

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 1 / 45

BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Telefon: 03742541000

Mail: kalite@ibu.edu.tr

Web: <https://kalite.ibu.edu.tr/>

ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumun faaliyet ve hizmetlerinin sürekli iyileştirildiği; tüm çalışanlarca uygulandığı, iç ve dış paydaşlar ile varoluş sebebi öğrencilerin memnuniyeti hedefine odaklı; sürekli gelişim ve iyileştirme gösteren, dinamik, çağdaş bir yönetim metodu tercihidir.

Değişim, teknolojinin hızlı gelişimi, insan sağlığı ve güvenliğine verilen önem, çevrenin korunması konuları, tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de gereken etkiyi göstermiştir. Türkiye'nin dünya ile entegre olma sürecinde üniversitemiz faaliyetleri uluslararası yöntemlerle paralel hale getirilmiş ve uluslararası zincire dâhil olması için gereken çalışmalar yapılmış ve yapılmaktadır.

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) etkinliğini arttırmak ve bunu sürekli kılmak amacıyla yönelik “Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemini” tanıtan “Kalite El Kitabı” sistemin en üst düzeydeki dokümanı olarak hazırlanmıştır. Kalite Yönetim Sistemi, tüm sektörlerde olduğu gibi üniversitenin faaliyet ve hizmetlerinin sürekli iyileştirildiği; tüm çalışanlarca uygulandığı, iç ve dış paydaşlar ile varoluş sebebi öğrencilerin memnuniyeti hedefine odaklı; sürekli gelişim ve iyileştirme gösteren, dinamik, çağdaş bir yönetim metodu hedef alan anlayışlar bütünüdür.

Üniversitemizde yapılan akademik ve idari çalışmalarda; İş akışı, süreç, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları içeren bu kitap, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi'ne dair bilgilerin yanı sıra, kalite yönetim sisteminin kapsamını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini, hizmet gerçekleştirme ve son olarak da ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini anlatan bölümleri içermektedir. Kalite yönetim sistemi içerisinde yer alan dokümanlara üniversitemiz yönetici, akademik ve idari personelinin uyması zorunludur. Üniversitemizde ilgili tarafların beklentilerinin karşılanması

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 2 / 45

ve personelimizin memnuniyeti sürekli göz önünde tutulmaktadır. Çalışmalar takım ruhu ile gerçekleştirilmiş ve tüm personelimiz üzerine düşen görevi yerine getirmektedir.

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi yönetim anlayışını benimsemiş olup bu kapsamda toplumsal gelişime katkı sağlamak, hizmet süreçlerini etkin ve verimli şekilde yürütmek ve sürekli iyileştirme felsefesini amaçlamaktadır. Bu kapsamda, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sisteminin Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi süreçlerinin başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

Akreditasyon konusundaki çalışmalarımız ve kalite yönetim süreci ile yapılan faaliyetlerimiz sistematik bir hüviyete kavuşmuştur. Üniversitemiz faaliyet ve hedefleri ölçülebilir hale gelmiş olup somut kararların alınmasında veri olarak kullanılmaktadır.

Üniversitemiz çatısı altında yer alan tüm personelin ortak çabası, emeği ve aktif katılımı ile yürütülen kalite yönetim sisteminin, üniversitemizin stratejik amaç ve hedeflerine ulaşmasını kolaylaştıracağına güvenim tam olup, bu sürece katılan tüm personelimize katkılarından dolayı teşekkür ediyorum.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------



KALİTE EL KİTABI

Doküman No : KEK-001

İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023

Revizyon Tarihi :

Revizyon No :

Sayfa No : 3 / 45

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	1
1. BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA	7
1.1. Tarihsel Gelişimi	7
1.2. Misyonumuz	9
1.3. Vizyonumuz.....	10
1.4. Temel Değerler	10
1.5. Kalite Politikalarımız:.....	10
1.5.1. Kalite Güvencesi Sistemi Politikası:.....	10
1.5.2. Eğitim-Öğretim Politikası:.....	11
1.5.3. Araştırma-Geliştirme Politikası:	11
1.5.4. İnsan Kaynakları Politikası:	11
1.5.5. Uzaktan Eğitim Politikası:	12
1.5.6. Toplumsal Katkı Politikası:	12
1.5.6. Sürdürülebilir Çevre Politikası:	12
1.6. Amaç ve Kapsam.....	12
1.6.1. Amaç	16
1.6.2. Kapsam	16
1.7. İletişim	16
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR	16
2.1. Kısaltmalar.....	17
3. TERİMLER VE TARİFLER.....	17
4. KURULUŞUN BAĞLAMİ	18
4.1. Kuruluş Bağlamının Anlaşılması.....	18

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 4 / 45

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	18
4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi.....	19
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	19
5. LİDERLİK.....	20
5.1. Müşteri Odaklılık.....	20
5.2. Politikalar.....	21
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması	22
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması.....	22
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar.....	22
5.3.1. Kalite Yönetim Sisteminin İşletilmesi	22
6. PLANLAMA.....	23
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri.....	23
6.1.1. Genel.....	23
6.1.2. Belirleme Faaliyetleri.....	23
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama.....	23
6.2.1. Kalite Hedefleri.....	24
6.2.2. Planlama.....	24
6.3. Değişikliklerin Planlanması.....	24
7. DESTEK.....	25
7.1. Kaynaklar.....	25
7.1.1. Genel.....	25
7.1.2. Kişiler.....	25
7.1.3. Altyapı.....	26
7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre	26

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 5 / 45

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları.....	27
7.1.6. Kurumsal Bilgi.....	27
7.2. Yeterlilik.....	28
7.3. Farkındalık.....	29
7.4. İletişim.....	29
7.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi.....	30
8. OPERASYON.....	31
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol.....	31
8.2. Hizmetler İçin Şartlar.....	32
8.2.1. Müşteri ile İletişim.....	32
8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi.....	33
8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların gözden Geçirilmesi.....	33
8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi.....	33
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi.....	34
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü.....	34
8.4.1. Genel.....	34
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu.....	35
8.4.3. Dış Tedarikçiler İçin Bilgi.....	35
8.5. Hizmetin Sunumu.....	35
8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü.....	35
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	36
8.5.3. Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet.....	37
8.5.4. Muhafaza.....	37
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler.....	38

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 6 / 45

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü	38
8.6. Hizmetin Piyasaya Sunumu	38
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	39
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	40
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	40
9.1.1. Genel	40
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti.....	40
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	41
9.2. İç Tetkik.....	41
9.2.1. Planlama.....	41
9.2.2. Gereklilikler	42
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi	42
9.3.1. Genel	42
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri.....	42
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	43
10. İYİLEŞTİRME	43
10.1. Genel.....	43
10.2. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet	43
10.3. Sürekli İyileştirme	44
10.4. İlgili Dokümanlar	44
10.5. Son Hükümler.....	45
10.6. Ekler.....	45

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 7 / 45

1. BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA

1.1. Tarihsel Gelişimi

Türkiye'nin iki metropolü olan Ankara ve İstanbul şehirlerinin arasında doğal güzelliklerle çevrili, ülkemizin en seçkin üniversitelerinden biri olan Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi 3 Temmuz 1992 tarihinde kurulmuştur. Bu tarihten itibaren hızla gelişen Üniversitemizin Bolu kent merkezi ve beş ilçesinde (Gerede, Mengen, Mudurnu, Yeniçağa ve Seben) yerleşkeleri bulunmaktadır. Üniversitemizin merkez yerleşkesi olan İzzet Baysal Yerleşkesi ise Bolu kent merkezine 8 km uzaklıktaki Gölköy'de, benzersiz bir doğa güzelliğinin içinde yer almaktadır.

Üniversitemizde halen, 16 fakülte, 1 enstitü, 1 yüksekokul, 8 meslek yüksekokulu ve 20 araştırma merkezi bulunmaktadır. Üniversitemizin bu birimlerinde görev yapan 1.400+ öğretim elemanı ve 1.200+ idari personel, yaklaşık 35.000+ öğrenciye kaliteli ve çağdaş eğitim ortamı sunmanın gururunu yaşamaktadır.

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Ülkemizdeki devlet ve vakıf üniversitelerinin yanında Vakıf destekli devlet üniversitesi olarak üçüncü bir model oluşturmaktadır. Bir devlet üniversitesi olan Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi kurulduğu günden günümüze, Türkiye'nin en büyük hayırseverlerinden biri olan İzzet Baysal'ın kurduğu vakıf tarafından desteklenmektedir. Devletimizin imkanlarına ek olarak, İzzet Baysal Vakfı'nın 2017 yılı itibarıyla toplam değeri 271 milyon lirayı bulan tesis ve donanım yatırımıyla Üniversitemiz kısa sürede mükemmel bir fiziki yapıya ve üstün bir teknolojik donanıma ulaşmıştır. Akademisyenlerin uluslararası ölçekteki başarılarına destek veren Vakıf ayrıca başarılı öğrencilere de burs desteği sağlamaktadır.

Üniversitemiz, Türkiye Cumhuriyeti'nin kurucusu Mustafa Kemal Atatürk'ün "çağdaş uygarlık düzeyinin üzerine çıkma" direktifini gerçekleştirmek üzere Türkiye'nin en hızlı gelişen üniversitesi olmayı hedeflemektedir. Bu amaçla uluslararası nitelikte bilimsel üretim gerçekleştirmeye öncelik veren Üniversitemiz eğitim ve öğretim sürecinde ulusal ve yerel ihtiyaçları dikkate almaya özen göstermektedir. Üniversitemiz bilimsel gelişme ve teknolojileri takip eden, uluslararası rekabet gücüne sahip bir araştırma ortamı hazırlarken, öğrencilerinin bu ortamdan en iyi şekilde yararlanmalarını sağlamak üzere kendini sürekli yenilemektedir. Bu yolda Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, kurulduğu günden bu yana büyük bir mesafe katetmiş ve Türkiye'nin en hızlı gelişen üniversitelerinden biri olmuştur.

