



"Huzurlu Üniversite, Kaliteli Eğitim,  
Aydınlık Gelecek"

## EGE ÜNİVERSİTESİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-005
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Ege Üniversitesi'nde Entegre Yönetim Sistemi kapsamındaki Kalite, Çevre, İSG, Bilgi Güvenliği, KVKK, Paydaş/Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri politika, hedef ve iş süreçlerindeki değişiklik ihtiyaçlarının değerlendirilmesi ve EYS'nin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliğini gözden geçirmek amacıyla yürütülecek faaliyetleri tanımlamaktır.

### 2. KAPSAM

Entegre (Kalite, Çevre, İSG, Bilgi Güvenliği, KVKK, Paydaş/Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri) Yönetim Sistemlerinin ve paydaş/müşteri denetim raporunun sonuçları bir bütün olarak güncelliğinin etkin olarak sağlanması, geliştirilmesi, doğabilecek problemlerin giderilmesi, paydaş memnuniyet ve şikâyetlerinin değerlendirilmesi, politikaların belirlenmesi ve bu politikalara bağlı olarak hedeflerin oluşturulması ve takibinin yapılması, organizasyon yapısı ve birimler arası koordinasyonunun sağlanması, (Paydaş Memnuniyeti ve sadakati için müşteri şikâyetlerinin sağlıklı bir şekilde alınması ve "şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik, ücretler, gizlilik, öğrenci odaklı yaklaşım, hesap verebilirlik, sürekli iyileştirme" prensiplerine bağlı kalınarak çözüme kavuşturulması) ve belirlenen hedeflere ulaşılması amacı ve diğer yürütülen çalışmaların Üniversite Yönetimince denetlenmesi süreçlerini kapsar. Üniversite Entegre Yönetim Sistemine etki edecek faaliyetlerin uygulamalarını, sorumluluk ve yetkileri, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarını ve ayrıca toplantıya katılan personeli ve toplantıda alınan kararları kapsar.

### 3. SORUMLULUK

Bu Prosedür kapsamında;

- Entegre Yönetim Sisteminin uygunluğunu, etkinliğini, sürekliliğini sağlamak üzere gözden geçirilmesinden ve alınan kararların sonuçlanmasından Üst Yönetim,
- YGG için toplantı gündeminin hazırlanması, duyurulması, kayıt altına alınması, saklanması ve Entegre Yönetim sistemigenel performans raporlarının hazırlanarak YGG' ye sunulmasından Yönetim Sistemleri Koordinatörü,
- YGG' de alınan kararların izlenmesinden Yönetim Sistemleri Koordinatörü,
- YGG Toplantılarında alınan kararların uygulanmasından birimleri ile ilgili iyileştirmelerin yapılmasından Yönetim Sistemi Birim Yöneticileri/Sorumluları sorumludur.

### 4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**Üst Yönetim:** Rektör, Rektör Yardımcıları

**YS Koordinatörü:** Yönetim Temsilcisi anlamına gelen Yönetim Sistemleri Koordinatörü

**EYS:** Entegre Yönetim Sistemi

**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi

**ÇYS:** Çevre Yönetim Sistemi

**İSG:** İş Sağlığı ve Güvenliği

**YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

**Stratejik Plan:** Stratejik Plan; orta ve uzun vadeli amaçlarını, temel ilke ve politikalarını, hedef ve önceliklerini, performans ölçütlerini, bunlara ulaşmak için izlenecek yöntemler ile kaynak dağılımlarını içeren plandır.

Yönetimin gözden geçirmesi ile ilgili olarak kullanılacak terimlerin aşağıdaki şekilde anlaşılmalıdır,

- "uygunluk" entegre yönetim sisteminin kuruluşa, kuruluşun işleyişine, kültür ve iş sistemlerine nasıl uygun olduğuna atıfta bulunur,
- "yeterlilik" entegre yönetim sisteminin uygun şekilde yürürlüğe konulup konulmadığını kastederek;

<b>HAZIRLAYAN</b> YS Koordinatörü Doç. Dr. Göknuş ŞİŞMAN AYDIN	<b>KONTROL EDEN/SİSTEM ONAYI</b> YS Koordinatörü Doç. Dr. Göknuş ŞİŞMAN AYDIN	<b>ONAYLAYAN</b> Rektör Prof. Dr. Necdet BUDAK
--	---	--



"Huzurlu Üniversite, Kaliteli Eğitim,  
Aydınlık Gelecek"

## EGE ÜNİVERSİTESİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-005
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

- c. "etkinlik" entegre yönetim sisteminin beklenen çıktılara ulaşmasını kasteder.

