



**GAZİANTEP
ÜNİVERSİTESİ**

KALİTE EL KİTABI



www.gaziantep.edu.tr

KALİTE GELİŞTİRME KOORDİNATÖRLÜĞÜ



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 1 / 67

GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

YÜRÜRLÜK TARİHİ : 17/08/2026

REVİZYON TARİHİ / NO : 14.09.2026/01

Adres

Gaziantep Üniversitesi Üniversite Blv. 27310
Şhitkamil/GAZİANTEP

Telefon

+90.342.360 12 00

+90.342.317 10 00

Faks

+90.342.360 10 13

E-Posta

gaunkalite@gantep.edu.tr

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 2 / 67

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	4
ÜNİVERSİTE PROFİLİ	5
MİSYON, VİZYON VE TEMEL DEĞERLER	5
1. AMAÇ VE KAPSAM	5
1.1. Amaç	5
1.2. Kapsam	6
2. ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR	6
3. TERİMLER VE TARİFLER	7
4. GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ'NİN BAĞLAMI	10
4.1. Gaziantep Üniversitesi ve Bağlam	10
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	11
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	12
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	13
5. LİDERLİK	15
5.1. Liderlik ve Taahhüt	15
5.1.1. Genel	15
5.1.2. Paydaş Odaklılık	17
5.2. Politika	18
5.2.1. Üniversite Politikalarının Oluşturulması	18
5.2.2. Üniversite Politikalarının Duyurulması	19
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	19
6. PLANLAMA	20
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	20
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	22
6.3. Değişikliklerin Planlanması	25
7. DESTEK	26
7.1. Kaynaklar	26
7.1.1. Genel	26
7.1.2. Kişiler	27
7.1.3. Altyapı	28
7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Ortam	30
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	31
7.1.5.1. Genel	31
7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği	31
7.1.6. Kurumsal Bilgi	32
7.2. Yetkinlik	33
7.3. Farkındalık	36
7.4. İletişim	37
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi	39

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 3 / 67

7.5.1.	Genel	39
7.5.2.	Dokümante Edilmiş Bilginin Oluşturulması ve Güncellenmesi	40
7.5.3.	Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	42
8.	OPERASYON	43
8.1.	Operasyonel Planlama ve Kontrol	43
8.2.	Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	45
8.2.1.	Paydaş İle İletişim	45
8.2.2.	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	48
8.2.3.	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	50
8.2.4.	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	52
8.3.	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	53
8.4.	Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	53
8.4.1.	Genel	53
8.4.2.	Kontrolün Tipi ve Boyutu	56
8.4.3.	Dış Tedarikçi İçin Bilgi	56
8.5.	Üretim ve Hizmetin Sunumu	57
8.5.1.	Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	57
8.5.2.	Tanımlama ve İzlenebilirlik	59
8.5.3.	Paydaş veya Dış Müşteriye Ait Mülkiyet	59
8.5.4.	Muhafaza	60
8.5.5.	Teslimat Sonrası Faaliyetler	60
8.5.6.	Değişikliklerin Kontrolü	61
8.6.	Hizmet Sunumu	61
8.7.	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	62
9.	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	62
9.1.	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	62
9.1.1.	Genel	62
9.1.2.	Paydaş Memnuniyeti	63
9.1.3.	Analiz ve Değerlendirme	64
9.2.	İç Tetkik	64
9.3.	Yönetimin Gözden Geçirmesi	66
9.3.1.	Genel	66
9.3.2.	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	66
9.3.3.	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	66
10.	İYİLEŞTİRME	67
10.1.	Genel	67
10.2.	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	68
10.3.	Sürekli İyileştirme	68

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 4 / 67

ÖNSÖZ

Gaziantep Üniversitesi Kalite El Kitabı, Gaziantep Üniversitesi'nin gelişen vizyonu ve temel değerleriyle birlikte kalite anlayışının gelişmesine, sistem yaklaşımının ve kaynakların etkin, ekonomik ve verimli kullanımının benimsenmesine yardımcı olmak amacıyla hazırlanmıştır.

Bölgenin ticaret ve sanayi merkezi olan Gaziantep'in adını taşıyan Gaziantep Üniversitesi, *eğitim-öğretim* faaliyetlerine 1973 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi Mühendislik Fakültesine bağlı olarak kurulan Makine Mühendisliği Bölümü ile başlamıştır. 27 Haziran 1987 tarihinde 3389 sayılı yasa ile Mühendislik Fakültesine ek olarak kurulan yeni fakülte ve yüksekokullar ile Gaziantep Üniversitesi adıyla tüzel kişiliğine kavuşmuştur. Kuruluşundan bu yana gelişimini hızla sürdüren Gaziantep Üniversitesi bölgede yükseköğretimin gelişimine önemli katkılar sağlamıştır.

Gaziantep Üniversitesi; fakülteleri, meslek yüksekokulları, yüksekokulu, Türk Müziği Devlet Konservatuarı, enstitüleri, araştırma ve uygulama merkezleri ile Rektörlüğe bağlı birimlerinde görev yapan deneyimli akademik ve idari personeli ve öğrenim gören öğrencileriyle fen, sağlık, sosyal bilimler ve sanat alanlarında eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdüren bir dünya üniversitesi konumuna ulaşmıştır.

Uluslararasılaşma yolunda büyük atılımlar yapan Gaziantep Üniversitesi, T.C. Cumhurbaşkanlığı kararnamesi ve Yükseköğretim Kurulunun (YÖK) ilgili kararları uyarınca yurt dışında ilk olarak program açan üniversite olmuştur. Bu kapsamda 2019 yılında Suriye'de Afrin (Eğitim Fakültesi), Azez (İslami İlimler Fakültesi), El-Bab (İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi)'nde açılan fakülteler ve Cerablus'ta açılan meslek yüksekokulu ile Gaziantep Üniversitesi yükseköğretimde istisnai bir misyonu da ülkemiz adına üstlenmiştir.

Gaziantep Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, idari ve akademik personelin çalışma standartlarını belirleyerek eğitim ve öğretim süreçlerindeki başarı ölçütlerini standart hale getirmektedir. Aynı zamanda tüm çalışanlar için bağlayıcı düzenlemeler içermekte, amaç ve hedeflere ulaşmaya yönelik *ilke* ve politikalar da açıklanmaktadır. Gaziantep Üniversitesi Kalite El Kitabı, Gaziantep Üniversitesi'nin akademik ve idari tüm birimleri için rehber kaynaktır.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 5 / 67

ÜNİVERSİTE PROFİLİ

MİSYON, VİZYON VE TEMEL DEĞERLER

Misyon: Evrensel değerler çerçevesinde nitelikli insan yetiştiren; bireylere, topluma ve tüm kurum-kuruluşlara araştırma, eğitim, bilim, kültür, sanat ve sağlık alanlarında hizmet üreten değişime açık bir üniversite.

Vizyon: Eğitim, öğretim ve bilimsel araştırma faaliyetlerinde uluslararası rekabet kabiliyeti yüksek bir dünya üniversitesi olmak.

Temel Değerler: Gaziantep Üniversitesi'nin temel değerleri;

- Etik Değerlere Bağlılık,
- Birlikte Üretim,
- Farklılıklara Saygılılık,
- Uzmanlığa Saygılılık,
- Yenilikçi/Yaratıcılık,
- Paylaşıcılık,
- Kaynak Kullanımında Etkinlik ve Verimlilik,
- Sürekli İyileştirme Anlayışı,
- Paydaş Odaklılık,
- Mükemmeliyetçilik,
- Toplumsal Duyarlılık,
- Süreç Odaklılık.

Gaziantep Üniversitesi Stratejik Planı'nda yer alan amaç ve hedeflerine ulaşmak için yol haritasını belirlemiş ve bu kapsamda izleme çalışmalarını yürütmektedir.

1. AMAÇ VE KAPSAM

1.1. Amaç

Gaziantep Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin amacı; ilk defa, zamanında doğru hizmeti gerçekleştirebilmek, hizmet sunumu esnasında olabilecek hataları tespit etmek veya oluşan hataları ortadan kaldırmak veya bir daha tekrarlanmasını önlemek, paydaş beklenti ve istekleri

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 6 / 67

ile ulusal ve uluslararası standartlar doğrultusunda hizmet sunmak, iç ve dış paydaşlarımıza TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uyarak önlisans, lisans ve lisansüstü eğitim hizmeti vermek için yürütülen tüm faaliyetleri uygulamak, denetlemek, geliştirmek ve takip etmektir.

1.2. Kapsam

Gaziantep Üniversitesi TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında eğitim-öğretim faaliyetleri gerçekleştirirken 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu ile izleyeceği yöntemleri ve bunların detaylarını bu kitapta atıf yapılan mevzuat, süreç, prosedür ve talimatlarla belirlemiştir.

Bu el kitabı, Gaziantep Üniversitesinin (GAÜN) eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve kurumsal kapasitenin geliştirilmesi amacıyla Eğitim ve Öğretimi Yönetmek, İdari ve Destek Hizmetlerini Yönetmek, Dönüşümü Yönetmek, Araştırma ve Geliştirmeyi Yönetmek, Toplumsal Katkıyı Yönetmek, Hastane Hizmetlerini Yönetmek süreçleri üzerine inşa edilmiştir.

Bu süreçlerin geliştirilmesinde mevzuatlara ve ulusal-uluslararası standartlara uygunluk esas alınmaktadır. *GAÜN’de etkin bir Kalite Yönetim Sistemi’nin kurulması ve uygulanması; sunulan hizmetlerin kalite odaklı, sistematik ve sürekli iyileştirme yaklaşımı doğrultusunda yürütülmesini, üniversitede görev yapan akademik ve idari personelin Kalite Yönetim Sistemi konusunda bilgilendirilmesini ve üniversite paydaşlarına Üniversitemizde uygulanan Kalite Yönetim Sistemi’nin işleyişi ile süreçlerinin ayrıntılı olarak açıklanmasını amaçlamaktadır.*

Bu el kitabı, Gaziantep Üniversitesi’nin hizmet alanına yönelik standartlar kapsamında kalite yönetim sisteminin karşılaması gereken şartları kapsamaktadır.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR

Gaziantep Üniversitesi Kalite El Kitabı TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar standartlarına uygun olarak hazırlanmış olup hazırlanma amacı; kalite yönetim sistemini oluşturan *prosedürlere ve iş akışlarına* atıflar yaparak ve bu süreçlerin birbirleriyle ilişkileri tarif edilerek kalite yönetim sisteminin açıklanmasıdır. TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi – Temel Esaslar, Terimler ve Tanımlar standardıyla birlikte üniversite faaliyet alanına ilişkin

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi’ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar “Kontrolsüz Kopya” hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 7 / 67

olarak yasal mevzuat kapsamında çeşitli dokümanlar kullanılmakta ve bunlar yasal mevzuat çerçevesinde takip edilmektedir.

Referans Dokümanlar: TS EN ISO 9001-2015 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar.
2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

3. TERİMLER VE TARİFLER

Gaziantep Üniversitesi Kalite El Kitabı'nda TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi – Temel Esaslar, Terimler ve Tanımlar standardında verilen uluslararası terimler ve tarifler, prosedürler, talimatlar ve dış kaynaklı dokümanlarda anılan tüm terim ve talimatlar kullanılır.

Kalite Yönetim Sistemi (KYS): Gaziantep Üniversitesi'nin hedeflerini tanımladığı ve istenen sonuçları gerçekleştirmek için gerekli olan süreç ve kaynaklara karar verdiği faaliyetleri içermektedir. Aynı zamanda kalite yönetim sistemi ile süreçler ve kaynaklar yönetilir, üst yönetimin kaynak kullanımını optimize etme imkânı sağlanır, hizmet sunumunda istenen ve istenmeyen sonuçları ele almak için gerekli faaliyetlerin belirlenmesine yönelik araçlar sağlanır.

Paydaş: Gaziantep Üniversitesi'nin eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir. Bu yapısından dolayı paydaş “öğrenci” ve “personel” olarak tanımlanırken, hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflar (mezunlar, kamu kurum ve kuruluşları, firmalar vb.) dış paydaş olarak tanımlanmıştır. Gaziantep Üniversitesi hizmetlerini sunarken ticari bir kazanç gözetmez. Sadece mali/ticari konularda ilgili mevzuat kapsamında tanımlanmış sorumluluklarını yerine getirir.

HAZIRLAYAN(../../...)	KONTROL EDEN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar “Kontrolsüz Kopya” hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 8 / 67

TERİMLER KISALTMALAR	TARİFLER
YÖK	Yükseköğretim Kurulu
Kurum/Üniversite/GAÜN	Gaziantep Üniversitesi
EBYS	Elektronik <i>Belge</i> Yönetim Sistemi
EKAP	Elektronik Kamu Alımları Platformu
KBS	Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi
KEK	Kalite El Kitabı
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
PUKÖ	Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 9 / 67

SWOT (GZFT)	Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
TYYÇ	Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi
YGG	Yönetimin Gözden Geçirmesi, Akademik Kurullar
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 dâhil 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

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 10 / 67

	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.

4. GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ'NİN BAĞLAM

4.1. Gaziantep Üniversitesi ve Bağlam

Gaziantep Üniversitesi, 2547 Yükseköğretim Kanunu kapsamında amaç ve stratejik yönünü etkileyebilecek iç ve dış hususları belirlemekte, izlemekte ve değerlendirmektedir. Kurumsal bağlamın oluşturulması ve sürdürülmesinde; Üniversitenin Stratejik Planında yer alan amaç, hedef ve performans göstergeleri temel alınmakta, ilgili mevzuat, yükseköğretim politikaları, paydaş beklentileri, ekonomik, teknolojik, çevresel ve sosyal gelişmeler düzenli olarak değerlendirilmektedir.

Kuruluşun bağlamının belirlenmesi ve değerlendirilmesi süreci, üst yönetimin katılımıyla gerçekleştirilen senato toplantısı ve Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantıları, akademik kurul toplantıları ve diğer kurumsal değerlendirme mekanizmaları aracılığıyla yürütülmektedir. Bu toplantılarda stratejik amaç ve hedeflere etki edebilecek iç ve dış hususlar ele alınmakta, gerekli iyileştirme ve güncelleme kararları alınmaktadır. *Söz konusu hususlar, tüm birimler tarafından kendi faaliyet alanları kapsamında izlenmektedir.*

Kurumsal bağlam unsurları, hazırlanan Bağlam Tablosu aracılığıyla sistematik olarak takip edilmekte, yılda en az bir kez gözden geçirilerek güncellenmektedir. Bununla birlikte, ihtiyaç duyulması halinde mevzuat değişiklikleri, paydaş beklentileri, kurumsal riskler veya çevresel koşullardaki önemli değişiklikler doğrultusunda ara güncellemeler de yapılabilmektedir.

Akademik ve idari birimler, kendi faaliyet alanlarına özgü iç ve dış hususları düzenli olarak izlemekte; tespit edilen değişiklikleri, fırsatları ve riskleri ilgili kurul toplantıları ile kalite yönetim süreçleri kapsamında üst yönetime bildirmektedir. Böylece kurumsal bağlamın bütüncül olarak değerlendirilmesi, kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürdürülmesi ve stratejik hedeflerle uyumlu şekilde geliştirilmesi sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 11 / 67

Bu kapsamda Gaziantep Üniversitesi, birimlerce belirlemiş olduğu iç ve dış hususlar kapsamında önlisans, lisans ve lisansüstü eğitim hizmeti vermeyi taahhüt ederek kuruluşun bağlamını oluşturmaktadır. Bağlama ilişkin bilgileri sürekli izlemeyi, değerlendirmeyi ve kalite yönetim sistemi süreçlerine entegre etmeyi taahhüt etmektedir.

Referans Doküman: Stratejik Plan

Bağlam Tablosu

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Gaziantep Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlara ulaşabilmesi için ilgili tarafları ve bu tarafların ihtiyaç ile beklentilerini belirlemekte, izlemekte ve düzenli olarak değerlendirmektedir. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi sürecinde Üniversitenin Stratejik Planı, mevzuat hükümleri, paydaş geri bildirimleri, memnuniyet anketleri, danışma kurulu toplantıları, akademik kurul toplantıları, senato toplantısı, Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantıları ve diğer kurumsal değerlendirme mekanizmalarından elde edilen veriler esas alınmaktadır.

İlgili taraflara ilişkin bilgiler, Paydaş Analiz Tablosu aracılığıyla sistematik olarak takip edilmekte; paydaşların beklentileri, etki düzeyleri, öncelikleri ve kalite yönetim sistemine ilişkin gereklilikleri kayıt altına alınmaktadır. Söz konusu tablo yılda en az bir kez gözden geçirilmekte ve gerekli görülen durumlarda güncellenmektedir. Mevzuat değişiklikleri, stratejik önceliklerdeki farklılaşmalar veya paydaş beklentilerindeki önemli değişimler doğrultusunda ara güncellemeler de gerçekleştirilebilmektedir.

Akademik ve idari birimler, kendi faaliyet alanları kapsamında ilgili taraflarını ve bu tarafların ihtiyaç ile beklentilerini düzenli olarak izlemekte; elde edilen bulguları kalite yönetim süreçleri, kurul toplantıları ve raporlama mekanizmaları aracılığıyla üst yönetime iletmektedir. Böylece paydaş beklentilerinin kurumsal süreçlere yansıtılması, hizmet kalitesinin artırılması ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinin etkin biçimde yürütülmesi sağlanmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi, ilgili tarafların kalite yönetim sistemi açısından önem taşıyan gerekliliklerini sürekli olarak izlemeyi, değerlendirmeyi ve kurumsal karar alma süreçlerine entegre etmeyi taahhüt etmektedir.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 12 / 67

Referans Dokümanlar: Paydaş Analizi Listesi

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Gaziantep Üniversitesi, öğrenci odaklı, araştırma-geliştirme faaliyetlerini destekleyen ve toplumsal katkıyı önceleyen bir yükseköğretim kurumu olarak eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmet süreçlerinde hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesini amaçlamaktadır. Bu doğrultuda TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi uygulanmakta ve sürekli geliştirilmektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin kapsamı belirlenirken; Üniversitenin amacı, stratejik yönü, faaliyet alanları, iç ve dış hususlar (Madde 4.1), ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri (Madde 4.2), sunulan hizmetlerin niteliği ile yasal ve düzenleyici şartlar dikkate alınmıştır. Üniversitenin teşkilatlanması, görev, yetki ve sorumlulukları ile eğitim-öğretim, araştırma, uygulama, yayım ve idari faaliyetleri; 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu ve başta 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu olmak üzere ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak yürütülmektedir. Gaziantep Üniversitesi, Üniversite Bulvarı, 27310 Şehitkâmil/GAZİANTEP adresinde ön lisans, lisans ve lisansüstü düzeylerde eğitim-öğretim hizmeti vermektedir.