Akademik ve İdari Birimler

1. Enstitüler

- Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

2. Fakülteler

1. Dış Hekimliği Fakültesi
2. Eğitim Fakültesi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 8 / 45

3. Fen Edebiyat Fakültesi
4. Gerede Uygulamalı Bilimler Fakültesi
5. Güzel Sanatlar Fakültesi
6. Hukuk Fakültesi
7. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
8. İlahiyat Fakültesi
9. İletişim Fakültesi
10. Mimarlık Fakültesi
11. Mühendislik Fakültesi
12. Sağlık Bilimleri Fakültesi
13. Spor Bilimleri Fakültesi
14. Tıp Fakültesi
15. Turizm Fakültesi
16. Ziraat Fakültesi

3. Yüksekokullar

1. Yabancı Diller Yüksekokulu

4. Meslek Yüksekokulları

1. Bolu Meslek Yüksekokulu
2. Bolu Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu
3. Gerede Meslek Yüksekokulu
4. Mehmet Tanrıku Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
5. Mengen Meslek Yüksekokulu
6. Mudurnu Süreyya Astarıcı Meslek Yüksekokulu
7. Seben İzzet Baysal Meslek Yüksekokulu
8. Yeniçağa Yaşar Çelik Meslek Yüksekokulu

5. Uygulama ve Araştırma Merkezleri

1. Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi
2. Akşemseddin İslami İlimler Uygulama ve Araştırma Merkezi
3. Bağımlılıkla Mücadele Uygulama ve Araştırma Merkezi
4. Bilimsel, Endüstriyel ve Teknolojik Uygulama ve Araştırma Merkezi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 9 / 45

5. Bolu Halk Kültürünü Araştırma ve Uygulama Merkezi
6. Deney Hayvanları Uygulama ve Araştırma Merkezi
7. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Araştırma ve Uygulama Merkezi
8. Hayat Boyu Öğrenme Uygulama ve Araştırma Merkezi
9. Kadın, Aile ve Toplum Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Merkezi
10. Kariyer Planlama ve Mezun İzleme Uygulama ve Araştırma Merkezi
11. Nükleer Radyasyon Dedektörleri Uygulama ve Araştırma Merkezi
12. Okul Öncesi Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
13. Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi
14. Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
15. Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi
16. Teknoloji Transferi Uygulama ve Araştırma Merkezi
17. Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
18. Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
19. Yaban Hayatı Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
20. Yaşlı Sağlığı, Bakımı Uygulama ve Araştırma Merkezi
21. Yenilikçi Gıda Teknolojileri Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi

6. Rektörlüğe Bağlı Birimler

1. Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Bölüm Başkanlığı
2. BAİBÜ Engelli Öğrenci Danışma ve Koordinasyon Birimi
3. Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi
4. Bilimsel Yayın ve Dergiler Koordinatörlüğü
5. Erasmus Değişim Programı Koordinatörlüğü
6. Farabi Değişim Programı Koordinatörlüğü
7. İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü
8. Mevlâna Değişim Programı Koordinatörlüğü
9. Öğretim Üyesi Yetiştirme Programı Koordinatörlüğü
10. Türk Dili Bölüm Başkanlığı

1.2. Misyonumuz

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 10 / 45

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi; eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetlerini bölgenin ve insanlığın ihtiyaçları doğrultusunda; bilgiyi, sanatı, teknolojiyi ve hizmeti çevreye duyarlı, sürdürülebilir şekilde üreterek uluslararası yeterliliklere sahip bireyler yetiştirmeyi görev bilir.

1.3. Vizyonumuz

Doğanın kalbinde evrensel ölçütlerde hizmet ve eğitim veren, insanlık yararına bilgi, sanat ve teknoloji üreten kalite odaklı öncü bir üniversite olmak.

1.4. Temel Değerler

1. Adalet
2. Liyakat
3. Sürdürülebilirlik ve Kalite Odaklılık
4. Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik
5. Ortak Akıl ve Katılımcılık
6. Çevreye Saygı ve Duyarlılık
7. Etik Değerlere Bağlılık
8. Toplumsal Sorumluluk
9. Girişimcilik ve Yenilikçilik

1.5. Politikalarımız

1.5.1. Kalite Politikası

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi (BAİBÜ), Eğitim-Öğretim ve Ar-Ge alanlarında uluslararası standartlara uygun faaliyetleri ve yerel ve küresel olarak ihtiyaç duyulan hizmetleri yükseköğretim politika ve stratejileriyle uyumlu şekilde karşılamayı amaçlar. Ana ve yardımcı faaliyet alanlarında stratejik yönetim anlayışıyla Planla, Uygula, Kontrol et ve Önlem al (PUKÖ) döngülerini uygulayarak periyodik güncelleme ve sürekli iyileştirmeler yapan bir Kalite Yönetim Sistemi benimser. Bu süreçlerde iç ve dış paydaşların görüş ve ihtiyaçlarını önemser. Fakülte, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu, Enstitü ve Ar-Ge Merkezleri Kalite Komisyonları, Üniversite Kalite Komisyonu ile koordinasyon içinde iç değerlendirmeyi gerçekleştirirler. Dış değerlendirme ve akreditasyonu, kurum adına bağımsız ve tarafsız, yol gösterici değerlendirmeler ve iç değerlendirmenin tamamlayıcısı olarak görür. Eğitim-Öğretimde öğrenci merkezli ve yaşam boyu öğrenmeyi hedefler, toplum ve insanlık ihtiyaçlarına göre planlama ve uygulamalar ile Ar-Ge çıktılarının insanlık yararına ürünlere dönüşmesine gayret eder. Üniversitemiz Ar-Ge alanından elde edilen bilgi ve becerilerin Eğitim Öğretime katkı sağlamasına, mevcut imkân ve kapasitelerin geliştirilmesine çalışır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 11 / 45

1.5.2. Eğitim-Öğretim Politikası

BAİBÜ Eğitim-Öğretimde; Avrupa Yeterlilikler Çerçevesi, Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi, Yükseköğretim Kalite Kurulu ölçütleri gibi ulusal ve uluslararası kalite standartları tarafından tanımlanan bilgi, beceri ve yetkinliklere sahip, yerel ve evrensel değerlere saygılı öğrenciler yetiştirmeyi hedefler. Bu kapsamda öğrenciyi merkeze alan bir anlayışla örgün, uzaktan eğitim ve hibrid uygulamalar gibi çağın gerektirdiği teknik imkanları ve kendi kaynaklarını en verimli şekilde kullanır. Öğrencilerin sahip olmaları beklenen bilgi, beceri ve yetkinlikleri uygun ölçme ve değerlendirme yöntemleriyle ölçerek sürekli gelişmenin ve kalite güvencesinin sağlanmasını amaçlar. Öğrencilerin tercih ettikleri uzmanlık alanlarına yönelik tüm eğitim imkanlarının sunulması ilkesini benimser. Öğrencilerin çağın gerektirdiği niteliklere uygun olarak yetiştirilmesinde rol alan, eğitim öğretim faaliyetlerinden sorumlu öğretim elemanlarının mesleki gelişmelerinin desteklenmesini temel anlayış olarak benimser. Eğitim-Öğretim faaliyetlerini sürdürürken, akademisyenlerin mesleki gelişmelerine ve Ar-Ge faaliyetlerine de destek olur, Ar-Ge faaliyetlerinden gelen bilgi ve becerilerin öğrencilere de aktarılmasına, “Doğanın Kalbinde” bir Üniversite olarak doğayı seven ve koruyan bir anlayışı kazandırmaya gayret eder.

1.5.3. Araştırma-Geliştirme Politikası

BAİBÜ, ulusal ve uluslararası sürdürülebilir kalkınma hedeflerini, sanayi ve diğer sektörlerin, toplumun ve tüm insanlığın ihtiyaçlarını, sahip olduğu akademik kadroların kabiliyetleri, fiziksel imkân, bütçe ve araştırma kapasitesini dikkate alarak araştırma ve geliştirmeyi planlar ve tüm evreni bir laboratuvar olarak kabul ederek evrensel standartlarda araştırmalar yapar. Ar-Ge sonuçlarını düzenli izleyip birimlerin performanslarını sürekli değerlendirerek, hedeflerine ulaşmaya, kaynakların kullanım verimliliğini en üst düzeyde tutmaya çalışır. Ar-Ge faaliyetlerini gerçekleştiren laboratuvar ve diğer birimlerin uyum içinde çalışması için düzenlemeler yapar. Bu araştırmalardan ortaya çıkan sonuçların, topluma fayda vermesine, yaşam standartlarının yükseltilmesini sağlayacak ürünlere dönüşmesine ve yaygınlaşmasına gayret eder. Araştırma ve geliştirme faaliyetleriyle üretilen bilgi ve becerilerin Eğitim Öğretim faaliyetlerine de aktarılması ve bu faaliyetlerle bütünleşmesi için gayret eder. Ar-Ge alanında kendisinin ve ülkenin kapasite ve kabiliyetlerinin geliştirilmesi için çalışır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 12 / 45

1.5.4. İnsan Kaynakları Politikası

- Kaynak Yönetimi: insan kaynaklarının istihdamı ve dağılımında; liyakat esaslı, mevzuat koşullarını, kurumun stratejik planlarında yer alan misyon, vizyon, temel değerler ve kalite politikası ile iş analizi, ihtiyaçları ve nitelik önceliğini dikkate alır.
- Mesleki Gelişim: Çalışanların gerek kişisel gerekse mesleki gelişimlerini kurum içi / kurum dışı eğitimlerle sürekli destekler.
- Performans Değerlendirme: Çalışanların performans değerlendirmelerini dikkate alarak takdir, tanıma ve ödüllendirme sistemini şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri ile uygular.
- Kurumsal Aidiyet: “Kurum Kültürünün ve Bilincinin” tüm çalışanlar tarafından içselleştirilmesi için çalışanların memnuniyetini, motivasyonunu, kurumsal bağlılığını arttırmaya yönelik sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklere önem verir.
- Çalışan Sağlığı ve Güvenliği: Çalışanların sağlığı ve güvenliğini gözeterek güvenli çalışma ortamı sunar.

1.5.5. Uzaktan Eğitim Politikası

Bolu Abant İzzet Baysal 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.

1.5.6. Toplumsal Katkı Politikası

BAİBÜ, toplumun sosyal, kültürel ve bilgilenme ihtiyaçlarına göre yaşam boyu öğrenme yaklaşımıyla eğitimler, toplantı ve seminerler düzenleyerek, toplumsal yaşama katkı sağlar. Ulusal kalkınma hedefleri doğrultusunda topluma bilgilendirme ve danışmanlık hizmetleri verir. Yerli ve milli sanayinin gelişmesi için danışmanlık ve iş birliği faaliyetleri yürütür. Topluma katkı sağlayacak donanımlı bireyler yetiştirmek için, eğitim-öğretim süreçlerini sürekli iyileştirir. Öğrencilerin sosyal sorumluluk projelerinde yer almalarını destekleyerek, toplumsal sorunlara duyarlı ve bu sorunların çözümünün bir parçası olan bireylerin

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 13 / 45

yetiştirilmesine gayret eder. Ar-Ge faaliyetlerinin topluma katkıya dönüşmesi için, paydaşlar arasında bağlantı kurulmasını ve toplumun ihtiyaçlarına yönelik araştırmaları teşvik eder. Bünyesinde bulunan sağlık kuruluşlarıyla modern ve geleneksel tıbbın gerektirdiği tanı, tedavi ve rehabilitasyon hizmetlerinde, sosyal fayda gözetilen faaliyetler yapar. Spor tesisleri aracılığıyla yerel ve ulusal sportif organizasyonlara ev sahipliği yapar, ayrıca toplumun ihtiyaçları doğrultusunda spor eğitimleri düzenleyerek “Sağlıklı Birey, Sağlıklı Toplum” hedefine katkıda bulunur. Tüm faaliyetlerini toplumsal ihtiyaç ve beklentilere göre planlar, her faaliyeti paydaş memnuniyetini gözeterek uygular, uygulama sonuçlarını takip ederek, faaliyetlerini sürekli iyileştirmeye gayret eder.

