resmî internet sayfasında yayımlanmıştır. Bu değerler, kalite yönetim sisteminin uygulamalarında karşılık bulur.

Tablo 1. Giresun Üniversitesi temel değerleri ve kalite yönetim sistemindeki karşılıkları

Temel değer	Kalite yönetim sistemindeki karşılığı
Yenilikçi ve dinamik yönetişim	Süreç yaklaşımı, kurumsal dönüşüm kapasitesi, KVYS üzerinden dijitalleşen doküman ve onay akışı
Nitelikli eğitim	Program tasarımı ve izlenmesi, öğrenme çıktılarının ölçülmesi, ders değerlendirme anketleri
Sürekli iyileştirme	PUKÖ döngüsünün her süreçte işletilmesi; düzeltici ve iyileştirici faaliyet mekanizması
Bilimsellik, disiplinler arası yaklaşım, evrensellik, yenilikçilik, yaratıcılık	Araştırma süreçlerinin yönetimi, proje ve yayın değerlendirme ölçütleri

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

Temel değer	Kalite yönetim sistemindeki karşılığı
Araştırma odaklılık	Araştırma altyapısının izlenmesi, BAP ve dış kaynaklı proje göstergeleri
Paylaşımcılık ve çözüm odaklılık	Paydaş iletişimi, GİMER geri bildirim sistemi, danışma kurulları
Fırsat eşitliği, liyakat, hakkaniyet, saydamlık	Görev tanımları, atama ve yükseltme ölçütleri, dokümanların kamuya açık yayımı
Hesap verebilirlik	KİDR, İdare Faaliyet Raporu ve YGG çıktılarının paydaşlarla paylaşılması
Öğrenci odaklılık	Birim Öğrenci Kalite Komisyonları, öğrenci geri bildirim ve destek hizmetleri
Akademik özgürlük	Araştırma ve yayın etiği düzenlemeleri, özgür akademik ortamın korunması
Çevreye duyarlılık ve toplumsal yararlılık	Toplumsal katkı süreçleri, enerji yönetimi politikası, sürdürülebilirlik uygulamaları
Katılımcılık	İç ve dış paydaşların kurul, komisyon ve anketler yoluyla karar süreçlerine katılımı
Hukuka ve etik değerlere bağlılık	Mevzuata uygunluk denetimi, etik kurullar, iç kontrol ve iç denetim
İhtisaslaşma alanında yetkinlik ve bölgesel kalkınma odaklılık	Fındık ihtisaslaşması kapsamındaki araştırma, proje ve toplumsal katkı faaliyetleri

Kaynak: giresun.edu.tr – Misyon, Vizyon ve Değerler.

Kurumsal Yapı

Üniversitemiz; Rektör, Senato, Üniversite Yönetim Kurulu, Rektör Yardımcıları ve Genel Sekreterlik ile akademik birimler, idari birimler, uygulama ve araştırma merkezleri ve koordinatörlüklerden oluşan çok katmanlı bir yönetişim yapısına sahiptir. Eğitim-öğretim faaliyetleri 13 fakülte, 3 enstitü, 6 yüksekokul ve 12 meslek yüksekokulu bünyesinde; araştırma ve toplumsal katkı faaliyetleri ise 16 uygulama ve araştırma merkezi ile koordinatörlükler aracılığıyla yürütülmektedir.

Tablo 2. Akademik birim dağılımı

Birim türü	Sayı	Açıklama
Fakülte	13	Denizcilik, Diş Hekimliği, Eğitim, Fen Edebiyat, Güzel Sanatlar, İktisadi ve İdari Bilimler, İlahiyat, Mühendislik, Sağlık Bilimleri, Spor Bilimleri, Tıp, Tirebolu İletişim, Turizm
Enstitü	3	Fen Bilimleri, Sağlık Bilimleri, Sosyal Bilimler Enstitüleri
Yüksekokul	6	Devlet Konservatuvarı ile Bulancak Kadir Karabaş, Görele ve Şebinkarahisar Uygulamalı Bilimler Yüksekokulları, Sivil Havacılık Yüksekokulu, Yabancı Diller Yüksekokulu
Meslek Yüksekokulu	12	Merkez ve ilçe yerleşkelerinde ön lisans programları
Uygulama ve Araştırma Merkezi	16	Araştırma, toplumsal katkı ve hizmet sunumu merkezleri

İLETİŞİM

Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü · İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Güre Yerleşkesi (B Blok) Zemin Kat Z-05, Prof. Ahmet Taner Kışlalı Caddesi, 28200 GİRESUN · Telefon: +90 (454) 310 13 92 / 50 92 · Faks: +90 (454) 310 11 19 · E-posta: kalite@giresun.edu.tr · Web: kalite.giresun.edu.tr

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

1 KAPSAM

1.1 Amaç

Bu el kitabının amacı; Giresun Üniversitesi'nin eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, uluslararasılaşma, yönetişim ve idari hizmet süreçlerinin **TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi** ve **TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi** şartları ile Yükseköğretim Kalite Kurulu ölçütleri çerçevesinde planlı, izlenebilir, ölçülebilir ve sürekli iyileştirilebilir biçimde yürütülmesini sağlamaktır.

El kitabı; kalite yönetim sisteminin kapsamını, süreç yapısını, görev ve sorumluluk dağılımını, dokümantasyon düzenini, izleme ve ölçme yöntemlerini ve iyileştirme mekanizmalarını tanımlar. Üniversitemizin farklı kademelerinde görev yapan personeli sistemin işleyişi konusunda bilgilendirir; üçüncü taraflara kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını gösterir.

Kalite anlayışı, belge hazırlama ya da değerlendirme dönemlerine bağlı bir faaliyet olarak değil; akademik ve idari süreçlerin tamamına yayılmış, paydaş katılımıyla beslenen ve kanıta dayalı olarak işletilen kurumsal bir kültür olarak ele alınır.

1.2 Kapsam

Bu el kitabı, Giresun Üniversitesi'nin tüm akademik birimlerini (fakülte, enstitü, yüksekokul, meslek yüksekokulu), idari birimlerini, uygulama ve araştırma merkezlerini, koordinatörlüklerini, kurul ve komisyonlarını, öğrencilerini, mezunlarını ve kalite süreçleriyle ilişkili iç ve dış paydaşlarını kapsar.

Kalite yönetim sistemi kapsamındaki ürün ve hizmetler şunlardır:

- Ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitim-öğretim hizmetleri
- Bilimsel araştırma, proje ve yayın faaliyetleri
- Toplumsal katkı, sürekli eğitim ve danışmanlık hizmetleri
- Uluslararasılaşma ve değişim programları
- Sağlık, kültür, spor ve öğrenci destek hizmetleri
- İdari, mali ve teknik destek hizmetleri

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



Şekil 3. Giresun Üniversitesi süreç haritası – altı ana süreç ve otuz sekiz alt süreç

1.3 Uygulanabilirlik ve Kapsam Dışı Tutulan Maddeler

TS ISO 10002 standardının bütün maddeleri Üniversitemizde uygulanabilir kabul edilmiştir. TS EN ISO 9001:2015 standardının aşağıdaki maddeleri, faaliyetlerimizin niteliği gereği kapsam dışı tutulmuştur:

Tablo 3. Kapsam dışı tutulan standart maddeleri ve gerekçeleri

Madde	Başlık	Kapsam dışı bırakma gerekçesi
8.3	Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi	Program açma, kapatma ve müfredat değişikliği yetkisi 2547 sayılı Kanun ve Yükseköğretim Kurulu düzenlemeleri ile belirlenmiş olup Üniversitemizin tek başına tasarrufunda değildir. Program ve ders tasarımı, Bologna Süreci ve Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi kuralları doğrultusunda yürütülür.
8.5.5	Teslimat sonrası faaliyetler	Sunulan eğitim-öğretim ve idari hizmetlerin niteliği gereği teslimat sonrası bakım, onarım veya garanti kapsamında bir faaliyet yürütülmemektedir. Mezunlara yönelik izleme çalışmaları KYS-PRS.01.06 Mezun İzleme ve Geri Bildirim Süreci kapsamında ayrıca ele alınmaktadır.

ÖLÇME VE İZLEME CİHAZLARINA İLİŞKİN SINIR

Yalnızca eğitim amaçlı kullanılan, ölçüm sonucu karar veya rapor üretiminde kullanılmayan laboratuvar cihazları kalibrasyon zorunluluğu dışında tutulmuştur. Buna karşılık analiz raporu üreten araştırma laboratuvarlarında, sağlık hizmeti sunumunda ve gıda muhafazasında kullanılan izleme ve ölçme cihazları kalibrasyon kapsamındadır ve kapsam dışına alınamaz.

1.4 El Kitabının Kullanımı ve Erişimi

Kalite El Kitabı, kalite güvencesi süreçlerinin ortak bir dil ve anlayışla yürütülmesi için temel başvuru dokümanıdır. Birimler; kalite faaliyetlerini planlarken, Birim İç Değerlendirme

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

Raporlarını hazırlarken, program akreditasyonu çalışmalarını yürütürken ve iyileştirme faaliyetlerini izlerken bu el kitabında tanımlanan ilke, süreç ve sorumlulukları esas alır.

El kitabının güncel ve geçerli sürümü, Kalite Veri Yönetim Sistemi (KVYS) üzerinden **kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-KEK-001** adresinde yayımlanan sürümdür. Bu adres, dokümanın revizyon görmesi hâlinde değişmez ve daima en güncel sürümü açar. Basılı veya indirilmiş kopyalar **kontrolsüz doküman** kabul edilir.

El kitabında atıf yapılan her dokümanın kodu ve kalıcı erişim adresi, ilgili bölümlerin sonundaki İlgili Dokümanlar ve Kayıtlar kutularında verilmiştir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRO.001** Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü — kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-001
- **KYS-YNR.026** Kalite Güvencesi Yönergesi — kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-026
- **KYS-POL.001** Kalite Güvencesi Sistemi Politikası — kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-001
- KVYS Süreçler (süreç kartları) — kvys.giresun.edu.tr/#surec

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

2 ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR

Bu el kitabının hazırlanmasında, kalite yönetim sisteminin kurulmasında ve uygulanmasında aşağıdaki standartlar, mevzuat ve kurumsal dokümanlar referans alınmıştır.

2.1 Standartlar

Tablo 4. Atıf yapılan standartlar

Standart	Adı
TS EN ISO 9000:2015	Kalite Yönetim Sistemleri – Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler
TS EN ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar
TS ISO 10002	Kalite Yönetimi – Müşteri Memnuniyeti: Kuruluşlarda Şikâyetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler
TS EN ISO 19011	Yönetim Sistemleri Tetkiki İçin Kılavuz Bilgiler
ESG 2015	Avrupa Yükseköğretim Alanı Kalite Güvencesi Standartları ve İlkeleri

2.2 Ulusal Mevzuat

- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
- 124 sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
- Yükseköğretim Kalite Kurulu Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon (KDDA) Ölçütleri
- Üniversitelerde Akademik Teşkilât Yönetmeliği
- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik

2.3 Kurumsal Dokümanlar

Üniversitemizin kalite yönetim sistemi kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar KVYS üzerinde tür bazında kodlanarak yayımlanır. Doküman türleri ve yayımdaki sayıları aşağıda verilmiştir.

Tablo 5. KVYS doküman türleri ve yayımdaki doküman sayıları (05.11.2026)

Kod ön eki	Doküman türü	Sayı	Kod ön eki	Doküman türü	Sayı
KYS-KEK	Kalite El Kitabı	1	KYS-GT	Görev Tanımı	278
KYS-POL	Politika	13	KYS-REH	Rehber / Kılavuz	20

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

Kod ön eki	Doküman türü	Sayı	Kod ön eki	Doküman türü	Sayı
KYS-PRO	Prosedür	48	KYS-FR	Form	810
KYS-PRS	Süreç	6 + 38	KYS-YNT	Yönetmelik	22
KYS-USE	Usul ve Esaslar	17	KYS-TAL	Talimat	57
KYS-YNR	Yönerge	98	KYS-LST	Liste	89
KYS-PLN	Plan / Program	53	KYS-RPR	Rapor	44
KYS-PRT	Protokol	3	KYS-GNL	Genelge	1

Kalite yönetim sisteminin kurulumu kapsamında hazırlanan on prosedür, sistemin çekirdeğini oluşturur ve bu el kitabının ilgili maddelerinde atıf yapılan temel dokümanlardır.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ

- **KYS-PRO.001** Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-001
- **KYS-PRO.002** Kayıtların Kontrolü Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-002
- **KYS-PRO.003** İç Tetkik Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-003
- **KYS-PRO.004** Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-004
- **KYS-PRO.005** Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-005
- **KYS-PRO.006** Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-006
- **KYS-PRO.007** Eğiticilerin Eğitimi Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-007
- **KYS-PRO.008** Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-008
- **KYS-PRO.009** Paydaş İletişimi ve Memnuniyeti Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-009
- **KYS-PRO.010** İç Denetim Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-010

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

3 TERİMLER, TARİFLER VE KISALTMALAR

Bu el kitabında TS EN ISO 9000:2015 standardında verilen terim ve tarifler ile Yükseköğretim Kalite Kurulu tanımları esas alınmıştır. Sıkça kullanılan kavramlar aşağıda açıklanmıştır.