Kalite Yönetim Sistemi; Üniversitenin kalite yönetim sistemi kapsamında belirlenen akademik ve idari birimlerinde yürütülen eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ile bu faaliyetleri destekleyen idari ve destek hizmet süreçlerini kapsamaktadır. Kapsam, kalite yönetim sisteminin uygulanabilir olduğu tüm süreçleri, bu süreçler arasındaki etkileşimleri ve hizmet sunumunu etkileyen destek faaliyetlerini içermektedir.

TS EN ISO 9001 standardının uygulanabilirliği değerlendirilmiş olup, Üniversitenin faaliyet alanı ve sunduğu hizmetlerin niteliği dikkate alındığında aşağıdaki hükümler uygulanabilir değildir:

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği: Üniversitede yürütülen eğitim-öğretim faaliyetlerinde ulusal veya uluslararası ölçüm standartlarına izlenebilirliği zorunlu kılan ölçme cihazlarının kullanımını gerektiren bir süreç bulunmadığından bu madde uygulanabilir değildir.

8.3. Tasarım ve Geliştirme: Üniversitede sunulan eğitim-öğretim ve idari hizmetler; Yükseköğretim Kanunu, Yükseköğretim Kurulu düzenlemeleri, ilgili mevzuat ve yetkili kurullar

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 13 / 67

tarafından belirlenen esaslar doğrultusunda planlanmakta ve yürütülmektedir. Kuruluşun müşteri için yeni ürün veya hizmet tasarımı gerçekleştirdiği bir faaliyet yapısı bulunmadığından 8.3 maddesi uygulanabilir değildir.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler: Üniversitenin sunduğu eğitim-öğretim ve idari hizmetlerin niteliği gereği, ürün teslimatı sonrasında garanti, bakım, servis veya benzeri teslimat sonrası faaliyetler bulunmadığından bu madde uygulanabilir değildir.

Yukarıda belirtilen uygulanamaz hükümler dışında TS EN ISO 9001 standardının tüm şartları Gaziantep Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygulanmaktadır.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

4.4.1. Gaziantep Üniversitesi, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standardı doğrultusunda kalite yönetim sistemini oluşturmuş, uygulamakta, sürdürmekte ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir. Kalite Yönetim Sistemi; Yükseköğretim Kurulu, Yükseköğretim Kalite Kurulu, Üniversitenin stratejik planı, kalite politikası, kalite hedefleri, yasal şartlar ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda yapılandırılmıştır.

Üniversite, kalite yönetim sistemi kapsamında yürütülen tüm faaliyetleri süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünme esasına göre yönetmektedir. Bu kapsamda süreçler tanımlanmış, birbirleriyle olan etkileşimleri belirlenmiş ve süreçlerin etkin şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla süreç kartları, prosedürler, iş akışları, görev tanımları, talimatlar, formlar ve diğer dokümanlar edilmiş bilgiler oluşturulmuştur. Dokümanların hazırlanması, onaylanması, yayımlanması, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması Doküman Yönetim Prosedürü hükümlerine göre gerçekleştirilmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında ana süreçler; Eğitim ve Öğretimi Yönetmek, İdari ve Destek Hizmetlerini Yönetmek, Dönüşümü Yönetmek, Araştırma Geliştirmeyi Yönetmek, Toplumsal Katkıyı Yönetmek ve Paydaş İlişkilerini Yönetmek olarak sınıflandırılmıştır. Her süreç için süreç sahibi belirlenmiş; süreçlerin amacı, kapsamı, girdileri, çıktıları, performans göstergeleri, başarı kriterleri, risk ve fırsatları, ihtiyaç duyulan kaynaklar, yetki ve sorumluluklar ile diğer süreçlerle etkileşimleri tanımlanmıştır. Süreçlerin etkinliği belirlenen performans göstergeleri aracılığıyla düzenli olarak izlenmekte, ölçülmekte ve analiz edilmektedir. Elde edilen sonuçlar yönetimin gözden geçirmesi toplantıları, iç tetkikler, performans değerlendirmeleri, paydaş geri bildirimleri

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 14 / 67

ve düzeltici faaliyetler kapsamında değerlendirilerek süreçlerin sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi, süreçlerin planlandığı şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla gerekli insan kaynağı, altyapı, çalışma ortamı, bilgi, teknoloji ve diğer kaynakları temin etmekte; süreçlerde meydana gelebilecek risk ve fırsatları risk yönetimi yaklaşımı doğrultusunda değerlendirmektedir. Süreç performansının hedeflenen düzeyde gerçekleşmemesi durumunda gerekli iyileştirme faaliyetleri planlanmakta, uygulanmakta ve etkinliği izlenmektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği; iç tetkikler, senato toplantıları, kurul ve komisyon toplantıları, yönetimin gözden geçirmesi toplantıları, stratejik plan izleme ve değerlendirme çalışmaları, performans göstergeleri, memnuniyet ölçümleri, paydaş geri bildirimleri ve sürekli iyileştirme faaliyetleri aracılığıyla düzenli olarak gözden geçirilmekte ve geliştirilmektedir.

SÜREÇ NO	SÜREÇ ADI	S1	S2	S3	S4	S5	S6
S1	Eğitim ve Öğretimi Yönetmek	-	3	3	3	2	3
S2	İdari ve Destek Hizmetlerini Yönetmek	3	-	3	3	3	2
S3	Dönüşümü Yönetmek	3	3	-	2	3	3
S4	Araştırma Geliştirmeyi Yönetmek	3	3	2	-	2	3
S5	Toplumsal Katkıyı Yönetmek	2	3	3	1	-	3
S6	Paydaş İlişkilerini Yönetmek	3	2	3	3	3	-

(0: Etkileşim yok veya önemsiz, 1: Zayıf, 2: Orta, 3: Güçlü Etkileşim)

4.4.2. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında süreçlerin planlanması, uygulanması, dokümante edilmesi, izlenmesi ve güncellenmesine yönelik faaliyetler, Üniversitede kullanılan ilgili kurumsal otomasyon sistemleri üzerinden yürütülmektedir. Süreç kartları, prosedürler, görev tanımları, iş akışları, formlar, risk ve fırsat kayıtları, performans göstergeleri, dokümanlar ve revizyon işlemleri yetkilendirme esasına göre ilgili otomasyon sistemleri aracılığıyla yönetilmekte ve güncelliği sağlanmaktadır. Ayrıca süreçlere ilişkin veri, kayıt ve raporlar

HAZIRLAYAN(../../...)	KONTROL EDEN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 15 / 67

elektronik ortamda muhafaza edilmekte; süreçlerin etkinliğinin izlenmesi, değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirilmesine yönelik çalışmalar kalite yönetim sistemine entegre çalışan kurumsal otomasyon altyapısı üzerinden desteklenmektedir.

Referans Doküman: Süreç Prosedürü

5. LİDERLİK

Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Gaziantep Üniversitesi Üst Yönetimi (Rektör ve Üst Yönetim), TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesine liderlik etmekte ve bu sistemin sonuçlarından hesap verebilirliğini üstlenmektedir. Üst Yönetim, kalite yönetim sisteminin Üniversitenin stratejik yönü ile uyumlu olarak yürütülmesini sağlamakta; kalite kültürünün tüm akademik ve idari birimlerde benimsenmesini teşvik etmektedir.

Bu kapsamda Gaziantep Üniversitesi Üst Yönetimi;

- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği konusunda hesap verebilirliği üstlenir ve sistemin sürekli geliştirilmesini sağlar.
- Kalite politikası ile kalite hedeflerinin Üniversitenin misyonu, vizyonu, temel değerleri ve Stratejik Planı ile uyumlu olarak oluşturulmasını, uygulanmasını ve periyodik olarak gözden geçirilmesini sağlar.
- Kalite Yönetim Sistemi şartlarının Üniversitenin tüm akademik ve idari süreçlerine entegre edilmesini güvence altına alır.
- Süreç yaklaşımının ve risk temelli düşünmenin tüm yönetim sisteminde benimsenmesini, uygulanmasını ve yaygınlaştırılmasını teşvik eder.
- Kalite Yönetim Sistemi için belirlenen hedeflere ulaşılması amacıyla gerekli kaynakların planlanmasını ve temin edilmesini sağlar.
- Öğrenciler, çalışanlar, mezunlar, iş dünyası, kamu kurumları ve diğer ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin dikkate alınmasını, uygulanabilir yasal ve düzenleyici şartların yerine getirilmesini ve paydaş memnuniyetinin artırılmasını sağlar.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 16 / 67

- g) Kalite Yönetim Sisteminin hedeflenen sonuçlara ulaşmasını destekler; süreç performansını düzenli olarak izler, değerlendirir ve iyileştirme faaliyetlerini teşvik eder.
- h) Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlayan akademik ve idari personelin katılımını destekler, kalite bilincinin geliştirilmesini sağlar ve kalite kültürünün kurumsallaşmasını teşvik eder.
- i) Sürekli iyileştirme anlayışını tüm süreçlerde benimser ve iyileştirme faaliyetlerinin planlanmasını, uygulanmasını ve sonuçlarının değerlendirilmesini sağlar.
- j) Kalite Yönetim Sistemi kapsamında ortaya çıkabilecek risk ve fırsatların belirlenmesi, değerlendirilmesi ve gerekli faaliyetlerin planlanmasını destekler.
- k) Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları, iç tetkikler, performans değerlendirmeleri, paydaş geri bildirimleri, stratejik plan izleme sonuçları ve diğer yönetim araçları aracılığıyla Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini düzenli olarak değerlendirir.
- l) Rektör yardımcıları, dekanlar, müdürler, daire başkanları, koordinatörler ve diğer yöneticilerin sorumluluk alanlarında liderliklerini etkin şekilde yerine getirmelerini destekler; kalite yönetim sisteminin uygulanmasına yönelik görev, yetki ve sorumluluklarını yerine getirmelerini sağlar.
- Gaziantep Üniversitesi Üst Yönetimi, kalite yönetim sisteminin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla kalite odaklı yönetim anlayışını benimsemekte; kurumsal performansın artırılması, öğrenci ve paydaş memnuniyetinin geliştirilmesi ile eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmetlerde sürekli iyileştirme kültürünün yaygınlaştırılmasına liderlik etmektedir.

5.1.2. Paydaş Odaklılık

Gaziantep Üniversitesi Üst Yönetimi, öğrenciler başta olmak üzere tüm iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasını, paydaş memnuniyetinin artırılmasını ve bu memnuniyetin sürdürülebilirliğini kalite yönetim sisteminin temel ilkelerinden biri olarak benimsemektedir. Bu kapsamda paydaş şartlarının ve uygulanabilir yasal ve düzenleyici şartların belirlenmesi, anlaşılması, yerine getirilmesi ve düzenli olarak gözden geçirilmesi taahhüt edilmektedir.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 17 / 67

Paydaş ihtiyaç ve beklentileri; telefon, e-posta, sosyal medya, öneri ve şikâyet mekanizmaları, yazılı başvurular, Gaziantep Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER) otomasyonu, Kurumsal Web Sayfası üzerinden iletilen başvurular, danışma kurulları, paydaş toplantıları, çalıştaylar, anketler, odak grup görüşmeleri, birim kalite komisyonları tarafından yürütülen değerlendirmeler ve gerçekleştirilen paydaş ziyaretleri aracılığıyla düzenli olarak belirlenmekte ve analiz edilmektedir.

Paydaşlardan elde edilen geri bildirimler; memnuniyet anketleri, öneri ve şikâyet kayıtları, GİMER başvuruları, yüz yüze görüşmeler ve diğer iletişim kanalları aracılığıyla değerlendirilmekte; ilgili birimler tarafından gerekli faaliyetler planlanmakta, uygulanmakta ve sonuçları izlenmektedir. *Elde edilen veriler; Talep Yönetimi Komisyonu, Senato toplantıları, birimlerin ilgili kurul ve komisyonları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları, Kalite Komisyonu çalışmaları, stratejik plan izleme ve değerlendirme faaliyetleri ile süreç performans değerlendirmelerinde dikkate alınarak iyileştirme çalışmalarına yön vermektedir.* Üniversite, paydaş memnuniyetini etkileyebilecek risk ve fırsatları düzenli olarak değerlendirmekte; hizmet kalitesini artırmaya yönelik önleyici ve iyileştirici faaliyetleri planlamakta ve uygulamaktadır. Paydaş şartlarının ve uygulanabilir yasal mevzuat gereklerinin karşılanmasına yönelik faaliyetler ilgili süreçler kapsamında yürütülmekte, sonuçları düzenli olarak izlenmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Ayrıca öğrenciler, çalışanlar, mezunlar, işverenler, kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve diğer ilgili taraflarla etkili iletişim mekanizmaları oluşturularak eğitim, bilgilendirme, tanıtım ve yönlendirme faaliyetleri yürütülmekte; kalite kültürünün geliştirilmesi ve paydaş memnuniyetinin sürekli artırılması hedeflenmektedir.

Politika

5.2.1. Üniversite Politikalarının Oluşturulması

Gaziantep Üniversitesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmetlerde kalite odaklı yönetim anlayışını benimseyen, süreçlerini sürekli iyileştirmeyi ve kalite kültürünü tüm akademik ve idari birimlerinde yaygınlaştırmayı hedefleyen bir yükseköğretim kurumudur. Üniversitenin kalite politikası ile süreçlerine yönelik tüm politikaları; misyonu, vizyonu, temel değerleri, stratejik yönü ve Stratejik Planı ile uyumlu olacak şekilde, TS

HAZIRLAYAN(../../...)	KONTROL EDEN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 18 / 67

EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi şartları, Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) kalite güvencesi ilkeleri ve yürürlükteki yasal düzenlemeler dikkate alınarak oluşturulmakta ve üst yönetimin liderliğinde paydaş görüşleri alınarak düzenli olarak gözden geçirilmektedir.

Kalite politikası; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile diğer ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda; etkin, verimli, şeffaf, hesap verebilir ve sürdürülebilir bir yönetim anlayışını esas almakta, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi şartlarının yerine getirilmesi ile kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi taahhüdünü içermektedir.

Gaziantep Üniversitesi, politikaları doğrultusunda öğrenci başta olmak üzere tüm iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alan paydaş odaklı bir yönetim anlayışını benimsemekte; eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmet süreçlerinde paydaş memnuniyetini artırmayı, süreç performansını geliştirmeyi ve kalite hedeflerine ulaşılmasını desteklemeyi amaçlamaktadır.

Üniversite politikaları; kalite hedeflerinin oluşturulmasına çerçeve oluşturmakta, Üniversitenin stratejik amaç ve hedeflerini desteklemekte ve tüm süreçlerde uygulanmaktadır. Politikanın uygunluğu, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları başta olmak üzere kalite yönetim sistemi kapsamında yürütülen izleme ve değerlendirme faaliyetleriyle düzenli olarak gözden geçirilmekte ve gerekli görüldüğünde güncellenmektedir. Birimlerimizde kendi alanına özgü içeriklerle zenginleştirilmiş birim politikaları oluşturulabilmektedir. Bu politikalar aynı şekilde izlenmekte ve güncellenmektedir.

Referans Doküman: Kalite Politikası

Eğitim Öğretim Politikası

Araştırma Geliştirme Politikası

Uluslararasılaşma Politikası

Toplumsal Katkı Politikası

Bilgi Güvenliği Politikası

Uzaktan Eğitim Politikası

Diğer Politikalar

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 19 / 67

5.2.2. Üniversite Politikalarının Duyurulması

Gaziantep Üniversitesi politikaları, üniversite web sayfası ile tüm birimlerin web sayfasında kamuoyu ile paylaşıldığı gibi kurum kültürü oluşturabilmek amacı ile duyurulmasına ek olarak kalite politikası tüm akademik ve idari birimlerin binalarında asılarak duyurulmuştur. Kurum içindeki personelin ve yeni başlayan çalışanların politikayı içselleştirmesi için KEK hazırlanmış ve oryantasyon programlarına dahil edilmiştir. Ayrıca, hizmet içi eğitimlerle politikaların ve hedeflerinin anlaşılması sağlanmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi Politikalarının uygunluğu, Gaziantep Üniversitesi Rektörlüğü tarafından paydaş görüşleri alınarak senato toplantısında ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilerek gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemlerle duyurulur.

Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Gaziantep Üniversitesi Üst Yönetimi, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak amacıyla kalite yönetim sistemine ilişkin görev, yetki ve sorumlulukları tanımlamış, duyurmuş ve uygulanmasını güvence altına almıştır. Görev, yetki ve sorumluluklar; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile ilgili diğer mevzuat hükümleri doğrultusunda belirlenmekte ve güncel organizasyon yapısı çerçevesinde yürütülmektedir.

Üniversitede akademik ve idari personelin görev, yetki ve sorumlulukları görev tanımları, organizasyon şemaları, süreç kartları ve ilgili prosedürler ile belirlenmekte; Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) ve Üniversitenin kurumsal internet sayfası aracılığıyla duyurulmakta ve güncelliği sağlanmaktadır.

Kalite Yönetim Sisteminin koordinasyonu, Üniversite Kalite Komisyonu, Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü ve akademik ile idari birimlerde oluşturulan Birim Kalite Komisyonları aracılığıyla yürütülmektedir. Süreç sahipleri, sorumluluk alanlarındaki faaliyetlerin planlanmasından, uygulanmasından, izlenmesinden ve sürekli iyileştirilmesinden sorumludur.

Üst Yönetim; Kalite Yönetim Sisteminin TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standardı şartlarına uygunluğunu, süreçlerin planlanan çıktıları gerçekleştirmesini ve kalite yönetim

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 20 / 67

sisteminin etkinliğinin korunmasını güvence altına alır. Kalite Yönetim Sisteminin performansı, süreç performans göstergeleri, iç tetkik sonuçları, paydaş geri bildirimleri, risk ve fırsat değerlendirmeleri, düzeltici faaliyetler, stratejik plan izleme sonuçları ve akademik kurullar, senato toplantısı ile Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları aracılığıyla izlenmekte ve Üst Yönetime raporlanmaktadır.