1.5.7. Uluslararasılaşma Politikası

BAİBÜ, Hz. Mevlana'nın “Pergel” metaforu yaklaşımıyla, Eğitim-Öğretim ve Ar-Ge faaliyetleri başta olmak üzere tüm faaliyet alanlarında uluslararası yükseköğretim kurumları ile ortak projeler yapar, akademik ve idari personel ile öğrenci değişim hareketliliğini teşvik eder. Mezunlarının uluslararası hareket kabiliyetlerini artırmak için eğitim-öğretimde gerekli yetkinlikleri kazandırmayı hedefler. BAİBU-ULÖS (Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi-Uluslararası Öğrenci Sınavı) gibi uluslararası standartlar ve talepler doğrultusunda eğitim-öğretime daha fazla uluslararası öğrenci çekmek için düzenlemeler yapar. Bilişim teknolojilerini etkin kullanarak sınırlar ötesi eğitimde yer almak için gayret eder. Uluslararası derecelendirme kuruluşları tarafından yapılan değerlendirmelerde daha üst sıralarda yer almayı hedefler. Uluslararası tanınırlığını artırmayı önemser, bu amaçla uluslararası toplantılar yapılmasını ve katılımı destekler, uluslararası Ar-Ge ve diğer iş birliği anlaşmaları yapar. Uluslararası paydaşların beklentilerini ve uluslararası faaliyetlerin sonuçlarını periyodik olarak izleyerek faaliyetlerinde sürekli iyileştirmeler sağlar.

1.5.8. Sürdürülebilir Çevre Politikası

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi (BAİBÜ), Brundtland Komisyonu (1987) tarafından yapılan köklü Sürdürülebilirlik tanımını benimsemekte olup başta araştırma, eğitim-öğretim ve toplumsal katkı olmak üzere gerçekleştirdiği tüm faaliyetlerinde Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (2015) ile uyumludur. BAİBÜ, Sürdürülebilir Çevre politikası ile üniversitede alınan her kararın, ekonomik, sosyal ve çevresel etkilerini

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 14 / 45

dengelemeye, öncü araştırma, yenilikçi öğretme ve öğrenme yolu ile olumlu katkılarını en üst düzeye çıkarmaya ve faaliyetlerinin olumsuz etkilerini en aza indirmeye çabalar. BAİBÜ Sürdürülebilir Çevre politikası, daha sürdürülebilir, küresel ve yerel çevresel sorunlara karşı daha duyarlı bir üniversite olma yolundaki stratejileri içermektedir. Söz konusu bu stratejilerin sürdürülebilirlik konusunda dört hedefi bulunmaktadır:

1. Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerinin Benimsenmesi İnsanlığın ve çevrenin karşı karşıya olduğu ve çözümlenmesi için ortak ve koordineli bir çabayla işbirliği yapılması gereken küresel zorluklar bulunmaktadır. BAİBÜ, küresel zorlukların üstesinden gelmek için başta eğitim, öğretim ve araştırma olmak üzere tüm faaliyetleri aracılığıyla Birleşmiş Milletler tarafından belirlenen 17 Sürdürülebilir Kalkınma Hedefine katkıda bulunur. Batı Karadeniz bölgesinin köklü bir üniversitesi olarak, insanlığın karşılaştığı sorunlara sürdürülebilir çözümler üretir ve yenilikçi araştırmalar ile kampüslerinin sürdürülebilir yönetimine katkıda bulunmayı hedefler.

2. Araştırma, Eğitim ve Bilgi Transferinin Sağlanması BAİBÜ, sürdürülebilirlik konusunda eğitim, öğretim ve araştırmayı teşvik ederek çevre ve toplumu korumayı, küresel ve yerel ölçekte sürdürülebilirlik ve çevre konusunda farkındalığın artmasını sağlar.

3. Kampüslerde Tüm Faaliyetlerin Sürdürülebilirlik İlkelerine Göre Planlanması BAİBÜ'nün tüm faaliyetlerinin ve eylemlerinin yerel, ulusal ve küresel ölçekte ekonomi, çevre ve toplum üzerinde etkileri bulunmaktadır. BAİBÜ; bünyesinde bulunan tüm öğrenci ve personelin eylem ve davranışlarında daha fazla sürdürülebilir olmasını sağlamak amacıyla BAİBÜ kampüslerinde aşağıdaki ilkeleri hayata geçirmektedir:

- 2053 Net Sıfır Emisyon: Tüm kampüslerde gerçekleştirilecek faaliyetlerde karbon ayak izi azaltılarak Türkiye'nin 2053 Net Sıfır Emisyon hedefine katkıda bulunmak;
- Enerji Kullanımı: Tüm yapılarda karbon emisyonlarının azaltılması yönünde yatırımların yapılması, mümkünse düşük karbonlu alternatiflerin değerlendirilmesi ve enerji verimi yönünde farkındalığın artırılması;
- Kirliliğin Önlenmesi: Hava, toprak ve suyun kirlenmesine yönelik gerekli önlemlerin alınması, kampüslerde gerçekleştirilen tüm faaliyetlerden kaynaklanan emisyon ve atıksu deşarjının kontrol edilmesi;

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------



KALİTE EL KİTABI

Doküman No : KEK-001

İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023

Revizyon Tarihi :

Revizyon No :

Sayfa No : 15 / 45

- Atıklar: Atıkların oluşumunun önlenmesi ve oluşan atık miktarının azaltılması; geri dönüşüm ve bertaraf işlemlerinden ziyade atıkların yeniden kullanımının teşvik edilmesi ve atıkların döngüsel ekonomiye kazandırılması;
- Su: Su verimli uygulamalar ve teknolojiler ile atıksu oluşumunun önlenmesi ve yönetilmesi;
- Ulaşım: İş seyahatleri ile personel ve öğrencilerin ulaşım kaynaklı kirlilik etkilerinin azaltılması ve toplu taşıma, araçların ortak kullanılması ve video konferans gibi sürdürülebilir yöntemlerin teşvik edilerek karbon ayak izinin azaltılması;
- Yapı ve Altyapı: Binaların tasarımı, inşası, restorasyonu ve işletilmesinde sürdürülebilirlik ilkelerinin (sağlık ve refahın azami düzeyde tutulması, alan kullanımının optimum olması, net sıfır karbon emisyon hedefinin sağlanması vb.) temel alınması;
- Doğa ve Biyoçeşitlilik: Kampüslerde doğal yaşamı ve biyoçeşitliliği artıracak şekilde doğal habitatların korunması ve geliştirilmesi;
- Satın Alımlar: Sürdürülebilirlik, etik ve yaşam döngüsü hususlarını satın alma kararlarında dikkate alarak satın alma sürecinde döngüsel ekonomi ilkelerinin teşvik edilmesi;
- Toplum: BAİBÜ Sürdürülebilir Çevre politikasının paydaşlara ulaştırılması ve daha sürdürülebilir davranışların desteklenmesi; yerel ve uluslararası iş birliklerinin kurulması ve gönüllülüğün teşvik edilmesi;
- Refah: Öğrencilerin ve personelin refahlarının sağlanması ve geliştirilmesi;
- İklim Değişikliğine Adaptasyon: Aşırı sıcak hava dalgalarının, sellerin ve kuraklıkların önümüzdeki yıllarda daha sık yaşanacağı göz önünde bulundurularak üniversite kampüslerinin iklim değişikliğinin zorluklarıyla başa çıkacak şekilde uyarlanması.

4. Raporlama ve Yönetim BAİBÜ Sürdürülebilir Çevre politikası her sene ilgili kalite alt komisyonu tarafından gözden geçirilerek gerekirse güncellenir ve gelişmeler üniversite yönetimine raporlanır.

1.6. Amaç ve Kapsam

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 16 / 45

1.6.1. Amaç

Üniversitemiz, ilgili yasalar ve mevzuatlar çerçevesinde, kuruluşumuzun etkinliğini, verimliliğini artırmak ve yönetim hedeflerine ulaşmak için TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin güncel versiyonun şartlarına uygun olarak benimsemiş, uygulamaktadır. Sistem, paydaş ihtiyaç ve beklentilerine uygun hizmet üretiminin tam ve zamanında sağlanmasını, etkin bir yönetimi, çalışanlarının tatminini, kuruluş içi iletişimde iyileşmeyi, tüm faaliyetlerde geniş izleme ve kontrolü, sürekli iyileştirme prensibine uygun olarak sağlamayı amaçlamaktadır.

1.6.2. Kapsam

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) kurulmasındaki amaç var olan kurumsal yapıyı iyileştirerek sistemi etkin bir şekilde uygulayıp öğrencilerimizin, Akademik, teknik, idari personelimizin ve diğer ilgili taraf ve paydaşların memnuniyetini arttırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncellenerek zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır.

Bu kapsama yönelik Üniversitemize ait Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistem Standardının güncel versiyon şartlarına uygun olarak ilgili kurullarca hazırlanıp onay ile yürürlüğe girmiştir. El kitabımız, kalite politikamızı, organizasyonumuzu, Üniversite tarihçemizi, kurmuş ve yürütmekte olduğumuz Kalite Yönetim Sisteminin şartlarını açıklar.

1.7. İletişim

Unvanı: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Gölköy Yerleşkesi 14030 - Merkez / Bolu
Telefon: +90 374 254 10 00

Faks: +90 374 253 45 06

Web: <http://ibu.edu.tr>

E-posta: bilgi@ibu.edu.tr

KEP: aibu@hs01.kep.tr

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 17 / 45

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

- ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartlarıdır.
- Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlardır.

2.1. Kısaltmalar

- KEK: Kalite El Kitabı
DD: Diğer Doküman
DİF: Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet
DŞ: Dış Kaynaklı Doküman
FR: Form
ISO: Uluslararası Standartlar Organizasyonu
İA: İş Akışı
KL: Kılavuz
KYS: Kalite Yönetim Sistemi
LS: Liste
PL: Plan
PR: Prosedür
RİFT: Risk ve Fırsat İzleme Tablosu
SÖ: Sözleşme
SPİK: Süreç Performans İzleme Karnesi
SRÇ: Süreç
TL: Talimat
YD: Yönetim Dokümanı
YGG: Yönetim Gözden Geçirme
YN: Yönetmelik
YÖ: Yönerge

3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite yönetim sisteminin standarda uygunluğu açısından, ISO 9001:2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 18 / 45

Ürün: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, eğitim ve öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesi Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygun olduğu yerlerde “hizmet” olarak kullanılmıştır.

Müşteri: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesinin eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir.

Bu yapısından dolayı “Müşteri” tanımı Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dış müşteri Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesinde eğitim öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenci, öğrenci velileri, öğrencilerimizin mezuniyet sonrasında çalıştığı kurumlar olarak, iç müşteri ise Akademik ve İdari Personel ve hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflarda “Paydaş” olarak kullanılmıştır.