3.1 Terimler ve Tarifler

Tablo 6. Kalite El Kitabı'nda kullanılan kavramlar

Kavram	Tanım
Kalite	Bir hizmetin, sürecin veya çıktının belirlenen gereklilikleri ve paydaş beklentilerini karşılama derecesi.
Kalite yönetim sistemi	Kalite ile ilgili olarak kuruluşun yönlendirilmesi ve kontrolü için gerekli politika, hedef, süreç ve kaynakların bütünü.
Kalite güvencesi	Kalite şartlarının yerine getirileceğine güven sağlamaya odaklanan, kalite yönetiminin bir parçası olan faaliyetler.
Kalite kültürü	Kalite sorumluluğunun yalnızca belirli bir komisyon veya koordinatörlüğün görevi olarak değil, tüm birimlerin günlük işleyişinin doğal parçası olarak benimsenmesi.
PUKÖ döngüsü	Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al aşamalarından oluşan sürekli iyileştirme yaklaşımı.
Süreç	Girdileri çıktılara dönüştüren, birbiriyle ilişkili veya etkileşimli faaliyetler bütünü.
Paydaş / ilgili taraf	Üniversitenin faaliyetlerinden etkilenen veya bu faaliyetleri etkileyen iç ve dış taraflar.
Risk	Belirsizliğin hedefler üzerindeki etkisi; olumsuz sonuç doğurma olasılığı bulunan durum.
Fırsat	Hedeflere ulaşmayı kolaylaştıran veya performansı artıran, değerlendirilmesi mümkün durum.
Uygunsuzluk	Bir şartın yerine getirilmemesi.
Düzeltme	Tespit edilen uygunsuzluğu gidermeye yönelik faaliyet.
Düzeltici faaliyet	Uygunsuzluğun sebebini ortadan kaldırarak tekrarını önlemeye yönelik faaliyet.
Kanıt	Bir faaliyet, karar, uygulama veya iyileştirmenin gerçekleştiğini gösteren tutanak, rapor, veri seti, duyuru, form veya benzeri kayıt.
İç tetkik	Kalite yönetim sisteminin planlanan düzenlemelere ve standart şartlarına uygunluğunun kurum içi tetkikçilerce sistematik olarak incelenmesi.
Yönetimin gözden geçirmesi (YGG)	Üst yönetimin, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini planlı aralıklarla değerlendirdiği toplantı.
Dokümante edilmiş bilgi	Kuruluşun kontrol etmesi ve sürdürmesi gereken bilgi ile bu bilginin bulunduğu ortam.
Kontrolsüz doküman	Sistemden çıktı alındıktan sonra güncelliği izlenmeyen basılı veya elektronik kopya.

3.2 Kısaltmalar

Tablo 7. Kalite El Kitabı'nda kullanılan kısaltmalar

Kısaltma	Açılım	Kısaltma	Açılım
GRÜ	Giresun Üniversitesi	KİDR	Kurum İç Değerlendirme Raporu
YÖK	Yükseköğretim Kurulu	BİDR	Birim İç Değerlendirme Raporu
YÖKAK	Yükseköğretim Kalite Kurulu	YGG	Yönetimin Gözden Geçirmesi
KDDA	Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon	DÖF	Düzeltici ve Önleyici Faaliyet

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

Kısaltma	Açılım	Kısaltma	Açılım
KYS	Kalite Yönetim Sistemi	PUKÖ	Planla – Uygula – Kontrol Et – Önlem Al
KEK	Kalite El Kitabı	ESG	Standards and Guidelines for Quality Assurance in the EHEA
KVYS	Kalite Veri Yönetim Sistemi	TYYÇ	Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi
GÜYBİS	Giresun Üniversitesi Yönetim Bilgi Sistemi	AKTS	Avrupa Kredi Transfer Sistemi
GİMER	Giresun Üniversitesi Çözüm Merkezi	BAP	Bilimsel Araştırma Projeleri
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi	SGDB	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
UBS	Üniversite Bilgi Sistemi (Öğrenci)	PDB	Personel Daire Başkanlığı
EBP	Eğitim Bilgi Paketi (Bologna)	CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

4 KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1 Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması

Giresun Üniversitesi; stratejik yönü, kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktıları ve paydaşlarına sunduğu hizmetler bakımından kendisini etkileyen iç ve dış hususları belirler. Bu hususlar, stratejik planlama çalışmaları ile kurum iç değerlendirme faaliyetleri sırasında analiz edilir; SWOT ve PESTLE çözümlemeleriyle ortaya konulan bulgular KYS-FR.852 İç ve Dış Hususlar Tablosu'na işlenir.

İç ve dış hususlar TS EN ISO 9001:2015 madde 4.1 ile TS ISO 10002 madde 5.1 çerçevesinde belirlenmiştir. Yıl içinde ortaya çıkan yeni hususlar ilgili tablolara eklenerek izlenir; tablolar her yıl Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında gözden geçirilir ve güncellenir.



Şekil 4. Bağlam analizinden kalite hedeflerine uzanan akış ve başlıca iç/dış hususlar

Bağlam analizinin çıktıları; risk ve fırsatların belirlenmesinde (madde 6.1), kalite hedeflerinin oluşturulmasında (madde 6.2) ve süreç tasarımında doğrudan girdi olarak kullanılır. Böylece analiz, tek başına duran bir çalışma olmaktan çıkarılıp sistemin planlama halkasına bağlanmış olur.

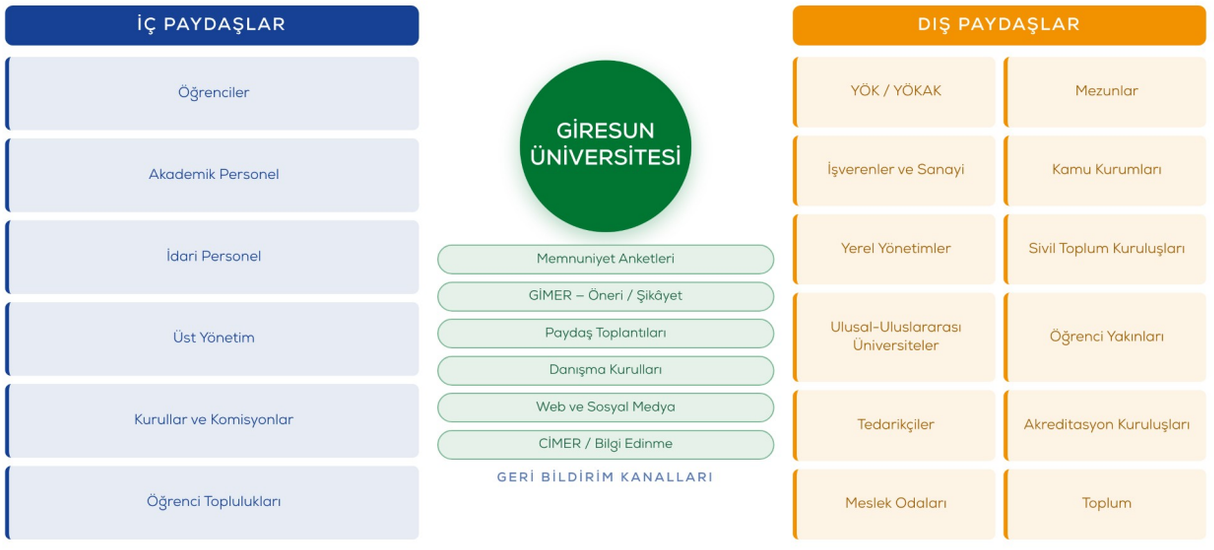
İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-FR.852** İç ve Dış Hususlar Tablosu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-852
- **KYS-PRO.008** Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-008
- **KYS-PRS.05.06** Stratejik Planlama ve Performans İzleme Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/51
- **KYS-YNR.042** Kurumsal Risk Yönetimi Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-042
- **KYS-PLN.007** Giresun Üniversitesi 2025-2029 Stratejik Planı · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PLN-007
- **KYS-PLN.024** Giresun Üniversitesi 2026 Yılı Performans Programı · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PLN-024

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Üniversitemiz, kalite yönetim sistemini etkileyen ya da bu sistemden etkilenen ilgili tarafları ve bunların ihtiyaç ve beklentilerini belirler. İlgili taraflar, kurumla ilişkisinin niteliğine göre iç ve dış paydaş olarak sınıflandırılır; beklentileri mevzuat hükümleri de dikkate alınarak KYS-FR.853 İlgili Taraf ve Beklentiler Tablosu'nda kayıt altına alınır.



Şekil 5. Giresun Üniversitesi paydaş haritası ve geri bildirim kanalları

Paydaş beklentileri; memnuniyet anketleri, GİMER üzerinden alınan öneri ve şikâyetler, danışma kurulu toplantıları, mezun geri bildirimleri ve resmî yazışmalar aracılığıyla izlenir. Elde edilen veriler yılda en az bir kez analiz edilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına sunulur.

Tablo 8. Başlıca paydaş grupları, beklentileri ve karşılanma yöntemleri

Paydaş	Başlıca beklentileri	Karşılanma / izleme yöntemi
Öğrenciler	Nitelikli eğitim, şeffaf ölçme-değerlendirme, erişilebilir destek hizmetleri	Ders değerlendirme anketleri, öğrenci memnuniyet anketi, Öğrenci Konseyi, Birim Öğrenci Kalite Komisyonları
Akademik personel	Araştırma olanakları, adil iş yükü, mesleki gelişim	Personel memnuniyet anketi, hizmet içi eğitimler, akademik teşvik ve ödül süreçleri
İdari personel	Açık görev tanımı, eğitim, çalışma ortamı	Görev tanımları (KYS-GT), hizmet içi eğitim planı, memnuniyet anketi
Mezunlar	İstihdam desteği, kurumla bağın sürmesi	Mezun izleme çalışmaları, kariyer merkezi faaliyetleri, mezun anketleri
İşverenler ve sanayi	Programların iş gücü ihtiyacına uygunluğu, iş birliği	Danışma kurulları, üniversite-sanayi iş birliği protokolleri, staj geri bildirimleri
YÖK / YÖKAK	Mevzuata uygunluk, kalite güvencesi, raporlama	KİDR, kurumsal dış değerlendirme, izleme programı, göstergelerin GÜYBİS üzerinden raporlanması
Toplum ve yerel yönetimler	Bölgesel kalkınmaya katkı, erişilebilir hizmet	Toplumsal katkı projeleri, sürekli eğitim programları, GİMER ve CİMER başvuruları

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-FR.853** İlgili Taraf ve Beklentiler Tablosu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-853
- **KYS-PRO.009** Paydaş İletişimi ve Memnuniyeti Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-009
- **KYS-PRS.05.03** Paydaş İlişkileri Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/48
- **KYS-PRS.01.06** Mezun İzleme ve Geri Bildirim Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/32
- **KYS-FR.235** Müşteri Memnuniyeti Anket Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-235
- **KYS-FR.241** İstek - Öneri - Şikâyet Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-241
- **KYS-YNR.096** Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-096
- **KYS-FR.297** Paydaş Analizi ve Önceliklendirme Matrisi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-297
- **KYS-REH.003** Asgari Paydaş Katılım ve Değerlendirme Takvimi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-003
- **KYS-REH.004** Paydaş Katılımı Asgari Gösterge Seti · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-004
- **KYS-YNR.037** Öğrenci Konseyi Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-037
- **KYS-USE.001** Birim Öğrenci Kalite Komisyonu Usul ve Esasları · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-001

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemiz, madde 4.1 ve 4.2'de belirtilen hususlar ile ilgili tarafların beklentilerini göz önünde bulundurarak kalite yönetim sisteminin kapsamını belirlemiştir. Kapsam, madde 1.2'de tanımlanan bütün akademik ve idari birimler ile bu birimlerin yürüttüğü eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, uluslararasılaşma, yönetişim ve destek faaliyetlerini içerir.

Kapsam dışı tutulan standart maddeleri ve gerekçeleri madde 1.3'te açıklanmıştır. Kapsam dışı bırakma, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu ve paydaş memnuniyetini artırma yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

İhale yoluyla dışarıdan temin edilen yemek, temizlik ve güvenlik gibi hizmetler kalite yönetim sisteminin doğrudan kapsamında değildir; ancak bu hizmetlerin şartnamelere uygunluğunun denetimi Üniversitemiz tarafından yapılır ve madde 8.4 kapsamında kontrol edilir.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

Kalite yönetim sistemi süreç yaklaşımı esas alınarak kurgulanmıştır. Üniversitemizin faaliyetleri altı ana süreç altında toplanmış, her ana süreç icrai faaliyet ayrıntılarını içeren alt süreçlere ayrılmıştır. Ana ve alt süreçler **KYS-PRS** kodu ile numaralandırılarak KVYS üzerinde yayımlanmıştır.

4.4.1 Süreçlerin Belirlenmesi ve Etkileşimi

Her süreç için girdiler, çıktılar, süreç sorumlusu, ilgili birimler, izleme kriterleri, riskler ve fırsatlar süreç kartlarında tanımlanmıştır. Süreçlerin sırası ve birbirleriyle etkileşimi, girdi-çıktı ilişkileri üzerinden kurulmuştur: bir sürecin çıktısı, ilişkili olduğu diğer sürecin girdisini oluşturur.

- **Girdi ve çıktılar:** Her süreç için gerekli girdiler ile beklenen çıktılar süreç dokümanlarında tanımlanmıştır.
- **Kriterler ve izleme:** Süreçlerin etkin işletimi için birim bazlı izleme kriterleri belirlenmiş ve YÖKAK ölçütleriyle ilişkilendirilmiştir. Kriterler KVYS'de süreç kartlarında tanımlıdır; gerçekleşme verilerinin dönemsel izlenmesi GÜYBİS üzerinden yürütülür.
- **Kaynaklar:** Süreçlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan insan, altyapı, bilgi ve mali kaynaklar süreç dokümanlarında belirtilmiştir.
- **Yetki ve sorumluluk:** Süreç sorumluları ile birim sorumluluklarının dağılımı süreç kartlarında ve görev tanımlarında gösterilmiştir.

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

- **Risk ve fırsatlar:** Madde 6.1 doğrultusunda süreç bazlı risk ve fırsatlar belirlenir ve GÜYBİS üzerinden kayıt altına alınarak izlenir.
- **Değişiklik ve iyileştirme:** Süreç işleyişine ilişkin değişiklik ihtiyaçları KVYS üzerinden revizyon talebiyle karşılanır; güncel sürüm tüm kullanıcıların erişimine açılır.