### 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

#### İç Dokümanlar:

- FRM- 0024 Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Raporu Formu
- FRM- 0025 Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı Formu
- GPRO-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- GPRO-003 İç Tetkik Prosedürü
- GPRO-004 Uygunsuzluk-Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
- GPRO-015 Kalite Risk-Fırsat Yönetimi Prosedürü
- GPRO-022 Değişiklik Yönetimi Prosedürü

#### EÜ Stratejik Planı

#### Dış Dokümanlar:

- İlgili TSE ISO Standartları
- Yasa ve Yönetmelikler

### 5. UYGULAMA

#### 4.1. Yönetimi gözden geçirme girdileri

**4.1.1.** Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları Rektör, Rektör Yardımcıları, Genel Sekreter/ Yardımcıları ve Yönetim Sistemleri Koordinatörleriyle davet edilen ilgili Birim Yöneticileri/ ilgili YS Sorumluları katılır. İç tetkiki takiben en az yılda bir kez toplantı düzenlenerek, mevcut durum, düzeltilici ve iyileştirme faaliyetleri değerlendirilir.

**4.1.2.** Toplantı günü, yeri, saati ve toplantıya katılanların listesi, iç yazışma formu / Yönetimin Gözden Geçirme Formu ile duyurulup, imzaları, gündem ve alınan kararlarla ilgili tüm bilgiler, yapılan her toplantı sonunda hazırlanan toplantı tutanakta belirtilir.

#### 4.1.3.Misyon-Vizyon ifadelerinin belirlenmesi ve gözden geçirilmesi

Üniversitenin misyon ve vizyonu, stratejik planlama faaliyetleri dâhilinde üst yönetim tarafından belirlenir ve kurumsal web sitesi aracılığı ile kamuoyuna duyurulur. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında yeterlilik, uygunluk ve güncellik açısından gözden geçirilir. Değişiklik ihtiyacı tespit edilmesi durumunda revize edilir.

#### 4.1.4.Entegre Politikası kapsamında Kalite, Çevre, İSG, Bilgi Güvenliği, KVKK Yönetim Sistemi ve Paydaş/Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetlerinin Ele Alınması, Politikalarının belirlenmesi ve gözden geçirilmesi

Üniversitenin Kalite politikaları, YÖKAK kriterleri ile Çevre, İSG, Sosyal Uygunluk, Bilgi Güvenliği, KVKK (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu) Politikaları kurum misyonu ve vizyonu ile uyumlu şekilde üst yönetim tarafından belirlenir, Entegre (Kalite, Çevre, İsg, Bilgi Güvenliği) Yönetim Sistemi Kapsamı El Kitabı ekinde duyurulur. Kalite, Çevre, İsg, Bilgi Güvenliği, KVKK, Paydaş/Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetlerinin Ele Alınması Politikaları ayrıca, ilgili yönetim sisteminin oluşturulması ve sürdürülmesi için genel politikaları belirler, stratejik hedeflerin belirlenmesi ve yönetimi için bir çerçeve oluşturur. Üst yönetim EYS politikasının ve hedeflerinin yerine getirilmesi için organizasyon yapısını kurmak, bu organizasyonda belirtilen yetkililerin diğer bölümlerle ilişkilerini, yetki ve sorumluluklarını yazılı olarak belirtmekle yükümlüdür.