4. KURULUŞUN BAĞLAMLI

4.1. Kuruluş Bağlamının Anlaşılması

Üniversitemizin faaliyetlerini etkileyen ve faaliyetlerinden etkilenen unsurlar; Üyelerimiz, STK’ları, özel, kamu kurum ve kuruluşları, hinterlandımızda yaşayan nihai tüketiciler dış hususlar olup, teknik ve idari personelimiz iç hususlar olarak tanımlanmış Bağlam Formu’nda, üniversitemiz 5018 sayılı kanun referans alınarak oluşturulan 2024-2028 dönemi Stratejik Planında, stratejik amaç ve hedeflere yönelik durum analizleri ve sebep analizleri yapılarak aksiyon planları tanımlanmış, her birim kendi faaliyetlerine ilişkin bağlamı Bağlam Formu ile tanımlayıp uygulamakta ve YGG’de gözden geçirilmektedir. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi bünyesinde 5018 sayılı Kanun referans alınarak 5 yıllık Stratejik Plan hazırlanır.

2024-2028 Stratejik Planı:

https://ajanda.ibu.edu.tr/wp-content/uploads/2023/12/stratejik_plan/24-28/mobile/index.html

Bağlam Formu:

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 19 / 45

Üniversitemizin, faaliyetlerini planlayıp yürütürken bu faaliyetlerden etkilenen ve etkileyen iç ve dış taraflar belirlenmiştir. Buna göre;

Kamu Kurum ve Kuruluşları, Sivil Toplum Kuruluşları, Özel Sektör Kurum ve Kuruluşları, üyelerimiz, dış tedarikçilerimiz, teknik ve idari personelimiz, nihai tüketiciler olarak belirlenmiş, şart ve istekleri, beklentileri “İlgili Taraf Beklenti ve İstek Formu” ile, her birim kendi faaliyetlerine ilişkin ilgili taraflar beklenti ve ihtiyaçlarını tanımlayıp uygulamakta ve YGG’de gözden geçirilmektedir. İlgili taraflardan en önemlisi YÖK’tür. İhtiyaç ve beklentileri 2547 sayılı Kanunla belirlenmiştir ve gereği yapılmaktadır.

[İlgili Taraf Beklenti ve İstek Formu](#)

4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizin faaliyetlerinin ve hizmetlerinin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetler ile iç ve dış konuların tümü KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bu nedenle Üniversitemizin KYS kapsamı: 2547 sayılı YÖK mevzuatı kapsamında rektörlük idari faaliyetleri, eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme (ar-ge) hizmetleri sunumunu gerçekleştirmektedir.

Üniversitemizin görevleri 2547 sayılı Kanun çerçevesinde araştırma-geliştirme alanında çalışmalar yapılmakta ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitimi kapsamaktadır.

Bu kapsamda TS EN ISO 9001 Standardı şartlarından;

Tablo 1: Kapsam Dışı Tutulan Maddeler ve Gerekçeleri

TS EN ISO 9001 STANDARDININ HARİÇ TUTULAN MADDELERİ	HARİÇ TUTULMA SEBEBİ
7.1.5 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	Üniversitemizde ölçümü ve kalibrasyonu yapılacak herhangi bir izleme ve ölçme donanımı bulunmadığından kapsam dışı bırakılmıştır.
8.3 Tasarım ve Geliştirme	Üniversitemiz Kamu kuruluşu olup, verdiği hizmet yasalarla sınırlandırıldığı ve bu nedenle bağımsız olarak bir hizmet tasarımını uygulaması mümkün olmadığı için tasarım ve geliştirme maddesi kapsam dışı bırakılmıştır. AR-ge adı altında yapılan faaliyetler paydaşlarımıza sunulan faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik faaliyetlerdir. Üniversitemizin yaptığı faaliyetleri kapsamamaktadır
8.5.1 (f) Üretim ve Hizmet Sağlanması için Proseslerin Geçerliliği	Bu madde, Üniversitemizde’ hizmetlerin verilmesinden sonra doğrulamanın yapıldığı özel prosesler bulunmadığından, kapsam dışı bırakılmıştır.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 20 / 45

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi birincil ve ikincil mevzuatlar ile TS EN ISO 9001:2015 standardı şartları göz önünde bulundurularak yapılan faaliyetlere göre oluşturulan organizasyon yapısındaki her birimin (Koordinatörlükler, Uygulama ve Araştırma Merkezleri ile Özel Kalem için işleyiş talimatı oluşturulmuştur.) süreçleri tanımlanmış olup, her birimin süreçleri Süreç Formu ile dokümante edilmiş bilgi olarak sisteme dahil edilmiştir. Süreçlere ait etkileşim, hedefleri, riskleri izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup, süreçleri gösteren ayrıntılar süreç kartlarında dokümante edilmiş bilgi olarak tanımlıdır. Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmakta, süreçlerin izleme ve ölçme yöntemleri süreç kartlarında tanımlanmıştır.

Tanımlanan süreçler kalite koordinatörlüğü web sayfasında, birimlerin süreçleri ise birim web sayfasının ilgili birim dokümanları altında ilgililerle paylaşılmaktadır.

Süreç Kartı Formu

Süreç Performans İzleme Kriterleri

Risk ve Fırsat İzleme Tablosu

5. LİDERLİK

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi'nde rektörün ve süreç liderlerinin yükseköğretim sürecindeki değişimi ve kompleks yapısını dikkate alan bir kalite yönetim sistemi ve kültürü oluşturma konusunda sahipliği ve motivasyonu yüksektir.

Üniversitemizin üst yönetimi, birincil ve ikincil mevzuatlar çerçevesinde KYS'nin kurulması ve sürdürülmesi için insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi temel ihtiyaçları sağlamakta, personel donanımı ve motivasyonuna önem vermektedir. Kuruluşun politika ve hedefleri, süreçleri, faaliyetleri ve riskleri konusunda her seviyedeki personele ve faaliyetlere yönelik üzerine düşen iş ve işlemleri yapmakta ve yapacağını taahhüt etmektedir. Bunlara ek olarak her seviyedeki personele sorumluluk verilerek kendi inisiyatif ve becerilerini kullanmaları sağlanmakta, yönetici personelin önemli konularda görüş vermeleri sağlanmaktadır. Üniversitemiz faaliyetlerinin yürütülmesi esnasında üst yönetim tarafından düzenlenen toplantılarda personelin katılımı sağlanmakta ve fikir alışverişinde bulunmaktadır. Üst yönetim sistemsal görevlerini en iyi şekilde gerçekleştirerek tüm süreçlere liderlik etmektedir.

5.1. Müşteri Odaklılık

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 21 / 45

Üniversitemizin gerçekleştirdiği temel uğraş alanı olan eğitim ve öğretim faaliyetleri ve bunların gerçekleştirilmesindeki idari faaliyetlerden etkilenen ve faaliyetleri etkileyen unsurlar iç ve dış unsurlar olarak tanımlanmış, bunlar ilgili taraf olarak adlandırılmaktadır. İlgili taraflara ilişkin memnuniyet anketleri, dilek, öneri ve şikâyetler ile ilgili iş ve işlemler tanımlanmış olup, buna yönelik izleme ölçme değerlendirme ve iyileştirme faaliyetleri yapılarak YGG'de Üst Yönetimin katılımı ile gözden geçirilmektedir.

Genel Öğrenci Memnuniyet Anketi

Engelli Öğrenci Memnuniyet Anketi

Akademik Personel Memnuniyet Anketi

İdari Personel Memnuniyet Anketi

Personel Memnuniyet Anketi

Dış Paydaş Memnuniyet Anketi

Dilek, Şikâyet ve Öneri Kutuları

Rektörlük İletişim Merkezi (RİMER)

5.2. Politikalar

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi'nin kalite güvencesi politikası bulunmaktadır. Üniversitemizin gerçekleştirdiği temel uğraş alanı olan eğitim ve öğretim faaliyetleri ve bunların gerçekleştirilmesindeki idari faaliyetler göz önünde bulundurularak, vizyon misyon, etik değerler ve her bir faaliyete yönelik olarak eğitim-öğretim (uzaktan eğitimi de kapsayacak şekilde), araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, yönetim sistemi ve uluslararasılaşma politikaları tanımlanmış ve bu tanımlamalar KYS ile bütünleştirilmiştir.

Kalite Politikalarının hayata geçirilmesini kolaylaştırmak ve sürekli gelişimi sağlamak için yönetim sistemleri hedeflerini oluşturmuştur. Periyodik olarak yönetim gözden geçirme toplantıları yapmakta ve bu toplantılarda kararlar alınmasını sağlamaktadır. Kalite Yönetim Sistemi'nin ihtiyaç duyduğu kaynakları tespit etmekte ve sağlamaktadır. Bu faaliyetler için paydaşlardan alınan geri bildirimler, faaliyetler sonucu yapılan izleme ölçme ve değerlendirme işlemleri dikkate alınmaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 22 / 45

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Kalite Politikası üst yönetim tarafından kuruluşun amaç ve bağlamına uygun, misyon, vizyona etik değerlerin sağlanması için gerekli kaynak sağlayacak prensipte belirlenerek, onaylanmış ve yürürlüğe girmiştir. Kalite politikası uygulanabilir şartların yerine getirilmesi ve sürekli iyileştirme için taahhüt içermektedir. Oluşturulan politikalar Kalite El Kitabının 1.5 maddesinde tanımlıdır.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikasının kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirlik ve anlaşılabilirliğini sağlamak için “Kalite El Kitabı” hazırlanmış ve verilen eğitimlerle anlaşılması sağlanmıştır. Kalite politikası ve kalite hedefleri kampüs alanı içerisinde belirli alanlara asılarak ve web ortamında paylaşarak duyurulmaktadır. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir. Kalite politikasının anlaşıldığı ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemizin vizyonu, misyonu, etik değerleri çerçevesinde oluşturulan stratejik amaç ve hedefleri, Kalite Politikası ve hedeflerine ulaşabilmek için gerekli olan organizasyon yapısı dokümente edilmiş bilgi olarak hazırlanmıştır. Organizasyon yapısı içerisinde görev alan her unsur kilit görev gerçekleştiren personel olarak kabul edilmiş, asil ve vekâlet atamaları yapılarak, ilgili personelin görev, yetki ve sorumlulukları, yetkileri ve yeterlilikleri belirlenmiştir. Konu personel ile yapılan farkındalık toplantılarında anlatılmaktadır. Bu çerçevede Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülecek çalışmaların planlanması ve takibi için üniversitemizin her biriminde Birim Kalite Komisyonu oluşturulmuştur.

5.3.1. Kalite Yönetim Sisteminin İşletilmesi

Üniversitemiz bünyesinde Kalite Yönetim Sisteminin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve önlem alınması ile ilgili faaliyetlerin yürütülmesi için Kalite Koordinatörlüğü oluşturulmuştur. Bu kapsamda yürütülecek çalışmalar ile ilgili Kalite Koordinatörlüğü öncülüğünde üniversitemizin her biriminde Birim Kalite Komisyonu oluşturulmuştur. Bütün iş ve işlemler üniversitemiz ilgili mevzuatınca yürütülmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 23 / 45

Kalite Güvencesi ve Kalite Komisyonu Yönergesi

6. PLANLAMA

Üniversitemizde gerçekleştirilen faaliyetlere yönelik risk ve fırsatların belirlenmesi, kalite hedefleri ve meydana gelebilecek değişikliklerin planlanması ile ilgili işlemler bu bölümde tanımlanmaktadır.

