



"Huzurlu Üniversite, Kaliteli Eğitim,  
Aydınlık Gelecek"

## EGE ÜNİVERSİTESİ İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-016
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

### 1. AMAÇ

İyileştirme, PUKO döngüsünün son aşamasını temsil eder. Ege Üniversitesi bu aşamada uygunsuzlukları belirler, düzeltici faaliyetlerde bulunur ve geleceğe yönelik olarak sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirir. Kurulmuş olan Entegre Yönetim Sisteminin etkinliğini arttırmak, bağımsız bakış açısı ile yönetim sistemlerini sürekli olarak iyileştirmek ve geliştirmek amacıyla tüm birimlerin yönetim sistemlerine yönelik faaliyetlerinin incelenmesi için sistematik yöntemle tetkik edilmesidir. Bu prosedür, ilgili ISO standartlarına göre oluşturulan Entegre Yönetim Sisteminin etkinliğini izlemek, ölçmek ve sürekliliğini sağlamak amacıyla gerçekleştirilecek faaliyetleri, yetki, sorumluluk ve yöntemleri tanımlamak, ilgili tarafların memnuniyetini, süreç performansını, hizmet şartlarına uyumluluğu, tedarikçilerin performanslarını, uygunsuzlukların durumunun ölçülmesi ve belirlenmesi amacıyla iletilen dilek ve şikayetlerin kaydedilmesi, değerlendirilmesi ve giderilmesi için kullanılacak yöntemler ile bu yöntemlerin uygulanmasına ait sorumlulukları tanımlar.

### 2. KAPSAM

Ege Üniversitesi, Yönetim Sistemlerinin "uygunluk", "yeterlilik" ve "etkinliğini" sağlamak için sürekli iyileştirme ve geliştirme çabaları içinde olur. Bu amaçla;

- Ölçme, analiz ve değerlendirme sonuçlarını
- "Yönetimi Gözden Geçirme" toplantılarında alınan kararları

ve bu kararlarla ilgili olarak yapılan işlemleri gözden geçirir. Bu kapsamda, "Sürekli İyileştirme" çalışmalarının bir ögesi olarak değerlendirilebilecek yeni fırsatlar olup olmadığını araştırır.

### 3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından Yönetim Sistemleri Koordinatörü/ YS Koordinatörlüğü, onaylanmasından Rektör, Rektör Yardımcıları uygulanmasından tüm Ege Üniversitesi çalışanları sorumludur.

### 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Memnuniyet Anketleri

GZFT: Güçlü Yanlar, Zayıf Yanlar, Fırsatlar, Tehditler (Analizi)

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplamı kayıtları /Tutanakları/ Raporları

GPRO- 014 Paydaş Şikayetleri- Memnuniyet ve Anket Yönetimi Prosedürü

FRM-0005 Uygunsuzluk-Düzeltilici Faaliyet Formu

FRM-0019 Bakım Onarım İş İstek Formu

Proses Kartları

### 5. UYGULAMA

**5.1.** Ege Üniversitesi bünyesinde, sürekli iyileştirme yapmak üzere farklı kaynaklardan gelen veriler analiz edilir ve önceliklendirilerek aksiyon planları hazırlanır. Buna göre kullanılan veri kaynakları şunlardır: kullanılan veri kaynakları Memnuniyet ölçümü (öğrenci ve çalışan memnuniyet anketleri, strateji ve süreç algı anketi, dış paydaş

<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 İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-016
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

değerlendirme anketleri), şikâyetler, uygun olmayan hizmet, bakım, düzeltici faaliyetler, iç ve dış tetkik raporları, risk analizi ve performans göstergeleridir.

### 5.2. İlgili Konular

**İç Tetkik Raporu:** Ege Üniversitesi'nde yapılan iç tetkik sonrasında elde edilen bulguların bulunduğu rapordur. Bu raporda yer alan uygunsuzluklar FRM-0005 Uygunsuzluk Düzeltici Faaliyet Formuna işlenir ve aksiyonlar planlanarak takip edilir.

**Dış Tetkik Raporu:** Dış değerlendirme kuruluşu tarafından yapılan değerlendirmeler sonrasında sunulan raporda yer alan uygunsuzluk ve iyileştirme önerileri de FRM-0005 Uygunsuzluk Düzeltici Faaliyet Formuna işlenir ve aksiyonlar planlanarak takip edilir.

**Performans Göstergelerinin Takibi:** Ege Üniversitesi'nin Stratejik Planı, YÖKAK ve Entegre Yönetim Sistemi bileşenlerinin amaç ve hedeflerine yönelik faaliyetler ve süreçler için tanımlanmış olan performans göstergeleri, EYS, ilgili birim/ komisyon toplantıları ve yılda en az bir kez yapılan YGG toplantısı ile izlenir, sapmalar ve gerçekleşmedeki sorunlar belirlenerek aksiyonlar planlanır ve izlenir.