Şekil 6. Süreçlerin PUKÖ döngüsü üzerinden yönetimi

4.4.2 Süreç Yapısı

Tablo 9. Ana süreçler, alt süreç sayıları ve koordinasyondan sorumlu birimler

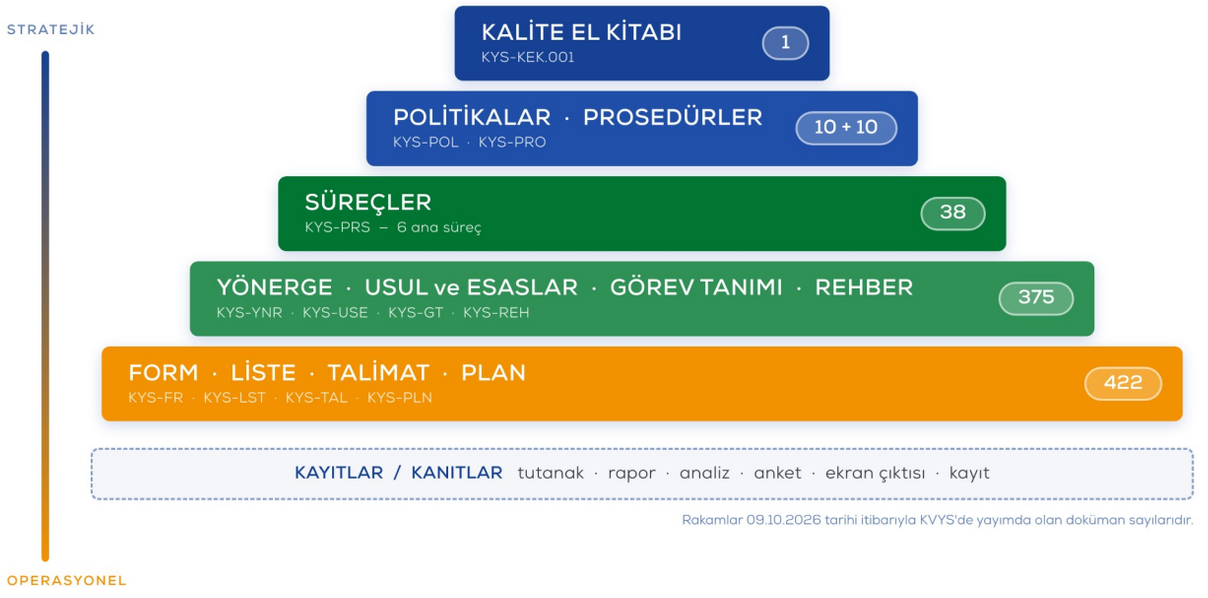
Kod	Ana süreç	Alt süreç	Koordinasyondan sorumlu birim
KYS-PRS.01	Eğitim ve Öğretim	6	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı · Eğitim Komisyonu
KYS-PRS.02	Araştırma ve Geliştirme	5	Proje Destek ve Yönetim Koordinatörlüğü
KYS-PRS.03	Toplumsal Katkı	4	GUSEM · Uygulama ve Araştırma Merkezleri Genel Koordinatörlüğü
KYS-PRS.04	Uluslararasılaşma	4	Erasmus Koordinatörlüğü
KYS-PRS.05	Stratejik Yönetim	7	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı · Kalite Koordinatörlüğü
KYS-PRS.06	Destek Süreçleri	12	Genel Sekreterlik · İlgili daire başkanlıkları

Süreç dokümanlarının tamamına KVYS Süreçler menüsünden erişilebilir. Süreçlerin kurumsal düzeyde toplu değerlendirmesi, Süreç El Kitabı hazırlandığında tek bir dokümanda toplanacaktır.

4.4.3 Dokümantasyon Yapısı

Kalite yönetim sisteminin dokümantasyonu, kurumsal düzeyden uygulama düzeyine doğru kademelendirilmiştir. Üst kademedeki her doküman, alt kademedeki dokümanlara çerçeve oluşturur; alt kademedeki her doküman üst kademedekine kanıt üretir.

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



Şekil 7. Kalite yönetim sistemi doküman hiyerarşisi ve yayımdaki doküman sayıları

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRS.05.02** Kalite Yönetim Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/47
- **KYS-PRS.01.01** Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/27
- **KYS-PRS.02.03** Proje Yönetimi Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/35
- **KYS-PRS.03.01** Toplumsal Katkı Planlama ve İzleme Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/38
- **KYS-PRS.05.06** Stratejik Planlama ve Performans İzleme Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/51
- **KYS-PRO.001** Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-001
- KVYS Süreçler (süreç kartları) · kvys.giresun.edu.tr/#surec
- **KYS-FR.854** Süreç Etkileşim Tablosu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-854

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

5 LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

Üniversitemiz üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin kurulması, uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi konusundaki liderlik ve taahhüdünü aşağıdaki uygulamalarla gösterir:

a) Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin hesabını verir; Kurum İç Değerlendirme Raporu, İdare Faaliyet Raporu ve malî raporları hesap verebilirlik ilkesi doğrultusunda kamuoyu ve paydaşlarla paylaşır.

b) Kalite politikasını ve kalite hedeflerini belirler; bunların stratejik plan ve kurumsal bağlamla uyumunu güvence altına alır.

c) Üniversitenin temel faaliyetlerine ilişkin süreçleri kalite yönetim sistemi şartlarına uygun olarak tanımlar ve bütünleşik bir yapıda yönetir.

d) Risk temelli düşünmeyi ve süreç yaklaşımını benimser; bunları politika ve prosedürlerle uygulamaya geçirir, birim yöneticileriyle yapılan toplantılarda paylaşır.

e) Kalite yönetim sisteminin gerekliliklerine uygunluğun önemini vurgulamak ve farkındalık oluşturmak amacıyla bilgilendirme, tanıtım ve eğitim etkinlikleri düzenler.

f) Sistemin sürdürülebilirliği için gerekli insan kaynağını, fizikî imkânları, malî desteği ve diğer kaynakları temin eder.

g) Süreç izleme kriterlerini ve performans hedeflerini belirler; GÜYBİS aracılığıyla izler ve elde edilen verilere dayalı iyileştirme faaliyetlerini yönlendirir.

h) Akademik ve idari birimlerde görev yapan kalite sorumlularının yetkinliklerini geliştirir, çalışmalarını destekler ve teşvik eder.

i) Kalite yönetim sisteminde yapılacak değişikliklerin planlanması ve uygulanması sırasında sistemin bütünlüğünü güvence altına alır.

5.1.2 Paydaş Odaklılık

Üst yönetim, paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi, karşılanması ve memnuniyetin artırılması amacıyla paydaş odaklı bir yönetim anlayışını benimser. Bu doğrultuda süreçler, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri göz önünde bulundurularak tasarlanır.

Paydaş memnuniyetine ilişkin veriler; yılda en az bir kez uygulanan öğrenci, akademik personel, idari personel ve dış paydaş memnuniyet anketleri ile GİMER üzerinden alınan öneri, istek ve şikâyetlerden elde edilir. Sonuçlar analiz edilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında değerlendirilir ve gerekli iyileştirme faaliyetleri başlatılır.

TS ISO 10002 kapsamında yürütülen geri bildirim yönetimi, başvurunun alınmasından iyileştirmeye dönüştürülmesine kadar tanımlı bir akışla işletilir (bk. madde 9.1.2).

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-POL.001** Kalite Güvencesi Sistemi Politikası · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-001
- **KYS-POL.004** Yönetim Sistemi Politikası · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-004
- **KYS-YNR.026** Kalite Güvencesi Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-026
- **KYS-PRO.009** Paydaş İletişimi ve Memnuniyeti Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-009
- **KYS-YNR.087** Senato ve Yönetim Kurulunun Çalışmasına Dair Yönerge · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-087
- GİMER – Giresun Üniversitesi Çözüm Merkezi · gimer.giresun.edu.tr/Portal
- **KYS-RPR.015** Giresun Üniversitesi 2025 Yılı Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-RPR-015

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Üniversitemiz üst yönetimi; çalışmalara yön vermesi, tüm birimlerin aynı bakış açısıyla hizmet sunması ve ortak bir kurum kültürü oluşması amacıyla TS EN ISO 9001, TS ISO 10002 ve YÖKAK ölçütlerine uygun politikalar belirlemiştir. Politikalar Rektörlük onayıyla yürürlüğe girer ve KVYS üzerinden tüm paydaşların erişimine açılır.



Şekil 8. Giresun Üniversitesi kurumsal politikaları ve KVYS kodları

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ POLİTİKASI

Giresun Üniversitesi, kalite politikası ve stratejik planı doğrultusunda, misyon ve vizyonu ile uyumlu stratejilerini ve bu stratejileriyle ilişkili hedeflerine ulaştığının belirlenmesi amacıyla, tüm birimlerinin sorumluluklarını ve konumlarını dikkate alarak uluslararası standartlara uygun olarak oluşturduğu kalite güvencesi mekanizmalarını, ölçme ve değerlendirme faaliyetlerini ve süreçlerini bütünleşik bir yapıda tasarlayarak, iç ve dış paydaşlarına belirlenen standartlara uygun olarak hizmet vermeyi ve bu hizmetlerde sürdürülebilirliği sağlamayı kalite güvencesi politikası olarak benimsemektedir.

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

Kalite Güvencesi Sistemi Politikası'nda (**KYS-POL.001**) yer alan temel değerler şunlardır: nitelikli araştırma geliştirme; uluslararasılaşma; eğitim-öğretim; disiplinler arası programların güçlendirilmesi; kültürel çalışmalar; verimli kaynak kullanımı; kurumsal risk stratejilerinin belirlenmesi; adil uygulamalar; her türlü ayrımcılığın önlenmesi; disiplinler arası araştırma ve geliştirme; etkin liderlik ve paydaş katılımı; performans yönetimi ve ödüllendirme; sürekli değerlendirme ve iyileştirme; şeffaflık ve hesap verebilirlik; akademik dürüstlük ve özgürlük.

Kalite güvencesi politikasının yanı sıra eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, yönetim sistemi, toplumsal katkı, uluslararasılaşma, uzaktan eğitim, kişisel verilerin korunması ve bilgi güvenliği ile enerji yönetimi alanlarında ayrı politikalar oluşturulmuş ve yürürlüğe konulmuştur. Politika metinlerinin tamamına EK-3'te verilen kalıcı bağlantılardan erişilebilir.

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikaları; KVYS ve Kalite Koordinatörlüğü web sayfası üzerinden yayımlanır, birimlere resmî yazı ile duyurulur, hizmet içi eğitimlerde ve yaygınlaştırma toplantılarında ele alınır. Politikaların anlaşılırlığı ve uygulanma düzeyi iç tetkiklerde sorgulanır.

5.2.3 Kurumsal Politikalar

Kalite güvencesi sistemi politikasının yanı sıra sekiz alanda daha politika oluşturulmuş ve yürürlüğe konulmuştur. Politikaların resmî metinleri aşağıda verilmiştir; tam sürümlerine EK-3'teki kalıcı bağlantılardan erişilebilir.

KYS-POL.002 – EĞİTİM VE ÖĞRETİM POLİTİKASI

Giresun Üniversitesi, uluslararası standartlara uygun, sürekli iyileştirmeye dayalı olarak tasarlanan eğitim ve öğretim program yapısını tüm ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda güncelleyen ve karşılayan, öğrenci merkezli eğitim anlayışını ve araştırma temelli yaklaşımlarını, nitelikli eğitim-öğretim kadrosu ile yeni öğrenme-öğretme tekniklerini kullanarak sürdüren, öğrencilerin araştırma süreç ve problemlerini tanımalarına, araştırarak öğrenmelerine imkân tanıyan, kalite bilincine önem veren, etik ve profesyonellik ilkelerini benimseyen yöneticiler, eğitmenler ve tüm diğer çalışanlar ile öğrencilerin alanında inovatif liderler ve okul sonrası hayatlarında başarılı olabilmelerini sağlamak amacıyla bütünleyici bir eğitim anlayışını eğitim ve öğretim politikası olarak benimsemektedir. **Temel değerler:** öğrenci merkezli öğrenme-öğretme; eğitim süreçlerinde ölçme ve değerlendirme; nitelikli ve deneyimli akademik kadro; uluslararasılaşma ve öğrenci hareketliliği; yenilikçi eğitim altyapısı ve teknikleri; öğrenme kaynaklarına kolay erişilebilirlik; hayat boyu öğrenme.

KYS-POL.003 – ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME POLİTİKASI

Giresun Üniversitesi, ülkemizin teknolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel alanlardaki rekabet gücüne ve kalkınmasına en yüksek düzeyde fayda sağlanmasını teminen belirlenen misyon ve vizyonu, temel değerleri başta olmak üzere kalite politikası ve stratejik planı ile öncelikli olarak bölgesel ve yerel ihtiyaçları dikkate alarak ulusal ve uluslararası düzeyde bilgi ve değer üretmeyi, araştırma yapmaya özendirmeyi, Ar-Ge ve yenilikçi faaliyetlerini iş birliği ve etkileşim çerçevesinde teşvik ederek bu faaliyetlerin yaygınlaşmasının önünü açmayı, araştırma-geliştirme çıktılarını ve kazanımlarını dikkate alarak araştırma kaynaklarını ve altyapısını sürekli olarak izleyerek geliştirmeyi araştırma ve geliştirme politikası olarak benimsemektedir. **Temel değerler:** bilimsel araştırma ve yayın etiği; disiplinler arası araştırma ve geliştirme; yerel, bölgesel ve ulusal kalkınma hedefleri; araştırma kuruluşları ve üniversitelerle iş birliği; öncelikli alanlar ve tematik araştırma; Ar-Ge; girişimcilik.

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

KYS-POL.004 – YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

Giresun Üniversitesi, kurumsal bilgi üretimini ve kullanımını, kalite güvencesi sistemlerini destekleyen bilgi yönetim sistemi ve uygulamaları aracılığıyla yönetimin etkinliği, hesap verebilirlik ve kamuoyunu bilgilendirme hususlarını dikkate alarak etkili bir şekilde yürütmektedir. Bu doğrultuda tüm kaynaklarının etkinlik ve verimlilik odaklı kullanılmasındaki süreçleri titizlikle izleyen, kurumsal bilginin korunmasını ve güvenirliğini güvence altına alan bir yönetim sistemi politikasını benimsemektedir. **Temel değerler:** hesap verebilirlik ve kaynakların etkin kullanımı; kamuoyunu bilgilendirme ve katılımcılık; hukuka uygunluk ve etik değerlere bağlılık; sürdürülebilirlik.

KYS-POL.005 – TOPLUMSAL KATKI POLİTİKASI

Giresun Üniversitesi, eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetlerini ulusal, bölgesel ve yerel toplumun önceliklerine ve beklentilerine uygun olarak belirler. Üniversite; akademik ve idari birimlerinin yanı sıra araştırma ve uygulama merkezleri aracılığıyla toplumsal katkıyı dikkate alarak düzenlenen eğitimler, sosyal ve kültürel etkinlikler ile bu faaliyetlerin sonucunda ortaya çıkan katma değerleri tüm iç ve dış paydaşlarının gelişimine ve yararına sunan, toplumsal katkının gerçekleştirilmesinde sürekliliği esas alan, tüm bu faaliyetlerinde paydaşların görüş ve önerilerinin alınmasında geri bildirim mekanizmalarını kullanan, kültürel ve çevresel duyarlılığı gözeten bir anlayışı toplumsal katkı politikası olarak benimsemektedir. **Temel değerler:** katılımcılık ve paylaşımcılık; hayat boyu öğrenme; toplumsal, kültürel, çevresel ve sanatsal duyarlılık.

