

TOROS ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMA YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam ve Tanımlar

Amaç

Madde 1 - (1) Bu Yönergenin amacı; Toros Üniversitesi birimlerinde, iç ve dış paydaşların gereksinim ve beklentilerini dikkate alarak hizmetlerin değerlendirilmesine, birim süreçlerinin sürekli olarak iyileştirilmesine yönelik bir Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması ve sürdürülmesine ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir.

Kapsam

Madde 2 - (1) Bu Yönerge, Toros Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemini oluşturan tüm unsurların görev, yetki ve sorumluluklarına ilişkin hükümleri kapsar.

Tanımlar

Madde 3 - (1) Bu Yönergede geçen;

- Üniversite: Toros Üniversitesini,
- Yönetim Kurulu: Üniversite Kalite Yönetim Kurulunu,
- TKY: Toplam Kalite Yönetimini,
- KYS: Kalite Yönetim Sistemini,
- Birim: Toros Üniversitesi Rektörlüğü Genel Sekreterliğe bağlı Daire Başkanlıkları, Müşavirlik ve Müdürlüklerini ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

İlkeler

İlkeler

Madde 4 - (1) Bu Yönergenin amacına ulaşması için aşağıdaki ilkeler esastır:

- Üst yöneticilerin kalite anlayışının tüm çalışanlarca benimsenmesi ve uygulanması için amaç ve hedefleri belirleme konusunda liderlik yapması, çalışmalara bizzat katılmaları,
- Kurum planlarının oluşturulmasında TKY politika ve stratejilerinin temel alınması, KYS uygulamalarında kalite hedeflerine ulaşma düzeyinin sürekli olarak ölçülmesi,
- İş ve işlemlerini doğru ve etkin yapabilmesi için, çalışanlarının tam potansiyelinden etkin biçimde yararlanması, performans değerlendirmelerinin kalite stratejilerini desteklemesi,
- Süreçlerin uygulanmasında, katılımcılığa, Üniversite kaynaklarını daha etkin ve verimli kullanmaya, süreçleri iyileştirmeye ve kaliteli hizmet sunmaya dayanan bir kurum kültürünün oluşturulması,
- Üniversitenin tüm idari ve akademik süreçlerinde süreç sahiplerinin sorumluluk alması, performans standartlarının tespit edilerek ölçümler yapılması, süreç iyileştirme çabalarının kurumsallaşması,
- Hizmetlerin paydaş odaklı olmasının sağlanması ve her düzeyde görev yapan personelin sorumluluğunun ön planda tutulması, öncelikle çalışanların ve hizmet sunulan paydaşların memnuniyetini sağlamaya yönelik faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve değerlendirilmesi,
- Tüm birimler ve bu birimlerde çalışan personel arasında, her birimin ve her bireyin bütünü oluşturan bir parça olduğu yönündeki yaklaşımdan hareketle kurumsal ve bireysel amaçlar arasında denge sağlanarak, çalışanlar arasında iş tatmini ve buna uygun çalışma ortamının sağlanması ve değerlendirilmesi,
- Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarına ilişkin çalışmaların kamu yararı ve hizmet gereklerine uygun olarak gerçekleştirilmesi ve değerlendirilmesi,

ğ) Üniversitenin bir kurum olarak elde ettiği maddi ve maddi olmayan tüm iş sonuçları açısından düzenli olarak değerlendirilmesidir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Toplam Kalite Yönetimi Yapılanması

Toplam kalite yönetimi yapılanması

Madde 5 - (1) Üniversitenin kaliteyi geliştirmeye yönelik çalışmalarını kurumsal bir zemine oturtmak ve sürekliliğini güvence altına almak için oluşturduğu kalite organizasyonunda, Kalite Yönetim Kurulu, Birim Kalite Temsilcileri ve İç Tetkik Ekibi yer alır.

(2) Üst yönetimin liderliği, çalışanların katılımcılığı, paydaş odaklılığı, iletişim ve işbirliği, sürekli öğrenme ve gelişim ile ölçülebilir sonuçların elde edilmesi kalite yönetim sisteminin en önemli başarı göstergeleridir. TKY organizasyonu bir ağ örgütlenmesi ile Üniversite'nin tüm birimlerinde varlığını sürdürür.

