

İTÜ



İTÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü

Versiyon: 1.0

Tarih: Aralık 2023

İçindekiler

GİRİŞ.....	2
TARİHÇE.....	3
İTÜ KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ	4
İTÜ Kalite Yönetim Sistemi	4
Birim İç Değerlendirme Döngüsü	6
FAALİYET TAKVİMİ – YETKİ ve SORUMLULUKLAR	7
KALİTE KOMİSYONU	8
BİRİM KALİTE KOMİSYONU.....	9
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ YETKİ, SORUMLULUK VE SÜREÇLERİ.....	10

GİRİŞ

Kalite Yönetim Sistemi Rehberi, İstanbul Teknik Üniversitesinde (İTÜ) yürütülmekte olan kalite yönetim sistemini, bu sistemdeki rolleri ve faaliyetleri net biçimde tanımlamak, böylece çalışmalara katkı verecek tüm kişilerin bütünsel bilgiye ulaşmasını sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

TARİHÇE

İTÜ'de kalite güvence sistemi, kalite yönetim sisteminin işleyişinin sürekliliğini sağlamak amacıyla 8 Ağustos 2017 tarih ve 657 sayılı Senato Kararı ile yürürlüğe giren İTÜ Kalite Güvencesi Yönergesi çerçevesinde yürütmektedir.

İTÜ'nün misyon, vizyon ve stratejik hedefleri ile uyumlu 6 Ekim 2017 tarih ve 662 sayılı Senato Kararı ile yürürlüğe giren bir Kalite Politikası tanımlanmıştır.

KALİTE POLİTİKASI

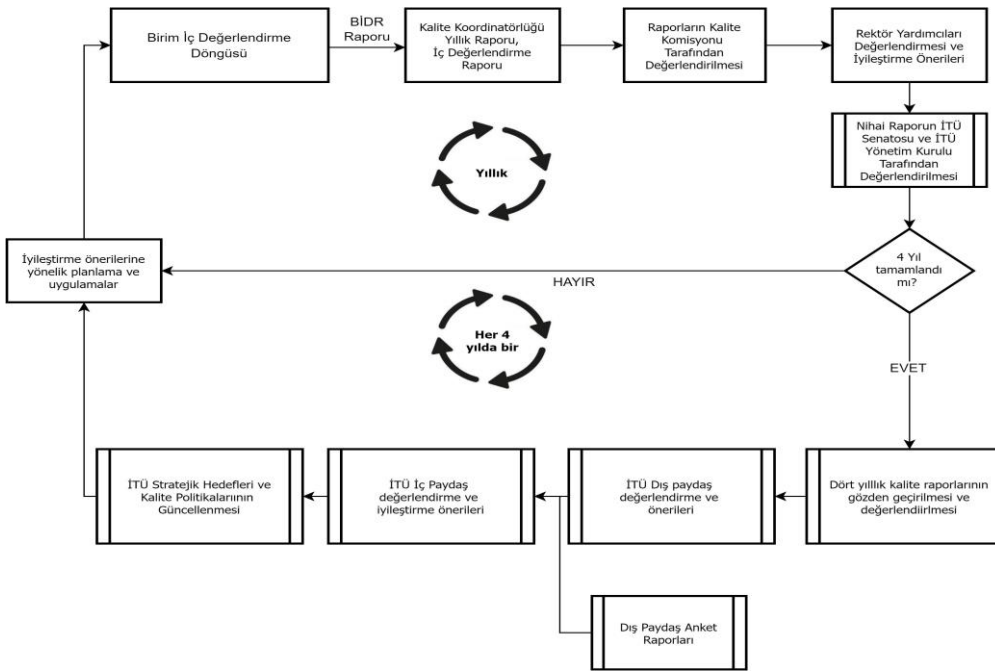
İstanbul Teknik Üniversitesi'nin varlık nedeni; bilim, teknoloji ve sanatta bilginin sınırlarını genişletmek ve uygulamaları ile toplumun ihtiyaçlarına cevap vermektir. Bilim, teknoloji ve sanatta, uzmanlığı ve yaratıcılığı ile uluslararası, lider bir üniversite olmayı hedefleyen üniversitemizin, eğitim-öğretim, araştırma ve yönetsel yapıda, katılımçılık, şeffaflık ve sürekli iyileştirme esaslarına dayalı kalite politikası;