<b>HAZIRLAYAN</b> YS Koordinatörü Doç. Dr. Göknuş ŞİŞMAN AYDIN	<b>KONTROL EDEN/SİSTEM ONAYI</b> YS Koordinatörü Doç. Dr. Göknuş ŞİŞMAN AYDIN	<b>ONAYLAYAN</b> Rektör Prof. Dr. Necdet BUDAK
--	---	--



Doküman No	GPRO-005
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

#### 4.1.5. Stratejik Planın hazırlanması ve yönetimi

Stratejik planlama çalışmalarında; toplantıların organizasyonu, kuruluş içi ve dışı iletişimin sağlanması ve belge yönetimi gibi destek hizmetleri Strateji Daire Başkanlığı, YS koordinatörlüğü ve ilgili birim yöneticileri tarafından sağlanır. Üst Yönetim Gözden Geçirme toplantısında, Stratejik Plan ilerleme değerlendirmesi yapılır.

#### 4.1.6. Entegre Yönetim Sistemleri Hedefleri ve Yönetim Sistemleri Faaliyet Planları

Üst yönetim EYS politikasının ve hedeflerinin yerine getirilmesi için organizasyon yapısını kurmak, bu organizasyonda belirtilen yetkililerin diğer bölümlerle ilişkilerini, yetki ve sorumluluklarını yazılı olarak belirtmekle yükümlüdür.

EYS hedefleri, tüm üniversite birimleri ile ilgili iş süreçlerinin performans göstergesidir. EYS hedefleri; ölçülebilir ve sayısal olarak ifade edilmekte, belirli bir zaman dilimini kapsamaktadır.

EYS hedeflerinin belirlenmesi Üst Yönetimin, yayınlanması ve faaliyet planlarının oluşturulması Yönetim Sistemleri Koordinatörü tarafından gerçekleştirilir.

EYS hedefleri ve faaliyet planları ile ilgili ilerlemelerin durumu, yıllık olarak YGG faaliyeti sırasında değerlendirilir ve gerekli olması durumunda revize edilir.

4.2. Yönetimi Gözden Geçirmesi Toplantılarında bir önceki toplantıda alınan kararların uygulamadaki iş birliği ile ilgili bilgilerin gözden geçirmesi ile başlanır. Daha önceki toplantıda alınan kararlardan uygulanmaya alınmayanların nedenleri tartışılır, tıkanıklığın hangi safhada meydana geldiği tespit ve bu konularla ilgili yeni kararlar alınır.

4.3. Toplantıya katılan üyelerinin önerileri ile toplantı başlangıcında yeni bir gündem oluşturulur.

4.4. Yönetim gözden geçirme toplantılarında aşağıda belirtilen konular görüşülür, bu konulara ilişkin raporlar değerlendirilir ve yönetim sistemlerinin iyileştirilmesine yönelik kararlar alınır.

#### a. İç Faktörler;

- Misyon ve Vizyon ifadelerinin güncellik durumu,
- Entegre Politikaların güncellik durumu, değişiklik ihtiyacı,
- Stratejik Plan ve Kalite, Çevre, İSG, Bilgi G. KVKK ve Paydaş/Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetleri Ele Alınması ile ilgili hedefleri ilerleme raporları, Değişiklik ihtiyaçları,
- Müşteri Memnuniyeti araştırmaları değerlendirilmesi, müşteri şikâyetleri genel performansı,
- Şikâyetleri ele alma Prosesinin etkinliğini ve verimliliğini iyileştirmesi ile ilgili kararlar ve faaliyetler,
- Süreç performans raporları,
- İç ve Dış denetimlerin sonuçları, incelenmesi,
- Proses performansı ve ürün uygunluğu,
- Eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluk düzeyi,
- Düzeltici faaliyetlerin durumu,
- Entegre Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- İyileştirme için öneriler,
- Bir önceki yönetim gözden geçirmesine ait takip faaliyetleri,
- Risk yaklaşımı ve risk analizi çalışmalarında çıkan dokümantasyonun değerlendirilmesi,
- Yönetim sorumluluk üstlenme beyanının görüşülmesi,
- Risklerin işlenmesi için kaynakların tahsisi için görüşmelerin yapılması,
- Olay ihlal raporlarının görüşülmesi,

<b>HAZIRLAYAN</b> YS Koordinatörü Doç. Dr. Göknuş ŞİŞMAN AYDIN	<b>KONTROL EDEN/SİSTEM ONAYI</b> YS Koordinatörü Doç. Dr. Göknuş ŞİŞMAN AYDIN	<b>ONAYLAYAN</b> Rektör Prof. Dr. Necdet BUDAK
--	---	--



"Huzurlu Üniversite, Kaliteli Eğitim,  
Aydınlık Gelecek"

## EGE ÜNİVERSİTESİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-005
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

- Yasal mevzuattaki değişiklikler ve yönetim sistemlerine etkileri,
- Satın alma ve paydaş/müşteri memnuniyet ve şikâyetlerini inceleyerek bu konuda gerekli çalışmaların yapılması ve bu konulardaki önerilerden oluşur.