Tüm akademik ve idari birimler, stratejik plan, kalite hedefleri ve süreç performans göstergeleri doğrultusunda sorumlu oldukları verileri zamanında ve doğru şekilde ilgili kurumsal otomasyon sistemlerine aktarmakla yükümlüdür. Kalite Yönetim Sisteminde gerçekleştirilen değişikliklerde sistem bütünlüğünün korunması, süreçler arası koordinasyonun sağlanması ve paydaş odaklılığın sürdürülmesi Üst Yönetimin sorumluluğundadır.

Bu yapı sayesinde Gaziantep Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin sürdürülebilirliğini sağlamakta; görev, yetki ve sorumlulukların açık olarak tanımlandığı, katılımcı, hesap verebilir ve sürekli iyileştirmeyi esas alan bir yönetim anlayışını benimsemektedir.

Referans Doküman: Organizasyon Şeması
Görev Tanımları

6. PLANLAMA

Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1. Gaziantep Üniversitesi, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kalite yönetim sistemini planlarken; Madde 4.1'de tanımlanan iç ve dış hususları, Madde 4.2'de belirlenen ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini, stratejik planını, yasal ve düzenleyici şartları ile kalite hedeflerini dikkate alarak kalite yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlara ulaşmasını etkileyebilecek risk ve fırsatları belirlemekte ve yönetmektedir.

Risk ve fırsat yönetiminin amacı; kalite yönetim sisteminin hedeflenen sonuçlara ulaşmasını güvence altına almak, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, sürekli iyileştirme kültürünü desteklemek, süreç performansını geliştirmek ve paydaş memnuniyetini artırmaktır.

Risk ve fırsatlar; iç kontrol mevzuatı ile birlikte ulusal ve uluslararası standartlara uygun şekilde süreç sahipleri ve ilgili birimler tarafından belirlenmekte, analiz edilmekte, değerlendirilmekte ve kayıt altına alınmaktadır. Üniversitede risk değerlendirmeleri, Sürekli İyileştirme Prosedürü

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 21 / 67

doğrultusunda yürütülmekte olup riskin gerçekleşme olasılığı ile meydana getireceği etkinin değerlendirilmesi esas alınmaktadır. Belirlenen risk düzeyine göre riski kabul etme, azaltma, ortadan kaldırma, paylaşma veya kontrol altında tutmaya yönelik faaliyetler planlanmakta; fırsatlar ise süreç performansını artıracak iyileştirme faaliyetlerine dönüştürülmektedir.

Belirlenen risk ve fırsatlar süreçlere entegre edilmekte, uygulanan faaliyetlerin etkinliği düzenli olarak izlenmekte, gerekli görüldüğünde güncellenmekte ve sonuçları birim kurul ve komisyonlarında, senato toplantısında, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları, iç tetkikler, süreç performans değerlendirmeleri ve düzeltici faaliyetler kapsamında değerlendirilmektedir.

Gaziantep Üniversitesinde risk ve fırsat değerlendirmeleri aşağıdaki başlıklar dikkate alınarak gerçekleştirilmektedir:

- Süreçlerin risk ve fırsatları,
- Stratejik amaç ve hedeflere ilişkin risk ve fırsatlar,
- Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı faaliyetlerine ilişkin risk ve fırsatlar,
- İnsan kaynakları, altyapı, teknoloji ve bilgi sistemlerine ilişkin risk ve fırsatlar,
- Bilgi güvenliği, iş sağlığı ve güvenliği ile çevresel koşullara ilişkin risk ve fırsatlar,
- İç ve dış hususlardan kaynaklanan risk ve fırsatlar,
- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri ile paydaş memnuniyetine ilişkin risk ve fırsatlar,
- Yasal ve düzenleyici şartlardan kaynaklanan risk ve fırsatlar.

Risk ve fırsat yönetimi çalışmaları, kalite yönetim sisteminin ayrılmaz bir parçası olarak tüm akademik ve idari süreçlere entegre edilmekte; elde edilen sonuçlar kalite hedefleri, süreç performans göstergeleri ve sürekli iyileştirme faaliyetleri ile ilişkilendirilerek Gaziantep Üniversitesinin kurumsal performansının geliştirilmesinde kullanılmaktadır.

6.1.2. Gaziantep Üniversitesi ile ilgili;

a) Madde 6.1.1.'de planlanan risk ve fırsatlar ile Madde 4.4'te belirlenen süreçlerin risk ve fırsatlar yılda bir kez SWOT ve PEST analizleri yapılarak değerlendirilir. Bu analiz sonuçlarına göre aksiyon planları geliştirilir. Geliştirilen bu planlar iç kontrol mevzuatına uygun şekilde

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 22 / 67

Gaziantep Üniversitesi Kalite Komisyonu ile ilgili kurul ve komisyonlar tarafından değerlendirilir,

b) Değerlendirilen analiz sonuçları tutanak haline getirilerek Gaziantep Üniversitesi Kalite Komisyonu tarafından senato toplantısında ve Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarında üst yönetime sunulur.

Referans Doküman: Risk Planı

Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1. Sistemin başarılı bir şekilde işlemlerini sağlamak için, iş akışlarının verimli bir şekilde çalışması, prosedürlerin hazırlanması, kaynakların temini ve sürekli iyileştirme ile pekiştirilerek 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu kapsamında hazırlanan Stratejik Plan ile üniversite hedeflerinin oluşturulması ve güncellenmesi sağlanmaktadır. Kalite hedefleri; Üniversitenin Stratejik Plan’da, politikaları, süreç performans göstergeleri, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, yasal ve düzenleyici şartlar ile risk ve fırsat değerlendirmeleri dikkate alınarak oluşturulmaktadır. Kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesi amacıyla kullanılan tüm yöntemler, şartları yerine getirmek için oluşturulan ilgili dokümanlarda tanımlanmaktadır.

Kalite hedefleri; Stratejik Plan ve Gaziantep Üniversitesi politikaları ile uyumlu, ölçülebilir ve uygulanabilir şartlar dikkate alınarak belirlenmekte; sunulan hizmetlerin uygunluğunun ve paydaş memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak izlenmekte ve sonuçları değerlendirilmektedir. Aynı zamanda amaç ve hedefler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında tartışılarak, paydaş görüşleri alınarak uygun şekilde güncellenmekte ve duyurulmaktadır. Kalite hedefleri Stratejik plan ile Gaziantep Üniversitesi web sayfasında tüm personele duyurulmaktadır.

Kalite hedefleri; eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmet süreçlerinde hizmet kalitesinin artırılması, paydaş memnuniyetinin geliştirilmesi, süreç performansının iyileştirilmesi ve kurumsal etkinliğin artırılmasına yönelik olarak belirlenmektedir. Belirlenen hedefler ölçülebilir performans göstergeleri ile takip edilmekte, ilgili süreç sahipleri tarafından izlenmekte ve gerekli kayıtlar kurumsal otomasyon sistemleri üzerinden muhafaza edilmektedir.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi’ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar “Kontrolsüz Kopya” hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 23 / 67

Kalite hedeflerinin gerçekleşme düzeyi; stratejik plan izleme ve değerlendirme çalışmaları, süreç performans göstergeleri, faaliyet raporları, iç tetkik sonuçları, paydaş memnuniyet anketleri, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları ve diğer performans değerlendirme mekanizmaları aracılığıyla düzenli olarak değerlendirilmektedir. Hedeflerden sapma tespit edilmesi durumunda nedenler analiz edilmekte, gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetler planlanmakta ve uygulamaya alınmaktadır.

Kalite hedefleri; değişen şartlar, yasal düzenlemeler, paydaş beklentileri, risk ve fırsatlar, performans sonuçları ve Üniversitenin stratejik öncelikleri doğrultusunda düzenli olarak gözden geçirilmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir.

6.2.2. Gaziantep Üniversitesi, belirlenen kalite hedeflerine ulaşmak amacıyla gerçekleştirilecek faaliyetleri planlamakta ve bu planlamalarda; yapılacak faaliyetler, ihtiyaç duyulan kaynaklar, sorumlu birimler ve kişiler, tamamlanma süreleri, performans göstergeleri ile sonuçların değerlendirilme yöntemlerini belirlemektedir. Hedeflerin gerçekleşme durumu, ilgili akademik ve idari birimler tarafından belirlenen izleme dönemlerinde değerlendirilmekte ve sonuçlar kurumsal otomasyon sistemleri aracılığıyla raporlanmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi Rektörlüğü Stratejik Planlama Ekibi ve Kalite Komisyon Üyeleri ile birlikte kalite hedeflerini Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında fikir alışverişiyle ve Gaziantep Üniversitesi Politikaları ile uyumlu olarak belirler ve dokümante eder. Bir önceki dönemin hedefleri, senato toplantısında ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'nda görüşülerek hedeflerin ulaşılma durumu *izlenir*. Kalite hedeflerine yönelik faaliyetlerin etkinliği; süreç performans sonuçları, stratejik plan izleme raporları, faaliyet raporları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları ve sürekli iyileştirme çalışmaları kapsamında değerlendirilmekte; elde edilen sonuçlar doğrultusunda gerekli güncellemeler yapılarak kalite yönetim sisteminin etkinliği sürekli geliştirilmektedir. Bir sonraki dönemin hedefleri aynı şekilde bu toplantıda görüşülerek onaylanır. Birim akademik kurullarında Stratejik Plan Amaç ve Hedefler “Hedef Eylem Planları” ile takip edilmekte, gerekli görüldüğünde güncellenmektedir. Gaziantep Üniversitesi kalite hedeflerine ulaşmak için;

a) Madde 4.1’de verilen şartları yerine getirilmekte, kalite yönetim sistemi planlanmaktadır.

HAZIRLAYAN(../../...)	KONTROL EDEN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi’ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar “Kontrolsüz Kopya” hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 24 / 67

- b) Kalite yönetim sistemindeki değişiklikler plânlanıp uygulandığında, sisteminin bütünlüğü sürdürülmektedir.
- c) Altyapı değişiklikleri ile ilgili planlamalar yapılmaktadır.
- d) Kaynak varlığı ve planlanmasının takibi düzenli olarak yapılarak, olası değişimler için gerekli planlamalar yapılmaktadır.
- e) Kaynaklar belirlenmektedir. Ayrıca planlama, hedefler, öğrenci beklentileri, bilimsel ve teknolojik gelişmeler, süreç ve hizmet performans değerleri, personelin önerileri ve iyileştirme koşulları göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmektedir. Yapılan değişikliklerin sisteme olası olumsuz etkilerinin önlenmesi, periyodik gözden geçirme, performans izleme ve iç tetkikler ile güvence altına alınmaktadır.
- f) Görev tanımları ile belirlenen yetki ve sorumlulukların takibi yapılarak, revizyon durumu Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'nden istenmekte ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında gündem maddesi olarak görüşülmesi sağlanmaktadır.

Aynı zamanda Gaziantep Üniversitesi Kalite Hedeflerine ulaşmak için, zamanın ihtiyaçlarını göz önünde bulundurur, girişimci ve yenilikçi meslek alanları ile ilgili faaliyetler gerçekleştirir, nitelikli iş gücü yetiştirilmesi için eğitim-öğretim sürecini sürekli iyileştirir, eğitim-öğretim ve idari hizmetlerin sunulurken sürdürülebilirliğini sağlar, kamu kurum ve kuruluşları, meslek örgütleri, sivil toplum kuruluşları, Gaziantep Organize Sanayisi ve diğer paydaşlar ile mesleki eğitimin gelişimine yönelik stratejiler belirler, mesleki uygulamaya yönelik belirlenen stratejileri planlar ve sürekliliğini sağlar, mezun öğrenciler, kalifiye eleman ihtiyacına yönelik olarak geliştirilir ve işe yerleşme oranlarının artırılması amaçlanır.

Referans Doküman: Stratejik Plan

Değişikliklerin Planlanması

Gaziantep Üniversitesi, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürdürebilmek ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak amacıyla kalite yönetim sistemini etkileyebilecek tüm değişiklikleri planlı ve kontrollü bir şekilde yönetmektedir. Kalite Yönetim Sisteminde gerçekleştirilecek değişiklikler; stratejik plan güncellemeleri, yasal ve düzenleyici şartlardaki değişiklikler, Yükseköğretim Kurulu ve Yükseköğretim Kalite Kurulu düzenlemeleri, iç ve dış

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 25 / 67

tetkik sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları, risk ve fırsat değerlendirmeleri, süreç performans sonuçları, paydaş geri bildirimleri, düzeltici faaliyetler ve sürekli iyileştirme çalışmaları doğrultusunda planlanmaktadır.

Kalite Yönetim Sisteminde yapılacak değişiklikler, Kalite Geliştirme Koordinatörlüğünün koordinasyonunda ve ilgili akademik ile idari birimlerin katılımıyla değerlendirilmektedir. Değişikliklerin planlanması sürecinde; değişikliğin amacı, kalite yönetim sistemi üzerindeki muhtemel etkileri, süreçlere ve hizmetlere yansımaları, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün korunması, ihtiyaç duyulan insan kaynağı, altyapı, bilgi teknolojileri ve diğer kaynakların yeterliliği ile görev, yetki ve sorumluluklarda meydana gelebilecek değişiklikler dikkate alınmaktadır.

Değişiklikler, Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü, Sürekli İyileştirme Prosedürü ve ilgili diğer kalite yönetim sistemi dokümanları doğrultusunda planlanmakta ve uygulanmaktadır. Değişiklik sonucunda revize edilmesi gereken prosedürler, süreç kartları, görev tanımları, iş akışları, talimatlar, formlar ve diğer doküman edilmiş bilgiler gözden geçirilerek güncellenmektedir.

Onaylanan değişiklikler, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) ve diğer kurumsal otomasyon sistemleri aracılığıyla yayımlanmakta, ilgili akademik ve idari birimlere duyurulmakta ve gerektiğinde eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri ile desteklenmektedir. Değişikliklerin uygulanma sonuçları süreç performans göstergeleri, iç tetkikler, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları ve diğer izleme mekanizmaları aracılığıyla değerlendirilmekte; gerekli görülmesi halinde ilave iyileştirme faaliyetleri planlanmaktadır.

Eğitim-öğretim faaliyetlerine ilişkin değişiklikler; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, ilgili yönetmelikler, Yükseköğretim Kurulu kararları ile Gaziantep Üniversitesi eğitim-öğretim mevzuatı çerçevesinde planlanmakta ve yürütülmektedir. Program açılması veya kapatılması, program yeterlilikleri, müfredat güncellemeleri, ders planları, ders içerikleri, ölçme ve değerlendirme yöntemleri, akademik takvim, uygulama esasları ve benzeri değişiklikler; ilgili bölüm kurulları, anabilim/anasanat dalı kurulları, fakülte veya yüksekokul kurulları, Üniversite Eğitim Komisyonu, Kalite Komisyonu (gerektiğinde) ve Senato tarafından değerlendirilerek karara bağlanmaktadır. Gerekli hallerde Yükseköğretim Kurulu onayına tabi işlemler ilgili

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 26 / 67

mevzuat hükümleri doğrultusunda sonuçlandırılmaktadır. Onaylanan değişiklikler, Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBS), Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) ve Üniversitenin diğer kurumsal bilgi sistemlerine yansıtılarak ilgili akademik ve idari birimlere duyurulmakta; değişikliklerin uygulanması ve etkinliği ilgili kurullar, akademik birimler ve kalite yönetim sistemi kapsamında düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Yükseköğretim Kalite Kurulu mevzuatı kapsamında Üniversitemiz Kurum İç Değerlendirme Raporu Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi maddesinde de değişiklik yönetimi detaylı değerlendirilmekte ve yıllık kanıtlar sunularak izlenmektedir.

Bu kapsamda Gaziantep Üniversitesi, kalite yönetim sisteminde gerçekleştirilen tüm değişikliklerin planlı, kontrollü ve izlenebilir şekilde yürütülmesini sağlayarak kalite yönetim sisteminin sürekliliğini, etkinliğini ve bütünlüğünü güvence altına almaktadır.

7. DESTEK

Kaynaklar

7.1.1. Genel

Gaziantep Üniversitesi, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi amacıyla ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemekte, planlamakta ve temin etmektedir. Kaynak planlaması; Üniversitenin misyonu, vizyonu, stratejik hedefleri, politikaları, kalite hedefleri, süreçlerin ihtiyaçları, ilgili tarafların beklentileri ve yürürlükteki yasal düzenlemeler dikkate alınarak gerçekleştirilmektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini desteklemek amacıyla ihtiyaç duyulan insan kaynağı, mali kaynaklar, altyapı, bilgi teknolojileri, çalışma ortamı, ekipman, eğitim, kurumsal bilgi, ölçme ve izleme kaynakları ile diğer destek kaynakları ilgili akademik ve idari birimler tarafından belirlenmekte; kaynak talepleri bütçe imkânları, performans programı ve yatırım programı çerçevesinde değerlendirilerek planlanmaktadır.

Üniversitede kaynakların planlanması ve tahsisi; 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, merkezi yönetim bütçe uygulamaları, Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı düzenlemeleri ile ilgili diğer mevzuat hükümleri doğrultusunda yürütülmektedir. Kaynak

HAZIRLAYAN(../../...)	KONTROL EDEN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 27 / 67

ihtiyaçları, stratejik plan, performans programı, yatırım programı, faaliyet planları ve birimlerden gelen talepler doğrultusunda değerlendirilerek ilgili süreçlere tahsis edilmektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin gerektirdiği kaynakların karşılanmasında öncelikle Üniversitenin mevcut iç kaynakları etkin ve verimli şekilde kullanılmakta; ihtiyaç duyulması halinde ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde dış tedarikçilerden ürün ve hizmet temin edilmektedir. Dış kaynaklı ürün ve hizmetlerin temininde kalite, uygunluk, maliyet, süreklilik ve yasal şartlar dikkate alınmaktadır.

Kaynakların yeterliliği ve etkinliği; süreç performans sonuçları, iç tetkikler, akademik kurullar, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları, stratejik plan izleme ve değerlendirme çalışmaları, faaliyet raporları ile paydaş geri bildirimleri doğrultusunda düzenli olarak gözden geçirilmekte; ihtiyaç duyulan ilave kaynaklar planlanarak kalite yönetim sisteminin sürdürülebilirliği güvence altına alınmaktadır.