- Eğitim-öğretimi değişim, gelişim ve ihtiyaçlara uygun olarak güncelleyen,
- İhtisaslaşma ve çeşitlilik ilkeleri çerçevesinde üniversitemizin küresel düzeyde yarışmasını sağlayan,
- Bireylerin yetenek ve yetkinliklerini geliştirmesi, özgün, yenilikçi yaklaşımlarda bulunması için disiplinler arası ve uluslararası etkileşimli eğitim-öğretim ve araştırmayı destekleyen,
- Küresel düzeyde Ar-Ge çıktılarını üreten, inovasyon ve girişimcilik odaklı, üniversite-sanayi iş birliğini güçlendiren,
- Hesap verebilirlik temelinde özerklik sağlayan,
- Tüm paydaşların memnuniyet, aidiyet ve bağlılık duygusunu geliştiren,
- Akreditasyon, iç ve dış denetim mekanizmalarının sürdürülebilirliğini sağlayan,

bir kalite yönetim sistemi oluşturmak, uygulamak ve sürekliliğini sağlamaktır.

İTÜ KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

İTÜ Kalite Yönetim Sistemi



İTÜ Kalite Yönetim Sistemi iki döngüden oluşmaktadır. Bir döngü yıllık olarak işletilirken, ikinci döngü dört yıllık döngüler ile işletilmektedir.

Yıllık Döngü Adımları:

Birim İç Değerlendirme: Birimler bir önceki yıl içindeki (iyileştirme) faaliyetlerini dikkate alarak, mevcut durumlarını değerlendirir, iyileştirme önerileri ile Birim İç Değerlendirme Raporlarını (BİDR) hazırlar.

Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlanması: Birimlerden gelen raporlar değerlendirilerek üniversitenin Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) hazırlanır.

Kalite Komisyonu Değerlendirmesi: Kalite komisyonu BİDR raporlarını ve KİDR raporunu değerlendirerek düzeltme/eklemeler yapar. Genel değerlendirme sonucunda iyileştirme önerileri ortaya konur.

Yönetmelik Değerlendirme: KİDR yönetim tarafından değerlendirilir. İyileştirme önerileri üniversite stratejik hedefleri ve politikaları çerçevesinde değerlendirilerek, uygulamaya alma konusunda karar verilir.

Nihai Rapor İncelenmesi: Üniversite Yönetim Kurulu KİDR'i inceler, gerekli güncellemeleri yapar.

İyileştirme önerilerine yönelik planlama ve uygulamalar: Onaylanan iyileştirme önerileri üniversitenin ilgili birimleri ve kademeleri tarafından yıl içinde planlanır ve uygulamaya alınır.

Dört yıllık Döngü:

Dört yıllık gelişimin incelenmesi: Dört yıllık döngü üniversite stratejik planının düzenlenmesine paralel olarak tasarlanmıştır. Bu aşamada ilk olarak son dört yıldaki çalışmalar incelenir.

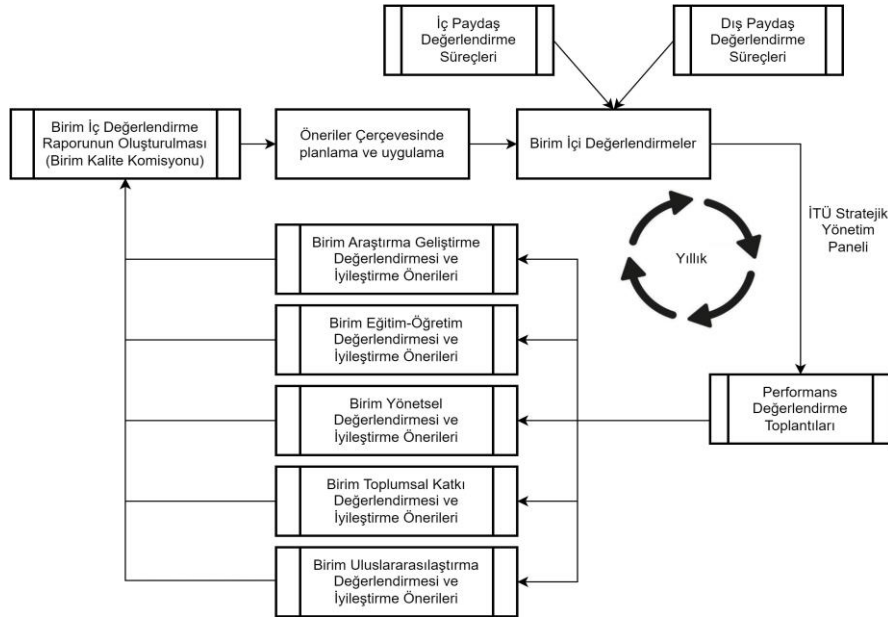
Dış Paydaş Anket Raporları: Üniversite genelinde periyodik olarak dış paydaş anketleri uygulanmaktadır. Bu anketlerin sonuçları incelenir.