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1. Genel

Üniversitemizin stratejik planında yer alan amaçları, hedefleri ile süreçlerin yönetiminde ve diğer faaliyetlerde oluşabilecek risklerin yönetilmesi için risklerin ve kilit risklerin tespit edilmesine, değerlendirilmesine, önceliklendirilmesine, risklere verilecek cevapların belirlenmesine ve risk yönetim sürecinin izlenerek değerlendirilmesi ve ilgili risklerin olası etkilerini ortadan kaldırmak amaçlanmaktadır.

6.1.2. Belirleme Faaliyetleri

Risk ve fırsatlara ilişkin iş ve işlemler Risk ve Fırsat Analiz Prosedürü kapsamında değerlendirilmekte olup:

Üniversitemizin kurumsal riskleri ve fırsatları Stratejik Planımızda ve Bağlam Formu'nda, süreçlerin riskleri ise Süreç Kartı Formu'nun içinde yer alan Risk ve Fırsat İzleme Tablosunda dokümente edilmiş bilgi olarak tanımlanmıştır. Söz konusu faaliyetlerle ilgili risk ve fırsatların analizleri yapılmakta, yapılan faaliyetlere ilişkin çıktılarla ilgili dokümente edilmiş bilgide tanımlandığı şekli ile gözden geçirilmektedir. İç tetkiklerde faaliyetlerin etkinlikleri, yapılan iş ve işlemler tetkik edilmektedir.

2024-2028 Stratejik Plan

Süreç Kartı Formu

Bağlam Formu

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 24 / 45

6.2.1. Kalite Hedefleri

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesinde; yürütülen her bir faaliyet için Stratejik amaç ve hedefler doğrultusunda oluşturulan Kalite yönetim sisteminin hedefleri kalite politikası doğrultusunda, ulaşılabilir, ölçülebilir ve izlenebilir kalite hedefleri ve performans göstergeleri belirlenmiştir. Bu amaçla kurumsal hedefler Stratejik planda, süreçlerin hedefleri SPİK'lerle izlenmekte, takip edilmekte, gerektiğinde güncellenerek revize edilmektedir.

6.2.2. Planlama

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesinde yapılan faaliyetlere ilişkin kurumsal hedefler stratejik planda tanımlanmış, her birim süreç bazında stratejik planda tanımlanan amaç ve hedefler doğrultusunda birim içerisinde yapılan faaliyet göz önünde bulundurularak izleme, ölçme ve değerlendirme yapılmak üzere rakamsal değerlerle ifade edilerek Süreç Kartı Formu'nda performans göstergeleri, hedef değer, hedefin niteliği, hedefe ulaşmak için yapılan faaliyet sorumlusu ve dönemsel izleme değerleri oluşturulmuştur. Kurumsal hedeflere yönelik değerlendirme yıllık performans raporu ile süreçlere ait değerlendirme iç tetkiklerle gözden geçirilmekte, ulaşılamayan hedef değerlerine gerekçeleri ile YGG de üst yönetim tarafından değerlendirme yapılmaktadır.

2024-2028 Stratejik Plan

Süreç Kartı Formu

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Üniversitemizde yürütülen faaliyetlerle ilgili yasal şartlar, ilgili standart şartları, akreditasyon ve belgelendirme kurum ve kuruluşlarının şartları, iç ve dış müşteri, ilgili taraf, paydaş şartları, kurum kültürü şartlarında meydana gelen değişikliklerde Kalite Koordinatörlüğü öncülüğünde, ilgili birim amirlerince değişikliğe ilişkin aksiyon planları oluşturulmakta ve buna göre KYS'nin sistem dokümanlarının güncel şartlara uygunluğu sağlanarak faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Söz konusu değişikliklerin dokümante edilmiş bilgi olarak oluşturulması, etkileyen ve etkilenen unsurlarını iletilmesine yönelik faaliyetler Doküman Yönetim Prosedüründe tanımlandığı şekli ile yapılmaktadır. Değişikliklerin uygulama performansları rutin işleyişteki kontroller ve iç tetkikler vasıtası ile kontrol edilmektedir.

Doküman Yönetim Prosedürü

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 25 / 45

İç Tetkik Prosedürü

Faaliyetlere İlişkin Kayıtlar

7. DESTEK

Üniversitemiz süreçlerinin gerçekleştirilmesinde kullanılan kaynaklar, destek adı altında tanımlanmış ve bunlara ilişkin faaliyetler yürütülmektedir.

7.1. Kaynaklar

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasına, sürdürülmesine, sürekli iyileştirilmesine, tüm paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi için gerekli kaynak ihtiyacı belirlenmekte ve karşılanmaktadır. Süreç sorumluları kaynak ihtiyaçlarını tespit etmekten sorumludur. İhtiyaç duyulan kaynaklar ilgili mevzuat ve bütçe kapsamında belirlenmekte ve tedarik edilmekte YGG'de değerlendirilmektedir.

7.1.1. Genel

Üniversitemiz faaliyetlerini gerçekleştirirken kullanılan kaynaklar iç ve dış kaynaklar olarak tanımlanmıştır.

İç Kaynaklar: Üniversitemiz faaliyetlerinin yerine getirilmesinde kullanılan insan kaynakları, fiziki yapı, cihaz, iletişim, bilişim, yazılım, donanım ve ofis materyalleri olup,

Dış Kaynaklar: Üniversitemiz faaliyetlerinin yerine getirilmesinde kullanılan ancak dış sağlayıcılardan tedarik ettiğimiz standartlar, ilişki ve ilgili taraf olarak tanımladığımız unsurlardan elde edilen bilgiler, kiralanan unsurlar, fikri mülkiyetler, marka kullanım hakları olarak tanımlanmış, bunların elde edilmesi, kullanılması ve muhafazasına ilişkin tüm faaliyetler dokümanite edilmiş bilgi olarak tanımlanmış, muhafazası ve kullanılmasına yönelik tedbirler alınmış, YGG'de değerlendirilmektedir.

7.1.2. Kişiler

Üniversitemizde akademik ve idari personelin istihdamı, ilgili ulusal mevzuat (657, 1416, 2547, 4857) çerçevesinde yapılmaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 26 / 45

7.1.3. Altyapı

Hizmetlerin yürütülmesi Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli alt yapı (fiziki alanlar, sosyal donatılar, cihazlar, taşıma araçları, asansörler, elektrik-su-doğalgaz tesisatı, klimalar, bilişim-donanım v.b.) ihtiyaçları birimlere ait süreç kartlarında belirlenmiş (kaynak planlaması), tedarik edilmesi, muhafazası, bakım-onarımları ile ilgili iş ve işlemler yapılmaktadır.

Bakım onarım hizmetleri; binalar, sosyal donatılar, cihazlara ilişkin, taşıma araçları, asansörler, planlı bakımlara ilişkin iş ve işlemlerin yapılması, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı tarafından sağlanmaktadır. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı bünyesinde elektrik, otomasyon, ısıtma, soğutma, ulaşım, çevre düzenleme ve teknik destek hizmetleri gibi altyapı hizmetleri verilmekte ve sürekli olarak takip edilmektedir. Bu alt yapıyı desteklemek adına zamanla ortaya çıkan ihtiyaçlar için bütçe planlanır.

Üniversitemiz bilişim teknolojilerini yakından takip ederek ileri teknoloji standartlarında hizmet altyapısı sağlamaktadır. Donanım ve yazılım gibi her türlü altyapı hizmetleri birimlerimizden Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın WEB sayfasında tanımlı KYS dokümanları üzerinden gerçekleştirilir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı kalite yönetim sistemi kapsamında ihtiyaç duyulan ve iyileştirme çalışmalarına hizmet eden birçok yazılımı kendi bünyesinde geliştirmektedir.

Arıza Kayıt Sistemi (GLPI) Kayıtları

7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre

Üniversitemizde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler dâhil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Üniversite bünyesinde çalışma ortamının fiziksel ve beşeri şartlarını sağlamak adına Rektörlük İdari Teşkilatı bünyesinde iyileştirme çalışmaları planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Çalışma ortamının fiziksel, sosyal ve psikolojik şartları ile ilgili olarak rutin ve rutin olmayan çalışma ortamı gözetimi ile sağlık gözetimi faaliyetleri "Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi İş Sağlığı ve Güvenliği Yönergesi" ve buna bağlı yürütülen aşağıda isimleri yer alan Prosedürlerle gerçekleştirilmektedir. Yapılan tüm çalışmaların değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla Çalışan ve Öğrenci Memnuniyet

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 27 / 45

Anketleri düzenli olarak uygulanmaktadır. Üniversite bünyesindeki yemekhanelerde ilgili hijyen şartları sağlanmakta ve düzenli olarak denetlenmektedir. Üniversitenin tamamının temizlik, güvenlik kontrolleri ile ilgili sorumlular bulunmakta ve yapılan faaliyetler ilgili birimlerce kontrol edilmektedir. Nihai değerlendirmeler YGG’de gerçekleştirilmektedir.

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi İş Sağlığı ve Güvenliği Yönergesi

Oda Temizlik Formu

Tuvalet Temizlik Formu

Temizlik Personeli Çalışma ve Görev Yeri Talimatı

Giriş Kapısı ve Güvenlik Kontrol Talimatı

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

Temel süreç yapıları kapsamında iç ve dış paydaşlara sunulan hizmetler, stratejik plan performans göstergeleri, araştırma üniversitesi kriterleri, YÖKAK performans göstergeleri ve iç kontrol uyum eylem raporu ile ölçülmekte ve izlenmektedir. Bütün göstergeler Kalite Koordinatörlüğü, İç Kontrol Koordinatörlüğü ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı (SGDB) ile koordineli bir şekilde yürütülmektedir. Üniversite bölüm/birimlerinde bulunan cihazlar eğitim amaçlı olarak kullanılmakta olup herhangi bir müşteriye yönelik ürün ve hizmet üretilmemektedir. Bu sebeple ilgili madde, uygulanabilirliği mümkün olmayan madde tanımlaması yapılmıştır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Kurumsal bilgi, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi bünyesinde kurum hafızası oluşmasına hizmet eden en önemli faktördür. Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşların her türlü doküman ve bilgiye erişimini kolaylaştırmak üzere <https://ibu.edu.tr> adresini yayına almıştır. Paydaşlar web adresi sayesinde üniversite ile ilgili hazırlanmış olan her türlü bilgi ve belgeye ulaşım sağlayabilmektedir. Bu dokümanlar KYS kurulum sürecinde hazırlanmış olan iş akışları, formlar, prosedürler, süreçler, yönetmelik ve yönergeler vb. gibi dokümanlardan oluşmaktadır. Bunların hazırlanması, muhafazası saklanması vb. konular Doküman Yönetim Prosedürü çerçevesinde ve Devlet Arşivleri Başkanlığı’nın yayınladığı Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, KVKK çerçevesinde ve bilgi güvenliği çerçevesinde ilgili birimlerce yapılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 28 / 45

Kurum içerisindeki Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olarak genel bilgi paylaşımını sağlamak üzere kalite.ibu.edu.tr adresi kullanılmaktadır. Personelin hizmet sürecindeki verim ve tecrübesini arttırmak üzere her türlü kaynak, veri tabanı, eğitim, kongre-konferans-seminerlerden elde edilen bilgiler, Kalite Sorumlusu tarafından değerlendirmeye alınarak iyileştirme ihtiyaçlarının karşılanması sağlanmaktadır. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi akademik personelinin bilimsel üretime katkı olarak yaptığı yayınlar, projeler, bildirimler, posterler, konuşmalar, patentler vb. bilimsel her türlü üretim BAP Koordinatörlüğü kayıtlarından izlenebilir.

