

T.C.
İSTANBUL BİLİM ÜNİVERSİTESİ
KALİTE GÜVENCESİ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

Madde 1- Bu Usul ve Esasların amacı; İstanbul Bilim Üniversitesi'nin eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerinin değerlendirilmesi, kalite ve akreditasyon süreçlerinin planlanması, sürdürülmesi ve geliştirilmesi ile bağımsız dış değerlendirme süreciyle kalite düzeylerinin onaylanması ve tanınması konusundaki çalışmalara ilişkin esasları düzenlemektir.

Kapsam

Madde 2- Bu Usul ve Esaslar, İstanbul Bilim Üniversitesi'nin akademik ve idari hizmetlerinin değerlendirilmesi, kalitenin geliştirilmesi, kalite düzeylerinin onaylanması ve tanınması çalışmaları ile ilgili görev, yetki ve sorumluluklarına ilişkin hükümleri kapsar.

Dayanak

Madde 3- Bu Usul ve Esaslar, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun 7 ve 65'inci maddeleri, 23.07.2015 tarih 29423 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Yükseköğretim Kurumlarında Kalite Güvencesi Yönetmeliği'ne dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4- Bu Usul ve Esaslarda geçen:

Üniversite: İstanbul Bilim Üniversitesi'ni,

Akademik Birimler: İstanbul Bilim Üniversitesi'nin Fakülte, Yüksekokul, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Enstitü ile Uygulama ve Araştırma Merkezlerini,

Program: İstanbul Bilim Üniversitesi'nin akademik birimlerinin Bölüm, Program, Anabilim veya Bilim dalını,

İdari Birimler: İstanbul Bilim Üniversitesi'nde idari ve destek süreçlerin yürütülmesinden sorumlu Daire Başkanlıklarını, Müşavirlikleri, Müdürlükleri, Birimleri ve Komisyonları,

İyileştirme Eylem Planları: İstanbul Bilim Üniversitesi'nin, iç veya dış değerlendirme sonuçlarına göre yapılacak olan iyileştirme eylemlerini, ilgili sorumlularını ve zamanlamasını gösteren planları,

Lider: Mütevelli Heyeti Başkan, Başkan Yardımcıları, Rektör, Rektör Yardımcıları, Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu Üyeleri, Fakülte Dekanları, Enstitü, Yüksekokul, Meslek

Yüksekokulu, Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürleri, Dekan/Müdür Yardımcıları, Bölüm Başkan / Başkan Yardımcıları, Anabilim Dalı Başkan / Başkan Yardımcıları, Bilim Dalı Başkan / Başkan Yardımcıları, Birim ve Bölümlerin Akademik ve Yönetim Kurulu Üyeleri, Genel Sekreter, Daire Başkanları, Öğrenci Konsey Başkanı,

Paydaş: Öğrenciler, akademik personel ve aileleri, idari personel ve aileleri, Üniversitelerarası Kurul, Yükseköğretim Kurumu, mezunlar, öğrenci aileleri, özel sektör kuruluşları, Valilik ve diğer resmi kurumlar, sivil toplum kuruluşları, ulusal ve uluslararası eğitim ve araştırma kuruluşlarını,

Müşteri: İstanbul Bilim Üniversitesi'nin hizmet sunduğu öğrencileri, hastaları, bireyleri, grupları, kurum ve kuruluşları, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Organlar, Görev ve Sorumluluklar

T.C. İstanbul Bilim Üniversitesi Kalite Komisyonu

Madde 5- Üniversite Kalite Komisyonu, Üniversite Senatosu tarafından kurulur. Komisyon Üniversite Rektörünün başkanlığında, Fakülte, Enstitü, Yüksekokul, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulunu temsilen farklı bilim alanlarından bir Üye, Üniversite Genel Sekreteri, Öğrenci Temsilcisi ve Kalite Birim Yöneticisinden oluşur.

İstanbul Bilim Üniversitesi Kalite Birim Yöneticisi

Madde 6- İstanbul Bilim Üniversitesi Kalite Birim Yöneticisi Üniversite Senatosu tarafından belirlenir ve İstanbul Bilim Üniversitesi Kalite Komisyonu'nun çalışma düzeninden ve işleyişinden Senatoya karşı sorumludur. Gerekirse alt komisyonların oluşturulmasını sağlar ve burada görev alacak kişileri Rektör'ün onayına sunar. Alt komisyonların görevlerinin belirlenmesinde ve faaliyetlerinin yürütülmesinde Akademik Birimler, İdari Birimler, Kalite Komisyonu ve Senato arasındaki koordinasyonu sağlar.