**b. Dış Faktörler;** Kalite, Çevre, İSG, Bilgi Güv. KVKK, Paydaş/Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetleri Yönetim Sistemi ile ilgili dış faktörler (Mevzuattaki değişiklikler, Teknolojik yeniliklerdeki değişiklikler)

**4.5.** Gündemi oluşturan konular tartışılır ve bilgi alışverişinde bulunarak, bir sonraki toplantıya kadar yapılacak olan işlerle ilgili görev dağılımı yapılır ve alınan bu kararlar Toplantı Tutanağına yazılır. En geç 2 gün içerisinde Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Raporu katılanlara imza karşılığı bir nüshası dağıtılır. Alınan kararların takibini, YS Koordinatörü Üst Yönetim adına yapar. Yönetim Sistemi Koordinatörünün yapacağı faaliyetlerin takibini Üst Yönetim yapar.

**4.6.** Toplantı Tutanağı doldurduktan sonra, toplantıya katılan üyelere imza karşılığı dağıtılır. YS Koordinatörlüğünün Kalite, Çevre, İSG, Bilgi Güvenliği, KVKK ve Paydaş/müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetleri Yönetim Sorumlusu, olağan üstü olarak Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı düzenlenmesi talebinde bulunabilir. Bu taleplerini yazılı olarak YS Koordinatörüne bildirir. YS Koordinatörü uygun gördüğü takdirde Üst Yönetim başkanlığında olacak şekilde bir toplantı düzenlenir.

**4.7.** Olağanüstü toplantı düzenlenirse kayıtları tutulur ve imza karşılığı üyelere dağıtılır. Olağanüstü toplantıda alınan kararların sonuçları bir sonraki toplantıda değerlendirilir.

### **4.8. Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı:**

Toplantıya katılmayacak durumda olanlar, mazeretlerini bir yazı ile Rektör/ Rektör Yardımcılarının onayına sunar. Toplantı kayıtları YS Koordinatörü/Yönetim Temsilcisi tarafından GPRO-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

### **4.9. Yönetimi Gözden Geçirme Raporu**

- Y.G.G. raporunda Proses performansının sonuçlarına dair ne tür iyileştirme yapılacağı,
- İhtiyaç duyulan kaynakların nelerden oluşacağı,
- Uygulama için stratejiler, inisiyatifler ve ilgili tarafların bilgileri yer alır.

YGG faaliyetlerin üniversiteye yarar sağlayacak yeni hedeflere ortaya koyduğunu göstermek için çalışanlara duyuru yolu iletilir.

**4.10.** Üniversite Entegre Yönetim Sistemini planlarken süreçlerin güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi amacı ile SWOT Analizlerini gerçekleştirmektedir. SWOT analizinde ortaya çıkan sonuçlar Risk ve Fırsatların belirlenmesi çalışmalarına kaynak teşkil eder.

**4.11.** Üniversite Entegre Yönetim Sistemini kapsamındaki çalışmaları planlarken, yürüttüğü faaliyetleri sırasında doğabilecek risklerin ve fırsatların takibi ile ilgili yöntemlerini belirlemiştir. Bu risk ve fırsatların EYS süreçleri üzerindeki etkisini değerlendirmekte, iyileştirme faaliyetlerinin etkinliğini sürekli izlemektedir. Risk ve Fırsatlar ile ilgili çalışmalar GPRO-015 Kalite Risk-Fırsat Yönetimi Prosedüründe belirtilmiştir.

**4.12.** Değişikliklerle ilgili yapılacak çalışmalar GPRO-022 Değişiklik Yönetimi Prosedüründe belirtilmiştir.

**4.13.** Üst Yönetim, Yayınlanmış olduğu Yönetimin Taahhüdü vasıtasıyla yönetim sistemleri için liderlik ve taahhüt göstermektedir.

