

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/88 Yayın Tarihi: 18.03.2024 Rev No/Tarih: 00/... Sayfa 1 / 18

Rapor No: 2023/01	Tarih: 08/01/2024
-------------------	-------------------

<b>TETKİK DÖNEMİ</b>	
Planlanan	16.10.2023-27.10.2023
Gerçekleşen	16.10.2023-01.11.2023

TETKİKİ PLANLANAN BİRİM SAYISI	TETKİKİ GERÇEKLEŞEN BİRİM SAYISI	TETKİK EDİLMEYEN BİRİM SAYISI
20	20 (Tümü yüz yüze)	0

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

TOPLAM UYGUNSUZLUK SAYISI	GİDERİLEN UYGUNSUZLUK SAYISI	TALEP EDİLEN TAKİP TETKİKİ SAYISI	TAMAMLANAN TAKİP TETKİKİ
5	2	-	-

<b>DEĞERLENDİRMELER</b>
<b>A. TETKİK HEDEFLERİNE ULAŞMAYA YÖNELİK BİLGİ VE VERİLER</b>
<p>Üniversitemiz bünyesinde TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Standardı şartları çerçevesinde iç tetkik faaliyetleri akademik birimlerde (enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulları) Birim Geri Bildirim Saha Ziyaretleri ve idari birimlerde (Üst Yönetim, Daire Başkanlıkları, Koordinatörlükler, Uygulama ve Araştırma Merkezleri ve Rektörlüğe Bağlı Birimler) İç Tetkik Saha Ziyaretleri olarak yürütülmektedir.</p> <p>Akademik birimler tarafından hazırlanan Birim İç Değerlendirme Raporlarına istinaden tetkik ekipleri tarafından gerçekleştirilen saha ziyaretleri neticesinde Birim Geri Bildirim Raporları düzenlenmiş ve sonuç raporu 2023 Yılı Birim Geri Bildirim Sonuç Raporu olarak RP/GNL/64 numarası ile kaydedilmiştir.</p>

Form No:FR/GNL/21 Yayın Tarihi:8.10.2018 Revizyon No/Tarihi: 2 / 14.07.2023

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	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 2 / 18</b>

İdari birimlerin iç tetkiki, İç Tetkik Soru Listesi (LS/GNL/07) uyarınca yürütülmüş ve İç Tetkik Sonuç Raporu Formu (FR/GNL/21) uyarınca birim raporları düzenlenerek Kalite Doküman Yönetim Sistemine (KDYS) yüklenmiştir.

Kalite Koordinatörlüğü tarafından iç tetkikçilere yönelik 11.10.2023 tarihinde iç tetkik açılış toplantısı ve eğitimi düzenlenmiş, **toplantıya 52 kişi katılmıştır.**

Tetkik edilen **20 birimde toplam 78 olumlu husus ve 114 iyileştirilebilecek husus belirlenmiştir. Üç birimde toplam 5 hususta uygunsuzluk tespit edilmiş ve düzeltici faaliyet açılmasına karar verilmiştir (Tablo 1).**

**Tablo 1.** 2023 Yılı İç Tetkik Programı kapsamında kaydedilen olumlu husus, iyileştirme ve uygunsuzluk sayıları

Sıra	Birim Adı	Olumlu Hususlar	İyileştirilebilecek Hususlar	Uygunsuzluklar
1	Rektörlük	9	4	
2	Genel Sekreterlik	4	7	
3	İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı	3	3	
4	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	3	1	
5	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	3	4	
6	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	6	6	
7	Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	5	3	1
8	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	4	10	
9	Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi	4	4	
10	Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi	3	3	
11	Merkezi Araştırma Laboratuvarları Uygulama ve Araştırma Merkezi	5	5	
12	Deney Hayvanları Uygulama ve Araştırma Merkezi	2	13	1
13	Akıllı Fabrika Sistemleri Uygulama ve Araştırma Merkezi	3	3	
14	Yapay Zeka ve Veri Bilimi Uygulama ve Araştırma Merkezi	5	15	
15	Engelsiz Üniversite Koordinatörlüğü	1	14	
16	Kalite Koordinatörlüğü	2	3	
17	Etik Kurullar Koordinatörlüğü	5	8	
18	İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü	1	4	3
19	Hukuk Müşavirliği	5	2	
20	Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü	5	2	
<b>TOPLAM</b>		<b>78</b>	<b>114</b>	<b>5</b>

Tetkik programına göre **20 birimin tetkiki için 66 tetkikçiye (20 Ekip Başkanı, 23 Tetkik Görevlisi, 19 Aday Tetkikçi ve 4 Öğrenci Değerlendirici) görevlendirme yapılmış, 3 tetkike 2 Tetkik Görevlisi ve 1 Aday Tetkikçi tarafından katılım sağlanamamıştır.**

## B. OLUMLU HUSUSLAR

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

### ➤ Rektörlük

- Kalite güvence sisteminin üniversite üst yönetimi tarafından anlaşılıp ve destekleniyor olması.

 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ  TS EN ISO 9001:2015	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 3 / 18</b>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Üniversite kalite güvence sistemi çalışmalarının yürütülmesinde, Rektör liderliğinde faaliyet gösteren bir koordinatörlük ve komisyonun görev yapıyor olması.</li><li>• Üniversitede kalite kültürünün tanımlı süreçlerle yaygınlaşmasının sağlanması, ortak değerlerin ve dilin oluşturulması.</li><li>• Üniversitemizde kalitenin bir zorunluluk değil, gönüllülük prensibi ile sürekli iyileştirme için bir fırsat görülerek ve farkındalığın oluşturulması.</li><li>• Üniversitenin dört akademik biriminde program akreditasyonunun gerçekleşmesi.</li><li>• Üst yönetimin liderlik maddesi kapsamında düzenli istişare, iyileştirme ve öneri toplantıları planlaması/yapılması (Senato, Kalite Komisyonu, Kalite Koordinatörlüğü, Yönetimin Gözden Geçirilmesi, Eğitim Komisyonu, Akademik Kurul gibi).</li><li>• Üniversite 2020-2024 Dönemi Stratejik Plan İzleme raporunun bulunması, 2025-2029 Dönemi Stratejik Plan çalışmalarının paydaş katılımı ve tabana yayılımcı politika gözetilerek hazırlanma çalışmasının bulunması.</li><li>• Kamuoyu bilgilendirme ve hesap verebilirlik kapsamında İKÇÜ ajans ve İKÇÜ Bültenin bulunması.</li><li>• Kurumsal iyileştirmelerin gerçekleşme durumlarının Sürekli İyileştirme Planı aracılığıyla izlenmesi.</li></ul> <p>➤ Genel Sekreterlik</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Birimin dokümanite edilmiş bilgileri bulunmakta olup, Kalite Doküman Yönetim Sistemine eklenmiştir.</li><li>• Birimde kalite güvencesi konusunda farkındalık olduğu tespit edilmiştir.</li><li>• Birimde yürütülen süreçlere ilişkin iyileştirme ve önlem alma faaliyetleri bulunmaktadır.</li><li>• Arşiv bölgelele ilgili bir iyileştirme olarak Kurum Arşiv Müdürlüğüne yer tahsis edildiği bilgisi kaydedilmiştir.</li></ul> <p>➤ İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Birime ait kalite politikaları iyileşmeye devam ediyor.</li><li>• Organizasyon şeması ve görev tanımları yeterli.</li><li>• Alt prosesler bilinmekte.</li></ul> <p>➤ Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Daire Başkanlığı birimi ilgilendiren tüm yönerge, mevzuat vb. değişiklere çok hızlı adapte olabilmektedir.</li><li>• Diğer birimlere ve öğrencilere hizmet kalitesini yüksek memnuniyetle sürdürmektedir.</li><li>• Birimin süreçleri, kalite belgeleri, iş akış şemaları web sayfasında açık ve şeffaf bir şekilde yer almaktadır.</li></ul> <p>➤ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Görev tanımları tebliğ bilgileri listesi oluşturulmuştur. KDYS' de mevcuttur. Bütün personele görev tanımlarının tebliğ olduğu ve listenin güncel olduğu gözlenmiştir.</li><li>• Birim bünyesinde hizmet içi eğitim planı oluşturulmuştur. CBİKO üzerinden alınan eğitimler sonucu sınavla eğitim değerlendirilmesi yapıp eğitimi bitiren personele sistem tarafından sertifika verilmektedir. Eğitim etkinliği değerlendirilmesi sertifikalarla desteklenmektedir.</li></ul>
--

