



Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi

KALİTE EL KİTABI



İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	4
REVİZYON İZLEME SAYFASI.....	5
0. NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA	6
0.1. KURUMSAL KİMLİK	6
0.2. TARİHÇE.....	7
0.3. ORGANİZASYON ŞEMASI.....	9
0.4. MİSYON, VİZYON, TEMEL DEĞERLER, KALİTE POLİTİKASI.....	10
1. KAPSAM.....	10
2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR.....	11
3. TERİMLER VE TARİFLER.....	11
4. KURULUŞUN BAĞLAMİ	12
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	12
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması.....	13
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi.....	13
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	13
5. LİDERLİK.....	14
5.1. Liderlik ve Taahhüt.....	14
5.1.1. Genel.....	14
5.1.2. Müşteri Odağı.....	14
5.2. Politika.....	15
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması.....	15
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	15
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar.....	15
6. PLANLAMA.....	16
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri.....	16
6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama.....	16
6.3. Değişikliklerin Planlanması	17
7. DESTEK.....	17
7.1. Kaynaklar.....	17
7.1.1. Genel.....	17
7.1.2. Kişiler	18
7.1.3. Altyapı.....	18
7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre	18
7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü	19
7.1.5.1. Genel.....	19

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği.....	19
7.1.6. Kurumsal Bilgi	19
7.2. Yeterlilik	19
7.3. Farkındalık.....	20
7.4. İletişim	20
7.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi	21
7.5.1. Genel.....	21
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme	21
7.5.3. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü	21
8. OPERASYON.....	21
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol	21
8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	22
8.2.1. Müşteri ve İletişim	22
8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	22
8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi.....	23
8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	23
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi.....	24
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetin Kontrolü	24
8.4.1. Genel.....	24
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu	24
8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi.....	25
8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu	25
8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	25
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik	25
8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	26
8.5.4. Muhafaza	26
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	27
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü.....	27
8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu	27
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	28
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	28
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	28
9.1.1. Genel.....	28
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti	28
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	29
9.2. İç Tetkik.....	29
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi.....	29
9.3.1. Genel.....	29
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	30
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları.....	30

10. İYİLEŞTİRME	31
10.1. Genel	31
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	31
10.3. Sürekli İyileştirme	32
YÜRÜRLÜK VE YÜRÜTME	33
KAYNAKLAR	33

ÖNSÖZ

Üniversitemiz, “Nevşehir Üniversitesi” ismiyle 29.05.2007 Tarih ve 26536 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 5662 sayılı kanun ile kurulmuştur. Kuruluş Kanunu’nda Üniversitemiz; 3 fakülte, 1 yüksekokul, 4 meslek yüksekokulu ve 2 enstitü olarak yapılandırılmıştır. 07.11.2013 tarih ve 28814 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 6501 sayılı Kanun ile “Nevşehir Üniversitesi” ismi Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi (NEVÜ) olarak değiştirilmiştir.

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, 2025 yılı itibarı ile Nevşehir merkez ve ilçelerinde yer alan 8 farklı yerleşkede 10 fakülte, 9 meslek yüksekokulu, 1 yüksekokul, 4 enstitü ve 21 araştırma ve uygulama merkezi 25 bin öğrencisi, gelişmiş akademik ve fiziki alt yapısı, nitelikli akademik kadrosu, geniş ölçekli bölüm ve programları, kendi alanında Türkiye’nin önde gelen Fakülte, Enstitü, Yüksekokul ve Meslek Yüksekokulları ile akademik faaliyetlerini başarıyla gerçekleştirmektedir.

NEVÜ kuruluşundan bu yana kalite süreçlerini önemsemektedir. Stratejik Plan’daki temel amaç ve hedefleri; kalite süreçleri, paydaş beklentisi, memnuniyeti ve farklılaşma vizyonu ile belirlemekte ve iç-dış paydaşlarla birlikte geniş katılımı ile hazırlanmış olan Stratejik Planını uygulamaktadır. Üniversitemiz Stratejik Planı’nda eğitim, araştırma, girişimcilik, toplumsal katkı ve ihtisaslaşma alanı ile ilişkili amaç ve hedefler belirlenir ve YÖKAK kalite göstergeleriyle eşleştirmeleri yapılır. Bu kapsamda izleme ve değerlendirmeler hedef kartlarında yer alan performans göstergeleri aracılığıyla gerçekleştirilmekte ve bu sayede stratejik yönetimin kalite yönetim süreçleriyle bütünleştirilmesi amaçlanmaktadır.

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi (KYS), kurumun sürdürülebilir bir başarı ve paydaş memnuniyeti elde etmesine yardımcı olan bir yönetim yaklaşımıdır. KYS tarafından üretilen tüm belgelerin çıktıları KYS Kalite El Kitabını oluşturur. Bu Kalite El Kitabı kurumumuzun çeşitli faaliyet alanlarında etkin bir kalite yönetimi sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. NEVÜ tüm birimlerde gerçekleştirilecek sürekli iyileştirme faaliyetlerini kalite sürecinin bir parçası olarak görmektedir. Kalite El Kitabı, çalışanlarımızın, süreçlerimizin ve hizmetlerimizin kalitesini artırmak için kullanılan yöntemleri ve standartları içermektedir. Kalite Yönetim Sistemi (KYS), kurumumuzun operasyonel süreçlerini standartlaştırmayı, izlemeyi ve sürekli olarak iyileştirmeyi amaçlayan bir çerçeve sunmaktadır. Bu çerçeve, kurumumuzun kalite politikalarını belirleme, uygulama, gözden geçirme ve sürekli olarak güncelleme süreçlerini içermektedir. Kalite El Kitabının içeriği personelimizin bu süreçleri anlamasını ve etkin bir şekilde uygulamasını desteklemek üzere tasarlanmıştır. Üniversitemizin belirlenen hedeflerine ulaşmasına, kalite güvence sisteminin sürekliliğinin geliştirilerek sağlanmasına yönelik çalışmalar bu kılavuzda tarif edilmektedir.

Kalite El Kitabı, üniversitemiz tüm çalışanları için bağlayıcı kalite düzenlemeleri içermekte ve üniversite hedeflerine ulaşmaya yönelik kalite prensip ve politikalarını açıklamaktadır.

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, evrensel standartlarda eğitim-öğretim faaliyetleri yürüten, sürdürdüğü nitelikli araştırmalarla bölgesel ve ulusal sorunlara çözüm üretmek toplumsal katkı rolünü geliştiren, doğal ve kültürel miras turizmi ihtisaslaşma konusunda uluslararası alanda model alınan bir üniversite olma vizyonu ile kurumsal kalite çalışmalarına hız kesmeden devam edecektir.

REVİZYON İZLEME SAYFASI

Revizyon No	Tarih	Açıklama

0. NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA

0.1.KURUMSAL KİMLİK

Kurumun Adı	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
Karateristiği	Devlet Üniversitesi
Bağlı Olduğu Kuruluş	Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
Sektörü	Yükseköğretim
Kuruluş Tarihi	17 Mayıs 2007
Bütçe Türü	Özel Bütçe
Temel Mevzuatı	14.07.2010-6005 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (1. maddenin Ek 128. maddesi) 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu 124 sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
Adresi	2000 Evler Mah. Zübeyde Hanım Cad. 50300 / Nevşehir
Telefon Numarası	0 384 228 10 00
Faks Numarası	0 384 215 30 58
Web Sitesi Adresi	www.nevsehir.edu.tr
E-Posta Adresi	KEP Adresi: nevsehiruniversitesi@hs01.kep.tr strateji@nevsehir.edu.tr / kalite@nevsehir.edu.tr

0.2.TARİHÇE

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir Üniversitesi adıyla 17 Mayıs 2007 tarihinde hizmete giren 17 üniversiteden biridir. Üniversitenin ismi 7 Kasım 2013 tarihli resmi gazetede yayımlanan 6501 sayılı kanun ile Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi olarak değiştirilmiştir.

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi biri ana yerleşke olmak üzere toplam 8 farklı yerleşkede eğitim öğretim ve bilimsel faaliyetlerini; 10 fakülte, 9 meslek yüksekokulu, 1 yüksekokul, 4 enstitü ve 21 araştırma ve uygulama merkezi ile sürdürmektedir. Rektörlük Binası, Kapalı Spor Salonu ve tesisleri, Merkezi Laboratuvar, Kongre Merkezi ve Eğitim Fakültesinin ek blokları ile 233.500 m² kapalı alanıyla fiziki yapılanmasını hızla tamamlamaktadır.

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, bilimsel faaliyetleri esas alan geniş akademik kadrosu, 2024 yılı itibarıyla 20 binden fazla öğrencisi, fiziksel ve sosyal imkânlarıyla Türkiye'nin en önemli üniversitelerinden biri olma yolunda hızla ilerlemektedir. Günümüz yükselen değerleri arasında küreselleşmenin önemi dikkate alındığında yurt dışındaki üniversiteler ile iş birliği içerisinde olmanın ve dünyadaki gelişmeleri takip etmenin bir üniversitenin başarıyı yakalamasında ve sürdürmesinde ne denli gerekli olduğu üniversitemiz tarafından dikkate alınmaktadır. Üniversite ailesinin giderek büyümesi ve fiziki imkânlarının iyileştirilmesinin yanında yurt dışındaki üniversiteler ile karşılıklı öğretim üyesi ve öğrenci değişimini sağlamak da üniversitemiz tarafından önem verilen bir konudur. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi olarak uluslararası bir üniversite olma hedefiyle yola çıktık. Bu hedef doğrultusunda ortaya koyduğumuz çalışmalarla uluslararası alanda "Mükemmellik Belgesi" olarak bilinen ve Avrupa Komisyonu tarafından gerekli şartları taşıyan üniversitelere verilen "Diploma Eki" ve "AKTS" etiketi sahibi bir üniversite olduk. Genç bir üniversite olmamıza rağmen elde ettiğimiz bu başarı bizim için bir gurur vesilesidir. Azimle ortaya koyduğumuz bu çalışmalar neticesinde artık yurt dışında ortak arayan değil; ortak olunmak istenen bir üniversiteyiz.

Her yıl sayıları katlanarak artan Erasmus anlaşmaları ile anlaşmalı olduğumuz üniversite sayısı 69'a yükselmiş durumdadır. Yine Mevlana Değişim Programı ile Kore, Çin, Brezilya, Kırgızistan, Azerbaycan, Kazakistan, Gürcistan, Tacikistan gibi ülkelerde bulunan üniversiteler ile anlaşmalarımız mevcuttur. Yurt dışındaki üniversiteler ile gerçekleştirdiğimiz ikili iş birliği anlaşmaları ile üç kıtada faaliyetlerimizi sürdürmekteyiz. Öğretim üyesi ve öğrenci değişiminin yanında birlikte gerçekleştirdiğimiz bilimsel proje ve programlar sayesinde uluslararası çapta bir konumda yerimizi almış bulunuyoruz. "Yerelden kopmadan evrensele ulaşma" gayretimizin bir göstergesi olan bu ve buna benzer çalışmalar küresel çapta bir üniversite konumuna yükselmemizin yanında Kapadokya Bölgesinin sadece tarihi ve turizmiyle değil aynı zamanda üniversitesiyle de anılmasına vesile olmuştur.

Üniversitemiz ayrıca yurtdışından gelen öğrencilere yönelik hazırlanan Yoğun Türkçe Dil Kursu veren bir üniversitedir. Bu kapsamda Türkçe öğrenmek için yurt dışından üniversitemize gelen öğrencileri ağırlamakta; dil öğretiminde uluslararası bilinirliği olan bir merkez olma yolunda azimle ilerlemekteyiz.

NEVÜ Kapadokya Bölgesinin doğal ve kültürel mirasına sahip çıkarak yerel ve evrensel alandaki kimliğine değer katan bir yükseköğretim kurumudur. Bu değer in farkındalığıyla, Üniversitemiz 2021 yılında YÖK tarafından "Bölgesel Kalkınma Odaklı Misyon Farklılaşması ve İhtisaslaşma Programı" kapsamında "Doğal ve Kültürel Miras Turizmi İhtisas Üniversitesi" olarak belirlenmiştir.