**Süreç İzleme ve Ölçme:** Üniversitede yürütülen operasyonel ve destek süreçlerin planlandığı şekilde yürütüldüğünü izlemek ve iyileştirme gereken noktaları belirlemek amacıyla, YS Koordinatörlüğü/ YS sorumluları/ ilgili birim yöneticileri/sorumlularınca izleme yapılır. EÜ Stratejik Planı, YÖKAK Performans Göstergeleri, Ege Üniversitesi Politika ve Hedefleri, Entegre Yönetim Sistemi (Kalite, Çevre, İSG, Bilgi Güvenliği, KVKK, Enerji Yönetimi) hedefleri; Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu, Kalite Komisyonu, Çevre Yönetim Birimi/ Ekibinin/ komisyonu toplantıları ve EYS ile ilişkili tüm diğer toplantılar ve yılda en az bir kere yapılan YGG toplantısı ile izlenir; gerçekleşmiş sapmalara ve sorunlara yönelik aksiyonlar planlanır; uygulanır ve durum izlenir.

**Bakım:** Ege Üniversitesinin sahip olduğu fiziksel ve teknolojik altyapının bakımını ilgilendiren konulardan ortaya çıkan veriler ile aksiyon planları yapılarak takip edilir. Fiziksel altyapının (bina, asansör, bahçe ve ekipmanları) bakımı- yenilenmesi Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı'nın ve teknolojik altyapının (laboratuvar cihazları, bilgisayarlar, projeksiyon cihazları ve yazıcılar) bakımı- yenilenmesi ilgili Birim Yönetiminin sorumluluğundadır.

Planlı bakımlar ilgili Daire Başkanlıklarınca planlanarak yapılır ya da yaptırılır. Arıza talepleri, FRM-0019 Bakım Onarım İş İstek Formu ile alınır. Arızalar ilgili Daire Başkanlığı teknik ekibi tarafından ya da duruma göre hizmet alımı yöntemiyle bütçenin müsaitlik durumuna göre giderilir. Arıza durumlarında bildirim yapıldıktan sonra eğer arızanın çözümü birimi kendisi tarafından yaptırılabilir ise piyasa araştırması sonucu bakım birim bütçesinden de yaptırılabilir. Ayrıca birimlerde kullanılmakta olan cihazlara ait bakım, kalibrasyon vb. durumlarda ortaya çıkabilecek iyileştirmeler de sürekli iyileştirme kapsamında yürütülür.

**Uygun Olmayan Ürün/Hizmet:** Ege Üniversitesi 'ne eğitim öğretimle ilgili bir kurum olması ve yapılan faaliyetler sonucunda sunulan hizmetlerin kapsamı yasal mevzuata tabi olduğundan dolayı, uygun olmayan hizmet tanımı sunulan hizmetlerin geri bildirimlerinin alınmasıyla, yapılan tetkikler ile (iç, dış) şikâyetler, bakım faaliyetleri öneri sistemi ile satın alınan mal ve hizmetin doğrulanması sonucu oluşmaktadır. Oluşan uygunsuzlukların her biri için düzeltici faaliyet başlatılır.

<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 İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-016
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

**Risk Analizi:** Risk, yapılan faaliyetlerin gerçekleştirilirken oluşabilecek belirsizliklerdir. Risk, hedeflere yönelik istenemeyen bir olayın ya da sonucun (pozitif ve/veya negatif sapma) oluşma ihtimalinin bileşkesi olarak tanımlanabilmektedir.

**Risk olasılığı:** Belli bir zaman dilimi içinde riskin oluşma sıklığıdır.

**Şiddet:** Riskin faaliyetleri etkileme derecesidir.

**Etki:** risk meydana geldiğinde ortaya çıkan can, mal, çevreye olan zararı, kurum itibarına olan zararı ve Yönetim Sistemleri / Kurum Faaliyetlerinin işleyişine verdiği zarar olarak değerlendirilir.

Bu değerlendirme, Risk Prosedürümüzde anlatıldığı şekilde, risk bölümü için aksiyon planı alınır. Kurumun, birbirinden farklı faaliyetleri tanımladığı süreçlere ait riskler, proses kartlarında tanımlıdır.

**Düzeltilici Faaliyet:** Düzeltilici faaliyet, yapılan faaliyetlerin belirlenen şartlara uygun olarak yerine getirilmemesi sonucu oluşan olumsuzlukların giderilmesi ile ilgili faaliyetlerin yazılı bilgi olarak oluşturulması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi ve muhafaza edilmesi faaliyetlerini kapsayan düzenlemeleri içerir. Düzeltilici faaliyet başlatılmasına neden olan; öneri, şikâyet, uygun olmayan hizmet bildirim, bakım, memnuniyet ölçümleri, veri analizleri ve yapılan tetkikler sonucu elde edilen bulgulara göre düzeltilici faaliyet başlatılması ile ilgili FRM-0005 Uygunsuzluk-Düzeltilici Faaliyet Formu kullanılır. Bu form ile başlatılan faaliyetle ilgili kişi ya da birim verilen termin içerisinde sonuçlandırılır ve düzeltilici faaliyet kapatılır. Düzeltilici faaliyetlerden elde edilen bilgiler YGG'ye veri sağlar ve sürekli iyileştirmenin sağlanmasına ve takibine yarar.

