

KODU	KTÜ. UZEM. PR.01	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/4
------	------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

**1.AMAÇ:** Bu prosedürün amacı, Kalite Yönetim Sistemleri dokümanlarının nasıl hazırlanacağını, kim tarafından onaylanacağını, nasıl yayınlanacağını, doküman değişikliklerin nasıl yapılacağını ve dokümanlarının nasıl kontrol altına alınacağını, kayıtların tanımlanması, tasnifi, toplanması ve imha edilmesi açıklamaktadır.

**2. KAPSAM:** Tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar.

### 3. TANIMLAR:

**Doküman:** Bilginin yer aldığı ortamdır.

**Kayıt:** Yazılı doküman

**Prosedür:** Faaliyetlerden oluşan bir sürecin nasıl icra edildiğini anlatan dokümandır.

**Talimat:** Tek bir faaliyetin işlem basamaklarını içeren dokümandır.

**Form:** İstenilen veri veya bilgilerin yazılması, doldurulması için hazırlanmış dokümandır.

**Dış Kaynaklı Doküman:** Kurumun kendisi tarafından hazırlanmayan ancak faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde faydalanılan dokümandır.

**Plan:** Hedeflenen bir amaca ulaşılmasını sağlayacak adımlardan oluşan; neyi, ne zaman, niçin ve nasıl yapacağımızı gösteren dokümandır.

**Liste:** Benzer öğelerin ardışık sıralandığı dokümandır.

**Dokümanın Adı:** Dokümanın ilişkili olduğu konuyu ifade eder.

**Dokümanın Kodu:** Dokümanın izlenebilirliğini sağlayan, kurum ve kuruluş tarafından doküman yönetim sistemi rehberinde belirlenen kurallara uygun olarak oluşturulan tanımlama sistemini ifade eder.

**Yayın Tarihi:** Dokümanın yürürlüğe girdiği tarihi ifade eder.

**Revizyon Tarihi:** Dokümanın en son güncellendiği tarihi ifade eder.

**Revizyon Numarası:** Dokümanın kaç kez güncellendiğini ifade eder.

### 4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

4.1 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

4.2 Güncel Doküman Listesi

4.3 Kalite Kayıtları Listesi

### 5. SORUMLULAR:

Dokümanların hazırlanmasından birim sorumluları ile sekreter, hazırlanan dokümanların kontrol edilmesinden Kalite Yönetim Temsilcisi, onaylanmasından Merkez Müdürü, uygulanmalarından tüm personel sorumludur.

### 6. UYGULAMA:

#### 6.1. Doküman hazırlama kararının verilmesi:

Kalite Yönetim Temsilcisi ve Bölüm Sorumluları birlikte KYS'nin tüm standartları incelenir ve hangi standart için hangi dokümanın hazırlanması gerektiğine karar verilir.

#### 6.2. Dokümanların hazırlanması:

Dokümanlar aşağıdaki kurallara uygun hazırlanırlar:

- Doküman ilgili bölüm/komite/ekte çalışanlar tarafından birlikte hazırlanır.
- Dokümanlar **anlaşılır, öz bilgileri** içeren **açık ve net** şekilde hazırlanır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAY</b>
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ. UZEM. PR. 01	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	2/4
------	-------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

**Prosedür Hazırlama:**

Prosedürler kurumda icra edilmekte olan ve bir dizi faaliyetten meydana gelen bir işin işlem basamaklarını anlatan dokümanlardır. Bu dokümanın hazırlanmasında amaç, aynı işin farklı şekillerde icra edilmesini engellemek ve yapılan iş için en uygun yöntemin belirlenerek yürürlüğe girmesini sağlamaya yardımcı olmaktır. Bir yönüyle işin icra edilmesinde uyulacak kurallar da belirlenmiş olur. Prosedürlerde 6 temel başlık bulunur:

- 1. Amaç:** Bu bölümde prosedürün hangi amaçla hazırlandığı yazılır.
- 2. Kapsam:** Bu bölüm hazırlanan prosedürün sınırlarını belirler. Prosedürün hangi faaliyetleri veya hangi hizmet bölümlerini kapsadığı belirlenir.
- 3. Tanımlar:** Prosedürün faaliyet akışı bölümünde yer alan ve açıklanmasında fayda olacağı düşünülen kavramlar tanımlanır.
- 4. İlgili Dokümanlar.** Prosedürün faaliyet akışı esnasında kullanılan dokümanlar belirtilir.
- 5. Sorumlular:** Prosedürü bilme, uygulama ve prosedür ile belirlenen faaliyetleri kontrol etme görevi olan tüm sorumlular sıralanır.
- 6. Faaliyet Akışı:** Prosedürün faaliyet akışı bölümünde aşağıdaki işlem basamakları izlenir:  
**Adım 1:** İşin başladığı andaki ilk faaliyetten başlanarak tüm faaliyetler sıralanır,  
**Adım 2:** Her faaliyet için; “Ne? Neden? Ne zaman? Nerede? Nasıl? Kim?” sorularından uygun olanların cevabı aranır,  
**Adım 3:** Alınan cevaplar bir anlam bütünlüğü içerisinde cümlelere dönüştürülerek prosedür hazırlanmış olur.  
**Adım 4:** İşlem basamakları içerisinde yer alan bir faaliyet başka bir doküman yazmayı gerektirecek kadar uzunsa veya bu faaliyet için daha önce bir doküman hazırlandıysa, prosedürde bu dokümana atıf yapılır.
- 7. Dağıtım:** Prosedürün kime dağıtılacağı belirtilir.

**Talimat Hazırlama:** Talimatlar tek bir faaliyetin nasıl gerçekleştirildiğini anlatan dokümanlardır. Hazırlanması Prosedür ile aynıdır.

**Plan Hazırlanma:**

Planlar aşağıdaki soruların cevapları uygun formatlarda oluşturulur.

- Ne
- Ne zaman
- Nasıl
- Nerede
- Kim tarafından
- Hangi sürede

**Dış Kaynaklı Dokümanlar:**

Bilgisayar ağı üzerinden kullanım alanlarında güncel dokümanın bulunması sağlanır.

Dış kaynaklı dokümanların değişmesinden kaynaklanan sistem farklılıklarını ve revizyonları gerçekleştirilmeden KYT sorumludur. KYT, dış kaynaklı dokümanlarla ilgili revizyonların takibini İnternet adresleri üzerinden yapar. Mevzuatlarla ilgili kanun, yönetmelik ve yönergeleri resmi gazete yayımından takip eder. ISO 9001 KYS standartlarını ise TSE üzerinden takip eder, revizyon yapılanların güncellemelerini yapar.

**6.3. Dokümanların formatı:**

Dokümanlar aşağıdaki formata uygun hazırlanırlar:

- a. Adı
- b. Kodu
- c. Yayın Tarihi
- d. Revizyon Tarihi
- e. Revizyon Numarası

KODU	KTÜ. UZEM. PR.01	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	3/4
------	------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

f. Sayfa No/Sayfa Sayısı

g. Merkez Logosu

h. Kurum Logosu

i. Hazırlayan-Kontrol Eden-Onaylayan bilgileri bulunur.

Dokümanlarda Hazırlayan, Kontrol Eden ve Onaylayan bilgileri; kişi(ler)in, unvan ve imzalarını içerir. Hazırlayan-Kontrol Eden-Onaylayan bilgilerinin dokümanın tüm sayfaların üzerinde bulunur.

**Prosedür ve Talimat:** Kurumunun tüm prosedür ve talimatları yukarıda belirtilen format şartlarına uygun olarak hazırlanır.

**Form:** Basılı olarak kullanılan tüm formlar için belirtilen format şartları geçerlidir. Birtakım bilgileri kaydetmek için oluşturulmuş formların orijinal nüshalarında Hazırlayan- Kontrol Eden-Onaylayan bilgileri bulunur. Ancak kullanım alanlarında bulunan formlarda Hazırlayan-Kontrol Eden-Onaylayan bilgileri bulunmaz.

**Plan:** Hazırlanan tüm planlarda yukarıda belirlenen format şartları geçerlidir.

**Süreç:** Plan formatı geçerlidir.

**Liste:** Hazırlanan tüm listelerde yukarıda belirlenen format şartları geçerlidir.

**Dış Kaynaklı Dokümanlar:** Dış kaynaklı dokümanlar için format şartı yoktur.

Dış kaynaklı dokümanlar orijinal formatında ve güncel haliyle kullanıcıların erişimine sunulur.

#### 6.4. Dokümanların Kodlanması:

Kodlama sistemi, dokümanların türlerinin kısaltmalarının belirli bir sistematik içerisinde dizilişi esasına dayanır. Doküman kodu; Merkez kısaltması, doküman türü numaradan oluşur. Merkez kısaltması, doküman türü kısaltması ve sıra numarası arasında ayıraç olarak nokta (.) işareti kullanılır.

#### Doküman Türleri Kısaltma Tablosu:

DOKÜMAN TÜRÜ	KISALTMA	DOKÜMAN TÜRÜ	KISALTMA
Kalite El Kitabı	KEK	Form	FR
Prosedür	PR	Liste	LS
Talimat	TL	Plan	PL
Sreç	SR	İş Akışı	İA

#### Örnek : KTÜ.UZEM.PR.01

**KTÜ:** Karadeniz Teknik Üniversitesi

**UZEM:** Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi

**PR:** Prosedür (Tabloda tüm doküman türleri için kullanılacak kısaltmalar görülmektedir).

**01:** Prosedüre verilen sıra numarasını ifade eder.

Yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda “KTÜ.UZEM.PR.01” kodu bize dokümanın, Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi 1 numaralı prosedürü olduğunu göstermektedir.


Her bölümde yer alan doküman türünün sıra numarası 01’den başlar. Doküman yönetimi bölümü için yukarıda verilen 1. örnekten yola çıkarak bu bölümde ilk numarası verildikten sonra diğer dokümanlarında sıra numarası yine “01” olacaktır

#### 6.5. Dokümanların Duyurulması:

Tüm dokümanlar bilgisayar ortamında çalışanlarla paylaşılır. Üzerine kayıt alınması gereken mahiyetteki dokümanlar haricinde birimlerde basılı kopya olarak bulundurulmaz. Böylece eski tarihli dokümanların kullanımının önüne geçilmiş olunur.

Her yayınlanan dokümanın ilgililere bilgisayar ağları üzerinden duyurulur.

Hazırlanan dokümanın duyurulmasının yanı sıra, ilgililere dokümanlarla ilgili olarak eğitim verilir.

	<b>DOKÜMAN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>							KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi	UZEM
KODU	KTÜ. UZEM. PR. 01	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO	SAYFA NO	4/4	

### 6.6. Dokümanların Muhafaza Edilmesi:

Elektronik ve / veya Islak imzalı tüm orijinal dokümanlar kalite yönetim biriminde muhafaza edilir. Orijinal dokümanlar, sistemli bir dosyalama planı çerçevesinde dosyalanır ve içeriğinin okunabilir kalması açısından dış etkilerden korunur. KYS doğrultusunda yapılan çalışmaları gösterir kayıt nitelikli dokümanlar da (Düzeltilici Faaliyet Formları, Toplantı Tutanaqları gibi) orijinal nitelikteki dokümanlar gibi düzenli bir şekilde muhafaza edilir.

### 6.7. Dokümanların Revizyonu:

Kurumun herhangi bir sürecinde değişiklik söz konusu olduğunda güncelleme hemen gerçekleştirilir. Güncellemede, dokümanın ilk hazırlanmasında uyulması gereken tüm kurallara uyulur. Merkez Müdürü onayını müteakip güncellenmiş doküman yayınlanır, ilgililere duyurulması sağlanır ve en kısa zamanda güncellenen doküman ilgililere bir eğitim faaliyeti kapsamında anlatılır. Güncellenen dokümana revizyon no ve revizyon tarihi yazılır. Dokümanın ilk yayınında revizyon numarası sıfır (0), revizyon tarihi ise boş şekildedir. Dokümanın eski versiyonları değişimin takip edilebilmesi açısından Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından arşivlenir. Kurumda kullanılan tüm dokümanın bir listesi bulunur ve bu liste güncellemelerin izlenmesini de sağlar.

Doküman listesi aşağıdaki bilgileri içerir.

- Doküman Adı
- Doküman Kodu
- Yayın Tarihi
- Revizyon Tarihleri
- Revizyon Numarası

### 6.8. Dokümanların Gözden Geçirilmesi:

KYS kapsamında hazırlanan dokümanlar, KYS’de değişiklik olması veya yeni standart yayınlanması durumunda, hizmetlerimizde yenilik ve / veya değişiklik olması durumunda, bunlardan hiçbiri olmasa dahi yılda bir kez Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gözden geçirilir ve kayıt altına alınır.

**6.9 İptal:** KYT tarafından yürürlükten kalkan dokümanın orijinalinin her sayfasına “**GEÇERSİZDİR**” kaşesi basılarak arşivde saklanır. Arşivde saklama işlemi 'Kalite Kayıtları Listesi' ne göre yapılır. Dokümanların yürürlükteki revizyonları ‘Güncel Doküman Listesi’ ile takip edilir.

### 7. DAĞITIM

- ✓ Merkez Müdürü
- ✓ KYT
- ✓ Tüm Bölümler

KODU	KTÜ. UZEM. PR.02	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/2
------	------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

**1. AMAÇ:** Bu prosedürün amacı Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'ndeki İç Tetkik Faaliyetlerinin esaslarını belirlemek ve Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini planlı bir biçimde denetlemektir.

**2. KAPSAM:** Tüm Kalite Yönetim Sistemlerini kapsar.

### 3. TANIMLAR:

**İç Tetkik:** Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ölçme faaliyetidir.

### 4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- ✓ İç Tetkik Planı
- ✓ İç Tetkik Rapor Formu
- ✓ İç Tetkik Soru Formu
- ✓ Doküman Yönetimi Prosedürü

### 5. SORUMLULAR:

- ✓ KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi
- ✓ İç Tetkik Personeli

### 6. UYGULAMA:

Karadeniz Teknik Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde iç tetkikler yılda bir kez yapılır.

İç Tetkik Planı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ocak ayında hazırlanır.

Tüm tetkikçiler, Kalite Yönetim Sistemlerini bilen ve iç tetkik eğitimi almış kişilerden oluşur. Tetkikçi olabilmek İç Tetkikçi Eğitim seminerine katılmak gereklidir.

Tetkikçiler, kendi yaptıkları işleri denetleyemezler. Tetkikçi listesi KYT tarafından hazırlanır, Merkez Müdürü tarafından onaylanır. Yeni bir Tetkikçinin listeye dahil edilmesi veya listeden çıkarılması Merkez Müdürü'nün onayı ile YT tarafından yapılır.

İç tetkiklerin amacı, sisteme ait aksaklıkları bulmak ve sistemle ilgili düzeltmeleri zamanında yapmaktır. İç tetkik, kişilerin denetlemesi değil, Kalite Yönetim Sistemleri kapsamındaki mevcut uygulamaların kontrol edilmesi, uygulamaların etkinliğinin ölçülmesi ve hangi alanlarda geliştirme-iyileştirmenin gerekli olup olmadığının tespit edilmesidir.

Kalite Yönetim Sistemleri, El Kitabı, Prosedürler, talimatlar ve diğer dokümanlar tetkik sırasında esas alınır.

İç tetkike en az bir Tetkikçi gider. Tetkikçiler ilgili bölüme gitmeden önce İç Tetkik Soru Formu ile sorularını hazırlarlar. Tetkik sırasında soruları bu formdan yöneltirler. Gerekli görülürse ek sorular da sorulabilir. Tetkikçiler sorulan sorulara karşı alınan cevapları, "Uygun" veya "Uygun Değil" şeklinde işaretlerler. Denetim esnasında incelenen objektif deliller ve görüşülen kişiler Tetkikçi tarafından forma kaydedilir.