2018 yılında kurulan Diş Hekimliği Fakültesi ve 2022 yılında çalışmalarına başlayan Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi bölge halkına hizmet etmekte ve ilimiz için önemli bir açığı kapatmaktadır. İhtisaslaşma alanımızla ilgili olarak üniversitemizin bulunduğu bölge açısından sağlık ve turizmi birleştirecek adımlar atılmakta olup, bu bağlamda Uluslararası Sağlık Turizmi Yetki Belgesi 2024 yılında alınmıştır.

Yerleşkemiz içerisinde 2018 yılında kurulan ve 2025 yılı itibarıyla bünyesinde AR-GE çalışması yapmakta olan 45 firma bulunduran Kapadokya Teknopark (Kapadokya Teknoloji Geliştirme Bölgesi Yönetici A.Ş) ise yazılım, elektronik, kimya, imalat, sanayi, medikal ve diğer alanlarda bölgemiz ve ülkemiz teknolojisi ve üretimine katkı sunmaktadır.

Türkiye'nin en önemli turizm merkezlerinden biri olan Kapadokya Bölgesi'nde yer alan Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, bölgemizin kalkınmasında ve aydınlanmasında çok önemli bir role sahiptir. Geleceğin aydınlık nesillerini yetiştiren Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesinde, yıl içinde gerek fakülteler gerekse öğrenci kulüpleri tarafından düzenlenen etkinlikler Nevşehir halkının da katılımıyla bölgenin sosyal yaşantısına yeni bir boyut kazandırmıştır. Nevşehir'in doğal güzellikleriyle zenginleşen etkinliklerde, akademik kadro ve öğrenciler ders dışı zamanlarını verimli bir şekilde değerlendirmektedirler.

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi bilimsel araştırma-geliştirme çalışmalarını destekleyen, her gün gelişip ilerleyen, yeni yayınlarla zenginleşen, bilimin son verilerini izlemekle görevli, her türlü bilgi gereksinimini karşılayacak personel, kaynak, teknolojik altyapı ve hizmetleriyle etkin bir bilgi merkezi olmaktadır. Coğrafi güzellikleri, tarihî ve kültürüyle ziyaretçilerini büyüdü bir atmosfer içine alan Kapadokya, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesinin kurulmasıyla birlikte sadece doğa oluşumları ve tarihiyle değil aynı zamanda üniversitesi ve öğrencileriyle de anılmaktadır.

0.3. ORGANİZASYON ŞEMASI



0.4. MİSYON, VİZYON, TEMEL DEĞERLER, KALİTE POLİTİKASI

Misyon: Çağın gerektirdiği yetkinliklerle donatılmış, değişim ve gelişime açık, erdemli, girişimci ve paylaşımcı bireyler yetiştiren, nitelikli araştırmalar ve yenilikçi projeler hayata geçiren, paydaşlarla iş birliği halinde sürekli iyileşmeyi esas alarak bölgenin ve ülkenin kalkınmasına katkı sağlayan, uluslararası tanınırlığını sürekli artıran, Kapadokya Bölgesinin doğal ve kültürel mirasına sahip çıkarak yerel ve evrensel alandaki kimliğine değer katan bir yükseköğretim kurumudur.

Vizyon: Yenilikçiliği ve girişimciliği önceleyen, evrensel standartlarda eğitim-öğretim faaliyetleri yürüten, sürdürdüğü nitelikli araştırmalarla bölgesel ve ulusal sorunlara çözüm üretmek toplumsal katkı rolünü geliştiren, doğal ve kültürel miras turizmi ihtisaslaşma konusunda uluslararası alanda model alınan bir üniversite olmak.

Temel Değerler:

Hoşgörü ve adalet
Bilimsellik ve akılcılık
Girişimcilik ve yenilikçilik
Hukukun üstünlüğüne, insan haklarına ve toplumsal değerlere saygı
Çevreye duyarlılık
Doğal ve kültürel mirasa bağlılık
Kalite odaklı katılımcı yönetim anlayışı
Paydaşlarla iş birliği ve dayanışma
Topluma hizmet

Kalite Politikası: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi; sahip olduğu kültürel mirası koruyup zenginleştiren, bilgiyi toplum yararına kullanarak teknolojiye ve katma değere dönüştürmeyi hedefleyen, gelişime inanan, özgüveni ve farkındalığı yüksek olan bir üniversitedir. Üniversitemiz; hoşgörü, adalet, nezaket, empati, bilimsellik ve akılcılık, çözüm odaklılık, girişimcilik, yaratıcılık ve yenilikçilik, hukukun üstünlüğü, insan haklarına ve toplumsal değerlere saygı temel değerleri ışığında; tüm süreçlerde, ilgili iç ve dış paydaşların katılımıyla, kalitenin güvence altına alınması ve sürekli iyileştirilmesi yaklaşımını benimsemektedir. Hünkâr Hacı Bektaş-ı Veli'nin "Ara, Bul" öğretisini düstur edinen Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi;

1. Stratejik planda belirlenmiş olan hedef, ölçüt ve amaçların gerçekleştirilmesini,
2. Bütün idari ve akademik faaliyetlerde kalitenin yükseltilmesini,
3. Tüm faaliyetlerde iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin tam olarak karşılanmasını,
4. Tüm faaliyetlerinde etkin ve güvene dayalı bir yönetim anlayışını,
5. Akademik ve idari personel ile öğrencilerin daha yetkin kişiler haline gelmelerini,
6. Kurum bazında kalite bilincinin geliştirilmesini,
7. Emsal üniversiteler arasında önde gelen bir üniversite olmayı,
8. Ekip çalışmasına önem vererek kalite düzeyini sürekli geliştirmeyi,
9. Sürekli iyileştirme anlayışı çerçevesinde "Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al" (PUKÖ) yaklaşımını,

Kalite Politikası olarak belirlemiştir.

1. KAPSAM

Bu el kitabı, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi'nin (NEVÜ) eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve kurumsal kapasitenin geliştirilmesi süreçleri üzerine inşa edilmiştir. Bu süreçlerin geliştirilmesinde yasal standart ve mevzuatlara uygunluk esas alınmaktadır. NEVÜ'de etkin bir kalite yönetim sisteminin (KYS) kurulması, sunulan ürün ve hizmetler temelinde sistemin sürekli iyileştirmesini içeren, üniversitede çalışan akademik ve idari personelinin bilgilendirmeyi, üniversite paydaşlarına üniversitemizdeki KYS'nin uygulanma şeklini ve sürecini ayrıntılı bir şekilde açıklamayı hedeflemektedir.

Bu el kitabı, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi'nin atıf yapılan ilgili standart kapsamında KYS'nin karşılaması gereken şartları kapsar.

2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite el kitabında (KEK) ilgili mevzuata, TS EN ISO 9001:2015 KYS Standardına, kalite politikasına, süreçlere, prosedürlere, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. KEK'te atıf yapılan dokümanlar KYS'nin uygulanması açısından zorunludur. Her yönetici/ birim/ çalışan kendi yetki ve düzeyinde kılavuzun şartlarını yerine getirmekten sorumludur. Atıf yapılan standart ve/veya dokümanın tarihinin belirtilmemesi halinde en son güncel baskısı kullanılır.

3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimiz; kalite yönetim sistemlerinin temel kavramlarını, terimlerini ve tariflerini, TS EN ISO 9001:2015 KYS Standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanmaktadır.

Terimler/Kısaltmalar	Tarifler
YÖK	Yükseköğretim Kurulu
Kurum/Üniversite	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
DMİS	Döner Sermaye Mali Yönetim Sistemi
EBYS	Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi
EKAP	Elektronik Kamu Alımları Platformu
KBS	Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi
KEK	Kalite El Kitabı
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
MYS	Muhasebe Yönetim Sistemi
NEVEMM	Eğitimde Mükemmeliyet Uygulama ve Araştırma Merkezi
ÖSYM	Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi
PESTLE	Politik, Ekonomik, Sosyal, Teknolojik, Yasal ve Çevre
PUKÖ	Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al
SGK	Strateji Geliştirme Kurulu
SWOT (GZFT)	Güçlü yönler, Zayıf yönler, Fırsatlar, Tehditler
TYYÇ	Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi
UYAP	Ulusal Yargı Ağı Projesi
ÜBYS	Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi
YGG	Yönetimin Gözden Geçirmesi
YÖKSİS	Yükseköğretim Bilgi Sistemi
Dış paydaş	Üniversitenin faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen, üniversite ile iş birliği yapan ya da üniversitenin çıktılarından fayda sağlayan, ancak üniversitenin iç organizasyon yapısına dahil olmayan kişi, grup veya kurumlardır.
Doküman	Bir faaliyeti ve o faaliyetin gereklerini tanımlayan veya belgeleyen yazılı ya da görsel araçlardır.
Faaliyet	Bir işi yerine getirmek için yapılan eylemlerdir.
Form	Süreçler kapsamında belirli bilgileri toplamak, kaydetmek ve değerlendirmek amacıyla oluşturulan standart bir dokümandır.
Görev	Belirli bir kalite hedefini veya standardını gerçekleştirmek için bir birey, birim veya ekip tarafından yerine getirilmesi gereken, net bir şekilde tanımlanmış sorumluluk veya faaliyetlerdir.
İç paydaş	Üniversitenin organizasyon yapısına doğrudan dahil olan, kurumun süreçlerine aktif olarak katılan ve faaliyetlerinden doğrudan etkilenen kişi veya gruplardır.
İş Akışı	Belirli bir iş sürecinin nasıl işlediğini, hangi adımlardan oluştuğunu ve her adımda hangi işlemlerin gerçekleştirildiğini grafiksel olarak gösteren şematik ifadedir.

Kalite El Kitabı	Bir kurumun kalite yönetim sistemini, kalite politikalarını, süreçlerini, standartlarını ve kaliteyle ilgili tüm prosedürleri açıklayan temel belgedir.
Kalite Politikası	Üniversitenin üst yönetimi tarafından kabul edilen, bağlayıcı olarak yazılı beyan edilen kalite ile ilgili bütün amaçlar ve yönlendirmelerdir.
Kılavuz	Belirli bir konu hakkında bilgi veren, rehberlik eden ve uygulanması gereken yöntemleri açıklayan kapsamlı bir belgedir.
Liste	Bir sürecin veya görevin yerine getirilmesi sırasında takip edilmesi gereken unsurları içeren, maddeler halinde sıralanmış düzenli bir dokümandır.
Misyon	Üniversitenin varlık nedeni, temel amacı ve topluma sağladığı değerleri ifade eden kavram
Paydaş	Üniversitenin faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen ya da kurumun faaliyetlerini etkileyen bireyler, gruplar veya kuruluşlar
Prosedür	Belirli bir sürecin nasıl yürütüleceğini detaylandıran, adım adım açıklayan ve çalışanların uyması gereken kuralları belirten yazılı dokümandır.
Rehber	Yapılan faaliyetlerde yol gösterme ve bilgilendirme amacıyla oluşturulan doküman
Risk	Üniversitenin amaç ve hedeflerine ulaşmasını olumsuz yönde etkileyecek, etki ve olasılık ile ölçülebilen her türlü eylem, durum ve olay
Standart	Uzlaşa ile oluşturulmuş, yetkili bir kuruluş tarafından onaylanmış, ortak ve tekrarlı kullanım için, kurallar, prensipler veya faaliyetlerin özelliklerini ya da sonuçlarını belirleyen, belirli bir konu veya kapsamda en elverişli düzenlemenin elde edilmesini amaçlayan dokümanlar
Süreç (Proses)	Bir girdinin belirli faaliyetler sonucunda planlı ve sistemli bir şekilde işlendiği, belirli kurallar ve yöntemler çerçevesinde çıktıya dönüştüğü aşamalı sistemdir
Sürekli İyileştirme	Belirlenen hedeflere ulaşma derecelerini etkin bir şekilde değerlendirme ve bunları sistemi iyileştirmeye yönelik düzeltici ve önleyici faaliyetlerle destekleme süreci
Talimat	Belirli bir işin veya görevin nasıl yerine getirilmesi gerektiğini açıklayan, takip edilmesi gereken adımları içeren, çalışanlara rehberlik eden detaylı dokümandır.
Toplam Kalite Yönetimi	Kurumun tüm üyelerini, süreçlerini ve kaynaklarını kapsayan, müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmayı ve organizasyonun genel performansını sürekli iyileştirmeyi hedefleyen bir yönetim felsefesi
Ürün	Üniversitede eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı bağlamında yürütülen faaliyetler sonucu ortaya konan çıktılar
Vizyon	Üniversitenin gelecekte ulaşmayı hedeflediği ideallerini, uzun vadeli hedeflerini ve potansiyelini açıklayan kavram

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1.Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, misyon ve stratejik hedeflerine ulaşmak için KYS ve stratejik planlarını, iç ve dış çevresel faktörleri dikkate alarak oluşturmaktadır. İç faktörler arasında organizasyonun kültürü, değerleri, kurumsal hafızası, performansı, kaynakları ve altyapısı gibi unsurlar yer alırken, dış faktörler yasal düzenlemeler, teknolojik gelişmeler, rekabet, sosyal ve ekonomik çevre gibi daha geniş kapsamlı etkenlerden oluşmaktadır. Bu faktörlerin değerlendirilmesi hem mevcut durumun analizini hem de stratejik hedeflerin gerçekleşmesine yönelik risk ve fırsatların belirlenmesini sağlamaktadır.