Kurumsal bilgi olarak nitelendirilebilecek bilgileri;

2024-2028 Stratejik Plan

İdari Faaliyet Raporları

Performans Raporları

YÖKAK İç ve Dış Değerlendirme Raporları

Yönetmelikler ve İlgili Mevzuat örnek olarak verilebilir.

7.2. Yeterlilik

Üst Yönetim, üniversite personelinin eğitim ve yetkinlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli tedbirleri alarak eğitim ihtiyaç analizi ile üniversite personelinin eğitim almalarını sağlamaktadır.

Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma alanıyla ilgili mevzuat ve faaliyet konusunda eğitim almaktadır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin amacı, üniversite personelinin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesidir.

Üniversite personeline verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi ve programının yapılması, eğitimin değerlendirilmesi Personel Daire Başkanlığı tarafından organize edilmektedir ve ilgili birimin adresinde <http://personel.ibu.edu.tr> yer almaktadır. Plansız eğitimler şartların değişmesi sonucu ortaya çıkan mevcut durumu güncellemeye yönelik eğitimler olup, düzenlenmesi ve gerçekleştirilmesi planların şeklinin dışındadır; sadece gerçekleştirme kayıtları ve değerlendirme ile izlemesi yapılır. Eğitim kayıtlarının takip ve muhafaza edilmesi amacı ile her personelin aldığı eğitim Personel Daire Başkanlığı arşivinde

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------



KALİTE EL KİTABI

Doküman No : KEK-001

İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023

Revizyon Tarihi :

Revizyon No :

Sayfa No : 29 / 45

bulunmaktadır. Tüm personel için özlük dosyaları oluşturulmaktadır. İşe alınan personelin başvuru evrakları, sertifikaları, özgeçmişleri muhafaza edilmektedir. İşe yeni başlayan personel için oryantasyon programı uygulanmaktadır.

Birim Toplantı Tutanağı Formu

Eğitim Katılım Formu

Hizmet İçi Eğitim Planı Formu

Personel Oryantasyon Eğitim Formu

Personel Özlük Dosyaları

UBYS Atama Kayıtları

7.3. Farkındalık

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi tarafından, tüm çalışanların; kalite politikası, ilgili kalite hedefleri, KYS'nin etkinliğine yapılan katkılar, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Üniversitemizde TS EN ISO 9001 KYS Kalite Yönetim Sistemi belgesi alınmasına yönelik "Temel Eğitim, İç Tetkik, Dokümantasyon ve Risk Tabanlı Süreç Eğitimi", dokümantasyon çalışmaları tam zamanlı katılım olarak gerçekleştirilmiştir. E-posta ve UBYS yoluyla çalışanlar bilgilendirilmekte, gerekli olduğu düşünüldüğünde eğitim ve etkinlikler düzenlenmekte kalite.ibu.edu.tr adresinde ise kalite yönetim sistem dokümanları, tüm personel ile paylaşılmaktadır. Konuya dair bütün faaliyetler ölçülmekte ve YGG'de değerlendirilmektedir.

7.4. İletişim

İletişim duygu, düşünce, istek ve beklentilerimizin ilgili tarafa bildirilmesi, bunun sonucunda ilgili taraftan geri bildirim yapılması olup, Üniversitemizde çalışanlar arasında iletişim: iletişim araçları denilen hard ve soft olarak tanımlanan unsurlarla gerçekleştirilmektedir. Bu unsurlar toplantı, duyuru panoları, yazılı duyurular, faks, e-posta, kısa mesaj'lar kullanılarak gerçekleştirilir. Kurum dışı iletişim yazışma, ziyaret, toplantılar, seminerler, çalıştaylar, sempozyumlar, kongreler, smsler, e-postalar, sosyal medya unsurları vb. yollarla gerçekleşmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 30 / 45

Üst yönetim hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi eksiksiz olarak yapısı doğrultusunda zaman zaman dikey işin niteliğine göre zaman zaman da farklı fonksiyon ve seviyeler arasında yatay olarak yerine getirilmesini temin edebilmek amacıyla, konuya ilişkin faaliyetlerin sistematik olarak yerine getirilmesine yönelik İletişim Rehberi Planı (kurum içi, kurum dışı, basın yayın)'nda tanımlandığı şekliyle gerçekleştirilir.

İletişim Rehberi Planı

WEB Sayfası Duyuruları

Mail Yazışmaları

EBYS Yazışma Kayıtları

SMS Duyuru Kayıtları

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

Üniversitemizde dokümanların hazırlanması, dağıtımı, revizyonu, dış kaynaklı doküman güncelliği, fiziki ve elektronik ortamda bulunan kayıtların muhafazası Doküman Yönetim Prosedürüne göre gerçekleştirilmiştir.

Üniversitemiz, TS EN ISO 9001 KYS standardının güncel şartlarının yanında yasal şartlar, akreditasyon, belgelendirme kurum ve kuruluşlarının şartları, müşteriler, teknik ve idari personel, diğer ilgili tarafların şartları, kurum kültürü şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmuş, dokümante edilmiş ve uygulanmaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 31 / 45

Şekil 1: Dokümante Edilmiş Bilgi Yapısı



Yukarıda tanımlanan KYS'nin doküman yapısının oluşturulması, dağıtılması, onaylatılması, revize edilmesi, saklanması, imha edilmesi, formatlanması, muhafazası ile ilgili faaliyetler *Doküman Yönetim Prosedürü*'nde açıklanmıştır.

8. OPERASYON

Operasyonel faaliyetler Üniversitemizin yapmış olduğu eğitim-öğretim ve diğer faaliyetlerden oluşmaktadır. Uygulamaya yönelik faaliyetler: Ulusal ve Uluslararası birincil ve ikincil mevzuat gereklilikleri, Üniversitemiz yönergeleri, 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde KYS'yi karşılamak için planlama ve kontrollerin gerçekleştirilmesinin yanı sıra risk ve fırsatlara yönelik iş ve işlemlerin yerine getirilmesidir.

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Her Eğitim Öğretim yılının başında akademik takvim planlanır ve belirlenen süreler dahilinde süreçler, iş akışı, prosedür vb. dokümanlarda belirtildiği gibi yürütülmektedir.

Üniversitemiz hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Üniversitemizce tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde, süreç kartları, prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 32 / 45

belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik vb.) bunlara atıfta bulunmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için süreçler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları, talimatlar ve kılavuzlar hazırlanmıştır.

Süreçlere ait risklerin belirlenmesi ve kontrolü ilgili süreç sorumluları tarafından yapılmakta ve gerektiği zaman müdahalelerde bulunmaktadır. Süreçlerin uygunluğu Kalite Koordinatörlüğü tarafından düzenli olarak planlanan iç tetkik faaliyetleri **İç Tetkik Prosedürü** doğrultusunda kontrol edilmektedir.

Yükseköğretim Kanunu (2547)

İç Tetkik Prosedürü

Süreç Kartı Formu

Diğer Yasal Mevzuatlar (Dış Kaynaklı Doküman)

Yönergeler

8.2. Hizmetler İçin Şartlar

Üniversitemiz, eğitim-öğretim süreci başta olmak üzere diğer tüm süreçlerin sonucunda kamu hizmeti üretmektedir. Üniversitemiz bünyesinde her bir kamu hizmeti üretilirken ulusal ve uluslararası akreditasyon ve belgelendirme kuruluşları, ilgili Bakanlıkların talep ettiği koşullar, Üniversitemiz stratejik planı, ilgili yönetmelik ve yönergelerinin getirdiği şartlar, ilgili taraf ve paydaş beklenti ve ihtiyaçları göz önünde bulundurulmaktadır.

8.2.1. Müşteri ile İletişim

Üniversitemizde yapılan eğitim-öğretim faaliyetlerden etkilenen iç ve dış unsurlar paydaş olarak tanımlanmaktadır. Üniversitemiz tüm faaliyetleriyle ilgili bilgiler, Üniversitemiz web sayfaları ve sosyal medya aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır. Ayrıca afiş, broşür ve reklamlarla gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Öğrenci dilek, şikâyet ve önerileri ise çağrı merkezleri, sosyal medya, web sitesi, KYS Geri Bildirim Sistemi, dilek öneri ve şikâyet kutuları ile değerlendirilerek, uygun taleplerin karşılanması için ilgili birimlere yönlendirilmektedir. Uygun görülsün ya da görünmesin talep edene, yapılan taleple ilgili geri bildirimde bulunulur; ayrıca gerçekleştirilmesi uygun görülen taleplerin karşılanması için ilgili birimler yönlendirilerek gerekli çalışma yapılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 33 / 45

8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemiz iç ve dış paydaşlarına sunacağı hizmetleri oluşturmuş olduğu süreçler doğrultusunda planlamakta, uygulamakta ve iyileştirmektedir. Eğitim-Öğretimin gerçekleştirilmesi ile ilgili program şartları YÖK tarafından belirlenmek, kılavuz olarak yayınlanmakta olup, üniversitemizin oluşturduğu kalite dokümanları ile hizmet için gerekli şartlar oluşmakta, ilgililere duyurusu web sayfasında, e-postalar ve sms ile bildirilmektedir. Öğrenci kayıt işleri ve diğer yapılan iş ve işlemler ilgili mevzuat doğrultusunda yapılmaktadır. İş ve işlemlere ait dokümanlar hazırlanan süreç kartlarında tanımlanmıştır. Konuya ilişkin mevzuatlar (İç ve Dış Kaynaklı Dokümanlar) Üniversitenin web sayfasında kalite.ibu.edu.tr adresinde yer almaktadır.

2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)

Üniversitemizin WEB Sayfası Duyuruları

Öğrencilere Atılan E-Posta ve SMS Kayıtları

8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların gözden Geçirilmesi

2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu uyarınca YÖK tarafından belirlenen ve üniversitemizin yayınladığı yönergelerde değişiklik meydana gelmesi durumunda meydana gelen değişiklik Doküman Yönetim Prosedürü'nde tanımlanan revizyon ile dokümante edilmekte, değişiklikten etkilenen ve değişikliği uygulayacak olan unsurlara web sitesi duyuruları/ EBYS/ e-posta/ kısa mesaj atılmakta, değişikliğin mevcut uygulamaya yönelik olması için toplantılar, eğitimler, seminerler düzenlenmektedir. Yapılan faaliyetlere ilişkin oluşan dokümante edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hizmet şartlarının değişmesi durumunda öğrenci ve ilgili kişilere değişiklik bildirimini, e-mail, sms, web sayfası duyurusu, Öğrenci Bilgi Sistemi tarafından bilgilendirme yapılmaktadır. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi bünyesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birim sorumlusu tarafından takip edilir ve Kalite Koordinatörlüğüne bilgi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------



KALİTE EL KİTABI

Doküman No : KEK-001

İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023

Revizyon Tarihi :

Revizyon No :

Sayfa No : 34 / 45

verilir. Eğer bu bilgi dokümanite edilmiş bir bilgiyi de değiştiriyor ise; bu bilgi için PR-002 Doküman Yönetim Prosedürüne göre işlem yapılır ve tüm personelin ilgili değişiklikten haberdar olması adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından UBYS ile bilgilendirme gönderilir.