İç Tetkik Soru Formu'nda yer alan "Uygun Değil" cevapları için İç Tetkik Rapor Formu düzenlenir. Yetersiz görülen bulgular ve düzeltici faaliyetler Tetkikçiler ve tetkik edilen bölüm sorumlusu tarafından imza altına alınır. Takip denetimi için termin verildikten sonra tetkik raporunun bir nüshası denetlenen bölümde bırakılmak kaydıyla tetkik sona erer.

Tetkik raporunun orijinal nüshası KYT'ye verilir. KYT denetimle ilgili düzeltici faaliyet varsa, takip tetkik tarihini plana kaydeder.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

 <b>KTÜ</b> 1955 KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	<b>İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ</b>						KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi UZEM	
<b>KODU</b>	<b>KTÜ. UZEM. PR.02</b>	<b>YAY. TRH</b>	<b>02.03.2020</b>	<b>REV. TRH.</b>		<b>REV. NO</b>	<b>SAYFA NO</b>	<b>2/2</b>

Düzeltilici faaliyetin yerine getirilmesinden, tetkik edilen birim ilgilileri sorumludur. Eğer tetkik edilen birim ilgilileri, kendilerinin dışında gelişen sebeplerden dolayı düzeltilici faaliyetleri zamanında yerine getiremiyorlarsa, bunu KYT' ye bildirmeli ve yardım istemelidir.

Takip tetkikinde düzeltilici faaliyet yerine getirilmemişse, Tetkikçiler İç Tetkik uygunsuzluk Takip Formu'na yapılacak faaliyeti yazarak raporu kapatırlar.

İç tetkiklerden çıkan sonuçlar, uygunsuzluk ve Düzeltilme faaliyetleri olarak "Yönetimin Gözden Geçirmesi" toplantılarında ele alınır.

İç Tetkik kapsamındaki kayıtlar Doküman Yönetimi Prosedürüne uygun olarak saklanır.

## 7. DAĞITIM:

✓ KYT

KODU	KTÜ. UZEM. PR.03	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/1
------	------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

**1. AMAÇ:** Bu prosedürün amacı, hizmet sürecinde belirlenen şartları karşılamayan hizmetlere uygulanacak yöntemlerin belirlenmesidir.

**2. KAPSAM:** Hizmet esnasında meydana gelen uygunsuzlukları kapsar.

### 3. TANIMLAR:

- ✓ **Uygun Hizmet:** Gerekli inceleme ve kontrollerden geçmiş, standartlar, ilgili dokümanlar ve özelliklere uygun hizmet
- ✓ **Uygun Olmayan Hizmet:** Gerekli inceleme ve kontrollerde ispatlandığı üzere, standartlara, ilgili dokümanlara veya istenen özelliklere (işlevsel istekler dahil) göre sapmalar gösteren hizmet.

### 4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- ✓ Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

### 5. SORUMLULAR:

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi ve Prosedür çerçevesinde sorumluluk verilen İlgili Birim Sorumluları sorumludur.

### 6. UYGULAMA:

Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde hizmet verilmesi esnasında tespit edilen ve gerekli şartları sağlamayan hizmetler, hizmet sunumu sırasında tespit edildiyse, Düzeltici Faaliyet Formuna kaydedilir.

Bu uygunsuzluklardan katılımcılara ait evrak ve bilgi eksiklikleri için DF formu doldurulmaz, katılımcıdan eksikliklerin tamamlanması istenir.

Kayıt altına alınmış uygun olmayan hizmete yönelik, ne gibi işlemlerin uygulanacağını belirlenmesine ilgili bölüm sorumlusu, Merkez Müdürü veya Yardımcısı karar verir. Uygun olmayan hizmete yönelik yapılacak Düzeltici Faaliyet forma kaydedilir.

Alınan kararların yerine getirilip getirilmediğinin takibi sorumluluğu Kalite Yönetim Temsilcisine aittir.

Uygun olmayan hizmetlere ait kayıtlar değerlendirilmek Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında ele alınır.

Uygun olmayan hizmetlere ait kayıtlar Doküman Yönetimi Prosedürüne göre muhafaza edilir.

### 7. DAĞITIM:

- ✓ Merkez Müdürü
- ✓ Müdür Yardımcısı
- ✓ KYT
- ✓ Birim Sorumluları

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAY</b>
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ. UZEM. PR. 04	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/2
------	-------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

**1. AMAÇ:** Bu prosedürün amacı; Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde hizmet, Süreç ve Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi, Düzeltici Faaliyetlerin planlanarak uygulanması ve izlenmesi, Kalite Yönetim Sistemlerinin sürekli iyileştirilmesi ile ilgili sorumluluk ve yöntemleri belirlemektir.

**2. KAPSAM:** Kalite Yönetim Sistemleri içerisindeki tüm birimleri kapsar.

### 3. TANIMLAR:

**Düzeltici Faaliyet:** Katılımcı (Müşteri) şikâyetleri, ürün, süreç ve kalite sistemi ile ilgili uyumsuzlukları tespit etmek, sebebini araştırmak, alınacak tedbir ihtiyacını değerlendirmek, uygunsuzluğu gidermek, kontrol etmek, yok etmek ve sonuçlarını kaydetmek için gerçekleştirilen faaliyetlerdir.

### 4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- ✓ Doküman Yönetimi Prosedürü
- ✓ İç Tetkik Prosedürü
- ✓ Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- ✓ Katılımcı Memnuniyet Anket Formu
- ✓ Personel Memnuniyet Anket Formu
- ✓ Düzeltici Faaliyet İstek Formu
- ✓ Düzeltici Faaliyet Takip Formu

### 5. SORUMLULAR:

Düzeltici faaliyetlerin başlatılmasından, nedenlerinin araştırılarak çözümlerinin bulunmasından ve sonuçlandırılmasından ilgili birim sorumluları, yapılan faaliyetlerin uygulama doğruluğunun, etkinliğinin ve sonuçlarının tespitinden bu işle görevlendirilmiş kişiler, onaylanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

### 6. UYGULAMA:

Düzeltici faaliyetler, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili uygunsuzlukların tekrarını önlemek amacıyla düzenlenen faaliyetlerdir.

#### 1. Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi, bir uygunsuzluk oluştuğunda, şikâyetlerden kaynaklananlar dahil:

a) Uygunsuzluğa tepki verir ve uygulanabildiği şekilde:

- 1) Uygunsuzluğu kontrol eder ve düzelmek için faaliyet yapar,
- 2) Sonuçları değerlendirir.

b) Uygunsuzluğun; tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla faaliyet ihtiyacının aşağıdakileri dikkate alarak değerlendirir:

- 1) Uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi,
- 2) Uygunsuzluğun sebeplerinin tayini,
- 3) Benzer uygunsuzlukların varlığı veya potansiyel olarak oluşabileceğinin tayini.

c) İhtiyaç duyulan herhangi bir faaliyeti gerçekleştirir,


d) Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirir,

e) Gerektiğinde, planlama esnasında tayin edilen risk ve fırsatları günceller,

f) Gerektiğinde, kalite yönetim sisteminde değişiklik yapılır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAY</b>
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ



 <b>KTÜ</b> 1955 KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	<b>DÜZELTİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ</b>							<b>KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
	<b>KODU</b>	<b>KTÜ. UZEM. PR.04</b>	<b>YAY. TRH</b>	<b>02.03.2020</b>	<b>REV. TRH.</b>		<b>REV. NO</b>	<b>SAYFA NO</b>

## 2. Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi, aşağıdakilerin kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza eder:

- Uygunlukların yapısı ve peşinden yapılan faaliyet,
- Düzeltilici faaliyetlerin sonucu.

### 6.1 Düzeltici Faaliyetler:

Düzeltilici faaliyet istekleri; “Düzeltilici Faaliyet İstek Formu” ile KYT’ ye yapılır. Yapılan değerlendirmeden sonra uygun bulunanlar KYT ve ilgili birim sorumlusu ile ele alınır.

Hatanın sebepleri tespit edilir ve düzeltilici faaliyet istek formuna yazılır.

Hatanın giderilmesi için kök neden analizi yapılır, gereken düzeltilici faaliyetler tespit edilir ve forma yazılır.

Düzeltilici faaliyeti gerçekleştirecek olan sorumlu kişiler ile düzeltilici faaliyetin tamamlanacağı tarih ve faaliyet sonunda yapılacak doğrulamayı (düzeltilici faaliyetin tam olarak yerine getirilip getirilmediği) kimin gerçekleştireceği tespit edilerek forma yazılır.

Düzeltilici faaliyet tamamlandığında; düzeltilici faaliyeti gerçekleştiren birim sorumlusu, düzeltilici faaliyet sonucunu doğrulayacak olan kişi /kişiler ve KYT toplanarak gerçekleştirilen düzeltilici faaliyetleri inceler.

Düzeltilici faaliyet olarak yapılacak çalışmalar yatırım gerektiriyorsa Yönetim Kurulu'na bu konu hakkında danışılır ve onayı alınır.

Yapılan düzeltilici faaliyetlerin doğrulanmasını yapan kişi/kişilerin konu ile ilgili bilgilerinin olması gerekmektedir.

İç tetkiklerde; görülen uygunluklara istinaden belirlenen düzeltilici faaliyetler, iç tetkik rapor formuna yazılır ve burada takip edilir. Tetkikler sonucunda uygunluklara düzeltilici faaliyet istek formu düzenlemeye gerek yoktur.

KYT, Düzeltici Faaliyetlerle ilgili bilgileri Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısına sunar.

Düzeltilici Faaliyetler, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısının gündem maddelerinden biridir ve bu toplantıda görüşülür.

Düzeltilici faaliyetler için kullanılan formların orijinalleri “Doküman Yönetimi Prosedürü” ne göre KYT tarafından muhafaza edilir. Talep edilmesi durumunda, formların fotokopileri bilgi için Düzeltici Faaliyeti gerçekleştiren ve doğrulamasını yapan kişi/kişiler tarafından da muhafaza edilebilir.

## 7. DAĞITIM:

- ✓ KYT
- ✓ Tüm Birim Sorumluları

KODU	KTÜ. UZEM. PR.05	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/3
------	------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

**1. AMAÇ:** Satın alma işlemini kaliteli ve ekonomik olarak yapmak, satın alma yapılan tedarikçileri değerlendirmektir.

**2. KAPSAM:** Tüm ürün ve hizmetlerin satın alınmasını, doğrulanmasını ve tedarikçilerin değerlendirilmesini kapsar.

**3. TANIM VE KISALTMALAR:**

**4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

- ✓ Doküman Yönetimi Prosedürü
- ✓ Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- ✓ Tedarikçi Listesi
- ✓ Malzeme Tedarikçi Değerlendirme Formu
- ✓ Hizmet Tedarikçi Değerlendirme Formu
- ✓ Satın Alma Talep Formu
- ✓ Satın Alma Onay Formu
- ✓ Piyasa Araştırma Tutanak Formu
- ✓ Muayene Kabul Komisyon Tutanak Formu

**5. SORUMLULAR:**

- ✓ Merkez Müdürü
- ✓ Müdür Yardımcısı (Mali İşler)
- ✓ Birim Sorumluları

**6. UYGULAMA:**

**6.1 Satın alma Tedarikçi Seçimi:**

KTÜ UZEM'de ilk kez alım yapılacak tedarikçiler öncelikli olarak yakın ve tanınan firmalar arasından seçilir. Kalite Yönetim Temsilcisi ilk kez alım yapılan tedarikçileri, tedarikçi listesine kaydeder. Değerlendirme sonucuna göre onaylı listeye dahil eder.

**6.2 Satın Alma:**

**6.2.1 Genel:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde tüm satın alma işlemleri doğrudan temin yolu ile yapılır.

İhale kapsamına girecek satın alma işlemleri KTÜ İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından yapılır.

**6.2.2 Satın Alma İşlemi:**

Merkezimizde satın alınacak malzeme ve hizmet ihtiyaçları, talep eden birim sorumlusu tarafından 'Satın Alma Talep Formu' ile Merkez Müdürü'ne bildirilir.

Satın alma talebi Merkez Müdürü tarafından incelenir ve onaylanır. Düzeltme istemesi durumunda talep eden sorumluya geri göndererek satın alma talebinin yeniden oluşturulmasını ister.

Satın alma talebi için Merkez Müdürü Döner Sermaye İşletme Müdürlüğüne ödenek aktarımı talebinde bulunur. Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü talebi Üniversite Yönetim Kurulu'na sunar ve onay alır. Ödenek bütçe kaleminde yetersizse, diğer ödeme kalemlerinden aktarım için talep yapılır.

Merkez Müdürü direktifi ile Müdür Yardımcısı (Mali İşler) tarafından, tarih ve sayı, işin niteliği ve tanımı, kullanılabilir ödenek miktarı ile alım yapılacak bütçe tertibi ve gerçekleştirilecek satın alma ile ilgili kısa açıklamanın yer aldığı 'Satın Alma Onay Formu' düzenlenir. Ayrıca belge üzerinde piyasa fiyat araştırması yapacak görevli personelin adı, soyadı, unvanı belirtilir. Onay Belgesi giden evrak defterine kaydedilir ve sayı numarası verilir.

Olur sayısının da belirtildiği bilgi ve belgeler doğrultusunda Piyasa Fiyat Araştırma Formu hazırlanır. Tutanak, Piyasa Fiyat Araştırması görevlileri ve Harcama Yetkilisi tarafından imzalanır.

En düşük teklifi yapan firmadan satın alma işlemi yapılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ. UZEM. PR. 05	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	2/3
------	-------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

## 6.2.3 Satın Alınan Ürün ve Hizmetlerin Doğrulanması:

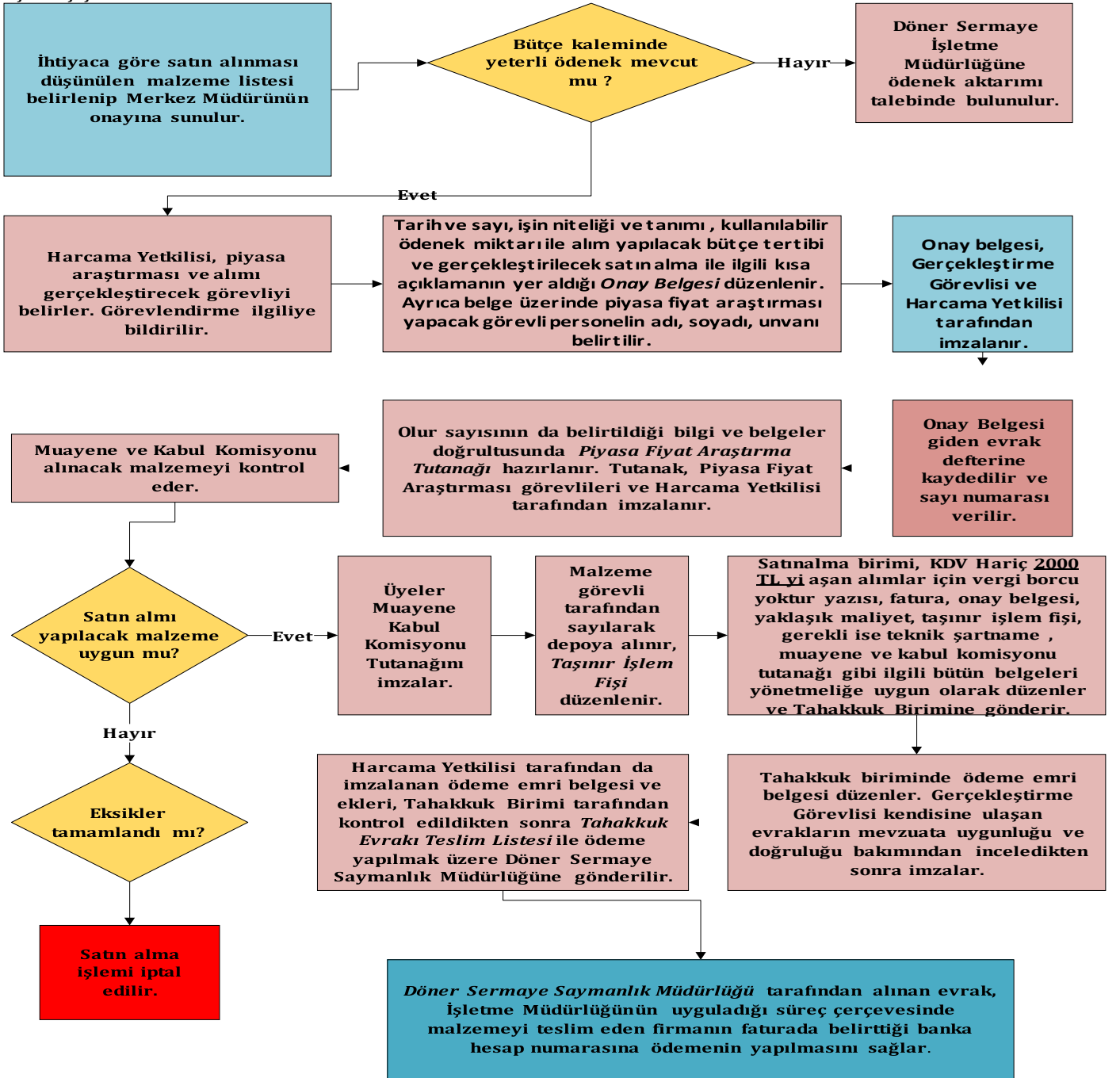
Muayene ve Kabul Komisyonu alınan malzemeyi kontrol eder.