Üniversitemiz süreçlerin etkili bir şekilde işleyebilmesi için süreç tanımlarını ve bu süreçler arasındaki etkileşimleri açık bir şekilde belirlemektedir. Süreçlerin performansını ölçmek, izlemek ve analiz etmek için uygun kriterler ve yöntemler belirlenmektedir. Süreçlerdeki uygunsuzlukların giderilmesi ve iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli prosedürler belgelenmiş olarak sunulmaktadır. Ayrıca, iç ve dış bağlamı daha iyi anlamak adına SWOT (GZFT) ve Politik, Ekonomik, Sosyal, Teknolojik, Yasal ve Çevre (PESTLE) analizleri yapılmaktadır. Bu analizler, üniversitemizin güçlü ve zayıf yönlerini, fırsatlarını ve tehditlerini belirleyerek stratejik planlama sürecine yön vermektedir. Elde edilen sonuçlar, güçlü yönlerin

etkisinin artırılması, zayıf yönlerin iyileştirilmesi, tehditlerin bertaraf edilmesi ve fırsatların değerlendirilebilmesi için stratejik öncelikler ve politikalar oluşturulmasına temel teşkil etmektedir. Bu analizler ve değerlendirmeler doğrultusunda üniversitemiz, 5 yıllık stratejik planlarını hazırlamakta, düzenli periyotlarla değerlendirilerek hedeflerine ulaşma süreçlerini iyileştirmektedir. Yıllık performans programları, bütçe tasarıları ve yatırım planları gibi dokümanlarla operasyonel süreçler detaylandırılmaktadır.

İlgili doküman

1. Kurum Stratejik Planı
2. Kurum İç Değerlendirme Raporu
3. İdare Faaliyet Raporu

4.2.İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Üniversitemiz, stratejik hedeflerine ulaşmak ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak kapsamlı bir paydaş analizi gerçekleştirmektedir. Bu analizler, kurumların faaliyetlerinden doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenen tarafların kimliklerini belirlemek, bu tarafları sınıflandırmak ve bunların kurumla olan etkileşimlerini anlamak üzerine kurgulanmıştır. Bu süreçte öncelikle paydaşlar tespit edilmekte, değerlendirilmekte, önceliklendirilmekte ve son olarak paydaş görüş ve önerileri alınmaktadır. Akademik ve idari personel iç paydaşlar; öğrenciler, mezunlar, Yükseköğretim Kurulu (YÖK), yerel yönetimler başta olmak üzere üniversitemizin faaliyetlerinden etkilenen ya da etkileyen ve iç organizasyon yapısına dahil olmayan paydaşlar dış paydaş kategorisinde yer almaktadır. Paydaşlar genellikle temel, stratejik, hizmet alan ve hizmet sunan gibi kategorilere ayrılmakta ve ihtiyaçları detaylı yöntemlerle değerlendirilerek stratejik planlara yansıtılmaktadır. Paydaşların önceliklendirilmesinde önem ve etki dereceleri baz alınmaktadır. Son olarak paydaş önem-etki matrisi hazırlanarak paydaşlarla geliştirilecek çalışmalar ve izlenecek politikalar belirlenmektedir. İç ve dış paydaşlarla ilgili görüşlerin alınması, memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve sürekli iyileştirme sağlanması amacıyla görüşme, anket gibi yöntemler kullanılmaktadır. İlgili tarafların memnuniyetleri düzenli aralıklarla gözden geçirilmekte ve elde edilen geri bildirimler doğrultusunda süreçlerde iyileştirme yapılmaktadır.

İlgili doküman

1. Kurum Stratejik Planı
2. Kurum İç Değerlendirme Raporu
3. Paydaş Memnuniyet Anketleri
4. Yazılı ve Sözlü Yapılan Dilek ve Öneri Talepleri
5. CİMER Başvuruları

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemiz KYS süreci, üniversitemizin akademik ve idari birimler tarafından sunulan eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı hizmetleri ile bu faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamakta ve faaliyetlerin sürekli iyileştirilmesini hedeflemektedir. KYS kapsamı ve uygulamaları, üniversitelerin paydaşlarıyla şeffaf bir şekilde paylaşılmakta ve sistemin etkinliğini artırmak için düzenli olarak gözden geçirilmektedir.

İlgili doküman

1. Kurum Stratejik Planı
2. Kurum İç Değerlendirme Raporu
3. Kalite Politikası
4. Kalite Güvence Sistemi
5. Kalite Çalışmaları Yönergesi

4.4.Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi kalite yönetimi süreçlerini; belirlenen prosedürler, süreç tanımları, görevler, iş akışları ile sistematize etmekte ve bu süreçlerin etkinliğini izlemektedir. Ayrıca, kurumumuzda

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda "Nevşehir Üniversitesi Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.

stratejik planlarla uyumlu olarak, süreçlerin sürekli iyileştirilmesi ve paydaşların katılımıyla yapılan değerlendirmeler ön plandadır. Bu süreçlerin izlenmesi ve değerlendirilmesi, ilgili kurullar aracılığıyla yapılmakta ve kurumun vizyon, misyon ve hedefleri doğrultusunda yönlendirilmektedir. Üniversitemiz, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı gibi ana süreçleri ve bu ana süreçlere bağlı alt süreçleri tanımlayarak, bu süreçlerin etkileşimini ve performansını izleyip geliştirmektedir.

İlgili doküman

1. Ana Süreç ve Alt Süreç Kartları
2. Kalite Politikası
3. Kalite Güvence Sistemi
4. Kalite Çalışmaları Yönergesi

5. LİDERLİK

5.1.Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, liderlik süreçlerinde etkinlik ve kalite yönetimi için üst yönetimden başlayarak tüm birimlere kadar her düzeyde liyakat ve katılımcılık anlayışını benimsemektedir. Üniversitenin liderlik anlayışı, süreçlerin sürekli iyileştirilmesi ve paydaşların ihtiyaçlarının karşılanması doğrultusunda yapılandırılmıştır.

Üniversite yönetimi, her düzeydeki yöneticileri liyakat ilkelerine göre görevlendirmektedir. Yöneticilerin ve personelin liderlik becerileri geliştirilerek, sürekli eğitim programları ve seminerler düzenlenir. Eğitim talepleri toplanarak, akademik ve idari personel için gerekli kurslar ve seminerler planlanmaktadır. Üniversitemiz, karar alma süreçlerinde tüm paydaşların görüşlerine önem vermektedir. Yönetim, kararlar alırken ilgili birim yöneticilerinin önerilerini dikkate almaktadır. Senato toplantılarına öğrencileri ilgilendiren gündem maddelerinde öğrencileri temsilen bir öğrencinin katılımı sağlanarak şeffaf bir yönetim anlayışı benimsenmektedir. Ayrıca, kararlar ve iyileştirmelere dair paydaşlar düzenli olarak bilgilendirilmektedir. KYS sürecinin oluşturulması ve sürekli iyileştirilmesi için üst yönetimin taahhüdü ile süreçler belirlenir. KYS'nin etkinliğinin izlenmesi ve değerlendirilmesi için düzenli iç denetimler ve analizler yapılır. Üniversitemiz, liderlik modelini etkili bir şekilde uygulayarak, yöneticilerin ve akademik personelin liderlik becerilerini geliştirmeyi amaçlamaktadır. Üniversitenin üst yönetimi, KYS ve iyileştirme faaliyetleri ile ilgili olarak, liderlerin etkililiğini ölçen sistematik anketler uygulamakta ve sonuçları analiz ederek iyileştirme adımları atmaktadır.

İlgili doküman

1. Kurum Stratejik Planı
2. Kurum İç Değerlendirme Raporu
3. Kalite Politikası
4. Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

5.1.2. Müşteri Odağı

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi olarak temel önceliğimiz, eğitim ve öğretim faaliyetlerinde en önemli bileşenimiz olan öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini en üst düzeyde karşılamaktır. Üniversite üst yönetimi ve KYS süreci, öğrencilerimizin yanı sıra tüm iç ve dış paydaşlarımızın beklentilerini doğru bir şekilde tespit ederek, mevcut kaynakları en etkin şekilde kullanmak suretiyle kurumsal yapımızı sürekli iyileştirmeyi taahhüt etmektedir.

Bu bağlamda, paydaşlarımızın ihtiyaçlarını değerlendirmek ve memnuniyetlerini artırmak amacıyla memnuniyet anketleri, dilek, öneri ve şikâyet sistemi gibi geri bildirim mekanizmaları kullanılmaktadır. Elde edilen veriler düzenli olarak analiz edilmekte ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Ayrıca, stratejik planımız doğrultusunda belirlenen eğitim, araştırma, toplumsal katkı ve girişimcilik faaliyet

alanlarında, öğrencilerimiz, personelimiz, mezunlarımız, iş birliği yaptığımız kurumlar ve işverenler gibi tüm paydaşlarımızın süreçlere katılımının artırılması hedeflenmektedir.

Üniversitemiz, kalite politikasında da vurgulanan paydaş odaklı yaklaşımıyla, sürekli iyileştirme ve şeffaflık ilkesine bağlı kalarak, memnuniyeti ön planda tutan bir yönetim anlayışı benimsemektedir. Geri bildirimlerden elde edilen sonuçlar, stratejik planlama süreçlerine entegre edilmekte ve gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler sistematik olarak uygulanmaktadır.

İlgili doküman

1. Öğrenci Memnuniyet Anket Formları
2. Üniversite Danışma Kurulu
3. Yazılı ve Sözlü Yapılan Dilek ve Öneri Talepleri
4. Ön lisans ve Lisans Öğrenci Akademik Danışman Yönergesi

5.2.Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, toplam kalite yönetimi anlayışıyla paydaş memnuniyetini esas alan, süreçlerini sürekli iyileştiren ve kalite kültürünü tüm birimlerine yaymayı hedefleyen bir yaklaşıma sahiptir. Üniversitemizin kalite politikası, misyon ve vizyonumuzla uyumlu olarak, stratejik hedeflerimizi destekleyecek şekilde Kalite Komisyonu tarafından oluşturulmakta ve düzenli olarak gözden geçirilmektedir.

Politikamız, 2547 ve 5018 sayılı kanunlarla uyumlu, etkin, etkili ve ekonomik bir yönetim KYS şartlarına uygunluk ve sürekli iyileştirme taahhüdünü içermektedir. Paydaş odaklı bir yaklaşım benimseyerek, tüm iç ve dış paydaşların beklentilerini karşılamak, memnuniyetlerini artırmak ve katılımlarını sağlamak önceliğimizdir. Kalite politikamız, duyurular ve eğitimlerle tüm çalışan ve öğrencilere iletilerek bir kurum kültürü haline getirilmektedir.