İstanbul Bilim Üniversitesi Kalite Komisyonu Görevleri

a) Kurumun stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda ve Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetleri ile idari hizmetlerinin değerlendirilmesi, izlenmesi ve kalitenin geliştirilmesi amacıyla Üniversitemizin iç ve dış katile güvencesi sistemini kurmak, Üniversiteye özgü anahtar performans göstergelerini tespit etmek, program değerlendirmesi yapmak ve bu kapsamdaki çalışmalarını senatoya sunmak.

b) İç değerlendirme çalışmalarını planlamak, yürütmek ve kurumsal değerlendirme ve iyileştirme çalışmalarının sonuçlarını içeren yıllık kurum iç değerlendirme raporunun web sayfasında kamuoyu ile paylaşmak.

c) Kurumsal dış değerlendirme programı için gerekli hazırlıkları yapmak, süreçlerle ilgili paydaşları bilgilendirmek.

d) Kurulun dış değerlendirme süreci sırasında çalışmalara destek vermek.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Stratejik Planlama

Stratejik Planlamanın Amacı

Madde 8- Stratejik planlama sürecinin amacı, Üniversitenin misyon, vizyon ve temel değerlerinin belirlenmesi, Rektörlük ile akademik ve idari birimlerin Üniversitenin stratejileri doğrultusunda hedeflerinin oluşturulmasını sağlamaktır. Üniversitenin kalitesinin iyileştirilmesine yönelik performans ölçütlerinin belirlenmesi ve izlenmesi için bir sistemin yürürlüğe girmesi de bu sürecin bir parçasıdır.

Stratejik Planlama Sürecinin Faaliyetleri

Madde 9- Stratejik planlama süreci şu faaliyetlerden oluşur;

a) Stratejik planlama öncesi hazırlık çalışmaları,

- Öz değerlendirme raporunun değerlendirilmesi,
- Çevre değerlendirmesinin yapılması ve değerlendirilmesi (Sadece, stratejik planın güncelleneceği yıl yapılmak üzere),
- Öğrencilerin İdari-Destek Süreçleriyle ilgili geri bildirimlerinin toplanması
- Öğrencilerin Eğitim-Öğrenim Süreçleriyle ilgili geri bildirimlerin alınması
- Tedarikçi memnuniyet sonuçlarının temin edilmesi,
- Akademik ve idari personellerden geri bildirim alınması,

b) Gerekli girdilerin (Yükseköğretim kurulu stratejik planı, kurumsal bilgiler, paydaş bilgileri, yasal uygulamalar, sektörel bilgiler) temin edilmesi,

c) Misyon, Vizyon, Temel Değerler ve Politikaların gözden geçirilmesi,

d) Stratejilerin gözden geçirilmesi,

e) Hedeflerin ve alt hedeflerin gözden geçirilmesi,

f) Performans göstergelerinin gözden geçirilmesi,

g) Hedeflerin gerçekleştirilmesi için gerekli faaliyet ve projelerin gözden geçirilmesi,

h) Faaliyet ve projeler için gerekli kaynaklarının planlanması ve bütçelenmesinin gözden geçirilmesi,

- i) Stratejik plan dokümanının hazırlanması ve Senato'nun onayına sunulması,
- j) Onay sonrasında üniversitedeki tüm birimlere duyurulmasının sağlanması,
- k) Usul ve Esaslarda belirtilen işleyişe uygun olarak İç Değerlendirme sürecinin uygulanması,

Stratejik Planlamanın Genel İlkeleri

Madde 10- Stratejik Planlama sürecinde;

- a) Üniversite iç ve dış paydaşlarının katılımları sağlanır ve katkıları alınır,
- b) Çalışmalar İstanbul Bilim Üniversitesi Kalite Komisyonu koordinatörlüğünde tüm birimlerin katılım ve katkılarıyla yürütülür,
- c) Stratejik Planın üniversite ve çalışanları tarafından yapılması esastır. İhtiyaç duyulması halinde Üniversite dışından temin edilecek danışmanlık hizmetleri sadece yöntem ve süreç danışmanlığı ve eğitim hizmetleriyle sınırlıdır.