Dış Paydaş Değerlendirmeleri: Anketlere ek olarak üniversitenin dış paydaşları ile görüşmeler yapılarak üniversitenin mevcut durumu, hedefleri değerlendirilir.

İç Paydaş Değerlendirmeleri: Üniversite iç paydaşlarının mevcut durum ve hedefleri ile ilgili değerlendirmeleri alınır.

İTÜ Stratejik Hedef ve Politikalarının Belirlenmesi: Bu değerlendirmelerin ışığında üniversite stratejik hedefleri ve politikaları gözden geçirilerek gerekli görülen güncellemeler yapılır.

Birim İç Değerlendirme Döngüsü



Birim İç Değerlendirme Döngüsü

Döngüde yer alan çalışmalar aşağıdaki gibi özetlenebilir:

Birim iç Değerlendirmeleri: Birim tanımladığı kalite yönetim döngüsü çerçevesinde iç ve dış paydaşları ile iletişime geçerek yıllık bir değerlendirme gerçekleştirir.

Performans Değerlendirme Toplantıları: Rektörlük bünyesinde birimlere ait performans değerleri raporlanır ve bir toplantı ile birimlere sunum yapılır. Bu sunumlarda mevcut durum değerlendirmesi ve iyileştirme önerileri değerlendirilir.

Değerlendirme ve İyileştirme Önerileri: Birimin içine görevli kişiler farklı alanlara yönelik olarak değerlendirmelerini ve iyileştirme önerilerini oluşturur.

Birim İç Değerlendirme Raporunun Hazırlanması: Birim Kalite Komisyonu koordinasyonunda birimde ortaya çıkan iyileştirmeler ve değerlendirmeler PUKÖ takip formu temelinde raporlanır.

Önerilerin Planlanması ve Uygulanması: Ortaya çıkan öneriler ilgili komisyonlarca değerlendirilerek olurlu bulunanlar sene boyunca uygun zaman dilimlerinde planlanır ve uygulamaya alınır.

FAALİYET TAKVİMİ – YETKİ ve SORUMLULUKLAR

Yapılacak İş	Tarih/Dönem	Tanım	Sorumlusu
Ders Memnuniyet Anketi Uygulama ve Raporlama	Her dönemin 13. ve 14. haftaları	Öğrencilerin aldıkları derslerle ilgili geri bildirim vermesini sağlayan ankettir.	Kalite Koordinatörlüğü
Akademik Personel Memnuniyet Anketi Uygulama ve Raporlama	Her yıl Aralık ayının ikinci yarısı	Akademik personelin çalışma ortamı ve üniversite geneli ile ilgili geri bildirim vermesini sağlayan ankettir.	Kalite Koordinatörlüğü
Öğrenci Memnuniyet Anketi Uygulama ve Raporlama	Her dönem final sınavları bitişinde	Öğrencilerin üniversite geneli ile ilgili geri bildirim vermesini sağlayan ankettir.	Kalite Koordinatörlüğü
İdari Personel Memnuniyet Anketi Uygulama ve Raporlama	Her yıl Aralık ayının ikinci yarısı	İdari personelin çalışma ortamı ve üniversite geneli ile ilgili geri bildirim vermesini sağlayan ankettir.	Kalite Koordinatörlüğü

KALİTE KOMİSYONU

İTÜ Kalite komisyonunun yönetmelik çerçevesinde tanımlanan görev ve sorumlulukları aşağıdaki şekildedir.

