



FIRAT ÜNİVERSİTESİ VETERİNER FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 2 / 32

İÇİNDEKİLER

1. FIRAT ÜNİVERSİTESİ VETERİNER FAKÜLTESİ.....	5
1.1 Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi Tarihçesi.....	5
1.2 Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi Organizasyon Şeması	6
1.3 Misyon, Vizyon ve Değerler	8
1.3.1 Misyon.....	8
1.3.2 Vizyon	8
1.3.3 Temel İlkeler.....	8
1.4 İletişim.....	9
1.5 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi.....	9
1.6 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	9
1.6.1 Genel.....	9
1.6.2 Dokümanite Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası.....	10
1.6.3 İlgili Dokümanlar	10
2. LİDERLİK.....	10
2.1 Liderlik ve Taahhüt	10
2.1.1 İlgili Dokümanlar	12
2.2 Kalite Politikası	12
2.3 Kapsam	13
2.3.1 Kalite Politikasının Oluşturulması.....	14
2.3.2 Kalite Politikasının Duyurulması	15
2.4 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar.....	15
3. PLANLAMA	16
3.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri.....	16
3.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama.....	16
3.3 Değişikliklerin Planlanması.....	17
4. DESTEK.....	18
4.1 Kaynaklar	18
4.1.1 Genel.....	18
4.1.2 Kişiler	19
4.1.3 Altyapı, kullanılan yazılımlar	19
4.1.4 İzleme ve Ölçme Kaynakları	20
4.1.5 Kurumsal Bilgi	20
4.2 Yeterlilik.....	20
4.3 Farkındalık.....	21
4.4 İletişim.....	21
4.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi	21
4.5.1 Genel.....	21
4.5.2 Oluşturma ve Güncelleme	21
4.5.3 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü.....	23
5. OPERASYON	23

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 3 / 32

5.1	Operasyonel Planlama ve Kontrol	23
5.2	Hizmetler İçin Şartlar	24
5.2.1	Paydaşlar İle İletişim	24
5.2.2	Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi.....	24
5.2.3	Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi.....	25
5.2.4	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	25
5.3	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	25
5.4	Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü.....	25
5.4.1	Genel.....	25
5.4.2	Kontrolün Tipi ve Boyutu.....	25
5.4.3	Dış Tedarikçiler İçin Bilgi.....	26
5.5	Hizmetin Sunumu.....	26
5.5.1	Hizmet Sunumunun Kontrolü.....	26
5.5.2	Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	27
5.5.3	Paydaşlar veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet	27
5.5.4	Muhafaza	28
5.5.5	Teslimat Sonrası Faaliyetler	28
5.5.6	Değişikliklerin Kontrolü.....	28
5.6	Hizmetin Piyasaya Sunumu.....	28
5.7	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	28
6.	PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	29
6.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	29
6.1.1	Genel.....	29
6.1.2	Paydaşlar Memnuniyeti	29
6.1.3	Analiz ve Değerlendirme.....	29
6.2	İç Tetkik.....	30
6.2.1	Planlama	30
6.2.2	Gereklilikler.....	30
6.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi	30
6.3.1	Genel.....	30
6.3.2	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri.....	31
6.3.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları.....	31
7.	İYİLEŞTİRME.....	31
7.1	Genel.....	31
7.2	Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet	31
7.3	Sürekli İyileştirme	31
8.	İLGİLİ DOKÜMANLAR.....	32
9.	SON HÜKÜMLER	32
10.	EKLER	32

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 4 / 32

ÖNSÖZ

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi olarak, bilimsel araştırma ve eğitim alanlarında sürekli gelişimi esas alan, topluma ve paydaşlarımıza değer katan bir yaklaşımı benimsiyoruz. Veteriner hekimliğinin dinamik ve gelişen yapısını dikkate alarak, kalite yönetim sistemimizi en uygun şekilde oluşturmak ve sürekli iyileştirerek sürdürmek temel amacımızdır. Kalite Yönetim Sistemi (KYS), fakültemizin tüm faaliyetlerini ve hizmetlerini daha etkin, verimli ve paydaş memnuniyetini önceliklendiren bir anlayışla yönetmemize rehberlik etmektedir. Liderlik, planlama, izleme, ölçme, yeterlilik ve farkındalık gibi unsurları temel alan bu sistem, akademik ve idari birimlerimizde kalite bilincinin yaygınlaşmasını ve sürekli iyileştirme felsefesinin kurum kültürüne entegre edilmesini sağlamaktadır. Fakültemizde eğitim- öğretim yılının başında akademik takvim planlanmakta ve tüm süreçler, kalite standartlarına uygun şekilde yürütülmektedir. YÖKAK ve EAEVE standartları doğrultusunda şekillendirilen kalite politikamız, güncellenen mevzuatlar ve uluslararası en iyi uygulamalar ile güçlendirilerek geliştirilmektedir. Bu anlayış doğrultusunda hazırlanan "Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi Kalite El Kitabı", kalite yönetim sistemimizin en üst düzeydeki dokümanı olarak fakültemizin tüm faaliyetlerine yön vermektedir. Kitapta, KYS kapsamı, dokümantasyon yapısı, yönetimin sorumlulukları, kaynak yönetimi, hizmet gerçekleştirme, ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetleri ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır.

Fakültemiz, KYS anlayışı ile akademik, bilimsel ve toplumsal sorumluluklarını yerine getirerek, veteriner hekimlik eğitiminin ve mesleğimizin geleceğine yön vermeye devam edecektir. Kaliteyi bir kurum kültürü haline getirme yolunda emeği geçen tüm akademik ve idari personelimize teşekkür eder, bu kalite el kitabının fakültemiz için rehber niteliğinde olmasını temenni ederim.

Prof. Dr. Kazım ŞAHİN

Dekan

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 5 / 32

1. FIRAT ÜNİVERSİTESİ VETERİNER FAKÜLTESİ

1.1 Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi Tarihçesi

Elazığ'da bir Veteriner Fakültesinin kurulmasına ilişkin ilk resmi başvuru 3 Şubat 1967 tarihinde yapılmıştır. Elazığ Valiliği tarafından Ankara Üniversitesi Rektörlüğüne yapılan bu başvuru, Veteriner Fakültesi Profesörler Kurulunda görüşülmüş; konuyla ilgili araştırma yapmak üzere bir komisyon kurularak, Elazığ'a gönderilmesine karar verilmiştir. Komisyonun incelemelerini içeren rapor doğrultusunda, Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi Profesörler Kurulunun 27 Nisan 1967 tarih ve 82 sayılı kararı uyarınca, Elazığ'da bir Veteriner Fakültesi kurulması uygun görülmüştür. Bu karar, Ankara Üniversitesi Senatosunun 13 Haziran 1967 tarihli toplantısında onaylanarak kabul edilmiştir. Kararın Milli Eğitim Bakanlığınca onaylanmasının ardından, Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi Profesörler Kurulu'nun 3 Kasım 1967 tarihli toplantısında, Prof. Dr. Mustafa Temizer Elazığ Veteriner Fakültesi Dekanlığına, Prof. Dr. Satı Baran ile Prof. Dr. Hayrettin Anteplioğlu ise bu Fakültenin senatörlüklerine seçilmişlerdir. Bu dönemden sonra gerekli işlemlerin tamamlanması için çalışmalar yoğun biçimde sürdürülmüş; 14 Nisan 1970 tarihinde kabul edilen Kadro Kanun Tasarısı, 22 Nisan 1970 tarih ve 13478 sayı ile Resmi Gazete' de yayımlanmıştır. Aynı yıl eğitim-öğretim için gerekli hazırlıklar tamamlanarak 7 Kasım 1970 tarihinde, dönemin Başbakanı ve bazı Bakanların da katıldığı törenle Ankara Üniversitesi Elazığ Veteriner Fakültesi açılmıştır.

Beş yıl sonra ilk mezunlarını veren Veteriner Fakültesi bu kısa sürede, anabilim dallarını, laboratuvar ve kliniklerini oluşturarak kuruluşunu tamamlamıştır. Elazığ Devlet Mimarlık ve Mühendislik Akademisine ait Temel Bilimler Bölümünde, üç oda ve bir derslikten oluşan Fakültede, bir profesör, bir doçent, 11 öğretim yardımcısı ve 65 öğrenci ile öğretime başlanmıştır. Fakültenin bugün eğitim-öğretim verdiği binanın temeli 1972 yılında atılmış; bu bina 1978 yılında tamamlanmıştır. Elazığ Veteriner Fakültesinde eğitim-öğretim, 1975 yılına kadar Ankara Üniversitesine bağlı olarak sürdürülmüş; 11 Nisan 1975 tarih ve 1873 sayılı yasayla Fırat Üniversitesinin kurulmasından sonra, aynı yasanın 2'nci maddesi uyarınca Fırat Üniversitesine bağlanmıştır.

