


**SÜREÇ DOKÜMANI****Doküman Kodu ve No** Y.4.4-D.04**Yayın Tarihi** 05.01.2022**Revizyon Tarihi/ No**/00

Ana Süreç	:	Yönetim
Süreç	:	İzleme, Ölçme, Analiz ve İyileştirme
Alt Süreçler	:	1. İzleme ve Ölçme 2. Uygun olmayan Hizmetin Kontrolü 3. Veri Analizi 4. İyileştirme
Süreç Sahibi	:	İlgili Yönetici/Personel
Girdiler	:	1. Müşteri memnuniyet anket, rapor, vb. 2. Müşteri şikâyet, beklenti ve önerileri 3. Süreç hedef değerleri 4. Düzeltici iyileştirici faaliyet talepleri 5. İş planları
Çıktılar	:	1. Müşteri memnuniyeti sonuçları 2. İç tetkik Planı 3. İç tetkik uygunsuzluk sonuçları 4. İç tetkik raporu 5. Süreçlere ait izleme ve ölçme sonuçları 6. Hizmetlere ait izleme ve ölçme sonuçları 7. Uygunsuz hizmete ait kayıtlar 8. Analiz raporları 9. Süreç gözden geçirme raporları 10. Hedef gerçekleştirme raporları 11. Düzeltici faaliyet sonuçları 12. İyileştirme kapsamında yapılan faaliyet sonuçları 13. Kuruma ait istatistiki bilgiler 14. Yönetimin gözden geçirme toplantı rapor ve kararları 15. Faaliyet raporları
Kaynak	:	Altyapı kaynak araç ve gereçleri, ilgili personel
Kullanılan Araç Ve Gereçler	:	Bilgisayar, e-mail, evrak, telefon, vb.
Kullanılan Doğal Kaynaklar	:	Elektrik, doğalgaz, su, vb.
Kullanılan Kimyasallar	:	-
Faaliyetler	:	1. İzleme ve Ölçme a. Müşteri memnuniyeti ölçme işlemleri b. İç Tetkik c. Süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi d. Hizmetin izlenmesi ve ölçülmesi 2. Uygun olmayan Hizmetin Kontrolü a. Uygunsuz hizmetin tanımlanması b. Uygunsuz hizmetin kontrolü 3. Veri Analizi a. Veri toplama b. İstatistiksel yöntemler ile analiz etme c. Değerlendirme ve Raporlama 4. İyileştirme a. Düzeltici/İyileştirici faaliyet
Kontrol Kriterleri	:	1. Müşteri beklenti ve talepleri 2. Süreç ve hizmet kriterlerine uygunluk 3. Planlamalara uygunluk 4.

	SÜREÇ DOKÜMANI	Doküman Kodu ve No	Y.4.4-D.04
		Yayın Tarihi	05.01.2022
		Revizyon Tarihi/ No	.../00
Ana Süreç	:	Yönetim	
Süreç	:	Planlama, organizasyon ve koordinasyon	
Alt Süreçler	:	1. Planlama 2. Organizasyon/Koordinasyon	
Süreç Sahibi	:	Yönetim, İlgili Personel	
Girdiler	:	1. Planlama ve organizasyon/koordinasyon ihtiyacı 2. Yeniden yapılanma ihtiyacı 3. Kaynak İhtiyaçları	
Çıktılar	:	1. Planlama ve organizasyon/koordinasyon sonuçları 2. Planlar 3. Karşılanmış kaynak ihtiyaçları 4. Personel Görevlendirme Onayları 5. Toplantı kararları	
Kaynak	:	Altyapı kaynak araç ve gereçleri, Personel.	
Kullanılan Araç Ve Gereçler	:	Bilgisayar, e-mail, evrak, telefon	
Kullanılan Doğal Kaynaklar	:	Elektrik, doğalgaz, su	
Kullanılan Kimyasallar	:	-	
Faaliyetler	:	1. Planlama a. Kısa vadeli planlar b. Orta vadeli planlar c. Uzun vadeli planlar 2. Organizasyon/Koordinasyon a. Altyapı organizasyonu b. Kaynak, araç ve gereç organizasyonları c. İnsan kaynakları organizasyonu/koordinasyonu d. Eğitim-öğretim organizasyonu/koordinasyonu e. Akademik çalışmalar organizasyonu/koordinasyonu f. Uluslararası işbirlikleri organizasyonu/koordinasyonu	
Kontrol Kriterleri	:	1. Kurum yapısına uygunluk, 2. Planlamalara uygunluk	
Kullanılan İzleme-Ölçme Yöntemleri/ Aletleri	:	Planlama gerçekleştirmelerine ait periyodik sürelerde yapılan ölçümler	
Performans Kriteri	:	Planlama, organizasyon ve koordinasyonun termin süresine uyumu	
Gözden Geçirme Periyodu	:	Periyodik sürelerde	
Müşteri	:	İlgili iç ve dış taraflar	
Dokümanlar/ Yasal Mevzuat	:	Planlama, organizasyon ve koordinasyona ilişkin dokümanlar	
Kayıtlar	:	Gerçekleşen Planlama, organizasyon ve koordinasyon faaliyetlerinin kayıtları	
Tehlikeli Atıklar	:	Kartuş, toner, pil, tükenmez kalem, aydınlatma armatürleri, vb.	
Tehlikesiz Atıklar	:	Kâğıt, karton, plastik, naylon, vb.	
İSG Dokümanları ve Donanımları	:	İSG Güvenlik talimatları, kişisel koruyucu donanımlar	
Riskler	:	Kalite risk değerlendirme tablosunda tanımlanmıştır	

Prof. Dr. Mehmet HAKKI ALMA
Rektör



SÜREÇ DOKÜMANI

Doküman Kodu ve No Y.4.4-D.04

Yayın Tarihi 05.01.2022

Revizyon Tarihi/ No /00

Kullanılan İzleme-Ölçme Yöntemleri/ Aletleri	:	Kontrol listeleri, İstatiksel proses kontrol yöntemleri, gözlem, raporlama, vb.
Performans Kriteri	:	İzleme ölçme sonuçlarının gerçekleşme değerlerine yakınlığı
Gözden Geçirme Periyodu	:	Periyodik sürelerde
Müşteri	:	İç ve dış bağlam ve ilgili taraflar
Dokümanlar/ Yasal Mevzuat	:	İzleme ölçme dokümanları, verilerin analizi talimatı, vb.
Kayıtlar	:	İzleme ölçme kayıtları
Tehlikeli Atıklar	:	Pil, kartuş, toner, tükenmez kalem, aydınlatma armatürleri
Tehlikesiz Atıklar	:	Kâğıt, karton, plastik, naylon
İSG Dokümanları ve Donanımları	:	İSG Güvenlik talimatları, kişisel koruyucu donanımlar
Riskler	:	Kalite risk değerlendirme tablosunda tanımlanmıştır


Prof. Dr. Mehmet HAKKI ALMA
Rektör