Form No:FR/GNL/21    Yayın Tarihi:8.10.2018    Revizyon No/Tarihi: 2 / 14.07.2023

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	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 4 / 18</b>

- Dış paydaşlar ile (diğer üniversitelerdeki öğrenci ve personel, Türkiye genelindeki araştırmacılar) kitap ve veri ulaşımını kolaylaştırmak adına çeşitli konularda anlaşmalar ve protokoller mevcuttur.
- Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
  - Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, çalışmalarını belirlenen proses ve alt prosesler doğrultusunda yönetmelik, yönerge ve talimatlara uygun şekilde sürdürmektedir.
  - Birim, Üniversitemiz kalite politikasını benimsemiş olup birimde kalite kültürünü yerleştirme çabası ile ilgili kalite çalışmalarını sürdürmekte ve revizyonları yapmaktadır.
  - Birim içinde personele yönelik bilgilendirmeler birim içi yazışmalar, toplantılar ve dijital iletişim kanallarıyla yapılmaktadır.
  - İç ve dış paydaşlarla paylaşılması gereken bilgiler birim web sayfasında açık ve şeffaf bir şekilde yer almaktadır; ayrıca, öğrenci toplulukları ve üniversitenin diğer birimlerince yürütülen ve birimin imkânları ile gerçekleştirilen tüm etkinliklerin birim web sayfası ve sosyal medya hesaplarında duyurulması ile görünürlüğü sağlanmaktadır.
  - Birimde ihtiyaçlar doğrultusunda hizmet içi eğitimler gerçekleştirilmektedir. Birim personelinin yetkinliğini arttırmak ve daha kaliteli bir hizmet sunmak amacı ile hizmet içi eğitimlerin yanı sıra birim personelinin birim dışı eğitimler alması desteklenmektedir. Bu konuda gerekli formlar mevcuttur. Örneğin, kalite birim sorumlusu TSE tarafından verilen eğitimi tamamlayarak sertifika almıştır.
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
  - Kalite Dokümantasyon Yönetim Sisteminde (KDYS) kalite süreçlerine ait tüm dokümanların tasnifi yapılmış olup sistem aktif olarak kullanılmaktadır.
  - Birime ait tüm görev tanımları detaylı bir şekilde KDYS’de oluşturulmuştur. Birimin Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı olması sebebi ile bu tanımların eksiksiz olması önemlidir ve bu olumlu husus olarak değerlendirilmiştir.
  - Birimin sorumluluğunda yürütülen tüm iş ve işlemlerde, ilgili işin konusuna göre oluşturulmuş Alt Proses (Süreç) Tanımlarının rehberliğinden faydalanılmaktadır.
  - Birime gelen taleplerin hızlı ve etkin değerlendirilmesine yönelik olarak ÜBYS Destek Talep Modülü etkin bir şekilde kullanılmaktadır.
  - Birimde arşivleme sistemi olarak hem dijital arşivleme hem de fiziksel arşivleme teknikleri kullanılıp bunların birbiri ile uyumlu olmasına önem verilmektedir.
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
  - 2020-2024 Dönemi Stratejik Plan sonuçlarının izlenmesi ve değerlendirilmesi.
  - Kalite El Kitabı’nın oluşturulmuş olması.
  - Ana proses ve alt proses tanımlarının oluşturulmuş olması.
  - Arşivleme yönteminin belirlenmiş ve uygulanıyor olması (Kurum Arşiv Müdürlüğüne yer tahsisi sağlanması ile kurumsal arşiv çalışmalarına başlanması).
  - 2021/01 ve 2021/02 nolu düzeltici faaliyetlerin ilgili iyileştirilmelerin yapılmış olması ile kapatılması için çalışmaların planlanması.
- Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi

 TS EN ISO 9001:2015	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 5 / 18</b>

- Birimin topluma katkısının daha sağlıklı değerlendirilebilmesi ve eksiklerin giderilerek verilen hizmetlerde iyileştirilebilme yapılabilmesi için "Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve toplumsal katkı raporu" hazırlanmaktadır.
- Web sayfasında "kalite" sekmesi altında "toplumsal katkı faaliyetleri" başlığı içerisinde verilen eğitimler ve hazırlanan projeler yer almaktadır.
- Kursiyerlere yapılan bilgilendirmelerde SMS mesajlarından yararlanılmaktadır.
- E-faturaya geçilmiş olması, arşivleme açısından olumlu olarak değerlendirilmiştir.
- **Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi**
  - Tüm belgeler standart dosya planına uygun olarak tutulmuştur.
  - Birim, iç ve dış paydaşlarla iletişimde sistematik bir süreç ve işbirliği ile yürütmektedir.
  - Uygulama ve Araştırma Merkezinde öğrencilere yönelik sosyal etkinlikler gerçekleştirilmektedir. Bu etkinliklerin, bağlılık ve motivasyon üzerindeki etkileri göz önünde bulundurulmaktadır.
- **Merkezi Araştırma Laboratuvarları Uygulama ve Araştırma Merkezi**
  - Son 4 yıla ait Faaliyet raporlarının bulunması, performans göstergelerinin oluşturulmuş olması.
  - Uzman personel doğrulama yönteminin sağlanmış olması.
  - Cihaz envanter sistemi ve takip/doğrulama sisteminin bulunması.
  - Web sayfasında analizler ile ilgili detayların yer alıyor olması.
  - Tetkik sırasında tüm ekibin toplantıya dâhil edilmesi ve sorulara/sürece katkı vermesi.
- **Deney Hayvanları Uygulama ve Araştırma Merkezi**
  - Merkez, faaliyetler ile üniversitemiz araştırmacılarına oldukça çok fayda sağlama potansiyelindedir.
  - Tarım ve Orman Bakanlığının denetimlerinden olumlu bir şekilde geçmiştir. Gerekli sertifikasyonlara sahiptir.
- **Akıllı Fabrika Sistemleri Uygulama ve Araştırma Merkezi**
  - İç ve dış paydaş katılımının ve işbirliklerinin proje bazlı sürdürülebilir nitelikte olması.
  - Araştırma projelerinin yürütülmesi için yüksek potansiyele sahip bir merkez olması.
  - Merkez çalışanlarının uzmanlık alanları ve mesleki deneyimlerinin merkezin çalışma amaçlarına büyük oranda katkı sağlaması.
- **Yapay Zeka ve Veri Bilimi Uygulama ve Araştırma Merkezi**
  - Birim tetkik ekibine yardımcı olabilmek adına hazırlıklı ve iyileştirici faaliyet önerilerine karşı açık görüşlü ve samimi bir tutum ile sorular yanıtlanmıştır.
  - Merkezde yürütülen tüm akademik ve idari faaliyetlerde personel, iç ve dış paydaşlara yönelik görev ve sorumluluklarını bilmektedir.
  - Merkez kurulum hedefine uygun olarak araştırma faaliyetleri kapsamında her yıl düzenli olarak hakemli bilimsel dergi yayınlanmaktadır. Bununla beraber kuruluşundan itibaren her yıl uluslararası kongre düzenlenmiştir.
  - Dış Paydaşlardan olan ve Merkezin danışma kurulunda da yer alan BAYLAN firması ile Akıllı Sulama Sistemi Projesi kapsamında işbirliği protokolü gerçekleştirilmiştir.