Fakültemizden bugüne kadar 5200 Veteriner Hekim mezun olmuş, bu meslektaşlarımız başarılı çalışmaları ile Ülkemiz hayvancılık sektörünün gelişmesine önemli katkılar sağlamışlardır. Fakültemiz prelinik ve klinik bilimlerin teşhis, tedavi ve araştırma faaliyetlerinde uyum ve işbirliği içerisinde çalışabildiği, Eğitim ve Araştırma hastanesinin kurumsallaşabildiği, çözüm odaklı araştırma programlarına öncülük eden, eğitim ve hizmetlerde kaliteyi yükseltmek için yenilikçiliği kendine prensip edinmiş bir fakültedir. Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi veteriner hekimliği ve biyomedikal alanlarda aktif ve üretken, yaşam boyu öğrenmeyi kendine prensip edinmiş öğrenciler yetiştirerek, bilgi üretmek ve keşifler yaparak, teşhis ve klinik hizmet kapasitesini geliştirerek hayvan sağlığı, hayvan refahı ve halk sağlığında ilerleme sağlanmasına katkıda bulunmaktadır.

Fakültemiz veteriner hekimlik eğitimi ve kalitesini yükseltmek için Avrupa Birliği ülkelerinde temel veteriner hekimliği eğitimini düzenleyen direktifleri (78 /1026 ve 78 /1027 /EEC) yürüten Avrupa Veteriner Eğitim Kurumları Birliği (EAEVE) tarafından belirlenen uzmanlar grubunca 7-13 Mayıs 2007 tarihlerinde kurumsal akreditasyon ziyareti geçirmiş ve yapılan ziyaretler sonunda EAEVE uzmanlarınca, 30 Ekim 2013 tarihinde Fakültemizin akreditasyonu onaylanmıştır. 2018 yılı içerisinde

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

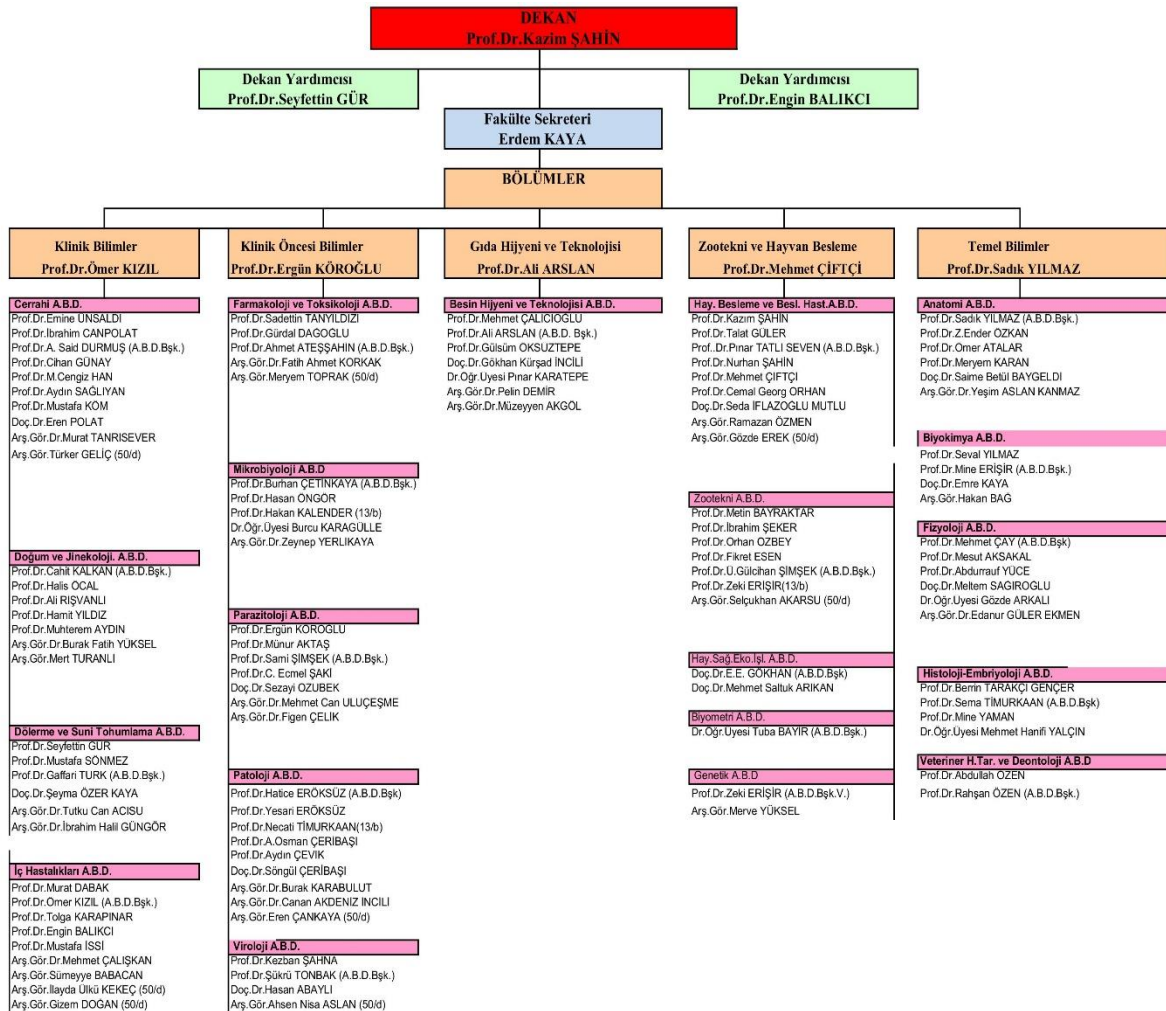
Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 6 / 32

EAEVE'nin full akreditasyonuna başvurulmuş, ilk ziyaret gerçekleştirilmiş ve fakültemizin eksik olduğu bildirilen veriler 2021 yılı içerisinde tamamlanarak EAEVE'ye Türkiye'den 2025 yılına kadar tam akredite olarak kabul edilen ilk fakülte ünvanını almıştır. Üyelik ile uluslararası tanınırlık, kalite güvencesi, sürekli iyileştirme, araştırma ve iş birliği fırsatları, uluslararası değişim programları, yüksek standartlarda eğitim gibi önemli fırsatlar sunmaktadır.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yetkilendirilen Veteriner Hekimliği Eğitim Kurumları ve Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (VEDEK) tarafından yapılan dış değerlendirme sonrasında 2021 yılında ulusal program akreditasyonuna da hak kazanmıştır.

1.2 Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi Organizasyon Şeması



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :

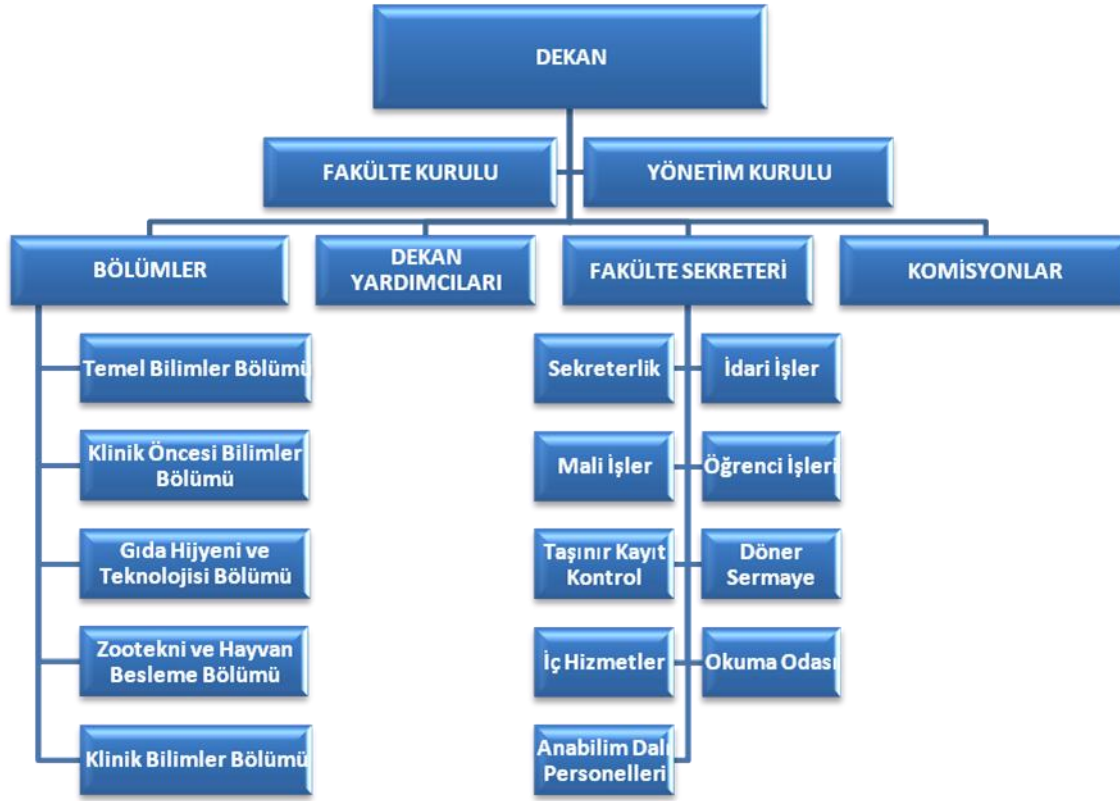


KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 7 / 32



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 8 / 32

1.3 Misyon, Vizyon ve Değerler

1.3.1 Misyon

FÜ Veteriner Fakültesi; Veteriner hekimliği alanında, ulusal ve uluslararası standartlara uygun, toplumsal sorumluluğa ve etik değerlere önem veren yaratıcı mezunlar yetiştirmek, yüksek kalitede eğitim ve araştırmalar yapmak, multidisipliner çalışmalar aracılığıyla toplum ve sektöre katkıda bulunmak, hayvan sağlığı, hayvan refahı ve halk sağlığını ileriye taşımak, Atatürk ilkeleri ışığında ulusal ve global sorunlara yenilikçi çözümler sunmaktır.

1.3.2 Vizyon

FÜ Veteriner Fakültesi'nin vizyonu; Pre-klinik ve klinik bilimlerde teşhis, tedavi ve araştırmada iş birliği ve uyumu sağlayan, eğitim ve araştırma hastanesini kurumsallaştıran, çözüm odaklı programlara öncülük eden ve yenilikçiliği ile eğitim ve hizmet kalitesini artıran bir Fakülte olmaktır.

1.3.3 Temel İlkeler

Uluslararası düzeyde eğitim, araştırma yapmak ve bilgi üretmek
Evrensel değerlere ve insan haklarına saygılı olmak
Akademik başarıya önem vermek
Paydaşların beklentilerine cevap vermek ve sorunlarına çözüm getirmek
Hayvan sağlığı, refahını korumak ve verimliliği artırmak
Eğitimde uluslararası standartta olmak
Sağlıklı hayvan, sağlıklı gıda, sağlıklı insan kavramı ile halk sağlığı sorunlarının çözümüne yardımcı olmak.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

Bu Kalite El Kitabında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standartlarına, süreçlere, süreç formlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmıştır. Kalite El Kitabı hazırlanırken esas olarak, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri–Şartlarından yararlanılmıştır (Tablo 1) ve AÜVF'nin uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının özetini vermesinin yanı sıra TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemleri ile de entegre edilmiştir. Diğer taraftan kullanılan terim ve kısaltmalarda TS EN ISO 9001:2015'te, TS EN ISO 9000:2015'e atıf yapıldığı için, kısmen yararlanılmıştır. Her yönetici/ birim/ çalışan kendi yetki ve düzeyinde standardın gerekliliklerini yerine getirmekle sorumludur.

Doküman tipi / Standardın Adı	Faydalanılan Standardın Kapsamı
TS-EN-ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar
TS EN ISO 9000:2015	Kalite Yönetim Sistemleri - Temel esaslar, terimler ve tarifler

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 9 / 32

1.4 İletişim

Unvanı: Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi

Adresi: Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi 23119 Elazığ- TÜRKİYE

Telefon: +90 424 237 00 00 – 3901 (Dahili) / +90 424 212 85 25

Faks: + 90 424 238 81 73

Website: <https://veterinerf.firat.edu.tr/>

KEP Adresi: firatuniversitesi@firatuniversitesi.hs02.kep.tr

1.5 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi Kalite Yönetim Sistemi (KYS), eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, uluslararasılar ve yönetim sistemi faaliyetlerini kapsamaktadır. Fakültemiz, eğitimde sürekli iyileştirme anlayışını benimseyerek ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartlarına uygun bir yapı oluşturmuştur. Bu doğrultuda, KYS kapsamına lisans eğitim-öğretimi, uygulama ve araştırma merkezleri ile insan kaynakları, satın alma, iç hizmetler, döner sermaye ve tahakkuk gibi idari birimlerin hizmet sunumları dâhil edilmiştir. Fakültemiz bünyesindeki eğitim süreçleri, öğrenci merkezli ve bilimsel gelişmelere dayalı olarak yürütülmekte; hayvan sağlığı ve üretimi ile ilgili araştırmalar, fakültemize bağlı laboratuvarlar ve uygulama merkezlerinde gerçekleştirilmektedir. Hayvan Hastanesi ile Tarım ve Hayvancılık Araştırma ve Uygulama Merkezi, sektörel ihtiyaçlar doğrultusunda bilimsel çalışmalar yapmakta ve topluma hizmet sunmaktadır. Fakültemiz, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini sağlamak amacıyla tüm süreçleri periyodik olarak gözden geçirmekte ve iç denetim mekanizmalarıyla değerlendirmektedir. İç ve dış paydaşların beklentileri, SWOT analizi sonuçları ve mevzuat yükümlülükleri dikkate alınarak, fakültemizin kapsamı "Yükseköğretim Hizmetleri" olarak belirlenmiştir. Fakültemiz, ulusal ve uluslararası düzeyde iş birliklerini geliştirerek akademik mükemmeliyet hedefi doğrultusunda çalışmalarını sürdürmekte olup, ISO 9001:2015 standardı 7.1.5. maddesi kapsam dışı tutulmuştur.

1.6 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

1.6.1 Genel

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi Kalite Yönetim Sistemi (KYS), TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartlarına uygun olarak oluşturulmuş, süreç bazlı bir yönetim anlayışı ile yapılandırılmış ve dokümente edilmiştir. Bu sistem, fakültemizin eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari süreçlerini etkin bir şekilde yönetmek ve sürekli iyileştirme prensiplerini hayata geçirmek amacıyla geliştirilmiştir. Fakültemizde hizmet kalitesini ve ilgili paydaşların memnuniyetini etkileyebilecek tüm faaliyetler ve iş süreçleri belirlenerek, bu süreçlerin verimli bir şekilde yürütülmesi için gerekli kriterler ve metotlar tanımlanmış, sürdürülebilirlik sağlamak adına gerekli kaynaklar temin edilmiştir. Süreçlerin hedeflere ulaşma kapasitesi ve performansları düzenli olarak takip edilmekte ve analiz edilmektedir. Fırat Üniversitesi Veteriner

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 10 / 32

Fakültesi KYS, süreç organizasyon şemaları, süreç izleme ve ölçme yöntemleri ile uygulanmakta ve sürekli iyileştirme uygulamaları ile geliştirilmektedir. Süreç yönetimi kapsamında PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) döngüsü benimsenmiş olup, sistem içerisindeki süreçlerin izlenmesi ve performanslarının değerlendirilmesi için Süreç Kartları ve Süreç Performans Göstergeleri oluşturulmuştur. Bu süreçler, risk ve fırsatların izlenmesine olanak sağlayacak şekilde tasarlanmış ve kalite yönetim sisteminin sürdürülebilirliği için entegre edilmiştir. Fakülte içindeki tüm kalite süreçleri Kalite Modülü kapsamında yönetilmekte olup, sürekli iyileştirme çalışmaları bu modül üzerinden yürütülmektedir.

1.6.2 Doküman Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nde süreçlerin etkin yönetimini sağlamak amacıyla doküman edilmiş bilgiler, fakültemizin web sayfasında tanımlanmış olup, tüm akademik ve idari personel ile paydaşların erişimine açık bir şekilde muhafaza edilmektedir. Kalite yönetimi ile ilgili tüm dokümanlar, süreç yönetimi ve kayıt kontrollerinin şeffaf ve izlenebilir bir şekilde yürütülmesi için sürekli güncellenmektedir.