7.1.2. Kişiler

Gaziantep Üniversitesi, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak amacıyla ihtiyaç duyulan akademik ve idari insan kaynağını planlamakta, temin etmekte ve geliştirmektedir. İnsan kaynaklarının yönetimi; Üniversitenin stratejik hedefleri, politikaları, süreç ihtiyaçları ve yürürlükteki mevzuat doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Birimlerce ve genel olarak üniversitenin insan kaynağı durumu Faaliyet Raporları ile izlenmektedir.

Akademik personelin istihdamı ve görevlendirilmesi 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile ilgili mevzuat hükümlerine; idari personelin istihdamı ve görevlendirilmesi ise 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve ilgili diğer mevzuata uygun olarak yürütülmektedir. Personelin görev, yetki ve sorumlulukları organizasyon yapısı, görev tanımları ve süreç kartlarında belirlenmekte, kalite yönetim sisteminin etkin şekilde yürütülmesine katkı sağlayacak nitelikte insan kaynağının sürekliliği güvence altına alınmaktadır.

Üniversite, süreçlerin etkin şekilde yürütülmesi ve hizmet kalitesinin artırılması amacıyla ihtiyaç duyulan insan kaynağını belirlemekte; personel planlamasını stratejik plan, performans programı, norm kadro uygulamaları ve hizmet gerekleri doğrultusunda gerçekleştirmektedir. İnsan

HAZIRLAYAN(../../..)	KONTROL EDEN(../../..)	ONAYLAYAN(../../..)	ONAYLAYAN(../../..)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 28 / 67

kaynağının yeterliliği düzenli olarak değerlendirilmekte, ihtiyaç duyulması halinde yeni personel temini, görevlendirme veya görev dağılımı değişiklikleri ilgili mevzuat hükümlerine göre yapılmaktadır.

Eğitim ihtiyaçları periyodik olarak gözden geçirilerek bu ihtiyaçları karşılayacak yıllık eğitim planı Gaziantep Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı ve Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından yürütülür. Gerçekleşen eğitimlerden sonra eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Formu doldurularak, ilgili birimler ve Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından eğitimin etkinliği izlenir. Eğitim faaliyetleri sonucunda oluşan kayıtlar Eğitim Katılım Formu ve Eğitim Değerlendirme Formu, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

Referans Doküman: Faaliyet Raporu

7.1.3. Altyapı

Gaziantep Üniversitesi, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında süreçlerin etkin şekilde yürütülmesi ve eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ile idari hizmetlerin planlanan şartlara uygun olarak sunulabilmesi için gerekli altyapıyı belirlemekte, sağlamaktadır ve sürdürülebilirliğini güvence altına almaktadır. Altyapının planlanması ve geliştirilmesi; Üniversitenin stratejik planı, performans programı, yatırım programı, ilgili mevzuat, teknolojik gelişmeler, süreç ihtiyaçları ve paydaş beklentileri dikkate alınarak gerçekleştirilmektedir.

Gaziantep Üniversitesi altyapısı; akademik ve idari hizmet binaları, derslikler, laboratuvarlar, atölyeler, uygulama alanları, kütüphaneler, sağlık tesisleri, sosyal ve kültürel alanlar, spor tesisleri, açık ve kapalı ortak kullanım alanları, taşıtlar, makine ve ekipmanlar, bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısı, sunucular, ağ sistemleri, yazılımlar, donanımlar, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBS), Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS), Gaziantep Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER), kurumsal web hizmetleri ve diğer kurumsal bilgi sistemlerinden oluşmaktadır.

Altyapının işletilmesi, bakımının yapılması, güvenliğinin sağlanması ve sürekliliğinin temin edilmesine yönelik faaliyetler görev alanlarına göre ilgili akademik ve idari birimler tarafından yürütülmektedir. Bina, tesis, teknik altyapı ile bakım ve onarım faaliyetleri Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı koordinasyonunda; makine, ekipman, taşıt ve genel destek hizmetleri İdari ve

HAZIRLAYAN(../../...)	KONTROL EDEN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 29 / 67

Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından; bilgi teknolojileri altyapısı, yazılım, donanım, ağ ve iletişim sistemlerine ilişkin hizmetler ise Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Gerekğinde ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda dış hizmet alımı yoluyla bakım, onarım ve teknik destek hizmetleri de sağlanabilmektedir.

Üniversite, bilişim teknolojileri ve yükseköğretim alanındaki gelişmeleri yakından takip ederek dijital dönüşüm çalışmalarını desteklemekte; kurumsal ihtiyaçlar doğrultusunda yazılım geliştirme faaliyetlerini kendi teknik kapasitesi ile veya hizmet alımı yoluyla gerçekleştirmektedir. Altyapı ihtiyaçları, süreç performans sonuçları, risk ve fırsat değerlendirmeleri, paydaş geri bildirimleri, yatırım ihtiyaç analizleri ve bütçe imkânları doğrultusunda düzenli olarak gözden geçirilmekte ve sürekli iyileştirilmektedir.

Üniversitenin yatırım programları, performans programı ve bütçe hazırlık çalışmaları; 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı düzenlemeleri ile ilgili diğer mevzuat hükümleri doğrultusunda hazırlanmakta; altyapıya ilişkin kaynak ihtiyaçları stratejik hedefler ve öncelikler esas alınarak planlanmaktadır. Üniversitenin faaliyet raporu ise 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 41 inci maddesi ile Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları Hakkında Yönetmelik hükümleri doğrultusunda her yıl hazırlanmakta, kamuoyu ile paylaşmakta ve kurumsal gelişim çalışmalarında girdi olarak kullanılmaktadır. Birimlerce ve genel olarak üniversitenin altyapı durumu Faaliyet Raporları ile izlenmektedir.

Gaziantep Üniversitesi bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısının güvenliğini sağlamak amacıyla Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından TS EN ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi uygulanmaktadır. Bilgi varlıklarının gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik ilkeleri doğrultusunda korunmasına yönelik politika, prosedür ve kontroller oluşturulmakta; bilgi güvenliği riskleri düzenli olarak değerlendirilmekte, siber güvenlik tedbirleri uygulanmakta ve bilgi sistemlerinin sürekliliği güvence altına alınmaktadır. Bilgi güvenliği yönetim sistemi kapsamında yürütülen faaliyetler, kalite yönetim sistemi ile entegre şekilde sürdürülmekte; kurumsal bilgi sistemlerinin güvenli, kesintisiz ve etkin çalışması için gerekli teknik ve idari tedbirler Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından uygulanmaktadır

HAZIRLAYAN(../../...)	KONTROL EDEN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 30 / 67

Üniversite tarafından yürütülen faaliyetlerde ihtiyaç duyulan makine, ekipman, yazılım, cihaz ve diğer altyapı unsurları; yürürlükteki kamu ihale mevzuatı ve ilgili sözleşme hükümleri doğrultusunda temin edilmekte, kullanım süresi boyunca bakım, kalibrasyon (uygulanabildiği durumlarda), teknik servis ve periyodik kontrolleri planlanarak hizmet sürekliliği sağlanmaktadır.

Kurum içi ve dışı iletişimin etkin şekilde yürütülmesi amacıyla Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Gaziantep Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER), Elektronik Talep Yönetimi Sistemi (ETYS), kurumsal e-posta sistemi, Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBS), Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS), kurumsal web sayfası, mobil ve sabit iletişim sistemleri, video konferans altyapıları, internet hizmetleri, duyuru panoları ve diğer dijital iletişim araçları kullanılmaktadır. Bu sistemlerin sürekliliği ve bilgi güvenliği ilgili birimler tarafından düzenli olarak izlenmekte ve geliştirilmektedir.

Referans Doküman: Faaliyet Raporu

7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Ortam

Gaziantep Üniversitesi, ortamın öğrenci ve personelin performansı üzerindeki etkisini göz önünde bulundurarak, değişen ihtiyaçlara zamanında cevap vermek için üniversitenin mali kaynaklarını yatırım programlarına bağlı olarak sürekli iyileştirmektedir. Aynı zamanda yapılan faaliyetlere yönelik olarak, tüm personele sosyal, psikolojik ve fiziksel şartlara uygun çalışma ortamı sunulmakta, sürekliliği sağlanmakta ve günün şartlarına göre iyileştirmeleri yapılmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi, uygun bir ortam için aşağıdaki beşeri ve fiziki unsurları sağlamaktadır:

- Sosyal anlamda, ayrımcılık yapılmamakta, huzurlu bir çalışma ortamı sağlanmaktadır.
- Psikolojik olarak, stresi en aza indiren, tükenmişlik duygusundan uzaklaşılmasını sağlayan, aidiyet duygusunu güçlendiren etkinlikler yapılmaktadır. Eğitim planlarında konuya yönelik hizmet içi eğitimler verilirken Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığına bağlı *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Merkezi* hem öğrencilerimize hem de personelimize destek vermektedir. *Sunulan hizmetlere ilişkin istatistikler izlenmektedir.*

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 31 / 67

c) Fiziksel olarak her türlü alan ve çalışanlar için gerekli olan sıcaklık, nem, havalandırma, ışık ve hijyenik çalışma şartları sağlanmakla birlikte Beslenme Dostu İşyeri ve Spor Dostu Kampüs ile birlikte personel ve öğrencilerin ihtiyaç duyulan imkanları desteklenmektedir.

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

7.1.5.1 Genel

Gaziantep Üniversitesi, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullandığı zaman, geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik etmektedir. Kaynaklara ilişkin olarak;

a) Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,

b) Amaçlara sürekli uygunluğun güvence altına alınması için sürdürülebilir olduğunu memnuniyet anketleri ile değerlendirilmekte, sonuçları web sayfasında duyurulmakta, Yönetim Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilmekte ve güvence altına alınmaktadır.

Eğitim Öğretim Yönetim sürecinde sınavlar, ödevler, sunumlar TYYÇ kapsamında programın ölçütlerine uygun şekilde yapılmakta ve izleme ve ölçme olarak ilgili dersin amaç ve çıktılarına erişimi değerlendirmektedir.

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Bu madde kapsam maddesinde belirtildiği üzere kapsam dışı bırakılmıştır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Gaziantep Üniversitesi, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında süreçlerin etkin şekilde yürütülmesi ve sunulan eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ile idari hizmetlerin şartlara uygun olarak gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyulan kurumsal bilgiyi belirlemekte, muhafaza etmekte, erişilebilirliğini sağlamak ve sürekli geliştirmektedir. Kurumsal bilgi; süreçlerin sürekliliğini sağlamak, hizmet kalitesini artırmak, kurumsal hafızayı güçlendirmek ve değişen şartlara uyum sağlamak amacıyla yönetilmektedir.

Kurumsal bilginin temel kaynaklarını; Üniversitenin akademik ve idari faaliyetlerinden elde edilen bilgi ve deneyimler, süreç uygulamaları, görev yapan personelin bilgi birikimi ve

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 32 / 67

tecrübeleri, bilimsel araştırmalar, projeler, akademik yayınlar, tezler, kitaplar, dergiler, teknik raporlar, iç tetkik sonuçları, Birim Öz Değerlendirme Raporları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları, faaliyet raporları, risk ve fırsat değerlendirmeleri, paydaş geri bildirimleri ile sürekli iyileştirme çalışmalarından elde edilen çıktılar oluşturmaktadır.

Akademik personelin gerçekleştirdiği bilimsel araştırmalar, ulusal ve uluslararası projeler, kongreler, sempozyumlar, çalıştaylar, eğitimler ve akademik yayınlar kurumsal bilginin geliştirilmesine önemli katkı sağlamaktadır. İdari personelin görev deneyimi, hizmet içi eğitimleri, süreç iyileştirme çalışmaları, kurumlar arası iş birlikleri ve iyi uygulama paylaşımı da kurumsal bilgi birikiminin sürdürülebilirliğini desteklemektedir.

Kurumsal bilginin geliştirilmesinde dış kaynaklardan da yararlanılmaktadır. Bu kapsamda ulusal ve uluslararası kalite yönetim sistemi standartları, Yükseköğretim Kurulu ve Yükseköğretim Kalite Kurulu düzenlemeleri, ilgili mevzuat, kamu kurumlarının rehberleri, meslek kuruluşları, bilimsel yayınlar, sektör uygulamaları, dış paydaş görüşleri ve ulusal ile uluslararası iş birliklerinden elde edilen bilgiler süreçlere entegre edilerek kurumsal bilgi sürekli güncellenmektedir.

Kurumsal bilginin muhafazası ve paylaşımı; Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBS), Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS), Gaziantep Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER), kurumsal veri tabanları ve diğer bilgi yönetim sistemleri aracılığıyla sağlanmaktadır. Bu sistemlerde oluşturulan bilgi ve kayıtların güncelliği, bütünlüğü, erişilebilirliği ve güvenliği ilgili birimler tarafından takip edilmekte ve yönetilmektedir.

Gaziantep Üniversitesi kurumsal web sayfası ile akademik ve idari birimlerin internet sayfaları; duyurular, mevzuat, akademik ve idari faaliyetler, kalite yönetim sistemi dokümanları, stratejik plan, faaliyet raporları, performans programları, bilimsel etkinlikler ve diğer kurumsal bilgilerin paylaşıldığı temel iletişim platformlarıdır. Ayrıca Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından yürütülen haber, tanıtım ve kurumsal iletişim faaliyetleri ile Gaziantep Üniversitesi Haber Merkezi aracılığıyla Üniversitenin akademik, bilimsel, kültürel ve sosyal faaliyetleri kamuoyu ile paylaşılmakta; kurumsal bilginin yaygınlaştırılması ve kurumsal hafızanın güçlendirilmesi desteklenmektedir.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 33 / 67

Gaziantep Üniversitesi, değişen ihtiyaçlar ve gelişen teknolojiler doğrultusunda ihtiyaç duyduğu yeni bilgiyi iç ve dış kaynaklardan temin etmekte, mevcut kurumsal bilgiyi düzenli olarak gözden geçirerek güncellemekte ve kalite yönetim sisteminin etkinliğini destekleyecek şekilde tüm ilgili tarafların erişimine sunmaktadır. Kurumsal bilginin yönetiminde şeffaflık, hesap verebilirlik, bilgi güvenliği ve sürekli iyileştirme ilkeleri esas alınmaktadır.

Referans Doküman: Faaliyet Raporları

Birim Öz Değerlendirme Raporları

AKBİS Sayfası

İç Tetkik Raporları

7.1. Yetkinlik

Gaziantep Üniversitesi'nde ürün ve hizmet kalitesini etkileyen işleri yürüten personelin eğitim, beceri ve deneyim yönünden yeterlilikleri Görev Tanımlarında belirtilmiştir. Tüm personelin, günün koşullarına uygun olarak yetişmelerini sağlamak, görevin gerektirdiği bilgi, beceri ve davranışlara sahip tutum ve kazanımlar edinmesini sağlamak, etkinlik ve tutumluluk bilinci ile yetiştirilerek verimliliğini artırmak ve daha ileride verilecek görevlere hazır olmalarını sağlamak için hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir.

Gaziantep Üniversitesi, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kalite yönetim sisteminin performansını ve sunulan eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmetlerin kalitesini etkileyen görevleri yerine getiren akademik ve idari personelin gerekli yetkinliklere sahip olmasını güvence altına almaktadır. Personelin görevlerine ilişkin eğitim, bilgi, beceri, deneyim ve diğer yeterlilik kriterleri görev tanımları, ilgili mevzuat ve süreç ihtiyaçları doğrultusunda belirlenmekte ve düzenli olarak gözden geçirilmektedir.

Akademik personelin atanması, yükseltilmesi ve görevlendirilmesi 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, ilgili yönetmelikler ve Gaziantep Üniversitesi Akademik Yükseltme ve Atanma Ölçütleri doğrultusunda yürütülmektedir. İdari personelin yeterlilikleri ise 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri esas alınarak belirlenmektedir.

Üniversitede her yıl eğitim ihtiyaç analizi gerçekleştirilmektedir. Akademik ve idari birimler tarafından Aralık ayında bir sonraki yıla ilişkin eğitim ihtiyaçları belirlenerek ilgili birimlere

HAZIRLAYAN(../../..)	KONTROL EDEN(../../..)	ONAYLAYAN(../../..)	ONAYLAYAN(../../..)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 34 / 67

iletilmekte; gelen talepler Ocak ayında Personel Daire Başkanlığı, Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü ve ilgili diğer birimler tarafından değerlendirilerek Üniversitenin yıllık hizmet içi eğitim planı oluşturulmaktadır. Eğitim planları, Üniversitenin stratejik hedefleri, kalite hedefleri, süreç performans sonuçları, risk ve fırsatlar, mevzuat değişiklikleri ve paydaş beklentileri dikkate alınarak hazırlanmaktadır.

Personelin mesleki ve kişisel gelişimini desteklemek amacıyla hizmet içi eğitimler, kalite yönetim sistemi eğitimleri, iç tetkik eğitimleri, süreç yönetimi ve risk yönetimi eğitimleri, bilgi güvenliği, iş sağlığı ve güvenliği, kişisel gelişim, liderlik ve yöneticilik eğitimleri ile görev alanına yönelik teknik eğitimler düzenlenmektedir. Eğitim faaliyetlerinin etkinliği katılım durumları, değerlendirme formları, geri bildirimler ve süreç performans sonuçları dikkate alınarak değerlendirilmekte; ihtiyaç halinde ilave eğitimler planlanmaktadır.

Akademik personelin eğitim-öğretim yetkinliğinin geliştirilmesi amacıyla Eğitimcilerin Eğitimi Programı kapsamında eğitimler düzenlenmekte; program içerikleri ilgili kurul ve komisyonlar tarafından belirlenmektedir. Bunun yanında Gaziantep Üniversitesi Eğitim Koordinatörlüğü, Sürekli Eğitim Merkezi (GÜSEM), Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi ile ilgili akademik birimler tarafından öğrencilerin ve personelin mesleki, teknik ve kişisel gelişimlerini destekleyen eğitim programları yürütülmektedir.

Üniversite, akademik personelin bilimsel üretkenliğini ve akademik gelişimini desteklemekte; bilimsel araştırmalar, projeler, yayınlar, patent çalışmaları, kongre ve sempozyum katılımları ile Akademik Teşvik Programı kapsamındaki performans göstergelerini düzenli olarak izlemektedir. Akademik performansa ilişkin veriler kurumsal değerlendirme süreçlerinde kullanılmakta ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında kalite yönetim sisteminin performans göstergeleri kapsamında değerlendirilmektedir.