 TS EN ISO 9001:2015	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 6 / 18</b>

- Global AI Hub ile üniversitemiz arasında yapılan protokol anlaşması ile Ücretsiz ve Online “Yapay Zeka” eğitimleri düzenleyerek kurum içi/dışı öğrenci, akademisyen ve araştırmacılara duyurulmasını sağlayarak Yapay Zeka konusunun yaygınlaştırılmasında katkıda bulunmuşlardır.
- Engelsiz Üniversite Koordinatörlüğü
  - Web sayfasının bağlantıları aktif ve günceldir.
- Kalite Koordinatörlüğü
  - Birim kalite sistemlerinde iç işleyişe, dijital aktarıma uygun çalışılması.
  - KDYS’de tüm dokümanlar ayrıntılı olarak mevcuttur.
- Etik Kurullar Koordinatörlüğü
  - Birim Faaliyet Raporu mevcuttur.
  - Organizasyon Şeması mevcuttur.
  - Görev tanımları mevcuttur.
  - ÜBYS aktif kullanılmaktadır
  - İş akışları mevcuttur.
- İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü
  - Birime yeterli fiziki ortam tahsis edilmiştir.
- Hukuk Müşavirliği
  - Üniversitemiz Kalite Politikası bilinmektedir.
  - KDYS’ye talep edilen belgelerin yüklenildiği tespit edilmiştir.
  - İç ve dış paydaşlar ile çalışmaların koordineli şekilde yapıldığı tespit edilmiştir.
  - İç ve dış iletişim yöntemlerinin aktif kullanıldığı tespit edilmiştir.
  - Eğitim talepleri görülmüştür.
- Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü
  - İç Tetkike konu olan soru listesinde yer alan madde ve şartlara ilişkin belgelerin Kalite Doküman Yönetim Sisteminde kayıtlı bulunması.
  - Birimin Kalite Yönetiminin sağlanmasının önemi hususundaki farkındalığı ve gayreti.
  - Birim tarafından yürütülen faaliyetlere yönelik hazırlanan iş akış şemalarının Kalite Doküman Yönetim Sisteminde kayıtlı bulunması.
  - Birim görev ve sorumluluk alanlarına ilişkin tanımların yapılmış olması ve web sayfası aracılığı ile izlenebilirliğinin sağlanması.
  - Birim hizmet içi eğitimlere önem verilmesi.

## C. İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ

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

### C.1. Kalite Yönetim Sistemine Yönelik İyileştirme Önerileri

Form No:FR/GNL/21    Yayın Tarihi:8.10.2018    Revizyon No/Tarihi: 2 / 14.07.2023

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	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 7 / 18</b>

➤ Rektörlük

- Üniversite ve paydaşlarla (üniversite, sanayi gibi) işbirliği protokollerinin KDYS yüklenmesi.
- Üniversite dış paydaşlarının memnuniyetlerine ilişkin geri bildirim alınması.
- Üniversite alt yapı çalışmalarının plan dâhilinde uygun biçimde sürdürülmesi ve izlenmesi.

➤ Genel Sekreterlik

- Birimde iyileştirme ve önlem alma hususlarına yönelik faaliyetler gerçekleştirildiği tespit edilmiştir. Ancak, bu hususların nerede bir iyileşme hususu olarak tanımlandığı ya da önlem alma faaliyetine ilişkin faaliyetin nasıl / ne zaman gerçekleştirildiğine ilişkin kanıtlar dokümanite edilmemiştir. Birimin faaliyetlerindeki PUKÖ çevrimini tamamlayacak kanıtların kayıt altına alınması önerilir. Örneğin, Genel Sekreterliğe bağlı Daire Başkanlıkları ile yapılan toplantılara ilişkin raporlamaların yapılması ve iyileşme hususların dokümanite edilmesi önerilir.
- Birime ait görev tanımlarının tekrar gözden geçirilmesi ve 902 kodlu dokümanların doküman kodu güncellenerek GES kodu ile yayınlanması önerilir.
- Görev dağılım çizelgesinin tekrar gözden geçirilmesi ve 902 kodlu dokümanların doküman kodu güncellenerek GES kodu ile yayınlanması önerilir.
- Dış kaynaklı dokümanite edilmiş bilgi listesinin tekrar gözden geçirilmesi ve 902 kodlu dokümanların doküman kodu güncellenerek GES kodu ile yayınlanması önerilir.
- 2022 Yılı Hizmet İçi Eğitim Planında bulunan eğitimlerin gerçekleşme durumlarına göre, bu planın revize edilmesi önerilir. Ayrıca, 2023 yılı için herhangi bir hizmet içi eğitim planlamasına ulaşılamamıştır. Hizmet içi eğitimler konusuna ileriki dönemlerde daha önem verilmesi önerilir.
- Kalite doküman Yönetim Sisteminde bulunan dokümanlara birimin web sayfasında yer verilmemiştir. Genel özelliğe sahip dokümanların web sayfasına eklenmesi önerilir.

➤ İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı

- Fiziki yapıda değişiklikler (e ihale uygun ihale salonu hazırlanması).
- Kalite çalışmaları için yeterli kaynak ve fiziki yapının sağlanması.
- Daire Başkanlığa bağlı çalışanların performans göstergelerinin oluşturulması.

➤ Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

- Kurum içi öğrenci memnuniyet anketi sonuçları raporlaştırılmaktadır. Benzer sürecin kurum dışı kuruluşların raporları incelenerek üst yönetime bilge verilmesi önerilmiştir. Bu konuda üniversitenin ilgili birimlerinden destek alınabilir.

➤ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı

- Birim Kalite Ekibi Üye Listesi, KDYS' de mevcut olup birimin Web sayfasına da ekleme yapılırsa Kalite Birim Sorumlularına ulaşmak daha kolay ve hızlı olabilir.
- Kütüphanede öğrencilerin çalıştığı ortamda sıkıntılar mevcuttur. Kütüphanenin çalışma alanı öğrenci sayısına göre yeterli değildir. Hem havalandırma sorunları hem de İş sağlığı ve Güvenliği açısından acil durumlarda acil çıkış kapılarının (2 adet) yetersiz olduğu gözlenmiştir. Yeni açılan ve açılacak olan fakülte ve birimler de göz önüne alındığında sorunların çözülmesi önerilmektedir.
- Dış Kaynaklı Dokümanite Edilmiş Bilgi Listesi KDYS' de mevcut ve günceldir fakat web sayfasında açılmamaktadır.

 TS EN ISO 9001:2015	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 8 / 18</b>