KYS-POL.006 – ULUSLARARASILAŞMA POLİTİKASI

Giresun Üniversitesi; kalite güvence sistemi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi politikalarını, bu politikalar doğrultusunda belirlediği stratejilerini ve hedeflerini, stratejik planında uluslararasılaşma esaslı olarak belirlediği faaliyetlerini birbirlerine entegre etme sürecinde uluslararası bütünleştirme anlayışına sahiptir. Bu bağlamda uluslararası düzeyde rekabet edilebilirliği yüksek bireyler yetiştirmeyi, uluslararası bağlantı ve ortaklıklarını, uluslararası düzeyde öğrenci ve personel hareketliliğini destekleyerek uluslararası ve kültürler arası bir kurum olarak hizmet sunmayı ve bu hizmetlerde sürdürülebilirliği sağlamayı uluslararasılaşma politikası olarak benimsemektedir. **Temel değerler:** uluslararası akreditasyon, tanınma ve denklik; kültürel çeşitlilik; uluslararası iş birlikleri; farklılıkların yönetimi; öğrenci ve akademisyen hareketliliği; uluslararası etkinlikler.

KYS-POL.007 – UZAKTAN EĞİTİM POLİTİKASI

Giresun Üniversitesi; misyonu ve vizyonu ile uyumlu olarak belirlediği strateji ve bu stratejileri ile ilişkili hedefleri doğrultusunda geliştirdiği kalite güvencesi sistemi ve eğitim-öğretim politikası ile uyumlu olarak, eş zamanlı (senkron) ve eş zamansız (asenkron) ders araçları ve uygulamaları ile uzaktan eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdüren, eğitim süresince öğrenci ve öğretim elemanlarına sunulan nitelikli bilgi kaynakları ve destek hizmetleri ile uzaktan eğitim kalitesini ve teknik altyapısını sürekli olarak geliştirmeyi hedefleyen, ilgili tüm paydaşlarının katılımı ile birlikte uzaktan eğitim sistemine ilişkin değerlendirmeleri sistematik olarak izleyen bir anlayışı uzaktan eğitim politikası olarak benimsemektedir. **Temel değerler:** teknik altyapı ve bilgi kaynağına erişim olanakları; yeterlik; nitelikli insan kaynağı; destek hizmetleri; bilgi güvenliği ve etik; eğitim-öğretim süreçlerinin dijitalleşmesi.

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

KYS-POL.008 – KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

Giresun Üniversitesi, bünyesinde bulunan kişisel verilerin korunmasını; Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi ile Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin kurulmasına ilişkin politika ve prosedürlere uygun davranmayı taahhüt eder. Politika; kurumun işlediği kişisel verileri, Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberini ve Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemine yönelik tüm faaliyetleri kapsar. Üniversite; 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu başta olmak üzere ilgili mevzuat ve uluslararası standartlara uygun çalışmayı, kurumsal bilginin güvenliğini en üst düzeyde sağlamayı, politikayı iç ve dış taraflara duyurmayı ve sistemi sürekli iyileştirmeyi esas alır. Politikanın tam metni EK-3'teki bağlantıdan erişilebilir.

KYS-POL.009 – ENERJİ YÖNETİMİ POLİTİKASI

Politika; eğitim-öğretim ve idari faaliyetlere ilişkin enerji yönetim sisteminin kurulması ve işletilmesi amacıyla yürütülen iş süreçlerini kapsar. Üniversite; enerji yönetim sisteminin TS EN ISO 50001 standardına uygun yürütülmesini, yasal ve teknik gerekliliklerin tespit edilerek uygun sistemin oluşturulmasını, satın alma süreçlerinin enerji verimliliği odağında yürütülmesini, sistemin kurumsal yönetim sistemlerine entegre edilmesini, her yıl amaç ve hedef aksiyon planı ile enerji verimliliği faaliyetlerinin planlanmasını, yenilenebilir enerji kaynaklarının araştırılmasını ve enerji yönetim ekibi kurularak eğitim programları oluşturulmasını taahhüt eder.

KURUMSAL POLİTİKALAR

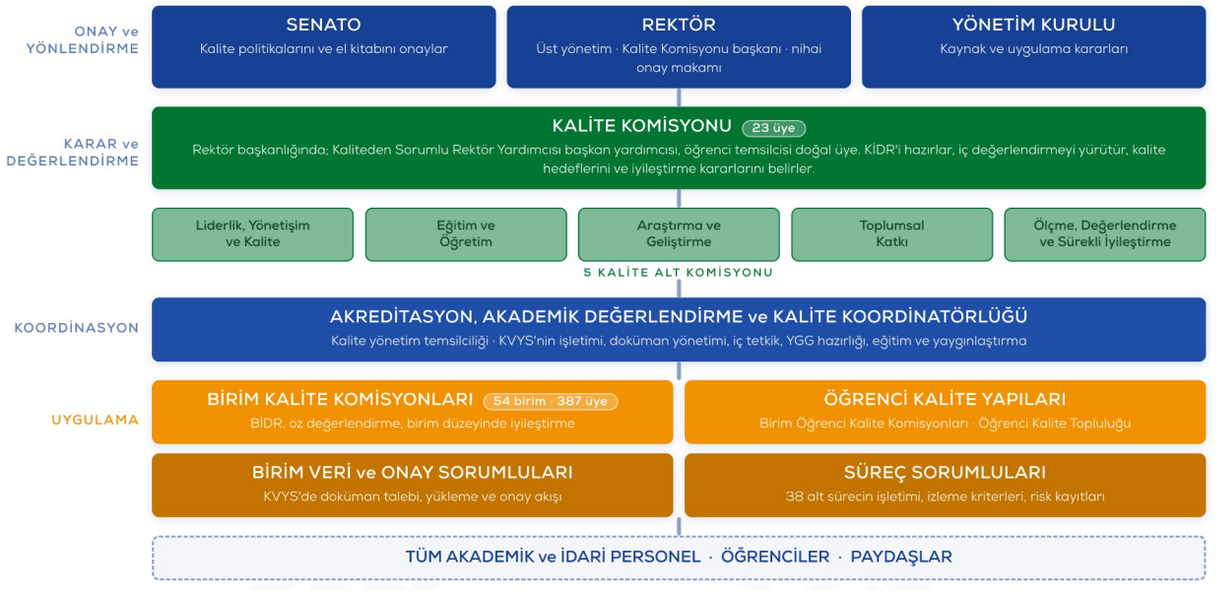
- **KYS-POL.001** Kalite Güvencesi Sistemi Politikası · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-001
- **KYS-POL.002** Eğitim-Öğretim Politikası · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-002
- **KYS-POL.003** Araştırma ve Geliştirme Politikası · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-003
- **KYS-POL.004** Yönetim Sistemi Politikası · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-004
- **KYS-POL.005** Toplumsal Katkı Politikası · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-005
- **KYS-POL.006** Uluslararasılaşma Politikası · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-006
- **KYS-POL.007** Uzaktan Eğitim Politikası · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-007
- **KYS-POL.008** Kişisel Verilerin Korunması ve Bilgi Güvenliği Politikası · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-008
- **KYS-POL.009** Enerji Yönetimi Politikası · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-009

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemiz, kaliteyi etkileyen işleri yürüten personelin görev, yetki ve sorumlulukları ile birbirleriyle ilişkilerini organizasyon şeması ve görev tanımları aracılığıyla belirlemiş ve çalışanlarına duyurmuştur. Yayımdaki 278 görev tanımı **KYS-GT** kodu ile KVYS üzerinden erişime açıktır.

Kalite güvencesi sistemi, Rektörlükten birim komisyonlarına uzanan çok katmanlı bir yapıya dayanır. **Kalite Komisyonu**, Rektörün başkanlığında toplanan ve fakülte, enstitü, yüksekokul, araştırma merkezi ile idari birimleri temsil eden yirmi üç üyeden oluşur; Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı komisyonun başkan yardımcısıdır ve öğrenci temsilcisi doğal üyedir. Komisyon çalışmaları, beş kalite alt komisyonu eliyle alan bazında yürütülür. Birim düzeyinde ise elli dört birimde görev yapan birim kalite komisyonları bulunmaktadır.

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



Şekil 9. Kalite yönetim sistemi organizasyonu ve sorumluluk kademeleri

Tablo 10. **Kalite güvencesi organları**

Organ	Yapısı ve görevi
Kalite Komisyonu	Rektör başkanlığında 23 üye; öğrenci temsilcisi dâhil. Kalite güvencesi sisteminin en üst karar organıdır; KİDR'i hazırlar, kalite hedeflerini ve iyileştirme kararlarını belirler.
Kalite Alt Komisyonları	Beş alan komisyonu: Liderlik-Yönetişim ve Kalite · Eğitim ve Öğretim · Araştırma ve Geliştirme · Toplumsal Katkı · Ölçme, Değerlendirme ve Sürekli İyileştirme.
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite yönetim temsilciliği görevini yürütür; KVYS'yi işletir, doküman yönetimini, iç tetkiki ve YGG hazırlığını koordine eder, eğitim ve yaygınlaştırma faaliyetlerini planlar.
Birim Kalite Komisyonları	54 birimde görev yapan 387 üye ile kalite süreçlerinin birim ayağını oluşturur; BİDR hazırlar.
Öğrenci Kalite Yapıları	Birim Öğrenci Kalite Komisyonları ve Öğrenci Kalite Topluluğu ile öğrenci sesi sistemin içindedir.

5.3.1 Kalite Yönetim Temsilciliği

Üst yönetimde kalite güvencesi süreçlerinin gözetiminden **Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı** sorumludur. Kalite yönetim sisteminin koordinasyonu ise Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü'ne verilmiştir. Koordinatörlük, diğer sorumluluklarına bakılmaksızın aşağıdaki yetki ve sorumluluklara sahiptir:

- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmesini sağlamak; gerekli süreçlerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini güvence altına almak.
- Sistemin performansı ve iyileştirme fırsatları hakkında üst yönetime düzenli olarak rapor sunmak.
- Çalışanların paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin bilincinde olmasını sağlamak.
- Kalite yönetim sisteminde yapılacak değişikliklerde sistemin bütünlüğünü korumak.
- İç tetkik programını hazırlamak, yürütmek ve sonuçlarını izlemek.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısını hazırlamak ve kararların takibini yapmak.

5.3.2 Görev ve Sorumluluk Dağılımı

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

Tablo 11. Kalite yönetim sisteminde görev ve sorumluluk dağılımı

Aktör	Başlıca görev ve sorumlulukları
Senato	Kalite politikalarını, el kitabını ve kalite güvencesine ilişkin düzenlemeleri onaylar; eğitim-öğretime ilişkin kararları alır.
Rektör	Kalite yönetim sisteminin sahibidir; Kalite Komisyonuna başkanlık eder, kaynakları tahsis eder, dokümanları onaylar.
Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı	Kalite Komisyonu başkan yardımcısıdır; kalite güvencesi süreçlerinin üst yönetim adına gözetimini ve birimler arası eşgüdümü sağlar.
Üniversite Yönetim Kurulu	Kaynak kullanımı ve uygulamaya ilişkin kararları alır; iyileştirme faaliyetlerinin kaynağını karara bağlar.
Kalite Komisyonu	Kurum İç Değerlendirme Raporunu hazırlar, iç değerlendirmeyi yürütür, kalite hedeflerini ve iyileştirme kararlarını belirler.
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite yönetim temsilciliği görevini yürütür; KVYS'yi işletir, doküman yönetimini, iç tetkiki ve YGG hazırlığını koordine eder, eğitim ve yaygınlaştırma faaliyetlerini planlar.
Birim Kalite Komisyonları	Birim İç Değerlendirme Raporunu hazırlar, birim düzeyinde öz değerlendirme ve iyileştirme çalışmalarını yürütür.
Birim Veri ve Onay Sorumluları	KVYS üzerinden doküman talebi oluşturur, doküman yükler ve birim adına onay akışını yürütür.
Süreç sorumluları	Sorumlu oldukları alt sürecin işletimini, izleme kriterlerinin veri girişini ve risk kayıtlarının güncellenmesini sağlar.
Tüm personel	Görev tanımı kapsamındaki işleri tanımlı süreç ve dokümanlara uygun yürütür, kayıtları oluşturur, uygunsuzlukları bildirir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-YNR.026** Kalite Güvencesi Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-026
- **KYS-YNR.039** Birim Kalite Komisyonları Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-039
- **KYS-USE.001** Birim Öğrenci Kalite Komisyonu Usul ve Esasları · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-001
- **KYS-YNR.022** Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-022
- **KYS-YNR.087** Senato ve Yönetim Kurulunun Çalışmasına Dair Yönerge · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-087
- **KYS-PRS.05.01** Kurumsal Yönetim Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/46
- **KYS-GT.079** Birim Kalite Temsilcisi Görev Tanımı · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-GT-079
- Giresun Üniversitesi Organizasyon Şeması · giresun.edu.tr/tr/page/organizasyon-semasi/2509
- Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komisyonları Üye Listesi · kalite.giresun.edu.tr/tr/page/kalite-komisyonu/5838 · kalite.giresun.edu.tr/tr/page/birim-kalite-komisyonlari-uye-listesi/7290

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

6 PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

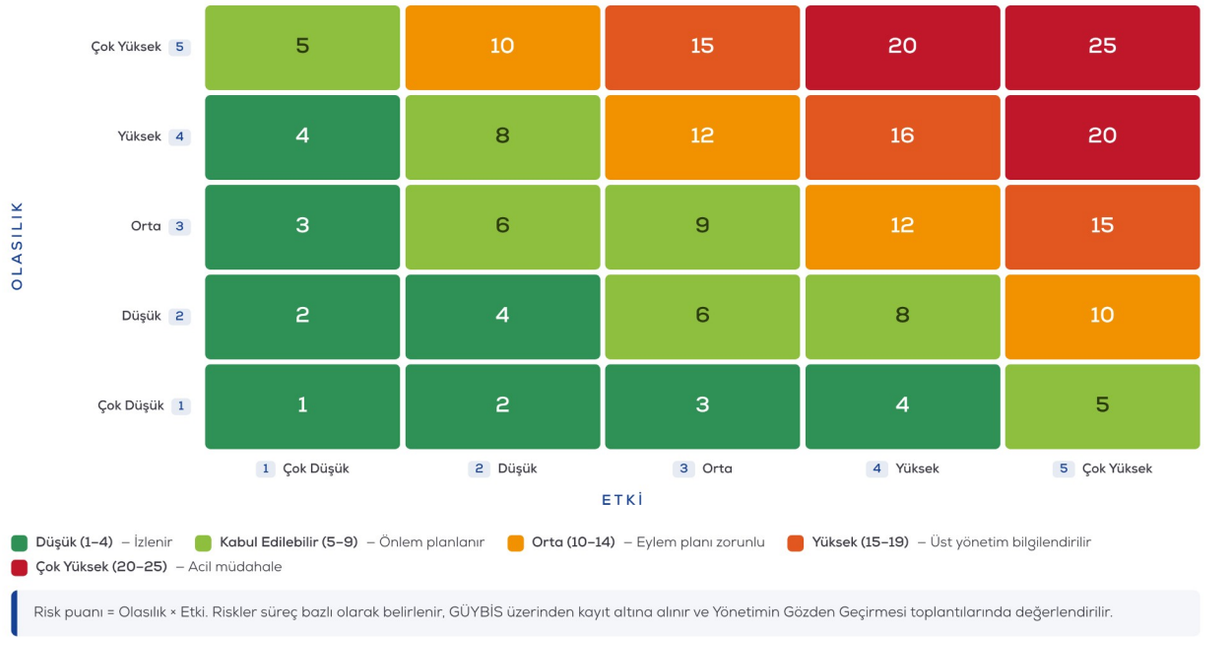
Üniversitemiz kalite yönetim sistemini planlarken madde 4.1'de belirtilen iç ve dış hususları, madde 4.2'de belirtilen ilgili taraf beklentilerini ve aşağıdaki amaçları dikkate alarak risk ve fırsatları belirler:

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşacağına güvence vermek
- İstenen etkileri geliştirmek
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak
- İyileşmeye erişimi sağlamak

Risk ve fırsatların belirlenmesi, değerlendirilmesi ve yönetilmesine ilişkin yetki, sorumluluk ve yöntemler **KYS-PRO.008 Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü** ile **KYS-YNR.042 Kurumsal Risk Yönetimi Yönergesi**nde tanımlanmıştır. Riskler süreç bazlı (birim bazlı) belirlenir; risk kayıtları GÜYBİS üzerinden oluşturulur ve izlenir.

