

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2021 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/18
		İlk Yayın Tar.: 28.06.2021
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 1 / 8

Rapor No: 2021/01

Tarih: 23/06/21

TETKİK DÖNEMİ	
Planlanan	20.05.2021 – 03.06.2021
Gerçekleşen	2019 yılı tetkik programı, planlanan tarih aralığında gerçekleştirilmiş, herhangi bir sapma olmamıştır.

TETKİKİ PLANLANAN BİRİM SAYISI	TETKİKİ GERÇEKLEŞEN BİRİM SAYISI	TETKİK EDİLMİYEN BİRİM SAYISI
21	21 (6'sı yüz yüze, 15'i çevrim içi)	0

TETKİK EDİLMİYEN BİRİMLER		
NO	BİRİMİN ADI	TETKİK EDİLEMEME NEDENİ
1.	Bulunmamaktadır.	

TOPLAM UYGUNSUZLUK SAYISI	GİDERİLEN UYGUNSUZLUK SAYISI	TALEP EDİLEN TAKİP TETKİKİ SAYISI	TAMAMLANAN TAKİP TETKİKİ
-	-	-	-

DEĞERLENDİRMELER
A. TETKİK HEDEFLERİNE ULAŞMAYA YÖNELİK BİLGİ VE VERİLER Üniversitemiz bünyesinde faaliyet gösteren akademik ve idari birimler arasından seçim yapılarak 2 haftalık bir programla, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Standardı şartları çerçevesinde iç tetkik gerçekleştirilmiştir. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı (SGDB) tarafından iç tetkikçilere yönelik iç tetkik açılış toplantısı ve eğitimi düzenlenmiş, toplantıya 70 kişi katılmıştır. Tetkiklerde Standardın şartları çerçevesinde ve KYS kapsamında istenen temel hususları içeren İç Tetkik Soru Listesi (LS/GNL/07) esas alınmış, tetkikçilerce gerek görülmesi halinde tetkik edilen birime, özel nitelikte sorular yöneltilmiştir.

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda "İKÇÜ Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ 2021 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU	 Dok. No: RP/GNL/18 İlk Yayın Tar.: 28.06.2021 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 2 / 8
---	---	---

Tetkik edilen birimlerde, kalite yönetim süreçlerinde iyileşme hedefi kapsamında **47 adet iyileştirme önerisi yapılmış olup düzeltici faaliyet belirlenmemiştir.**

Tetkik programına göre **30 birimin tetkiki için 61 tetkikçiye (21'i başkan ve 40'ı görevli) 63 görevlendirme yapılmış, bu görevlerden 4'üne, 4 tetkikçi tarafından icabet edilmemiştir.**

B. OLUMLU HUSUSLAR

Uygulanan tetkik programı sonucunda, iç tetkikçilerimiz tarafından tespit edilen olumlu nitelikte hususlar şunlardır:

- ✓ Bu tetkik döneminde tetkik edilen birimlerimizin çoğunda;
 - Arşivlenmesi gereken tüm evrakların standart dosya planına uygun olarak fiziki ve elektronik ortamda ilgisine göre arşivlenmesi
 - Üniversitemiz faaliyet alanlarının ve proseslerinin farkında olunması
 - Üniversitenin Misyon, Vizyon ve Politika Belgelerinin birim içinde her personele duyurulması ve panolarda uygun yerlere asılması
 - Başta Organizasyon Şeması ve Görev Tanımları olmak üzere, dokümanite edilmiş bilgilerin etkin olarak oluşturulması, güncelliğinin sağlanması, arşivlenmesi, paydaşların bilgi ve kullanımına açık tutulması
 - İnternet sitelerinde birimin sunduğu hizmete yönelik hazırlanmış olan dokümanite edilmiş bilgilerin güncel tutulması
- ✓ Bu tetkik döneminde tetkik edilen birimlerimiz bünyesinde; Kalite Birim Sorumluları ve kalite sistemleri faaliyetlerine yönelik görevi bulunan personelin yer aldığı Birim Kalite Ekiplerinin kurulmuş olması
- ✓ Geçtiğimiz yıllara göre, Üniversitemiz genelinde kalite sistemleri çalışmalarına daha fazla ilgi gösterilmesi
- ✓ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığında;
 - Kullanılan otomasyon sistemleri dünya standartları ile uyumlu bir yapıya sahip olmakla birlikte, sayısal verileri le analiz edilmekte, bu bağlamda pandemi sürecine özgü düzenlemeler de yapılması
 - İç ve dış paydaşlara yönelik yürütülen faaliyetlerde iletişimin aksamaması için pandemi sürecinin etkileri de göz önünde bulundurularak, e-posta, kısa mesaj uygulaması, çevrimiçi grup toplantıları, yazılı ve sözlü bildirim gibi birden fazla iletişim yöntemi eş zamanlı olarak kullanılması