- Satın almada standartlara uygun evraklar sunabilmek ve UBYS'den kaynaklı sorunların çözülebilmesi için Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iletişimde olunması önerilmektedir.
- Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
- KDYS'de mevcut bulunan görev tanımları vb. belgelerdeki belge kodlarının güncellemesi yapılmalıdır. Bazı belgelerde yönetim değişikliğinden kaynaklı olarak ortaya çıkan düzenlemelerle ilgili güncelleme yapılmalıdır. (Görev Tanımları Tebliğ Bilgileri Listesi ve Dış Kaynaklı Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi revize edilmelidir).
  - Eğitimler sonrasında gerçekleştirilen eğitim değerlendirme anketlerinin sonuç değerlendirme raporu hazırlanmalıdır.
  - Faaliyet raporlarının sonuna gerçekleştirilen etkinlik ve faaliyetlere ilişkin nicel değerlendirme yapılarak iyileştirme önerilerinin eklenmesi bir sonraki dönem faaliyet planlamaları için kalite artırıcı olacaktır.
  - Birimin sorumluluğundaki ortak kullanım alanlarındaki (Toplantı salonları vb.) ortak kullanıma sunulan envanterlerin listeleri oluşturulmalıdır.
  - Kalite Sistemleri Yönetimi Risk ve Fırsat Analizi revize edilmelidir. Örneğin risk durumunda alınması gereken önlemler kısmında ilgili faaliyet belirlenmelidir, gerekli önlemler alınacaktır gibi ucu açık ifadelerden kaçınılmalıdır.
  - Dış paydaşlar ile olan ilişkilerin kayıt altına alınarak kanıtlanması önerilmektedir.
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
- Hizmet İçi Eğitim Planlarının oluşturulmasına rağmen verilen eğitimlerin etkinliğinin değerlendirilmesine yönelik süreçler yürütülmektedir.
  - ÜBYS üzerinden gelen şikayet ve önerilerin değerlendirilmesi yapılmakta ve sonuçlandırılmaktadır. Fakat bunlar ile ilgili bir değerlendirme süreci işletilmemektedir.
  - Birimin İç Tetkik Raporunda uygunsuzluk olarak belirtilmiş olan “Eğitimlerin sonunda Eğitim Etkinliği Değerlendirmesine yönelik olarak bir analiz yapılmalıdır” konusunda Kalite Koordinatörlüğü tarafından, iyileştirilebilecek husus olarak değerlendirilmesinin daha uygun olacağı kanaatine varılmıştır.
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
- Birimin halen yürürlükte bulunan 2021/03 nolu düzeltici faaliyetinin ilgili alanda kurumsal koordinasyonu yürüten birimce değerlendirilmesi.
  - Birimin risk ve fırsat analizi konusunda çalışma yapılarak dokümante edilmesi.
  - Birimin aynı isimde 2 farklı organizasyon şeması bulunmaktadır. Mükerrer olanın yürürlükten kaldırılması ya da farklı amaca hizmet ediyorsa isimlerinin değiştirilmesi.
  - Birime ait görev tanımlarının tekrar gözden geçirilmesi ve 911 kodlu dokümanların doküman kodu güncellenerek SGDB kodu ile yayınlanması.
  - Görev dağılım çizelgesinin tekrar gözden geçirilmesi ve 911 kodlu dokümanların doküman kodu güncellenerek SGDB kodu ile yayınlanması.
  - Birimin hizmet içi eğitim planı ilk kez 2023 yılı için dokümante edilmiş olup, önceki yıllara ilişkin herhangi bir dokümana rastlanmamıştır. Ayrıca, birimin 2023 Yılı Hizmet İçi Eğitim Planında bulunan eğitimlerin gerçekleşme durumlarına göre, bu planı revize etmesi önerilir. Birimin hizmet içi eğitimler konusunda daha fazla önem vermesi.

Form No:FR/GNL/21 Yayın Tarihi:8.10.2018 Revizyon No/Tarihi: 2 / 14.07.2023

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	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 9 / 18</b>

- Eğitimlerin sonunda Eğitim Etkinliği Değerlendirmesinin yapılması ve sonuçların dokümante edilmesi.
- Birim dış iletişim yöntemi olarak standart yöntemleri kullanmaktadır. Birimin dış paydaşları ile gerçekleştirdiği toplantıları kayıt altına alması.
- LS/911/14 Dış Kaynaklı Dokümante Edilmiş Bilgi Listesinin en son 07.09.2021 tarihinde revize edildiği tespit edilmiş olup, ilgili dokümanın güncel bilgilerle revize edilmesi.
- Hurda ambarı süreçlerinin ilgili birimlerin (Bilgi İşlem Daire başkanlığı, Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı ve İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı) koordinasyonu ile tanımlanması ve uygulamaya konulması.
- Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
  - Eğitimler sonrası her bir eğitim içi memnuniyet anketlerinin ve değerlendirmelerinin yapılması.
  - Hizmet içi eğitimlerin yapılması.
  - Önceki dönemlerde hazırlanan faaliyet raporlarının web sayfasına ve KDYS'ye yüklenmesi.
  - Faaliyet raporlarında yer alan misyon ve vizyon ifadelerinin birim özelinde yazılması.
- Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
  - Eğitim ihtiyaçlarına göre hizmet içi eğitim planı oluşturulması ve KDYS'ne yüklenmesi.
  - Uygulama ve Araştırma Merkezine ait web sitesinin günceliğinin kontrol edilmesi.
  - Birim arşivleme yöntemine dâhil edilecek fiziksel arşiv için, arşiv alanının tespiti, uygunluğu ve koruyuculuğu konusundaki önlemlere ilişkin kurumsal destek talep edilmesi önerilmektedir.
- Merkezi Araştırma Laboratuvarları Uygulama ve Araştırma Merkezi
  - Vizyon ve misyon yanında temel değerlerin web sayfasında paylaşılması önerisi verildi.
  - Kalite politikasının mail dışında UBYS sistemi üzerinden de paylaşılması önerildi.
  - Düzenleyici faaliyet takibi kapsamında evrak oluşturulması ihtiyacı tespit edildi.
  - Dış kaynaklı dokümante edilmiş bilgi listelerinin hazırlanması/geliştirilmesi ihtiyacı gözlemlendi.
  - Mevzuat ile ilgili hususların dokümante edilmesi ve web sayfasından paylaşılması önerildi.
- Deney Hayvanları Uygulama ve Araştırma Merkezi
  - Faaliyete geçmesi durumunda Birim Faaliyet Raporu hazırlanabilir.
  - Görev tanımları mevcut ancak imza süreci tamamlanmalıdır.
  - Görev tanımları içerisinde sorumluluk, yetki ve vekalet bilgileri hazırlanmalıdır.
  - Merkezin faaliyete geçebilmesi için kaynak (bütçe) tahsisi gerekmektedir.
  - Hizmet içi Eğitim Planı oluşturulmuş ancak dokümante edilmesi gerekmektedir.
  - Eğitim Etkinliği Değerlendirmesi eğitimler yapılırken eklenmelidir.
  - Merkez faaliyete geçtiğinde deney hayvanları arşivleri için fiziksel arşiv oluşturulmalıdır.
  - Arşiv için dolap talebi ve tahsisi gerçekleştirilmelidir.
  - Merkez faaliyete geçtiğinde cihazlar için bakım, onarım ve kalibrasyon süreçleri yürütülmeli ve kayıtları tutulmalıdır.
  - Personelin iç ve dış paydaşlara yönelik görev ve sorumlulukları görev tanımları içerisinde yer alabilir.
  - Merkez faaliyete geçtiğinde Düzeltici Faaliyet Takip Listesi hazırlanmalıdır.

Form No:FR/GNL/21    Yayın Tarihi:8.10.2018    Revizyon No/Tarihi: 2 / 14.07.2023

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	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 10 / 18</b>