İlgili dokümanlar

1. Kalite politikası

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, kalite politikasının tüm iç ve dış paydaşlar tarafından bilinmesini, benimsenmesini ve anlaşılmasını sağlamak amacıyla çeşitli yöntemler kullanmaktadır. Kalite politikası, üniversitenin kurumsal internet sitesinde yayımlanarak kamuoyuna duyurulmakta ve kampüs içerisindeki belirli alanlara asılarak görünür hale getirilmektedir.

Kurum içindeki personelin ve yeni başlayan çalışanların politikayı içselleştirmesi için KEK hazırlanmış ve oryantasyon programlarına dahil edilmiştir. Ayrıca, hizmet içi eğitimlerle kalite politikası ve hedeflerinin anlaşılması sağlanmaktadır. Politikanın uygunluğu ve etkinliği, YGG toplantılarında düzenli olarak değerlendirilmekte ve gerektiğinde revize edilmektedir.

İlgili doküman

1. Kalite Politikası
2. Kalite El Kitabı
3. Kurum Vizyon ve Misyonu
4. Kalite Toplantı Tutanakları

5.3.Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, kalite süreçlerini etkin şekilde yönetmek, izlemek ve iyileştirmek için görev, yetki ve sorumlulukları açıkça tanımlamıştır. Tüm personelin görevleri, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na uygun olarak belirlenmiş; organizasyon şemaları ve görev tanımları yazılı olarak iletilmiş ve üniversitenin kurumsal internet sitesinde paydaşlara duyurulmuştur.

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda "Nevşehir Üniversitesi Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.

Kalite süreçleri, Kalite Komisyonu, Kalite Koordinatörlüğü ve birim düzeyinde oluşturulan Birim Kalite Komisyonları tarafından yürütülmektedir. Süreçlerin etkinliği, performans göstergeleri ve yıllık raporlar ile izlenirken; YGG toplantılarında değerlendirilmektedir. Tüm birimler, stratejik plan hedefleri doğrultusunda sorumlu oldukları verileri eksiksiz şekilde sunarak kalite süreçlerine katkıda bulunmaktadır. Bu yapı, KYS'nin sürekliliğini ve iyileştirilmesini sağlamaktadır.

İlgili doküman

1. Organizasyon Şeması
2. Görev Tanımları
3. NEVÜ Evrak, İmza Yetkileri ve Yetki Devri Yönergesi
4. Kalite Çalışmaları Yönergesi
5. YGG Raporları

6. PLANLAMA

6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, kalite yönetimi süreçlerinde risk ve fırsatları belirleme, değerlendirme ve yönetme faaliyetlerini sistematik bir yaklaşımla yürütmektedir. Bu kapsamda üniversitemiz iç ve dış paydaşların görüşlerini almak amacıyla düzenli anketler ve analizler yapmaktadır. Strateji Geliştirme Kurulu (SGK) tarafından güçlü ve zayıf yönler, fırsatlar ve tehditler kapsamlı bir SWOT analizi ile tespit edilmektedir. Sonuçlar stratejik planlamaya entegre edilerek YGG toplantılarında değerlendirilmektedir.

Stratejik riskler hazırlanan stratejik planda her bir hedef kartında hedef ve performans göstergelerine ilişkin tanımlanmaktadır. Stratejik plan çerçevesinde belirlenen hedeflerin izlenmesi amacıyla 6 ayda bir stratejik plan performansının takibi yapılmakta ve üst yönetime sunulmaktadır. Risk yönetim faaliyetleri, İç Kontrol Rehberi ve Kurumsal Risk Yönetimi Rehberi esas alınarak uygulanmaktadır. Risk değerlendirme sonuçları ışığında risk ve fırsatların düzenli izlenmesi, iç tetkiklerle gözden geçirilmesi ve gerektiğinde güncellenmesi sağlanmaktadır. Hassas görevler analizi ve risklere yönelik özel kriterler geliştirilerek, karşılaştırılabilir ve tutarlı sonuçlar elde edilmesi amaçlanmaktadır.

İlgili doküman

1. Kurum Stratejik Planı
2. Kamu İç Kontrol Rehberi
3. Kurumsal Risk Yönetimi Rehberi
4. NEVÜ Risk Strateji Yönergesi
5. YGG Raporları
6. Kurumsal İç Değerlendirme Raporu
7. İdare Faaliyet Raporu

6.2.Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, KYS'nin etkinliğini artırmak için stratejik planında kalite amaçları ve hedeflerine odaklanmaktadır. Kalite politikası doğrultusunda belirlenen ölçülebilir ve uygulanabilir hedefler, paydaş memnuniyetini artırmaya yönelik olarak belirlenmiş ve bu hedefler üniversitenin 2023-2027 Stratejik Planında duyurulmuştur. Altı ayda bir amaç ve hedeflere ulaşma durumunun tespiti için performans göstergeleri takip edilmektedir. Üniversite, kalite hedeflerinin gerçekleştirilme durumunu izleyerek, sapmaların tespit edilmesi ve gerekli iyileştirme önlemlerinin alınmasını sağlamaktadır. Hedefler, stratejik plan ve KYS'ye uygun olarak, yıllık raporlar ve üst yönetim toplantılarında değerlendirilmektedir. Ayrıca, yasal zorunluluklar ve önceki dönemdeki performans değerlendirmeleri dikkate alınarak gerekli güncellemeler yapılmakta ve sürekli iyileştirme hedefiyle takip edilerek başarıya ulaşmak için gerekli adımlar atılmaktadır.

İlgili doküman

1. Kurum Stratejik Planı
2. Kurumsal Risk Yönetimi Rehberi
3. YGG Raporları
4. İdare Faaliyet Raporu
5. Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme
6. Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı
7. NEVÜ Risk Strateji Yönergesi
8. Hassas Görev Envanteri
9. Hassas Görev Tespit Formu

6.3.Değişikliklerin Planlanması

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi'nde, KYS'yi etkileyebilecek tüm değişiklikler, üniversitenin Kalite Koordinatörlüğü tarafından planlanmaktadır. Değişiklikler, iç ve dış tetkikler, mevzuat değişiklikleri, şikâyetler ve uygun olmayan hizmet tespitleri gibi faktörler doğrultusunda değerlendirilmekte ve gerekli düzenlemeler yapılmaktadır. Üniversitemiz, KYS'de meydana gelen değişikliklerin süreçlere etkilerini göz önünde bulundurarak, değişikliklerin kimler tarafından yapılacağını, hangi dokümanların revize edileceğini ve kimlerin bilgilendirileceğini belirleyen bir planlama süreci uygulamaktadır. Değişiklikler, dokümanlar edilmiş bilginin kontrolü prosedürü ve sürekli iyileştirme prosedürü çerçevesinde titizlikle gerçekleştirilmekte ve sistemdeki güncellemeler duyurularak ilgili birimlere aktarılmaktadır. Ayrıca, KYS her yıl gözden geçirilmekte; mevcut mevzuat, hizmet koşulları ve iç değerlendirme sonuçları da bu süreçte dikkate alınarak gerekli değişiklikler yapılmaktadır. Değişikliklerin uygulanmasında, KYS'nin bütünlüğü ve kaynakların varlığı gibi etkenler göz önünde bulundurularak, belirli bir çalışma planına dayalı olarak süreçler titizlikle yönetilmektedir.

İlgili doküman

1. YGG Raporları
2. Kalite Çalışmaları Yönergesi
3. Dokümanlar Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
4. Sürekli İyileştirme Prosedürü

7. DESTEK

7.1.Kaynaklar

7.1.1. Genel

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi'nde, KYS'nin kurulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli olan kaynaklar, üniversitenin stratejik planı doğrultusunda ve birimlerin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak etkin bir şekilde sağlanmaktadır. Kaynak ihtiyaçları, insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi çeşitli unsurları kapsamakta olup, bu ihtiyaçların tespiti ve karşılanması, ilgili mevzuat ve bütçe çerçevesinde yapılmaktadır. Üst yönetim, KYS'nin etkinliğini artırmak ve paydaş memnuniyetini sağlamak amacıyla gerekli kaynakları temin etmektedir. Kaynaklar, iç kaynaklar öncelikli olmak üzere, dış tedarikçilerden sağlanacak ürün ve hizmetler ile tamamlanmaktadır. Üniversitenin performans programları ve stratejik planları çerçevesinde kaynak planlaması yapılmakta, bu kaynakların bütçelendirilen ihtiyaçlara göre temini ve dağıtımı gerçekleştirilmektedir. Bu süreçte, üniversitenin mali özerkliği ve gelir yapısı dikkate alınarak, kaynaklar verimli bir şekilde kullanılmakta ve KYS'nin sürdürülebilirliğine katkı sağlanmaktadır.

7.1.2. Kişiler

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi'nde insan kaynakları yönetimi, ilgili mevzuat çerçevesinde etkin bir şekilde yürütülmektedir. Akademik ve idari personel seçimi, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve diğer ilgili düzenlemelere uygun olarak yapılmakta, personelin nitelik ve yetkinlikleri dikkate alınarak görev tanımları belirlenmektedir. Üniversite bünyesinde, akademik personelin eğitici yetkinliklerinin artırılması, idari personelin görevde yükselmesi gibi konularda hizmet içi eğitimler düzenlenmekte, bunun yanı sıra kurum kültürünü benimseme, sosyal kaynaşma ve ekip çalışması sağlamak amacıyla oryantasyon eğitimleri verilmektedir. KYS'nin etkinliğini artırmak için belirlenen personel, kalite yönetimi ile ilgili periyodik eğitimlere katılmakta ve sürekli gelişim anlayışı doğrultusunda çalışmaktadır. Ayrıca, personelin yetkinliklerini geliştirecek eğitimler hem iç kaynaklardan hem de dış hizmet alımları ile tamamlanarak, üniversitenin kalite hedeflerine ulaşmasına katkı sağlanmaktadır.

İlgili doküman

1. 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
2. 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
3. 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
4. NEVÜ Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atanma Ölçütleri
5. NEVÜ Öğretim Üyesi Dışındaki Öğretim Elemanlarının İlk ve Yeniden Atanmalarında Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönerge
6. Hizmet İçi Eğitim Yönergesi
7. NEVÜ Eğitimde Mükemmeliyet Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği

7.1.3. Altyapı

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, KYS'nin etkin bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli olan altyapı ihtiyaçlarını titizlikle belirlemekte ve karşılamaktadır. Üniversitenin altyapısı, binalar, çalışma alanları, donanım, yazılım, bilgi ve iletişim teknolojileri ile taşıma kaynakları gibi unsurları kapsamaktadır. Altyapının sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla, bakım ve onarım hizmetleri Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı ile İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından yürütülürken, donanım ve yazılım hizmetleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sağlanmaktadır. Üniversite, bilişim teknolojilerindeki gelişmeleri takip ederek yüksek teknoloji standartlarına uygun altyapılar sunmakta ve yazılım taleplerini kendi bünyesinde geliştirerek ya da dış firmalarla iş birliği yaparak karşılamaktadır. Altyapı ihtiyaçları, belirli aralıklarla yapılan bütçe planlamaları ile sürekli olarak gözden geçirilmekte ve iyileştirilmektedir. Ayrıca, akademik ve idari birimlerdeki küçük bakım ve onarımlar için gerekli teknik personel temin edilerek, süreçler verimli bir şekilde yürütülmektedir.

İlgili Doküman

1. İdari Birim İş Akış Şemaları
2. İdari Birim Prosedürleri
3. İdari Birim Süreçleri

7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, hizmetlerin gerçekleştirildiği ortamlarda fiziksel, çevresel, sosyal ve psikolojik faktörleri göz önünde bulundurarak sürekli iyileştirme faaliyetleri yürütmektedir. Üniversite, akademik ve idari birimlerin çalışma ortamlarını uygun hale getirmek için gerekli önlemleri almakta, bu ortamların sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla düzenli olarak değerlendirme ve iyileştirme çalışmaları yapmaktadır. Çalışma alanlarının fiziksel koşulları, ısınma, aydınlatma, gürültü ve nem gibi faktörler dikkate alınarak belirlenmiş standartlara göre düzenlenmektedir. Ayrıca, üniversite bünyesinde yapılan memnuniyet anketleri ve geribildirimler doğrultusunda, çevresel ve sosyal faktörler sürekli olarak gözden geçirilmekte

ve iyileştirme süreçleri başlatılmaktadır. Çalışanların ve öğrencilerin sağlıklı ve verimli bir ortamda bulunabilmesi için gerekli hijyen, temizlik ve sağlık denetimleri de düzenli olarak yapılmaktadır. Bu süreçler, üniversitenin genel KYS süreci çerçevesinde, şeffaflık ve eşitlik ilkelerine dayalı olarak yönetilmektedir.