### Paydaş ve Müşteri Memnuniyeti İzleme ve Ölçme

Paydaş ve müşteri memnuniyeti GPRO- 014 Paydaş Şikâyetleri- Memnuniyet ve Anket Yönetimi Prosedürü' ne göre izlenir, ölçülür ve değerlendirilir. Görüş ve Öneriler yılda en az 1 kez dönemler halinde ilgili birimler tarafından raporlaştırılır. Bu raporlar YGG toplantı öncesi ilgili birimlere gönderilir ve birimlerce gerekli iyileştirme çalışmaları başlatılır. Sonuçları YS Koordinatörü tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına sunulur. YS Koordinatörü tarafından rapor sonuçlarına göre gerekli düzeltilici faaliyetler başlatılır.

Şikâyetler, yazılı ve sözlü bildirimler (dilekçe, e posta vb.), birimler tarafından FRM-0005 Uygunsuzluk-Düzeltilici Faaliyet Formu kullanılarak kayıt altına alınır. İlgili birim yöneticileri tarafından Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğüne/ İlgili YS Sorumlusuna/ Personel Daire Başkanlığı'na sunulur.

Yazılı olmayan, hizmete yönelik görüş ve öneri bildirmeyen ve isimsiz başvurular değerlendirmeye alınmaz. Entegre Yönetim Sistemleri kapsamındaki memnuniyet ölçümlerinde kullanılan form ve belgeler yalnızca iyileştirme amaçlı kullanılır. Bu formlar sonucunda elde edilen veriler veya sonuçlar cezai yaptırım içermez.

**Yasal ve hukuki** gerekliliklerin uygulanmasında rastlanılan hatalar ve yetersizlikler bir diğer uygunsuzluk halidir. Kurumun yasal ve hukuki şartları tam olarak yerine getirme konusunda atacağı her türlü adım, hareket veya eylem yine Düzeltilici Faaliyet olarak değerlendirilir ve Bilgilendirici Belge haline getirilir.

### Veri Analizi:

- Paydaş memnuniyeti anket sonuçları,

<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 İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-016
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

- Personele yönelik olarak yapılan anket sonuçları,
- Hizmet/Ürün gerçekleştirme faaliyetlerine uygun olarak yapılan anketlerin sonuçları,
- Tedarikçi değerlendirme sonuçları,
- Hizmet içi eğitimlere gönderilen personel sayıları ve bunlarla ilgili veriler,
- Yıllık eğitim planı kapsamında yapılan eğitimlerle ilgili değerlendirme sonuçları,
- Süreç ve hizmet izleme sonuçları,
- Uygun olmayan hizmetin kontrolü kapsamında yapılan tespitlerin sonuçları ve dağılımları,
- Uygunsuzluk kayıt formları ve dağılımı,
- Satın alma etkinlikleri kapsar.

**İç tetkik sonuç ve raporlarına** ilişkin verileri, YS Koordinatörlüğü tarafından analiz edilir.

**Süreç ve hizmet izleme** ile ilgili anket sonuçları ise; yıllık olarak YGG toplantılarında veri oluşturmak üzere ilgili birimler tarafından analiz edilir. Sonuçlar Yönetim Sistemleri Koordinatörü tarafından değerlendirilir, gerekli hallerde üst yönetime rapor edilir ve YGG toplantılarında görüşülür. Veriler ayrıca ilgili birimlerce süreçlerin sürekli iyileştirilmesi için kullanılır. Bunların dışında ihtiyaç duyulması durumunda yukarıda bahsedilmeyen diğer konularla ilgili olarak da ilgili birimlerden veriler istenerek Yönetim Sistemleri Koordinatörü tarafından değerlendirilir.

**İyileştirme:** Entegre politikası, hedefleri, tetkik sonuçları, verilerin analizi, düzeltici faaliyetler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi kararları kullanılarak Yönetim Sistemlerinin etkinliği sürekli iyileştirilir ve değerlendirmesinde alınan sonuçlar periyodik olarak yapılan "Yönetimin Gözden Geçirmesi" toplantısında incelenerek tespit edilen eksiklerle ilgili birimlere sorumluluklar verilir. Yapılan İstatistik analizler sonunda elde edilen verilere dayanılarak düzeltici faaliyetler başlatılır.

Bu prosedürde tanımlanan faaliyetlerin sonuçları, YGG Prosedürüne göre üst yönetim tarafından değerlendirilip, gerekli kaynak ihtiyacı oluşturulur ve Entegre Yönetim Sistemleri'nin amaç, hedef ve kapsamına uygun olması için gerekli olan düzenlemeler yapılır. Böylece, Yönetim Sistemleri'nin sürekli iyileştirilmesi sağlanmış olur.

### 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.

<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 İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-016
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

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.

### PROSEDÜR İHLALLERİ

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

### 7. KOORDİNASYON VE YÖNETİM

İş bu Prosedürün' ün yönetimi Rektör / Rektör Yardımcısı / Yönetim Sistemleri Koordinatörü / Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğü ' nün sorumluluğu altındadır.

### 8. 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.

### 9. REVİZYON TAKİP TABLOSU

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revize Nedeni

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