1.6.3 İlgili Dokümanlar

- Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürü
- Genel Doküman Listesi
- Fırat Üniversitesi Kalite El Kitabı

2. LİDERLİK

2.1 Liderlik ve Taahhüt

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi, başta Dekan olmak üzere üst yönetim liderliğinde, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) süreçlerinin etkinliğini artırmak, sürdürülebilirliğini sağlamak ve sürekli iyileştirme anlayışını kurumsal yapıya entegre etmek amacıyla çalışmalar yürütmektedir. Fakültemiz, KYS kapsamında belirlenen süreçlerin hedeflerini izleyerek sistemin etkinliğini, hesap verilebilirliğini ve sürekliliğini sağlamak adına aşağıdaki temel yöntemleri benimsemektedir:

- Fakülte yönetimi, üniversitemizin stratejik planı ile uyumlu kalite politikasını belirleyerek fakülteye özgü amaç ve hedefleri oluşturmakta, bu hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için sistematik bir yaklaşım sergilemektedir.
- İç ve dış paydaşların beklentileri düzenli olarak analiz edilerek, kalite yönetim sistemi ile olan uyumu sağlanmakta ve bu doğrultuda stratejiler geliştirilmektedir.
- Fakülte genelinde KYS'nin içselleştirilmesi, çalışanlar tarafından benimsenmesi ve fakülte kültürüne entegre edilmesi teşvik edilmektedir.
- KYS'nin etkinliğini artırmak amacıyla iç tetkikler düzenlenmekte, bu tetkiklerle süreçlerin amaçlanan sonuçlara ulaşp ulaşmadığı güvence altına alınmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 11 / 32

- Fakültenin akademik, idari ve öğrenci düzeyindeki birincil ve ikincil mevzuat şartlarını yerine getirmesi için gerekli düzenlemeler yapılmakta, yönetsel faaliyetler iyileştirilerek standart hale getirilmektedir.
- Hasta sahipleri ve kamuoyuna yönelik bilgilendirme ve bilinçlendirme faaliyetleri yürütülmekte, geri bildirim mekanizmaları etkin bir şekilde kullanılmakta ve elde edilen geri dönüşler sistemin sürekli iyileştirilmesine katkı sağlamaktadır.
- Fakülte yönetimi, stratejik planın etkin bir şekilde yürütülmesini sağlamak için birimleri teşvik etmekte ve gerekli kaynakları sağlamaktadır.
- Olası risklerin belirlenmesi ve risklerin etkilerinin azaltılması faaliyetlerine destek vererek, fakülte süreçlerinin sürdürülebilirliğini güvence altına almaktadır.
- Fakültemiz, yönetsel çalışmalarını sürekli gözden geçirerek kalite hedeflerinin oluşturulmasını ve bu hedeflere ulaşılmasını güvence altına almakta; kaynak yönetimi, performans değerlendirme ve iyileştirme faaliyetlerini titizlikle sürdürmektedir.

İç ve Dış Paydaş Etkinliği

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve topluma hizmet faaliyetlerini kalite yönetim sistemine uygun olarak yürütmekte olup, öğrencileri birincil paydaş olarak kabul etmektedir. Fakültemiz, eğitim süreçlerinde öğrenci odaklı yaklaşımı benimseyerek, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerini en üst düzeyde karşılamayı hedeflemekte ve bu doğrultuda sistematik kurumsal yapıyı sürekli iyileştirmektedir.

Fakültemiz, iç ve dış paydaşlarının beklenti ve ihtiyaçlarını düzenli olarak analiz ederek, kalite yönetim sistemine entegre etmekte ve süreçlerini bu doğrultuda şekillendirmektedir. Bu kapsamda, hizmetlerin risk ve fırsatları belirlenerek, paydaş memnuniyetinin artırılmasına yönelik uygulamalar planlanmakta ve hayata geçirilmektedir. Öğrenci, çalışan ve diğer paydaşların memnuniyeti, periyodik olarak düzenlenen memnuniyet anketleri, dilek-öneri sistemleri ve şikayet mekanizmaları aracılığıyla ölçülmekte ve bu veriler üst yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Fakültemizin temel hizmet alanları arasında eğitim-öğretim, hayvan sağlığının korunmasına yönelik uygulamalar ve araştırma-geliştirme faaliyetleri bulunmaktadır. Bu hizmetlerden doğrudan öğrenciler ve hayvan sahipleri faydalanırken, dolaylı olarak kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve toplumun farklı kesimleri de etkilemektedir. Bu nedenle, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) ve Çevre Yönetim Sistemi (ÇYS) kapsamında iç ve dış paydaşlarımız belirlenmiş ve süreçler bu paydaşlarla etkileşim içinde yürütülmektedir.

Fakültemiz, yalnızca öğrencilerine değil, aynı zamanda vatandaşlara, kamu ve özel sektör kuruluşlarına yönelik hizmetler sunmayı, mevcut ve gelecekteki paydaş beklentilerini karşılamayı, teknolojik ilerlemelerden yararlanmayı ve araştırma faaliyetlerini teşvik ederek ülke ekonomisine katkı sağlamayı hedeflemektedir. Fakültemizin uluslararasılaşma vizyonu doğrultusunda, akademik iş birlikleri ve uluslararası projeler desteklenerek, küresel düzeyde rekabet edebilirlik artırılmaktadır.

Üst yönetimimiz, öğrenci ve paydaş memnuniyetini artırmak amacıyla düzenli olarak anketler gerçekleştirmekte ve bu verileri analiz ederek iyileştirme çalışmalarına yön vermektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 12 / 32

2.1.1 İlgili Dokümanlar

- Çalışan Memnuniyet Anketi
- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Dış Paydaş Memnuniyet Anketi
- İç Paydaş Memnuniyet Anketi

2.2 Kalite Politikası

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi, misyonu ve vizyonu doğrultusunda kalite yönetim sistemi anlayışı ile sürekli iyileştirmeyi ve uygulanabilir şartların yerine getirilmesini taahhüt eder. Bu kapsamda, Fırat Üniversitesi Senatosu tarafından belirlenen kalite politikaları temel alınarak Fakültemiz kalite politikalarını şu ilkeler çerçevesinde benimsemektedir:

Eğitim-Öğretim Süreçlerinin Sürekli Geliştirilmesi

- Öğrencilerimizin mesleki bilgi, beceri ve etik değerlerle donatılmasını sağlamak,
- Veteriner hekimliği eğitiminde güncel bilimsel ve teknolojik gelişmeleri takip ederek çağın gereksinimlerine uygun bir müfredat oluşturmak,
- Ulusal ve uluslararası standartlara uygun eğitim süreçlerini benimsemek,
- Öğrenci merkezli öğrenme anlayışını teşvik etmek ve modern eğitim yöntemleriyle desteklenen uygulamalı eğitimi güçlendirmek.

Araştırma ve Yenilikçi Çalışmaların Desteklenmesi

- Akademik personel ve öğrencileri bilimsel araştırma ve yayın faaliyetlerine teşvik etmek,
- Ulusal ve uluslararası önceliklere uygun, yenilikçi ve sürdürülebilir araştırmaları desteklemek,
- Üniversite-sanayi-kamu iş birliğini artırarak proje bazlı çalışmaları teşvik etmek,
- Multidisipliner araştırmaları destekleyerek toplum sağlığı, hayvan sağlığı ve çevre konularında etkili çözümler üretmek.

Topluma Hizmet ve Çevreye Duyarlılık

- Bölgesel, ulusal ve uluslararası düzeyde hayvan sağlığı ve refahına yönelik hizmetleri artırmak,
- Toplumun sağlık bilincini geliştirmek amacıyla eğitici faaliyetler düzenlemek,
- Sürdürülebilir tarım ve hayvancılıkla ilgili projeler geliştirerek sektöre katkı sağlamak,
- Çevre dostu ve etik değerlere uygun veteriner uygulamalarını benimsemek.

• Kurumsal Yönetim ve Kalite Güvencesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 13 / 32

- Fakülte yönetiminde şeffaflık, katılımcılık ve hesap verebilirlik ilkelerini esas almak,
- Kalite Yönetim Sistemini etkin bir şekilde uygulamak ve sürekli iyileştirme süreçlerini benimsemek,
- Fakültenin ulusal ve uluslararası akreditasyon süreçlerini takip ederek eğitim-öğretim kalitesini belgelemek,
- Kurumsal değerlendirme ve öz değerlendirme mekanizmalarıyla performansı sürekli izlemek ve geliştirmek.

• Akademik ve İdari Kadronun Sürekli Gelişimi

- Akademik ve idari personelin mesleki gelişimlerini destekleyerek eğitim ve araştırma faaliyetlerine katkılarını artırmak,
- Kurumsal aidiyeti ve iş birliğini teşvik ederek güçlü bir akademik ortam oluşturmak,
- İş sağlığı ve güvenliği standartlarına uygun çalışma koşulları sağlamak.

• Uluslararasılaşma ve İş Birliklerinin Geliştirilmesi

- Uluslararası öğrenci ve akademik değişim programlarını teşvik ederek küresel düzeyde rekabet edebilir mezunlar yetiştirmek,
- Veteriner tıp alanında uluslararası bilimsel ve akademik iş birliklerini artırarak bilgi paylaşımını güçlendirmek,
- Fakültemizin dünya çapında tanınırlığını artırmak amacıyla uluslararası akreditasyon süreçlerine katılım sağlamak.