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2021 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/18
		İlk Yayın Tar.: 28.06.2021
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 3 / 8

- ✓ Mühendislik ve Mimarlık Fakültesinde;
 - Öğretim elemanları tarafından çok sayıda bilimsel araştırma projesi yürütülmesi ve SCI, SCIE kapsamında 115 makale yayınlanmış olması
 - Tüm programlara yönelik akreditasyon çalışmalarının sürdürülmesi
- ✓ Tıp Fakültesinin, Tıp Eğitim Programlarını Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği tarafından verilen akreditasyon belgesine sahip olması
- ✓ Sağlık Bilimleri Fakültesinde, pandemi sürecinde fakülte tarafından çıkarılan akademik derginin yayın içeriklerinin gerek gündeme uygun olması gerekse fakülte koridorlarında dergi kapaklarının yayınlanması iç ve dış paydaşlara dönük üniversite tanınırlığına ve kurumsal imajına olumlu katkı sağlaması
- ✓ Yabancı Diller Yüksekokulunun, akredite olmuş bir birim olarak uluslararası ölçekte kalite güvencesi ve standardizasyonu sağlamış olması
- ✓ Bilgi İşlem Daire Başkanlığında;
 - Türkiye’de yer alan 6 üniversitenin Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi Programına dâhil edilip entegrasyonlarının tamamlanmış olması
 - Bilgi güvenliği ve güvenilirliğine yönelik ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi çalışmalarının başlatılarak, belgelendirme aşamasına gelmesi ve TS 13298 Elektronik Belge Yönetim Sistemi belgesinin alınarak şartların yerine getirilmesi çalışmaları devam etmesi
 - 2019-2020 yılında Proje yönetimi (PMP) eğitimi alınmış olması üniversitemize ve hizmet verdiğimiz diğer üniversiteler de yürüttüğümüz faaliyetlerin daha planlı, verimli ve daha kaliteli olması sağlanma çalışmalarının olması
 - Üniversitemize ait yazılım ve elektronik ortam verileri v.b. iş ve işlemler içi felaket kurtarma merkezi kurulmuş hizmete girmiştir. Kritik Kriz dönemlerinde veri kayıplarını yedeklenmesi merkez üzerinde etkin ve aktif olarak kullanıma sunulması

C. İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ

Uygulanan tetkik programı sonucunda, iç tetkikçilerimiz, tetkik edilenler ve Yönetim Temsilciliği tarafından ortaya konulan iyileştirmeye yönelik öneriler şunlardır:

1. Kalite Yönetim Sistemine Yönelik İyileştirme Önerileri

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2021 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/18 İlk Yayın Tar.: 28.06.2021 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 4 / 8

- ✓ Üniversitemiz bünyesinde faaliyet gösteren bazı birimler ile faaliyetlerine yeni başlayan birimlerde,
 - Üniversitenin Misyon, Vizyon ve Kalite Politikasının duyuru panolarında uygun yerlere asılması ve görev yapan personele çeşitli araçlarla (mail, üstyazı vb.) duyurulması
 - Cihaz kullanım talimatlarının hazırlanarak, cihaz yakınında uygun yerlere asılması
 - Kalite Doküman Yönetim Sistemi'nin ve KYS dokümanlarının kullanımının yaygınlaştırılması
 - Eğitim/toplantı türü faaliyetlerin kayıt altına alınarak arşivlenmesi
 - Eğitim faaliyetleri kapsamında, eğitim etkinliğinin değerlendirilmesi ve bu değerlendirme sonuçlarından “sürekli iyileştirme” için yararlanılması
 - Birim arşivi oluşturularak kilitli olmasının sağlanması, kimlerin erişim sağlayacağını belirlenmesi
 - Hizmet alanlar ile doğrudan iletişime (e-mail, yüz yüze görüşmeler vb.) dayalı geri bildirim mekanizmasının oluşturulması
 - Hizmet alan memnuniyetini ölçmek amacıyla anket çalışmalarının yürütülmesi ve sonuçlarının değerlendirilmesi
 - Arşivlenmesi gereken tüm evrakların standart dosya planına uygun olarak ve en güncel dosya sırtlığı kullanılarak dosyalanması