Stratejik Planın Süresi ve Güncellenmesi

Madde 11- Stratejik plan 5 (beş) yıllık dönemi kapsar, en az iki yıl uygulandıktan sonra, üçüncü yıl içerisinde güncelleme yapılabilir. Güncelleştirme, Planın misyon, vizyon ve amaçları değiştirilmeden hedeflerde yapılabilir. Güncelleme yapılan yıl içerisinde İç değerlendirme, bir sonraki yıl Ocak ayında olmak üzere bir kez yapılır.

Ayrıca, görev, yetki ve sorumlulukları belirleyen mevzuatta değişiklik olması, hükümetin değişmesi, doğal afet, tehlikeli salgın hastalıklar veya ağır ekonomik bunalımların olması halinde Stratejik Plan yenilenebilir. Yenileme, Stratejik Planın 5 (beş) yıllık dönem için yeniden hazırlanmasıdır.

Stratejik planın yenilenmesi kararı yukarıdaki şartların oluşmasını takip eden 3 (üç) ay içinde alınır. Bu kararı takip eden 6 (altı) ay içerisinde Stratejik Plan yenilenir.

Stratejik Planın Sunulması

Madde 12- Üniversite senatosu ve yönetim kurulu tarafından kabul edilen ve Rektör tarafından onaylanıp son haline getirilen Stratejik Plan basılarak kamuoyuna duyurulur.

Plan aynı zamanda Üniversite’de Rektör veya ilgili Rektör Yardımcısı, birimlerde ise birim yöneticileri tarafından tanıtılarak birim çalışanları ile paylaşılır. Kamuoyuna duyurulur, Üniversitenin internet sitesinde yayınlanır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Kalite Geliştirme

Kalite Geliştirmenin Amacı

Madde 13- Kalite geliştirmenin amacı, İstanbul Bilim Üniversitesi’nin eğitim, öğretim, araştırma, geliştirme, topluma hizmet faaliyetleri ile idari hizmetlerinin kalitesinin sürekli iyileştirilmesi ve etkinliğini sağlamak için uygun sistemlerin tasarlanması, mevcut sistemlerin geliştirilmesi ile kaliteye yönelik ölçme, öğrenme ve iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinin sağlanmasıdır.

Kalite Geliştirme Faaliyetleri

Madde 14- Kalite Geliştirme şu faaliyetlerden oluşur.

- a) Kaliteye yönelik ölçme, öğrenme ve iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,
- b) Uygulanan yaklaşımların gözden geçirilerek iyileştirilmesi,
- c) Birimlerde kalite uygulamalarına yönelik bilgilendirme çalışmalarının yapılması,
- d) İç ve Dış değerlendirmelere yardımcı faaliyetlerde bulunmak, Akademik ve idari birimler için eğitim planlarının yapılması, birimlerde eğitim çalışmalarının yapılmasının organize edilmesi ve izlenmesi,
- e) İç ve Dış Değerlendirme sürecinin geliştirilmesi,
- f) Ulusal ve Uluslararası karşılaştırma ve kıyaslama yaklaşımının geliştirilmesini ve iyileştirilmesini sağlamak,
- g) Risk yönetimi yaklaşımının geliştirilmesi ve iyileştirilmesi faaliyetlerini yürütmek;
- h) Problem çözme teknikleri yaklaşımının geliştirilmesi,
- i) Türkiye’de ve dünyada kalite geliştirme yaklaşımların takip edilerek bu kapsamdaki yeniliklerin izlenmesi.

Kalite Geliştirmenin Genel İlkeleri

Madde 15-

Liderlik: Kalite geliştirmede liderlerin vizyon sahibi olmaları ve başkalarına bu vizyonu aşılayabilmeleri, iyi dinleyici olmaları, takımlarla uyum içinde çalışabilmeleri ve onları

yönlendirebilmeleri, kalitenin ve müşteri ilişkilerinin önemini bilen ve sürekli iyileştirme çabalarını gereği gibi yönlendirebilen bir kişiliğe sahip olmalarını ifade eder.

Öğrenci Odaklılık: Üniversitenin hizmetlerini, öğrencilerin istek ve beklentilerine odaklı planlanmasını ve uygulanması,

Tüm Paydaşların Katılımı ve İletişim: İyi bir iletişimle kurumda üst yönetimden en alt kademedeki çalışana kadar ilgili olan herkesin, iş süreçlerine en geniş ölçüde katılımını ifade eder.

Sürekli İyileştirme: Kurumun PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsünden yararlanarak küçük adımlarla fakat sürekli gelişimini ifade eder.