İlgili doküman

1. Öğrenci Memnuniyet Anket Formu
2. Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketleri
3. YGG Raporları
4. Sürekli İyileştirme Prosedürü

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1.Genel

Üniversitemizde sunulan hizmetlerin şartlara uygunluğunu sağlamak için, izleme ve ölçme kaynakları belirlenip temin edilmekte, ardından bu kaynakların uygunluk kontrolleri yapılmakta ve amaca uygunluğunun sürekliliği sağlanmaktadır. Hizmetlerin iş akışı ve mevzuata uygunluğu, hiyerarşik ve sistematik bir şekilde denetlenmektedir.

7.1.5.2.Ölçüm İzlenebilirliği

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, ölçüm cihazlarının izlenebilirliğini sağlamak için, mevcut tüm cihazların kullanıldıkları birimlerin sorumluluğunda olmak üzere periyodik bakımlarının ve onarımlarının yapılmasını Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı koordinasyonunda gerçekleştirilmektedir. Cihazların kullanım süresi boyunca performansları izlenmekte ve gerekirse cihazın kullanımına son verilerek uygun düzeltici faaliyetler alınmaktadır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, kurumsal bilgiyi oluşturma ve paylaşma konusunda köklü bir yaklaşım benimsemektedir. Üniversitenin akademik ve kültürel birikimi, elde ettiği bilgi ve deneyimleri, kurumsal web sitesi, sosyal medya hesapları, seminerler, konferanslar ve diğer etkinlikler aracılığıyla iç ve dış paydaşlarla paylaşır. Kurumsal bilginin oluşumu için iç kaynaklar arasında fikri mülkiyet, dergiler, akademik yayınlar, raporlar ve çalışanların deneyimleri yer alırken, dış kaynaklar ise standartlar, akademik çevreler ve dış paydaşlardan toplanan bilgileri kapsamaktadır. Ayrıca, KYS ve iç kontrol süreçleri ile kurumsal bilginin güncel tutulması ve erişilebilirliğinin sağlanması amaçlanmaktadır. Bu bilgiler, paydaşların ve kamuoyunun erişimine açık olarak, üniversitenin şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine uygun şekilde sunulmaktadır.

İlgili Doküman

1. Kurum Stratejik Planı
2. İdare Faaliyet Raporu
3. Paydaş Memnuniyet Anketleri

7.2.Yeterlilik

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, akademik ve idari personelinin yeterliliklerini artırmak ve KYS'nin etkinliğini sağlamak için kapsamlı bir eğitim stratejisi uygulamaktadır. Üniversite, personelinin iş tanımlarına uygun olarak gerekli eğitim, tecrübe ve becerileri kazanmasını sağlamak için çeşitli hizmet içi eğitimler düzenlemektedir. Bu eğitimlerin belirlenmesi, her yıl yapılan eğitim ihtiyaç analizleri ile gerçekleşir ve uygulama süreçleri Personel Daire Başkanlığı ve Eğitimde Mükemmeliyet Uygulama ve Araştırma Merkezi (NEVEMM) tarafından yönetilmektedir. Eğitimlerin etkinliği, farklı değerlendirme

araçları kullanılarak takip edilmekte, eğitim sonrası yapılan anketler ve raporlar ile eğitimlerin sonuçları analiz edilip iyileştirmeler yapılmaktadır. Ayrıca, tüm personel için yıllık eğitim planları oluşturulmakta ve bu planlar, her bir birimin ihtiyaçları doğrultusunda düzenlenmektedir. Üniversite, yeni başlayan personele oryantasyon eğitimi ve sürekli gelişim için hizmet içi eğitimler sunulmaktadır. Eğitimlerin kayıtları, Personel Daire Başkanlığı tarafından titizlikle tutulmakta ve yasal mevzuat ile uyumlu bir şekilde güncellenmektedir. KYS'ye ilişkin tüm faaliyetlerin etkinliği artırılmaya çalışılırken, personelin sürekli olarak kalite bilinci ve beceriler konusunda eğitilmesi sağlanmaktadır. Böylece, personelin görevlerini daha etkin bir şekilde yerine getirmesi ve üniversitenin genel verimliliğinin artırılması hedeflenmektedir.

İlgili doküman

1. NEVÜ Ödül Yönergesi
2. NEVÜ Eğitimde Mükemmeliyet Araştırma ve Uygulama Merkezi Yönetmeliği
3. Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketleri

7.3.Farkındalık

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, KYS'nin etkinliğini artırmak ve tüm çalışanlarının bu sisteme dair farkındalığını geliştirmek için çeşitli bilgilendirme ve eğitim faaliyetleri düzenlemektedir. Üniversite, akademik ve idari personel ile öğrencilere yönelik olarak kalite politikası, hedefler, misyon, vizyon, KYS şartlarının yerine getirilmemesinin etkileri ve iyileştirilmiş performansın faydaları gibi konularda eğitimler ve seminerler sunmaktadır. Bu eğitimler, yıllık olarak planlanmakta ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından organize edilmektedir. Ayrıca, her birim için belirlenen kalite birim temsilcileri, kendi birimlerinin ihtiyaçlarına yönelik eğitimler vererek kalite bilincinin yayılmasına katkı sağlarlar. Eğitimler, kurumsal internet sayfası ve Kalite Koordinatörlüğü sayfası üzerinden duyurularak, personelin KYS'ye olan katkılarını anlamalarına ve bu sürecin etkin bir şekilde uygulanmasına yardımcı olmaktadır.

İlgili doküman

1. Kalite Koordinatörlüğü Toplantı Tutanakları
2. Kalite Komisyonu Toplantı Tutanakları
3. Kalite Koordinatörlüğü Eğitsel Faaliyetler
4. Öğrenci Kalite Kulübü

7.4. İletişim

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, iç ve dış paydaşlarla etkili iletişimi sağlamak amacıyla çeşitli araçlar ve yöntemler kullanmaktadır. Üniversitenin KYS çerçevesinde, iletişim stratejileri detaylı bir şekilde planlanmış olup, bu stratejiler; iletişim kanallarını, konularını, zamanlamalarını ve kimlerle iletişim kurulacağını içermektedir. Üniversite, kurumsal internet sitesi, sosyal medya hesapları, e-posta, üniversite bilgi yönetim sistemi (ÜBYS) gibi farklı mecralar aracılığıyla bilgiyi paydaşlarına iletmektedir. Ayrıca, kalite hedefleri ve başarılar, iç yazışmalar, ilan panoları ve eğitimlerle duyurulmakta, tüm iletişim süreçleri düzenli olarak takip edilip güncellenmektedir. Üniversite, tüm paydaşlarının ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde kesintisiz bir bilgi akışı sağlamak için etkili bir iletişim ağı kurmuştur.

İlgili doküman

1. Kurumsal Web Sayfaları
2. Kalite Koordinatörlüğü Web Sayfası
3. ÜBYS
4. Sosyal Medya Hesapları
5. Öğrenci Kalite Kulübü
6. Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü Yönergesi

7.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, KYS kapsamında gerekli dokümanite edilmiş bilgilerin hazırlanması, güncellenmesi ve sürekliliğinin sağlanması için sistematik bir yaklaşım benimsemektedir. KYS'nin etkinliğini sağlamak amacıyla, akademik ve idari birimlerdeki tüm dokümanlar fiilen kullanılmakta ve periyodik olarak gözden geçirilerek güncellenmektedir. Üniversite, KYS ile ilgili tüm prosedürleri, yönergeleri ve kayıtları belirli bir yapı altında düzenlemiş ve bu dokümanlar ÜBYS altında yer alan KYS'den yayımlanmaktadır. Ayrıca, dokümantasyon sürecinin kontrolü için Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü oluşturulmuş olup, dokümanlara otomasyon sisteminden erişilebilmektedir. Üniversite bünyesinde, kalite sistemine ait tüm dokümanlar güncel tutulmakta ve gerektiğinde yenilenmektedir.

İlgili doküman

1. Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, KYS kapsamında dokümanite edilmiş bilgilerin oluşturulması ve güncellenmesi süreçlerini sistematik bir şekilde yönetmektedir. KYS dokümantasyonu, üniversitenin kalite politikası, misyon ve vizyonu, stratejik planı, prosedürler, iş akışları, performans izleme göstergeleri gibi temel unsurları içermektedir. Dokümanlar, üniversitenin kalite koordinatörlüğü tarafından belirlenen Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürüne uygun olarak oluşturulmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu süreçlerin etkin bir şekilde işleyebilmesi için dokümanların oluşturulması sırasında gerekli açıklamalar, tanımlar ve formatlar ayrıntılı bir şekilde belirlenir. Tüm bu dokümanlar, üniversitenin Kalite Koordinatörlüğü web sayfasında ve birimlerin ilgili sayfalarında paydaşların erişimine sunulmaktadır.

İlgili doküman

1. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

7.5.3. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, KYS kapsamında oluşturulan ve revize edilen tüm dokümanları, sistemin etkinliğini ve doğruluğunu sağlamak amacıyla Kalite Koordinatörlüğüne iletmektedir. Kalite Koordinatörlüğü, dokümanları belirlenen prosedürlere uygunluk açısından inceler, onaylar ve yayınlar. Dokümanite edilmiş bilgilerin kontrolü Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürüne uygun olarak sağlanmaktadır. Bu prosedürler, dokümanların hazırlanmasından yayımlanmasına, dağıtımına, saklanmasına, güncellenmesine, korunmasına ve gerektiğinde imha edilmesine kadar tüm süreçleri kapsamaktadır. Ayrıca, dokümanların doğruluğu, erişilebilirliği ve güvenliği, sürekli gözden geçirme ve kontrol ile garanti altına alınmaktadır. Bu süreçler, kalite standartlarına uyumun ve bilgilerin doğru şekilde yönetilmesinin sağlanmasını temin eder.

İlgili doküman

1. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, operasyonel planlama ve kontrol faaliyetlerini, eğitim, öğretim ve araştırma geliştirme süreçlerini kapsayacak şekilde kapsamlı bir şekilde yürütmektedir. Üniversitemizde her akademik yıl öncesinde eğitim-öğretim faaliyetleri, akademik takvim doğrultusunda titizlikle planlanmaktadır. Planlama aşamasında, diğer kurum ve kuruluşların takvimleri, resmî tatiller ve diğer dışsal faktörler göz önünde bulundurularak eğitim süreçlerinin kesintisiz ve verimli bir şekilde yürütülmesi sağlanmaktadır. Planlama süreci, kalite politikası, kalite hedefleri, paydaş ihtiyaçları ve mevzuat esas

alınarak detaylandırılır ve her bir faaliyet için gerekli olan süreçler, prosedürler, iş akışları, talimatlar ve kılavuzlar hazırlanır. Bu süreçlerin etkinliğini sağlamak amacıyla, süreçlerin sürekli izlenmesi ve değerlendirilmesi için iç tetkikler, YGG toplantıları ve Uygunsuzluk yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü uygulanır. Üniversitenin tüm faaliyetleri, belirlenen kalite kriterlerine, mevzuata ve iç kontrol prosedürlerine uygun şekilde planlanmakta, uygulanmakta, izlenmekte ve sürekli iyileştirilmekte, böylece hizmetlerin standartlara uygun ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır.