Satın almı yapılan malzeme uygun ise 'Muayene Kabul Komisyonu Formu' doldurulur ve üyeler tarafından imzalanır.

Malzeme görevli tarafından sayılarak depoya alınır, Taşınır İşlem Fişi düzenlenir.

Satın almı yapıla malzeme uygun değil ise, uygunsuzluk durumuna göre malzeme red edilir veya kısmi kabul yapılarak eksiklik tamalatılır.

## İş Akış Şeması:



KODU	KTÜ. UZEM. PR. 05	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	3/3
------	-------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

**6.4 Tedarikçi Değerlendirmesi:**

Satın alma yapılan tedarikçiler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından her alım sonrası, malzeme alımı yapılan tedarikçiler Malzeme Tedarikçi Değerlendirme Formu ile, hizmet alımı yapılan tedarikçiler Hizmet Tedarikçi Değerlendirme Formu ile değerlendirilir.

Değerlendirme sonucu 80 puan üzeri alan tedarikçi onaylı listeye dahil edilir.

Değerlendirme aşağıdaki tabloya göre yapılır:

**6.4.1 Malzeme Tedarikçi Değerlendirme Kriterleri:**

MALZEME ADI	GELİŞTİRİLEBİLİR	DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ VE PUANI				
		1. KABUL DURUMU (30 PUAN)	2. ZAMANINDA TEMİN (20 PUAN)	3. AMBALAJ VE SEVKİYAT ŞEKLİ (20 PUAN)	4. ARIZA GİDERME YETERLİLİĞİ (20 PUAN)	5. YETERLİLİK BELGESİ (10 PUAN)

**6.4.2 Hizmet Tedarikçi Değerlendirme Kriterleri:**

TEDARİKÇİ ADI	TEMİN ETTİĞİ HİZMET	DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ VE PUANI					ALINAN TOPLAM PUAN (1+2+3+4+5)
		1. SÖZLEŞME ŞARTLARINA UYUM (30 PUAN)	2. NİTELİKLİ PERSONEL SAYISI (20 PUAN)	3. KURUM ÇALIŞANLARI VE MÜŞTERİLERİ İLE İLETİŞİM (20 PUAN)	4. KURUM ARAÇ GEREÇİNİ DİKKATLİ KULLANMA (20 PUAN)	5. HİZMET YETERLİLİK BELGESİ (10 PUAN)	

Prosedürde belirtilen ilgili kayıtlar, Doküman Yönetimi Prosedürü'ne göre saklanır.

**7. DAĞITIM:**

- ✓ Merkez Müdürü
- ✓ Müdür Yardımcısı (Mali İşler)
- ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi

KODU	KTÜ. UZEM. PR.06	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/2
------	------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

**1. AMAÇ:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde hizmet içi eğitim faaliyetlerinin uygulanması ile ilgili kuralları belirlemektir.

**1. AMAÇ:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde personel ve eğitimlerinin verilmesine yönelik esasların belirlenmesidir.

**2. KAPSAM:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde verilen eğitimleri kapsar.

### 3. TANIM:

**Oryantasyon Eğitimi:** İşe yeni giren veya görevi değişen elemana verilen eğitimdir.

### 4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- ✓ Eğitim Planı
- ✓ Personel Eğitim Katılım Formu
- ✓ Oryantasyon Eğitim Formu

### 5. SORUMLULAR:

**Kalite Yönetim Temsilcisi:** Bu prosedürün hazırlanması, takibi ve dağıtılmasından sorumludur.

**Birim Sorumluları:** Eğitim ihtiyaçlarını belirler ve Eğitim Birimine bildirir, personel mülakatlarında bulunur ve personeli konusunda olumlu ya da olumsuz çalışmalarda Kalite Yönetim Temsilcisini bilgilendirir.

### 6. UYGULAMA:

**6.1 Eğitim Planının Hazırlanması:** Kalite Yönetim Temsilcisi her yılın Ocak ayında, bir sonraki yılın "Eğitim Planı"nı hazırlar.

Eğitim planı hazırlanırken, personel ihtiyaçları ve personel performans değerlendirme sonuçları göz önüne alınır.

Eğitim planında, eğitim konusu, katılacak personel, eğitim türü, tarihi ve yeri belirtilir.


**6.2 Eğitimlerin Gerçekleştirilmesi:** Eğitim Planı doğrultusunda, tarihi gelen eğitimler verilir "Personel Eğitim Katılım Formu" ile kayıt altına alınır. Verilen eğitimin etkinliği, eğitimi veren tarafından değerlendirilir. Tekrarına karar verilen eğitimler için eğitim tekrarı yapılır.

Kurum dışından alınan eğitimler için de "Personel Eğitim Katılım Formu" düzenlenir.

**6.3 Plan Dışı Eğitimler:** Yıl içerisinde, DF sonucu, katılımcı geri bildirimleri sonucu, değişen mevzuatlar sonucu ve personel ihtiyacı sonucu Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından eğitim düzenlenir. Verilen eğitim "Personel Eğitim Katılım Formu" ile kayıt altına alınır.

**6.4 Oryantasyon Eğitimi:** İşe yeni başlayan veya görevi değişen personele oryantasyon eğitimi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından verilir. Yönetim Kurulu Üyelerinin eğitimleri Müdür tarafından verilir. Eğitimler "Oryantasyon Eğitim Formu" ile kayıt altına alınır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAY</b>
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

	<h1>EĞİTİM PROSEDÜRÜ</h1>						KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
	KODU	KTÜ. UZEM. PR. 06	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.	REV. NO	

Oryantasyon Eğitim Programı aşağıdaki konuları kapsar:

<b>TEKNİK ORYANTASYON (BİNA-OFİS VE FİZİKİ ORTAM)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Binanın yapısı</li> <li>• Ofis katları ve adları</li> <li>• Araç, gereç ve kullanımları</li> </ul>	<b>KURUM ORYANTASYONU (İŞLEYİŞ VE KANUNLAR)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mevzuat, iç yönerge, El Kitabı, yönetmelik ve esaslar</li> <li>• Maaş, izin, sözleşme şartları, çalışma süresi ve ikramiye, kıyafet yardımı gibi haklar,</li> <li>• ISO 9001 Şartları ve Dokümanları</li> <li>• Stratejik Plan</li> <li>• Performans Yönetim Sistemi</li> </ul>
<b>ÇALIŞILACAK BİRİME İLİŞKİN ORYANTASYON</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• İlgili birimin sorumluluk ve yetkilerini içeren görev tanımı</li> <li>• İlgili birime ait çalışma ilkeleri</li> <li>• İlgili birimin önceden yaptığı işler</li> <li>• İlgili birimin çalıştığı ekip üyeleri</li> <li>• İlgili birimin birlikte çalıştığı ve işbirliği yaptığı kurumlar</li> <li>• İlgili birimin kullandığı program ve şifreler</li> <li>• İlgili birimin arşivleme yöntemi</li> <li>• İlgili birime özel olarak tahsis edilen araç ve gereçlerin kullanımı</li> <li>• İlgili birimin KYS dokümanları,</li> <li>• İlgili birimin Akreditasyon standardına göre hazırladığı kayıtlar,</li> </ul>	<b>DİĞER BİRİMLERE İLİŞKİN ORYANTASYON</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Görev tanımları</li> <li>• İşleyişi ve ilgili personelleri</li> <li>• Kendi birimi ile işbirliğinde yapılacak işler, hazırlanacak raporlar</li> <li>• Genel olarak kullandığı programlar</li> </ul>

### 6.5 Yönetici Oryantasyon Programı:

Merkezimizde göreve başlayan Yönetim Kurulu Üyelerine Müdür tarafından, Müdür ve Müdür Yardımcılarına Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından oryantasyon eğitimi verilir. Eğitimler " Oryantasyon Eğitim Formu" ile kayıt altına alınır.

Yönetici Oryantasyon Programı aşağıdaki konuları kapsar:

<b>TEKNİK ORYANTASYON (BİNA-OFİS VE FİZİKİ ORTAM)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Binanın yapısı</li> <li>• Ofis katları ve adları</li> <li>• Araç, gereç ve kullanımları</li> </ul>	<b>KURUM ORYANTASYONU (İŞLEYİŞ VE KANUNLAR)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mevzuat, iç yönerge, El Kitabı, yönetmelik ve esaslar</li> <li>• Maaş, izin, sözleşme şartları, çalışma süresi ve ikramiye, kıyafet yardımı gibi personel hakları,</li> <li>• ISO 9001 KYS Şartları ve Dokümanları</li> <li>• Yönetim Kurulu ve görevleri</li> <li>• Stratejik Plan</li> <li>• Performans Yönetim Sistemi</li> </ul>
---	---

**6.6 Eğitimlerin Değerlendirmesi:** Merkezimizde düzenlenen eğitimlerin değerlendirilmesi, eğitimi veren tarafından yapılır. Eğitimin durumuna göre teorik, uygulama ve sınav değerlendirme yöntemlerinden birine göre değerlendirme yapılır ve "Personel Eğitim Katılım Formu" ile kayıt altına alınır. Sertifika programı kapsamında yapılan eğitimlerin sonucunda katılımcılara sertifikaları verilir.

Prosedürde belirtilen ilgili kayıtlar, Doküman Yönetimi Prosedürüne göre saklanır.

### 7. DAĞITIM

- ✓ Müdür
- ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi

KODU	KTÜ. UZEM. PR.07	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/1
------	------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

**1. AMAÇ:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde personel ve katılımcı anketlerinin yapılma esaslarını belirlemektir.

**2. KAPSAM:** Personel ve katılımcı anket uygulamaları ve geri bildirimleri kapsar.

**3. TANIM:**

**4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

- ✓ Personel Memnuniyet Anket Formu
- ✓ Katılımcı Memnuniyet Anket Formu
- ✓ Dilek Şikayet Öneri Formu
- ✓ Dilek Şikayet ve Öneri Kutusu Açma Formu
- ✓ Düzeltici Faaliyet Formu

**5. SORUMLULAR:**

- ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi

**6. UYGULAMA:**

**6.1 Personel Anket Uygulamaları:**

Personel anket uygulamaları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından "Personel Memnuniyet Anket Formu" ile yılda bir kez yapılır. Anket sonucuna göre gerek görülen alanlarda iyileştirme amaçlı DF başlatılır. Değerlendirmede; Çok iyi (4), İyi (3), Orta (2), Kötü (1), Çok Kötü (0) olarak puanlanır. Personel anket değerlendirme sonuçları Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında ele alınır.

**6.2 Katılımcı Anket Uygulamaları:**

Katılımcı anket uygulamaları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından "Katılımcı Memnuniyet Anket Formu" ile her eğitim sonrası yapılır. Anket sonuçları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucuna göre gerek görülen alanlarda iyileştirme amaçlı DF başlatılır. Değerlendirmede; Çok iyi (4), İyi (3), Orta (2), Kötü (1), Çok Kötü (0) olarak puanlanır. Katılımcı anket değerlendirme sonuçları Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında ele alınır.

**6.3 Personel ve Katılımcı Geri Bildirim Uygulamaları:**

Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi 'nde personel ve katılımcıların görüş öneri ve şikâyetlerini bildirecekleri, şikayet ve öneri kutusu hazırlanmıştır. Merkez Ofisi girişinde bulunan bu kutu yanına "Dilek Şikâyet Öneri Formu" konulmuştur.

Katılımcılar ve Personel bu form ile birlikte Dilek Şikayet ve Öneri bildirimlerini yaparak kutu içerisine atarlar.

Dilek Şikayet ve öneri kutusu ayda bir ay sonunda Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından 'Dilek Şikayet ve Öneri Kutusu Açma Formu' ile açılır. Gelen şikâyet, öneri veya teşekkür sonucuna göre değerlendirmesini yapar ve "Dilek Şikayet Öneri Formu"na yazar.

Web sayfamız üzerinde bulunan öneri şikayet bildirimlerinin çıktıları aylık olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından alınır ve değerlendirmesi yapılır.

Dilek Şikayet ve öneriler için Merkez Müdürü'nün de görüşünü alarak gerekli iyileştirme faaliyetlerini başlatır.

Personel ve katılımcı geri bildirim değerlendirme sonuçları Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında ele alınır.

**7. DAĞITIM**

- ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ. UZEM. PR.08	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/2
------	------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

**1. AMAÇ:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısının nasıl yapılacağı ile ilgili kuralları belirlemektir.

**2. KAPSAM:**

Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısını kapsar.

**3. TANIM:**

-

**4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

- ✓ Toplantı Davet Formu
- ✓ Toplantı Tutanak Formu
- ✓ KYT Rapor Formu
- ✓ Doküman Yönetimi Prosedürü

**5. SORUMLULAR:**

- ✓ Merkez Müdürü
- ✓ Müdür Yardımcıları
- ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi

**6. UYGULAMA:****6.1 Genel:**

Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi ISO 9001 KYS standardının yerine getirilmesine ilişkin beyan edilen politikalar ve hedefler dâhil yönetim sisteminin uygunluk, yeterlilik ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak için Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısı yapar.

Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısı yılda bir kez yapılır.

Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısına Merkez Müdürü başkanlık yapar.

Toplantıya; Merkez Müdürü, Müdür Yardımcıları, Kalite Yönetim Temsilcisi ve ihtiyaç duyulan diğer personel katılır.

**6.2 Toplantı Duyurusunun Yapılması:**

KYT, toplantıya en az 1 (bir) hafta kala Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısı duyurusunu katılımcılara mail veya "Toplantı Davet Formu" ile yapar.

Duyuruda; toplantı tarihi, saati, yeri, gündemi ve katılımcıları belirtir.

Kalite Yönetim Temsilcisi toplantı öncesi yıllık performans raporunu " KYT Rapor Formu" ile hazırlar ve toplantı duyurusu ile birlikte katılımcılara gönderir.

Performans raporunda;

- Katılımcı anket analizleri ve grafiği,
- Personel anket analizleri ve grafiği,
- Verilen hizmet dağılımları grafiği,
- Eğitimler,
- Süreç analizleri,
- Hedef analizleri,
- Döf analizleri,
- Tedarikçi değerlendirme analizleri,
- İyileştirmeler yer alır.

**6.3 Gözden Geçirme Girdileri:**

Toplantı Gündemini aşağıdaki konular oluşturur;

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Aşağıdakilerdeki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
  - Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ



 <b>KTÜ</b> 1955 KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	<b>YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ PROSEDÜRÜ</b>						KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi UZEM	
KODU	KTÜ. UZEM. PR. 08	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO	SAYFA NO	2/2

- 2) Kalite amaçlarına erişme derecesi,
- 3) Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- 4) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
- 5) İzleme ve ölçme sonuçları,
- 6) Tetkik sonuçları,
- 7) Dış tedarikçilerin performansı.
- d) Kaynakların varlığı,
- e) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri,
- f) İyileştirme için fırsatlar.