Kalite yönetim sistemi kapsamında görev yapan personelin kalite bilincinin geliştirilmesi, süreç yaklaşımının benimsenmesi, risk tabanlı düşüncenin yaygınlaştırılması ve sürekli iyileştirme kültürünün güçlendirilmesi amacıyla kalite farkındalık faaliyetleri düzenli olarak yürütülmektedir. Ayrıca görevleri sırasında kaliteyi etkileyebilecek faaliyetleri yürüten tüm personelin ilgili yasal düzenlemeler, kalite yönetim sistemi şartları ve kurumsal prosedürler hakkında gerekli bilgiye sahip olması sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN(../../...)	KONTROL EDEN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 35 / 67

Gerçekleştirilen eğitimler, sertifikalar, katılım kayıtları, yeterlilik belgeleri, görevlendirmeler ve diğer ilgili dokümanlar edilmiş bilgiler, yeterliliğin kanıtı olarak Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Personel Bilgi Sistemi ve diğer kurumsal otomasyon sistemlerinde muhafaza edilmekte; gerektiğinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi;

- Kalite yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini etkileyen personelin gerekli yetkinliğini görev tanımlarında belirlemektedir.
- Bu kişilerin, uygun eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yetkinlikleri AKBİS ve İBİS üzerinden güvence altına almaktadır.
- Uygulandığında, ihtiyaç duyulan yetkinliği kazanımı için gerekli faaliyetler, eğitimler, yapılmakta ve bu faaliyetlerin etkinliği değerlendirilmektedir.
- Akademik ve idari tüm birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında kalite üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma konularıyla ilgili yasal düzenlemeler konusunda eğitilmektedir.
- Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesidir.
- Personelin 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa göre sahip olması istenen yetkinlik düzeyi belirlenmekte, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununa göre de eğitim-öğretim ve deneyim yeterlilikleri belirlenmektedir.
- Eğitim ihtiyaçları doğrultusunda, Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'nün yıllık eğitim programı dışında tüm birimlerden eğitim talepleri alınmaktadır,
- Akademik personelin yetkinliklerini geliştirmek için makale, bildiri, proje vb. desteklerini Bilimsel Araştırma Projeleri birimi üzerinden vermekte ve izlemektedir. Paydaş görüşlerine göre bu desteklerini iyileştirmektedir.
- Akademik personelin akademik ve bilimsel yayın sayıları yıllık olarak takip edilmekte ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündem maddesi olarak değerlendirilmektedir.
- Uygun dokümanlar edilmiş bilgi yeterliliğin kanıtı olarak muhafaza edilmektedir.

HAZIRLAYAN(../../..)	KONTROL EDEN(../../..)	ONAYLAYAN(../../..)	ONAYLAYAN(../../..)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 36 / 67

7.2. Farkındalık

Gaziantep Üniversitesi personeli; kalite politikasının, ilgili kalite amaçlarının ve dolayısıyla stratejik amaç ve hedeflerinin, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındadır. Gaziantep Üniversitesi'nde kalite yönetim sistemi farkındalığının sağlanma koşullarından biri personelin eğitilmesidir. Personele verilen eğitimlerin değerlendirilmesi iki şekilde ele alınmaktadır. Birincisi; eğitici değerlendirilmesi ilkesi izlenerek eğitimi veren kurumun değerlendirilmesi, ikincisi; personelin aldığı eğitimin değerlendirilmesidir. Eğitimler, eğitim sonrasında yapılan anketler ve düzenlenen raporlara göre değerlendirilmektedir. Alınan eğitimlerin kayıtlarının takip edilebilmesi amacıyla, her personelin aldığı eğitimler, özlük dosyalarında saklanmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında görev yapan tüm akademik ve idari personelin kalite yönetim sistemine ilişkin farkındalığını artırmayı ve kalite kültürünü kurum genelinde yaygınlaştırmayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda personelin kalite yönetim sistemine etkin katılımı teşvik edilmekte; kalite politikası, kalite hedefleri, süreç yaklaşımı, risk tabanlı düşünce ve sürekli iyileştirme anlayışının tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi sağlanmaktadır.

Kalite farkındalığı; hizmet içi eğitimler, oryantasyon programları, kalite yönetim sistemi eğitimleri, iç tetkik eğitimleri, bilgilendirme toplantıları, kalite komisyonu çalışmaları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarından elde edilen çıktılar, kurumsal duyurular, Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS), Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kurumsal web sayfası ve diğer iletişim araçları aracılığıyla sürekli desteklenmektedir.

Gaziantep Üniversitesi, tüm personelin;

- Kalite politikasını ve kalite hedeflerini,
- Üniversitenin misyonu, vizyonu, stratejik amaç ve hedeflerini,
- Görev yaptıkları süreçlerde kalite yönetim sistemine olan katkılarını,
- Süreç performansının geliştirilmesinde ve paydaş memnuniyetinin artırılmasındaki sorumluluklarını,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek etkileri ve bu durumlarda gerekli bildirim ile iyileştirme süreçlerine katkı sağlama sorumluluğunu,

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 37 / 67

- Sürekli iyileştirmenin ve risk tabanlı düşüncenin kurumsal başarı üzerindeki önemini bildiğini ve bu konularda farkındalık sahibi olduğunu güvence altına almaktadır.

Personelin kalite yönetim sistemine ilişkin farkındalık düzeyi; eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri, iç tetkik sonuçları, süreç performans değerlendirmeleri, paydaş geri bildirimleri ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında elde edilen çıktılar doğrultusunda düzenli olarak gözden geçirilmekte, ihtiyaç duyulan iyileştirme faaliyetleri planlanarak uygulanmaktadır. Böylece kalite kültürünün tüm akademik ve idari birimlerde sürdürülebilirliği desteklenmekte ve kalite yönetim sisteminin etkinliği sürekli geliştirilmektedir.

Referans Doküman: Eğitim Dokümanları

7.3. İletişim

Gaziantep Üniversitesi; kalite yönetim sistemi ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimlerine dair; kimin, neyle ilgili, ne zaman, kiminle, iç iletişim kanalları ile iletişim kuracağını Organizasyon şemasında ve görev tanımlarında belirlemiş durumdadır. Uygun iletişim, kalite yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınarak gerçekleştirilmektedir. Aynı zamanda yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsuru olarak değerlendirilmektedir. İletişim için kullanılan metotlar aşağıda belirtilmiştir.

- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- Öğrenci Otomasyon Sistemleri
- Gaziantep Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER) Otomasyonu
- Akıllı Telefon Uygulamaları
- Web Sayfaları
- Sosyal Medya
- İlan Panoları
- Toplantılar
- Telefon ve Faks
- Yüz yüze görüşmeler
- E-posta

HAZIRLAYAN(../.../...)	KONTROL EDEN(../.../...)	ONAYLAYAN(../.../...)	ONAYLAYAN(../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 38 / 67

İÇ PAYDAŞ	İLETİŞİM METODU	SORUMLULAR
Rektörlük	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)	Birim Amirleri
Akademik Personel	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ve ilgili iletişim metotları	Birim Amirleri
İdari Personel	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ve ilgili iletişim metotları	Birim Amirleri
Öğrenci	Telefon, Elektronik Posta, Öğrenci Not Sistemi, Otomasyon Sistemleri, Memnuniyet Anketleri, İlan Panoları	Birim Amirleri, Bölüm Başkanları, Öğrenci Danışmanları, Öğrenci İşleri, Birim Kalite Temsilcisi

DIŞ PAYDAŞ	İLETİŞİM METODU	SORUMLULAR
YÖK	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)	Birim Amirleri
Kamu Kurum ve Kuruluşları	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Telefon, Elektronik Posta	Birim Amirleri,
Sivil Toplum Kuruluşları	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Telefon, Elektronik Posta	Birim Amirleri
Gaziantep Halkı	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Telefon, Elektronik Posta	Birim Amirleri
Mezunlar	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Telefon, Elektronik Posta	Birim Amirleri Bölüm Başkanları, Öğrenci Danışmanları, Öğrenci İşleri, Birim Kalite Temsilcisi

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 39 / 67

Kredi Yurtlar Kurumu	Telefon, Elektronik Posta,	Birim Amirleri
TSE	Telefon, Elektronik Posta	Birim Amirleri

7.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Gaziantep Üniversitesi kalite yönetim sistemi dokümanite edilmiş bilgiyi ve kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmak için belirlenen dokümanite edilmiş bilgiyi nasıl yöneteceğine ve dizayn edeceğine GAÜN-PRD-01-Doküman Yönetimi Prosedürü ile yönlendirmektedir.

Gaziantep Üniversitesi, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kalite yönetim sisteminin etkin şekilde uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli olan dokümanite edilmiş bilgiyi oluşturmakta, güncel tutmakta, korumakta ve yönetmektedir. Dokümanite edilmiş bilgiler, kalite yönetim sisteminin etkinliğinin kanıtı olarak muhafaza edilmekte ve ilgili süreçlerin planlandığı şekilde yürütülmesini desteklemektedir.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan kalite el kitabı, prosedürler, süreç kartları, görev tanımları, organizasyon şemaları, iş akışları, talimatlar, formlar, planlar, listeler, rehberler, yönergeler ve kayıtlar, Üniversitenin Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) üzerinden yayımlanmakta ve ilgili personelin erişimine sunulmaktadır. Resmî yazışmalar ve elektronik kayıtların yönetimi ise Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden yürütülmektedir.

Dokümanite edilmiş bilgilerin hazırlanması, gözden geçirilmesi, onaylanması, yayımlanması, dağıtımı, revizyonu, yürürlükten kaldırılması, muhafazası ve erişiminin kontrolü Doküman Yönetim Prosedürü ile Kayıtların Kontrolü Prosedürü hükümleri doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Dokümanların revizyon durumu düzenli olarak izlenmekte, değişen mevzuat, kurumsal ihtiyaçlar, süreç iyileştirmeleri, iç ve dış tetkik sonuçları ile Yönetimin Gözden Geçirmesi kararları doğrultusunda gerekli güncellemeler yapılmaktadır.

Kalite yönetim sistemine ait dokümanların güncelliği ve doğruluğu ilgili süreç sahipleri ile doküman sorumluları tarafından takip edilmekte; onaylanan güncel dokümanlar BKYS

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 40 / 67

üzerinden yayımlanarak kullanımına izin verilmekte, yürürlükten kaldırılan dokümanların yanlışlıkla kullanımını önleyecek gerekli tedbirler alınmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi, kalite yönetim sistemine ilişkin dokümanite edilmiş bilgilerin erişilebilirliğini, gizliliğini, bütünlüğünü ve korunmasını sağlamak amacıyla kurumsal bilgi sistemlerini etkin şekilde kullanmakta; bilgi güvenliği, kayıtların muhafazası ve doküman yönetimi süreçlerini TS EN ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ile entegre bir anlayışla yürütmektedir.

Referans Doküman: Doküman Yönetim Prosedürü

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.2. Dokümanite Edilmiş Bilginin Oluşturulması ve Güncellenmesi

Gaziantep Üniversitesi, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan tüm dokümanite edilmiş bilgilerin hazırlanması, güncellenmesi ve yönetimini sistematik bir yaklaşımla yürütmektedir. Kalite yönetim sistemi dokümantasyonu; kalite politikası, kalite el kitabı, süreç kartları, prosedürler, görev tanımları, organizasyon şemaları, iş akışları, talimatlar, formlar, planlar, performans göstergeleri, risk ve fırsat kayıtları ile kalite yönetim sisteminin etkinliğini destekleyen diğer dokümanlardan oluşmaktadır.

Dokümanların hazırlanması, gözden geçirilmesi, onaylanması, yayımlanması ve revizyonu Doküman Yönetim Prosedürü ile Kayıtların Kontrolü Prosedürü hükümleri doğrultusunda, Kalite Geliştirme Koordinatörlüğünün koordinasyonunda ve ilgili süreç sahiplerinin sorumluluğunda gerçekleştirilmektedir.

Dokümanite edilmiş bilgiler oluşturulurken ve güncellenirken;

- Dokümanın adı, kodu, yayın tarihi, revizyon numarası ve sayfa bilgileri gibi tanımlayıcı bilgiler oluşturulur,
- Dokümanın amacı, kapsamı, sorumluları ve uygulama esasları açık ve anlaşılır şekilde tanımlanır,
- Uygun format ve ortam (elektronik veya basılı) belirlenir,
- İçerik, yeterlilik ve uygunluk açısından gözden geçirilerek yetkili kişiler tarafından onaylanır.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 41 / 67

Doküman revizyonları; mevzuat değişiklikleri, süreç iyileştirme çalışmaları, iç ve dış tetkik bulguları, Yönetimin Gözden Geçirmesi kararları, risk ve fırsat değerlendirmeleri ile paydaş geri bildirimleri doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Güncellenen dokümanlar önceki sürümlerden ayırt edilebilir şekilde revizyon kontrolüne tabi tutulmakta ve yürürlüğe alınmadan önce gerekli onay süreçleri tamamlanmaktadır.

Onaylanan güncel kalite yönetim sistemi dokümanları Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) üzerinden yayımlanmakta ve ilgili akademik ile idari birimlerin erişimine sunulmaktadır. Resmî yazışmalar ve kayıtlar ise Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden yönetilmektedir. Ayrıca kalite yönetim sistemine ilişkin temel dokümanlar ve duyurular, Gaziantep Üniversitesi Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü web sayfası ile ilgili akademik ve idari birimlerin kurumsal internet sayfalarında yayımlanarak iç ve dış paydaşların erişimine açık tutulmaktadır.

Bu uygulamalar sayesinde Gaziantep Üniversitesi, kalite yönetim sistemi dokümantasyonunun güncelliğini, doğruluğunu, izlenebilirliğini ve erişilebilirliğini güvence altına almakta; dokümente edilmiş bilgilerin etkin şekilde yönetilmesini sağlayarak kalite yönetim sisteminin sürdürülebilirliğini desteklemektedir.

Referans Doküman: Doküman Yönetim Prosedürü

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.3. Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü

7.5.3.1. Gaziantep Üniversitesi, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan veya dış kaynaklardan temin edilen dokümente edilmiş bilgilerin uygun şekilde yönetilmesini, korunmasını ve ihtiyaç duyulduğunda erişilebilir olmasını güvence altına almaktadır. Kalite yönetim sistemi kapsamında hazırlanan tüm dokümanlar ve kalite kayıtları, Doküman Yönetim Prosedürü ile Kayıtların Kontrolü Prosedürü hükümleri doğrultusunda yönetilmektedir.

7.5.3.2. Kalite yönetim sistemi dokümanları, ilgili süreç sahipleri tarafından hazırlanarak Kalite Geliştirme Koordinatörlüğüne iletilmekte; içerik, standartlara uygunluk, doküman formatı ve

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 42 / 67

revizyon durumu açısından incelendikten sonra yetkili kişiler tarafından onaylanarak yürürlüğe alınmaktadır. Güncel dokümanlar Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) üzerinden yayımlanmakta ve ilgili akademik ile idari birimlerin erişimine sunulmaktadır. Resmî yazışmalar ve elektronik kayıtların yönetimi ise Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden gerçekleştirilmektedir.

Dokümante edilmiş bilgilerin kontrolü kapsamında;

- İhtiyaç duyulan dokümanlara yetkili kişiler tarafından zamanında erişilmesi ve kullanımının sağlanması,
- Dokümanların okunabilirliğinin, bütünlüğünün ve güncelliğinin korunması,
- Dağıtım, erişim yetkilendirmesi, kullanım, revizyon ve geri çekme işlemlerinin kontrol altında tutulması,
- Yürürlükten kaldırılan dokümanların yanlışlıkla kullanımının önlenmesi ve gerekli görülen durumlarda arşivlenmesi,
- Kalite kayıtlarının belirlenen süreler boyunca güvenli şekilde muhafaza edilmesi ve saklama süresi sonunda ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda imha edilmesi,
- Dış kaynaklı dokümanların belirlenmesi, güncelliğinin takip edilmesi ve kontrollü kullanımının sağlanması esas alınmaktadır.

Dokümante edilmiş bilgilerin elektronik ortamda muhafazası sırasında bilgi güvenliği, erişim yetkileri, yedekleme, veri bütünlüğü ve gizlilik ilkeleri gözetilmekte; bu faaliyetler Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülen TS EN ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi uygulamaları ile desteklenmektedir.

Dokümanların etkinliği ve güncelliği; mevzuat değişiklikleri, süreç iyileştirme çalışmaları, iç ve dış tetkik sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları, risk ve fırsat değerlendirmeleri ile paydaş geri bildirimleri doğrultusunda düzenli olarak gözden geçirilmekte ve gerektiğinde revize edilmektedir.

Gaziantep Üniversitesi, dokümante edilmiş bilgilerin doğru, güncel, güvenilir ve izlenebilir şekilde yönetilmesini sağlayarak kalite yönetim sisteminin etkinliğini, kurumsal hafızanın sürekliliğini ve yasal şartlara uygunluğu güvence altına almaktadır.

Referans Doküman: Doküman Yönetim Prosedürü

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 43 / 67

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Gaziantep Üniversitesi, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaçları ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde, süreç kartları, prosedürlerle tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik vb.) bunlara atıfta bulunulur.

Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri'nin 4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri maddesinde, belirtilen süreçler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları/talimatlar hazırlanmıştır.

Hizmet gerçekleştirme PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsüne uygun olarak sağlanmış ve bu doğrultuda yapılan faaliyetler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir. Ayrıca hizmetlere yönelik gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme metot ve kriterleri belirlenmiş olup, kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır. Gaziantep Üniversitesi, ürün ve hizmet sunumundaki şartları karşılamak ve faaliyetleri gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan süreçler kapsamında planlamalarını yapmış dönemlik gözden geçirmelerini yapmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmet süreçlerinin planlanan şartlara uygun olarak yürütülmesini sağlamak amacıyla operasyonel planlama ve kontrol faaliyetlerini sistematik bir yaklaşımla gerçekleştirmektedir. Operasyonel planlama; Üniversitenin kalite politikası, kalite hedefleri, stratejik planı, süreç performans göstergeleri, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, risk ve fırsat değerlendirmeleri ile yürürlükteki yasal ve düzenleyici şartlar dikkate alınarak yürütülmektedir.