2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)

Üniversitemizin WEB Sayfası Duyuruları

Doküman Yönetim Prosedürü

Öğrencilere Atılan E-Posta ve SMS Kayıtları

EBYS Kayıtları

Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) Kayıtları

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesinde; yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Üniversite yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Üniversitemizin yaptığı tüm faaliyetler 2547 sayılı YÖK Kanunu çerçevesinde yapıldığından dolayı 8.3 maddesi kapsam dışı tutulmuştur. Ancak paydaşlarla yapılan faaliyetler iyileştirme çerçevesinde yürütülmektedir (Üniversitemiz Kamu kuruluşu olup, verdiği hizmet yasalarla sınırlandırıldığı ve bu nedenle bağımsız olarak bir hizmet tasarımı uygulaması mümkün olmadığı için tasarım ve geliştirme maddesi kapsam dışı bırakılmıştır. AR-ge adı altında yapılan faaliyetler paydaşlarımıza sunulan faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik faaliyetleridir. Üniversitemizin yaptığı faaliyetleri kapsamamaktadır).

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Üniversitemiz birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesinin ardından satın alma faaliyetleri hazırlanan iş akışları doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Üniversitemizin ihtiyaçları 5018 sayılı kanun gereğince ilgili bütçe kaleminden 4734 ve 4735 sayılı Kamu İhale Kanunları çerçevesinde işlem yapılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN



KALİTE EL KİTABI

Doküman No : KEK-001

İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023

Revizyon Tarihi :

Revizyon No :

Sayfa No : 35 / 45

4734-4735 Sayılı Kamu İhale Kanunu

5018 Sayılı Kamu Mali Kontrol Kanunu

2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu çerçevesinde satın alınan hizmetler ve ürünler 4735 Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu usul ve esaslarına göre değerlendirilmesi için ihale komisyonu kurulur ve bu komisyon istenen nitelikteki mal ve hizmetlerin girdi kontrolünü yapar.

UBYS Kayıtları

İhale Komisyon Tutanakları

8.4.3. Dış Tedarikçiler İçin Bilgi

Üniversitemizde ihtiyaç duyulan tüm mal ve hizmetlerin temini 4734 ve 4735 sayılı kanunlar çerçevesinde yapılmaktadır. Bundan dolayı, Kamu İhale Kurumu devlet ihale yasaklı kurum ve kuruluşlarını web sayfasında yayımlar; bu yasaklı kurum ve kuruluşlardan mal ve hizmet satın alınmaz. Bu sebeple ihale kabul komisyonu tarafından mal ve hizmet için tedarikçi performansı değerlendirilir. Bunun dışında ayrıca tedarikçi değerlendirmesi yapılmaz.

Kamu İhale Kurumu WEB Sayfası Duyuruları

8.5. Hizmetin Sunumu

Üniversitemiz, eğitim-öğretim süreci başta olmak üzere diğer tüm süreçlerin sonucunda kamu hizmeti üretmektedir. Üniversitemiz bünyesinde üretilen her bir kamu hizmeti ulusal ve uluslararası akreditasyon, belgelendirme kuruluşları, ilgili bakanlıkların talep ettiği koşullar ve üniversitemiz stratejik planı ve ilgili yönetmelik ve yönergelerinin getirdiği şartlar göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmektedir.

8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü

Eğitim öğretim hizmetlerinin şartlara uygun yürütülmesi için iş akışları, prosedürler, formlar ve Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyonu oluşturulmuştur. İş Akışları ve diğer dokümanlar yasal mevzuat usul ve esaslara uygun olarak hazırlanmıştır. Üniversitede verilen hizmetlerin kontrolleri ilgili birim sorumlusu ve/veya yöneticisi tarafından manuel ya da yazılım çıktıları

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN



KALİTE EL KİTABI

Doküman No : KEK-001

İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023

Revizyon Tarihi :

Revizyon No :

Sayfa No : 36 / 45

olarak gerçekleştirilir. Verilen tüm hizmetlere ait olması gereken şartlar ve usuller ilgili mevzuatlarda tanımlanmıştır. Kontrollerde mevzuatlara uyuma bakılmaktadır. Her süreçte konu hakkında uzman ve ilgili yeterliliğe sahip kişiler çalışmaktadır. Hizmet süreçlerine ait riskler tanımlanmış olup risklerin azaltılması/ortadan kaldırılması konusunda çalışmalar yapılmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesine ait tüm altyapı ve çalışma ortamı sağlanmaktadır. Tüm verilen hizmetlere ait detayları tanımlayan iş akışları hazırlanmış olup Kalite Koordinatörlüğü'nün web sayfasında yer almaktadır.

Gerçekleşen hizmetin sonuçları periyodik olarak kontrol edilmekte, eğitim-öğretim dönem sonlarında ve YGG'de gözden geçirilmektedir.

Üniversitemizin WEB Sayfası

Süreç Kartı Formu

Süreç Performans İzleme Kriterleri

Risk ve Fırsat İzleme Tablosu

Doküman Yönetim Prosedürü

YÖK ve YÖKAK Kayıtları

Yıllık Performans Raporları

Akademik Takvim ile İlgili Kayıtlar

Memnuniyet Anketi Sonuç Raporları

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesinde tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile takip edilmektedir. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi bünyesinde gerçekleştirilen tüm yazışmalar UBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmektedir. UBYS sistemi tarafından her yazışmaya ilgili yazışma kodlarına göre bir tanımlama ve izlenebilirlik numarası verilmektedir. Her öğrenciye üniversiteye kayıt yılına göre bir öğrenci numarası verilmekte ve öğrencilerin bu numara ile takipleri sağlanmaktadır. Öğrenci diplomalarında bulunan diploma numaraları sayesinde izlenebilirlik sağlanmaktadır. Her personelin (akademik ve idari) bir kurum sicil numarası bulunmaktadır.

Personel Özlük Dosyaları

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 37 / 45

2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)

Öğrenci Bilgi Sistemi Kayıtları

UBYS Kayıtları

Arşiv Kayıtları

Otomasyon Kayıtları

8.5.3. Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Üniversitemizin sunmuş olduğu hizmetler kapsamında tutulan öğrenci, personel, diğer kurum ve kuruluşlar veya dış tedarikçi mülkiyeti olarak kabul edilen dokümante edilmiş bilgiler, cihazlar, yazılım donanım, kullanım hakları, kalıplar, markalar, marka kullanım hakları, fikri mülkiyetler, AR-GE faaliyet sonuçları gibi gizlilik gerektiren unsurlar tedarikçi ve dış paydaş mülkiyeti kabul edilir. Paydaş mülkiyeti kabul edilen unsurlar üniversitemizin kendi kullanımında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece bu mülkiyetin tanımlanması, doğrulanması, korunması ve güvenliği, gizliliğinin sağlanması **Doküman Yönetim Prosedürü** ve **Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik** çerçevesinde yapılır.

Doküman Yönetim Prosedürü

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik

2547 Sayılı Kanun ve Diğer İkincil Mevzuatı (Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, Kararlar ve Kılavuzlar)

Otomasyon Yazılım Kayıtları

Personel Özlük Dosyaları

8.5.4. Muhafaza

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesinde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma faaliyetleri kapsamında temin edilen ürünlerden **Taşınır Mal Yönetmeliği** kapsamında kullanımlarına kadar ilgili birimlerde uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ortam şartları sağlanmaktadır. Yapılan faaliyetlerin çıktıları **Doküman Yönetim Prosedürü**, **Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik** ve **KVKK** kapsamında bilgi güvenliği göz önünde bulundurularak muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 38 / 45

Doküman Yönetim Prosedürü

Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik

Taşınır Mal Yönetmeliği

UBYS Kayıtları

Otomasyon Kayıtları

İhale Kayıtları

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi bünyesinde verilen hizmetlerin teslimat sonrası oluşan uygunsuzluklar ile ilgili olarak gerekli düzeltme işlemleri uygulanmakta ve ilgili uygunsuzluğun giderilmesi sağlanmaktadır (Örneğin diploma hataları vb.). Ayrıca ilgili birim tarafından mezun öğrencilerin takibi Mezun Bilgi Sistemi <https://ubys.ibu.edu.tr/GTS/Portal/home/index> adresinden yapılmaktadır.

Mezun Bilgi Sistemi

Dış Paydaş Memnuniyet Anketi

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemizde yürütülen faaliyetlerle ilgili yasal şartlar, ilgili standart şartları, akreditasyon ve belgelendirme kurum ve kuruluşlarının şartları, ilgili taraf, paydaş şartları, kurum kültürü şartlarında meydana gelen değişikliklerde Kalite Koordinatörlüğü öncülüğünde, ilgili birim amirlerince değişikliğe ilişkin aksiyon planları oluşturmakta ve buna göre KYS dokümanlarının güncel şartlara uygunluğu sağlanarak faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Söz konusu değişikliklerin dokümante edilmiş bilgi olarak oluşturulması, etkileyen ve etkilenen unsurlarını iletilmesine yönelik faaliyetler ***Doküman Yönetim Prosedüründe*** tanımlandığı şekli ile yapılmaktadır. Değişikliklerin uygulama performansları rutin işleyişteki kontroller ve iç tetkikler vasıtası ile kontrol edilmektedir.

Doküman Yönetim Prosedürü

İç Tetkik Prosedürü

Faaliyetlere İlişkin Kayıtlar

8.6. Hizmetin Piyasaya Sunumu

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 39 / 45

Eğitim ve öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu sınav ile ölçülmektedir. Eğitim öğretim hizmetinin istenen şartları karşılama garantisi altına alınması ve doğrulanması amacıyla süreçlerde kontrol noktaları belirlenmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin yöntemler ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesinde yapılan her işlemin son kontrolünü yapan ve onayını veren kişilere gerek UBYS gerekse ıslak imzalı dokümanlar üzerinden ulaşım sağlanmaktadır.

UBYS Kayıtları

Otomasyon Kayıtları

Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) Kayıtları

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesinde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesinde eğitim öğretim hizmet sunumu sırasında ve son kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzluklar, her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla; uygunsuzluğun ortaya çıkış nedeni ve özelliğine göre çözüme dönük düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Düzeltici faaliyetlerin etkililiği ve doğrulamaları yapılarak tartışılır ve Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir.