#### 6.4 Gözden Geçirme Çıktıları:

Yönetimin gözden geçirme çıktıları en az aşağıdaki hususlarla ilgili kararları ve faaliyetleri içerir:

- a) İyileştirme için fırsatlar,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- c) İhtiyaç duyulan kaynaklar.

#### 6.5 Kayıtlar ve Takip:

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı sekretaryasını Kalite Yönetim Temsilcisi yapar.

Kalite Yönetim Temsilcisi, toplantıda alınan kararları "Toplantı Tutanak Formu"na yazar ve tüm katılımcılara imzalatır.

Toplantı sonrası "Toplantı Tutanak Formu"nu katılımcı sayısı kadar çoğaltır ve katılımcılara verir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında alınan kararların takibini Kalite Yönetim Temsilcisi yapar.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına ait kayıtlar "Doküman Yönetimi Prosedürü"ne uygun olarak saklanır.

#### 7. DAĞITIM

- ✓ Merkez Müdürü
- ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi

KODU	KTÜ. UZEM. PR. 09	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/2
------	-------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

**1. AMAÇ:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi bünyesinde sunulan hizmetler için gerekli nitelik ve sayıda insan kaynağını oluşturarak etkin yönetimiyle ilgili sistem kurmaktır.

**2. KAPSAM:** Bu prosedür İnsan Kaynakları Yönetimi'ne yönelik, Personel İşe Alım, Performans Değerlendirme ve İdari İşler faaliyetlerini kapsamaktadır.

**3. TANIMLAR:**

**4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

- ✓ Oryantasyon Eğitimi Formu
- ✓ Personel Memnuniyet Anketi
- ✓ Personel Performans Değerlendirme Formu
- ✓ Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- ✓ Eğitim Prosedürü

**5. SORUMLULAR**

- ✓ Merkez Müdürü
- ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi

**6. UYGULAMA**

**6.1. İşe Alma:**

**Personel İhtiyacının Tespiti:**

Personel gereksinimi aşağıda durumlarda ortaya çıkar:

- İşten ayrılmalar,
- Mevcut iş yükünün artışı,
- Uzun vadede insan kaynaklarını düşünme ve yatırımlar,
- Emeklilik, ölüm ve maluliyet,
- Hizmet sistemlerinde değişiklikler
- Organizasyon değişiklikleri ve kuruluş içi atamalar

Ortaya çıkan personel ihtiyacı Merkez Müdürü tarafından değerlendirilir ve üst yönetimin onayı ile işe alım işlemleri başlatılır. Uygun olabilecek adaylar aşağıdaki yöntemler ile araştırılır:

Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi personel ihtiyacı durumunda, Merkez Müdürü personel talebini yazılı olarak Personel Daire Başkanlığı'na yapar.

**Personel Seçimi ve Mülakat:**

Personel Daire Başkanlığı tarafından yapılır.

**İşe Alım İşlemleri:**

Personel Daire Başkanlığı tarafından yapılır.

**Oryantasyon Eğitimi:**

İşe yeni başlayan çalışanın, işyerine ve görevine kısa zamanda uyum sağlaması için işe başladığı gün itibari ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Eğitim Prosedürü'ne göre oryantasyon eğitimi verilir. Oryantasyon programı için **Oryantasyon Eğitimi Formu** doldurulur.

**6.2. Çalışanların İzin Kullanımı:**

Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi çalışanlarının ücretli, ücretsiz her türlü izinleri 657 sayılı kanunu kapsamında yürütülür.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAY</b>
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ. UZEM. PR. 09	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO	SAYFA NO	2/2
------	-------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	-------------	-----

**6.3. Çalışanların Motivasyonun Ölçülmesi:**

Çalışanların motivasyonun ölçülmesi için **Personel Memnuniyet Anketi** kullanılır. Bu anket ile Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi çalışanlarının sürekli iyileştirme çalışmalarına ve kalite hedeflerine olan katkılarının yükseltilmesi, kalite ve teknolojik farkındalıklarının geliştirilmesi, kuruluş genelinde uygulanacak motivasyon artırıcı faaliyetleri belirleme, sonuçlarını izleme ve geliştirme faaliyetleri amaçlanmaktadır. Anket yılda bir defa uygulanır ve tüm çalışanlarını kapsar.

**6.4. Seyahat ve Harciraahlar:**

Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi çalışanları yapacakları seyahatlerinde; harcamaların asgari düzeyde tutulmasından sorumludur. Bu nedenle, yapılacak iş seyahatlerinin gereklilik, amaca uygunluk, zamanın doğru kullanılması ve ekonomiklik prensipleri göz önünde tutularak planlanıp gerçekleştirilmesi esastır.

**6.5. Çalışanların Performanslarının Ölçülmesi:**

Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi çalışanlarının işinde sağladığı başarı ve gelişme yeteneğinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi yılda bir defa **Personel Performans Değerlendirme Formu** kullanılarak yapılır. Personel değerlendirmeleri Merkez Müdürü tarafından yapılır.

Değerlendirme sonucu 80 puan altında kalan personele eğitim düzenlenir.

En yüksek puanı alan personele veya eşit olması durumunda personellere Yönetim Kurulu tarafından belirlenen ödüllendirme yapılır.

**7. DAĞITIM**

- ✓ Merkez Müdürü
- ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi

KODU	KTÜ. UZEM. PR.10	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/4
------	------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

**1. AMAÇ:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi hizmet alanlarındaki faaliyetler sırasında oluşabilecek potansiyel risklerin belirlenmesi, böylelikle beklenen veya olası risklerin kontrol altına alınmasına ilişkin yöntem ve esasların sistematik bir şekilde tanımlanmasını ve bu risklerin asgari seviyelere indirilmesini sağlamaktır.

Bu Prosedür ISO-9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 6 Maddesindeki (Planlama) risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini kapsar.

**2. KAPSAM:** Bu prosedür beklenen veya olası risklerin kontrol altına alınmasına ilişkin yöntem ve esasların sistematik bir şekilde tanımlanmasını ve bu risklerin asgari seviyelere indirilmesi ile ilgili kuralları kapsamaktadır.

### 3. TANIMLAR:

**Risk :** Tehlikeli bir olayın meydana gelme olasılığı ile sonuçlarının bileşimi. (Risk = Olasılık x Şiddet).

**Risk Değerlendirmesi:** Riskin büyüklüğünü tahmin etmek ve riske tahammül edilip edilemeyeceğine karar vermek için kullanılan prosesin tamamı.

**Katlanabilir/Kabul edilebilir Risk:** Odanın yasal zorunluluklara ve kendi tanımlı proseslerin sonuçlarına göre, tahammül edebileceği düzeye indirilmiş risk.

### 4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

✓ Süreç Planları

### 5. SORUMLULAR:

✓ Kalite Yönetim Temsilcisi

✓ Bu prosedürün uygulanmasında ve riskli bölgeler ile etkilenme alanı dahil olmak üzere, yer seçiminden başlayarak, verilen hizmetleri yapım ve yürütüm tekniklerinin tamamını kapsayacak şekilde Risk Değerlendirmesi yapılmasını sağlamaktan çalışan tüm personel sorumludur.

### 6. UYGULAMA

#### 6.1 RİSK ANALİZİ VE DEĞERLENDİRMESİ

**a. İşe başlamada:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde işe ve hizmete başlanmasından hemen sonra ya da risk analizi ve değerlendirme çalışmalarının hiç yapılmamış olması halinde,

**b. Değişiklik durumunda:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde iş, yer, el, teknoloji değişikliği, yeni ve ciddi bir tehlikenin ve riskin ortaya çıkması ya da uygulamaların gözden geçirilirken yeni bir durumun tespit edilmiş olması durumlarından birinin gerçekleşmesi halinde,

**c. Uyumsuzluk ve düzeltici faaliyet, şikayet ve öneri ile iş kazası, meslek hastalığı, olay vb. durumunda:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nin tamamını ya da büyük kısmını etkileyebilecek olası ve gerçekleşen olumsuzluk durumlarında,

**d. Düzenli aralıklarla YGG toplantılarında:** İşyerinden ve etkilenme alanından kaynaklanan tehlikelerin ve bu tehlikeler sonucu ortaya çıkan risklerin yapısına ve faaliyetlerdeki ya da işteki değişimin derecesine bağlı olarak risk analizi ve değerlendirilmesi yapılır.

#### 6.2 TEHLİKE/RİSK TESPİTİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ:

Tehlike ve risk değerlendirme Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından hazırlanan Süreç Yönetim Planındaki çalışmalar her birimin sorumlusu tarafından belirlenen riskler kabul edilebilir seviyeye indirilinceye kadar, kabul edilebilir seviyeye indirilen riskler ise olasılık ve şiddetlerinin artmaması için alınmış olan önlemlerin devamlılığı sürecinde sürekli olarak izlenip, iyileştirmelidir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ. UZEM. PR. 10	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	2/4
------	-------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

### 6.3 FAALİYET / SÜREÇ

Ofis çalışmaları, bakım-onarım işlemleri, termal konfor şartları, fiziksel koşullar, acil durum çalışmaları, v.b. gibi faaliyet alanlarının / birimlerin veya bunları kapsayan süreçlerin hemen ardına eklenmiş bu formda listelenen Risk ve tehlikelerin her biri ayrı ayrı değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

### 6.4 KONTROL ÖNCESİ RİSK DEĞERLENDİRMESİ

Risk Değerlendirme Planında tanımlanan tehlikelerin her birinin risk değeri hesaplanırken, tehlikenin olma olasılığı ve etkisi (şiddeti) sınıflandırılır ve puanlandırılır. Risk değeri, olasılığın ve etkinin bileşkesinden hesaplanır.

Risk sınıflandırması, olası tehlikenin risk değeri ve riskin doğuracağı sonuçlarla ilgili bir yaptırım olup olmadığına incelenmesi ile belirlenir ve tanımlanan her riske bir öncelik derecesi (puan) verilir.

Risk ve Tehlike sınıflandırması için puanlama yapılırken, eğer dış tedarikçi ile çalışılıyorsa daha az bilinçli olabileceği göz önünde bulundurulur ve çıkan değerlendirmeler sonucu dış tedarikçinin faaliyetlerinden kaynaklanan riskler de değerlendirilir.

Risk değerlendirmesi yapılırken sağlık, güvenlik (gürültü, toz, hijyen, haşarat, v.b.) ve üye, personel memnuniyeti ile ilgili tehlike ve riskler tek tek ele alınır. Her bir kriter için aşağıda verilen puan cetveli doğrultusunda puanlama yapılır.

### 6.5 TEHLİKE TANIMLAMA VE RİSK DEĞERLENDİRME PROGRAMI AKIŞ ŞEMASI OLASILIK :

<b>5 Çok yüksek</b>	(Proses süresince oluşması bekleniyor. Kontrol sistemi yok), Haftada bir/ Her gün
<b>4 Yüksek</b>	(Proses süresince oluşması mümkün. Kontrol edilebileceği kesin değil veya kontroller sınırlı ve yetersiz olabilir), Ayda bir
<b>3 Orta</b>	(Proses süresince oluşması mümkün ama beklenmiyor. Kontrol edilmemesi çok küçük olasılık), Yılda birkaç kez
<b>2 Düşük</b>	(Proses süresince olasılığın ortadan kaldırıldığı düşünülüyor. Kontrol sistemi mevcut), Yılda bir
<b>1 Çok düşük</b>	(Proses süresince oluşması beklenmiyor. Yeterli kontrol sağlandı), Hemen hemen hiç Neredeyse Mümkün

### ETKİ (ŞİDDET) :


<b>5 Çok ciddi</b>	Müşteri Kaybı
<b>4 Ciddi</b>	Müşteri Memnuniyetsizliği
<b>3 Orta</b>	Düzeltililebilir, zaman ve maliyet kaybı
<b>2 Hafif</b>	Hemen düzeltililebilir
<b>1 Çok hafif</b>	Bildirim ve müdahale yeterli

$$\text{Risk} = \text{Olasılık} \times \text{Etki (Şiddet)}$$

### RİSK MATRİSİ

RİSK	ETKİ (ŞİDDET)				
	1 (çok hafif)	2 (hafif)	3 (orta)	4 (ciddi)	5 (çok ciddi)
OLASILIK					
1 (çok düşük)	1 Önemsiz Riskler	2 Düşük	3 Düşük	4 Düşük	5 Orta
2 (düşük)	2 Düşük	4 Düşük	6 Orta	8 Orta	10 Yüksek
3 (orta)	3 Düşük	6 Orta	9 Orta	12 Yüksek	15 Yüksek
4 (yüksek)	4 Düşük	8 Orta	12 Yüksek	16 Çok Yüksek	20 Çok Yüksek
5 (çok yüksek)	5 Orta	10 Yüksek	15 Yüksek	20 Çok Yüksek	25 Katlanılamaz

<b>I. Öncelikli Kabul Edilemez Risk</b>	<b>II. Öncelikli Önemli Risk</b>	<b>III. Öncelikli Dikkate Değer Risk</b>	<b>IV. Öncelikli Kabul Edilebilir Risk</b>
(R:20-21-22-23-24-25)	(R:13-14-15-16-17-18-19)	(R:8-9-10-11-12)	(R:1-2-3-4-5-6-7)

	<b>TEHLİKE VE RİSK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>							<b>KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
	<b>KODU</b>	<b>KTÜ. UZEM. PR. 10</b>	<b>YAY. TRH</b>	<b>02.03.2020</b>	<b>REV. TRH.</b>	<b>REV. NO</b>	<b>SAYFA NO</b>	<b>3/4</b>

Gerekli görülmesi ve/veya iş görülen yer veya ülke koşullarının zorunlu kılması durumunda, yukarıda verilen kriterler dışında da kriterler eklenebilir.

Puanlamanın mümkün olduğunca objektif olması için, birim sorumlularının yapacağı ayrı ayrı puanlamanın yanı sıra personel tarafından da puanlama yapılması önerilebilir.

Farklı kişiler tarafından yapılan puanlama sonuçlarının ortalaması alınarak, nihai puanlar tam sayı olarak belirlenir. Nihai puanların çarpımı alınarak, öncelik derecesinin objektif biçimde değerlendirilmesi için bir baz oluşturulur.

## 6.6 SONUÇLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Belirlenen öncelik derecesine ve Merkez Müdürü'nün ayırabileceği kaynaklara göre, tehlikeler arasında öncelikli görülenlerin değerlendirilmesi aşağıda verilen yöntem doğrultusunda kararlaştırılır.

### I. Öncelikli Risk ve Tehlikeler :

Değerlendirme sonucunda 20 (dahil) ya da üzerinde puan alan konular:

İş hemen durdurulur. Tehlike ve risk kontrol altına alınır.

Kontrol için varsa dokümanite edilmiş prosedür/talimatlar kullanılır, yoksa oluşturulur.

İzleme ve ölçme planı yapılır ve kayıtları tutulur.

İyileştirmeye yönelik düzeltici ve önleyici faaliyetler belirlenir, dokümanite edilir, uygulanır ve takip edilir.

1. öncelikli tehlike ve risklerin, kontroller sonucu kabul edilebilir sınırlara indirilmesi hedeflenir.

Mümkün olduğu yerde iyileştirmelerin rakamsal olarak takibi yapılır ve kaydı tutulur.

Personele ihtiyaç duyulan eğitimler verilir.

Bu konulardaki tüm uygulamanın belirli periyotlarla denetlenmesi sağlanır, yönetime raporlanır.

### II. Öncelikli Risk ve Tehlikeler :

Değerlendirme sonucunda 12 üzerinde ve 20 altında puan alan konular : Tehlike kontrol altına alınır.

Kontrol için varsa dokümanite edilmiş prosedür/talimatlar kullanılır, yoksa oluşturulur. Mümkün olduğunda izlenirliği ve ölçülmesi sağlanır ve kayıtlar tutulur.