- a) Üniversitenin stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda, eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerin değerlendirilmesi ve kalitesinin geliştirilmesi ile ilgili iç ve dış kalite güvence sistemini kurmak, kurumsal göstergeleri belirlemek ve bu kapsamda yapılacak çalışmaları Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından belirlenen usul ve esaslar doğrultusunda yürütmek ve bu çalışmaları Senato onayına sunmak,
- b) İç değerlendirme çalışmalarını yürütmek ve kurumsal değerlendirme ve kalite geliştirme çalışmalarının sonuçlarını içeren yıllık kurumsal değerlendirme raporunu hazırlamak ve Senatoya sunmak, onaylanan 4 yıllık kurumsal değerlendirme raporunun, kamuoyuna duyurulmasını sağlayacak şekilde Üniversitenin web sayfasında yer almasını sağlamak,
- c) Dış değerlendirme sürecinde gerekli hazırlıkları yapmak, Yükseköğretim Kalite Kurulu ile dış değerlendirici kurumlara her türlü desteği vermektir.
- d) Her yıl düzenli olarak, bir sonraki takvim yılının başlangıcına kadar, kendi yıllık iç değerlendirme raporunu, bir sonraki yılın iş takvimini ve iyileştirme planlarını oluşturmak ve yürütmek,
- e) Çalışmalarında ve raporlamalarında Üniversite düzeyinde standardı sağlamak için form, cetvel, tablo vb. geliştirmek,
- f) İç ve dış değerlendirme raporları sonucuna göre ortaya çıkacak ve iyileştirmeye gereksinim duyulan alanlarla ilgili gerekli çalışmaları yapmak,

BİRİM KALİTE KOMİSYONU

Tanım: Birim Kalite Komisyonları, üniversite bünyesindeki tüm yönetsel birimlerde yürütülmekte olan faaliyetlerin kalitesini izlemek ve iyileştirmek için kurulmuş olan komisyonlardır. Bu kapsamda tüm Enstitüler, Fakülteler, Bölümler, Daire Başkanlıkları ve Koordinatörlüklerin bünyesinde birer birim kalite komisyon bulunmaktadır. Komisyonun oluşumu ve üye sayısı ilgili birim yöneticilerinin inisiyatifine bırakılmıştır, kalite çalışmalarını etkin biçimde yürütmek amacıyla üye sayıları değişkenlik gösterebilmektedir.

Amaç: Birim kalite komisyonlarının amaçları;

- Birimde kalite bilincini arttırmak
- Periyodik olarak performans izleme çalışmaları yürütmek veya birimde yürütülmesini sağlamak
- Birimde gerçekleştirilen PUKÖ temelli iyileştirmelerin raporlanmasına destek olmak
- Yıllık olarak Birim İç Değerlendirme raporlarını hazırlamak.

İTÜ Kalite Yönetmeliği çerçevesinde Birim Kalite komisyonları aşağıdaki şekilde tanımlanmaktadır.

MADDE 10. Her fakültede/enstitü/konservatuar/yüksekokulda birimin kalite komisyonu bulunmalıdır. (1) Bu komisyon, Dekan veya Enstitü/Konservatuar/Yüksekokul Müdürü başkanlığında, Dekan Yardımcısı veya Enstitü/Konservatuar/Yüksekokul Müdür Yardımcısı, Fakülte/Enstitü/ Konservatuar/ Yüksekokul Sekreteri, Bölümleri temsilen Bölüm Başkan Yardımcısı, Enstitülerde anabilim dalı başkanlarından en fazla üç tanesi ve birimlerin araştırma görevlisi temsilcisinden oluşur. Fakülte/Enstitü/Konservatuar/Yüksekokul Sekreteri, komisyonda raportörlük görevini yürütür. Laboratuvarların kalite yönetim temsilcileri de bu komisyonunun doğal üyesidir. (2) Bu komisyonda görevli Dekan Yardımcısı veya Enstitü/Konservatuar/Yüksekokul Müdür Yardımcısı, Üniversite Kalite Komisyonunun doğal üyesidir. (3) Bölümlerde, daha önceden mevcut ise, Akreditasyon Komisyonunun adı, Kalite ve Akreditasyon Komisyonu olarak değiştirilir. Bu komisyonun mevcut olmadığı bölümlerde, en az üç üye ile oluşturulur. MADDE 11. İdari birimlerin yönetimi ile ilgili de kalite komisyonu kurulacaktır. (1) Bu komisyon, Genel Sekreter, Genel Sekreter Yardımcıları, Strateji Geliştirme

Daire Başkanı, Bilgi İşlem Daire Başkanı, Personel Daire Başkanı, Hukuk Müşaviri ve Genel Sekreter tarafından seçilecek dört fakülte sekreterinden oluşur. (2) Her idari birimde kalite süreçlerini takip etmek üzere, bir birim amiri, bir kalite temsilcisi ve bir dokümantasyon memurundan oluşan kalite alt komisyonları oluşturulur.