Uygun olmayan hizmetin kontrolünden tüm akademik, idari ve destek birimlerin yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi hizmet kalitesini doğrudan etkileyecek girdi ve süreç aşamalarında ortaya çıkan hizmet ve dolaylı olarak hizmeti etkileyecek uygunsuzluklara her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve kontrol altında tutmak amacıyla, ilgili birimlerde uygun düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Bu tanımlamalar, ***Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü*** altında açıklanmaktadır.

Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Formu

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.10.2023
Revizyon Tarihi	:
Revizyon No	:
Sayfa No	: 40 / 45

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Performans değerlendirme üniversitemizin yapmış olduğu Akademik ve idari faaliyetlerin izlenmesi, ölçülmesi, kontrol edilmesi, analiz ve değerlendirme yapılması, elde edilen verilerin YGG'de gözden geçirilmesi ile ilgili iş ve işlemleri kapsar.

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

Üniversitemizin yaptığı Akademik ve idari faaliyetlerin sonuçlarına ilişkin izleme, ölçme, değerlendirme periyotları, kriterleri, performans göstergeleri, risk unsurları dâhil tüm veri işlemleri, süreç kartlarındaki faaliyet bileşenleri tanımlanmıştır ve elde edilen veriler YGG'de üst yönetim tarafından değerlendirilmektedir.

9.1.1. Genel

Üniversitemizin yaptığı idari ve akademik faaliyetlerin sonuçlarına ilişkin izleme, ölçme, değerlendirme periyotları, kriterleri, performans göstergeleri, risk unsurları dâhil tüm veri işlemleri, süreç kartlarında, SPİK formlarında, süreç risk fırsat tablosunda tanımlanmış, elde edilen verilerin gözden geçirilmesine ilişkin faaliyetler KYS'nin işleyişini etkileyen prosedürler çerçevesinde yapılmaktadır.

Üniversitemizin Kalite Koordinatörlüğü görev tanımında yer alan işlem ve faaliyetler kapsamında hangi süreçte hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi-kontrol edilmesi gerektiği – **BAİBÜ Kalite Güvencesi ve Kalite Komisyonu Yönergesi ve diğer dokümanlarda** tanımlanmıştır. Tanımlanan metotlar aracılığı ile alınan sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları ve düzeltici faaliyetler başlatılabilmektedir. Kalite Koordinatörlüğü'nce uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

Süreç Kartı Formu (Birim Süreç Kartları)

Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin ölçülmesi ve izlenmesi için çeşitli yöntemler uygulanır. Bu yöntemler, planlanmış sonuçları elde etmeye yönelik süreçlerin yeteneğini gösterir. Planlanan sonuçlara ulaşılmadığında, verilen hizmetin

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 41 / 45

uygunluğunu sağlamak için gerekli düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler yapılır. Bu amaçla süreçlerin ölçülebilir kalite hedeflerine, belirlenen zaman aralığında ulaşıp ulaşılmadığı uygun aralıklarda uygun yöntemlerle izlenir.

Üniversitemiz bünyesinde yer alan öğrencilerin, akademik ve idari personelin ve diğer ilgili tarafların beklenti ihtiyaç ve memnuniyetlerini **FR-472 İlgili Taraf Beklenti ve İstek Formu**'nda tanımlandığı şekli ile gerçekleştirmektedir. Elde edilen veriler istatistiki teknikler kullanılarak değerlendirilip YGG'de üst yönetime sunulmaktadır.

EBYS Kayıtları

Dilek ve Öneri Kutuları

DİF Kayıtları

Memnuniyet Anketleri Sonuç Raporları

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Üniversitemizin birimlerince gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet analizi, idari ve akademik personel ile dış paydaş anket analizlerinden faydalanılarak yapılacak olan iyileştirmeler ve paydaş ihtiyaçları analiz edilmektedir. Yapılan veri analizi sonuçları aşağıdakileri değerlendirmek ve iyileştirmek için kullanılır.

- Hizmetlerin uygunluğu
- Öğrenci memnuniyeti
- Personel memnuniyeti
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve iyileştirme ihtiyaçları
- Süreçlerin etkinliği
- Dış tedarikçi performansı
- Dış paydaş memnuniyeti

9.2. İç Tetkik

9.2.1. Planlama

İç tetkik planı her akademik yıl başlangıcında Kalite Koordinatörlüğü tarafından **İç Tetkik Planı Formu** kullanılarak hazırlanır.

KYS İç Tetkik Planı, tüm birimlerin her yıl en az bir defa denetlenmesini sağlayacak şekilde hazırlanır. Bununla birlikte tetkik sıklığı belirlenirken, Kalite Sorumlusu tarafından önceki

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 42 / 45

tetkik sonuçları ve denetlenecek birimin önem ve durumu dikkate alınır. İhtiyaç duyulan birimlerin daha sık denetlenmesi sağlanabilir. Tüm bu faaliyetler **İç Tetkik Prosedürü**'ne uygun şekilde yapılmaktadır.

9.2.2. Gereklilikler

Üniversitemizde, kalite yönetim sisteminin ilgili standart ve yasal mevzuat şartlarını karşıladığını ve etkin olarak sürdürüldüğünü doğrulamak için planlı iç tetkik faaliyetleri yürütülmektedir.

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Üniversitemizin üst yönetimi, kalite yönetimine uygunluğunu, yeterliliğini, faaliyetlerini iyileştirme ve etkinliğini sürdürülebilirliğini kontrol altına almak için yılda en az bir kere yönetim sistemini gözden geçirmektedir. Bu kapsamda geçmişten günümüze kadar alınan kararlar ve yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci memnuniyet analizleri, hedef başarı analizleri, hizmetlerin faaliyetleri, iyileştirme faaliyetleri ve tetkik sonuçları toplantılarının gündem ve girdisini oluşturmaktadır. YGG toplantısı sonucunda iyileştirme için imkânlar oluşturulmakta, değişiklik ihtiyaçları belirlenmekte ve geleceğe yönelik stratejiler oluşturulmaktadır. Bu faaliyetler **Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü**'ne uygun şekilde yürütülmektedir.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

- **Süreç Performansları**
- **Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formları**
- **Bir Önceki YGG Takip Faaliyeti**
- **Kalite Hedefleri**
- **Kalite Politikası**
- **Tedarikçi Performansı**
- **Çalışan/Öğrenci/Dış Paydaş Memnuniyetleri**
- **Risk ve Fırsat İzleme Tablosu vb.**
- **İç ve Dış Tetkik Sonuçları**

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 43 / 45

- Öğrenci Geri Beslemeleri (Öneri, Talep, Şikâyet vb.)

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Gözden geçirme çıktısı, Kalite Yönetim Sisteminin ve süreçlerin etkinliğinin değerlendirilmesi, müşteri şartları ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi ve ihtiyaçların saptanmasıdır. Karar ve faaliyetler toplantı *Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Katılım Tutanak Formu*'na kaydedilerek toplantı üyelerine dağıtılır.

10. İYİLEŞTİRME

Üniversitemiz tarafından oluşturulan KYS planlandığı şekliyle uygulandığında ve izlenip, ölçülüp değerlendirildiğinde, faaliyetlerin sürdürülebilirliği sağlandığında sistemin iyileştirilmesine yönelik iş ve işlemleri tanımlar.

10.1. Genel

Üniversitemizde yapılan KYS'ye ilişkin planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma faaliyetleri dokümante edilmiş bilgi kapsamında oluşturulan kaynaklarla yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

Üniversitemiz üst yönetimi geleceğe yönelik belirlenen fırsat ve tehditleri dikkate alarak gelecekte oluşabilecek ihtiyaç ve beklentilere de cevap vermek amacıyla yürütmekte olduğu faaliyetleri iyileştirmeyi, istenmeyen etkileri düzeltmeyi, önlemeyi veya azaltmayı, KYS performans ve etkinliğini arttırmayı taahhüt eder. Bu taahhüt doğrultusunda faaliyetleri düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, inovasyonu kapsayan faaliyetler gerçekleştirilir.

10.2. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

Üniversitemizde yürütülen akademik ve idari faaliyetler ilgili yasal şartlar, ilgili standart şartları, akreditasyon ve belgelendirme kurum ve kuruluşlarının şartları, ilgili taraf, paydaş şartları, kurum kültürü şartları göz önünde bulundurularak, KYS'nin sistem dokümanlarının uygunluğu sağlanarak faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Üniversitemiz, talep-şikâyet kutusundaki veriler, rektörlük iletişim merkezi (RİMER) ve paydaşlarından gelen talep ve şikâyetler ve yapılan memnuniyet anketleri verileri dikkate alınarak istenmeyen durumlar belirlenmekte ve iyileştirme faaliyetleri oluşturulmaktadır. Ayrıca yeni faaliyetler ve yeni

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	: KEK-001
İlk Yayın Tarihi	: 05.10.2023
Revizyon Tarihi	:
Revizyon No	:
Sayfa No	: 44 / 45

projeler başka çalışmaların gündeme alınmasını sağlayabilmektedir. Buradan elde edilen veriler sayesinde yeni bakış açılarıyla başka projelerin zemini oluşturulmaktadır. Yapılan projeler, faaliyetler ve yenilikler kayıt altına alınmakta olup; bu faaliyetlerde ortaya çıkan iyileştirmeye açık durumlar *Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü*'ne uygun şekilde yürütülmektedir.

10.3. Sürekli İyileştirme

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde sürekli iyileştirme felsefesini benimsemiş ve buna göre faaliyetlerini yürütmektedir. Üniversitemizde başta ihtisas alanımız olmak üzere yeni projeler ve faaliyetler gerçekleştirilmekte, bu projelerin ve faaliyetlerin her geçen gün artması için çalışmalar yapılmaktadır. Bunun sonucunda üniversitemizin stratejik amaç ve hedefleri, kalite hedefleri, müşteri memnuniyetleri, ilgili taraf ve paydaş beklenti ihtiyaçları karşılanmış ve KYS'nin riskleri giderilmiş olup YGG de değerlendirilerek sürekli iyileştirme üst yönetimin desteği, katılımı, kararlılığı ve taahhütü sayesinde gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda yapılan analiz ve değerlendirmelerin sonuçları ile YGG çıktıları dikkate alınarak sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir.

10.4. İlgili Dokümanlar

Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında hazırlanan, yararlanılan tüm bilgi ve belgeler.

- ISO 9001:2015 Standardı
- Prosedürler
- İş Akışları
- Formlar
- Talimatlar
- Kılavuzlar
- Listeler
- Organizasyon Şemaları
- Görev Tanımları
- Planlar
- İç Kaynaklı Dokümanlar
- Dış Kaynaklı Dokümanlar vb.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No : KEK-001
		İlk Yayın Tarihi : 05.10.2023
		Revizyon Tarihi :
		Revizyon No :
		Sayfa No : 45 / 45

10.5. Son Hükümler

ISO 9001:2015 KYS kapsamında hazırlanan tüm bilgi ve belgeler Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Rektörü liderliğinde hazırlanmış olup; uygulanmasından, güncelleştirilmesinden ve iyileştirilmesinden üniversitenin tüm personeli sorumludur.

10.6. Ekler

Ek-1: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Organizasyon Şeması

Ek-2: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi 2024-2028 Stratejik Planı

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------