- Merkez faaliyete geçtiğinde Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim & Öneri ve Şikayet Değerlendirme Formu hazırlanmalıdır.
- Uygunsuzlukların tespiti durumunda sürekli iyileştirme mantığı ile aksiyon alınmalıdır.
- Akıllı Fabrika Sistemleri Uygulama ve Araştırma Merkezi
  - Kalite güvence sistemi kapsamında Merkezin ürün ve hizmet sunumu, destekleyici süreçlerin etkin yürütülmesi için uzman personelle desteklenmesinin talep edilmesi.
  - Hizmet içi eğitim programlarının sürekliliğinin sağlanması.
  - Fiziksel arşiv oluşturma çalışmalarının başlatılması.
- Yapay Zeka ve Veri Bilimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
  - Performans göstergelerinin nasıl takip edildiğine dair kanıtların güçlendirilmesi önerilmektedir. Değerlendirme geri bildirimleri, bu bildirimlerden elde edilen sonuçların ve iyileştirme kararlarının raporlarının KDYS sistemdeki kayıt altına alınmasına yönelik daha fazla dikkat edilmesi gerektiği düşünülmektedir (Araştırma Faaliyetleri İzleme ve İyileştirme Raporu vb.).
  - Birime ait resmî web sayfasında yer alan misyon ve vizyon tanımlarının ayrı başlıklar halinde, net bir şekilde ifade edilmesinin daha uygun olabileceği düşünülmektedir.
  - Birim içinde Kalite Politikası'na yönelik duyuruların (e-posta, resmi yazı, vb.) kanıtlarının elektronik ortamda arşivlenmesine, kayıt altına alınmasına yönelik daha fazla dikkat edilmesi gerektiği düşünülmektedir. Ayrıca birime ait resmi web sayfasında yer alan 'Hakkımızda' başlığı altında yer alan 'kalite' ifadesinin üniversitenin diğer birimlerinde olduğu gibi 'kalite güvencesi' olarak yeniden düzenlenmesinin ve alt başlıkların (1) üniversitemizin mevcut stratejik planına, (2) İKÇÜ kalite politikaları, (3) kurumsal süreçler, vb. gibi ayrı alt başlıklar halinde yazılmasının genel kalite politikasına uyumluluk açısından daha iyi olabileceği düşünülmektedir. Bununla birlikte merkeze ait liste, rapor, form gibi dokümanlara da burada yer verilmesi daha uygun olacağı düşünülmektedir.
  - Birimin web sayfasında yer alan organizasyon şemasının güncellenerek KDYS'de kayıt altına alınması ve web sayfasındaki evrakın resmi şema ile güncellenmesi gerekmektedir.
  - Merkezde personeli için KDYS'de kayıtlı görev tanımlarının bulunmadığı gözlenmiştir. Her bir pozisyon için görev tanımlarının KDYS sistemi üzerinden resmi olarak oluşturulması, kayıt ve onay altına alındıktan sonra, görev tanımları tebliğ listesi ve görev tanımı dağılım çizelgelerinin oluşturulup KDYS siteminde kayıt altına alınması gerekmektedir. Merkezin danışma kurulu üye listesinin KDYS'de oluşturulması, resmi olarak kayıt altına alınması ve web sayfasında duyurulması gerekmektedir.
  - KDYS'de birime ait iş akış şemaları bulunmamaktadır. İlgili yönetmelik ve yönergeler dikkate alınarak iş akış şemalarının hazırlanması ve KDYS'de kayıt altına alınması hususunda daha fazla dikkat edilmesi gerektiği düşünülmektedir.
  - Merkezin hangi ana proses başlığı ve alt proses başlıkları altında hizmet verdiğinin net olarak ifade edilmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.
  - Mevcut idari ve akademik personelin bu prosesler hakkında bilgilendirildiklerine yönelik kanıtların saklanması hususunda daha iyi arşivleme yapılması önerilmektedir (birim içi kalite güvencesi eğitimleri vb.).
  - Merkez faaliyetlerine yönelik olarak danışma kurulu ve yönetim kurulu toplantı karar ve raporlarının kayıt altına alınması önerilmektedir.

Form No:FR/GNL/21    Yayın Tarihi:8.10.2018    Revizyon No/Tarihi: 2 / 14.07.2023

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	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 11 / 18</b>

- Kalite birim sorumlusu olarak merkez müdürü atanmış olup, sürecin daha aktif devam edebilmesi adına kalite birim sorumlusunun merkezde görevli müdür yardımcılarında birisi olarak güncellenmesi önerilmektedir.
  - Görev tanımların tebliğ edilmesine yönelik kanıtların kayıt altına alınması gerekmektedir. Toplantı, hizmet içi eğitim katılımı, düzenlenen eğitim ve seminerlere ait toplantı katılım tutanak formu, geri bildirimlerin ve değerlendirme raporlarının kanıt olarak düzenlenmesi ve saklanması önerilmektedir.
  - Hizmet içi eğitim planı yıllık olarak hazırlanmalı, KDYS sistemine kaydedilmeli ve web sayfasında yayınlanmalıdır. Düzenlenen eğitim etkinlikleri sonrası katılımcılara uygulanacak kısa anketlerle değerlendirilmeli, iyileştirmeleri de içeren bir rapor hazırlanmalı ve kayıt altına alınmalıdır. Geri bildirimler için analizler yapıldıktan sonra gerekli iyileştirmelerin planlanması gerekmektedir.
  - Toplantı planlamasına ait maillerin ekran görüntüsü, toplantı katılım tutanak formları kanıt olarak saklanmalıdır. İlgili danışma kurulu toplantısına ait kanıtları kayıt altına alınmalıdır. 2022 ve 2023 yılı için danışma kurulu toplantılarının gerçekleştirilmediği dikkat çekmiştir.
  - Dış kaynaklı dokümanite edilmiş bilgi listesinin (DEB) hazırlanarak KDYS'ye yüklenmesi gerekmektedir.
  - Yürütülen faaliyete ilişkin olarak birim içi belgelenmiş bilgi ya da ilgili mevzuat değişirse tüm personele UBYS üzerinden üst yazı ile, web sayfasından duyuru, düzenlenen toplantılar ile duyurulduğuna yönelik kanıtlar sunulmalıdır.
- Engelsiz Üniversite Koordinatörlüğü
- Misyon, vizyon, temel değerlerin web sayfasında güncellenmesi.
  - Web sayfasındaki bilgilerin özel gereksinimli öğrencilerin erişimine uygun olarak modifiye edilmesi (renk kontrast ayarı, yazı boyutu ayarı, sesli metin okuma vb.).
  - Organizasyon şemasında tüm alt dalların görünür ve belirgin olması.
  - Web sayfasında ve KDYS içerisinde görev tanımlarının yer alması. (kalite sorumlusu, web sorumlusu, fakülte temsilcileri vb.).
  - Koordinatörlüğün amaçlarına ve iş akışına uygun olarak alt proseslerin belgelendirilmesi ve sorumlulara bildirilmesi.
  - Koordinatörlükte yer alan personele yönelik sorumluluk alanına dair hizmet içi eğitim planlaması ve verilmesi.
  - Yeni kayıt yaptıracak öğrencilere yönelik koordinatörlüğün tanıtılması amacıyla web sayfasının işlevselliğinin artması (Üniversitenin ana sayfasında ve kayıt sayfasında bannerların eklenmesi).
  - Koordinatörlüğün erişilebilir olması için, öğrencinin özel gereksinimine uygun olarak fiziki ortamın değerlendirilmesi.
  - Koordinatörlüğünün resmi mail adresinin aktif hale getirilmesi. Kayıt yapan her öğrenciye duyurulması.
  - Özel gereksinimli öğrencilerin ilk başvuru süreçleri için ilgili formları düzenlenmesi ve KDYS'ye eklenmesi.
  - Dokümanite edilmiş bilgilerin KDYS'ye eklenmesi.
  - Arşivleme ile ilgili düzenlemenin yapılması.
  - Web sayfasında engelsiz üniversite koordinatörlüğünün hizmet verdiği grubun belirtilmesi.

 TS EN ISO 9001:2015	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 12 / 18</b>