Hedeflerle ve Verilerle Yönetim: Öğrenci memnuniyeti, çalışanların Toplam Kalite üzerindeki etki, liderin etkinliği, süreçlerin performansı, iletişimin etkinliği, sonuçların hedeflere uygunluğu, maliyet gibi konuların verilerle takibinin yapılmasını ifade eder.

Sürekli Eğitim ve Öğrenen Organizasyon: Kurum çalışanlarının sürekli eğitimden geçirilerek geliştirilmesi ve kurumun öğrenen organizasyon haline getirilmesini ifade eder.

Süreçlerin İyileştirilmesi: Süreçlerin en açık biçimde tanımlanması, süreç içinde çalışanların süreci en iyi şekilde tanımlarının sağlanması ve süreçlerin müşteri gereksinimleri ile ilgilerinin kurulmasını ve süreçlerin sürekli sorgulanarak geliştirilmesini ifade eder.

Çalışanların Yetkilendirilmesi: Çalışanların yaptıkları işten gurur duymalarını sağlamayı, serbest düşüncelerini ve sorunların çözümünde yaratıcılıklarını önleyen engelleri ortadan kaldırmayı ifade eder.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Süreç Yönetimi

Süreç Yönetiminin Amacı

Madde 16- Süreç yönetiminin amacı, İstanbul Bilim Üniversitesi'nin vizyonunu gerçekleştirmek için belirlemiş olduğu politika ve stratejilerini yaşama geçirmede Uygulanacak Süreçlerle Yönetim Sistemini ve iyileştirilmesi ile ilgili esasları belirlemektir.

Süreç Yönetim Faaliyetleri

Madde 17- Süreç yönetimi şu faaliyetlerden oluşur

- Ana ve alt süreçlerin belirlenmesi, sınıflandırılması ve tanımlanması, ilgili paydaşlarla bir araya gelerek süreç akışlarının hazırlanması, süreç sahipleri tarafından belirlenen süreç performans göstergelerinin ve hedeflerinin gözden geçirilmesi
- Süreçler arası ilişkilerin yönetilmesi
- Değişecek süreçlerin belirlenmesi ve İstanbul Bilim Üniversitesi Kalite Komisyonu'na sunulması,
- İyileştirilecek süreçlerin belirlenmesi ve İstanbul Bilim Üniversitesi Kalite Komisyonu'na sunulması,

- e) Süreçlerle ilgili değerlendirmelerin İstanbul Bilim Üniversitesi Kalite Komisyonu'na iletilmesi,
- f) Kurul her yıl gerçekleştirilen kurumsal değerlendirmenin (Öz değerlendirme) tamamlanmasının ardından yılda en az bir kez toplanarak, süreç çerçevesinin etkililiğini gözden geçirir ve gerekli durumlarda değişiklikleri yapar.

Madde 18- Süreçler tanımlanırken belirlenen süreç sorumluları aşağıdaki faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden sorumludurlar;

- a) Süreç akışlarının ve gerekli dokümanların hazırlanması, ana süreç sorumlusunun onayına sunulması
- b) Kurul ile birlikte belirlenen usul ve yöntemlere uygun olarak süreç performanslarının ölçülmesi,
- c) İyileştirme Eylem Planlarının ve iyileştirilme ekiplerinin oluşturulması
- d) Süreçlerin iyileştirilmesi ve kıyaslanması
- e) Süreçlerin değiştirilmesi ya da yeni süreçlerin uygulanması sırasında gerektiğinde pilot uygulama yapılması,
- f) Süreçlerin standartlaştırılması ve ilgili paydaşlara duyurulması
- g) Süreçle ilgili sonuçların İstanbul Bilim Üniversitesi Kalite Birim Yöneticisine aktarılması
- h) Süreçlerin etkililiğinin yılda en az bir defa, sürecin uygulayıcıları ve diğer paydaşları ile birlikte, parametrelerin değerlendirilmesi ve değerlendirme sonuçlarının İstanbul Bilim Üniversitesi Kalite Birim Yöneticisine bildirilmesi.