İlgili doküman

1. Kurum Stratejik Planı
2. İdare Faaliyet Raporu
3. Kurum İç Değerlendirme Raporu
4. YGG Prosedürü
5. Akademik Takvimler
6. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri ve İletişim

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, paydaşlarla etkili ve sürekli iletişim sağlamak için kapsamlı bir yaklaşım benimsemektedir. Üniversitemiz, öğrenci ve diğer paydaşların taleplerini, öneri ve şikâyetlerini sosyal medya, e-posta, web sayfaları, dilek-şikâyet kutuları ve yüz yüze iletişim gibi çeşitli kanallar aracılığıyla toplamakta ve değerlendirmektedir. Öğrencilerin memnuniyetini artırmak amacıyla her türlü talep, çözüm odaklı bir şekilde ele alınmakta ve ilgili birimlere yönlendirilmektedir. Üniversitemizde ayrıca öğrenci, akademik ve idari birimler ile dış paydaşlardan gelen geri bildirimlerin toplanması ve değerlendirilmesi amacıyla düzenli olarak memnuniyet anketleri yapılmaktadır. Bu anketler ve geri bildirimler, hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi için temel bir veri kaynağı oluşturmaktadır. Eğitim programlarındaki değişiklikler ve gelişmeler, öğrencilere sosyal medya, web sitesi, e-posta, SMS ve diğer dijital platformlar üzerinden duyurulurken, bu sayede paydaşlar bilgilendirilmektedir. Mezunlar ile olan iletişim de güçlendirilmiş olup, Mezun Bilgi Sistemi aracılığıyla geribildirim toplanmaktadır. Böylece hem iç hem de dış paydaşlar arasında etkili bir iletişim ağı kurulmuş ve bu ağ üzerinden talep ve geri bildirimler sürekli olarak izlenerek, hizmet kalitesinin artırılması için gerekli iyileştirme faaliyetleri başlatılmaktadır.

İlgili doküman

1. Kurumsal Web Sayfaları
2. Öğrenci Bilgi Sistemi
3. Sosyal Medya Hesapları
4. Öğrenci Kalite Kulübü
5. Mezun Bilgi Sistemi
6. Öğrenci Memnuniyet Anketleri
7. Mezun Anketleri
8. Kurumsal e-posta
9. CİMER Başvuruları
10. Dilek ve Öneri Formları
11. Ön lisans ve Lisans Öğrenci Akademik Danışman Yönergesi

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, sunduğu ürün ve hizmetlerin şartlarını belirlerken 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve ilgili diğer yasal mevzuatlar çerçevesinde hareket etmektedir. Eğitim-öğretim,

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda "Nevşehir Üniversitesi Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.

araştırma-geliştirme ve diğer temel faaliyet alanlarındaki hizmetler, YÖK tarafından belirlenen standartlar ve ulusal-uluslararası akreditasyon kurumlarının kriterleri doğrultusunda şekillendirilmektedir. Üniversite, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak, mevcut olanakları ve ilgili mevzuatlar çerçevesinde gereken şartları tanımlamaktadır. Programların açılması ve iyileştirilmesi süreçlerinde Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ) ve Bologna süreci kriterleri esas alınmaktadır. Öğrenci kayıt, yatay-dikey geçiş, ders muafiyeti gibi işlemler ise ilgili yönetmeliklere göre düzenlenir. Üniversitenin hizmet şartlarına ilişkin yönetmelik, yönerge, prosedür gibi dokümanlar, paydaşlara etkili bir şekilde duyurulmakta ve uygulanmaktadır. Bu süreçlerde sürekli iyileştirme hedeflenmekte, hizmetlerin kalitesi düzenli olarak değerlendirilmekte ve geliştirilmesi için gerekli adımlar atılmaktadır.

İlgili Doküman

1. Kurum Stratejik Planı
2. Eğitim Öğretim Ana Süreci
3. NEVÜ Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği
4. NEVÜ Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği
5. Eğitim Öğretim Koordinatörlüğü Yönergesi

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, sunduğu eğitim-öğretim, araştırma ve diğer hizmetlere yönelik şartları düzenli olarak gözden geçirmekte ve güncellemektedir. Bu süreçte, YÖK tarafından belirlenen mevzuat, Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM) kılavuzunda yer alan hükümler, ulusal ve uluslararası akreditasyon standartları, paydaşlardan alınan geri bildirimler ve periyodik değerlendirme anketlerinden elde edilen veriler dikkate alınmaktadır. Eğitim programlarının amaçları, öğrenme çıktıları ve ders içerikleri, bölüm kurulları, akademik kurul toplantıları ve kalite komisyonlarının çalışmalarıyla sürekli iyileştirilmektedir. Öğretim elemanlarından ve diğer paydaşlardan alınan geri bildirimler doğrultusunda yapılan ihtiyaç analizleri, programlarda gerekli değişikliklerin uygulanmasını sağlamaktadır. Ayrıca, üniversitemiz, her yeni eğitim-öğretim dönemi öncesinde hizmet şartlarını kontrol ederek olası farklılıkların giderilmesi için gerekli düzenlemeleri yapmakta ve bu düzenlemeleri paydaşlarına şeffaf bir şekilde duyurmaktadır. İç ve dış paydaşların memnuniyetini sağlamak adına alınan şikâyet ve öneriler, mevzuat çerçevesinde değerlendirilmekte ve bu doğrultuda gerekli güncellemeler gerçekleştirilmektedir. Üniversitemiz, bu süreçte gerekli tüm akademik, idari ve finansal kaynaklara sahip olup, hizmet kalitesini sürekli artırmayı taahhüt etmektedir.

İlgili doküman

1. Paydaş Anketleri
2. Bölüm kurulu, Yönetim Kurulu ve Senato Kararları
3. Dilek ve Öneri Formları

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, hizmet şartlarında meydana gelen değişiklikleri etkin bir şekilde yönetmekte ve ilgili paydaşlara zamanında bilgilendirme sağlamaktadır. Bu süreçte değişiklikler, ilgili yasal mevzuat ve üniversitenin KYS prosedürlerine uygun olarak gerçekleştirilir. Akademik, idari veya mali bir değişiklik durumunda, değişiklikler ilgili birimlerin sorumluluğunda takip edilir ve Kalite Koordinatörlüğü ile iş birliği içinde dokümanite edilmektedir. Güncellenen bilgiler, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), e-posta, SMS, üniversitenin kurumsal internet sitesi, öğrenci bilgi sistemi ve sosyal medya kanalları gibi iletişim araçlarıyla tüm paydaşlara duyurulmaktadır. Ayrıca, değişiklikten etkilenen dokümanite edilmiş bilgilerin revize edilmesi sağlanarak, güncel bilgiler tüm personele ve öğrencilere iletilmektedir. Bu süreç, hizmet sunumunun kesintisiz bir şekilde devam etmesi ve kalite standartlarının korunması için düzenli olarak takip edilmekte ve uygulanmaktadır.

İlgili Doküman

1. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
2. Kurumsal e-posta
3. Kurumsal Web Sayfası
4. Sosyal Medya Hesapları
5. Senato Kararları

8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Üniversiteler, ticari bir işletme gibi fiziksel ürünler geliştiren kuruluşlar olmadığından, doğrudan satılabilir veya endüstriyel bir ürün tasarımı süreci yürütmemektedir. Bunun yerine, üniversiteler eğitim, araştırma ve topluma hizmet gibi alanlarda faaliyet gösterir. Bu nedenle, kalite yönetim sisteminde ISO 9001:2015'in 8.3 maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

8.4.Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetin Kontrolü

8.4.1. Genel

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu, kalitesini ve sürekliliğini güvence altına almak amacıyla 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve ilgili diğer yasal mevzuat çerçevesinde faaliyetlerini yürütmektedir. Üniversite birimlerinin ihtiyaçları belirlendikten sonra satın alma faaliyetleri, şeffaflık, rekabet ve hesap verilebilirlik ilkelerine uygun şekilde ve harcama yetkilisinin onayı doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Satın alma süreçleri, bazı hizmetler için mal alımlarında, elektronik yayın, teknik hizmetler ve benzeri konularda dış kaynaklardan alınan hizmetlerde, teknik şartnamelerle detaylandırılmaktadır. Hizmetlerin kalitesi ve sürekliliği, teknik şartnameler, ilgili paydaş görüşleri ve anketlerle güvence altına alınmaktadır. Tedarikçi değerlendirme süreci, teklif aşamasından başlayarak Kamu İhale Kanunu'na uygun şekilde yürütülmekte, alınan hizmetler Muayene ve Kabul Komisyonları ile kontrol edilmektedir. Tüm bu süreçler, Üniversitenin iç mevzuatları ve prosedürleriyle desteklenmekte ve ilgili birimlerce izlenmektedir.

İlgili Doküman

1. 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
2. 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
3. Tedarikçi Memnuniyet Anketi
4. Kurumsal İş Akış Şemaları
5. Kurumsal Prosedürler

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, dışarıdan tedarik edilen ürün ve hizmetlerin kontrolü ve doğrulanmasını Kamu İhale Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde yürütmektedir. Tedarik sürecinde, satın alınacak ürün ve hizmetler için teknik şartnameler hazırlanarak, ilgili komisyonlarca değerlendirme yapılır. Uygun bulunan ürün ve hizmetler kabul edilip sisteme dâhil edilirken, uygun olmayanlar reddedilerek gerekli süreçler (iade, değişim, alım iptali vb.) başlatılmaktadır. Tedarikçi seçiminde Kamu İhale Kurumu'nun ilgili uygulamaları kullanılarak ön değerlendirme yapılır. Satın alınan ürün ve hizmetlerin kontrolü, Muayene ve Kabul Komisyonları tarafından teknik şartname ve idari esaslara göre gerçekleştirilir. Ayrıca, tedarikçi memnuniyeti düzenli anketlerle izlenmekte ve süreç boyunca tüm kayıtlar ilgili birimlerde muhafaza edilmektedir.

İlgili doküman

1. 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
2. 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
3. Tedarikçi Memnuniyet Anketi
4. Muayene Kabul Komisyon Tutanağı

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, dışarıdan tedarik edilecek ürün ve hizmetlerin temini için, üniversitenin ihtiyaçlarına uygun olarak detaylı idari ve teknik şartnameler hazırlamaktadır. Bu şartnameler, ürün veya hizmetin teknik özellikleri, kalite standartları, teslimat koşulları ve diğer önemli hususları içermektedir. Tüm alımlar, Kamu İhale Kanunu ve ilgili mevzuat çerçevesinde yürütülmektedir. İlgili şartnameler, ihaleli işler için ilan edilmek üzere tedarikçilere bildirilmektedir ve bu süreçte şeffaflık, adil olma ve yasal uygunluk ilkelerine büyük önem verilmektedir. Tedarikçi seçiminde, Kamu İhale Kanunu'nda belirtilen kurallara uygun olarak hareket edilmektedir. Üniversitenin genel ihtiyaçları İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, özel birim ihtiyaçları ise ilgili harcama birimleri tarafından karşılanmaktadır.

İlgili Doküman

1. 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
2. 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
3. Kurumsal Prosedürler
4. Kurumsal İş Akışları

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, eğitim öğretim ve diğer hizmetlerinin etkin bir şekilde sunulabilmesi için gerekli süreçleri, prosedürleri, iş akışlarını ve KYS dokümantasyonunu oluşturmuştur. Sunulan hizmetlerin mevzuata uygunluğunu sağlamak amacıyla kontroller, ilgili birim yöneticileri ve uzmanlar tarafından manuel ya da yazılım destekli yapılmaktadır. Her süreç için, hizmeti sunan personelin yeterlilik şartları belirlenmiş ve uygun altyapı ile çalışma ortamı sağlanmıştır. Hizmetlerin sunumunda olabilecek riskler tanımlanarak, bu risklerin ortadan kaldırılmasına yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Ayrıca, her hizmet için gerekli süreç kartları hazırlanmış ve Kalite Koordinatörlüğü internet sayfasında yayımlanmıştır. Tüm bu faaliyetler, stratejik plan çerçevesinde belirlenen hedeflere ulaşmayı ve sürekli iyileşmeyi sağlamayı amaçlamaktadır.