İyileştirmeye yönelik düzeltici ve önleyici faaliyetler belirlenir, dokümanite edilir, uygulanır ve takip edilir.

2. öncelikli tehlikelerin, kontroller sonucu kabul edilebilir sınırlara indirilmesi hedeflenir. Personele ihtiyaç duyulan eğitimler verilir.

Bu konulardaki tüm uygulamaların belirli periyotlarda denetlenmesi sağlanır, yönetime raporlanır.

### III. Öncelikli Risk ve Tehlikeler :

Değerlendirme sonucunda 12(dahil) altında ya da 7 üzerinde puan alan konular :

Önlemler planlanan uygulamalar kısmında tarif edilir ve uygulama kontrolleri yapılır. Personele ihtiyaç duyulan eğitimler verilir. 3. öncelikli tehlikelerin, kontroller sonucu kabul edilebilir sınırlara indirilmesi hedeflenir.

### IV. Öncelikli Risk ve Tehlikeler :

Değerlendirme sonucunda 7 ve altında puan alan konular :


Gelecekte önemli bir tehlikeyi oluşturmaması için, incelenir ve gerekirse önlemler planlanan uygulamalar kısmında tarif edilir, uygulama kontrolleri yapılır ve personele ihtiyaç duyulan eğitimler verilir.

## 6.7 PLANLANAN FAALİYETİN SORUMLUSU

Planlanan faaliyetin sorumlusu süreç planında tanımlanmış olup, belirlenen kişiye bu sorumluluğu sözlü veya yazılı olarak bildirilir.

## 6.8 PLANLANAN FAALİYETİN GERÇEKLEŞME DURUMU

Planlanan faaliyetlerin gerçekleşip gerçekleşmediği kontrol edilir. Planlanan faaliyetin gerçekleşmemesi durumunda neden gerçekleşmediği (verilen süre, maddi imkansızlık, vb.) faaliyet sorumlusu ile Kalite Yönetim Temsilcisi arasında değerlendirilerek ya yeni bir faaliyet planlanır ya da faaliyetin gerçekleştirilmesi için neler yapılması gerektiği araştırılır.

 <b>KTÜ</b> 1955 KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	<b>TEHLİKE VE RİSK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>							KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi <b>UZEM</b>
<b>KODU</b>	<b>KTÜ. UZEM. PR. 10</b>	<b>YAY. TRH</b>	<b>02.03.2020</b>	<b>REV. TRH.</b>		<b>REV. NO</b>	<b>SAYFA NO</b>	<b>4/4</b>

## 6.9 TEHLİKE TANIMLAMA VE RİSK DEĞERLENDİRME PROGRAMININ ONAYLANMASI

Belirlenen tehlikeler, riskler, bunların öncelik dereceleri, önemli riskler ve bunlara göre oluşturulan uygulama ve kontrol sonuçları, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gözden geçirilir, varsa düzeltme/düzenlemeler yapılır. Yine bu risk değerlendirmeleri YGG toplantılarında görüşülür, toplantı kararına göre gerekli çalışmalar başlatılır.

## 7. DAĞITIM

- ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi

<b>KODU</b>	<b>KTÜ. UZEM. PR. 11</b>	<b>YAY. TRH</b>	<b>02.03.2020</b>	<b>REV. TRH.</b>		<b>REV. NO</b>		<b>SAYFA NO</b>	<b>1/2</b>
-------------	----------------------------------	---------------------	-------------------	----------------------	--	--------------------	--	---------------------	------------

**1. AMAÇ:** Merkezimizde sunulan eğitim hizmetleri ile ilgili yöntemleri belirlemektir.

**2. KAPSAM:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi bünyesinde yürütülen eğitimlerin verilmesini kapsar.

**3. TANIM VE KISALTMALAR:**

**4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

- ✓ Doküman Yönetimi Prosedürü
- ✓ Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- ✓ Eğitim Kayıt Formu
- ✓ Eğitim Protokol Formu
- ✓ Eğitim Talep Formu
- ✓ Katılım Belgesi Teslim Formu

**5. SORUMLULAR:**

- ✓ Yönetim Kurulu
- ✓ Merkez Müdürü
- ✓ Merkez Müdür Yardımcısı
- ✓ Eğitim Hizmetleri Birimi

**6. UYGULAMA:**

**6.1 Genel:**

Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi bünyesinde verilecek eğitimler Yönetim Kurulu tarafından, Yönetim Kurulu Toplantısında belirlenir.

Yönetim Kurulu, eğitim içeriğini, eğitimin tarihini ve fiyatını bu toplantıda ayrıntılı olarak belirler.

**6.2 Eğitimlerin Duyurulması:**

Yönetim Kurulu tarafından belirlenen eğitimle ilgili olarak Eğitim hizmetleri birim sorumlusu Proje Hizmetleri Birimi eğitime ait afiş, banner ve bilgilendirme metnini hazırlama görevini verir.

Proje Hizmetleri Birimi eğitim metaryelini hazırladıktan sonra UZEM Sekreterine mail yolu ile gönderir.

UZEM sekreteri gelen eğitim metaryelini mail ve sms formatına dönüştürerek KTÜ Rektörlük bünyesinde bulunan Enformasyon Müdürlüğüne ve UZEM Sistem Yönetim birimine gönderir.

Sistem Yönetim birimi UZEM sayfasında eğitimin duyurusunu yapar.

Enformasyon Müdürlüğü eş zamanlı olarak KTÜ web sayfası üzerinden duyurur.

**6.3 Eğitim Taleplerinin Alınması:**

Merkezimizden herhangi bir konuda eğitim almak isteyen bireysel ve / veya kurumsal firmalar, Eğitim Talep Formu ile UZEM sekreterliğine başvuru yapar.

Bireysel talepler için 6.4 maddesindeki uygulamalar yapılır.

Kurumsal firma talepleri için ilave olarak gerekli durumlarda kurum ile 'Eğitim Protokol Formu' düzenlenir.

**6.4 Ön Kayıtların Alınması:**

**a) Online Ön Kayıt:**

Kurumsal mail adresi üzerinden google drive üzerinde oluşturulan başvuru formu katılımcı tarafından doldurulur. Katılımcılara tarafından doldurulan başvuru formları UZEM sekreterliği tarafından alınır.

Kesin kayıt yapılması için ön başvuru yapan katılımcılara mail ve sms gönderilir.

Katılımcı sayısı ve eğitimin yakın tarihte olması durumlarında ön başvuru yapan katılımcılar telefonla da aranır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAY</b>
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ



KODU	KTÜ. UZEM. PR. 11	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO	SAYFA NO	2/2
------	-------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	-------------	-----

**b) Mail Yolu İle Ön Kayıt:**

Kurumsal mail adresi üzerinden google drive üzerinde oluşturulan başvuru formu katılımcı tarafından doldurulur. Katılımcılara tarafından doldurulan başvuru formları UZEM sekreterliği tarafından alınır. Eğitim programına göre hazırlanmış kayıt formu katılımcılara mail yolu ile gönderilir.

**b) SMS Yolu İle Ön Kayıt:**

Kurumsal mail adresi üzerinden google drive üzerinde oluşturulan başvuru formu katılımcı tarafından doldurulur. Katılımcılara tarafından doldurulan başvuru formları UZEM sekreterliği tarafından alınır. Eğitim programının içerik ve tarihi katılımcılara sms yolu ile bildirilir.

**6.5 Kesin Kayıtların Alınması:****a) Mail Yolu İle Kesin Kayıt:**

Katılımcılar tarafından doldurulan Kayıt Formu mail yolu ile UZEM kurumsal mail adresine gönderir. Eğitim başlangıcında formun ıslak imzalı halini UZEM sekreterliğine elden teslim eder.

**b) Yüzyüze Kesin Kayıt:**

Katılımcılar tarafından doldurulan Kayıt Formu elden UZEM sekreterliğine teslim edilir.

**6.6 Eğitim Hizmeti Sunumu:****6.6.1 Eğitim İçeriklerinin Hazırlanması:**

Ders programı eğitim hizmetleri birimi tarafından hazırlanır.

Ders programı, kullanıcı bilgileri kesin kayıt yapan katılımcılara mail yoluyla bildirilir.

**6.6.2 Karma (Senkron+ASenkron) Eğitim:**

Katılımcılar canlı derslere web sayfasındaki ders isimlerine yada ilgili bağlantılara tıklayarak ulaşmaktadır. Derslere ait linkler kontrol edilir. Sorun varsa düzenlenerek yeni döneme hazır hale getirilir.

Katılımcıların kullanıcı adı ve şifre bilgileri mail yoluyla gönderilir.

Mobil cihazları kullanarak derslere erişmek isteyen katılımcılar için mobil linkler hazırlanır ve smm web sayfasının duyurular kısmında paylaşılır.

Dersleri tekrar izlemek isteyen katılımcılar için ders kayıtlarına nasıl erişecekleri web sayfasının duyurular kısmında paylaşılır.

İlgili dönemin ilk dersinden önce canlı ders sistemi üzerinde Katılımcılar için sistemin kullanımına yönelik bir bilgilendirme toplantısı (oryantasyon eğitimi) planlanır ve uygulanır. Bu bilgilendirme Eğitim Hizmetleri Birimi tarafından yapılır.

Dersler yapıldıktan sonra tekrar izlenebilmesi için ders kayıtları ve kaynaklar canlı ders sistemi üzerinde dersin işlendiği ertesi gün klasörlenir. Bu işlem her ders için her gün yapılır.

**6.6.3 Örgün Eğitim:****a) Uygulamalı Eğitim:**

Uygulama eğitimi yapılacak yer Eğitim Hizmetleri Birimi tarafından belirlenir.

Bu eğitim kurum dışında verilecek ise, resmi yazı ile ilgili kurumdan izin alınır.

Bu eğitimi alacak katılımcılar, uygulamalı eğitim yerine getirilerek eğitimleri gerçekleştirilir.

**b) Teorik Eğitim:**

Verilecek eğitimin yer ve zamanı katılımcılara bildirilir.

Planlanan zamanlarda eğitimler gerçekleştirilir.

**6.7** Prosedürde belirtilen ilgili kayıtlar, Doküman Yönetimi Prosedürü'ne göre saklanır.

**7. DAĞITIM:**

- ✓ Eğitim Hizmetleri Birimi
- ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi

KODU	KTÜ. UZEM. PR.12	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/4
------	------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

**1. AMAÇ:** Merkezimizde sunulan sınav hizmetleri ile ilgili yöntemleri belirlemektir.

**2. KAPSAM:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi bünyesinde yürütülen sınavların yapılmasını kapsar.

**3. TANIM VE KISALTMALAR:**

-

**4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

- ✓ Doküman Yönetimi Prosedürü
- ✓ Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- ✓ Sınav Yoklama Formu
- ✓ Dilek Şikayet Formu
- ✓ Katılım Belgesi Teslim Formu

**5. SORUMLULAR:**

- ✓ Yönetim Kurulu
- ✓ Merkez Müdürü
- ✓ Merkez Müdür Yardımcısı
- ✓ Sınav Hizmetleri Birimi

**6. UYGULAMA:**

**6.1 Sınav Şekli:**

KTÜ UZEM’de sınavın şekline “Sınav Hizmetleri Birimi” karar verir.

KTÜ UZEM’de sınavlar yazılı, sözlü, uygulamalı ve gözleme dayalı olarak yapılır.

“Sınav Hizmetleri Birimi” yapılacak olan sınavın teorik, performansa dayalı veya her ikisini de kapsayacak şekilde olmasına karar verir.

**6.2. Sınav Sorularının Hazırlanması:**

KTÜ UZEM’de yapılacak olan sınavların sorularını “Sınav Hizmetleri Birimi” hazırlar.

Sınav Hizmetleri Birimi, teorik soruları;

-Engelli adaylar için (engel durumuna göre),

-Çoktan Seçmeli,

-Boşluk Doldurulmalı,

-Açık Uçlu,

şeklinde hazırlar.

Sınav Hizmetleri Birimi sorulan aday sayısı kadar çoğaltır. Çoğaltılan soru kitapçıkları içerisini göstermeyen poşet içerisine konularak paketlenir. Paket üzerine; sınav adı, kitapçık sayısı ve sınavın yapılacağı salon adı yazılır. Sınav yapılacağı gün “ Sınav Hizmetleri Birimi”, “Sınav Yoklama Formu” ile soruları “Salon Başkanına” teslim eder.

**Performans sınavı için;**

Bu sınavda adayın uygulama performansı ölçülür.

Sınav Hizmetleri Birimi tarafından performans ölçülmesine yönelik sınav soruları hazırlanır.

Hazırlanan sorular, sınava girecek aday sayısı kadar çoğaltılarak ve üzerine ‘Sınav Evrakı’ ibaresi yazılı kapalı zarf içerisinde sınav sorumlusuna teslim edilir.

**6.3. Sınavın Yapılması:**

KTÜ UZEM yapılacak olan teorik sınav için, 1 (bir) adet salon başkanı, sınav salonunun da sınava girecek aday sayısının 15 kişiden az olması durumunda 1 (bir), fazla olması durumunda 2 (iki) kişi gözetmen olarak görevlendirilir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAY</b>
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ. UZEM. PR. 12	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	2/4
------	-------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

KTÜ UZEM yapılacak olan performansa dayalı sınavlar için “Sınav Hizmetleri Birimi” tarafından belirlenen sınav sorumluları görevlendirilir.

Sınavda görev alacak personele KTÜ UZEM Sekreterliği tarafından tanıtım kartı hazırlanır ve verilir.

Tanıtım kartında;

- Adı soyadı,
- Görevi,
- Sınav bilgileri, yer alır.

KTÜ UZEM’de sınav yapılacak yer her sınav öncesi ‘Merkez Müdür Yardımcısı’ tarafından görevlendirilen “Salon Başkanı” tarafından sınav yeri kontrol edilir.

Adaylar sınav yerine girişte sınav görevlileri tarafından aşağıdaki kontrollere tabi tutulur.

- Adayın üzerinde ateşli silah ve/veya yaralayıcı alet bulunmayacaktır.
- Adayın üzerinde iletişim yapabileceği herhangi bir cihazın olmadığı.
- Aday sınav alanına yalnız girecektir.
- Adayın yanında sınav yardımcı olacak herhangi bir materyal olmayacaktır.

Sınav yerinin uygunluğu sağlanmadan sınav yapılmaz.

Salon Başkanı; sınavların tamamlanmasından sonra sınav evraklarının toplandığı zarfları alarak “Sınav Yoklama Formu”nu teslim eder.

#### 6.4 Teorik Sınavlar:

Salon Başkanları sınav evraklarını “Sınav Yoklama Formu” ile teslim alır.

- Sınav yapılacak yere gider.
- Sınav yapılacak yerde görevli olan diğer kişilerle evrakları açar.
- “ Sınav Yoklama Formu” ile adayların yoklamasını yapar.
- Sınav evrakını adaylara dağıtır ve sınav saatinde sınavı başlatır.
- Sınav sonunda evrakları toplar ve “Sınav Yoklama Formu” ile teslim eder.

#### 6.5 Performansa Dayalı Sınavlar:

Salon Başkanları sınav evraklarını “Sınav Yoklama Formu” ile teslim alır.

- Sınav yapılacak yere gider.
- Sınav yapılacak yerde görevli olan diğer kişilerle evrakları açar.
- “ Sınav Yoklama Formu” ile adayların yoklamasını yapar.
- Sınav evrakını adaylara dağıtır ve sınav saatinde sınavı başlatır.
- Sınav sonunda evrakları toplar ve “Sınav Yoklama Formu” ile teslim eder.

#### 6.6 Online Sınavlar:

Sınav Hizmetleri Birimi tarafından sınav online olarak yapılır.

Dersin hocaları soruları mail olarak UZEM koordinatörüne gönderir. Sorular (gerek varsa) pdf formatına dönüştürülür.

Sınav, ilgili tarih ve saatte connect üzerinden yapılır.

Sorular canlı ders sisteminde paylaşılır.

Öğrencilere sınav yönergesi bildirilir.