Kalite yönetim kurulu ve yönetim temsilcisi

Madde 6 - (1) Kalite Yönetim Kurulunun Başkanı, Rektörün görevlendireceği akademik veya idari personeldir. Kalite Yönetim Kurulu Başkanı aynı zamanda Yönetim Temsilcisidir. Kalite Yönetim Kurulu, Rektör tarafından akademik veya idari personel arasından belirlenen, toplam kalite yaklaşımı, kalite yönetim sistemi ve stratejik yönetim gibi konularda uzman, üst yönetim ve fonksiyonel işlerde deneyimli niteliğe sahip en az 5 (beş) üyeden oluşur. Yönetim Kurulu Başkanı ve üyelerinin görev süresi 4 yıldır. Görev süresi sona erenler tekrar görevlendirilebilir ve görevlendirilmeleri aynı usulle sona erer. Süre dolmadan bırakılan üyeliklere aynı usulle yeni bir görevlendirme yapılır.

(2) Bu kurulun faaliyetlerinin amacı;

a) Üniversite'nin iş süreçleri ile ilgili kalite yönetim sistemi politikalarını ve organizasyonunu belirlemek,

b) Birim Kalite Temsilcileri tarafından sistemin işleyişi ile ilgili olarak hazırlanan durum tespiti, değerlendirme ve faaliyet raporlarını incelemek, sorumlu kurulları yönlendirmek ve diğer gerekli konuları karara bağlamak,

c) Kalite Yönetim Sisteminin, sürekli iyileştirme prensibine uygun olarak politika ve hedeflerinde gereken güncelleştirmeleri yapmak,

ç) Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin değerlendirilmesi amacı ile yönetimin gözden geçirme toplantılarını yapmak ve Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirilmesiyle ilgili faaliyetleri başlatmak,

d) KYS kapsamındaki karara bağlanmış ve onaylanmış iş süreçlerinin, prosedürlerin ve belgelerin uygulamalarıyla ilgili izleme, değerlendirme ve raporlama konusunda sorumlu kurulları yönlendirmektir.

Kalite yönetim birimi

Madde 7 - (1) Kalite Yönetim Birim sorumlusu aynı zamanda Yönetim Temsilcisi olup Rektöre karşı sorumludur. Kalite Yönetim Birimi, kurum içinde geliştirilen iş süreçlerinin tanımlamaları doğrultusunda, toplam kalite çalışmalarını koordine eder, toplam kalite çalışmaları verilerini muhafaza eder ve Kalite Yönetim Kurulunun bir kalite politikası oluşturması ve sürekliliğini sağlaması için gereken unsurları belirler, önerir, belirlenmiş kalite standartlarını, bunlara ulaşma çalışmalarını ve yapılacak olan değişikliklerin ayrıntılarını bir program dâhilinde izler. TKY ile ilgili eğitim programını hazırlar. Birimlerde yapılan TKY çalışmalarını yönlendirir. Birimlerde gerçekleştirilecek olan iç denetimler ile ilgili iç tetkik programını hazırlar, iç tetkik ekibinin koordinasyon ve iletişimini sağlar. İç tetkiklerin planlandığı şekilde gerçekleştirilmesini ve raporların Kalite Yönetim Kuruluna sunulmasını sağlar.

Kalite temsilcisinin görevleri

Madde 8 - (1) Kalite Kurul üyeleri ile birlikte çalışma esas ve kurallarını belirlemek, bağlı bulunduğu birimin Kalite Kuruluna bilgi vermek, ekip ile iletişimlerini sağlamak, toplantı tarihini ve gündemini hizmetleri aksatmayacak şekilde ekip üyeleri ile belirlemek, toplantılara başkanlık etmek, kurul

üyelerinin kişisel istek ve yeterliliklerine göre görev dağılımını yapmak, çalışmalarını kurul üyeleri ile birlikte değerlendirmek, raporlaştırmak ve Kalite Yönetim Kuruluna sunulmasını sağlamaktır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İdari Birimlerde Kalite Örgütlenmesi

Birim Kalite temsilcileri

Madde 9 - (1) İdari birimlerde kalite temsilcisinin görev süresi 3 yıl olup birim amiri tarafından atanır. Görev süresi sona erenler tekrar görevlendirilebilir. Süre dolmadan bırakılan üyeliklere aynı usulle yeni bir görevlendirme yapılır ve görevlendirme Kalite Yönetim birimine yazılı olarak bildirilir.