İlgili Doküman

1. Kurumsal Süreç Kartları
2. Kurumsal Prosedürler
3. Kurumsal İş Akışları

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, hizmetlerin tanımlanması ve izlenebilirliğini sağlamak amacıyla aşağıdaki yöntemleri kullanmaktadır:

- Tüm yazışmalar ÜBYS üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmaktadır.
- Öğrenciler, öğrenci numarası ve T.C. kimlik numarası ile izlenebilirken, akademik ve idari personel kurum sicil numarası ile takip edilmektedir.
- Eğitim-öğretim programlarının izlenebilirliği, Ders Bilgi Paketleri Sistemi aracılığıyla sağlanmaktadır.

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda "Nevşehir Üniversitesi Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.

- Araç, gereç ve ekipmanlar, taşınır sicil numarası ile izlenmektedir.
- Bilimsel araştırmalar, Yükseköğretim Bilgi Sistemi (YÖKSİS) üzerinden biz.nevsehir.edu.tr ve Akademik Performans Yönetim Sistemi'ne çekilerek izlenmektedir.
- Toplumsal hizmetler (eğitimler), sertifika veya katılım belgesi numarası ve UBYS yazışmaları ile izlenmektedir.
- Satın alma hizmetleri ve personel giderleri; Muhasebe Yönetim Sistemi (MYS), Döner Sermaye Mali Yönetim Sistemi (DMİS), Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi (KBS) ve Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP) sistemleri üzerinden numaralandırılmakta ve izlenmektedir.
- Hukuk işlemleri Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) üzerinden takip edilmektedir.
- Tüm ödeme ve katkı payları işlemleri, MYS ve DMİS üzerinden izlenmektedir.
- Kamu kurumlarıyla entegre sistemler (KBS, EKAP, YÖKSİS vb.) aracılığıyla veriler toplanmakta, analiz edilmekte ve raporlanmaktadır.
- ÜBYS, tüm verilerin güvenli bir şekilde muhafaza edilmesini ve izlenmesini sağlamaktadır.
- Tüm evraklar, kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası ile izlenebilir.
- Zimmetle alınan bilgi ve belgeler, işlem gördükçe ilgili personel tarafından korunmakta ve kaybolan ya da zarar gören belgeler için tutanak tutulmaktadır.

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyetin korunması ve güvenliğini sağlamak için gerekli önlemleri almış ve bu süreci ilgili mevzuat çerçevesinde belirlemiştir. Öğrencilerin kişisel bilgileri ve kendilerine ait belgeler, elektronik ve fiziksel ortamda güvenli bir şekilde saklanmakta ve korunmaktadır. Ayrıca, öğrencilerin bilgileri ve belgeleri, üniversitenin bilgi güvenliği politikalarına uygun olarak korunmaktadır. Üniversitemizin bilgi yönetimi sürecine dair almış olduğu ISO/IEC 27001:2022 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası bunun önemli bir kanıtıdır. Dış tedarikçilerin mülkiyet hakları da büyük bir titizlikle korunmaktadır; bu haklar arasında fikri mülkiyet, kişisel bilgiler ve sundukları hizmetler kapsamında kullanılan malzeme, bileşen, alet ve teçhizatlar yer almaktadır. Ayrıca, üniversite, hizmet alanlardan teslim alınan bilgi ve belgeleri zimmetle alır ve işlem gördükçe bu belgeler korunmaktadır. Zarar görme, kaybolma veya uygun ortamda bulunmama durumunda, ilgili tutanak tutulur ve işlem yapılır. Tüm bu süreçler, şeffaflık ve sorumluluk ilkeleri doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

İlgili Doküman

1. NEVÜ Arşiv Yönergesi
2. Devlet Arşivleri Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
3. NEVÜ Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası

8.5.4. Muhafaza

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, sunulan hizmetlerde kullanılan ürünlerin ve elde edilen belgelerin uygun koşullarda muhafaza edilmesini sağlamak için gerekli fiziksel ve elektronik ortam şartlarını belirlemiş ve bu şartları titizlikle izlemektedir. Üniversitemize dışarıdan temin edilen ürünler, Taşınır Mal Yönetmeliği'ne uygun olarak işlem görmekte ve bu ürünlerin giriş-çıkış kayıtları, Taşınır Kayıt Yetkilisi personeli tarafından düzenlenmektedir. Depolama alanları, ürünlerin taşıma ve nakliyesine uygun araç ve gereçlerle sağlanmakta, her bir birim sorumluluğundaki ürünler özel koşullarda muhafaza edilmektedir. Hizmetler sonucunda oluşan belge ve dokümanlar hem elektronik ortamda hem de ilgili birimlerin depolarında "Cumhurbaşkanlığı Devlet Arşivleri Başkanlığı-Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik" çerçevesinde muhafaza edilmekte ve gerektiğinde geri dönüşüme kazandırılmakta veya bertaraf edilmektedir. Ayrıca, üniversite bünyesindeki tüm evraklar güvenli bir şekilde saklanmakta, özellikle başvuru ile teslim arasındaki süreçlerde belgeler kilitli dolaplarda korunmaktadır. Bilgi güvenliği açısından, ilgili yazılımlar üzerinden yapılan tüm kayıtlar, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yedeklenmekte ve korunmaktadır.

İlgili Doküman

1. NEVÜ Arşiv Yönergesi
2. Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
3. NEVÜ Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası
4. Taşınır Mal Yönetmeliği
5. ISO/IEC 27001:2022 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, eğitim ve öğretim hizmetleri sonucunda mezun olan öğrencilerini, Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi ve ilgili akademik birimler aracılığıyla takip etmektedir. Mezun Bilgi Sistemi üzerinden mezunlarla iletişim sürdürülmekte, sosyal medya kanalları ve kariyer temsilcileri aracılığıyla geri bildirimler alınmaktadır.

Ayrıca, üniversite dışarıdan temin ettiği ürünlerin teslimat sonrası süreçlerinde, garanti sürelerini takip etmekte ve gerekirse gerekli bakım ve servis hizmetleri için sözleşmeler yapmaktadır. Üniversitemiz, geri dönüşüm ve bertaraf gibi tamamlayıcı faaliyetlerini ilgili mevzuatlara ve sözleşmelere uygun olarak yürütmektedir. Bu süreçler, sunulan hizmetlerin kalitesinin devamlılığını sağlamak ve hizmetlerin etkinliğini artırmak amacıyla titizlikle yönetilmektedir.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, KYS şartlarına uygunluğu sürdürmek, paydaşların istek ve ihtiyaçlarını karşılamak, hizmet kalitesini artırmak amacıyla, sistemdeki değişiklikleri titizlikle kontrol etmektedir. Mevzuat değişiklikleri ve KYS’de yapılması gereken değişiklikler, YGG toplantılarında ele alınmakta ve kararlar verilmektedir. Bu toplantılarda karara bağlanan değişiklikler, onaylayan kişi veya kişiler tarafından dokümanite edilip muhafaza edilmektedir. İlgili faaliyetlerle bağlantılı tüm bilgilendirme ve duyurular yapılmakta, değişiklikler sisteme entegre edilmektedir. Ayrıca, üniversitemizde ürün ve hizmetlerin belirlenen şartları sağlayıp sağlamadığı, geçerli prosedürlere uygunlukla tespit edilerek onaylanan kişiler tarafından denetlenmektedir.

İlgili doküman

1. YGG Raporları
2. Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, eğitim ve öğretim faaliyetlerini her yıl planlanan akademik takvime göre gerçekleştirilmektedir. Akademik takvim, kayıt, ders başlangıcı, sınav tarihlerinin yanı sıra öğrencilerin başarılarını ölçen sınavlar gibi değerlendirme kriterlerini içermektedir. Eğitim ve öğretim süreçleri, belirlenen şartlara uygunluk açısından sınavlarla denetlenmekte ve süreçlerdeki kontrol noktaları, doğrulama ve değerlendirme faaliyetleri ile güvence altına alınmaktadır. Eğitim ve hizmetlerin sunumu, mevzuat, yönetim ve ulusal-uluslararası şartlar göz önünde bulundurularak yapılmaktadır ve ilgili birimler tarafından hazırlanan iş akış şemalarıyla sistematik olarak düzenlenmektedir. Ayrıca, hizmetlerin her aşamasında uyumluluk sağlanması ve doğrulama süreçleri için uygun kontrol ve izleme faaliyetleri yapılmaktadır. Üniversitemizde tüm bu süreçler, uygunsuzluk durumunda gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılmasını sağlayan Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü ile sürekli iyileştirme sağlanmaktadır. Tüm bu faaliyetler, sistematik olarak takip edilip onay süreçleriyle denetlenmekte ve bilgilendirme için ilgili sistemler kullanılmaktadır.

İlgili Doküman

1. Kurum Stratejik Planı
2. Eğitim Öğretim Ana Süreci
3. NEVÜ Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği
4. Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği

5. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
6. Sürekli İyileştirme Prosedürü
7. Akademik Takvimler

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, sunulan ürün ve hizmetlerde ortaya çıkabilecek uygunsuzlukları ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetleri, KYS dokümantasyonuna dayalı olarak titizlikle yürütmektedir. Hizmetlerin belirlenen prosedürlere, iş akışlarına ve ilgili mevzuata uygun olup olmadığı her aşamada kontrol edilmektedir. Uygunsuzluklar tespit edilirse, bu durumlar düzeltici faaliyetlere tabi tutulmakta ve kaydedilmektedir. Hizmet sunumu sırasında meydana gelen uygunsuzlukların çözülmesi amacıyla uygun düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmekte ve süreçler sürekli olarak iyileştirilmektedir. Uygun olmayan hizmetlerin kontrolünden tüm akademik ve idari birim yöneticileri ile üst yönetim sorumludur. Bu süreçlerin etkililiği, YGG toplantılarında değerlendirilen düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerle izlenmektedir. Üniversitemiz, bu uygunsuzlukları önceden belirleyerek gerekli çözümleri sunarak kaliteyi sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir.

İlgili Doküman

1. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Raporu

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, KYS çerçevesinde, stratejik hedeflerine ulaşabilmek için sürekli izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme süreçleri yürütmektedir. Üniversitenin tüm birimlerinde, kalite performansını izlemek ve bu performansı düzenli olarak ölçmek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuş ve veriler kaydedilmektedir. Kalite Koordinatörlüğü, süreçlerin etkinliğini izleyerek, elde edilen sonuçlara göre düzeltici faaliyetler başlatmakta ve sürekli iyileştirme sağlanmaktadır. Tüm çalışanlar, KYS'nin uygulanmasından sorumlu olup, her bir birimdeki kalite komisyonları sistemin etkinliğini, performans değerlendirmelerini ve veri analizlerini üst yönetime iletmektedir. Performans, altışar aylık dönemlerde ölçülerek raporlanmakta, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle iyileştirme sağlanmaktadır. Ayrıca, iç tetkikler ve izleme faaliyetleri yılda en az bir kez gerçekleştirilmekte ve herhangi bir uygunsuzluk tespit edildiğinde, ilgili düzeltici ve iyileştirici faaliyetler uygulamaya alınmaktadır. Bu süreçler, üniversitenin sürekli iyileştirme hedeflerine ulaşmasını sağlamaya yöneliktir ve sonuçları düzenli olarak dokümante edilip saklanmaktadır.

İlgili doküman

1. Kurum Stratejik Planı
2. İdare Faaliyet Raporu
3. YGG Raporu
4. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, iç ve dış paydaşlarının memnuniyetini sürekli izlemek ve değerlendirmek amacıyla çeşitli yöntemler kullanmaktadır. Öğrenciler ve personel gibi iç paydaşların ve dış paydaşların memnuniyet düzeyleri, belirli aralıklarla gerçekleştirilen anketler, yüz yüze görüşmeler ve şikâyet/öneri kutuları aracılığıyla ölçülmektedir. Bu veriler ışığında, hizmetlerin talep edilen şartları

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda "Nevşehir Üniversitesi Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.

karşılayıp karşılamadığı ve memnuniyet düzeyleri belirlenmekte ve olası memnuniyetsizlikler üst yönetim tarafından değerlendirilip düzeltici ve iyileştirici faaliyetler başlatılmaktadır. Memnuniyet anketleri ve diğer geri bildirim kanalları, yıllık olarak izlenip raporlanarak sürekli iyileştirme sürecine katkı sağlamaktadır. Ayrıca, dijital araçlar ile paydaşlar, 7/24 sorularını, önerilerini ve şikâyetlerini iletebilmekte, bu başvurular ilgili birimlere yönlendirilerek hızlı geri dönüş sağlanmaktadır. Memnuniyetle ilgili analizler, raporlar haline getirilip duyurularla paydaşlara aktarılmaktadır. Bu süreçler, üniversitenin kalite hedeflerine ulaşmasında önemli bir rol oynamaktadır.