Üniversitede yürütülen tüm süreçler; süreç kartları, prosedürler, görev tanımları, iş akışları, talimatlar, yönergeler, uygulama esasları ve diğer kalite yönetim sistemi dokümanları doğrultusunda planlanmakta ve uygulanmaktadır. Her süreç için performans kriterleri, izleme

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 44 / 67

yöntemleri, sorumluluklar ve gerekli kaynaklar belirlenmekte; süreçlerin planlanan sonuçlara ulaşması düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Eğitim-öğretim faaliyetleri, her akademik yıl öncesinde Senato tarafından onaylanan Akademik Takvim, eğitim-öğretim mevzuatı ve ilgili kurul kararları doğrultusunda planlanmaktadır. Program açılması veya güncellenmesi, müfredat değişiklikleri, ders planları, ölçme ve değerlendirme esasları ile akademik takvime ilişkin düzenlemeler; ilgili akademik birimler, komisyonlar ve Senato kararları doğrultusunda yürürlüğe alınmakta, gerekli durumlarda Yükseköğretim Kurulu düzenlemeleri doğrultusunda uygulanmaktadır.

Operasyonel süreçlerin yürütülmesi sırasında ihtiyaç duyulan insan kaynağı, altyapı, mali kaynaklar, bilgi teknolojileri ve diğer destek hizmetleri ilgili birimler tarafından planlanmakta; süreçlerin etkinliği performans göstergeleri, faaliyet raporları, iç tetkikler, risk ve fırsat değerlendirmeleri, paydaş memnuniyet anketleri, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları ve Kurum İç Değerlendirme Raporu sonuçları doğrultusunda düzenli olarak izlenmektedir.

Üniversite, süreçlerde meydana gelebilecek planlı veya plansız değişiklikleri kontrollü şekilde yönetmekte; değişikliklerin kalite yönetim sistemi üzerindeki etkilerini değerlendirerek gerekli tedbirleri almaktadır. Operasyonel süreçlerde dış kaynaklı olarak temin edilen ürün ve hizmetler ile destek hizmetleri, ilgili mevzuat, sözleşme şartları ve kalite kriterleri doğrultusunda planlanmakta ve kontrol edilmektedir.

Operasyonel planlama ve kontrol faaliyetlerine ilişkin kayıtlar; Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS), Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBS) ve diğer kurumsal bilgi sistemleri aracılığıyla oluşturulmakta, muhafaza edilmekte ve gerektiğinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Süreçlerin planlandığı şekilde yürütüldüğünün ve hizmetlerin belirlenen şartları karşıladığının kanıtı niteliğindeki dokümanite edilmiş bilgiler ilgili prosedürler doğrultusunda güvenli şekilde saklanmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi, operasyonel planlama ve kontrol faaliyetlerini sürekli iyileştirme anlayışı doğrultusunda yürütmekte; süreç performansını artırmaya yönelik iyileştirme faaliyetlerini kalite yönetim sisteminin ayrılmaz bir parçası olarak değerlendirmektedir.

Referans Dokümanlar: Gaziantep Üniversitesi Stratejik Planı
Gaziantep Üniversitesi Performans Programı

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 45 / 67

Gaziantep Üniversitesi İdare Faaliyet Raporu
Eğitim-Öğretim Yönetmelikleri ve Senato Kararları
Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)
Sürekli İyileştirme Prosedürü
Akademik Takvim
Süreç Kartları
Görev Tanımları
İş Akışları

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Paydaş İle İletişim

İdari birimler tarafından öğrencilere sunulan ürün ve/veya hizmetler de meydana gelen değişiklikler, www.gaziantep.edu.tr internet sitesi üzerinden, ürün ve/veya hizmetin sunulmasından sorumlu birimler tarafından duyuru işlemleri ile gerçekleştirilir. Gaziantep Üniversitesi, paydaşlarından gelen bilgilerin, memnuniyetin, şikâyetlerin, beklenti ve taleplerin tam ve doğru olarak alınabilmesi için paydaşlarla etkin iletişim metotlarını kullanmaktadır. Paydaşların bu talepleri, Gaziantep Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER) Otomasyonu aracılığıyla alınmaktadır. Paydaş talep ve anketleri, paydaşların hizmet sunumundaki memnuniyetini ölçmede en etkin göstergedir. Ayrıca paydaşların ihtiyaç duyduğu yeni hizmetlerin tespit edilmesi ve iyileştirmenin yapılması için geri besleme bilgileridir. Gaziantep Üniversitesi paydaş ile iletişim kurarken; hizmetle ilgili bilgi sağlanmakta, değişiklikler dahil tatil günlerine ilişkin tüm bilgilendirmeler anlık olarak web sayfasından ve sosyal medyadan yapılmaktadır. Paydaş şikayetleri dahil, hizmetlerle ilgili paydaşlardan geri bildirimler sağlanmasına yönelik olarak öneri şikayetler Gaziantep Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER) Otomasyonu üzerinden takip edilmektedir. Taleplere en geç iki haftalık sürede cevap verilmektedir. Gaziantep Üniversitesi'nin iletişim yöntemleri olarak; yazışmalar, bire bir ya da telefon görüşmesi, e-mail ve web sitemiz, paydaş toplantıları, eğitim, seminer, konferans organizasyonları, paydaş ziyaretleri, paydaş memnuniyet anketi, afişler, panolar, duyurular, ilanlar sayılmaktadır.

HAZIRLAYAN(../../...)	KONTROL EDEN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 46 / 67

Gaziantep Üniversitesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmetlere ilişkin tüm süreçlerde iç ve dış paydaşlarıyla etkin, erişilebilir, şeffaf ve sürdürülebilir bir iletişim sistemi yürütmektedir. Paydaşlarla gerçekleştirilen iletişim faaliyetleri; hizmetlere ilişkin doğru ve güncel bilginin paylaşılması, talep ve beklentilerin alınması, memnuniyet düzeyinin izlenmesi, şikâyetlerin değerlendirilmesi ve elde edilen geri bildirimlerin sürekli iyileştirme süreçlerine yansıtılması amacıyla planlanmaktadır.

Üniversite tarafından sunulan hizmetlere ilişkin duyurular, akademik takvim, kayıt işlemleri, ders ve sınav programları, eğitim-öğretim faaliyetlerinde meydana gelen değişiklikler, resmî tatiller, etkinlikler ve diğer kurumsal bilgilendirmeler; Gaziantep Üniversitesi kurumsal web sayfası, ilgili akademik ve idari birimlerin internet sayfaları, sosyal medya hesapları, Öğrenci Bilgi Sistemi, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kurumsal e-posta sistemi ve diğer iletişim kanalları aracılığıyla ilgili taraflara zamanında duyurulmaktadır.

Paydaşlardan gelen bilgi talepleri, öneriler, memnuniyet bildirimleri ve şikâyetler başta Gaziantep Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER) olmak üzere; yazılı başvurular, kurumsal e-posta, telefon, yüz yüze görüşmeler, danışma kurulları, paydaş toplantıları, eğitimler, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, sosyal medya platformları ve diğer iletişim kanalları aracılığıyla alınmaktadır. GİMER üzerinden iletilen tüm başvurular kayıt altına alınmakta, ilgili birimlere yönlendirilmekte, süreç boyunca izlenmekte ve başvuru sahiplerine belirlenen hizmet süreleri içerisinde geri bildirim sağlanmaktadır.

Paydaş memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla öğrenci memnuniyet anketleri her eğitim-öğretim döneminde, personel memnuniyet anketleri ise yılda en az bir kez uygulanmaktadır. Bunun yanında mezun, işveren ve diğer dış paydaşlara yönelik memnuniyet ve beklenti anketleri belirlenen periyotlarda gerçekleştirilmekte; elde edilen veriler hizmet kalitesinin geliştirilmesinde temel girdi olarak kullanılmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi Kalite Geliştirme Yönergesi kapsamında faaliyet gösteren Talep Yönetimi Komisyonu, GİMER üzerinden iletilen talep, öneri, memnuniyet ve şikâyet bildirimleri ile paydaş memnuniyet anketlerinden elde edilen sonuçları yılda en az iki kez analiz etmektedir. Yapılan analizlerde başvuru türleri, çözüm süreleri, tekrar eden sorun alanları, memnuniyet düzeyleri ve iyileştirme gerektiren süreçler değerlendirilmekte; elde edilen sonuçlar ilgili

HAZIRLAYAN(../../...)	KONTROL EDEN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 47 / 67

akademik ve idari birimlerle paylaşılmaktadır. Analiz sonuçları, süreçlerin gözden geçirilmesi, hizmet şartlarının geliştirilmesi, risk ve fırsatların değerlendirilmesi, performans göstergelerinin izlenmesi ve iyileştirme faaliyetlerinin planlanmasında kullanılmakta; gerekli görülen hususlar ilgili kurul ve komisyonların karar alma süreçlerine taşınmaktadır.

Paydaşlardan elde edilen geri bildirimler, Birim Öz Değerlendirme Raporları, Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR), Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantıları, stratejik plan izleme çalışmaları ve kalite yönetim sistemi kapsamında yürütülen sürekli iyileştirme faaliyetlerinde değerlendirilmektedir. Böylece paydaş görüşleri yalnızca iletişim sürecinin bir parçası olarak değil, aynı zamanda kurumsal karar alma mekanizmalarını besleyen ve Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsünü destekleyen temel bir kalite yönetim aracı olarak kullanılmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi, iç ve dış paydaşların kalite güvencesi süreçlerine aktif katılımını sağlamak amacıyla Danışmanlık Yönergesi doğrultusunda oluşturulan Üniversite Danışma Kurulu ile akademik ve idari birimler bünyesinde faaliyet gösteren Birim Danışma Kurullarını etkin olarak işletmektedir. Danışma kurullarında; kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler, meslek odaları, özel sektör temsilcileri, sivil toplum kuruluşları, mezunlar ve diğer dış paydaşların görüş, öneri ve beklentileri düzenli olarak değerlendirilmektedir. Kurul toplantılarında alınan kararlar, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmet süreçlerinin geliştirilmesine yönelik iyileştirme faaliyetlerine girdi oluşturmaktadır.

Bunun yanında Gaziantep Üniversitesi tarafından iş birliği içerisinde bulunan üniversiteler ile kamu kurum ve kuruluşlarına düzenli olarak Hizmet Memnuniyet Anketleri uygulanmaktadır. Anketlerden elde edilen bulgular; GİMER başvuruları, paydaş geri bildirimleri ve Talep Yönetimi Komisyonu analizleri ile birlikte değerlendirilerek hizmet kalitesinin izlenmesi, paydaş beklentilerinin belirlenmesi, süreç performansının geliştirilmesi ve kurumsal karar alma mekanizmalarının desteklenmesinde kullanılmaktadır. Elde edilen sonuçlar, ilgili kurul ve komisyonlarda değerlendirilmekte, Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR), Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantıları ve stratejik plan izleme süreçlerine girdi sağlayarak Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsü kapsamında sürekli iyileştirme faaliyetlerine yön vermektedir.

HAZIRLAYAN(../../...)	KONTROL EDEN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 48 / 67

Referans Doküman: Talep Yönetimi Komisyonu

Üniversite Danışma Kurulu

Birim Danışma Kurulları

Öğrenci Anketleri

Memnuniyet Anketleri

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Gaziantep Üniversitesi, paydaşa teklif edilecek hizmetler için şartları karşılayabilme yeteneğine sahiptir. Gaziantep Üniversitesi eğitim ve öğretim faaliyetine yönelik hizmet sunacağını taahhüt etmektedir.

Gaziantep Üniversitesi; eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmetlere ilişkin şartları, başta 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, ilgili Cumhurbaşkanlığı Kararnameleri, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) düzenlemeleri, ilgili yönetmelikler, yönergeler ve diğer yasal mevzuat hükümleri doğrultusunda belirlemektedir. Ürün ve hizmetlere ilişkin şartlar oluşturulurken Üniversitenin politikaları, stratejik planı, kalite hedefleri, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri ile ulusal ve uluslararası kalite güvencesi ölçütleri dikkate alınmaktadır.

Eğitim-öğretim faaliyetlerine ilişkin program açılması, programların güncellenmesi, ders planları, öğrenme çıktıları, ölçme ve değerlendirme esasları ile akademik süreçler hazırlanırken Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ), Bologna Süreci, YÖKAK Kurumsal Akreditasyon Programı ölçütleri, ilgili akreditasyon kuruluşlarının kriterleri ve sektör ihtiyaçları esas alınmaktadır.

Üniversite tarafından sunulan hizmetlere ilişkin şartlar belirlenirken;

- Uygulanabilir yasal ve düzenleyici şartlar,
- Üniversite tarafından belirlenen akademik ve idari şartlar,
- Öğrenciler, mezunlar, çalışanlar, kamu kurum ve kuruluşları, iş dünyası ve diğer iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri,
- Önceki uygulamalardan elde edilen deneyimler, iyileştirme faaliyetleri ve paydaş geri bildirimleri birlikte değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 49 / 67

Gaziantep Üniversitesi, belirlenen ürün ve hizmet şartlarını karşılayabilecek akademik, idari, mali, teknolojik ve fiziki kapasiteye sahip olduğunu güvence altına almaktadır. Hizmetlerin sunulabilmesi için gerekli insan kaynağı, altyapı, laboratuvarlar, uygulama alanları, bilgi teknolojileri, mali kaynaklar ve diğer destek hizmetleri planlanmakta ve sürekli geliştirilmektedir.

Paydaş ihtiyaç ve beklentileri; Gaziantep Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER) üzerinden iletilen başvurular, memnuniyet anketleri, danışma kurulları, çalıştaylar, sektör toplantıları, mezun görüşmeleri, kamu kurum ve kuruluşları ile gerçekleştirilen iş birlikleri ve diğer iletişim yöntemleri aracılığıyla düzenli olarak belirlenmektedir.

Gaziantep Üniversitesi Danışmanlık Yönergesi kapsamında oluşturulan Üniversite Danışma Kurulu ile akademik ve idari birimlerde faaliyet gösteren Birim Danışma Kurulları, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmetlere ilişkin şartların belirlenmesi ve geliştirilmesi süreçlerine aktif katkı sağlamaktadır. Kurullarda kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler, özel sektör temsilcileri, meslek odaları, mezunlar, öğrenciler ve diğer dış paydaşların görüş ve önerileri değerlendirilmekte; alınan kararlar hizmetlerin geliştirilmesine yönelik süreçlere yansıtılmaktadır.

Ayrıca Üniversite tarafından iş birliği içerisinde bulunan üniversiteler, kamu kurum ve kuruluşları ile diğer dış paydaşlara yönelik düzenli olarak Hizmet Memnuniyet Anketleri uygulanmaktadır. Elde edilen sonuçlar hizmet şartlarının geliştirilmesi, yeni ihtiyaçların belirlenmesi ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinin planlanmasında kullanılmaktadır.

Referans Dokümanlar: 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

Gaziantep Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve
Sınav Yönetmeliği

Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği

Senato Kararları

Üniversite Yönetim Kurulu Kararları

Akademik Takvim

Danışma Kurulu Kararları

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 50 / 67

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

8.2.3.1. Gaziantep Üniversitesi'ne yapılan tüm başvurular ilgili birimlerce ilgili süre ve süreçlerde değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir. Hizmetlere ilişkin bilgiler Gaziantep Üniversitesi tarafından web sayfasından ve online platformlardan paydaşlara bilgilendirmeler yapılarak değerlendirilmekte ve takip edilmektedir.

Gaziantep Üniversitesi, sunacağı ürün ve hizmetlere ilişkin şartları hizmet sunulmadan önce gözden geçirerek bu şartları karşılayabilecek yeterliliğe sahip olduğunu güvence altına almaktadır.

Bu kapsamda;

- Yürürlükte bulunan yasal ve düzenleyici şartlar,
- Yükseköğretim Kurulu düzenlemeleri,
- Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM) kılavuzları,
- Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu kararları,
- Eğitim-öğretim yönetmelikleri,
- Akreditasyon kuruluşlarının ölçütleri,
- İç ve dış paydaş geri bildirimleri,
- GİMER başvuruları,
- Memnuniyet anketleri,
- Üniversite ve Birim Danışma Kurulu kararları,
- Talep Yönetimi Komisyonu Değerlendirmeleri birlikte değerlendirilmektedir.

Üniversiteye iletilen tüm başvuru, talep ve hizmet istekleri ilgili akademik ve idari birimler tarafından yürürlükte bulunan mevzuat hükümleri doğrultusunda değerlendirilmekte, Üniversitenin karşılayamayacağı veya mevzuata uygun olmayan talepler gerekçeleri belirtilerek sonuçlandırılmaktadır.

Eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin şartlar her eğitim-öğretim dönemi öncesinde bölüm kurulları, anabilim dalı kurulları, fakülte/enstitü/yüksekokul kurulları, ilgili komisyonlar ve Senato tarafından gözden geçirilmekte; gerekli görülen güncellemeler yürürlüğe alınmaktadır.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 51 / 67

Gaziantep Üniversitesi Kalite Geliştirme Yönergesi kapsamında faaliyet gösteren Talep Yönetimi Komisyonu, GİMER üzerinden iletilen talep, öneri ve şikâyetler ile öğrenci, personel, mezun ve dış paydaş memnuniyet anketlerinden elde edilen sonuçları yılda en az iki kez analiz etmektedir. Analiz sonuçları süreç performansının değerlendirilmesi, hizmet şartlarının geliştirilmesi, risk ve fırsatların belirlenmesi ve iyileştirme faaliyetlerinin planlanması amacıyla ilgili kurul ve komisyonların karar alma süreçlerine girdi oluşturmaktadır.

8.2.3.2. Gaziantep Üniversitesi, eğitim öğretim hizmetleri için tayin edilen şartlarla ilgili gözden geçirme sorularını ve varsa bu şartlarla ilgili yenilemeleri, iyileştirmeleri ve güncellemeleri dokümente edilmiş bilgi olarak muhafaza etmektedir.

Gaziantep Üniversitesi, hizmetlere ilişkin şartların gözden geçirilmesine ait tüm kayıtları dokümente edilmiş bilgi olarak muhafaza etmektedir. Bu kapsamda Senato kararları, Üniversite Yönetim Kurulu kararları, bölüm kurulu kararları, komisyon kararları, danışma kurulu kararları, GİMER kayıtları, memnuniyet anketleri, Akademik Takvim, eğitim planları, müfredat güncellemeleri ve diğer kalite kayıtları ilgili otomasyon sistemlerinde güvenli şekilde saklanmakta ve gerektiğinde erişilebilir durumda tutulmaktadır.