Sınav süresi bittikten sonra öğrenciler cevapları UZEM Kurumsal mail adresine gönderirler.

#### 6.7 Sınavların Değerlendirilmesi:

KTÜ UZEM’de sınav değerlendirmeleri 3 (üç) gün içerisinde yapılır.

Bunun için;

**a) Online:** Öğrencilerden gelen cevaplar mail adresinden tek tek indirilerek klasörlenir ve dersin hocasına gönderilir.

Hoca sınavları okuduktan sonra notları uzem kooordinatörüne gönderir. Koordinatör notları ilgili dersi alan öğrencilere mail olarak gönderir.

**b) Örgün:** Öğrencilerden gelen cevaplar dersin hocasına gönderilir.

Hoca sınavları okuduktan sonra notları uzem kooordinatörüne gönderir. Koordinatör notları ilgili dersi alan öğrencilere mail olarak gönderir.

 <b>KTÜ</b> 1955 KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	<b>SINAV HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ</b>							KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi <b>UZEM</b>
<b>KODU</b>	<b>KTÜ. UZEM. PR. 12</b>	<b>YAY. TRH</b>	<b>02.03.2020</b>	<b>REV. TRH.</b>		<b>REV. NO</b>	<b>SAYFA NO</b>	<b>3/4</b>

**Optik Okuma:** Boş bir cevap kâğıdı alınır ve sisteme tanıtılır. Daha sonra içerisinde sadece doğru cevapların olduğu kâğıt ile cevap anahtarını tanıtılır.

Aday cevap kâğıtları optik okuyucuya yerleştirilir.

Optik okuyucu aday okuma sonuçlarını bilgisayar ortamına atar.

KTÜ UZEM tarafından yazılmış olan sınav değerlendirme programı ile sonuçlar değerlendirilir.

### **6.8 İtiraz / Şikayet Alınması ve Değerlendirilmesi:**

KTÜ UZEM’de sunulan hizmetlerle ilgili itirazlar, web sayfası üzerinden ve / veya KTÜ UZEM sekreterliğinden ‘‘ Dilek Şikayet Formu’’ doldurularak belgelendirme sonuçlarının ilan edilmesinden sonra şahsen yapılır.

KTÜ UZEM sekreterliği tarafından alınan itiraz ve şikayetler ‘‘ Yönetim Kurulu’’na gönderilir.

İtirazve şikayetler, ‘Yönetim Kurulu tarafından, 3-5 iş günü içerisinde değerlendirilir.

Değerlendirmede itiraz / şikayet konusu araştırılır. Bu araştırmada itiraz / şikayetin geçerliliği ve varsa daha önceki benzer itiraz / şikayetler incelenir.

Sınav soru ve sonuçlarına yapılan itirazların değerlendirilmesi, soruların incelenmesi ve teorik sınav cevap kâğıtlarının yeniden değerlendirilmesi yoluyla gerçekleştirilir.

Yönetim Kurulunda alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.

Yönetim Kurulu yapmış olduğu inceleme sonuçlarını ve yapılan işlemleri ‘Dilek Şikayet Formu’’na kaydeder.

### **6.9 Belgelendirme:**

#### **a) Başarı Belgesi:**

KTÜ UZEM’de belgelendirme kararı Merkez Müdürü tarafından, Sınav Hizmetleri Birimi değerlendirme sonuçlarına göre verilir.

Değerlendirmede, adayla ilgili tüm süreçlerde toplanan bilgiler esas alınır.

Belgelendirme kararı, belgelendirme şartlarına (belirlenmiş not dilimine) uygun olarak verilir. Karar ‘BAŞARILI’ veya ‘BAŞARISIZ’ şeklinde verilir. Belgelendirme şartlarının tam karşılandığı durumda ‘BAŞARILI’, belgelendirme şartlarının tam karşılanmadığı durumda ‘BAŞARISIZ’ olarak değerlendirme yapılır.

Belgelendirme şartlarının tam karşılanmadığı durumda belgelendirme yapılmaz.

Katılımcı ile ilgili hazırlanan sınav sonuç raporunu alındıktan en geç 3 (üç) gün içerisinde belgelendirme kararı verilir.

#### **b) Katılım Belgesi:**

KTÜ UZEM’de katılım belgeleri, her eğitim sonrası eğitime katılan tüm katılımcılar için düzenlenir. Eğitim katılım belgesi alabilmek için eğitime belirlenmiş süre katılmak zorunludur.

#### **c) Online Başarı Belgesi:**

KTÜ UZEM’de online eğitime katılan katılımcılar için belgelendirme kararı Merkez Müdürü tarafından, Sınav Hizmetleri Birimi değerlendirme sonuçlarına göre verilir.

Değerlendirmede, adayla ilgili tüm süreçlerde toplanan bilgiler esas alınır.

Belgelendirme kararı, belgelendirme şartlarına (belirlenmiş not dilimine) uygun olarak verilir. Karar ‘BAŞARILI’ veya ‘BAŞARISIZ’ şeklinde verilir. Belgelendirme şartlarının tam karşılandığı durumda ‘BAŞARILI’, belgelendirme şartlarının tam karşılanmadığı durumda ‘BAŞARISIZ’ olarak değerlendirme yapılır.

Belgelendirme şartlarının tam karşılanmadığı durumda belgelendirme yapılmaz.

#### **d) Online Katılım Belgesi:**

KTÜ UZEM’de online eğitim katılım belgeleri, her eğitim sonrası eğitime katılan tüm katılımcıların belirlenmiş başarı kriterini sağlamaları durumunda online olarak düzenlenir.

### **6.10 Belge Üzerinde Yer alacak Bilgiler:**

#### **a) Başarı Belgesi:**

KTÜ UZEM’de başarı belgesi üzerinde aşağıdaki bilgiler yer alır.

- Belgelendirilmiş kişiyi adı soyadı, TC kimlik numarası,

- KTÜ UZEM bilgileri ve logosu,

- Belge Numarası (evrak kayıt numarası),

- Belge tarihi,

Bilgileri bulunur.

KODU	KTÜ. UZEM. PR. 12	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	4/4
------	-------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

KTÜ UZEM Sekreterliği tarafından hazırlanan belge, KTÜ UZEM Müdürü tarafından ve gerekli durumlarda Rektör veya Rektör Yardımcısı tarafından imzalanır.

KTÜ UZEM’de verilen belgelerde olabilecek sahtecilik riskini azaltmak için gerekli durumlarda belge üzerine KTÜ’ye ait soğuk damga vurulur.

#### **6.11 Belgenin Adaya Teslim edilmesi:**


KTÜ UZEM’de belgelendirme kararı sonucu sekreterlik tarafından hazırlanan belge, sahibine iki şekilde teslim edilir.

- İmza karşılığında şahsın kendisine,
  - Şahıs tarafından yetki verilmiş (noter onaylı) kişiye,
  - Belge sahibi tarafından doldurulmuş ve imzalanmış Belge Talep Formu ile kargokargolanarak.
- Bunların dışında belge teslimi yapılmaz.

**6.6** Prosedürde belirtilen ilgili kayıtlar, Doküman Yönetimi Prosedürü’ne göre saklanır.

#### **7. DAĞITIM:**

- ✓ Merkez Müdürü
- ✓ Müdür Yardımcısı
- ✓ Sınav Hizmetleri Birimi

	<b>ARŞİV PROSEDÜRÜ</b>							<b>KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
<b>KODU</b>	<b>KTÜ. UZEM. PR. 13</b>	<b>YAY. TRH</b>	<b>02.03.2020</b>	<b>REV. TRH.</b>		<b>REV. NO</b>	<b>SAYFA NO</b>	<b>1/3</b>

**1. AMAÇ:** Merkezimizde arşivleme ilgili kuralları belirlemektir.

**2. KAPSAM:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi bünyesinde evrakların arşivlenmesi ile ilgili kuralları kapsar.

### **3. TANIM VE KISALTMALAR:**

**Standart Dosya Planı:** Kurum ve kuruluşların iş ve işlemleri sonucunda teşekkül eden belgelerin, sistemli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak üzere önceden hazırlanmış konu ve konu numaraları envanteridir.

**Veri Tabanı:** Birbirleriyle ilişkili bilgilerin depolandığı alanlardır. Veri tabanları; büyük miktardaki bilgileri depolamada geleneksel yöntem olan ‘dosya işlem sistemine’ alternatif olarak geliştirilmiştir.

**EBYS:** Elektornik Belge Yönetim Sistemi

### **4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

- ✓ Doküman Yönetimi Prosedürü
- ✓ Arşiv Dosya İmha Formu
- ✓ Kalite Kayıtları Saklama Listesi
- ✓ Karadeniz Teknik Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği

### **5. SORUMLULAR:**

- ✓ Yönetim Kurulu
- ✓ Merkez Müdürü
- ✓ Sekreter

### **6. UYGULAMA:**

#### **6.1 Kayıtların Muhafazası:**

Merkezimizde kayıtlar, eğitim ve sınav uygulamalarına ait bütün evraklar, yazışmalar, görevlendirme yazıları, kurum içi ve dışı yazışma kayıtları, kalite ile ilgili kayıtlar, toplantı tutanakları, personel özlük kayıtları ve işleyişe ait diğer tüm kayıtlardan oluşmaktadır.

#### **6.2 Arşiv Hizmetlerinin İşleyişi:**

##### **6.2.1 Arşiv Düzeni:**

Sekreter ‘Karadeniz Teknik Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği’ne göre çalışır. Sekreter arşivi, dosyaların karışmasını engelleyecek şekilde düzenler. Dosyaların kullanım sıklığına göre düzenlemesini yapar.

##### **6.5.2 Dosyaların Arşive Teslimi, İçeriğinin Kontrolü Ve Kabulü:**

Sekreter arşive gelen dosyaları kontrol eder.

Uygun olmayan dosyaları arşive kabul etmez.

Eksikliklerin tamamlanması için iade eder.

Uygun olan dosya/ evrakları kontrol ederek teslim alır, EBYS ve ‘Gelen Evrak Kayıt Defteri’ne kaydeder.

##### **6.2.3 Kabul Edilen Dosyaların Arşive Yerleştirilmesi:**


Arşive devredilecek malzemenin işlem yılı itibariyle, konularına göre ‘Kayıt Defteri’ veya ‘Föyleri’ gözden geçirilerek, sıra numaralarında atlama, tekrür veya eksiklik olup olmadığına, aynı konu başlıkları altında birleştirilip birleştirilmediğine,

Bir mali yıl içerisinde, aynı içerikte birden fazla konu, alan veya malzeme birimi varsa, kayıt defteri veya föylerdeki kayıtların düzeltilmek suretiyle birleştirilip birleştirilmediğine,

Dosya içerisinde bulunan evrakın, gerektiği biçimde dosyalanıp dosyalanmadığına,

Klasörler veya dosyalar üzerine, devirden önce klasör ve dosyalara verilmiş numaraların, birim adının, ait olduğu işlem yılının yazılıp yazılmadığına,

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAY</b>
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

	<b>ARŞİV PROSEDÜRÜ</b>							<b>KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
<b>KODU</b>	<b>KTÜ. UZEM. PR. 13</b>	<b>YAY. TRH</b>	<b>02.03.2020</b>	<b>REV. TRH.</b>		<b>REV. NO</b>	<b>SAYFA NO</b>	<b>2/3</b>

Zarflanması gerekenlerin, zarflanıp zarflanmadığına, Defterlerle, ciltlenmiş veya zarflanmış olanların üzerine, devirden önce verilmiş numaraların, birim adının, ait olduğu işlem yılının yazılıp yazılmadığına, İşlem yılı esasına göre düzenlenen kayıt defterlerinin veya bu maksatla kullanılan föy ciltlerinin kapaklarının etiketlenip etiketlenmediğine, Sayfaların ve eklerinin yırtık, kopuk veya eksik olup olmadığına bakılır, eksikler varsa tamamlanır veya tamamlanır. Uygunluk kontrolü, ilgili birim personeli ile birim arşivi yetkili personelince müştereken yapılır.

#### **6.2.4 Arşive Yerleştirilen Dosyaların Korunması, Saklanması Ve İmhası İle İlgili Usul Ve Esaslar:**

Arşiv odasının kapısını her gün bir saat açık tutularak havalandırır.

Arşiv odasına yakıcı maddeler sokmaz.

Arşiv odasında yangın söndürücü bulundurulur.

Yangın söndürücü üç ayda bir kontrol edilir.

Kemirgenlere karşı önlem alır.

Arşiv odasının suyla ilişkisi olmadığı kontrol edilir.

Arşiv evrakı 'Karadeniz Teknik Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği'ne ve 'Kalite Kayıtları Saklama Listesi'ne göre belirtilen süre saklanırlar.

Arşivde kalma süresini tamamlayan evrakları imha komisyonu tespit eder.

Süresi dolan evraklar 'Karadeniz Teknik Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği'ne göre 'Arşiv Dosya İmha Formu' ile imha edilir.

#### **6.3 Kayıtlarda Bilgi Güvenliği ve Mahremiyeti:**

Merkezimizde bilgilere erişim yetkisi verilen ve diğer tüm personel bilgi güvenliğini sağlama açısından sorumludurlar.

Hiçbir personel Merkezimiz bünyesindeki bir bilgiyi üçüncü şahıs, kurum ve kuruluşlarla paylaşamaz.

Bu kuralın ihlali durumunda aşağıdaki işlem yapılır:

1. Disiplin uygulaması, güvenlik ihlalinin gerçekleştiği doğrulanmadan başlatılamaz.
2. Resmi bir disiplin uygulamasında, güvenlik ihlaline teşebbüs ettiğinden şüphelenilen personelle ilgili soruşturmanın doğru ve adil olduğundan emin olunmalıdır.
3. Resmi disiplin uygulaması, ihlalin tipi ve uygulanışı, kuruluş üzerindeki etkisi, ilk ya da tekrarlanmış bir saldırı olup olmadığı, ihlali yapan kişinin özel olarak eğitilip eğitilmediği gibi faktörleri ilgili yasalar, kuruluş kontratları ve talep edilen diğer faktörler açısından cevaplandırılacak bir **uzman (kurumun sözleşmeli avukatı veya bu konularda yetkinliği olan bir hukukçu)** sağlanır.
4. Kayıtlar, kağıt üzerindeki ilgili kayıtlar veya bilgisayar medyasında bulunan tüm taşınabilir medya, hard disk ya da hafızada bulunan bilgilerin taslak ve kopyalarıdır.
5. Deliller bilişim hukukunun ortaya koyduğu adli delil toplama kurallarına uygun toplanmış olmalıdır.

#### **Girdiler:**

- Güvenlik ihlali delilleri,
- Kağıt üzerindeki dokümanlar için; metnin orijinali, metni kimin bulduğu, nerede bulunduğu, ne zaman bulunduğu ve kimin tanıklık ettiği ile ilgili kayıtlar,
- Bilgisayar medyasında bulunan bilgiler için; ulaşılabilirliğin sağlanmasını garantilemek için tüm taşınabilir medya, hard disk ya da hafızada bulunan bilgilerin taslak ve kopyaları.

#### **Çıktılar:**

- Sorumlulukların durdurulması,
- Varlıkların teslim edilmesi,
- Giriş haklarının iptali,
- Ciddi idari eksiklik davalarında süreç, kişinin görevlerinin, giriş haklarının ve muafiyetlerinin derhal elinden alınmasına, gerekli görülürse, hemen kuruluş alanı dışına çıkarılmasını sağlamalıdır.

KODU	KTÜ. UZEM. PR. 13	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	3/3
------	-------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

**Disiplin prosedürü.**

- Disiplin prosedürü için ilgili belgeler, kayıtlarla dosya hazırlanır.
- Dosyaya konu olan ihlal için personel veya personellere disiplin prosedürünün başladığına dair yazı tebliğ edilir.
- Gerekli savunmalar alınır.
- Uzmanlar tarafından deliller ve savunmalar incelenir.
- Gerekli cezalar taraflara tebliğ edilir.
- Cezalar uygulanır.
- Adli bir takibe ihtiyaç varsa ilgili yasa, tüzük, yönetmelik ve usuller uygulanır.