İlgili doküman

1. Paydaş Anketleri
2. Dilek ve Öneri Formları

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, KYS çerçevesinde süreçlerin izlenmesi ve performansın değerlendirilmesi için çeşitli analizler yapmaktadır. Memnuniyet anketleri, istek, şikâyet ve öneri talepleri gibi veriler, öğrenci, akademik ve idari personel ile dış paydaşlar açısından analiz edilerek, hizmetlerin uygunluğu, paydaş memnuniyet düzeyleri ve KYS'nin etkinliği gözden geçirilmektedir. Veri analizleri, istatistiksel yöntemler kullanılarak yapılmakta ve bu analizler, üniversitenin hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi için temel teşkil etmektedir. Analiz sonuçları, hizmet kalitesinin, planlamanın etkinliğinin, risklerin ve fırsatların değerlendirilmesini sağlar, ayrıca tedarikçi performansları ve hizmetlerin uygunluk düzeyleri belirlenir. Süreçlerin performans parametreleri düzenli olarak izlenir ve raporlanır; verimlilik değerlendirilerek gerekli iyileştirmeler yapılır. Ayrıca, üniversitenin iç ve dış paydaş memnuniyetine ilişkin yapılan ölçümler, kalite iç tetkik sonuçları ve çalışan memnuniyeti verileri de analiz edilir, bu verilerle düzeltici faaliyetler başlatılır ve sonuçları takip edilerek sürekli iyileştirme sağlanır.

İlgili doküman

1. Paydaş Anketleri
2. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

9.2. İç Tetkik

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, KYS çerçevesinde, belirli periyotlarla iç tetkikler gerçekleştirmektedir. Bu tetkikler, KYS'nin etkinliğini, yeterliliğini ve sürdürülebilirliğini doğrulamak amacıyla, ilgili mevzuat ve standartlara uygunluk açısından yapılmaktadır. İç tetkikler, üst yönetim tarafından atanmış bağımsız ve uzman personel tarafından gerçekleştirilir ve her akademik yılın başında Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanarak onaylanan İç Tetkik Planı'na dayanır. Tetkikler, akademik ve idari birimlerin her birini kapsayacak şekilde yılda en az bir kez yapılır, ancak birimlerin ihtiyaçlarına göre bu sıklık artırılabilir. Tetkiklerin planlanması, uygulanması, sonuçların raporlanması ve düzeltici faaliyetlerin başlatılması süreçleri, KYS dokümantasyonunda detaylı şekilde tanımlanmaktadır. Tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklar, gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerle giderilmekte ve tüm sonuçlar güvenli bir şekilde muhafaza edilmektedir. İç tetkik faaliyetleri, sistemin verimli çalışmasını ve sürekli gelişmesini sağlamaya yönelik düzenli olarak izlenmekte ve raporlanmaktadır.

İlgili doküman

1. İç Tetkik Planı

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, KYS kapsamında, her yıl en az bir kez YGG toplantısı düzenleyerek, sistemin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini değerlendirmektedir. Bu toplantı,

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda "Nevşehir Üniversitesi Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.

üniversitenin kalite politikası, hedefleri ve stratejik planı doğrultusunda, süreçlerin performansı, değişiklik ihtiyaçları ve stratejik hedeflerle uyumluluğu ele alınmaktadır. Gözden geçirme toplantılarında, önceki yılın faaliyetleri, paydaş memnuniyeti, hizmetlerin uygunluğu, iç tetkik sonuçları, uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler gibi konular detaylı bir şekilde incelenmektedir. Ayrıca, kaynakların yeterliliği, risk ve fırsatlara yönelik yapılan faaliyetlerin etkinliği de değerlendirilmektedir. Toplantı sonuçları doğrultusunda, iyileştirme fırsatları belirlenmekte ve gerekli değişiklikler planlanmaktadır. YGG toplantılarının çıktıları, üniversitenin KYS'nin sürekliliği ve etkinliğini sağlamaya yönelik stratejik kararlar almayı hedeflemektedir. Bu süreçler, ilgili dokümantasyonla desteklenerek kayıt altına alınmakta ve izlenmektedir.

İlgili doküman

1. YGG Raporları

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi'nin YGG toplantılarında aşağıdaki girdiler dikkate alınarak değerlendirmeler yapılır:

- Önceki YGG toplantılarında alınan kararların durumu,
- KYS ile ilgili iç ve dış değişiklikler,
- Paydaş memnuniyeti ve geri bildirimler, öğrenci ve diğer paydaşlardan gelen öneri, şikâyet ve talepler,
- Kalite hedeflerine ulaşma durumu ve süreç performansları,
- İç ve dış tetkik sonuçları, izleme ve ölçme sonuçları,
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
- Tedarikçi performansı ve dış tedarikçilerin değerlendirilmesi,
- Kaynakların yeterliliği ve etkinliği,
- Risk ve fırsatların belirlenmesi için yapılan faaliyetler,
- İyileştirme için fırsatlar ve gelişim önerileri,
- Misyon ve vizyon ifadelerinin güncellenme durumu,
- Kalite politikasının güncellenme durumu,
- Eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluk düzeyi,
- Yasal mevzuat değişikliklerinin KYS'ye etkileri.

Bu girdiler ışığında, yönetim, KYS'nin etkinliğini ve sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla gerekli kararlar alır ve iyileştirme fırsatlarını belirler.

İlgili doküman

1. Kurum Stratejik Planı
2. YGG Raporları
3. Paydaş Anketleri
4. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi'nin YGG toplantılarından çıkan kararlar ve faaliyetler aşağıdaki şekilde belirlenir:

- İyileştirme faaliyetleri için alınması gereken aksiyonlar belirlenir.
- KYS'yi etkileyebilecek değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.
- Kaynak ihtiyaçları saptanır ve bu ihtiyaçlar doğrultusunda gerekli kaynaklar belirlenir.
- KYS'nin etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak için iyileştirme fırsatları oluşturulur.
- Sistemle ilgili olası değişiklikler değerlendirilir ve bunlar için gerekli düzenlemeler yapılır.
- İhtiyaç duyulan kaynaklar belirlenir ve bu kaynakların temini için planlamalar yapılır.
- Alınan kararlar, izleme ve takip için kayıt altına alınır ve ilgili birimlere bildirilir.
- Kararların uygulanmasından sorumlu birimler ve süreçler belirlenir, faaliyetlerin tamamlanma süreleri ve kaynak ihtiyaçları belirlenir.

- Toplantı tutanakları düzenlenir, tutanaklar imzalanarak ilgili birimlere dağıtılır ve bu dokümanite edilen bilgiler güvenli bir şekilde muhafaza edilir.
- Kararlara dayalı düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır ve izlenmesi sağlanır.

İlgili doküman

1. Kurum Stratejik Planı
2. YGG Raporları
3. Paydaş Anketleri
4. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
5. Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, hizmet kalitesini ve paydaş memnuniyetini artırmak, hizmet düzeyini iyileştirmek, olası uygunsuzlukları önceden tespit etmek ve düzeltmek amacıyla sürekli iyileştirme çalışmalarını titizlikle yürütmektedir. Bu çalışmalar, üniversitenin stratejik planı doğrultusunda belirlenen hedeflerin ve performans göstergelerinin izlenmesi, veri analizleri, SWOT analizi ve düzeltici faaliyetlerle desteklenmektedir. YGG toplantılarında alınan kararlar, bu sürecin temelini oluştururken, sürekli iyileştirme prosedürü ve iç tetkikler de etkin şekilde uygulanmaktadır. Üniversite, iç ve dış paydaşlardan gelen geri bildirimleri dikkate alarak, gelecekteki ihtiyaç ve beklentilere uygun hizmetler sunmayı hedeflemektedir. Ayrıca, hizmetlerin etkinliğini artırmak ve istenmeyen durumları önlemek için performans göstergeleri izlenerek, stratejik hedeflere ulaşmak adına sürekli gelişim sağlanmaktadır. İyileştirme faaliyetleri, üniversite birimleri arasında koordineli bir şekilde yürütülmekte, sonuçlar hem stratejik plana hem de KYS hedeflerine yansıtılmaktadır. Bu sayede hem iç süreçlerin etkinliği artırılmakta hem de üniversitenin genel kalitesinin sürekliliği sağlanmaktadır.

İlgili Doküman

1. YGG Raporları
2. Memnuniyet Anket Sonuçları
3. Sürekli İyileştirme Prosedürü

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, kalite süreçlerinde ortaya çıkan uygunsuzlukları tespit etmek, nedenlerini belirlemek ve tekrarını önlemek amacıyla kapsamlı bir düzeltici faaliyet yaklaşımı benimsemektedir. Uygunsuzluklar, paydaşlardan gelen şikâyetler, talep ve öneriler, memnuniyet anketleri ve iç/dış tetkikler gibi çeşitli kaynaklardan elde edilen verilerle belirlenir. Bu tespitler doğrultusunda, uygun düzeltici, önleyici ve iyileştirici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Her bir uygunsuzluk için kök neden analizi yapılır, ardından bu nedenlerin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi sağlanır. Süreçlerin etkinliğini değerlendirmek için risk ve fırsatlar gözden geçirilir ve gerektiğinde KYS'de güncellemeler yapılır. Uygunsuzluklara yönelik faaliyetler ve sonuçlar sürekli olarak kayıt altına alınır ve izlenebilirlik sağlanır. Bu süreç, üniversitenin Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü ile düzenlenmiş olup, her türlü uygunsuzluk kaydedilir, gözden geçirilir ve gerekli iyileştirmeler yapılır.

İlgili doküman

1. YGG
2. Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Raporu

10.3. Sürekli İyileştirme

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, KYS çerçevesinde sürekli iyileştirme felsefesini benimsemiş ve bu yaklaşımı temel bir prensip olarak kabul etmiştir. Üniversite, hizmet kalitesini ve paydaş memnuniyetini artırmak amacıyla stratejik plan, kalite politikası ve belirlenen hedefler doğrultusunda sürekli iyileştirme çalışmaları yapmaktadır. KYS'nin etkinliğini ve yeterliliğini sürekli izleyerek, yapılan analizler, iç tetkikler ve YGG toplantıları gibi çıktıları dikkate alır. Bu süreçler, hizmet kalitesinin ve paydaş memnuniyetinin artmasını sağlamak için performans göstergeleriyle takip edilmekte, düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerle desteklenmektedir. Üniversite, sürekli iyileştirme çalışmalarını, analiz ve değerlendirmelerin sonuçları ile YGG çıktıları doğrultusunda yaparak, KYS'nin etkinliğini artırmayı taahhüt etmektedir. Bu çalışmalar, her geçen gün daha fazla proje ve faaliyetle desteklenerek devam etmektedir.

İlgili Doküman

1. Kurum Stratejik Planı
2. YGG
3. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
4. Paydaş Memnuniyet Anketleri
5. Kalite Politikası

YÜRÜRLÜK VE YÜRÜTME

Bu Kitap ve üzerinde yapılan değişiklikler, üst yöneticinin onayından itibaren 3 işgünü içinde yayımlanarak yürürlüğe girer.

Kitap şartlarını Kalite Koordinatörlüğü ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı yürütür.

KAYNAKLAR

1. 2547 sayılı Kanun
2. 5018 sayılı Kanun
3. 657 sayılı Kanun
4. Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
5. Kamu İç Kontrol Standartları
6. TS EN ISO 9001:2015 KYS Standardı
7. TS EN ISO 19011 Yönetim Sistemleri Tetkik Standardı