6.1.1 Risk Değerlendirme Yöntemi

Riskler, gerçekleşme olasılığı ve etkisi beşli ölçekle puanlanarak derecelendirilir. Risk puanı olasılık ile etkinin çarpımından elde edilir ve puan aralığına göre alınacak aksiyon belirlenir.



Şekil 10. Risk değerlendirme matrisi ve risk derecelerine göre alınacak aksiyonlar

Her yılın sonunda bir önceki yılın risk değerlendirme kayıtları tamamlanır ve bir sonraki yılın risk tabloları güncellenir. Bu sorumluluk ilgili süreç ve birim sorumlularındadır. Risklerin bertaraf edilmesine yönelik eylem planlarının hazırlanması, uygulanması ve sonuçlarının değerlendirilmesi de aynı sorumluların yükümlülüğündedir.

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

Risk yönetimi kapsamındaki bütün faaliyet sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında gözden geçirilir; gerek görülmesi hâlinde düzeltici ve iyileştirici faaliyetler planlanır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRO.008** Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-008
- **KYS-YNR.042** Kurumsal Risk Yönetimi Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-042
- **KYS-PRS.05.07** Risk Yönetimi Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/52
- **KYS-FR.097** Risk Kayıt ve Risk Eylem Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-097
- **KYS-FR.083** Birim İç Kontrol ve Risk Yönetim Ekibi Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-083
- **KYS-YNR.018** İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol İşlemleri Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-018
- **KYS-POL.010** İç Kontrol Kararlılık Beyanı · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-010
- **KYS-PLN.001** Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı (2026-2027) · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PLN-001
- **KYS-REH.007** Giresun Üniversitesi İç Kontrol Sistemi Rehberi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-007
- **KYS-REH.008** Hassas Görevler Rehberi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-008
- **KYS-REH.020** Kurumsal Risk Yönetimi Strateji Belgesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-020

6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1 Kalite Hedeflerinin Belirlenmesi

Kalite hedefleri; iç ve dış hususlar, paydaş ihtiyaç ve beklentileri, süreç izleme kriterleri sonuçları, stratejik planın ilgili yıla düşen hedefleri ve üst yönetim yönlendirmeleri dikkate alınarak her yıl Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında belirlenir ve tüm çalışanların erişimine sunulur.

Belirlenen hedeflerin ve gerçekleşme verilerinin GÜYBİS'e girişi, süreç ve birim sorumlularınca dönemsel olarak yapılır. Yıl içinde hedeflerde ciddi sapma görülmesi hâlinde Kalite Koordinatörlüğü bilgisi dâhilinde güncelleme yapılır.

İZLEME ALTYAPISI

Süreçler, faaliyetler ve bunlara ait izleme kriterleri Kalite Veri Yönetim Sistemi'nde (KVYS) tanımlıdır. Hedef ve göstergelerin dönemsel gerçekleşme verileri hâlihazırda GÜYBİS üzerinden izlenmektedir. KVYS'nin izleme modülü devreye alındığında bu işlev KVYS'ye taşınacak ve süreç tanımı ile izleme verisi tek sistemde birleşecektir.

Kalite hedefleri belirlenirken aşağıdaki hususlar tanımlanır: ne yapılacağı, hangi kaynakların gerekeceği, kimin sorumlu olacağı, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçların nasıl değerlendirileceği.

Tablo 12. Kalite hedefi örnekleri ve izleme kaynakları

Alan	Örnek hedef	İzleme kaynağı
Kalite güvencesi	Birim İç Değerlendirme Raporu hazırlayan birim oranının artırılması	GÜYBİS · Birim izleme programı
Eğitim-öğretim	Ders değerlendirme anketi uygulanan ders oranının artırılması	UBS · anket sonuç raporları
Eğitim-öğretim	Program akreditasyonu başvurusu yapan program sayısının artırılması	Akreditasyon başvuru kayıtları
Araştırma-geliştirme	Dış kaynaklı proje sayısı ve bütçesinin artırılması	BAP Koordinatörlüğü kayıtları · GÜYBİS

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

Alan	Örnek hedef	İzleme kaynağı
Toplumsal katkı	Sürekli eğitim programlarına katılımcı sayısının artırılması	GUSEM kayıtları
Paydaş memnuniyeti	Öğrenci ve personel memnuniyet puanlarının yükseltilmesi	Memnuniyet anketleri · GİMER başvuru analizi
Yönetim sistemi	Doküman revizyon taleplerinin ortalama karşılanma süresinin kısaltılması	KVYS talep ve revizyon kayıtları
Uluslararasılaşma	Değişim programlarından yararlanan öğrenci sayısının artırılması	Erasmus Koordinatörlüğü kayıtları

6.2.2 Hedeflerin İzlenmesi

Performans göstergeleri, sorumlu birimlerden alınan veriler doğrultusunda altışar aylık dönemler hâlinde birim bazında izlenir; sonuçlar üniversite düzeyinde değerlendirilerek İdare Faaliyet Raporunda yayımlanır. Hedeflerden sapma görülen alanlarda iyileştirme faaliyetleri başlatılır.



Şekil 11. Yıllık kalite takvimi – PUKÖ evrelerine göre dönemsel faaliyetler

6.3 Değişikliklerin Planlanması

Kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı doğduğunda değişiklik planlı biçimde yürütülür. Planlama sırasında değişikliğin amacı ve olası sonuçları, sistemin bütünlüğü, mevcut ve gereken kaynaklar ile sorumluluk ve yetkilerin dağılımı değerlendirilir.

Süreç, prosedür ve form değişiklikleri KVYS üzerinden revizyon talebi ile yürütülür; onaylanan değişiklikte doküman revizyon numarası artar, doküman kodu ve erişim adresi değişmez. Değişiklikler ilgili birimlere EBYS üzerinden duyurulur.

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRO.001** Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-001
- **KYS-PRO.005** Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-005
- **KYS-PRS.05.06** Stratejik Planlama ve Performans İzleme Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/51
- **KYS-FR.081** 2025-2029 Stratejik Amaç, Hedef ve Performans Göstergeleri Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-081
- **KYS-FR.855** Kalite Hedefleri Takip ve Beyan Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-855
- **KYS-PLN.007** Giresun Üniversitesi 2025-2029 Stratejik Planı · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PLN-007
- **KYS-PLN.024** Giresun Üniversitesi 2026 Yılı Performans Programı · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PLN-024
- **KYS-RPR.024** Giresun Üniversitesi 2025 Yılı İdare Faaliyet Raporu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-RPR-024

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

7 DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Üniversitemiz, kalite yönetim sisteminin kurulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gereken kaynakları belirler ve sağlar. Kaynaklar insan kaynağı, altyapı, çalışma ortamı, bilgi ve malî kaynaklardan oluşur. Malî kaynaklar Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı koordinasyonunda bütçe yönetim enformasyon sistemi üzerinden planlanır ve yürütülür. Kaynak ihtiyaçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında değerlendirilir.

7.1.2 Kişiler

Süreçlerin etkin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personelin nitelik ve nicelik yönünden belirlenmesi, atanması ve yetkilendirilmesi ilgili mevzuat ve görev tanımları çerçevesinde yapılır. Kurum dışından insan kaynağı temini gerektiğinde hizmet alımı şartnameleri esas alınır. Üniversitemizde 1.274 akademik ve 770 idari ile diğer statüdeki personel görev yapmaktadır.

7.1.3 Altyapı

Hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli altyapı belirlenmiş ve sürdürülmektedir. Altyapı; bina, derslik, laboratuvar, atölye, kütüphane, yemekhane ve sosyal tesisler ile makine-teçhizat, taşıma kaynakları ve bilgi-iletişim teknolojilerini kapsar. Altyapının sürekliliğine yönelik bakım, onarım ve yenileme faaliyetleri destek süreçlerinde tanımlanmıştır.

7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Ortam

Üniversitemiz, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda fizikî, çevresel, sosyal ve psikolojik etkenlere karşı önlemler alır. Güvenlik, temizlik ve hijyen şartlarının sağlanması, gürültü, sıcaklık, nem ve aydınlatma koşullarının uygunluğu, ayrımcılığın önlenmesi ve çalışan esenliğinin gözetilmesi bu kapsamdadır.

- Çalışanlara ilişkin hususlar İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü tarafından izlenir.
- Öğrencilere ilişkin hususlar ilgili birim sorumluları tarafından planlanır ve uygulanır.
- Tüm yerleşkelerde 24 saat güvenlik hizmeti verilmekte, ziyaretçi kayıtları tutulmaktadır.
- Acil durum ve doğal afet hâllerinde başvurulacak iletişim bilgileri birimlerde görünür yerlerde bulundurulur.
- Laboratuvar ve teknik eğitim alanlarında öğrenci ve çalışan güvenliğine yönelik önlemler alınır, uyarı levhalarıyla bilgilendirme yapılır.
- Gıda muhafaza edilen soğutucuların sıcaklık takibi yapılır; pişirilen yemeklerden en az 72 saat saklanmak üzere numune alınır.

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

Ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme yapıldığında, sonuçların geçerliliğini güvence altına almak için uygun kaynaklar sağlanır. Analiz raporu üreten laboratuvarlarda, sağlık hizmeti sunumunda ve gıda muhafazasında kullanılan cihazların kalibrasyonu ve doğrulaması planlı olarak yaptırılır; kalibrasyon kayıtları muhafaza edilir.

Yalnızca eğitim amaçlı kullanılan, ölçüm sonucu karar veya rapor üretiminde kullanılmayan cihazlar kalibrasyon kapsamı dışındadır (bk. madde 1.3).

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Süreçlerin işletilmesi ve hizmetlerin şartlara uygunluğu için gereken kurumsal bilgi belirlenir, muhafaza edilir ve erişilebilir kılınır. Kurumsal bilgi; mevzuat ve senato kararları, süreç ve prosedür dokümanları, görev tanımları, iç ve dış değerlendirme raporları, anket ve gösterge verileri ile personelin deneyim ve birikiminden oluşur.

Kurumsal bilginin kayıt altına alındığı ve paylaşıldığı başlıca platformlar aşağıda gösterilmiştir.



Şekil 12. Kalite yönetim sistemini besleyen kurumsal bilgi sistemleri

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRS.06.03** İnsan Kaynakları Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/55
- **KYS-PRS.06.04** Bilişim Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/56
- **KYS-PRS.06.05** İdari Destek Hizmetleri Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/57
- **KYS-PRS.06.06** Kütüphane Hizmetleri Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/58
- **KYS-PRS.06.09** Yapım İşleri Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/61
- **KYS-YNR.023** İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-023
- **KYS-YNR.088** Kütüphane Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-088
- **KYS-YNR.006** Bilgisayar Ağ Kullanım Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-006
- **KYS-YNR.011** Bina ve Tesislerin Yangından Korunmasına İlişkin Yönerge · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-011
- **KYS-FR.856** Kalibrasyon Planı ve Takip Listesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-856

7.2 Yetkinlik

Üniversitemiz, kalite performansını etkileyen işleri yürüten personelin sahip olması gereken yetkinliği belirler; personelin öğrenim, eğitim ve deneyim bakımından yeterliliğini güvence altına alır. Akademik personelin yetkinliği atama ve yükseltme ölçütleriyle, idari personelin yetkinliği görevde yükselme ve unvan değişikliği mevzuatı ile görev tanımlarıyla tanımlanır.

Yetkinlik açığı belirlendiğinde hizmet içi eğitim, kurs, seminer ve rehberlik yoluyla gerekli kazanım sağlanır; alınan önlemlerin etkinliği değerlendirilir. Eğitim faaliyetlerine ilişkin kayıtlar muhafaza edilir.

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRO.007** Eğiticilerin Eğitimi Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-007
- **KYS-YNR.046** Hizmet İçi Eğitim Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-046
- **KYS-YNR.097** Öğretim Üyeliğine Yükseltilme ve Atanma Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-097
- **KYS-YNR.084** Doçent ve Doktor Öğretim Üyesi Kadrolarında Geçerli Öğretim Üyeliğine Yükseltilme ve Atanma Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-084
- **KYS-USE.012** Eğiticilerin Eğitimi Programı Usul ve Esasları · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-012
- **KYS-FR.240** Eğitim Öneri Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-240
- **KYS-FR.393** Hizmet İçi Eğitimler İçin Eğitmen Adayı Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-393
- Yıllık Hizmet İçi Eğitim Planı (Personel Daire Başkanlığı) · pdb.giresun.edu.tr/tr/page/hizmet-ici-egitim-plani/6256
- **KYS-FR.857** Eğitim Katılım ve Etkinlik Değerlendirme Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-857

7.3 Farkındalık

Üniversitemizde görev yapan personelin; kalite politikasının, kendisiyle ilgili kalite hedeflerinin, kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkısının ve sistem şartlarına uyulmamasının doğuracağı sonuçların bilincinde olması sağlanır. Bu amaçla bilgilendirme toplantıları, yaygınlaştırma eğitimleri, kullanım kılavuzları ve tanıtım videoları hazırlanarak birimlerin erişimine sunulmuştur.