<b>HAZIRLAYAN</b> YS Koordinatörü Doç. Dr. Göknuş ŞİŞMAN AYDIN	<b>KONTROL EDEN/SİSTEM ONAYI</b> YS Koordinatörü Doç. Dr. Göknuş ŞİŞMAN AYDIN	<b>ONAYLAYAN</b> Rektör Prof. Dr. Necdet BUDAK
--	---	--



"Huzurlu Üniversite, Kaliteli Eğitim,  
Aydınlık Gelecek"

## EGE ÜNİVERSİTESİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-005
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

4.14. Yürürlüğe girmiş olan EYS Politikaları üniversite içerisinde, herkesin rahatlıkla görebileceği noktalara asılır. Ayrıca ilgili tarafla ulaşılabilmesi amacı ile politikalar kurumsal web sitesinde yayınlanır.

### 6. EĞİTİM VE İLETİŞİM

Bu Prosedür, Üniversite çalışanlarına kurumsal internet sayfasında /EBYS/ eğitim yolu ile duyurulmuştur.

**Eğitimler, çalışanların farkındalığının artırılması için önemli bir enstrümandır.** Bu kapsamda, Yönetim Sistemleri Koordinatörü/ Koordinatörlüğü uhdesinde ilgili süreç sahibi Y. Sistemi Sorumlusu/ Birim Yöneticisi konuya istinaden tüm çalışanların katılımının zorunlu olduğu eğitim programları tasarlar.

Ayrıca üniversitemize her yeni işbaşı yapacak personel için de işbaşı esnasında bu prosedür hakkında ve okunması ile ilgili bilgilendirme gereklilikleri Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğü/ ilgili Y. Sistem Sorumlusu/ ilgili Birim Yöneticisi tarafından yapılır ve bilgilendirildiğine dair FRM- 0065 Oryantasyon Eğitim Formuna personelin imzası alınarak kanıtlanmış olur.

### 7. PROSEDÜR İHLALLERİ

Prosedüre aykırı olan veya olma ihtimali olan durumlarda, konu Üst Yönetimce incelenir ve uygunsuz davranışların tespiti halinde gerekli yaptırımlar uygulanır. Üst yönetim, Üniversitede bu prosedür kapsamında kuralların ihlal edildiğine dair şikayet ve bildirimleri soruşturmak ve çözümlmek ile sorumludur.

### 8. KOORDİNASYON VE YÖNETİM

İş bu Prosedürün yönetimi Rektör / Rektör Yardımcısı / Yönetim Sistemleri Koordinatörü / Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğünün sorumluluğu altındadır.

### 9. GÜNCELLEME, DEĞİŞİKLİK VE REVİZYONLAR

İşbu Prosedürde atıfta bulunduğu tüm yerel ve uluslararası hukuka uygunluk bakımından, yürürlüğe girişinden itibaren yılda 1 (bir) defa, Yönetim Sistemleri Koordinatörü koordinasyonunda, ilgili Birim Yöneticileri/ YS Sorumluları ile güncellenir. Bunun dışındaki değişiklik ve revizyonlar Üniversite'nin ilgili risklerle ilgili değerlendirmeleri sonucunda Yönetim Sistemleri Koordinatörü/ Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğü tarafından hazırlanacak gerekçeli değişiklik ve revizyon önerisi ile Rektör'e sunulur ve ancak Rektör onayı ile yürürlüğe girer.

Değişiklikler GPRO-002 Kayıtların Kontrolü Prosedüründe anlatıldığı şekilde kayıt altına alınır.

### 10. REVİZYON TAKİP TABLOSU

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revize Nedeni

<b>HAZIRLAYAN</b> YS Koordinatörü Doç. Dr. Göknuş ŞİŞMAN AYDIN	<b>KONTROL EDEN/SİSTEM ONAYI</b> YS Koordinatörü Doç. Dr. Göknuş ŞİŞMAN AYDIN	<b>ONAYLAYAN</b> Rektör Prof. Dr. Necdet BUDAK
--	---	--