Referans Dokümanlar: 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
Gaziantep Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve
Sınav Yönetmeliği
Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği
Senato Kararları
Üniversite Yönetim Kurulu Kararları
Danışma Kurulu Kararları

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Gaziantep Üniversitesi, faaliyetlerine uygun olan görevlerin takibinde, hizmet alanların talepleri de değerlendirmeye alınarak gerçekleştirilir. Bu şartlar; önceden belirlenmiş olan hizmetin yerine getirilmesine yönelik yapılabirlik şartları ile hizmette kullanılacak yasal şartları da kapsar. Paydaş talepleri dilekçeyle de alınabileceği gibi Gaziantep Üniversitesi İletişim Merkezi

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 52 / 67

(GİMER) Otomasyonu üzerinden de alınmakta ve ilgili süreçlerin takibinde ve sürelerde cevap verilmektedir. Hizmetler için şartlar değiştiğinde Gaziantep Üniversitesi, ilgili dokümanla edilmiş bilginin değiştirilmiş olduğunu ve ilgili personelin değişen şartların farkında olduğunu güvence altına almak için duyuruları güncel tutmakta ve gerekli durumlarda bilgilendirme toplantıları yapmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi, hizmetlere ilişkin şartlarda meydana gelen değişiklikleri planlı ve kontrollü bir şekilde yönetmektedir. Değişiklikler; mevzuat düzenlemeleri, Yükseköğretim Kurulu kararları, kalite iyileştirme çalışmaları, iç ve dış tetkik sonuçları, risk ve fırsat değerlendirmeleri, GİMER bildirimleri, memnuniyet anketleri, danışma kurulu önerileri ve Talep Yönetimi Komisyonu analizleri doğrultusunda değerlendirilmektedir.

Eğitim-öğretim faaliyetlerine ilişkin değişiklikler; bölüm kurulları, anabilim dalı kurulları, ilgili komisyonlar, fakülte/enstitü/yüksekokul kurulları ve Eğitim Komisyonu tarafından değerlendirilmekte, uygun bulunan değişiklikler Senato kararı ile yürürlüğe girmektedir. İdari süreçlere ilişkin değişiklikler ise ilgili mevzuat ve yetkili makam kararları doğrultusunda uygulanmaktadır.

Şartlarda meydana gelen değişiklikler sonrasında ilgili yönetmelikler, yönergeler, prosedürler, süreç kartları, iş akışları ve diğer dokümanla edilmiş bilgiler güncellenmekte; değişikliklerden etkilenen akademik ve idari personel ile öğrencilerin güncel şartlardan haberdar olması amacıyla BKYS, EBYS, Öğrenci Bilgi Sistemi, kurumsal web sayfası, kurumsal e-posta sistemi ve sosyal medya hesapları üzerinden gerekli duyurular yapılmaktadır.

Ürün ve hizmet şartlarında gerçekleştirilen değişikliklerin etkinliği; süreç performans göstergeleri, GİMER başvuruları, memnuniyet anketleri, iç tetkik sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları ve Kurum İç Değerlendirme Raporu sonuçları doğrultusunda izlenmekte; gerekli görülen durumlarda düzeltici faaliyetler planlanarak sürekli iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Bu madde birimlerde sunulan eğitim-öğretim hizmetinde Tasarım Geliştirme faaliyeti olmaması nedeni ile kapsam dışı tutulmaktadır.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 53 / 67

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Gaziantep Üniversitesi tüm akademik ve idari birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak Kamu İhale Mevzuatı kapsamında yapılmaktadır. Harcama yetkisi olan tüm hizmet birimlerinde, satın alma sürecinin etkin bir şekilde yürütülmesi ve kaynakların verimli kullanılmasını sağlamak amacı ile İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından yürürlüğe konulan Satın alma ve İhale işlemlerinin süreçleri oluşturulmuştur.

Gaziantep Üniversitesi, kalite yönetim sistemi kapsamında dışarıdan temin edilen süreç, ürün ve hizmetlerin, sunulan eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmetlerin uygunluğunu olumsuz etkilememesini sağlamak amacıyla gerekli kontrol faaliyetlerini planlamakta ve uygulamaktadır. Dış kaynaklı olarak temin edilen tüm mal ve hizmetlerin kalite şartlarını, yasal gereklilikleri ve Üniversitenin belirlediği teknik şartları karşılaması esas alınmaktadır.

Üniversitenin akademik ve idari birimleri tarafından gerçekleştirilen satın alma faaliyetleri; 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu, 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile diğer ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda yürütülmektedir. Satın alma süreçleri, harcama yetkilisinin onayı doğrultusunda, saydamlık, rekabet, eşit muamele, güvenilirlik, kamuoyu denetimi, ihtiyaçların uygun şartlarla ve zamanında karşılanması ile kaynakların verimli kullanılması ilkeleri esas alınarak gerçekleştirilmektedir.

Gaziantep Üniversitesinin yangın tertibatının bakımı ve kontrolleri, asansör bakım ve kontrolleri, altyapı bakımları ve personel ihtiyacı gibi durumlarda Üniversitenin ilgili birimlerinden destek alındığı gibi kalibrasyonu yapılması gereken cihazların bakımlarının yapılması hususunda dış tedarikçilerden hizmet almaktadır. Bu faaliyetlere ilişkin tüm kayıtlar ve dokümanlar edilmiş bilgiler muhafaza edilmektedir.

Gaziantep Üniversitesinde satın alma süreçlerinin koordinasyonu ve yürütülmesi; ihtiyaç duyulan mal ve hizmetin niteliğine göre ilgili harcama birimleri tarafından

HAZIRLAYAN(../../...)	KONTROL EDEN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 54 / 67

gerçekleştirilmektedir. Eğitim-öğretim faaliyetlerinin sürdürülebilirliği için gerekli bina, tesis, laboratuvar, altyapı ve üstyapı yatırımları ile bakım-onarım faaliyetleri Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Taşınır ve taşınmazların temini, genel idari ihtiyaçlar, büro donanımları, araç-gereç ve ekipman alımları İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından; öğrencilerin beslenme, barınma, sağlık, kültürel, sosyal ve sportif faaliyetlerine yönelik mal ve hizmet alımları ise Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından ilgili mevzuat kapsamında gerçekleştirilmektedir. Bilgi teknolojileri altyapısı, yazılım, donanım ve bilişim hizmetlerine ilişkin ihtiyaçlar ise Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından planlanmakta ve temin edilmektedir.

Dışarıdan sağlanan süreç, ürün ve hizmetlerin tedarikçileri; ekonomik ve mali yeterlilikleri, mesleki ve teknik yeterlilikleri, benzer iş deneyimleri, kalite şartlarını karşılama kabiliyetleri ve ilgili mevzuatta belirlenen kriterler dikkate alınarak seçilmekte ve değerlendirilmektedir. Tedarikçi seçim ve değerlendirme kriterleri 4734 sayılı Kamu İhale Kanununun 10 uncu maddesi hükümleri doğrultusunda uygulanmaktadır.

Tedarikçilerden temin edilen mal ve hizmetlerin uygunluğu; teknik şartnameler, idari şartnameler, sözleşmeler, muayene ve kabul kriterleri ile ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda kontrol edilmektedir. Yapım işleri, mal ve hizmet alımlarına ilişkin kabul işlemleri, ilgili Muayene ve Kabul Komisyonları tarafından gerçekleştirilmekte; uygun olmayan ürün veya hizmetler ilgili sözleşme hükümleri doğrultusunda değerlendirilmekte ve gerekli düzeltici işlemler uygulanmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi; yangın algılama ve söndürme sistemlerinin periyodik bakım ve kontrolleri, asansör bakım ve periyodik kontrolleri, jeneratör ve teknik altyapı bakımları, laboratuvar cihazlarının kalibrasyon ve doğrulama hizmetleri, tıbbi cihaz bakımları, bilgi teknolojileri altyapısı, yazılım destek hizmetleri ile ihtiyaç duyulan diğer uzmanlık gerektiren alanlarda dış tedarikçilerden hizmet almaktadır. Dış kaynaklı olarak gerçekleştirilen bu faaliyetlerin uygunluğu ilgili birimler tarafından izlenmekte, doğrulanmakta ve kayıt altına alınmaktadır.

Dış tedarikçilerin performansı; sözleşme şartlarına uygunluk, hizmet kalitesi, teslim süreleri, teknik yeterlilik, mevzuata uygunluk, paydaş geri bildirimleri ve hizmetin sürekliliği açısından

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 55 / 67

düzenli olarak değerlendirilmektedir. Gerekli görülen durumlarda tedarikçi performans sonuçları doğrultusunda iyileştirme faaliyetleri planlanmakta veya ilgili mevzuat hükümleri kapsamında gerekli yaptırımlar uygulanmaktadır.

Dışarıdan sağlanan süreç, ürün ve hizmetlere ilişkin ihale dosyaları, teknik şartnameler, sözleşmeler, muayene ve kabul tutanakları, bakım ve kalibrasyon kayıtları, hakediş belgeleri, tedarikçi değerlendirme kayıtları ve diğer ilgili dokümanlar edilmiş bilgiler, ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak muhafaza edilmekte ve gerektiğinde erişilebilir durumda tutulmaktadır.

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Gaziantep Üniversitesi'nde ilgili yıl bütçesine bağlı olarak yapılan harcamalar içerisinde yer alan ve birimlerin ürün/hizmet gerçekleştirme süreçlerine girdi teşkil edip ürün ya da hizmet kalitesini direkt etkileyen ürün ve hizmetler ile ilgili, ürün/hizmet teknik özelliklerini açıklayan Teknik Şartnameler oluşturulur.

Gaziantep Üniversitesi'nde;

a) Satın alınan ürünün doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

b) *Alt birimlerden sağlanan hizmetlere ilişkin bilgiler, Üniversite tarafından belirlenen periyotlarda kontrol edilmekte ve izlenmektedir.*

c) Dışarıdan sağlanan kalibrasyonu yapılması gereken cihazların kalibrasyon bakımlarının yapılması hususunda hizmet için takip planları doğrultusunda belirli periyotlarda kontrol etmektedir.

Birimler tarafından alımı yapılan ürün ve hizmetler ile ilgili, Kamu İhale Kurumu tarafından yayınlanan yapım işleri, mal ve hizmet alımları ile ilgili Muayene ve Kabul Yönetmeliklerine bağlı olarak Muayene Kabul Komisyonu oluşturulmaktadır. Muayene ve Kabul Komisyonlarının görev, yetki ve sorumlulukları söz konusu yönetmeliklerde açıkça belirlenmektedir. Muayene ve Kabul Komisyonları; alımı yapılan yapım işleri, mal ve hizmet alımları ile ilgili Teknik Şartnameye göre, yapım işleri, mal ve hizmet alımları için yürürlükte olan muayene ve kabul yönetmeliklerinde belirtilen işlemleri yapar ve ilgili kayıtlar düzenlenmektedir.

HAZIRLAYAN(../../...)	KONTROL EDEN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 56 / 67

GAÜN Çarşının ve birim kantin ve kafeterya ve kırtasiye hizmetine ilişkin hizmet alımı İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından yapılmakta ve denetimi Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığına aittir. Altyapı donatılarına ilişkin yapılan tüm hizmet alımları Yapı İşleri Teknik Daire Başkanlığı tarafından yapılmaktadır.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Gaziantep Üniversitesi'nde, satın alma işlemlerinin kamu ihale mevzuatı doğrultusunda yapılması nedeni ile satın alma süreci içerisinde, alımı yapılacak olan mal/hizmet ile ilgili idari şartnameler ihaleye çıkacak olan birim/birimler tarafından hazırlanır. Alımı yapılacak olan ürün/hizmet ile ilgili tüm teknik detay bilgilerin doğru ve eksiksiz bir şekilde hazırlanması amacı ile Kamu İhale Mevzuatına göre hazırlanır. Alımı yapılacak mal/hizmet ile ilgili istekli firmalar idari tip şartnameler esas alınarak seçilir ve sözleşme imzalanan tedarikçi firmalar, ürün/hizmet ile ilgili hazırlanmış olan Teknik Şartnameye ve sözleşmeye uygunluk temelinde değerlendirilir. Ayrıca, dışarıdan sağlanan, kalibrasyonu yapılması gereken cihazların kalibrasyon bakımlarının yapılması hususunda hizmet sunacak firma için cihazın bilgileri saklanmakta ve firma için temin edilmektedir. Tedarikçi Değerlendirme Formu ile değerlendirmeler yapılmaktadır. Tedarikçilerin sunduğu bilgi ve belgeler tarafımızca saklanmakta ve üçüncü şahıslarla paylaşılmamaktadır.

Referans Dokümanlar: Tedarikçi Değerlendirme Formu

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumun Kontrolü

Gaziantep Üniversitesi, hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları, hizmet yönergeleri oluşturulmuş, ilgili birimlere dağıtımı yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol faaliyetleri ilgili hizmet yönergelerinde ve prosedürlerde, talimatlarda/iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır. Kurum İç Değerlendirme Raporunun B.Eğitim-Öğretim maddesinde eğitim öğretim faaliyetlerinin detaylı hizmet sunumu açıklanmaktadır. Gaziantep Üniversitesi hizmetin sunumunu öncelikli olarak yasal şartlara göre

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 57 / 67

ikincil olarak paydaş görüşlerine göre kontrollü şartlarda yürütmektedir. Kontrollü şartlar uygulanabildiği ölçüde:

a) Aşağıdakileri tanımlayan dokümanite edilmiş bilgilerin mevcudiyetini:

1. Sunulacak hizmetlerin veya gerçekleştirilecek faaliyetlerin karakteristikleri, Bologna sistemi ile ders katalogları ve içerikleri ile Program Yeterlilikleri Ve Öğrenme Çıktıları Hazırlama Kılavuzu, GAÜN-RHB-01 GAÜN Program Hazırlama-Güncelleme Rehberi ile belirlenen koşullara göre yapmaktadır.

2. Erişilmesi amaçlanan sonuçlar Bologna sürecinde açıklanmıştır.

b) TYYÇ'ye uygun olarak sınavların hazırlanması ve değerlendirilmesinde gerekli izleme ve ölçme kaynaklarının varlığı ve etkin kullanımı sağlanmakta; sınav hazırlama süreçlerini yürüten akademik personelin yetkinliği güvence altına alınmakta ve ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir.

c) Süreç veya çıktılarının kontrolü için kriterler ile ürün ve hizmetler için kabul kriterlerinin, karşılandığının uygun aşamalarda doğrulanması için, dönem sonu anketleri değerlendirilmekte ve seçmeli dersler havuzdan alan dışı derslerde seçilebilmektedir. İzleme ve ölçme faaliyetleri ilgili sınav yönetmeliklerine göre uygulanmakta ve kayıtlar muhafaza edilmektedir

d) Süreçlerin işletimi için uygun altyapı ve ortam sağlanmakta ve kayıtlarla kontrol edilmektedir, bu hususa yönelik içerik ve detaylar Kurum İç Değerlendirme Raporunun B.2 Maddesinde izlenmekte ve iyileştirilmektedir.

e) Her türlü gerekli vasıf dâhil yetkin kişilerin görevlendirilmesi yönetim tarafından güvence altına alınmaktadır, mevcut eğitim yetkin mezun kriterlerine göre alanda yetkin akademik personelin görevlendirilmesi sağlanmaktadır.

f) Elde edilen çıktılarının sonraki izleme veya ölçümle doğrulanamadığı durumda, hizmetin sunumu için süreçlerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, geçerli kılınması ve periyodik olarak geçerli kılma faaliyetinin tekrarlanması süreç gözden geçirme periyotlarına göre takip edilmekte ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülmektedir, anket sonuçları memnuniyet anketleri, GİMER vb sonuçlara göre sonraki dönem planlaması yapılmakta ve gözden geçirilmektedir.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 58 / 67

g) İnsan hatalarını önlemek için faaliyetlerin gerçekleşmesine dair havuz ölçümlerinde hata payları belirtilmekte ve önlemler alınmaktadır. İtiraz süreçleri mevzuat kapsamında değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar: Program Yeterlilikleri Ve Öğrenme Çıktıları Hazırlama Kılavuzu
GAÜN Program Hazırlama Güncelleme Rehberi
Kurum İç Değerlendirme Raporu
Bologna Sistemi
Gaziantep Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim
Yönetmeliği
Gaziantep Üniversitesi Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Sınav
Yönetmeliği

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Gaziantep Üniversitesi, hizmet sunumuna dair yapılan faaliyetleri tanımlamakta ve performans kriterleri ile takibini yapmaktadır. Öğrencilere ait bilgileri öğrenci bilgi sistemi üzerinden takibi yapılmaktadır. Gaziantep Üniversitesi'nde sunulan hizmetlerin daha etkin bir şekilde sunulabilmesi ve hizmet sunumunda beklentilerin ötesine geçebilmek amacı ile birimler temel hizmet süreçlerinde sundukları hizmetleri, iş akış süreçlerinde belirlemektedirler. Aynı zamanda belirleme ve izlenebilirlik evrak kayıt sistemleri ile sağlanmaktadır. Her öğrenciye öğrenci numarası tanımlanmakta kimlikle bu izlenmektedir. Öğrenci otomasyon sistemine yalnızca yetkilendirilmiş kullanıcıların erişimi sağlanmaktadır. Aynı zamanda akademik personelin aynı şekilde ÖBS ve EBYS'de tanımlaması yapılmaktadır. Personel sicil numarası ile izlenmektedir.