Yeni göreve başlayan personele KVYS ve kalite yönetim sistemi hakkında bilgilendirme yapılır; farkındalık düzeyi iç tetkiklerde ve memnuniyet anketlerinde ölçülür.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-POL.001** Kalite Güvencesi Sistemi Politikası · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-001
- **KYS-PRS.05.02** Kalite Yönetim Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/47
- Kalite Koordinatörlüğü web sayfası · kalite.giresun.edu.tr
- Kalite Veri Yönetim Sistemi (KVYS) Tanıtım ve Kullanım Sayfası · kalite.giresun.edu.tr/tr/page/kalite-veri-yonetim-sistemi-kvys/20878
- Kalite Eğitim Sunum ve Videoları · kalite.giresun.edu.tr/tr/page/egitim-sunumlari/7252

7.4 İletişim

Kalite yönetim sistemine ilişkin iç ve dış iletişimin konusu, zamanı, muhatabı, yöntemi ve sorumlusu belirlenmiştir. İletişim faaliyetleri, mesajın niteliğine uygun kanal seçilerek yürütülür ve kayıt altına alınır.

Tablo 13. Kalite yönetim sistemi iletişim matrisi

Ne iletilecek	Kime	Nasıl	Ne zaman	Sorumlu
Kalite politikası ve hedefleri	Tüm personel, öğrenciler, dış paydaşlar	KVYS, web sayfası, EBYS, toplantı	Yayım ve her güncellemede	Kalite Koordinatörlüğü
Doküman yayımı ve revizyonu	İlgili birimler	KVYS bildirimi, EBYS yazısı	Her yayım/revizyonda	Kalite Koordinatörlüğü
Süreç izleme sonuçları	Üst yönetim, birim yöneticileri	GÜYBİS raporu, YGG sunumu	Altı aylık	Süreç sorumluları
İç tetkik programı ve sonuçları	Tetkik edilen birimler, üst yönetim	EBYS, tetkik raporu	Yıllık	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

Ne iletilecek	Kime	Nasıl	Ne zaman	Sorumlu
Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet	İlgili birim, Koordinatörlük	Düzeltici Faaliyet Formu, EBYS	Tespit edildiğinde	Birim yöneticisi
Paydaş geri bildirimi	Başvuru sahibi	GİMER, CİMER, resmî yazı	Mevzuattaki süre içinde	İlgili birim
Anket sonuçları	Tüm paydaşlar	Web sayfası, YGG raporu	Yıllık	Kalite Koordinatörlüğü
Acil durum bildirimleri	Tüm personel ve öğrenciler	SMS, e-posta, web, duyuru panosu	Gerektiğinde	Genel Sekreterlik

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-YNR.022** Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-022
- **KYS-YNR.014** Basın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-014
- **KYS-PRO.009** Paydaş İletişimi ve Memnuniyeti Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-009
- **KYS-YNR.092** İletişim Merkezi (GİMER) Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-092
- **KYS-FR.368** Web İçerik Talep Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-368
- **KYS-FR.367** Web İçerik Kontrol Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-367
- **KYS-FR.858** Dış İletişimde Yetki Tablosu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-858

7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Kalite yönetim sistemi dokümantasyonu; standardın gerektirdiği dokümante edilmiş bilgiyi ve Üniversitemizin sistemin etkinliği için gerekli gördüğü dokümanları kapsar. Dokümantasyon yapısı madde 4.4.3'te gösterilmiştir.

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Dokümanlar oluşturulurken ve güncellenirken tanımlama (başlık, doküman kodu, tarih, revizyon numarası), biçim ve ortam ile gözden geçirme ve onay şartları belirlenmiştir. KVYS, yüklenen dokümanlara üst bilgi, alt bilgi, kare kod ve kalıcı erişim adresini otomatik olarak basar; doküman numarası sistem tarafından tür sayacına göre üretilir.

7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Dokümanların hazırlanması, onaylanması, yayımlanması, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması **KYS-PRO.001 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü**ne göre yürütülür. Kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması ve elden çıkarılması **KYS-PRO.002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü** ile ilgili mevzuat hükümlerine göre yapılır.

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



Şekil 13. Dokümante edilmiş bilginin yaşam döngüsü ve kalıcı bağlantı ilkesi

KONTROLSÜZ DOKÜMAN

KVYS üzerinden yayımlanan dokümanların basılı veya indirilmiş kopyaları kontrolsüz doküman kabul edilir. Bu nedenle sistemin bastığı alt bilgide "Bu dokümanın basılı hâli kontrolsüz doküman kabul edilmektedir; lütfen web sitesinden en son sürümüne ulaşınız." uyarısı yer alır. Dokümanın güncelliği, alt bilgideki kare kod veya kalıcı bağlantı üzerinden doğrulanır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRO.001** Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-001
- **KYS-PRO.002** Kayıtların Kontrolü Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-002
- **KYS-POL.008** Kişisel Verilerin Korunması ve Bilgi Güvenliği Politikası · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-008
- **KYS-YNR.040** Kişisel Verileri Koruma Komisyonu Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-040
- **KYS-YNR.027** Açık Erişim Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-027
- **KYS-FR.003** Arşiv Evrak Teslim Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-003
- **KYS-FR.390** KVK Mevzuatı Uyarınca Veri Saklama ve İmha Politikası · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-390
- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik · mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=33899&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5
- **KYS-FR.859** Doküman Listesi ve Kayıt Saklama Süreleri Listesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-859

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

8 OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Üniversitemiz, hizmetlerin sunulması için gereken süreçleri planlar, uygular ve kontrol eder. Planlama, kalite yönetim sisteminin diğer süreçlerinin şartlarıyla tutarlıdır ve aşağıdakileri içerir:

a) Ürün ve hizmetlere ilişkin şartların belirlenmesi
b) Süreçler ile ürün ve hizmet kabulü için kriterlerin oluşturulması
c) Şartlara uygunluğu sağlamak için gereken kaynakların belirlenmesi
d) Belirlenen kriterlere göre süreçlerin kontrol edilmesi
e) Süreçlerin planlandığı gibi işletildiğini gösteren kayıtların tutulması

Eğitim-öğretim faaliyetlerinin planlanması akademik takvim, ders programları ve müfredat üzerinden; araştırma faaliyetlerinin planlanması proje çağrıları ve BAP süreçleri üzerinden; idari hizmetlerin planlanması ise bütçe ve satın alma süreçleri üzerinden yürütülür.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRS.01.01** Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/27
- **KYS-PRS.01.02** Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/28
- **KYS-YNT.001** Önlisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNT-001
- **KYS-YNT.002** Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNT-002
- **KYS-YNR.038** Eğitim Komisyonu Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-038
- Eğitim Bilgi Paketi (Bologna) · ebp.giresun.edu.tr

8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Paydaşlarla İletişim

Paydaşlarla iletişim; resmî yazışmalar, web sitesi duyuruları, sosyal medya paylaşımları, öğrenci bilgi sistemi bildirimleri ve GİMER üzerinden yürütülür. Hizmetlere ilişkin bilgiler kayıt sırasında, akademik takvimde ve ilgili mevzuat çerçevesinde paydaşlara sunulur; mevzuattaki değişiklikler yazılı olarak veya ilan yoluyla duyurulur.

Paydaşlardan gelen öneri ve şikâyetler değerlendirilerek sonucu başvurana bildirilir. Üniversitemize teslim edilen paydaş mülkiyetinde (diploma aslı, kimlik, numune, teminat mektubu vb.) uygunsuzluk oluşması hâlinde ilgili taraf yazılı olarak bilgilendirilir.

8.2.2 Şartların Tayin Edilmesi

Eğitim-öğretim, araştırma, toplumsal katkı ve idari hizmetlere ilişkin şartlar; ilgili mevzuat, YÖK ve YÖKAK ölçütleri, Bologna Süreci, Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi, paydaş ihtiyaç ve beklentileri ile Üniversitemizin mevcut olanakları çerçevesinde belirlenir. Program ve ders düzeyindeki öğrenme çıktıları Eğitim Bilgi Paketi üzerinden yayımlanır.

8.2.3 Şartların Gözden Geçirilmesi

Paydaş talepleri Üniversitemize yazılı veya elektronik ortamda iletilir; talepler mevzuat doğrultusunda gözden geçirilerek sonuç başvurana bildirilir. Şartlara uygunluğun kontrolü iç

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

tetkik, iç denetim, kurum iç değerlendirme ve YÖKAK dış değerlendirme yoluyla gerçekleştirilir. Gözden geçirme sonuçları ve ortaya çıkan yeni şartlara ilişkin kayıtlar muhafaza edilir.

8.2.4 Şartların Değişmesi

Hizmetlere ilişkin şartlarda değişiklik olması hâlinde ilgili dokümante edilmiş bilgi tadil edilir ve değişiklik ilgili kişilere madde 7.4'te tanımlanan iletişim yöntemleriyle duyurulur. İdarî, malî ve akademik değişiklikler Rektörlük ve Genel Sekreterlik makamlarınca; kalite yönetim sistemine ilişkin değişiklikler Kalite Koordinatörlüğü tarafından yürütülür.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRO.009** Paydaş İletişimi ve Memnuniyeti Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-009
- **KYS-PRS.05.03** Paydaş İlişkileri Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/48
- **KYS-FR.241** İstek - Öneri - Şikâyet Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-241
- **KYS-YNR.096** Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-096
- **KYS-YNR.092** İletişim Merkezi (GİMER) Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-092
- **KYS-YNR.064** Diploma, Diploma Eki ve Diğer Belgelerin Düzenlenmesine İlişkin Yönerge kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-064
- GİMER – Öneri, İstek ve Şikâyet Sistemi · gimer.giresun.edu.tr/Portal

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Program açma, kapatma, müfredat değişikliği ve program yeterliliklerinin belirlenmesi Yükseköğretim Kurulu düzenlemeleri ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmekte olup Üniversitemizin tek başına tasarrufunda değildir. Bu nedenle standardın 8.3 numaralı maddesi **kapsam dışı** bırakılmıştır (bk. madde 1.3).

Kapsam dışı bırakma, program tasarımı ve güncellenmesine ilişkin iç mekanizmaların işletilmediği anlamına gelmez. Program tasarımı, izlenmesi ve güncellenmesi çalışmaları Eğitim Komisyonu ve birim kurulları koordinasyonunda yürütülür; ders ve program öğrenme çıktıları ile bunların ilişkilendirilmesi Eğitim Bilgi Paketi üzerinden yayımlanır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRS.01.01** Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/27
- **KYS-PRS.01.05** Ölçme, Değerlendirme ve Akademik Başarı İzleme Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/31
- **KYS-YNR.038** Eğitim Komisyonu Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-038
- **KYS-YNR.070** Önceki Öğrenme, Ders Muafiyeti ve İntibak İşlemleri Yönergesi kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-070
- **KYS-YNR.075** Ortak Seçmeli Dersler Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-075

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Üniversitemizde hizmetin sunulması için gereken mal ve hizmet alımları 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu hükümlerine göre gerçekleştirilir. Kamu İhale Kurumu tarafından yayımlanan yasaklılar listesinde yer almayan firmalar tedarikçi olarak değerlendirilir.

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

Satın alma bilgileri; ürün veya hizmetin tanımı, teknik ve idarî şartlar, personel nitelikleri ve kalite yönetim sistemi şartları da dâhil olmak üzere şartnamelerde belirtilir. Teknik ve idarî şartname gerektirmeyen alımlarda sipariş bilgileri satın alma sorumlusu tarafından tedarikçiye iletilir. Doğrudan temin yöntemiyle yapılan alımlarda tedarikçi değerlendirmesi satın alma bazında yapılır.

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alınan ürün veya hizmetin şartları karşıladığının doğrulanması için Muayene ve Kabul Komisyonu oluşturulur. Doğrulama şartnameye göre yapılır; satın almalara ilişkin bütün kayıtlar muhafaza edilir. İhale edilen yemek, temizlik ve güvenlik hizmetlerinin şartnameye uygunluğu düzenli olarak denetlenir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRS.06.01** Satın Alma Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/53
- **KYS-PRS.06.02** Bütçe İşlemleri Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/54
- **KYS-PRS.06.11** Muhasebe İşlemleri Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/63
- **KYS-YNR.018** İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol İşlemleri Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-018
- **KYS-YNR.003** Bütçe ve Performans İşlemleri Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-003
- **KYS-USE.003** Ön Mali Kontrole İlişkin Usul ve Esaslar · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-003
- **KYS-FR.344** Harcama Birimleri Ön Mali Kontrol Listeleri · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-344
- **KYS-FR.383** Tedarikçi ve Tedarikçi Çalışanı Aydınlatma Metni · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-383
- **KYS-FR.860** Tedarikçi Değerlendirme Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-860
- **KYS-FR.861** Onaylı Tedarikçi Listesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-861

8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Hizmetler kontrollü şartlar altında sunulur. Kontrollü şartlar; hizmetin özelliklerini tanımlayan dokümante edilmiş bilginin bulunmasını, uygun izleme ve ölçme kaynaklarının kullanılmasını, uygun altyapı ve ortamın sağlanmasını, yetkin personelin görevlendirilmesini ve insan hatasını önlemeye yönelik tedbirlerin alınmasını kapsar.

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Üniversitemizde çıktıların izlenebilirliği tanımlayıcı numaralar üzerinden sağlanır: yazışmalarda evrak kayıt numarası, personel işlemlerinde kurum sicil numarası, öğrenci işlemlerinde öğrenci numarası, mezuniyet işlemlerinde diploma numarası, araştırma faaliyetlerinde proje numarası, kalite dokümanlarında ise KVYS doküman kodu kullanılır.

Eğitim-öğretim hizmetinde ders ve sınav yoklama listeleri, sınav sonuç listeleri ve transkript kayıtları; bilimsel araştırma hizmetinde proje kodu ve numarası; toplumsal katkı hizmetinde sertifika veya katılım belgesi numarası izlenebilirliği sağlayan kayıtlardır.

8.5.3 Paydaşa veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Öğrencilerden alınan lise, ön lisans, lisans ve lisansüstü diploma asılları, tedarikçilerden alınan teminat evrakları ve ihalelerde alınan numuneler paydaş mülkiyeti olarak değerlendirilir ve özenle korunur. Kaybolma veya hasar meydana gelmesi hâlinde ilgili taraf yazılı olarak bilgilendirilir ve durum kayıt altına alınır.