**6.4 Sıcaklık ve nem takibi:**

Isının ve nemin mümkün olduğu kadar sabit tutulması gereklidir.

**6.5 İklimlendirme yapılması:**

Arşiv görevlisi tarafından;

- Arşivde gerekli durumda uygun yerlerde higrometre bulundurmak suretiyle, nemin %50-60 arasında tutulur,
- Fazla rutubeti önlemek için, gerektiğinde nem emici cihaz veya kimyevî maddeler kullanılır.

**6.6 Haşarata karşı önlemler:**

- İlaçlama firması ile koordineli olarak kemirgen istasyonları kurulur ve takipleri periyodik olarak yapılır.
- Arşiv evrakları periyodik olarak kontrol edilir. Haşere izlerine rastlanırsa gerekli önlemler alınır, ilaçlama firması ile gerekli görüşmeler yapılır.

**6.7 Hırsızlığa karşı önlemler:**

- Arşiv sorumlusu dışında arşive girişler kontrol altına alınır.
- Arşivden belgeli çıkışların dışında evrak doküman çıkışına müsaade edilmez.
- Yetkisiz kişilere dosya ve evrak verilmez.

**6.8 Yangına karşı önlemler:**

- Yangın olasılığına karşı arşivde gerekli önlemler alınır.
- Yangın söndürme metodu olarak; öncelikle soğutma işlemi ve yanmayı engelleme işlemi uygulanır.
- Yangın söndürücü olarak; su, ABC tozlu ve köpüklü söndürücüler kullanılır.
- Yangın söndürme cihazları dışarıdan içeriye müdahale kolaylığı bakımından kapı dışına veya dışarıdan girişte hemen kapı kenarına konumlandırılır. Ayrıca iç alanlarda da yangın söndürme olanakları yaratılır.


**6.9 Su baskınlarına karşı önlemler:**

- Su baskınlarına karşı rögarların teknik birim tarafından kontrolü yapılır, su taşkınlarına karşı önlem alınır.
- Zemin altında arşiv kurma zorunluluğu oluşursa su baskınlarında; üzeri kapalı ancak su toplama kanalları olan su biriktirme çukurları oluşturulur, en az 2 pompadan oluşan ve yedek çalışan su pompaları sisteme monte edilir.

**7. DAĞITIM:**

- ✓ Merkez Müdürü
- ✓ Sekreter



	<b>DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ</b>						<b>KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
<b>KODU</b>	<b>KTÜ. UZEM. PR. 14</b>	<b>YAY. TRH</b>	<b>02.03.2020</b>	<b>REV. TRH.</b>	<b>REV. NO</b>	<b>SAYFA NO</b>	<b>1/3</b>

**1. AMAÇ:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezinin Kalite Yönetim Sistemi içerisinde oluşabilecek değişiklikleri yönetme ve kontrol altında tutmak için gerekli esasların belirlenmesidir.

**2. KAPSAM:** Bu prosedür Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi bünyesinde yapılması gereken çalışan, cihaz, yöntem, dokümantasyon, proses kontrolü, sorumlu, organizasyon, çalışma alanları ve sertifikasyon değişikliklerini kapsar.

### 3. TANIM VE KISALTMALAR:

### 4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- ✓ Doküman Yönetimi Prosedürü
- ✓ TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi

### 5. SORUMLULAR:

Kalite Yönetim Sistemi hizmet sunumunda oluşabilecek değişikliklerin yönetilmesinden Yönetim Kurulu, Merkez Müdürü, Müdür Yardımcıları, Birim Sorumluları ve Kalite Yönetim Sistemi içerisinde oluşabilecek değişikliklerin uygulanmasından tüm çalışanlar sorumludur.

### 6. UYGULAMA:

**6.1** Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülmekte olan faaliyetlerin etkinliğinin ve sürekli iyileştirmesi için oluşabilecek değişiklikler kontrol altında tutulur. Yapılması gereken değişikliklerin Kalite Yönetim Sistemi içerisinde uygulamaya başlamadan önce değişiklik boyutunun değerlendirilmesi gerekmektedir. Yürütülmekte faaliyetlerin kalitesine etki edecek dereceye göre değişiklikler sınıflandırılır.

- Faaliyeti minimal düzeyde etkileyebilecek değişiklikler: Kalite Yönetim Sistemi içindeki doküman bazındaki değişiklikler,
- Faaliyeti maksimum düzeyde etkileyebilecek değişiklikler: Örneğin yapılan işlere ait metotlardaki değişiklikler.

**6.2** Birim Sorumlusu ve Kalite Yönetim Temsilcisi böyle bir değişikliği uygun görürlerse, değişikliğin etki edebileceği problemleri göz önüne alarak; değişikliğin yapılabilirliğini değerlendirir ve değişikliğin kapsamını belirler.


- Değişikliğin tanımı: değişiklik nelerden oluşuyor,
- Faaliyetlerin hangi yönlerinin ve / veya hangi belgelerinin değişikliklerden etkilendiği,
- Yapıların gereklilikleri (alanlar, cihazlar, metotlar vb.) ya da değiştirilmiş veya yeni yükümlülükler (çalışanlara) yönelik faaliyetler,
- Kalifiye etmek için yapılması gereken kontroller (yapılarda [alanlar, cihazlar, metotlar, vs.] işlevsellik kazanması için tahmin edilen gerekli sürelerin ve metotların detayları ile beraber)
- Kritiklik değerlendirmesi,
- Değişiklik teklifinin son onayı ya da reddedilmesi,

**6.3** Değişiklik yönetimi Kalite Yönetim Temsilcisi kontrolü altında görevlendirilmiş çalışanın sorumluluğunda yapılacaktır.

**6.4** Değişiklik; onaydan sonra Birim Sorumlu ve Kalite Yönetim Temsilcisi sorumluluğunda yapılır ve değerlendirilir. Değişiklik değerlendirmesinde aşağıdaki hususlar tarif edilecektir.

- Değişiklik tanımı değerlendirmesi,

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAY</b>
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

 <b>KTÜ</b> 1955 KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	<b>DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ</b>							<b>KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
	<b>KODU</b>	<b>KTÜ. UZEM. PR. 14</b>	<b>YAY. TRH</b>	<b>02.03.2020</b>	<b>REV. TRH.</b>		<b>REV. NO</b>	<b>SAYFA NO</b>

- Değişikliğe konu olan gerekliliklerin (yapı ve / veya yükümlülükler) değerlendirmesi,
- Yapılan kontrollerin değerlendirmesi,
- Sonuçların değerlendirmesi,
- Değişiklik üzerine varılan son yargı,

**6.5 Birim Sorumlusu ve Kalite Yönetim Temsilcisi** belirtilen değerlendirmelerin sonucu olumlu olması durumunda yeni ya da değiştirilmiş olan yapılar (alanlar, cihazlar, metotlar vb.) ya da yükümlüler (çalışan) sistem içerisinde işlevsellik kazanmış olacaktır.

**6.6** Bu noktada ilgili prosedürler yayınlanacak ya da değişikliğin gerçekleşmesine imkân veren belgeler düzenlenmiş olacaktır.

**6.7** Değişiklik sadece birimi ilgilendiriyorsa, bu işlem Birim sorumlusu tarafından yapılacaktır.

**6.8** Değişikliklerle ilgili belgelerin dağıtımı “Doküman Yönetim Prosedüründe” açıklanan kritere göre kontrollü bir şekilde yapılacaktır.

#### **6.9 Çalışan Değişikliği:**

**6.9.1.** Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezimizde çalışanlarda yer değişikliği yapılırsa, çalışan önce görevlendirildiği alanda oryantasyon eğitimi alır, sonra yeterlilik eğitimine tabi tutulur. Sonuçlar değerlendirilerek uygunluk verilir.

#### **6.10 Cihaz / Ekipman Değişikliği:**

**6.10.1.** Kritik ekipman; aşağıdaki koşulların herhangi biri altında olan ekipmandır.

- Genellikle yeni cihaz ile denemeler yapmak ve eski cihaz (halen mevcutsa) ile elde edilen ya da önceki sonuçları ile karşılaştırma yapmak yeterlidir. Kritik cihazların çalışma talimatlarında anlatılmasında fayda vardır.
- Bozulması (kullanım esnasında kontrol edilemeyenler) sonucu herhangi bir şekilde geçersiz kılınan.
- Bozulması sorumlu ve diğer çalışanlar için risk oluşturabilecek cihazlar.

**6.10.2.** Eğer cihaz kritik ekipman sınıflamasında yer almıyorsa çalıştırılmadan önce cihazın düzgün çalıştığının doğrulaması yapılacaktır.

#### **6.11 Yöntem Değişikliği:**

**6.11.1.** Kalite Yönetim Sistemi içerisinde bir çalışma metodunun değiştirilmesi gerektiğinde şunları yapmak gerekecektir:

- Sonuçları takip ederek değişikliği geçerli kılmak,
- İlgili çalışma prosedürünü revize etmek,
- Faaliyetin yürütülmesinden sorumlu çalışan için eğitim oturumları düzenlemek, metodu geçerli kılmak,

#### **6.12 Dokümantasyon Değişikliği:**

**6.12.1.** Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarının herhangi birinde yapılacak değişiklikler (revizyon) “Doküman Yönetim Prosedüründe” detaylı olarak anlatılmıştır.

#### **6.13 Sorumlu Çalışan Değişikliği:**

**6.13.1.** Kalite Yönetim Sistemi faaliyeti içerisinde sorumlular ve vekil olacak sorumlu kişilerde bir değişiklik yapılması durumunda, yeni sorumlular, eski sorumluların almış olduğu aynı belge ve eğitimleri almak durumundadır. Sorumlu çalışanın yeterliliklerinin devamlılığının sağlandığını göstermek gereklidir. Yeni sorumlu kişiler eklemek, Kalite Yönetim Sistemi içerisindeki faaliyetlerde zorunlu olarak “Organizasyon Şemasında” revizyonlar gerektirecektir.

KODU	KTÜ. UZEM. PR. 14	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	3/3
------	-------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	--	-------------	-----

**6.14 Organizasyon Değişikliği:**


**6.14.1.** Yönetim Kurulu, Merkez Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi sorumlu olacaktır. Yürürlükte olan “Organizasyon Şemasının” yapısında oluşan kurumdaki bir değişiklik her zaman bir tekrar değerlendirme toplantısı gerektirir. Kurumdaki bir değişiklikte Kalite Yönetim Sistemi Politikası'na uygunluğu doğrulanacaktır.

**6.15 Çalışma Alanları Değişikliği:**

**6.15.1.** Çalışma alanlarında değişiklik yapılması gerekirse yeni alanların sisteme olan uygunluğunun doğrulanması yapılarak işler aksatılmadan uygun bir şekilde taşıma işlemi yapılır.

**7. DAĞITIM:**

- ✓ Merkez Müdürü
- ✓ Müdür Yardımcıları
- ✓ Sekreter

	<b>YÖS SINAV HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ</b>							<b>KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
<b>KODU</b>	<b>KTÜ. UZEM. PR. 15</b>	<b>YAY. TRH</b>	<b>02.03.2020</b>	<b>REV. TRH.</b>		<b>REV. NO</b>	<b>SAYFA NO</b>	<b>1/5</b>

**1. AMAÇ:** Üniversitemizde sunulan sınav hizmetleri ile ilgili yöntemleri belirlemektir.

**2. KAPSAM:** Karadeniz Teknik Üniversitesi Yabancı Uyruklu Öğrenci Sınavı Koordinatörlüğü bünyesinde yürütülen sınavların yapılmasını kapsar.

**3. TANIM VE KISALTMALAR:**

YÖS: Yabancı Uyruklu Öğrenci Sınavı

**4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

- ✓ Doküman Yönetimi Prosedürü
- ✓ Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- ✓ Sınav Yoklama Formu
- ✓ Dilek Şikayet Formu
- ✓ Katılım Belgesi Teslim Formu

**5. SORUMLULAR:**

- ✓ Üniversite Yönetim Kurulu
- ✓ Koordinatör
- ✓ Koordinatör Yardımcıları
- ✓ Soru Hazırlama Komisyonu
- ✓ Sistem Yönetimi Birimi
- ✓ Sınav Hizmetleri Birimi

**6. UYGULAMA:**

**6.1 Sınav Şekli:**

KTÜYÖS’de sınavın şekline “Yabancı Uyruklu Öğrenci Sınavı Koordinatörlüğü ve Soru Hazırlama Komisyonu” karar verir. Verilen karar doğrultusunda sınav takvimi hazırlanıp ilan edilir.

KTÜYÖS’de sınavlar yazılı olarak yapılır.

**6.2. Sınav Başvurularının Alınması:**

**a) KTÜYÖS sisteminde bulunan eski verilerin korunması:** Sistem Yönetimi Birimi tarafından sınava önceki yıllarda başvuran adayların; kişisel bilgilerinin, ödeme bilgilerinin ve sınav sonuç bilgilerinin sonraki zamanlarda bu verilere ihtiyaç duyulabileceğinden dolayı arşivlemesi yapılır.

**b) KTÜYÖS sisteminde yapılacak sınav başvurularının alınacağı ara yüzün güncellenmesi:** Sınava katılacak adayların, önceki yıllarda başvuran adayların verileri ile karışmaması için Sistem Yönetimi Birimi tarafından başvuruların alınacağı ara yüzde yeni döneme ait güncellemeler yapılır.

**c) KTÜYÖS sisteme sınav merkezlerinin ve ücretlerinin girilmesi:** Üniversite Yönetim Kurulu tarafından belirlenen sınav merkezleri ve sınav ücretleri Sistem Yönetimi birimi tarafından KTÜYÖS internet sayfasında ilan edilir ve başvuru ara yüzüne eklenir.

**d) Sınav başvurularının alınması:** KTÜYÖS sınav takviminde belirlenen sınav başvurularının başladığı gün ve saatte başvuru sistemi Sistem Yönetimi Birimi tarafından adaylara açılarak kayıt olmaları sağlanır.

**e) Adayların fotoğrafının ve bilgilerinin kontrol edilmesi:** Sistem Yönetimi Birimi tarafından sınava başvuru yapan adaylara ait bilgiler (adayın; fotoğrafı, mail adresi, uyruğu, sınava girmek istediği sınav merkezleri ) kontrol edilerek başvuru ara yüzünde onaylanır.

**f) Adayların ödemelerinin kontrol edilmesi:** Sistem Yönetimi Birimi tarafından adayların sınava girmek için yatırdıkları ücretlerin banka hesabına gelip gelmediği, hangi adayın yatırdığı ve yatırılan miktarın yeterli ya da fazla olup olmadığı kontrol edilerek başvuru ara yüzü üzerinden onaylanır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAY</b>
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ. UZEM. PR.15	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO	SAYFA NO	2/5
------	------------------------	-------------	------------	--------------	--	------------	-------------	-----

### 6.3. Sınav Kitapçıklarının Hazırlanması

**a) Soruların Hazırlanması:** KTÜYÖS’de yapılacak olan sınavların sorularını “Soru Hazırlama Komisyonu” tarafından hazırlanır.

Soru Hazırlama Komisyonu, soruları;

-Engelli adaylar için (engel durumuna göre),

-Çoktan Seçmeli, şeklinde hazırlar. Soru Hazırlama Komisyonu, sınav sorularının hazırlanması aşamasında kampa alınır.

**b) Soruların farklı dillere çevrilmesi:** KTÜYÖS sınavı dört farklı dille Uluslararası olarak yapılmaktadır. Bunlar; Türkçe, Arapça, İngilizce ve Farsça’dır. Bu dört farklı dil aynı kitapçıkta öğrencilere sunulmaktadır. Dil tercihini öğrenci sisteme kayıt olurken yapabilmektedir.

**c) Taslak soru kitapçığının oluşturulması:** Sınav Hizmetleri Birimi tarafından taslak soru kitapçığı hazırlanarak Yabancı Uyruklu Öğrenci Sınavı Koordinatörlüğü’ne sunar. Gerekli düzenleme ve düzeltmelerin ardından dizgi aşamasına hazır hale getirilir.