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ YETKİ, SORUMLULUK VE SÜREÇLERİ

Tanım: Kalite Koordinatörlüğü, Kalite koordinatörü, kalite koordinatör yardımcıları ve yeterli sayıda personelden oluşan üniversite genelinde yürütülmekte olan kalite çalışmaları ile ilgili gerekli süreçleri belirlemek, uygulamak ve sürdürülmesini sağlayan birimdir.

Amaç: İTÜ Kalite Güvence Yönergesi uyarınca Kalite Koordinatörlüğünün görevleri aşağıdaki gibidir.

- a) Kalite Yönetim Sistemi için gerekli süreçleri belirlemek, uygulamak ve sürdürülmesini sağlamak,
- b) Kalite Yönetim Sistemi performansı ve iyileştirme için ihtiyaçları raporlamak,
- c) Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili konularda dış kuruluşlarla ilişkileri yürütmek,
- d) Kalite Koordinatörlüğünün görevleriyle ilgili olarak Üniversitenin tüm akademik ve idari birimleri arasında koordinasyonu sağlamak,
- e) Kalite standartlarını takip ederek Kalite Yönetim Sisteminin yapılanmasını sağlamak,
- f) Akademik birimlerin Kalite Temsilcileri ile yapılan toplantıları koordine etmek,
- g) Görev alanıyla ilgili doküman hazırlamak, dokümanlarda düzeltme yapmak, yayınlamak, kaydetmek ve dağıtım yapmak,
- h) Kalite iç denetim planını hazırlamak ve iç denetimlerin yapılmasını sağlamak,
- ı) Kalite temsilcilerinin, iç denetçilerin, süreç sorumlularının ve çalışanların Kalite Yönetim Sistemleri ile ilgili eğitim almalarını sağlamak, konuyla ilgili eğitimler vermek,

- i) Yönetimin gözden geçirme toplantısı için girdileri hazırlamak, toplantının yapılması, alınan kararların yazılması ve birimlere dağıtımını yapmak,
- j) Kalite hedeflerinin belirlenmesini ve hedef bazlı performans ölçümlerinin yapılmasını sağlamak,
- k) Komisyonun sekretarya ve personel destek hizmetlerini yürütmek.
- l) Koordinatörlük büro çalışmalarını yönetmek,
- m) Dış denetimlerin yapılması için gerekli tedbirleri almaktır.

Bu görev ve sorumluluklar kapsamında Kalite Koordinatörlüğü tarafından yürütülen süreçler aşağıda listelenmiştir.

Süreçler:

- Anket Süreçleri
 - Anket Geliştirme ve Güncelleme Süreci
 - Anketlerin Analizi ve Raporlanması
 - Anket Uygulama Süreci
- Ders Memnuniyet Anketinin Uygulanması
 - Öğrenci Memnuniyet Anketinin Uygulanması
 - Personel memnuniyet Anketinin Uygulanması
- BİDR Süreçleri
 - BİDR Ön Hazırlık Süreci
 - BİDR Değerlendirme ve Geri Bildirim Süreci
- Eğitim Süreçleri
 - Eğitim Planlama Süreci
 - Eğitim Uygulama Süreci
 - Cumhurbaşkanlığı Eğitim Kapısı Eğitim Süreci
- KİDR Rapor Hazırlama Süreci
 - KİDR Hazırlama Formu Hazırlama Süreci
 - KİDR Yazım Süreci
- YÖKAK Gösterge Toplama Süreci
- Öğrenci İstihdam Süreçleri

- Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırma Süreci
- Stajyer Bulma ve İlgili süreçler
- Resmi Yazışma Süreçleri
 - Papirüs Gelen Evrak Süreci
 - Papirüs Giden Evrak Süreci
- Toplantı Süreçleri
 - Toplantı Gerçekleştirme Süreci
 - Kalite Komisyonu Toplantı Süreci
 - Farklı Üniversitelerden gelen ekipleri ağırlama süreci
- Komisyon Üye Takip Süreçleri
 - Birim Kalite Komisyonu Üyesi Kontrol ve Güncelleme
 - İTÜ Kalite Komisyonu Üyesi Kontrol ve Güncelleme
- E-posta ve Yardım Bileti Süreçleri
- KYS İzleme ve İyileştirme Süreçleri