

<b>PROSESİN AMACI</b>	Kuruluş sürekli iyileştirme için fırsatları tayin etmeli ve seçmeli, müşteri şartlarını karşılamak ve paydaş memnuniyetini arttırmak için gerekli tüm faaliyetleri uygulamalıdır. Kuruluş bunları gerçekleştirmek için; <ul style="list-style-type: none"><li>• Şartları karşılamanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilere de cevap vermek amacıyla ürün ve hizmetleri iyileştirmeli,</li><li>• Uygunsuzluğa tepki vermeli uygunsuzluğu kontrol altına almalı ve düzeltmek için faaliyet yapmalı,</li><li>• İstenmeyen etkileri düzeltmeli, önlemeli veya azaltmalı,</li><li>• Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmalıdır.</li></ul>	
<b>PROSESİN KAPSAMI</b>	Kurumun tüm kalite yönetim sistemi faaliyetleri	
<b>PROSESİN SORUMLULARI</b>	İlgili görev tanımları	
<b>ETKİLEDİĞİ PROSES</b>	Tüm Prosesler	
<b>ETKİLENDİĞİ PROSES</b>	Tüm Prosesler	
<b>PROSESİN PLANLANMASI</b>	<b>Sürecin Girdileri</b>	Kurumun vermiş olduğu her türlü hizmetler için yapılan düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, önemli değişiklik, inovasyon ve yeniden yapılanma
	<b>Sürecin Kaynakları</b>	Performans değerlendirme sonuçları, iç tetkikler, iç ve dış denetimlerin sonuçları oluşturulan şartlar, insan kaynakları
	<b>Sürecin Planlanan Çıktıları</b>	Yapılan iyileştirmeler sonucunda paydaş memnuniyetinin artması, sürekli iyileştirme, daha kaliteli hizmet, paydaş niteliğinin artması ve istihdamda kolaylık
<b>PROSESİN UYGULANMASI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu</li><li>• Yükseköğretim Kalite Güvencesi Ve Yükseköğretim</li><li>• Kalite Kurulu Yönetmeliği</li><li>• TSE EN ISO 9001:2015 Standartları</li><li>• Malatya Turgut Özal Üniversitesi Kalite Yönergesi</li><li>• Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler prosedürü</li><li>• Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik</li><li>• Stratejik Plan toplantıları</li><li>• Kalite komisyonu toplantıları</li><li>• YGG toplantıları</li><li>• Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları Hakkında Yönetmelik</li><li>• İç tetkik prosedürü</li><li>• YÖKAK kurumsal dış değerlendirme ziyaretleri</li><li>• Yıl içinde yapılan iç ve dış denetimler</li></ul>	

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Kalite Yönetim Temsilcisi	Kurumsal Yetkili

		<ul style="list-style-type: none"><li>Kalite Hedefleri Dokümanları</li></ul>
<b>PROSESİN KONTROLÜ (PROSESİN İŞLETİM VE PERFORMANS KRİTERLERİ)</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>İç tetkik sonuçları,</li><li>İç ve dış denetim sonuçları,</li><li>Faaliyet raporları</li><li>Stratejik plan gerçekleştirme düzeyleri</li><li>YÖKAK KGBR raporu,</li><li>KİDR raporu paydaş memnuniyet anketleri,</li><li>Ulusal ve uluslararası derecelendirme kuruluşlarının yaptığı sıralamalar.</li></ul>
<b>PROSES ÖNLEMİ (İYİLEŞTİRMELER)</b>	<b>Değerlendirme Metodu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tetkik sonuçları,</li><li>Raporlar,</li><li>Sıralamalar,</li><li>Anketler ve görüşmeler</li></ul>
	<b>Değerlendirme Periyodu</b>	Aylık, yıllık
	<b>Raporlama</b>	Rektörlük, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Kalite Koordinatörlüğü
<b>PROSESİN RİSKLERİ</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>Düzeltilici ve önleyici faaliyetlerin zamanında yapılmamasından dolayı kalite yönetim sisteminin olumsuz etkilenmesi,</li><li>İyileştirmelerin yapılmamasından dolayı kurumun zarar görmesi,</li><li>Kurumun kalite hedeflerine ulaşamaması,</li><li>Kalite kültürünün gelişmemesi</li><li>Paydaş kaybının yaşanması</li></ul>
<b>PROSESİN FIRSATLARI</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>Düzeltilici ve önleyici faaliyetlerinin ve sürekli iyileştirmenin kalite yönetim sistemi içerisindeki önemini üst yönetim tarafından anlaşılması</li><li>Kurumun bir daha zarar görmemesi için gerekli</li></ul>
<b>HAZIRLAYAN</b>		<b>ONAYLAYAN</b>
Kalite Yönetim Temsilcisi		Kurumsal Yetkili

## İYİLEŞTİRME PROSESİ

Doküman No	PS-013
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	3/3

- önlemlerin alınmaması
- Kalite hedeflerine ulaşmak için yaşanan aksaklıkların giderilmesi
  - Paydaş öneminin anlaşılması

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Kurumsal Yetkili