2. İç Tetkik Sürecine Yönelik İyileştirme Önerileri

- ✓ Mevzuat ile belirlenmiş görevleri yanında Üniversitenin tüm kalite sistemleri çalışmalarının üst yönetime bağlı ve danışmanlık göreviyle yürütüleceği ayrı bir birim tesis edilmesi
- ✓ İç tetkikçilere, tetkik sürecinde kullanılan iç tetkik raporunun içeriği ve hazırlanmasında dikkat edilecek hususların detaylıca aktarılması, iç tetkik soru listelerinin tam olarak anlaşılmasının sağlanması suretiyle iç tetkikçilere verilen eğitimlerin sayısının ve etkinliğinin artırılması
- ✓ Tetkik ekip başkanlarının tetkik sürecinde üstlendikleri iş ve işlemler ile ilgili bilgi birikimleri arasındaki farklılıkların en aza indirilerek her birimin benzer düzeyde tetkikinin sağlanması

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2021 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/18
		İlk Yayın Tar.: 28.06.2021
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 5 / 8

Ç. UYGUNSUZLUKLAR

- ✓ Program kapsamında uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

D. KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

1. Tetkik edilen birimlerin tetkik süreçlerine ön yargılı olması ve kalite süreçlerine mesafeli olmalarından kaynaklanan sorunlar

Çözüm:

- ✓ Öncelikle birim amirlerinin süreci sahiplenerek gerekli bilgi birikimini edinmesi ya da artırması ve başta biriminin kalite sorumlusu olmak üzere birim bünyesinde görev yapan tüm personel ile bilgi ve bakış açısını paylaşması
- ✓ Özverili bir çalışma gerektiren KYS için; iş disiplini olan, yetki ve sorumluluk sahibi, kendini geliştirmeye açık, tecrübeli ve yetkin personelin görevlendirilmesi
- ✓ Kalite süreçleri ile ilgili eğitim ve toplantılarda, tetkik amacının denetlemeden ziyade karşılıklı bilgi alışverişi ile daha iyi olma yolunda bir yöntem olduğu, tüm muhataplara aktarılmalı
- ✓ Üniversitemizde kalite sistemlerine ilişkin yürütülen tüm iş ve işlemlerde, Üniversitemiz her biriminin etkili ve görevli olduğunun anlaşılması

2. Kalite birim sorumlularının bazı birimlerde belirlenmemiş olması ya da sıklıkla değiştirilmesi ve kalite iş ve işlemlerinin kalite birim sorumluları dışında bir personele verilmesi

Çözüm:

- ✓ Kalite sistemlerinin sürdürülebilir bir yapıya kavuşturulması gerekliliği konusunda, birim yetkililerinin farkındalıklarının artırılması
- ✓ Kurum genelinde geçerliliği olan GT/GNL/04 Kalite Birim Sorumlusu Görev Tanımının, görevlendirilen her kalite birim sorumlusuna birim amirleri tarafından resmi olarak tebliğ edilmesi
- ✓ Kalite birim sorumlularına kalite süreçlerinde birim içi yetki tanınması ve birim içerisinde görev yapan tüm personele bildirilmesi

3. Arşivleme ve dosyalama sistemi uygunsuzlukları (kayıtların eksik tutulması, arşiv olarak kullanmaya uygun fiziksel alanların eksikliği, var olan arşivlerin ilgili yönetmelik şartlarına uygun olmaması vb.)

Çözüm:

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	2021 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU		Dok. No: RP/GNL/18
			İlk Yayın Tar.: 28.06.2021
			Rev. No/Tar.: 00/...
			Sayfa 6 / 8

- ✓ Her birime yeterli arşiv alanı tahsis edilmesi
- ✓ Merkezi arşiv oluşturulması
- ✓ Elektronik olmayan tüm resmi evrakların (üst yazılar, eğitim/toplantı tutanakları vb.) standart dosya planına göre ve en güncel dosya sırtlığı kullanılarak dosyalanması ve korunması

4. Fiziki alan/çalışma ortamı yetersizlikleri (derslik, laboratuvar, idari ofis vb.)

Çözüm:

- ✓ Katılımcılık esasına dayalı olarak fiziki alan analizi yapılarak birim düzeyinde ihtiyacın belirlenmesi
- ✓ Belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda planlama yapılarak iç kaynaklar ile giderilebilecek yetersizlikler ile ilgili kurum içi çalışmalar yapılması, dış kaynaklar ile giderilebilecek yetersizlikler ile ilgili bakanlık/kurum/kuruluşlar nezdinde gerekli girişimlerde bulunulması

5. Yetkin ve nitelikli personel yetersizliği

Çözüm:

- ✓ Katılımcılık esasına dayalı olarak insan kaynağı analizi yapılmalı, iş bazında uzmanlık alanı/liyakat vb. gerekli yetkinlikler belirlenmeli ve hangi konum ve unvanda ne kadar ihtiyaç olduğu tespit edilmeli
- ✓ Belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda plana dayalı olarak, iç kaynaklar ile giderilebilecek yetersizlikler ile ilgili kurum içi çalışmalar yapılması, dış kaynaklar ile giderilebilecek yetersizlikler ile ilgili bakanlık/kurum/kuruluşlar nezdinde gerekli girişimlerde bulunulması