2.3 Kapsam

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi Kalite Yönetim Sistemi YÖKAKJ ve EAEVE şartlarına uygun olarak oluşturulmuş olup, sistemin sürekli iyileştirilmesi ve kurumsal kapasitenin artırılması temel hedefleri doğrultusunda aşağıdaki alanları kapsamaktadır:

1. Lisans Eğitim ve Öğretimi

- Veteriner fakültesi öğrencilerinin mesleki yeterliliklerini en üst seviyeye çıkarmak amacıyla ulusal ve uluslararası standartlara uygun eğitim süreçleri,
- Öğrenci merkezli eğitim anlayışıyla teorik ve uygulamalı derslerin etkin bir şekilde yürütülmesi,
- Bilimsel ve etik değerlere dayalı, uygulama ağırlıklı eğitim metodolojilerinin geliştirilmesi,
- Öğrencilere mesleki ve kişisel gelişim fırsatları sunan akademik danışmanlık ve kariyer destek hizmetleri.

2. İdari Birimler

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 14 / 32

- Fakülte bünyesindeki idari süreçlerin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi,
- Şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı yönetim anlayışının benimsenmesi,
- Kurumsal yönetim süreçlerinde kalite güvencesi sistemlerinin uygulanması,
- Personel gelişimini destekleyerek hizmet kalitesinin artırılması.

3. Uygulama ve Araştırma Merkezleri

- Hayvan Hastanesi kapsamında yürütülen hasta teşhis, tedavi ve bakım hizmetleri,
- Tarım ve Hayvancılık Araştırma Merkezi aracılığıyla sürdürülen araştırmalar, hayvancılık uygulamaları ve sektörel iş birlikleri,
- Fakülte bünyesinde yürütülen klinik, laboratuvar ve saha çalışmaları ile veteriner hekimliği alanında bilimsel araştırmaların desteklenmesi,
- Sektörle iş birliği içinde öğrencilere staj ve uygulama imkanlarının sunulması.

2.3.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi, kalite politikasının kurumdaki akademik ve idari personel ile tüm iç ve dış paydaşlar tarafından bilinirliğini ve anlaşılabilirliğini sağlamak amacıyla sistematik bir yaklaşım benimsemektedir. Bu kapsamda, “Kalite El Kitabı” hazırlanarak fakülte bünyesinde yürütülen eğitimlerle kalite politikasının etkin bir şekilde anlaşılması sağlanmaktadır. Fakültemizin kalite politikası ve kalite hedefleri, fakülte web ortamında paylaşılarak tüm ilgililerin erişimine sunulmaktadır.

Fakültemizde kalite politikası ve uygulamalarının uygunluğunun sürekliliği, Kalite Komisyonu toplantılarında değerlendirilmekte ve etkin uygulanmasını sağlamak amacıyla gerekli iyileştirme kararları alınmaktadır. Kalite politikası, fakültemizin misyonu ve vizyonu doğrultusunda şekillendirilmiş olup, eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve toplumsal hizmet alanlarında tüm süreçlerin verimli, rekabetçi ve kalite odaklı olarak sürekli iyileştirilmesini sağlamayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda kalite ve çevre politikamız şu esasları içermektedir:

- Ulusal ve uluslararası düzeyde fakültemizin tanınırlık ve saygınlığının artırılması,
- İç ve dış paydaşlarımızla iş birliklerinin geliştirilmesi,
- Kaynakların sürdürülebilir ve etkin kullanımının sağlanması,
- Üniversitemiz kalite yönetim sistemine uygun kalite süreçlerinin uygulanması ve sürekliliğinin güvence altına alınması,
- “Tek Sağlık Yaklaşımı” doğrultusunda hayvan ve insan sağlığı ile refahını iyileştiren uygulamaların etik ilkeler çerçevesinde geliştirilmesi ve yenilikçi bir bakış açısının benimsenmesi.
- Personel Görev Tanımları ve Yönerge
- Veteriner-Fakultesi-Stratejik-Hedef-Ic-Kalite-Guvencesi-Odakli-Organizasyon-Yapisi-20

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 15 / 32

2.3.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikasının duyurulması ve geniş kitlelere ulaştırılması amacıyla yazılı (gazete, dergi vb.), sözlü (TV, söyleşi vb.) ve sanal kurumsal platformlar (Resmî Web Sayfası, Wikipedia, X, Instagram, LinkedIn vb.) aktif olarak kullanılmaktadır. Fakültemizin resmî internet sitesi ve sosyal medya hesapları aracılığıyla kalite politikası düzenli olarak güncellenmekte ve paydaşların erişimine açık tutulmaktadır.

Kalite politikasının sürekli güncelliğini koruyarak uygunluğunun devamlılığı, ilgili kurul ve komisyon toplantılarında düzenli olarak değerlendirilmekte, etkin uygulanmasını sağlamak adına gerekli kararlar alınmaktadır. Politikanın anlaşılabilirliği ve etkinliği, periyodik iç tetkikler ile kontrol edilerek takip edilmektedir.

İlgili Doküman(lar)

<https://veterinerf.firat.edu.tr>

<https://www.instagram.com/firat.vet/>

www.x.com/Firat_vet

2.4 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi bünyesinde yürütülen süreçlerin etkinliğini sağlamak ve Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında belirlenen hedeflere ulaşmak amacıyla kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar net bir şekilde tanımlanmıştır. Fakültemizde KYS ile ilgili tüm faaliyetlerin planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi, Fakülte Akreditasyon Komisyonu tarafından organize edilmekte ve yürütülmektedir. Fakültemizde idari ve akademik birimlerde yürütülecek kalite süreçleri, Akreditasyon Komisyonu ve/veya ilgili birim sorumluları tarafından koordine edilmekte olup, tüm faaliyetlerin planlanması, kontrolü ve onayı Dekan tarafından gerçekleştirilmektedir. Fakülte genelinde yürütülen kalite çalışmalarının etkin yönetimi için süreçler sistematik bir şekilde izlenmekte ve sürekli iyileştirme sağlanmaktadır.

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nde görev yapan tüm akademik ve idari personelin görev, yetki ve sorumlulukları, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu kapsamında tanımlanmış olup, ilgili personelin görev tanımları oluşturulmuştur. Görev tanımları ve organizasyon şeması, fakültemizin web sayfasında yayınlanarak tüm çalışanların erişimine açık hale getirilmiştir. Fakülte içerisinde görevlerin gerektirdiği yetkinlikler ve sorumluluk alanları, ilgili pozisyonlara uygun şekilde belirlenmiş ve görev tanımları içinde detaylandırılmıştır.

İlgili Doküman(lar)

○ <https://veterinerf.firat.edu.tr/page/24142>

○ <https://bap.firat.edu.tr>

○ <https://kalitekoord.firat.edu.tr>

○ <https://disiliskilerkoord.firat.edu.tr/tr>

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 16 / 32

- [https://veterinerf.firat.edu.tr/contentFiles/1729862567333.Fırat%20Üniversitesi%20Veteriner%20Fakültesi%20Stratejik%20Planı%20\(2024-2028\).pdf](https://veterinerf.firat.edu.tr/contentFiles/1729862567333.Fırat%20Üniversitesi%20Veteriner%20Fakültesi%20Stratejik%20Planı%20(2024-2028).pdf)
- <https://veterinerf.firat.edu.tr/contentFiles/1730363981338.FAALİYET%20RAPORU%202023.pdf>

3. PLANLAMA

3.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında risk ve fırsatları belirleme, değerlendirme ve yönetme süreçlerini sistematik bir şekilde yürütmektedir. Fakültemizin her bir bölümü, kendi uzmanlık alanlarına özgü risk analizleri gerçekleştirerek, kalite süreçlerinin sürdürülebilirliğini sağlamak ve iyileştirme çalışmalarına yön vermektedir.

Risk yönetimi sürecinde, riskin tanımı ve risk giderici mevcut faaliyetler belirlenmekte, riskin olası etkisi ve gerçekleşme ihtimali hesaplanarak risk derecesi oluşturulmaktadır. Risklerin önceliklendirilmesi, olası etkileri en aza indirecek şekilde önleyici ve düzeltici faaliyetlerle desteklenmektedir. Bu analizler kapsamında fakültemizde SWOT analizleri düzenli olarak gerçekleştirilmekte ve Stratejik Plan doğrultusunda fakültenin güncel tehditleri ve zayıf yönleri belirlenerek ilgili birimlerin risk analizlerine entegre edilmektedir. SWOT analizi sonucunda tespit edilen güçlü yönler ve fırsatlar, kurumsal gelişimi destekleyici stratejiler olarak değerlendirilmekte ve fakültenin akademik, araştırma ve toplumsal hizmet faaliyetlerine katkı sağlayacak şekilde yönlendirilmektedir.