8.5.4 Muhafaza

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

Hizmetin sunulmasında kullanılan materyallerin (sınav kâğıtları, basılı ders notları, deney materyalleri, gıda maddeleri vb.) niteliklerinin bozulmaması için uygun muhafaza ortamları oluşturulur ve gerektiğinde izlenir. Sınav kâğıtları ve akademik kayıtlar ilgili mevzuatta öngörülen sürelerle saklanır.

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Sunulan hizmetlerin niteliği gereği teslimat sonrası faaliyet yürütülmediğinden bu madde **kapsam dışı** bırakılmıştır (bk. madde 1.3). Mezunlara yönelik izleme ve geri bildirim çalışmaları **KYS-PRS.01.06 Mezun İzleme ve Geri Bildirim Süreci** kapsamında yürütülür.

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Hizmet sunumuna ilişkin değişiklikler gözden geçirilerek kontrol edilir; gözden geçirme sonuçları, değişikliği onaylayan kişiler ve gerekli görülen faaliyetler kayıt altına alınır. İlgili dokümanlar revize edilir ve değişiklik ilgili kişilere duyurulur.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRS.01.03** Öğrenci İşleri Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/29
- **KYS-PRS.01.05** Ölçme, Değerlendirme ve Akademik Başarı İzleme Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/31
- **KYS-PRS.06.07** Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/59
- **KYS-PRS.06.08** Öğrenci Destek Hizmetleri Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/60
- **KYS-YNR.057** Kimlik Kartı Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-057
- **KYS-YNR.047** Engelsiz Üniversite Birimi Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-047
- **KYS-TAL.001** Sınav Uygulama Kuralları Talimatı · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-TAL-001
- **KYS-DKY.006** Taşınır Mal Yönetmeliği · mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=9014&MevzuatTur=21&MevzuatTertip=5

8.6 Ürün ve Hizmetlerin Sunumu

Üniversitemiz, hizmetin şartları karşıladığını doğrulamak için planlı düzenlemeleri uygular. Planlanan düzenlemeler tamamlanmadan ve yetkili onayı alınmadan hizmet sunumu gerçekleştirilmez. Kabul kriterlerine uygunluğun kanıtı ile sunumu onaylayan kişiye ilişkin dokümante edilmiş bilgi muhafaza edilir.

Eğitim-öğretim hizmetinde ders programının onaylanması, sınav sonuçlarının ilanı ve mezuniyet işlemlerinin tamamlanması; idari hizmetlerde muayene ve kabul işlemlerinin sonuçlandırılması bu kapsamdaki doğrulama noktalarıdır.

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Şartları karşılamayan çıktıların tanımlanması, kontrol altına alınması ve yeniden istenmeyen kullanımının önlenmesine ilişkin esaslar **KYS-PRO.006 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü**nde açıklanmıştır. Uygunsuzluğun niteliğine göre düzeltme yapılır, hizmet sunumu durdurulur, paydaş bilgilendirilir veya yetkili merciden izin alınır.

Uygun olmayan çıktıya ilişkin kayıtlar; uygunsuzluğun tanımını, alınan tedbirleri, varsa alınan izinleri ve kararı veren yetkiliyi içerecek şekilde muhafaza edilir. Tekrar eden uygunsuzluklarda madde 10.2 uyarınca düzeltici faaliyet başlatılır.

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRO.006** Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-006
- **KYS-PRO.004** Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-004
- **KYS-FR.006** Düzeltici Faaliyet Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-006
- **KYS-FR.862** Uygun Olmayan Ürün / Hizmet Kayıt Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-862

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Üniversitemiz; neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğini, hangi yöntemlerin kullanılacağını, izleme ve ölçmenin ne zaman yapılacağını ve sonuçların ne zaman analiz edilip değerlendirileceğini belirlemiştir. İzleme ve ölçme kapsamındaki başlıca parametreler şunlardır:

- Ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğu
- Paydaş memnuniyet düzeyi (anketler ve geri bildirimler)
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği (izleme kriterlerinin gerçekleşme oranları)
- Süreç planlamalarının etkinliği
- Risk ve fırsat yönetimi uygulamalarının etkinliği
- Dış tedarikçi performansı
- YÖKAK ve program akreditasyonu ölçütlerine ilişkin gerçekleşme verileri

YÖKAK ölçütleri kapsamındaki gerçekleşme verileri, ilgili süreçler için temel izleme kriteri olarak belirlenmiş olup birimler tarafından GÜYBİS üzerinden girilmektedir. İzleme, ölçme ve değerlendirme sonuçları Kalite Koordinatörlüğü tarafından derlenerek Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına sunulur.

9.1.2 Paydaş Memnuniyeti

Paydaş beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığına ilişkin bilgi düzenli olarak izlenir. Bu amaçla yılda en az bir kez öğrenci, akademik personel, idari personel ve dış paydaş memnuniyet anketleri uygulanır. Anketler TS EN ISO 9001, TS ISO 10002 ve YÖKAK ölçütleriyle uyumlu olarak hazırlanır.

TS ISO 10002 kapsamında öneri, istek ve şikâyetlerin alınması için kurulan GİMER, elektronik ortamda öğrenci, personel ve dış paydaşların erişimine açıktır. CİMER üzerinden gelen başvurular da mevzuat hükümlerine uygun olarak değerlendirilir ve sonucu başvurana bildirilir.



Şekil 14. Paydaş geri bildirimlerinin alınmasından iyileştirmeye dönüştürülmesine kadar izlenen akış

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

İzleme ve ölçmeden elde edilen veriler analiz edilerek kalite yönetim sisteminin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliği değerlendirilir. Analiz sonuçları; hizmetlerin şartlara uygunluk derecesi, paydaş memnuniyet düzeyi, süreç performansı, planlamanın etkinliği, risk yönetiminin etkinliği ve dış tedarikçi performansı hakkında karar vermek için kullanılır. Gerekli görüldüğünde düzeltici ve iyileştirici faaliyetler başlatılır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRO.009** Paydaş İletişimi ve Memnuniyeti Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-009
- **KYS-PRS.05.06** Stratejik Planlama ve Performans İzleme Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/51
- **KYS-FR.235** Müşteri Memnuniyeti Anket Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-235
- **KYS-FR.207** Kayıt Sildirme Nedenleri Anketi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-207
- **KYS-FR.096** PUKÖ Kayıt Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-096
- **KYS-USE.008** Birim İzleme Programı Usul ve Esasları · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-008
- **KYS-YNR.096** Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-096
- **KYS-FR.298** Yıllık Paydaş Katılım ve Anket Takvimi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-298
- **KYS-FR.302** Yıllık Paydaş Katılım ve İyileştirme Raporu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-302
- **KYS-RPR.015** Giresun Üniversitesi 2025 Yılı Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-RPR-015
- Anket Bağlantıları ve Anket Değerlendirme Sonuçları · kalite.giresun.edu.tr/tr/page/anket-formlari/8031 · kalite.giresun.edu.tr/tr/page/anket-degerlendirme/8032

9.2 İç Tetkik

Kalite yönetim sisteminin; planlanan düzenlemelere, standardın şartlarına, YÖKAK ölçütlerine ve Üniversitemiz mevzuatına uygunluğunun ve etkin biçimde uygulandığının doğrulanması amacıyla yılda en az bir kez iç tetkik yapılır.

İç tetkiklerin planlanması, tetkikçilerin seçimi ve görevlendirilmesi, tetkiklerin yürütülmesi, bulguların raporlanması, tespit edilen uygunsuzluklara düzeltici faaliyet açılması ve takibine ilişkin yetki, sorumluluk ve yöntemler **KYS-PRO.003 İç Tetkik Prosedürü**nde tanımlanmıştır. Tetkikçiler kendi işlerini tetkik etmez; tarafsızlık ilkesi gözetilir.

İç tetkik süreci, Kalite Veri Yönetim Sistemi üzerindeki **tetkik modülü** ile yürütülür. Tetkik programı ve tetkik edilecek birimler sistemde tanımlanır, tetkik soruları soru havuzundan seçilir, görevlendirilen tetkikçiler bulgularını sisteme işler ve tetkik sonuçları birim bazında raporlanır.

İç tetkik sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına girdi oluşturur. İç denetim faaliyetleri ise 5018 sayılı Kanun kapsamında İç Denetim Birimi tarafından ayrıca yürütülür.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRO.003** İç Tetkik Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-003
- **KYS-PRO.010** İç Denetim Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-010
- **KYS-YNR.091** İç Denetim Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-091
- **KYS-PRS.05.05** İç Denetim Süreci · kvys.giresun.edu.tr/sg/50
- **KYS-FR.005** İç Tetkik Toplantı Katılım Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-005
- **KYS-YNR.025** İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu Çalışma Usul ve Esasları Yönergesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-025
- **KYS-FR.863** Yıllık İç Tetkik Programı · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-863
- **KYS-FR.864** İç Tetkik Soru Listesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-864
- **KYS-FR.865** İç Tetkik Raporu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-865

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Üst yönetim, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini yılda en az bir kez Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) kapsamında değerlendirir. Üniversitemizde YGG ayrı bir toplantı olarak değil, Senato toplantıları ile daire başkanları toplantılarında gündem maddesi olarak yürütülmekte olup gözden geçirme bu toplantılarda gerçekleştirilmiştir. Gündem ve girdiler toplantı öncesinde Kalite Koordinatörlüğü tarafından EBYS üzerinden katılımcılara bildirilir.

Toplantıya üst yönetim, birim yöneticileri, süreç sorumluları ve Rektörün görevlendirdiği personel katılır. Kararlar toplantı tutanağına kaydedilerek imza altına alınır; katılımcılara ve sorumluluk verilen personele duyurulur. Kararların takibi Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonunda yapılır.

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

- Önceki gözden geçirmelerde alınan kararların durumu
- Kalite yönetim sistemiyle ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler
- Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
- Kalite hedeflerine erişme derecesi
- Süreç performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler
- İzleme ve ölçme sonuçları
- Tetkik sonuçları (iç tetkik, iç denetim, dış değerlendirme)
- Dış tedarikçilerin performansı
- Kaynakların yeterliliği
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerinin etkinliği
- İyileştirme için fırsatlar

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

YGG çıktıları en az aşağıdaki konuları içerir: iyileştirme fırsatları, kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı ve ihtiyaç duyulan kaynaklar. Sonuçlar Senato kararları ile daire başkanları toplantı kayıtlarında muhafaza edilir ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından izlenir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRO.005** Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-005
- **KYS-FR.032** Toplantı Tutanağı Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-032
- **KYS-FR.866** Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Duyuru Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-866

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

10 İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Üniversitemiz, mevcut şartları karşılamanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri öngörerek hizmetlerini iyileştirir; istenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak için gerekli önlemleri alır ve kalite yönetim sisteminin performansı ile etkinliğini artırmaya yönelik faaliyetler yürütür. İyileştirme; düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, önemli değişiklikler ve organizasyonel düzenlemeleri kapsar.

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Uygunsuzluk tespit edildiğinde öncelikle uygunsuzluğun kontrol altına alınması ve sonuçlarının giderilmesi için düzeltme yapılır. Ardından uygunsuzluğun tekrarını önlemek amacıyla sebebi araştırılır; benzer uygunsuzlukların başka süreçlerde bulunup bulunmadığı değerlendirilir ve gerekli düzeltici faaliyet planlanır.

Düzeltici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçlarının izlenmesi ve etkinliğinin değerlendirilmesine ilişkin esaslar **KYS-PRO.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü**nde tanımlanmıştır. Düzeltici faaliyet kayıtları **KYS-FR.006 Düzeltici Faaliyet Formu** ile oluşturulur; kayıtların takibi ve kapanışı Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonunda yürütülür.

Tablo 14. Uygunsuzluk kaynakları ve ele alınma yöntemi

Uygunsuzluk kaynağı	Ele alınma yöntemi
İç tetkik bulguları	Tetkik raporunda kayıt altına alınır, ilgili birime düzeltici faaliyet açılır
Dış değerlendirme ve akreditasyon bulguları	Kurumsal iyileştirme planına işlenir, sorumlu birim ve takvim belirlenir
Paydaş şikâyetleri (GİMER / CİMER)	Başvuru değerlendirilir, sonuç bildirilir; tekrar edenlerde düzeltici faaliyet açılır
Süreç izleme sonuçlarındaki sapmalar	Süreç sorumlusu tarafından analiz edilir, eylem planlanır
Anket sonuçlarındaki düşüşler	Analiz raporu hazırlanır, YGG gündemine alınır
Hizmet sunumunda tespit edilen hatalar	Uygun olmayan çıktı olarak kayda alınır, düzeltme ve düzeltici faaliyet uygulanır
İç denetim raporları	İç Denetim Birimi önerileri doğrultusunda eylem planı hazırlanır

10.3 Sürekli İyileştirme

Üniversitemiz, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirir. Veri analizi ve değerlendirme sonuçları ile YGG çıktıları, sürekli iyileştirmenin parçası olarak ele alınacak ihtiyaç ve fırsatların belirlenmesinde kullanılır.

Sürekli iyileştirme, PUKÖ döngüsünün bütün süreçlerde işletilmesiyle sağlanır. Bir döngüde elde edilen sonuçlar, bir sonraki döngünün planlama aşamasına girdi oluşturur; böylece sistem kendini besleyen bir yapıya kavuşur.

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- **KYS-PRO.004** Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-004
- **KYS-PRO.006** Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-006
- **KYS-FR.006** Düzeltici Faaliyet Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-006
- **KYS-FR.096** PUKÖ Kayıt Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-096
- **KYS-FR.007** İyileştirici Faaliyet Formu · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-007
- **KYS-FR.301** İyileştirme ve PUKÖ İzleme Çizelgesi · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-FR-301
- **KYS-YNR.056** Hata, Usulsüzlük ve Yolsuzlukların Bildirilmesine Dair Yönerge · kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-YNR-056
- Kalite Eylem Planları · kalite.giresun.edu.tr/tr/page/eylem-planlari/7456

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

11 YÜRÜRLÜK, GÖZDEN GEÇİRME VE GÜNCELLEME

11.1 Yürürlük

Bu Kalite El Kitabı, Giresun Üniversitesi Kalite Komisyonunun değerlendirmesi ve Rektörlük onayının ardından yürürlüğe girer. El kitabı, Kalite Veri Yönetim Sistemi üzerinde **KYS-KEK.001** kodu ile yayımlanır ve **kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-KEK-001** adresinden erişime açılır.