6. Personel mobilite sıklığının yüksek olmasına dayalı uzmanlaşma sorunları

Çözüm:

- ✓ Personel yer/görev değişikliklerinde kurumsal hafızanın devamı olgusunun gözetilmesi ve FR/GNL/14 Görevinden Ayrılan Personelin İş Devir Teslim Rapor Formu doldurularak görevi teslim alan personel ile karşılıklı olarak imzalanmasının sağlanması
- ✓ Personelin niteliklerine uygun birimlerde ve niteliklerine uygun iş/süreçlerde istihdam edilmesi
- ✓ Her personel/unvan vb. için ilgili iş ve işlemlerde yetkin yedek personelin resmi kayıtlar(görev tanımı vb.) ile belirlenmesi ve personele duyurulması

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2021 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/18 İlk Yayın Tar.: 28.06.2021 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 7 / 8

7. Kalite Doküman Yönetim Sisteminin istenilen düzeyde kullanılmaması, sistem dokümanlarının hazırlanmaması/mevcut dokümanların kullanılmaması (eğitim/toplantı katılım tutanakları, eğitim değerlendirme formu, görevinden ayrılan personelin iş devir teslim rapor formu vb.)

Çözüm:

- ✓ Kalite Doküman Yönetim Sisteminin öncelikle birim amirlerince bilinmesi ve kullanılması

9. Tetkikçi yetersizliklerinden kaynaklanan sorunlar

Çözüm:

- ✓ Tetkikçilere verilen eğitimlerin ve etkinliklerin artırılarak tetkikçi niteliğinde gelişim sağlanması
- ✓ Tetkik olgusunun daha iyi anlaşılacak ve tetkikçi bilincinin geliştirilmesi
- ✓ Tecrübeli tetkikçiler ile tecrübesizler arasında iyi bir mentörlük mekanizmasının geliştirilmesi

E. ÖNCEKİ TETKİK RAPORUNA GÖRE GERÇEKLEŞTİRİLEN İYİLEŞTİRMELER

- ✓ Kalite süreçlerinde yaşanabilecek aksaklıkların önüne geçmek amacıyla Üniversitemiz bünyesinde yapılanmasını büyük ölçekte tamamlamış ve yeterli personel hacmine ulaşmış olan birimlerde Birim Kalite Ekipleri oluşturulmuş, ekip içerisinde Kalite Birim Sorumlusu olarak görevlendirilmiş üyelere, GT/GNL/04 Kalite Birim Sorumlusu Görev Tanımı ile gerekli yetki tanınmıştır. Kalite birim sorumlularına özel hizmet içi eğitim verilmiştir.
- ✓ Üniversitemiz bünyesinde faaliyet gösteren birimlerimizin çoğunda;
 - Yetkinlik bazlı görev tanımı bulunmayan birimlere aktif kontrol uygulanarak bu çalışma yaygınlaştırılmıştır.
 - Web sayfaları daha aktif ve efektif hale getirilmiştir. Birim paydaşlarının kullanacağı dokümanlar bu sayfalara yüklenmekte ve buralardan gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır.
 - Üniversitemiz Politika Belgeleri, Misyon, Vizyon ve Temel Değerler bildirimlerinin birimlerde görsel nitelikte yaygınlaştırılması sağlanmıştır.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2021 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/18
		İlk Yayın Tar.: 28.06.2021
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 8 / 8

- ✓ Çalışanlarda iş/görev disiplin ve sorumluluğunun geliştirilmesine katkı sağlayacak faaliyetlerden biri olan, hizmet içi eğitimlerin Personel Daire Başkanlığı nezdinde sistematığe kavuştur. Her yılbaşında eksiklik tespit edilen ve personelce talep edilen konular yıllık bir plana bağlanarak hizmet içi eğitimler düzenlenmekte, tüm personele katılım duyuruları yapılmaktadır. Bununla birlikte birimlerinde personel yetkinliğinin artırılması amacıyla birim bünyesinde hizmet içi eğitim planlamaları yapması sağlanmış ve yıllık olarak revizyonu sağlanmıştır.
- ✓ Kurum genelinde oluşturulan tüm raporlarda kullanılan ve mevzuatsal öneme sahip verilerin; doğru, güvenilir bir istatistiki değer oluşturması, giriş ve takibinin etkin ve sağlıklı bir şekilde yapılması amaçlarıyla, birimler arası işbirliği esasına dayalı Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi içinde kurum gösterge raporu otomasyon sistemi geliştirilmiş olup 2021 yılı sonuna kadar tüm eksiklerin tamamlanması planlanmaktadır.