3.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

3.2.1 Kalite Hedefleri

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi, Kalite Politikası ile uyumlu ve ölçülebilir kalite hedefleri belirleyerek, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve idari süreçlerin verimliliğini artırmayı amaçlamaktadır. Fakültemizin Stratejik Planı doğrultusunda belirlenen bu hedefler, iç ve dış paydaş memnuniyetini artırmayı, akademik ve idari süreçlerin sürdürülebilirliğini sağlamayı ve sürekli iyileştirme yaklaşımını benimsemeyi esas almaktadır.

Belirlenen kalite hedefleri düzenli olarak izlenmekte, takip edilmekte ve güncellenmektedir. Her yıl fakülte bünyesindeki birimler tarafından belirlenen KYS hedefleri, gerekli durumlarda revize edilerek etkinliği gözden geçirilmekte ve fakültenin gelişimine katkı sağlayacak şekilde güncellenmektedir. Bu kapsamda belirlenen başlıca kalite hedefleri şunlardır:

- Çağın gereksinimlerine uygun olarak girişimci ve yenilikçi meslek alanlarında faaliyetler yürütmek,
- Eğitim-öğretim ve idari hizmetlerin sunumunda sürdürülebilirliği sağlamak,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 17 / 32

- Meslek örgütleri, sivil toplum kuruluşları (STK'lar) ve diğer paydaşlarla mesleki eğitimin geliştirilmesine yönelik stratejiler belirlemek,
- Mesleki uygulamalara yönelik belirlenmiş stratejileri planlamak ve sürekliliğini sağlamak.

Bu hedefler belirlenirken ölçülebilir olmalarına dikkat edilmekte ve gerçekleştirilmesi için gerekli tedbirler alınmaktadır. Hedeflerin gerçekleşme durumu düzenli olarak takip edilmekte, olası sapmaların nedenleri araştırılmakta ve gerekli düzeltici önlemler alınmaktadır. Fakültemizde kalite hedefleri, Dekanlık onayı ile gerektiğinde revize edilebilir ve daha etkin hale getirilebilir.

Fakülte üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında tüm birimlerin kalite hedeflerini ölçülebilir, izlenebilir ve uygulanabilir şartlara uygun şekilde belirlemesini ve bu hedeflerin ilgili tarafların memnuniyetini artıracak şekilde yapılandırılmasını sağlamaktadır. Kalite hedefleri oluşturulurken yasal gereklilikler, Üniversite/Fakülte Stratejik Planı ve diğer KYS dokümanları dikkate alınmaktadır.

3.2.2 Planlama

Kalite hedeflerinin gerçekleştirilmesi için süreç bazında performanslar ölçülmekte, bu performans göstergeleri takip edilmekte ve ilgili komisyon ve kurulların toplantılarında değerlendirilerek nihai hale getirilmektedir. Kalite hedefleri, sürekli iyileştirme anlayışı doğrultusunda oluşturulmakta ve revizyon gerektiğinde güncellenmektedir.

Risklerin yönetimi sürecinde, risk kaynağının ortadan kaldırılması veya etkilerinin en aza indirilmesi hedeflenmekte, yeni önlemler belirlenerek risklerin fakülte süreçlerine olası olumsuz etkileri minimize edilmektedir. Kalite Komisyonu, kalite hedeflerine ulaşmak için performans göstergeleri hazırlamakta ve takip etmektedir. Performans göstergeleri:

- Ölçülebilir ve sayısal olarak ifade edilebilecek şekilde belirlenmekte,
- Bir yıllık zaman dilimini kapsayacak şekilde takip edilmekte ve değerlendirilmektedir.

Gerçekleşmeyen faaliyetlerin nedenleri ilgili komisyon ve kurulların toplantılarında tartışılarak katılımcılara açıklanmakta, ulaşılamayan hedeflerin performans göstergeleri incelenerek ilgili süreçlerin etkinliği sorgulanmaktadır. Eğer belirlenen faaliyetler hedefin gerçekleşmesi için yetersiz kalıyorsa, gerekli düzeltmeler yapılarak bir sonraki dönem için güncellenmektedir.

3.3 Değişikliklerin Planlanması

Fakültemizde Kalite Yönetim Sistemi (KYS) süreçlerine etki eden değişikliklerin yönetimi titizlikle planlanmakta ve uygulanmaktadır. İlgili komisyon ve kurulların toplantılarında kalite hedefleri detaylı bir şekilde ele alınarak, başarı oranları değerlendirilmekte ve hedeflerin gerçekleşmesi için alınacak önlemler belirlenmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi'ni etkileyen tüm değişiklikler sistem bütünlüğünü koruyacak şekilde yönetilmekte, planlanan değişikliklerin süreçler üzerindeki etkileri analiz edilerek gerekli

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 18 / 32

güncellemeler yapılmaktadır. Başarısız olunan hedefler için, sorumlu birimler belirlenerek, iyileştirme faaliyetleri için zaman planlaması yapılmakta ve sonuçların nasıl değerlendirileceği karara bağlanmaktadır.

KYS kapsamında yapılan değişiklikler, “Majör Değişiklikler” ve “Minör Değişiklikler” olarak kategorize edilmekte ve planlanmaktadır:

- **Majör Değişiklikler:**
 - Kalite yönetim sisteminin genel işleyişinde köklü değişiklikler,
 - Organizasyonel değişiklikler,
 - Yeni süreç tanımlamaları.
 - Majör değişiklikler, üst yönetimin onayıyla yürütülmektedir.
- **Minör Değişiklikler:**
 - Sistem bütününe etkilemeyen süreç iyileştirmeleri,
 - Dokümantasyon revizyonlarına sebep olan düzeltici ve önleyici faaliyetler.

Minör değişiklikler, ilgili birimler tarafından yürütülmekte ve Kalite Komisyonu tarafından denetlenmektedir.

İlgili Doküman(lar)

- Toplantı Tutanakları
- Prosedürü
- Kalite Faaliyet Planları
- BİDR
- Yıllık Faaliyet Raporları
- Yıllık Performans Raporları

4. DESTEK

4.1 Kaynaklar

4.1.1 Genel

FÜ Veteriner Fakültesi, KYS'nin uygulanmasını, sürdürülebilirliğini ve etkinliğini sağlamak için gerekli kaynakları belirlemekte ve temin etmektedir. Fakültemiz, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak ve memnuniyetlerini artırmak amacıyla altyapı, insan kaynakları ve teknolojik imkânları etkin şekilde kullanmaktadır. Güncel gelişmelere bağlı olarak ortaya çıkan ani kaynak ihtiyaçları için satın alma süreçleri, ilgili prosedürler çerçevesinde yürütülmektedir. İç kaynaklardan karşılanabilen durumlarda dış alım yapılmayarak mevcut fakülte kaynaklarının verimli kullanımı sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 19 / 32

4.1.2 Kişiler

FÜ Veteriner Fakültesi'nin akademik organizasyon yapısı, 657 Sayılı Kanun, 2547 Sayılı Kanun ve 2914 Sayılı Kanun kapsamında şekillenmiş olup, Dekan ve Dekan Yardımcıları liderliğinde yürütülmektedir. Fakülte akademik yapılanması Fakülte Kurulu, Fakülte Yönetim Kurulu, Bölüm Başkanlıkları, Anabilim Dalı Başkanları ve akademik personelden (Profesör, Doçent, Doktor Öğretim Üyesi, Araştırma Görevlisi, Öğretim Görevlisi) oluşmaktadır. İdari yapılanma ise Fakülte Sekreteri yönetiminde yürütülmektedir. Fakültemiz bünyesinde KYS'nin kurumsallaşması ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla Akreditasyon komisyonu oluşturulmuştur. Bu komisyon, sürekli gelişim misyonu doğrultusunda kalite yönetim süreçlerinin sağlıklı ve sistematik bir şekilde yürütülmesini sağlayarak, planlama ve organizasyon çalışmalarını yürütmektedir. Komisyon, Dekanlığa bağlı olarak çalışmakta ve KYS süreçlerinin etkin bir şekilde yönetilmesi için gerekli kaynakların sağlanmasını garanti etmektedir. Fakültemizde KYS'nin etkin bir şekilde yürütülebilmesi için gerekli niteliklere sahip personel istihdam edilmekte, süreçlerin işletilmesi için gereken akademik ve idari kadrolar organizasyon şemalarında tanımlanmaktadır. Personelin uygun eğitim, beceri ve deneyime sahip olması sağlanarak, hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

4.1.3 Altyapı, kullanılan yazılımlar

Fakülte üst yönetimi, KYS'nin etkin şekilde uygulanmasını ve sürdürülebilirliğini sağlamak için gerekli altyapıyı belirlemiş ve geliştirmiştir. Altyapı yönetimi, Rektörlük İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Yapı İşleri Daire Başkanlığı ile koordineli şekilde yürütülmektedir. Fakültemizin altyapısı, bina ve tesislerden laboratuvarlara, bilgi ve iletişim teknolojilerine kadar geniş bir kapsamda ele alınmakta ve sürdürülebilirlik esasına göre planlanmaktadır. FÜ Veteriner Fakültesi Dekanlık Binasında idari odalar, derslikler, multidisipliner laboratuvarlar, öğrenci bilgisayar ve okuma salonları mevcuttur. Ayrıca fakültemiz bünyesinde, anatomi diseksiyon salonu, Hayvan Hastanesi, Araştırma ve Uygulama Merkezi yer almaktadır.