8.5.3. Paydaş veya Dış Müşteriye Ait Mülkiyet

Gaziantep Üniversitesi müşteri mülkiyetine giren hususlarda geçerli kanun ve yönetmelikler uyarınca ilgili işlemleri yapmaktadır. Bu hususlar; öğrencilerin üniversitemizde geçirdikleri süre boyunca aldıkları derslerle ilgili kayıtlar otomasyon programında, mezuniyetleri sonrasında verilen diplomalar, öğrenci diplomasını talep edene kadar, öğrenci adına Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı arşivlerinde saklanmaktadır. Üniversite personele ait bilgi, belge ve evraklar ilgili

HAZIRLAYAN(../.../...)	KONTROL EDEN(../.../...)	ONAYLAYAN(../.../...)	ONAYLAYAN(../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 59 / 67

otomasyonlar üzerinde ve Personel Daire Başkanlığı'nın arşivinde muhafaza edilmektedir. İç Hizmetler ve Güvenlik Müdürlüğü tarafından kampüs giriş çıkışlarında ve ilgili alanlarda öğrenci, personel ve misafirlerin kimlikleri belirli süreler için istenebilir, kimliklerin muhafazası İç Hizmetler ve Güvenlik Müdürlüğü tarafından sağlanmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi, kullanım için veya sunulan hizmetle birleştirilecek paydaş veya dış tedarikçiye ait mülkiyeti korumakta ve güvenliğini sağlamaktadır. Ancak doğrudan ilgili mevzuat uyarınca hizmet alıcı tarafların özel mülkiyetine giren hizmet süresi içindeki mülkiyetlerin muhafazası kişiye aittir. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilmektedir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

8.5.4. Muhafaza

Gaziantep Üniversitesi, hizmet sunumu sırasında meydana gelen tüm çıktıları muhafaza etmektedir. Üniversitenin tüm birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Öğrenci başvuruları ile ilgili tüm evraklar ilgili birimlerin arşivlerinde, Öğrenci işleri Daire Başkanlığı arşivlerinde ve öğrenci otomasyonlarında saklanarak muhafaza edilir. Sınav kağıtları, proje ödevleri vb dokümanlar ilgili mevzuatla birimde muhafaza edilip Evrak Arşiv Müdürlüğü kontrolünde imha edilir. Kurum içi yapılan yazışmalar Elektronik Belge Yönetim Sisteminde (EBYS) arşivlenmekte, akademik personel ile idari personele ait bilgi, belge, evraklar ve özlük dosyaları ilgili birim arşivlerinde, Personel Daire Başkanlığı arşivlerinde ve ilgili personel otomasyonlarında muhafaza edilmektedir.

Aynı zamanda tüm birimler, faaliyet konularına bağlı olarak gerçekleştirdikleri iş ve işlemler ile ilgili, üniversite bilişim sistemi içerisinde, tanımlanmış olan yazılımlar üzerinde çalışmakta ve faaliyetin içeriğine bağlı olarak hazırlanmış olan yazılım programı üzerinde gerekli olan bilgiler, ilgili birimler tarafından kayıt edilmektedir. TS ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında otomasyonların yedekleri alınmakta ve izlenmektedir.

HAZIRLAYAN(../../..)	KONTROL EDEN(../../..)	ONAYLAYAN(../../..)	ONAYLAYAN(../../..)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 60 / 67

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Bu madde Gaziantep Üniversitesi tarafından; kayıtlı tüm öğrencilerin mezun olduktan sonra öğrencilikleri ile ilgili bilgiler ve belgeler muhafaza edilmektedir. Mezuniyetten sonra transkript ve mezuniyet belgesi gibi belgeleri talep etmeleri durumunda yeniden çıkartılabilmektedir. Eğitim-Öğretimi Hizmetleri sürecinde teslimat sonrası faaliyetler uygulanmamaktadır. Bu nedenle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Gaziantep Üniversitesi, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikleri gözden geçirerek kontrol etmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi veya kişiler (ilgili birim amirleri) ve ilgili faaliyetler dokümante edilmektedir. Değişiklikler ilgili mevzuat kapsamında yapılarak iletişim kanallarıyla öğrenci ve personele duyurulmakta ve izlenmektedir. Kurul ve komisyon kararları ile takibi sağlanmaktadır.

8.6. Hizmet Sunumu

Gaziantep Üniversitesi, uygun aşamalarda ürün ve hizmetin şartları karşıladığını doğrulamak için planlı düzenlemeleri uygulamaktadır. *Hizmetlerin paydaşlara sunulması; planlanan düzenlemelerin başarılı bir şekilde tamamlanması, ilgili yetkili tarafından onaylanması, uygulanabilirliğinin değerlendirilmesi ve gerekli kurul veya komisyon kararlarının alınması sonrasında gerçekleştirilmektedir.* Hizmet sağlayıcı olan personel tarafından düzenli bilgi aktarımları yapılmakta uygun ortam sağlanmaktadır. Gaziantep Üniversitesi'nde, öğrencilerin ihtiyaçlarına yönelik hizmetler; 4.4 maddesinde tanımlanan süreçler ve ilgili mevzuatlara göre yapılmaktadır, paydaş taleplerine göre tespit edilen değişiklik taleplerine ve kabul kriterlerine uygun şekilde sunulmaktadır. Bu kapsamda kullanılan yazılımlarda raporlar, yetkilendirmeler ve hizmet içeriklerine ait bilgiler bulunmaktadır. Bunun dışında veri tabanı yâda yazılım dışı kâğıt veya buna benzer ürünler üzerinde gerçekleştirilen işlemlerde ise arşivler yardımıyla kanıtlar toplanmakta ve yetki izlenebilirliği gerçekleştirilmektedir.

HAZIRLAYAN(../../...)	KONTROL EDEN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)	ONAYLAYAN(../../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 61 / 67

Gaziantep Üniversitesi'nin faaliyetleriyle ilgili yapılan tüm yazışmalar yazılı Elektronik Belge Yönetim Sistemi'nde (EBYS) depolanmakta bu depolama işlemleri de Arşiv Yönergesine göre yapılmaktadır.

Programların akreditasyon süreçlerinde hizmet sunumu detayları izlenmekte ve iyileştirilmektedir. Ders amaç ve çıktı eşleştirilmeleri, paydaş katılımlı süreçleri ve öğrenci bilgilendirmeleri izlenmektedir. İlgili Akreditasyon kurumları ile izlenmekte ve iyileştirilmektedir.

Referans Dokümanlar: Program Yeterlilikleri Ve Öğrenme Çıktıları Hazırlama Kılavuzu
GAÜN Program Hazırlama-Güncelleme Rehberi
Kurum İç Değerlendirme Raporu
Bologna Sistemi
Gaziantep Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği
Gaziantep Üniversitesi Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

8.7.1. Gaziantep Üniversitesi, şartlara uymayan çıktının, istenmeyen kullanımının veya önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulmasını güvence altına almak için kurul ve komisyonlarında bu durumları değerlendirmekte ve iyileştirme faaliyetleri ile izlemektedir. Gaziantep Üniversitesi, uygunsuzluğun yapısı ile hizmetin uygunluğu üzerindeki etkisini esas alarak uygun faaliyetleri kontrol etmektedir. Bu aynı zamanda hizmetin sunumu veya sonrasında tespit dilen uygun olmayan tüm süreçlerde uygulanmaktadır. Bu durumların tespitinde öğrenci ve personel bilgilendirmeleri kadar bina turları, iç tetkikler, öz değerlendirme raporları önemli yer tutmaktadır.

8.7.2. Gaziantep Üniversitesi, şartlara uymayan çıktının, istenmeyen kullanımın önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulmasını güvence altına almakla birlikte yukarıdaki maddede belirtilen tüm dokümanları muhafaza etmektedir.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 62 / 67

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Gaziantep Üniversitesi; paydaş memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğinin farkındalığı ile geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemleri, izleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirilmesi gerektiğini, izleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analizi ve değerlendirilmesi gerektiğini belirlemektedir. Süreç İyileştirme Prosedürünün ilgili maddesinde izleme, ölçme ve değerlendirme içerikleri detaylı açıklanmıştır. Memnuniyet anketleri, düzeltici faaliyetler, performans göstergeleri gibi ölçme araçları ilgili birimlerce izlenmekte ve karar süreçlerine yansıtılmaktadır.

Ayrıca ilgili tüm dokümanlar da muhafaza edilmektedir. Üniversitenin tüm birimlerinde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmaktadır. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

Kalite El Kitabı'nın 4. Kuruluşun Bağlamı maddesinde belirtilen süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından süreçlerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Gaziantep Üniversitesi'nin tüm birimlerinde uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Aynı zamanda sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğinin kontrolü için iç tetkikler de planlanmaktadır. Birim Öz Değerlendirme Raporları ile eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, kalite süreçleri izlenmekte ve ilgili performans göstergeleri raporlanmaktadır.

9.1.2. Paydaş Memnuniyeti

Gaziantep Üniversitesi, hizmet verdiği paydaşlarının verilen hizmete dair algılamaları, düşünceleri ve davranışlarına ilişkin olarak paydaş memnuniyet ölçümleri ve hizmet veren iç paydaşlarının hizmet sunarken karşılaştıkları davranış, hizmet sunulan ortama ilişkin algılamaları

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 63 / 67

düşüncelerine dair personel memnuniyet ölçümleri yapmaktadır. Bu kapsamda; iç ve dış paydaşlarına ilişkin ihtiyaç ve beklentilerini belirlemek için belirli periyotlarda memnuniyet ölçümleri paydaş memnuniyet anketleri web sayfasından çevrim içi olarak yapılmaktadır. Ayrıca Gaziantep Üniversitesi öğrencileri ve personel ile dış paydaşlar için Gaziantep Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER) Otomasyonu üzerinden talepler alınmaktadır. Bu taleplere Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde gelen dilekçelere cevap verilmektedir. Taleplerin kapatılmasının ardından ilgili paydaşlara otomasyon üzerinden memnuniyet anketleri uygulanmaktadır. Belirli periyotlarda bu anketler değerlendirilerek analiz edilmektedir. Analiz sonuçlarına göre ilgili kurul ve komisyonlarca karar süreçlerinde değerlendirilmektedir.

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Gaziantep Üniversitesi, izleme, ölçüm, analiz ve değerlendirmede;

- a) Paydaş memnuniyet verileri,
- b) Personel memnuniyet verileri,
- c) Stratejik Plan göstergeleri,
- d) Kurumsal veri göstergeleri,
- e) Kalite yönetim sisteminin performans verileri,
- f) İç tetkik sonuçları,
- g) Risk ve fırsatlara dair veriler,
- h) Kalite yönetim sisteminin iyileştirme verileri kullanılmaktadır.

Bu verilerle birlikte 5’li likert derecelendirmesi gibi yöntemlerle yapılan analiz değerlendirmeleri kullanılmaktadır. Ayrıca analiz sonuçları SWOT ve PEST analizlerine göre değerlendirilmesi yapılarak ilgili kurul ve komisyonlarda ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında sunulmaktadır. Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Eğitim Koordinatörlüğü, Araştırma Geliştirme Koordinatörlüğü, Kurumsal Veri İzleme ve Geliştirme Koordinatörlüğü kendi alanları ile ilgili izleme ve değerlendirmeleri yaparak ilgili Rektör Yardımcısına sunmaktadır. Alınan kararlara göre birim bilgilendirmeleri yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar: Sürekli İyileştirme Prosedürü

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi’ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar “Kontrolsüz Kopya” hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 64 / 67

9.2. İç Tetkik

9.2.1. Gaziantep Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin durumunu belirlemek için İç Tetkik Prosedürü hazırlamakta ve bu çerçevede iç tetkikler yapmaktadır. Aynı zamanda Gaziantep Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin durumu ile ilgili olarak;

- a) Üniversitenin kendi kalite yönetim sistemi için olan şartlarına ve TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri standardının şartlarına uygun olup olmadığını,
- b) İç tetkiklerin etkili bir şekilde uygulanıp uygulanmadığı ve sürekliliğinin sağlanıp sağlanmadığını belirlemektedir.

Gaziantep Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin ürün ve hizmet gerçekleştirme planlamaları, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri standardının şartları ve yönetimin ortaya koyduğu şartlar ile uyumluluğunu, etkin olarak uygulanıp uygulanmadığını ve sürdürülüp sürdürülmediğini belirlemek için İç Tetkik Prosedürü uygulanmaktadır.

Yürürlüğe konulan İç Tetkik Prosedüründe tetkik kapsamı, sıklığı ve metotları tanımlanmaktadır. Üniversitede iç tetkik faaliyetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi amacı ile iç tetkik ekibi oluşturulmaktadır. İç Tetkik ekibinde yer alacak üniversite personelinin, seçilme kriterleri ve iç tetkik personelinin uyacağı esas ve kurallar İç Tetkik Prosedüründe belirtilmektedir. İç tetkik ekibinin, planlı aralıklarla gerçekleştirdiği tetkik faaliyetleri ile ilgili İç Tetkik Raporları Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında görüşülmek üzere muhafaza edilmektedir.

9.2.2. Tetkikler faaliyetlerin durumu ve önceki tetkik sonuçları dikkate alınarak planlanmaktadır. İç kalite tetkikleri, tetkik edilen faaliyetten doğrudan sorumluluğu olmayan tarafsız ve eğitim almış tetkikçiler tarafından yapılmaktadır.

Denetimlerin planlaması ve uygulanması, sonuçların raporlanması ve kayıtların saklanması ile ilgili kurallar dokümante edilmiş İç Tetkik Prosedüründe tanımlanmıştır. Denetlenen alanın faaliyetlerinden sorumlu yönetim, tespit edilen uygunsuzlukların ve nedenlerinin gecikmeksizin giderilmesine yönelik faaliyetleri başlatmaktadır. Takip faaliyetleri uygulanan faaliyetlerin doğrulanmasını ve doğrulama sonuçlarının raporlanmasını içermektedir. Tetkik programının uygulandığının ve tetkik sonuçlarının kanıtı olan raporlar, iç tetkik soru listeleri ve tetkik sırasında açılması önerilen Düzeltici Faaliyet Formları muhafaza edilmektedir.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 65 / 67

Referans Dokümanlar:
İç Tetkik Prosedürü
İç Tetkik Planı
İç Tetkik Raporu

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Gaziantep Üniversitesi Rektörlüğü, kalite yönetim sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve Üniversitenin stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına almak için planlı aralıklarla Birim Yönetim Kurulu, Üniversite Yönetim Kurulu, Akademik kurul ve Senato toplantıları ile kalite yönetim sistemini gözden geçirmektedir. Yönetim Gözden Geçirmesi Toplantısı Rektör daveti ile ayrı yapılacağı gibi Üniversite Akademik Kurulu veya uygun gündemle yapılacak senato toplantısı ile de yapılabilir.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı gündemine; önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerin durumu, Eğitim-Öğretim Faaliyetleri, Araştırma-geliştirme faaliyetleri, toplumsal katkı faaliyetleri ve kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler, paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler, kalite amaçlarına erişme derecesi, süreç performansı ile hizmetlerin uygunluğu, uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler, izleme ve ölçme sonuçları, tetkik sonuçları, dış tedarikçilerin performansı, kaynakların varlığı, risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği, iyileştirme için fırsatlar dikkate alınarak planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Yapılan toplantılar raporlanmakta ve Yönetimin Sorumluluğu Prosedürüne uygun şekilde takip edilmektedir.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarının sonunda iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, değişiklikler ve kaynak ihtiyaçları belirlenerek geleceğe yönelik risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri ve etkinlikleri, stratejiler güncellenmektedir.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 66 / 67

Toplantıda Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait;

- Süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesine,
- Verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına ilişkin kararlar alınır.
- Kaynak ihtiyaçları belirlenir.
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili varsa değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

Gaziantep Üniversitesi'nde yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Amirleri, izlenmesinden ise Birim Kalite Temsilcisi sorumlu olmaktadır. Toplantıda karar verilen hususların öngörülen tarihte tamamlanıp tamamlanmadığı Birim Temsilcileri tarafından Kalite Geliştirme Koordinatörlüğüne bilgi verilmekte, İlgili Rektör Yardımcısı aracılığı ile üst yönetime sunulmaktadır. Yönetimin gözden geçirmesi toplantı kayıtları Kalite Yönetim Ekibi tarafından muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici faaliyetlere de veri teşkil eder. Bu kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde belirtilen süreler boyunca muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar: Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü
Toplantı Tutanakları

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Gaziantep Üniversitesi iyileştirme için fırsatları tayin etmek ve seçmek, paydaş şartlarını karşılamak ve paydaş memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır. Bunlar; şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek hizmetleri iyileştirmek, istenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak, kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak şeklinde planlanmaktadır.

Gaziantep Üniversitesi faaliyetlerinin sürekli iyileştirilmesi için yöntemler belirlemiştir. Gaziantep Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER) otomasyon sisteminden toplanan veriler yardımı ile istatistiksel teknikler kullanılarak sürekli gelişmeye ve iyileştirmeye yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Gaziantep üniversitesi; iletişim, yönetimin gözden geçirmesi, iç denetim, doğrulama sonuçlarının analizi, kontrol önlemi kombinasyonlarının geçerli kılınması

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: GAÜN-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

Revizyon Tarihi/No: 14.09.2026/01

Sayfa No: 67 / 67

düzeltilici faaliyetler ve kalite yönetim sisteminin güncellenmesi, süreçleri ile kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli olarak iyileştirmesini sağlamaktadır.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

10.2.1. Gaziantep Üniversitesi hizmet sunumu sırasında her türlü şekilde ortaya çıkabilecek uygunsuzluk oluştuğunda; uygunsuzluklara dair uygunsuzluğu tespit etmek ve izlemek için GAÜN-PRD-05.Sürekli İyileştirme Prosedüründe belirlenen yöntemlere göre tespitini yapmakta ve otomasyon ile izlemine gerçekleştirmektedir. İzleme listesinde bu formların takibi yapılmakta ve önlemleri alınmaktadır. Ayrıca; bu durumların tekrar oluşmaması için sebepleri kök sebep analizleri ile araştırılır ve potansiyel nedenler ortadan kaldırılmasına dair düzeltici faaliyet işlemleri takip edilir.

10.2.2. Gaziantep Üniversitesi bu kayıtlara ilişkin olarak form ve ihtiyaç durumunda tutulan matbu tutanakları muhafaza etmektedir. Yapılan izlemler izleme listesi ile takip edilmekte ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantısı gündemine sunulmaktadır.

10.3. Sürekli İyileştirme

Gaziantep Üniversitesi kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmeyi taahhüt etmektedir. Bu kapsamda; performans kriterleri, bağlama ilişkin iç ve dış hususların risk analizleri yapılmakta ve analiz ile değerlendirme sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında görüşülerek çıktıları takip edilmektedir. Performans göstergeleri takip edilmektedir ve sürekli iyileştirmelerde bu göstergeler öncelikli olmaktadır.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)
Kalite Geliştirme Koordinatörü	Genel Sekreter	Rektör Yardımcısı/Yönetim Kalite Temsilcisi	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.