**d) Kitapçık gruplarının ve dizgisinin hazırlanması:** Sınav Hizmetleri Birimi tarafından dört farklı grup halinde kitapçık hazırlanmasına ve dizgisinin hazırlanmasına başlanılır.

**e) Kitapçık gruplarının kontrol edilmesi:** Yabancı Uyruklu Öğrenci Sınavı Koordinatörlüğü ve Sınav Hizmetleri Birimi tarafından kitapçık grupları kontrol edilerek son şekli verilip basıma hazır halde getirilir.

### 6.4. Okul ve Salon Bilgilerinin Sisteme Girilmesi:

**a) Okul ve salon bilgilerinin belirlenmesi:** Yabancı Uyruklu Öğrenci Sınavı Koordinatörlüğü Yönetim Kurulu tarafından ilgili merkezdeki aday sayılarına göre okullar ve sınav salonları belirlenir.

**b) Okul ve salon bilgilerinin sisteme girilmesi:** Sistem Yönetimi Birimi tarafından belirlenen okullardaki salonların kapasiteleri KTÜYÖS sistemine girilir.

**c) Adayların okul ve salonlara atanması:** Sistem Yönetimi Birimi tarafından, belirlenen okullardaki salon kapasitesine göre adaylar rastgele olarak dağıtılarak sınav giriş belgeleri oluşturulur.

**d) Sınava Giriş Belgelerinin adaylara ilanı:** Sistem Yönetimi Birimi tarafından KTÜYÖS sınav takviminde belirtilen tarih ve saatte oluşturulan sınav belgeleri adaylara ilan edilir.

### 6.5. Sınav Evraklarının Hazırlanması

**a) Sınav soru kitapçıklarının basılması:** Sınav Hizmetleri Birimi tarafından hazırlanan sınav soruları Yabancı Uyruklu Öğrenci Sınavı Koordinatörlüğü Yönetim Kurulu tarafından belirlenen görevliler tarafından soru kitapçıkları basılarak sınava hazır hale getirilir.

**b) Optik cevap kâğıtlarına aday bilgilerinin basılması ve okul-salon bilgilerine göre tasnif edilmesi:** Yabancı Uyruklu Öğrenci Sınavı Koordinatörlüğü Yönetim Kurulu tarafından belirlenen görevliler tarafından adayların sınav kâğıtlarına aday bilgileri basılarak sınava hazır hale getirilir.

**c) Poşet (Gidiş, Dönüş ve Cevap), Mukavva, Zarf, Çanta Bilgi Notlarının yapışkan kâğıtlara çıktısının alınması:** Sorular aday sayısı kadar çoğaltır. Çoğaltılan soru kitapçıkları içerisini göstermeyen poşet içerisine konularak paketlenir.

**d) Yapışkan kâğıtların ilgili sarf malzemelerine yapıştırılması:** İlgili sarf malzemelerinin üzerine; sınav adı, kitapçık sayısı ve sınavın yapılacağı salonun yazılı olduğu yapışkan kâğıtlar yapıştırılır.

**e) Bina ve salon kapı listelerinin basılması ile okul ve salon bilgilerine göre tasnif edilmesi:** KTÜYÖS sınavının yapılacak olduğu sınav merkezlerine ait bina ve salon listeleri basılarak sınav merkezlerine göre tasnif edilir.

### 6.6. Sınav görevlilerinin evraklarının hazırlanması:

**a) Merkezlerde görevlendirilecek görevlilerin belirlenmesi:** Yabancı Uyruklu Öğrenci Sınavı Koordinatörlüğü Yönetim Kurulu tarafından görev almak için başvuran personeller arasından görevlendirmeler yapılır.

**b) Sınav görevlilerinin bilgilerinin sisteme girilmesi:** Sistem Yönetimi Birimi tarafından KTÜYÖS sistemine görevlendirilen personellerin bilgileri girilir.

**c) Sınav görevli yaka kartlarının basılması:** Sınavda görevli personellerin sınav günü boyunca taşıyacakları yaka kartları basılarak tasnif edilir.

	<b>YÖS SINAV HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ</b>							
KODU	KTÜ. UZEM. PR.15	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO	SAYFA NO	3/5

d) **Temsilci ve salon başkanları için gerekli teslim etme-alma evraklarının oluşturulması ve basımı:** Sınav evraklarının güvenli bir biçimde sınav merkezlerine gönderilmesi, sınavın uygulanması ve sınav merkezlerinden geri gönderilmesinde esnasında sınav evraklarının temsilci ve salon başkanlarına zimmetlemek için teslim etme-alma evrakları oluşturularak tasnif edilir.

#### 6.7. Paketleme

- Kitapçıkların salon kapasitelerine göre poşetlenmesi (max 20 adet, şeffaf poşetlere) ve ağzlarının kapatılması
- Yedek kitapçıkların poşetlenmesi ve ağzlarının kapatılması
- Optik cevap kağıtları ve salon tutanağının ilgili okul-salon bilgilerine göre mukavva cevap kağıtları paketi arasına alınması ve lastiklenmesi
- Kitapçıkların, mukavva cevap kağıtları paketinin, cevap kağıtları dönüş poşeti (beyaz poşet) ve kitapçık dönüş poşetinin(mavi poşet) Gidiş poşet/lerine (mavi poşetler) yerleştirilerek kapatılması
- Poşetlerin salon, bina kapı listeleri ve kırtasiye malzemeleri ile birlikte ilgili çantalara yerleştirilmesi

#### 6.8. Bilgilendirme Toplantısı ve Çantaların Görevlilere imza karşılığı teslim edilmesi

- Bilgilendirme toplantısı
- Çanta teslim (Koordinatör, Koordinatör yardımcıları)

#### 6.9. Sınavın Yapılması:

KTÜ UZEM yapılacak olan teorik sınav için, 1 (bir) adet salon başkanı, sınav salonunun da sınava girecek aday sayısının 15 kişiden az olması durumunda 1 (bir), fazla olması durumunda 2 (iki) kişi gözetmen olarak görevlendirilir.

KTÜ UZEM yapılacak olan performans dayalı sınavlar için “Sınav Hizmetleri Birimi” tarafından belirlenen sınav sorumluları görevlendirilir.

Sınavda görev alacak personele KTÜ UZEM Sekreterliği tarafından tanıtım kartı hazırlanır ve verilir.

Tanıtım kartında;

- Adı soyadı,
- Görevi,
- Sınav bilgileri, yer alır.

KTÜ UZEM’de sınav yapılacak yer her sınav öncesi ‘Merkez Müdür Yardımcısı’ tarafından görevlendirilen “Salon Başkanı” tarafından sınav yeri kontrol edilir.

Adaylar sınav yerine girişte sınav görevlileri tarafından aşağıdaki kontrollere tabi tutulur.

- Adayın üzerinde ateşli silah ve/veya yaralayıcı alet bulunmayacaktır.
- Adayın üzerinde iletişim yapabileceği herhangi bir cihazın olmadığı.
- Aday sınava alanına yalnız girecektir.
- Adayın yanında sınava yardımcı olacak herhangi bir materyal olmayacaktır.

Sınav yerinin uygunluğu sağlanmadan sınav yapılmaz.

Salon Başkanı; sınavların tamamlanmasından sonra sınav evraklarının toplandığı zarfları alarak “Sınav Yoklama Formu”nu teslim eder.

#### 6.10 Teorik Sınavlar:


Salon Başkanları sınav evraklarını “Sınav Yoklama Formu” ile teslim alır.

- Sınav yapılacak yere gider.
- Sınav yapılacak yerde görevli olan diğer kişilerle evrakları açar.
- “ Sınav Yoklama Formu” ile adayların yoklamasını yapar.
- Sınav evrakını adaylara dağıtır ve sınav saatinde sınavı başlatır.
- Sınav sonunda evrakları toplar ve “Sınav Yoklama Formu” ile teslim eder.

#### 6.11 Performansa Dayalı Sınavlar:

Salon Başkanları sınav evraklarını “Sınav Yoklama Formu” ile teslim alır.

- Sınav yapılacak yere gider.
- Sınav yapılacak yerde görevli olan diğer kişilerle evrakları açar.
- “ Sınav Yoklama Formu” ile adayların yoklamasını yapar.
- Sınav evrakını adaylara dağıtır ve sınav saatinde sınavı başlatır.
- Sınav sonunda evrakları toplar ve “Sınav Yoklama Formu” ile teslim eder.

	<b>YÖS SINAV HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ</b>							
KODU	KTÜ. UZEM. PR.15	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO	SAYFA NO	4/5

### 6.12 Online Sınavlar:

Sınav Hizmetleri Birimi tarafından sınav online olarak yapılır.

Dersin hocaları soruları mail olarak UZEM koordinatörüne gönderir. Sorular (gerek varsa) pdf formatına dönüştürülür.

Sınav, ilgili tarih ve saatte connect üzerinden yapılır.

Sorular canlı ders sisteminde paylaşılır.

Öğrencilere sınav yönergesi bildirilir.

Sınav süresi bittikten sonra öğrenciler cevapları UZEM Kurumsal mail adresine gönderirler.

### 6.13 Sınavların Değerlendirilmesi:

KTÜ UZEM’de sınav değerlendirmeleri 3 (üç) gün içerisinde yapılır.

Bunun için;

**a) Online:** Öğrencilerden gelen cevaplar mail adresinden tek tek indirilerek klasörlenir ve dersin hocasına gönderilir.

Hoca sınavları okuduktan sonra notları uzem kooordinatörüne gönderir. Koordinatör notları ilgili dersi alan öğrencilere mail olarak gönderir.

**b) Örgün:** Öğrencilerden gelen cevaplar dersin hocasına gönderilir.

Hoca sınavları okuduktan sonra notları uzem kooordinatörüne gönderir. Koordinatör notları ilgili dersi alan öğrencilere mail olarak gönderir.

**Optik Okuma:** Boş bir cevap kâğıdı alınır ve sisteme tanıtılır. Daha sonra içerisinde sadece doğru cevapların olduğu kâğıt ile cevap anahtarını tanıtılır.

Aday cevap kâğıtları optik okuyucuya yerleştirilir.

Optik okuyucu aday okuma sonuçlarını bilgisayar ortamına atar.

KTÜ UZEM tarafından yazılmış olan sınav değerlendirme programı ile sonuçlar değerlendirilir.

### 6.14 İtiraz / Şikayet Alınması ve Değerlendirilmesi:

KTÜ UZEM’de sunulan hizmetlerle ilgili itirazlar, web sayfası üzerinden ve / veya KTÜ UZEM sekreterliğinden ‘‘ Dilek Şikayet Formu’’ doldurularak belgelendirme sonuçlarının ilan edilmesinden sonra şahsen yapılır.

KTÜ UZEM sekreterliği tarafından alınan itiraz ve şikayetler ‘‘ Yönetim Kurulu’’na gönderilir.

İtirazve şikayetler, ‘Yönetim Kurulu tarafından, 3-5 iş günü içerisinde değerlendirilir.

Değerlendirmede itiraz / şikayet konusu araştırılır. Bu araştırmada itiraz / şikayetin geçerliliği ve varsa daha önceki benzer itiraz / şikayetler incelenir.

Sınav soru ve sonuçlarına yapılan itirazların değerlendirilmesi, soruların incelenmesi ve teorik sınav cevap kâğıtlarının yeniden değerlendirilmesi yoluyla gerçekleştirilir.

Yönetim Kurulunda alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.

Yönetim Kurulu yapmış olduğu inceleme sonuçlarını ve yapılan işlemleri ‘Dilek Şikayet Formu’’na kaydeder.

### 6.15 Belgelendirme:

#### a) Başarı Belgesi:

KTÜ UZEM’de belgelendirme kararı Merkez Müdürü tarafından, Sınav Hizmetleri Birimi değerlendirme sonuçlarına göre verilir.

Değerlendirmede, adayla ilgili tüm süreçlerde toplanan bilgiler esas alınır.


Belgelendirme kararı, belgelendirme şartlarına (belirlenmiş not dilimine) uygun olarak verilir. Karar ‘BAŞARILI’ veya ‘‘BAŞARISIZ’’ şeklinde verilir. Belgelendirme şartlarının tam karşılandığı durumda ‘‘BAŞARILI’’, belgelendirme şartlarının tam karşılanmadığı durumda ‘‘BAŞARISIZ’’ olarak değerlendirme yapılır.

Belgelendirme şartlarının tam karşılanmadığı durumda belgelendirme yapılmaz.

Katılımcı ile ilgili hazırlanan sınav sonuç raporunu alındıktan en geç 3 (üç) gün içerisinde belgelendirme kararı verilir.

#### b) Katılım Belgesi:

KTÜ UZEM’de katılım belgeleri, her eğitim sonrası eğitime katılan tüm katılımcılar için düzenlenir. Eğitim katılım belgesi alabilmek için eğitime belirlenmiş süre katılmak zorunludur.

	<b>YÖS SINAV HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ</b>							<b>KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
<b>KODU</b>	<b>KTÜ. UZEM. PR.15</b>	<b>YAY. TRH</b>	<b>02.03.2020</b>	<b>REV. TRH.</b>		<b>REV. NO</b>	<b>SAYFA NO</b>	<b>5/5</b>

### c) Online Başarı Belgesi:

KTÜ UZEM’de online eğitime katılan katılımcılar için belgelendirme kararı Merkez Müdürü tarafından, Sınav Hizmetleri Birimi değerlendirme sonuçlarına göre verilir.

Değerlendirmede, adayla ilgili tüm süreçlerde toplanan bilgiler esas alınır.

Belgelendirme kararı, belgelendirme şartlarına (belirlenmiş not dilimine) uygun olarak verilir. Karar ‘BAŞARILI’ veya ‘BAŞARISIZ’ şeklinde verilir. Belgelendirme şartlarının tam karşılandığı durumda ‘BAŞARILI’, belgelendirme şartlarının tam karşılanmadığı durumda ‘BAŞARISIZ’ olarak değerlendirme yapılır.

Belgelendirme şartlarının tam karşılanmadığı durumda belgelendirme yapılmaz.

### d) Online Katılım Belgesi:

KTÜ UZEM’de online eğitim katılım belgeleri, her eğitim sonrası eğitime katılan tüm katılımcıların belirlenmiş başarı kriterini sağlamaları durumunda online olarak düzenlenir.

## 6.16 Belge Üzerinde Yer alacak Bilgiler:

### a) Başarı Belgesi:

KTÜ UZEM’de başarı belgesi üzerinde aşağıdaki bilgiler yer alır.

- Belgelendirilmiş kişni adı soyadı, TC kimlik numarası,
- KTÜ UZEM bilgileri ve logosu,
- Belge Numarası (evrak kayıt numarası),
- Belge tarihi,

Bilgileri bulunur.

KTÜ UZEM Sekreterliği tarafından hazırlanan belge, KTÜ UZEM Müdürü tarafından ve gerekli durumlarda Rektör veya Rektör Yardımcısı tarafından imzalanır.

KTÜ UZEM’de verilen belgelerde olabilecek sahtecilik riskini azaltmak için gerekli durumlarda belge üzerine KTÜ’ye ait soğuk damga vurulur.

## 6.17 Belgenin Adaya Teslim edilmesi:

KTÜ UZEM’de belgelendirme kararı sonucu sekreterlik tarafından hazırlanan belge, sahibine iki şekilde teslim edilir.

- İmza karşılığında şahsın kendisine,
  - Şahıs tarafından yetki verilmiş (noter onaylı) kişiye,
  - Belge sahibi tarafından doldurulmuş ve imzalanmış Belge Talep Formu ile kargokargolanarak.
- Bunların dışında belge teslimi yapılmaz.

**6.18** Prosedürde belirtilen ilgili kayıtlar, Doküman Yönetimi Prosedürü’ne göre saklanır.

## 7. DAĞITIM:

- ✓ Merkez Müdürü
- ✓ Müdür Yardımcısı
- ✓ Sınav Hizmetleri Birimi