- İç ve dış paydaşlardan gelebilecek değerlendirmeler için sistemin kurulması ve iş akışının belirgin hale getirilmesi önerilmektedir.
- Kalite Koordinatörlüğü
  - Fiziksel şartlar ve arşiv alanları.
  - Görev dağılım çizelgesi hazırlanması.
  - İş akış şemalarının tekrar değerlendirilmesi.
- Etik Kurullar Koordinatörlüğü
  - 5-2. Birim web sayfasında erişilebilir olmadığı tespit edilmiştir. Üniversitemiz Kalite Koordinatörlüğünün 11.08.2023 tarih ve 2300085458 sayılı yazısına uygun olarak birim web sayfasının düzenlenmesi gerekmektedir.
  - 7-2. Birimin mevcut durumu 2022 Yılı Birim Faaliyet Raporunda yer almaktadır. Birim Rektörlüğe bağlı birim olup, tahsis edilmiş fiziki alan bulunmadığı görülmüştür.
  - 7-3. Birim web sayfasında erişilebilir olmadığı tespit edilmiştir. Üniversitemiz Kalite Koordinatörlüğünün 11.08.2023 tarih ve 2300085458 sayılı yazısına uygun olarak birim web sayfasının düzenlenmesi gerekmektedir.
  - 7-5. Birimin mevcut durumu 2022 Yılı Birim Faaliyet Raporunda yer almaktadır. Birim Rektörlüğe bağlı birim olup, tahsis edilmiş fiziki alan bulunmadığı görülmüştür.
  - 7-15. Dış Kaynaklı Doküman Edilmiş Bilgi Listesinin hazırlanması, ÜBYS/KDYS ve birim web sayfasında yayınlanması gerekmektedir.
  - 7-16. Bu başlıkta birim faaliyetlerinde kullanılacak DEB'lerin bulunup bulunmadığının tespit edilmesi ve lüzumu halinde gerekli DEB'lerin Üniversitemiz Koordinatörlüğünün 11.08.2023 tarih ve 2300085458 sayılı yazısına uygun olarak hazırlanarak ÜBYS/KDYS ve birim web yayınlanması gerekmektedir.
  - 7-16/b. Üniversitemiz Koordinatörlüğünün 11.08.2023 tarih ve 2300085458 sayılı yazısına uygun olarak birim web yayınlanması gerekmektedir.
  - 7-16/c. DEB'lerin Üniversitemiz Koordinatörlüğünün 11.08.2023 tarih ve 2300085458 sayılı yazısına uygun olarak hazırlanarak ÜBYS/KDYS ve birim web sayfasında yayınlanması gerekmektedir.
- İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü
  - KDYS de yer alan 2018 tarihli mevcut belgelerin güncelleştirilmesi gerekir.
  - Oluşturulan hizmet içi eğitim planlarının KDYS ye yüklenmesi gerekir.
  - İç ve dış paydaşlara yönelik yazışma-toplantı gibi kanıtlar KDYS ye yüklenmelidir.
  - Birimin İç Tetkik Raporunda uygunsuzluk olarak belirtilmiş olan “Eğitim etkinlik değerlendirmeleri ve memnuniyet anketleri yapılmamıştır, izleme çalışmaları için değerlendirmeler yapılmalı ve iyileştirmeler üzerinde çalışılmalıdır” konusunun Kalite Koordinatörlüğü tarafından, iyileştirilebilecek husus olarak değerlendirilmesinin daha uygun olacağı kanaatine varılmıştır.
- Hukuk Müşavirliği

 TS EN ISO 9001:2015	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 13 / 18</b>

- Hukuk Yazılım Programı ile ilgili olarak Bilgi İşlem Daire Başkanlığına 08.11.2022 tarihinde üst yazı ile talepte bulunduğu ve konuya ilişkin gelişme olmadığı birim sorumlusu tarafından ifade edilmiştir.
- Fiziksel şartlar ile ilgili olarak (oda, arşiv, gizli evrak takibi arşivi) gibi konularda alt yapı eksikliği birim sorumlusu tarafından ekibimize iletilmiştir.

#### ➤ Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü

- İç ve dış paydaşlara yönelik yürütülen faaliyetlerin birim web sayfası aracılığı ile duyurulması ve WEB Sayfası Duyurularının etkin kullanımı.
- Birim Hizmet İçi Eğitim Konularının belirlenmesinde kullanılan yöntemlere ek olarak personel ihtiyacının üst yazı ve ya mail yolu ile sorularak planlamanın yapılması.

#### C.2. İç Tetkik Sürecine Yönelik İyileştirme Önerileri

- İç Tetkik faaliyetlerinde kullanılacak formların doldurulmasını tarif eden bilgi notu şeklinde özet bir kılavuzun hazırlanarak iç tetkik ekiplerinin kullanımına sunulması
- Birimler tarafından geçmiş yıllardaki iç tetkik raporları gözden geçirilerek iyileştirme hususlarının bir rapor ile dokümanite edilmesi
- Birimler arası iyi uygulama örneklerinin paylaşımına yönelik çalışmaların planlanması
- İç tetkiklerde uygulama birliğinin sağlanması amacıyla, iyileştirme konusu ve uygunsuzluk kavramlarının ayrımı konusuna eğitimlerde yer verilmesi
- Birim dokümanlarının KDYS ile birlikte birim web sayfalarında güncel tutulmasının kontrol edilmesi
- İç tetkik süreçlerine öğrencilerin katılımının artarak sürdürülmesi,
- Öğrenci İşleri ve Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlıkları gibi öğrencilere yönelik hizmetlerin sunumunda kritik rolü olan birimler için kalite mentoru belirlenmesi
- Birimlerde raporlama süreçlerinde birim personelinin daha geniş katılımının sağlanması

#### D. UYGUNSUZLUKLAR

##### ➤ Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı

- Düzeltici Faaliyet Takip Listesinde “Dış cephe onarım ve tadilatının yapılması” olarak belirtilen hususa yönelik 2024/01 kodu ile düzeltici faaliyetin dokümanite edilmesi gerekir.

##### ➤ İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü

- KDYS de çoğu kanıt belgeleri bulunamamıştır. İlgili form-plan-tanım gibi belgelerin sisteme eklenmesi ve güncelliğin takip edilmesi gerekir.
- Kalite birim sorumlusu görevlendirilmesi mevcut değildir, ilgili sorumluların belirlenmesi, tanım ve sorumlulukların ilgili kişiye tebliğ edilmesi gerekir.
- Birim faaliyet raporu hazırlanmamıştır, hazırlanması ve KDYS ye yüklenmesi gerekir.

##### ➤ Deney Hayvanları Uygulama ve Araştırma Merkezi

 TS EN ISO 9001:2015	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 14 / 18</b>

- Eksiklik tespit edilen birim dokümanlarının (misyon, vizyon ve temel değerler, kalite politikası duyurusu, görev tanımları, iç iletişim yöntemleri ve dış iletişim yöntemlerinin tanımlanması ve uygulanması, dış kaynaklı dokümanlar edilmiş bilgi listesi, iş akış şemaları, laboratuvar cihazları envanter listesi, test, kontrol ve kalibrasyon veya doğrulama planı) tamamlanarak KDYS ve birim web sayfasına yüklenmesi gereklidir.

## E. KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Uygulanan tetkik programı sonucunda belirlenen sorunlara ilişkin geliştirilen çözüm önerileri şunlardır:

### 1. KDYS ile birlikte birim web sayfalarının da güncelliğinin sağlanması

#### **Çözüm:**

- Birim dokümanlarının KDYS kayıtlarının güncelliğinin takip edilmesi
- KDYS’de revize edilen dokümanların birim web sayfası aracılığı ile paylaşılması

### 2. Kütüphane olanaklarının iyileştirilmesi

#### **Çözüm:**

- Artan öğrenci sayısı ile orantılı şekilde kütüphane fiziksel olanaklarının iyileştirilmesi
- Kütüphane yan tarafında bulunan konferans salonu ile ses izolasyonunun sağlanarak çalışma ortamının iyileştirilmesi

### 3. Risk ve Fırsat Analizi çalışmalarının güncellenmesi

#### **Çözüm:**

- Birim Faaliyet Raporlarında yer alan GZFT hususlarının birim risk ve fırsat analizi çalışmalarında kullanılması
- Risk ve Fırsat Analizi çalışmalarının güncel etkenler doğrultusunda gözden geçirilmesi
- Risk ve Fırsat Analizi çalışmalarının KDYS’de kayıt altına alınması

### 4. ÜBYS üzerinden gelen şikayet ve önerilerin değerlendirilmesi sonrası yapılan ve yapılamayan iyileştirmelerin raporlanması

#### **Çözüm:**

- ÜBYS geri bildirimlerine ilişkin verilerin birim bazında da raporlanması
- Birim tarafından yapılamayan iyileştirmelere ilişkin gerekçelerin raporlanması
- Yapılamayan iyileştirmelerin nedenleri konusunda bildirim sahiplerine bilgi verilmesi