Fakültemizde öğrenci işlerinden personel bilgilerine, kurul kararlarının arşivlenmesinden öğretim elemanlarının ek ders ücretlerinin hesaplanmasına kadar çok geniş bir yelpazede bilgisayar otomasyon sistemi kullanılmaktadır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kurumumuzda yazışmaları oluşturma, paraf ve imzalama gibi tüm süreçlerin bilgisayar ve bir ağ üzerinde yapılmasına olanak sağlayan web tabanlı bir bilgisayar yazılımıdır. Bunun yanında, eğitimde ve araştırma alanında kalite anlayışı içinde yapılan tüm faaliyetleri yönetebilmek, kayıt altına alabilmek, izlenebilir ve değerlendirilebilir kılmayı sağlayan

Öğrenci İşleri Otomasyonu Sistemi (OBS), öğrencilerin ders kayıtları, not girişleri ve öğrenci bilgilerinin süreç yönetimini sağlayan sistemdir. Ayrıca üniversitemizde Eduroam (Education Roaming/Eğitim Gezintisi) sistemi kullanılmaktadır. Üniversitemiz bilişim teknolojilerini yakından takip ederek ileri teknoloji standartlarında hizmet altyapısı sağlamaktadır. Donanım ve yazılım gibi her türlü altyapı hizmetleri birimlerimizden Bilgi İşlem Daire Başkanlığı aracılığı ile sağlanmaktadır. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı kalite yönetim sistemi kapsamında ihtiyaç duyulan ve iyileştirme çalışmalarına hizmet eden birçok yazılımı kendi bünyesinde geliştirmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 20 / 32

4.1.4 İzleme ve Ölçme Kaynakları

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nde kullanılan cihazlar ve sistemler, eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerine destek sağlamaktadır. Ancak, fakültemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında, izleme ve ölçme kaynakları sürecin dışında tutulmuştur. Buna rağmen, fakültemizde öğrenci, akademik personel ve hasta sahiplerinin memnuniyeti düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Bu değerlendirme sürecinde kullanılan yöntemler şunlardır:

Anketler: Çalışan Memnuniyet Anketi, Öğrenci Memnuniyet Anketi, Dış Paydaş Memnuniyet Anketi vb.

Görüşmeler: Yüz yüze veya telefon aracılığıyla yapılan birebir görüşmeler.

Dijital Geri Bildirim: İnternet üzerinden alınan geri dönüşler.

4.1.5 Kurumsal Bilgi

Fakültemiz, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) çalışmaları kapsamında, iç ve dış paydaşların her türlü doküman ve bilgiye erişimini kolaylaştırmak amacıyla [Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi web sitesi](http://firatuniv.edu.tr/veteriner) üzerinden güncel bilgi paylaşımı yapmaktadır. Paydaşlar, bu web adresi aracılığıyla fakülteyle ilgili hazırlanmış tüm bilgi ve belgelere kolayca ulaşabilmektedir.

Kurumsal bilgi olarak nitelendirilebilecek bilgiler;

- Tecrübelerden kazanılan bilgiler
- Projelerden alınan olumlu ve olumsuz çıktılar
- Fikri mülkiyet hakkı olan bilgiler
- İyileştirme sonuçları
- Operasyon ve hizmetler sırasında edinilen bilgiler vb.
- Dış kaynaklardan derlenen bilgiler
- Her sene sonu hazırlanan Yıllık Faaliyet Raporları

4.2 Yeterlilik

Üst Yönetim, çalışanların eğitim ve yetkinlik ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli tedbirleri almakta ve eğitim ihtiyaç analizleri doğrultusunda çalışanların eğitim almalarını sağlamaktadır. Fakülte personeline yönelik eğitim ihtiyaç analizi ve programı ilgili Dekan Yardımcısı tarafından organize edilmekte olup, duyurular <https://veterinerf.firat.edu.tr/announcements-all> adresinde yayınlanmaktadır. Eğitim kayıtlarının takip ve muhafazası amacıyla her personelin aldığı eğitim, Özlük İşleri Birimi arşivinde saklanmaktadır. Tüm personel için özlük dosyaları oluşturulmakta; işe alınan personelin başvuru evrakları, sertifikaları ve özgeçmişi muhafaza edilmektedir. Ayrıca, yeni başlayan personel için oryantasyon programı uygulanmaktadır. Birimlerde yıllık eğitim planları hazırlanırken kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Hizmet kalitesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 21 / 32

üzerinde önemli etkisi olan veya olabilecek tüm personel, çalışma alanıyla ilgili mevzuat ve faaliyetler konusunda eğitim almaktadır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin temel amacı, çalışan personelin kalite bilincini ve anlayışını geliştirmektir.

4.3 Farkındalık

FÜ Veteriner Fakültesi, kalite politikasını, ilgili kalite hedeflerini ve stratejik amaçları bilmekte ve gereğini yerine getirmektedir. KYS'nin amacına uygun olarak yürütülmesi için Kalite El Kitabı'nın 4.4 maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla bildirimler yapmakta ve farkındalığın artırılmasını amaçlamaktadır. Fakültemiz tarafından, tüm çalışanlara yönelik kalite politikası, ilgili kalite hedefleri, KYS'nin etkinliğine yapılan katkılar ve KYS şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçların farkındalığını artırmak amacıyla hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Çalışanlar e-posta yoluyla bilgilendirilmekte, gerekli görüldüğünde eğitim ve etkinlikler organize edilmektedir. Ayrıca, <https://veterinerf.firat.edu.tr> web adresinde KYS dokümanları tüm personel ile paylaşılmaktadır.

4.4 İletişim

Üst yönetim, kuruluş içerisinde etkili iletişim süreçlerinin oluşturulmasını ve Kalite Yönetim Sistemi (KYS) etkinliğine yönelik iletişimin sağlanmasını güvence altına almıştır. Bu kapsamda, aşağıda belirtilen temel iletişim araçları kullanılmaktadır:

- İç ve dış yazışmalar,
- Elektronik posta,
- Telefon ve faks,
- Personel ve hizmet içi eğitimler,
- Kurul ve komisyon toplantıları,
- Yüz yüze görüşmeler,
- Elektronik belge yönetim sistemi
- Fakülte web sitesi,
- Islak imzalı evrak,
- Sosyal ağlar.

4.5 Doküman Edilmiş Bilgi

4.5.1 Genel

Fakülte süreçlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında temel dokümanlardan yararlanılmıştır. Bu doğrultuda:

- Prosedürler oluşturularak yönetsel ve kapsamlı işlemler tanımlanmıştır. Prosedürler, bir işin kim tarafından, neyi, nasıl, nerede, neden ve ne zaman yapacağını açıklamaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 22 / 32

- Süreç kartları hazırlanarak iş ve işlemlerin girdileri, çıktıları, kaynakları, kontrol ve performans kriterleri ile risk ve fırsatları belirlenmiştir.
- Formlar standart hale getirilerek süreçlerde tutarlılık sağlanmıştır.
- Görev tanımları oluşturularak üniversite içinde yetki ve sorumluluklar net bir şekilde belirlenmiştir.
- Talimatlar, kılavuzlar, listeler, vizyon ve misyon belgeleri, Stratejik Plan, Kalite Politikası, Kalite El Kitabı gibi dokümanlar ile ilgili standartların gerektirdiği diğer kayıtlar sistem kapsamında yer almaktadır.