11.2 Gözden Geçirme ve Güncelleme

El kitabı yılda en az bir kez, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı öncesinde Kalite Koordinatörlüğü tarafından gözden geçirilir. Aşağıdaki durumlarda dönem beklenmeksizin güncelleme yapılır:

- Mevzuatta veya standartlarda değişiklik olması
- Kurumsal yapıda, organizasyon şemasında veya birim adlarında değişiklik olması
- Süreç yapısında, politika veya prosedürlerde esaslı değişiklik yapılması
- İç tetkik, iç denetim veya dış değerlendirme bulgusu gereği düzeltme gerekmesi
- Kalite yönetim sisteminin kapsamının değişmesi

Güncelleme talebi KVYS üzerinden revizyon talebi olarak oluşturulur. Onaylanan revizyonda revizyon numarası bir artar; doküman kodu ve erişim adresi değişmez. Revizyon geçmişi aşağıdaki çizelgede izlenir.

Tablo 15. **Revizyon takip çizelgesi**

Revizyon no	Tarih	Değişikliğin özeti	Hazırlayan
00	12.09.2026	İlk yayım	Kalite Koordinatörlüğü

11.3 Dağıtım

El kitabı elektronik ortamda yayımlanır ve basılı olarak dağıtılmaz. Tüm akademik ve idari birimler, güncel sürüme KVYS üzerinden erişir. Basılı veya indirilmiş kopyalar kontrolsüz doküman kabul edilir.

YÜRÜRLÜK KAYDI

Bu Kalite El Kitabı; Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanmış, Giresun Üniversitesi Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilmiş ve Rektörlük onayıyla yürürlüğe girmiştir. Doküman kodu: KYS-KEK.001 · Yayın tarihi: 12.09.2026 · Revizyon: 00

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

EKLER

EK-1 Standart Maddeleri – El Kitabı Bölümleri – YÖKAK Ölçütleri Eşleştirme Tablosu

Aşağıdaki çizelge, TS EN ISO 9001:2015 ve TS ISO 10002 standart maddelerinin bu el kitabındaki karşılıklarını ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon ölçütleriyle ilişkisini gösterir.

Tablo 16. ISO 9001 · ISO 10002 · YÖKAK ölçütleri eşleştirmesi

ISO 9001	El kitabı bölümü	ISO 10002	YÖKAK KDDA ölçütü
4.1	4.1 Kuruluşun ve bağlamının anlaşılması	5.1	A.2 Misyon ve stratejik amaçlar
4.2	4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri	5.1	A.4 Paydaş katılımı
4.3	4.3 KYS kapsamının belirlenmesi	–	A.1 Liderlik ve kalite güvencesi kültürü
4.4	4.4 Kalite yönetim sistemi ve süreçleri	4	A.3 Yönetim sistemleri (süreç yönetimi)
5.1	5.1 Liderlik ve taahhüt	5.2	A.1 Liderlik ve kalite güvencesi kültürü
5.1.2	5.1.2 Paydaş odaklılık	5.3	A.4 Paydaş katılımı
5.2	5.2 Politika	5.3	A.2 Misyon, vizyon ve politikalar
5.3	5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	5.4	A.1 Yönetişim modeli ve idari yapı
6.1	6.1 Risk ve fırsatları belirleme	–	A.3 İç kalite güvencesi mekanizmaları
6.2	6.2 Kalite hedefleri ve planlama	6	A.2 Stratejik amaç ve hedefler
6.3	6.3 Değişikliklerin planlanması	–	A.1 Kurumsal dönüşüm kapasitesi
7.1	7.1 Kaynaklar	7.1	A.3 İnsan ve finansal kaynak yönetimi · B.3 Öğrenme kaynakları
7.2	7.2 Yetkinlik	7.1	B.4 Öğretim kadrosu · A.3 İnsan kaynakları yönetimi
7.3	7.3 Farkındalık	8.1	A.1 Kalite güvencesi kültürü
7.4	7.4 İletişim	5.3	A.4 Paydaş katılımı · A.3 Bilgi yönetim sistemi
7.5	7.5 Dokümante edilmiş bilgi	8.3	A.3 Bilgi yönetim sistemi
8.1	8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	–	B.1 Program tasarımı ve güncellenmesi
8.2	8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar	5.3	B.1 Program tasarımı · A.4 Paydaş katılımı
8.3	8.3 Tasarım ve geliştirme (kapsam dışı)	–	B.1 Program tasarımı (YÖK yetkisinde)
8.4	8.4 Dışarıdan tedarik edilenlerin kontrolü	–	A.3 Finansal yönetim
8.5	8.5 Üretim ve hizmetin sunumu	7	B.2 Programların yürütülmesi
8.6	8.6 Ürün ve hizmetlerin sunumu	7.4	B.2 Öğrenci merkezli öğrenme ve değerlendirme
8.7	8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü	8.2	A.3 İç kalite güvencesi mekanizmaları
9.1	9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	8.2	A.3 Bilgi yönetim sistemi · C.3 · D.2
9.1.2	9.1.2 Paydaş memnuniyeti	8.1	A.4 Öğrenci geri bildirimleri ve mezun ilişkileri
9.2	9.2 İç tetkik	8.3	A.3 İç kalite güvencesi mekanizmaları
9.3	9.3 Yönetimin gözden geçirmesi	8.4	A.1 Liderlik · A.3 Yönetim sistemleri

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

ISO 9001	El kitabı bölümü	ISO 10002	YÖKAK KDDA ölçütü
10.1	10.1 İyileştirme – genel	8.5	A.1 Kurumsal dönüşüm kapasitesi
10.2	10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet	7.9	A.3 İç kalite güvencesi mekanizmaları
10.3	10.3 Sürekli iyileştirme	8.5	A.1 Kalite güvencesi kültürü · B.1 Programların izlenmesi

EK-2 KVYS Süreç Dizini ve Kalıcı Bağlantılar

Altı ana süreç altında yayımlanan otuz sekiz alt sürecin kodları ve kalıcı erişim adresleri aşağıda verilmiştir. Bağlantılar dokümanın en güncel sürümünü açar.

Tablo 17. Yayımdaki alt süreçler ve erişim adresleri

Kod	Süreç adı	Kalıcı bağlantı
KYS-PRS.01.01	Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/27
KYS-PRS.01.02	Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/28
KYS-PRS.01.03	Öğrenci İşleri Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/29
KYS-PRS.01.04	Lisansüstü Öğrenci İşleri Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/30
KYS-PRS.01.05	Ölçme, Değerlendirme ve Akademik Başarı İzleme Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/31
KYS-PRS.01.06	Mezun İzleme ve Geri Bildirim Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/32
KYS-PRS.02.01	Bilgi Üretim Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/33
KYS-PRS.02.02	Bilgi Transferi Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/34
KYS-PRS.02.03	Proje Yönetimi Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/35
KYS-PRS.02.04	Araştırma Altyapısı ve Laboratuvar Yönetimi Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/36
KYS-PRS.02.05	Yayın ve Fikrî Mülkiyet Yönetimi Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/37
KYS-PRS.03.01	Toplumsal Katkı Planlama ve İzleme Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/38
KYS-PRS.03.02	Üniversite-Sanayi İş Birliği Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/39
KYS-PRS.03.03	Sürekli Eğitim ve Yaşam Boyu Öğrenme Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/40
KYS-PRS.03.04	Topluma Yönelik Danışmanlık ve Hizmet Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/41
KYS-PRS.04.01	Uluslararası Öğrenci Yönetimi Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/42
KYS-PRS.04.02	Uluslararası Akademik İş Birlikleri Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/43
KYS-PRS.04.03	Erasmus ve Değişim Programları Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/44
KYS-PRS.04.04	Yabancı Dilde Eğitim ve Müfredat Uyumu Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/45
KYS-PRS.05.01	Kurumsal Yönetim Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/46
KYS-PRS.05.02	Kalite Yönetim Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/47
KYS-PRS.05.03	Paydaş İlişkileri Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/48
KYS-PRS.05.04	Hukuk Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/49
KYS-PRS.05.05	İç Denetim Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/50
KYS-PRS.05.06	Stratejik Planlama ve Performans İzleme Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/51
KYS-PRS.05.07	Risk Yönetimi Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/52
KYS-PRS.06.01	Satın Alma Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/53

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

Kod	Süreç adı	Kalıcı bağlantı
KYS-PRS.06.02	Bütçe İşlemleri Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/54
KYS-PRS.06.03	İnsan Kaynakları Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/55
KYS-PRS.06.04	Bilişim Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/56
KYS-PRS.06.05	İdari Destek Hizmetleri Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/57
KYS-PRS.06.06	Kütüphane Hizmetleri Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/58
KYS-PRS.06.07	Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/59
KYS-PRS.06.08	Öğrenci Destek Hizmetleri Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/60
KYS-PRS.06.09	Yapım İşleri Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/61
KYS-PRS.06.10	Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/62
KYS-PRS.06.11	Muhasebe İşlemleri Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/63
KYS-PRS.06.12	İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Süreci	kvys.giresun.edu.tr/sg/64

EK-3 Kalite Yönetim Sistemi Prosedürleri, Politikaları ve Usul-Esasları

Tablo 18. Kalite yönetim sistemi prosedürleri

Kod	Prosedür adı	Kalıcı bağlantı
KYS-PRO.001	Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-001
KYS-PRO.002	Kayıtların Kontrolü Prosedürü	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-002
KYS-PRO.003	İç Tetkik Prosedürü	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-003
KYS-PRO.004	Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-004
KYS-PRO.005	Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-005
KYS-PRO.006	Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-006
KYS-PRO.007	Eğiticilerin Eğitimi Prosedürü	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-007
KYS-PRO.008	Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-008
KYS-PRO.009	Paydaş İletişimi ve Memnuniyeti Prosedürü	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-009
KYS-PRO.010	İç Denetim Prosedürü	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PRO-010

Tablo 19. Yayımdaki politikalar

Kod	Politika adı	Kalıcı bağlantı
KYS-POL.001	Kalite Güvencesi Sistemi Politikası	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-001
KYS-POL.002	Eğitim-Öğretim Politikası	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-002
KYS-POL.003	Araştırma ve Geliştirme Politikası	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-003
KYS-POL.004	Yönetim Sistemi Politikası	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-004
KYS-POL.005	Toplumsal Katkı Politikası	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-005
KYS-POL.006	Uluslararasılaşma Politikası	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-006
KYS-POL.007	Uzaktan Eğitim Politikası	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-007
KYS-POL.008	Kişisel Verilerin Korunması ve Bilgi Güvenliği Politikası	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-008

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

Kod	Politika adı	Kalıcı bağlantı
KYS-POL.009	Enerji Yönetimi Politikası	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-009
KYS-POL.010	İç Kontrol Kararlılık Beyanı	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-POL-010

Tablo 20. Yayımdaki usul ve esaslar, rehberler ve talimatlar

Kod	Doküman adı	Kalıcı bağlantı
KYS-USE.001	Birim Öğrenci Kalite Komisyonu Usul ve Esasları	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-001
KYS-USE.002	Yaz Öğretiminde Ders Alma Esasları	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-002
KYS-USE.003	Ön Mali Kontrole İlişkin Usul ve Esaslar	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-003
KYS-USE.004	Emeklilik Yaş Haddini Doldurmuş Öğretim Üyelerinin Sözleşmeli İstihdamı Usul ve Esasları	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-004
KYS-USE.005	Birim Kamu İç Kontrol Uyum Eylem Planı Usul ve Esasları	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-005
KYS-USE.006	Bütünleşik Yüksek Lisans Programı Uygulama Esasları	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-006
KYS-USE.007	Azami Süre Sonu Ek Sınav ve Ek Süreyle Sınav Uygulama Esasları	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-007
KYS-USE.008	Birim İzleme Programı Usul ve Esasları	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-008
KYS-USE.009	ADSUAM Sağlık Kurulu Görev, Yetki ve Çalışma Usul ve Esasları	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-009
KYS-USE.010	ADSUAM Döner Sermaye Ek Ödeme Dağıtımı Usul ve Esasları	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-010
KYS-USE.011	İdari Personel Naklen Geçiş Muvafakati ve Atama Usul ve Esasları	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-011
KYS-USE.012	Eğiticilerin Eğitimi Programı Usul ve Esasları	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-USE-012
KYS-REH.001	Personel Disiplin Soruşturma Rehberi	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-001
KYS-REH.002	Yükseköğretim Ceza Soruşturması Rehberi	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-002
KYS-REH.003	Asgari Paydaş Katılım ve Değerlendirme Takvimi	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-003
KYS-REH.004	Paydaş Katılımı Asgari Gösterge Seti	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-004
KYS-REH.005	İşletmede Mesleki Eğitim (İME) ve Staj Genel Bilgileri	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-005
KYS-REH.006	İzleme ve Değerlendirme Rehberi (HMB)	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-006
KYS-REH.007	Giresun Üniversitesi İç Kontrol Sistemi Rehberi	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-007
KYS-REH.008	Hassas Görevler Rehberi	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-008
KYS-REH.009	Kamu İç Kontrol Rehberi (HMB)	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-009
KYS-REH.010	Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı Rehberi (HMB)	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-010
KYS-REH.011	Öğrenci Disiplin Soruşturması Rehberi	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-REH-011
KYS-TAL.001	Sınav Uygulama Kuralları Talimatı	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-TAL-001

Tablo 21. Yayımdaki temel plan ve raporlar (seçme)

Kod	Doküman adı	Kalıcı bağlantı
KYS-PLN.007	Giresun Üniversitesi 2025-2029 Stratejik Planı	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PLN-007
KYS-PLN.024	Giresun Üniversitesi 2026 Yılı Performans Programı	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PLN-024

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

Kod	Doküman adı	Kalıcı bağlantı
KYS-PLN.001	Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı (2026-2027)	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-PLN-001
KYS-RPR.015	2025 Yılı Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-RPR-015
KYS-RPR.024	2025 Yılı İdare Faaliyet Raporu	kvys.giresun.edu.tr/dn/KYS-RPR-024

Yayımdaki 98 yönerge, 22 yönetmelik, 278 görev tanımı ve 810 forma; geçmiş yıllara ait stratejik plan, performans programı, KİDR, faaliyet ve iç kontrol izleme raporlarına (KYS-PLN, KYS-RPR) KVYS Dokümanlar menüsünden tür ve birim filtresiyle erişilebilir. Her dokümanın kalıcı adresi **kvys.giresun.edu.tr/dn/‹doküman-kodu›** biçimindedir; kodun içindeki nokta adreste tire olarak yazılır (örnek: KYS-YNR.026 → /dn/KYS-YNR-026).

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.