### 5. Faaliyetler sonrası memnuniyetin değerlendirilmesi için anketlerin düzenli yapılarak raporlanması

#### **Çözüm:**

- Birimler tarafından faaliyetler sonrasında memnuniyetin anketler yoluyla toplanması
- Anket sonuçlarının değerlendirilerek raporlanması
- Anket sonuçlarından hareketle iyileştirme ihtiyaçlarının belirlenmesi

 TS EN ISO 9001:2015	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 15 / 18</b>

## F. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME HUSUSLARI

- Birim Risk ve Fırsat Analizi çalışmalarının tamamlanarak KDYS'ye yüklenmesi
- Etkinlik sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme ihtiyacı bulunan hususların belirlenmesi
- Öğrencilere hizmet sunumunda kritik rolleri bulunan idari birimlere (Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı vb.) yönelik de kalite mentorluğu uygulamasının başlatılması
- Paydaş geri bildirimlerine ilişkin olarak gerçekleştirilen ve gerçekleştirilemeyen iyileştirmelerin nedenleri ile birlikte raporlanması

## G. ÖNCEKİ TETKİK RAPORUNA GÖRE GERÇEKLEŞTİRİLEN İYİLEŞTİRMELER

- Kurum Arşiv Müdürlüğünün faaliyete geçmesi yönünde çalışmalara başlanması.
- İç tetkik değerlendirme anketi soruları sadeleştirilmesi ve uygulama yönteminin kolaylaştırılması.
- Kalite Doküman Yönetim Sistemi'nin ve KYS şablon dokümanlarının kullanımının yaygınlaşması.
- İç Tetkikte görev alacak personelin belirlenmesinde geçmiş yıllarda daha az görev almış personelin katılımının gözetilerek kapsayıcılık ve katılımcılığın artırılması.

## H. İÇ TETKİK SÜRECİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ ANKETİ SONUÇLARI

- 2023 Yılı İç Tetkik Değerlendirme Anketi (Birim Yöneticisi)
  - İç tetkike dâhil edilen birimlerin değerlendirmesi alınmıştır.
  - Ankete 20 birimin 19'u katılmış, tetkik edilen birimlerin ankete katılım oranı %95 olmuştur.
  - Ekip Başkanına ilişkin; “Tetkik ekibi üyeleri için değerlendirme düzeyinizi belirtiniz” sorusu %42 beklenenin çok üzerinde (8) ve %36 beklenenin üzerinde (7) olarak yanıtlanmıştır.
  - Tetkik Görevlisine ilişkin; “Tetkik ekibi üyeleri için değerlendirme düzeyinizi belirtiniz” sorusu %42 beklenenin çok üzerinde (8) ve %26 beklenenin üzerinde (5) olarak yanıtlanmıştır.
  - Aday Tetkikçiye ilişkin; “Tetkik ekibi üyeleri için değerlendirme düzeyinizi belirtiniz” sorusu %31 beklenenin çok üzerinde (6) ve %15 beklenenin üzerinde (3) olarak yanıtlanmıştır.
  - “Bu tetkikin İKÇÜ kalite güvencesi süreçleri için önemli olduğunu düşünüyorum” sorusu (3. Bölüm Soru 1) %68 çok iyi (13) ve %21 iyi (4) olarak yanıtlanmıştır.
  - “Bu tetkikin birimim açısından faydalı olduğunu düşünüyorum” sorusu (3. Bölüm Soru 2) %68 çok iyi (13) ve %21 iyi (4) olarak yanıtlanmıştır.
  - “Genel olarak tüm tetkik sürecinden memnun kaldım” sorusu (3. Bölüm Soru 3) %63 çok iyi (12) ve %26 iyi (5) olarak yanıtlanmıştır.
  - “Tetkik ekibinin yeterli sayıda olduğunu düşünüyorum” sorusu (3. Bölüm Soru 4) %58 çok iyi (11) ve %21 (4) iyi olarak yanıtlanmıştır.

Sonuç olarak; Birim Yöneticileri ile tetkik ekibinde yer alan Ekip Başkanları ve Tetkik Görevlilerinin tetkike tamamına yakınının katılım sağladığı belirlenmiştir.

 TS EN ISO 9001:2015	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 16 / 18</b>

Birim yöneticilerinin değerlendirmesine göre;

- Ekip Başkanlarının değerlendirme düzeyi %78 olarak beklenenin üzerinde ve çok üzerinde olarak bulunmuştur.
- Tetkik Görevlilerinin değerlendirme düzeyi %68 olarak beklenenin üzerinde ve çok üzerinde olarak bulunmuştur.
- Aday Tetkikçilerin değerlendirme düzeyi %46 olarak beklenenin üzerinde ve çok üzerinde olarak bulunmuştur.
- “Bu tetkikin İKÇÜ kalite güvencesi süreçleri için önemi” konusu %89 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.
- “Bu tetkikin birimim açısından faydalı olması” konusu %89 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.
- “Genel olarak tüm tetkik sürecinden memnun kalınması” konusu %89 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.
- “Tetkik ekibinin yeterli sayıda olması” konusu %79 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.

Birim Yöneticileri tarafından Ekip Başkanları ve Tetkik Görevlileri olumlu olarak görülmüştür. Aday Tetkikçiler için ise iyileşme ihtiyacı olduğu belirlenmiştir; bu hususta ek eğitimler planlanabilir. İç tetkikin İKÇÜ kalite güvencesi süreçleri için önemi, birime faydalı olması ve tetkik sürecinden memnun kalınması %89 olumlu olarak görülmüştür. İç tetkik planlaması ve uygulanmasında, memnun kalınan mevcut uygulamalara devam edilmesi sağlanmalıdır.

➤ 2023 Yılı Birim Saha Ziyaretleri Değerlendirme Anketi (Ekip Başkanı)

- İç tetkikte Ekip Başkanı olarak görev alan personelin değerlendirmesi alınmıştır.
- Ankete 20 Ekip Başkanının 19’u katılmış olup, ankete katılım oranı %95 olmuştur.
- Tetkik Görevlisine ilişkin; “Tetkik ekibi üyeleri için değerlendirme düzeyinizi belirtiniz” sorusu %21 beklenenin çok üzerinde (4) ve %26 beklenenin üzerinde (5) olarak yanıtlanmıştır.
- Aday Tetkikçiye ilişkin; “Tetkik ekibi üyeleri için değerlendirme düzeyinizi belirtiniz” sorusu %21 beklenenin çok üzerinde (4) ve %26 beklenenin üzerinde (5) olarak yanıtlanmıştır.
- “Bu tetkikin İKÇÜ kalite güvencesi süreçleri için önemli olduğunu düşünüyorum” sorusu (3. Bölüm Soru 1) %70 çok iyi (14) ve %25 iyi (5) olarak yanıtlanmıştır.
- “Bu tetkikin birimim açısından faydalı olduğunu düşünüyorum” sorusu (3. Bölüm Soru 2) %65 çok iyi (13) ve %25 iyi (5) olarak yanıtlanmıştır.
- “Genel olarak tüm tetkik sürecinden memnun kaldım” sorusu (3. Bölüm Soru 3) %60 çok iyi (12) ve %25 iyi (5) olarak yanıtlanmıştır.
- “Tetkik ekibinin yeterli sayıda olduğunu düşünüyorum” sorusu (3. Bölüm Soru 4) %55 çok iyi (11) ve %30 iyi (6) olarak yanıtlanmıştır.

Sonuç olarak; iç tetkik süreci sonrasında 20 ekip başkanının 19’unun ankete katılım sağladığı görülmüştür.

Ekip Başkanlarının değerlendirmesine göre;

- Tetkik Görevlilerinin değerlendirme düzeyi %47 olarak beklenenin üzerinde ve çok üzerinde olarak bulunmuştur.
- Aday Tetkikçilerin değerlendirme düzeyi %47 olarak beklenenin üzerinde ve çok üzerinde olarak bulunmuştur.