Süreç İyileştirmeleri

Madde 19- Süreç iyileştirme ihtiyaçları;

- a) Üniversite Stratejik Planın' da belirlenen hedeflere ulaşmadaki sapmalar,
- b) Öz değerlendirme sonuçlarından,
- c) İç değerlendirme kapsamında belirlenen sapmalardan,
- d) Dış değerlendirme sonuçlarından,
- e) Öneri ve şikayetlerden,
- f) Süreç performanslarının ölçülmesinden,

kaynaklanabilir. Süreç iyileştirme ihtiyacı belirlendikten sonra süreç sorumluları tarafından, İyileştirme Eylem Planları oluşturulur. Süreç sorumluları ve iyileştirme ekipleri tarafından yapılan iyileştirmeler İstanbul Bilim Üniversitesi Kalite Birim Yöneticisi üzerinden Senato'nun onayına sunulur.

ALTINCI BÖLÜM

İç ve Dış Değerlendirme

İç Değerlendirme

Madde 20- Üniversitede, iç değerlendirme, yılda bir kez Temmuz ayında yapılmaktadır. Akademik ve İdari birimler Stratejik Planda belirlenmiş olan hedeflerini gerçekleştirme durumlarını değerlendirirler. Üniversite akademik birimlerinin yöneticileri, birimlerinin değerlendirme sonuçlarını, değerlendirmenin tamamlanmasını izleyen senato ya da akademik genel kurul toplantılarında sunarlar. İstanbul Bilim Üniversitesi Kalite Birim Yöneticisi, periyodik gözden geçirme toplantılarını organize eder.

Üniversite İdari Birimleri, uyguladıkları TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında etkinliklerini çeşitli yöntemlerle (memnuniyet anketleri, uygunsuzluk ölçüm formları ve pareto analizi gibi) değerlendirmektedirler. İdari birim yöneticileri etkinliklerinin değerlendirme sonuçlarını Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında sunarlar. Toplantıda alınan Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iyileştirme faaliyetleri, değişiklik önerileri ile ilgili kararları ihtiva eden rapor aynı zamana Kalite Yönetim Temsilcisi olan Kalite Birim Yöneticisi tarafından Rektöre sunulur.

Dış Değerlendirme

Madde 21: Üniversite, zorunlu ve ihtiyaç duyulduğu durumlarda eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, uygulama-hizmet ve idari destek faaliyetlerinin niteliğine göre dış değerlendirme hizmetlerini alır.

İdari birimlerde uygulanmakta olan TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları TSE değerlendiricileri tarafından her yıl Gözetim Tetkikinden ve üç yılda bir Belge Yenileme Tetkikinden geçmektedir. Yapılan dış tetkikler neticesinde belirlenen uygunsuzluklar Düzeltici ve Önleyici Faaliyet yapılarak giderilmekte, değerlendiricilerin önerileri doğrultusunda iyileştirme eylem planları hazırlanarak sürekli iyileştirme yapılmaktadır.

YEDİNCİ BÖLÜM

Anket Geliştirme ve Değerlendirme

Anket Geliştirme ve Değerlendirmenin Amacı

Madde 22: İstanbul Bilim Üniversitesi bünyesinde çeşitli alanlarda ölçümler yapmak ve bilgi toplamak amacıyla uygulanan mevcut anketlerin veya uygulaması kararlaştırılan yeni anketlerin uygulama tekniklerinin ve değerlendirme yöntemlerinin gözden geçirilmesi, gerekli iyileştirmelerin belirlenmesi ve uygun değerlendirme sistemlerinin tasarlanmasıdır.

SEKİZİNCİ BÖLÜM

Stratejik Yönetim Bilgi Sistemi

Madde 23: Stratejik Yönetim Bilgi Sistemi, İstanbul Bilim Üniversitesi' nde yürütülen kalite güvencesi çalışmalarında üniversitedeki tüm akademik ve idari birimlerin ilgili kurul ve komisyonların çalışmalarını internet üzerinden kağıtsız olarak yürütmelerine destek olmak, verilerin doğru ve sağlıklı olarak toplanabilmesini ve bilgiye kolay ulaşılmasını sağlamak amacıyla geliştirilecek bilgi sistemidir.

İstanbul Bilim Üniversitesi Kalite Birim Yöneticisi, bu bilgi sisteminde gerekli güncellemelerin ve iyileştirmelerin yapılmasını belirlemekle sorumludur.

DOKUZUNCU BÖLÜM

Son Hükümler

Yürürlük

Madde 24: Bu usul ve esaslar İstanbul Bilim Üniversitesi Senatosunun kabul tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 25: Bu usul ve esasları İstanbul Bilim Üniversitesi Rektörü yürütür.

Senatonun 18.09.2018 tarih ve 2018/08 ile 26.11.2018 tarih 2018/11 sayılı senato kararı ile yürürlüğe girmiştir.