Birim Kalite Temsilcisinin görevleri

Madde 10 - (1) Kalite temsilcisinin görevleri aşağıdaki şekildedir.

a) Birimde, birimin stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda, akademik ve idari hizmetlerin değerlendirilmesi, kalitesinin geliştirilmesi ve kalite düzeyinin onaylanması için yapılacak her türlü çalışmayı yürütmek,

b) Birimde kurum kültürü, alt yapı çalışmaları, yönetim sistemi, personel yetkinliklerini içeren "öz değerlendirme" çalışmalarını yürütmek, gerekli anket çalışmalarını yaptırmak ve bunlara bağlı olarak öz değerlendirme raporunu hazırlamak,

c) Birimde KYS ile ilgili bağımsız denetim kuruluşlarınca yapılacak belgelendirme ve sonrası denetim çalışmaları için gerekli hazırlıkları yapmak, bu kuruluşlara her türlü desteği vermek,

ç) Kalite Yönetim Kurulu ile yakın ilişkide çalışmak, kurulun belirleyeceği usul ve esaslar doğrultusunda çalışmaları yürütmek ve örnek uygulamaları kurul ile paylaşmak,

d) Kalite Yönetim Kurulu kararlarını ilgili birimin ilgili program, bölüm, alt birim'lerine duyurmak, uygulamalarını takip etmek ve bu uygulamaların sonuçlarını izlemek.

İç tetkik ekibi

Madde 11 - (1) İç Tetkik Ekibi Kalite Yönetim Kurulu tarafından yayınlanan İç Tetkik Prosedürü'ne göre oluşturulur ve faaliyetlerini sürdürür, birimlerde uygulanan kalite yönetim sistemini ISO tarafından yayınlanan uluslararası kalite standartlarına göre denetler, sonuç raporlarını Kalite Yönetim Kuruluna sunar.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Değerlendirme ve Ödül

Değerlendirme ve Ödül

Madde 12 - (1) Kalite Yönetim Kurulunca, birimlerin de önerileri alınarak, her yıl Ekim ayında, KYS uygulayan birimlerin daha önce belirlenen esas ve kıstaslara göre (Kalite hedeflerine ulaşma, planları gerçekleştirme durumları, müşteri/paydaş memnuniyet oranları, süreç yönetimi ve iyileştirmesi, vb.) değerlendirilmesi yapılarak başarı gösterdiği düşünülen birim(ler) ve ekip(ler)den uygun görülenler, takip eden yılın Şubat ayı sonuna kadar belirlenecek bir tarihte ödüllendirilirler. Birimlerin iyileştirme çalışmalarını desteklemek, çalışanlar arasında ortak amaçların paylaşılmasını sağlamak, takım ruhunu ve çalışmasını geliştirmek amacıyla birim ve ekip bazında "Başarılı Birim" ve/veya "Başarılı Ekip" ödülleri verilir.

ALTINCI BÖLÜM

Belgeleme, Rapor ve El Kitabı

Belgeleme ve Rapor

Madde 13 - (1) Yürütülen kalite çalışmalarına ait toplantı tutanakları, raporlar ve diğer dokümanlar ilgili birimde muhafaza edilir. Birimlerde yapılan bütün kalite geliştirme çalışmaları yılsonlarında "Toplam Kalite Yönetimi Faaliyet Raporu" adı altında birim yöneticisince rapora bağlanır. Raporun bir örneği

Ek: 12.09.2024 tarihli ve 09/50 sayılı Senato Kararı ektir.

“Toplam Kalite Yönetimi Faaliyet Raporları Dosyası” içinde saklanır, bir örneği Kalite Yönetim Kuruluna sunulmak üzere Kalite Yönetim Birimine gönderilir.

TKY el kitabı

Madde 14 - (1) TKY El Kitabı, kalite yönetim sistemini ve sistemle ilgili süreçleri, kalite politikasını, kuralları, yöntemleri, organizasyon yapısını içeren, uluslararası standartlara ve mevzuata atıf yapılan kılavuzdur. Toplam Kalite Yönetiminin sürekli değişim ve gelişim ilkeleri doğrultusunda belli dönemlerde gözden geçirilerek güncellenir.

(2) Üniversite El Kitabı Kalite Yönetim Kurulunun uygun görüşü üzerine Üniversite Yönetim Kurulu tarafından onanır.

YEDİNCİ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Uygulama Projeleri

Madde 15 - (1) Bu Yönergenin uygulanmasında Rektörlük idari birimleri ile akademik birimler için ayrı ayrı uygulama projeleri yapılır. Bu yönergenin akademik birimlerden hangilerinde uygulanıp uygulanmayacağına Kalite Yönetim Kurulu karar verir.

Yürürlük

Madde 16 - (1) Bu Yönerge, Toros Üniversitesi Akademik birimler hariç, diğer tüm birimler için yayınlandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 17 - (1) Bu Yönerge hükümlerini Toros Üniversitesi Rektörü yürütür.

Yönergenin Kabul Edildiği Senato Kararının	
Tarihi	Sayısı
12.09.2024	09/50