 TS EN ISO 9001:2015	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 17 / 18</b>

- “Bu tetkikin İKÇÜ kalite güvencesi süreçleri için önemi” konusu %95 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.
- “Bu tetkikin birim açısından faydalı olması” konusu %90 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.
- “Genel olarak tüm tetkik sürecinden memnun kalınması” konusu %85 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.
- “Tetkik ekibinin yeterli sayıda olması” konusu %85 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.

Ekip Başkanları tarafından Tetkik Görevlileri ve Aday Tetkikçiler için iyileşme ihtiyacı olduğu belirlenmiştir; bu hususta ek eğitimler planlanabilir. İç tetkikin İKÇÜ kalite güvencesi süreçleri için önemi, birime faydalı olması ve tetkik sürecinden memnun kalınması %85 üzerinde olumlu olarak görülmüştür. İç tetkik planlaması ve uygulanmasında, memnun kalınan mevcut uygulamalara devam edilmesi sağlanmalıdır.

➤ 2023 Yılı Birim Saha Ziyaretleri Değerlendirme Anketi (Tetkik Görevlisi)

- İç tetkikte Tetkik Görevlisi olarak görev alan personelin değerlendirmesi alınmıştır.
- Ankete 23 Tetkik Görevlisinden 21’si katılmış, tetkik görevlilerinin ankete katılım oranı %87 olmuştur.
- Ekip Başkanına ilişkin; “Tetkik ekibi üyeleri için değerlendirme düzeyinizi belirtiniz” sorusu %33 beklenenin çok üzerinde (7) ve %38 beklenenin üzerinde (8) olarak yanıtlanmıştır.
- Aday Tetkikçiye ilişkin; “Tetkik ekibi üyeleri için değerlendirme düzeyinizi belirtiniz” sorusu %5 beklenenin çok üzerinde (1) ve %24 beklenenin üzerinde (5) olarak yanıtlanmıştır.
- “Bu tetkikin İKÇÜ kalite güvencesi süreçleri için önemli olduğunu düşünüyorum” sorusu (3. Bölüm Soru 1) %33 çok iyi (7) ve %57 iyi (12) olarak yanıtlanmıştır.
- “Bu tetkikin birimim açısından faydalı olduğunu düşünüyorum” sorusu (3. Bölüm Soru 2) %47 çok iyi (10) ve %47 iyi (10) olarak yanıtlanmıştır.
- “Genel olarak tüm tetkik sürecinden memnun kaldım” sorusu (3. Bölüm Soru 3) %62 çok iyi (13) ve %19 iyi (4) olarak yanıtlanmıştır.
- “Tetkik ekibinin yeterli sayıda olduğunu düşünüyorum” sorusu (3. Bölüm Soru 4) %38 çok iyi (8) ve %52 iyi (11) olarak yanıtlanmıştır.

Sonuç olarak; iç tetkik süreci sonrasında 23 tetkik görevlisinin 21’inin ankete katılım sağladığı görülmüştür.

Tetkik görevlilerinin değerlendirmesine göre;

- Ekip Başkanlarının değerlendirme düzeyi %71 olarak beklenenin üzerinde ve çok üzerinde olarak bulunmuştur.
- Aday Tetkikçilerin değerlendirme düzeyi %29 olarak beklenenin üzerinde ve çok üzerinde olarak bulunmuştur.
- “Bu tetkikin İKÇÜ kalite güvencesi süreçleri için önemi” konusu %90 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.
- “Bu tetkikin birim açısından faydalı olması” konusu %94 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.
- “Genel olarak tüm tetkik sürecinden memnun kalınması” konusu %81 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.
- “Tetkik ekibinin yeterli sayıda olması” konusu %90 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.

 TS EN ISO 9001:2015	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>2023 YILI İÇ TETKİK SONUÇ RAPORU</b>	<b>Dok. No:</b> RP/GNL/88 <b>Yayın Tarihi:</b> 18.03.2024 <b>Rev No/Tarih:</b> 00/... <b>Sayfa 18 / 18</b>

Tetkik Görevlileri tarafından Ekip Başkanları olumlu olarak değerlendirilmiş, Aday Tetkikçiler için ise iyileşme ihtiyacı olduğu belirlenmiştir. Bu hususta ek eğitimler planlanabilir. İç tetkikin İKÇÜ kalite güvencesi süreçleri için önemi, birime faydalı olması ve tetkik sürecinden memnun kalınması %81 üzerinde olumlu olarak görülmüştür. İç tetkik planlaması ve uygulanmasında, memnun kalınan mevcut uygulamalara devam edilmesi sağlanmalıdır.

➤ 2023 Yılı Birim Saha Ziyaretleri Değerlendirme Anketi (Aday Tetkikçi)

- İç tetkikte Aday Tetkikçi olarak görev alan personelin değerlendirmesi alınmıştır.
- Ankete 18 Aday Tetkikçinin 17'si katılmış, tetkik görevlilerinin ankete katılım oranı %94 olmuştur.
- Ekip Başkanına ilişkin; “Tetkik ekibi üyeleri için değerlendirme düzeyinizi belirtiniz” sorusu %29 beklenenin çok üzerinde (5) ve %41 beklenenin üzerinde (7) olarak yanıtlanmıştır.
- Tetkik Görevlisine ilişkin; “Tetkik ekibi üyeleri için değerlendirme düzeyinizi belirtiniz” sorusu %24 beklenenin çok üzerinde (4) ve %24 beklenenin üzerinde (4) olarak yanıtlanmıştır.
- “Bu tetkikin İKÇÜ kalite güvencesi süreçleri için önemli olduğunu düşünüyorum” sorusu (3. Bölüm Soru 1) %59 çok iyi (10) ve %35 (6) olarak yanıtlanmıştır.
- “Bu tetkikin birimim açısından faydalı olduğunu düşünüyorum” sorusu (3. Bölüm Soru 2) %47 çok iyi (8) ve %47 iyi (8) olarak yanıtlanmıştır.
- “Genel olarak tüm tetkik sürecinden memnun kaldım” sorusu (3. Bölüm Soru 3) %35 çok iyi (6) ve %59 iyi (10) olarak yanıtlanmıştır.
- “Tetkik ekibinin yeterli sayıda olduğunu düşünüyorum” sorusu (3. Bölüm Soru 4) %47 çok iyi (8) ve %47 iyi (8) olarak yanıtlanmıştır.

Sonuç olarak; iç tetkik süreci sonrasında aday tetkikçilerin tamamına yakını ankete katılmış olduğu gözlemlenmiştir.

Aday tetkikçilerin değerlendirmesine göre;

- Ekip Başkanlarının değerlendirme düzeyi %70 olarak beklenenin üzerinde ve çok üzerinde olarak bulunmuştur.
- Tetkik Görevlilerinin değerlendirme düzeyi %48 olarak beklenenin üzerinde ve çok üzerinde olarak bulunmuştur.
- “Bu tetkikin İKÇÜ kalite güvencesi süreçleri için önemi” konusu %94 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.
- “Bu tetkikin birim açısından faydalı olması” konusu %94 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.
- “Genel olarak tüm tetkik sürecinden memnun kalınması” konusu %94 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.
- “Tetkik ekibinin yeterli sayıda olması” konusu %94 iyi ve çok iyi olarak bulunmuştur.

Aday tetkikçiler tarafından Ekip Başkanları olumlu olarak değerlendirilmiş, Tetkik Görevlileri için ise iyileşme ihtiyacı olduğu belirlenmiştir. Bu hususta ek eğitimler ve tetkik görevlileri ile aday tetkikçiler arasında iş birliğini geliştirmeye yönelik çalışmalar planlanabilir. İç tetkikin İKÇÜ kalite güvencesi süreçleri için önemi, birime faydalı olması ve tetkik sürecinden memnun kalınması %94 üzerinde olumlu olarak görülmüştür. İç tetkik planlaması ve uygulanmasında, memnun kalınan mevcut uygulamalara devam edilmesi sağlanmalıdır.