4.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nde oluşturulan tüm dokümanlar, belirli standartlara uygun olarak hazırlanmakta olup, aşağıdaki temel bilgileri içermelidir:

- Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi Amblemi
- Doküman Adı
- Doküman Numarası
- İlk Yayın Tarihi ve Revizyon Tarihi
- Revizyon Numarası
- Sayfa Numarası

Fakültemizde ihtiyaç duyulan dokümanlar, ilgili mevzuat ve standart şartlar ile Kalite Yönetim Sistemi (KYS) gereklilikleri dikkate alınarak Kalite Güvence Kurulu ve/veya ilgili birimler tarafından belirlenmektedir. Ayrıca, tüm paydaşlar, gerekli gördükleri dokümanların hazırlanması için Kalite Güvence Kurulu'na öneride bulunabilmektedir. Dokümanların hazırlanması ve onaylanmasındaki sorumluluklar, ilgili mevzuat, fakültenin kurumsal yapısı, üst yönetim görüşü ve standart şartlar doğrultusunda Kalite Güvence Kurulu tarafından belirlenmektedir. Genel olarak:

- Dokümanlar, ilgili sürecin sorumluları veya Kalite Güvence Kurulu adına Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır.
- Yayınlanmadan önce, Kalite Güvence Kurulu tarafından yeterlilik ve uygunluk açısından incelenir.
- Son olarak, Fakülte Dekanı tarafından onaylanarak yürürlüğe girer.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 23 / 32

4.5.3 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

4.5.3.1 Kontrol

Kurum bünyesindeki tüm dokümanlara, belirlenen iletişim kanalları aracılığıyla kolayca erişim sağlanmaktadır. Basılı kopya gerektiren doküman ve kayıtlar ise, ilgili operasyon bölgesinde her zaman en güncel (son revizyonlu) haliyle bulundurulmaktadır. Bu sayede, dokümanlara hızlı ve doğru şekilde ulaşılması sağlanarak süreçlerin etkinliği ve doğruluğu korunmaktadır.

4.5.3.2 Kontrol Faaliyetleri

- **Yıllık Gözden Geçirme:** Her yıl sonunda Birim Kalite Sorumluları, yürürlükte olan dokümanları inceleyerek revizyon gerekip gerekmediğini değerlendirir. Gerekli görülen dokümanlar için revizyon süreci, ilgili Birim Sorumlusu tarafından başlatılır.

- **Büyük Değişiklikler:** FÜ Veteriner Fakültesi KYS'ni etkileyebilecek büyük değişiklikler (örneğin, standartların revize edilmesi, kurum yapısındaki önemli değişiklikler vb.) olması durumunda, ilgili tüm dokümanlar Kalite Komisyonu tarafından gözden geçirilir ve gerekli revizyonlar yapılır.

- **Revize Edilen veya İptal Edilen Dokümanlar:**

- Kalite komisyonu, revize edilen veya iptal edilen dokümanları sistemden kaldırarak personelin eski dokümanlara erişimini engeller.
- Güncelliğini yitiren dokümanlar arşivlenerek kayıt altına alınır.

5. OPERASYON

5.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Her eğitim-öğretim yılının başında, akademik takvim planlanarak fakültemizdeki tüm süreçler belirlenen iş akışı, prosedür ve dokümanlar doğrultusunda yürütülmektedir. Fakültemiz, hizmet süreçlerini planlayarak **sürekli gelişimi** hedeflemekte ve bu doğrultuda çalışmalarını sürdürmektedir.

Hizmetlerin yürütülmesi, **PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsüne** uygun olarak gerçekleştirilmiş olup, bu süreçlerde yetki ve sorumluluklar net bir şekilde belirlenmiştir.

Bu kapsamda;

- Kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanlarının ihtiyaçları ve yasal gereklilikler doğrultusunda süreç kartları, prosedürler, talimatlar ve kılavuzlar hazırlanmıştır.
- Belirlenen süreçlerin ilgili yasa, tüzük ve yönetmeliklere uygun şekilde yürütülmesi sağlanarak hizmetlerin standartlara uygunluğu garanti altına alınmıştır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



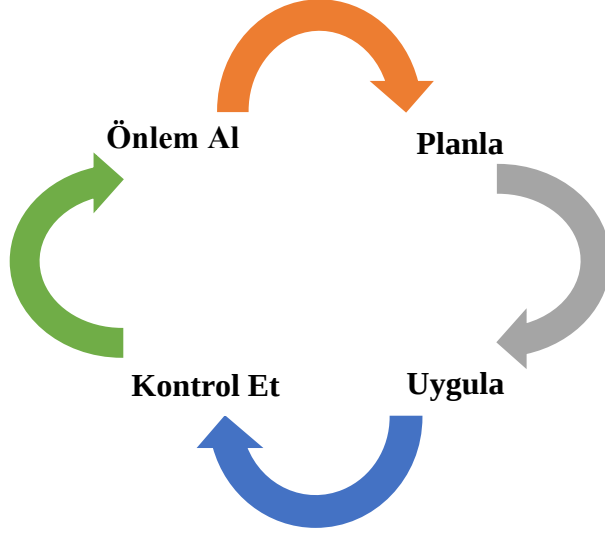
KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 24 / 32

Bu sistematik yaklaşım sayesinde, fakültede etkin, verimli ve sürdürülebilir bir kalite yönetimi sağlanmaktadır



Şekil. PUKÖ Döngüsü

5.2 Hizmetler İçin Şartlar

5.2.1 Paydaşlar İle İletişim

Fakültemiz, faaliyetleriyle ilgili bilgileri, 4.4 maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla ilgililere duyurmaktadır. Bunun yanı sıra, afişler, broşürler ve reklamlar yoluyla da gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Dilek, şikayet ve öneriler,

- Sosyal medya,
- Web sitesi,
- Geri bildirim kutuları

üzerinden toplanarak düzenli olarak değerlendirilmekte ve uygun talepler ilgili birimlere yönlendirilmektedir. Bu sayede, paydaşlardan gelen geri bildirimler etkin bir şekilde yönetilerek hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 25 / 32

5.2.2 Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nde program şartları, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından belirlenmekte olup, öğrencilerin kayıt işlemleri ilgili mevzuata uygun şekilde yürütülmektedir. Bu süreçlere ilişkin tüm dokümanlar, fakülte web sitesinde ve İç ve Dış Kaynaklı Dokümanlar Listesinde erişime sunularak, öğrenci ve paydaşların kolayca ulaşabileceği şekilde düzenlenmiştir.

5.2.3 Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi, YÖK tarafından belirlenen ÖSYM kılavuzundaki hizmet şartlarını her tercih dönemi öncesinde gözden geçirmektedir.

Bu süreçte:

- Sunulan hizmetlerin ilgili kanun ve yönetmeliklere uygunluğu kontrol edilmekte,
- Belirlenen kriterlerden sapmalar tespit edilirse, gerekli düzeltmeler yapılmaktadır.

Fakültemiz, tüm hizmet şartlarını yerine getirebilecek gerekli kaynaklara sahip olup, bu süreçler şeffaf bir şekilde izlenmekte ve yönetilmektedir.

5.3 Ürün ve Hizmetlerin Planlanması ve Geliştirilmesi

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi, verilen hizmetlerin ve eğitim-öğretim faaliyetlerinin planlanması, hizmet tasarımı ve geliştirilmesi konularında etkin çalışmalar yürütmektedir. İç ve dış paydaşlardan gelen öneriler, fakültemizin ilgili kurulları tarafından değerlendirilerek karara bağlanmakta, bu süreçlere ilgili Koordinatörlükler ve Komisyonlar da dahil edilmektedir. Yeni program ve derslerin açılması, mevcut programlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, yalnızca fakültemizin yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) mevzuatı ve Bologna Süreci kuralları çerçevesinde yürütülmektedir. Bu nedenle, tüm tasarım ve geliştirme süreçleri yasal çerçevede titizlikle planlanmakta ve uygulanmaktadır. Yeni program ve derslerin açılması ile mevcut derslerde yapılacak değişiklikler, ilgili süreçlerde tanımlanarak hizmet tasarımı ve geliştirme faaliyetleri kapsamında değerlendirilmektedir.

5.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü

5.4.1 Genel

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nde, birimlerde gerçekleştirilecek faaliyetler için ihtiyaçların belirlenmesinin ardından satın alma işlemleri, belirlenen süreçler doğrultusunda yürütülmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 26 / 32

- Satın alma süreçleri, ilgili mevzuatlara uygun şekilde yürütülmekte olup, tedarik edilen hizmetlerin kontrol mekanizmaları ve denetim süreçleri titizlikle belirlenmiştir.
- Fakültemiz birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile doğrudan bağlantılı olup, kaliteyi doğrudan etkilemektedir.
- Satın alma işlemleri, 2886 sayılı Kamu İhale Mevzuatı çerçevesinde yürütülmekte ve Satın Alma Prosedürü doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Bu süreçlerin etkin yönetimi sayesinde, fakültemizin hizmet kalitesi ve operasyonel verimliliği sürekli olarak iyileştirilmektedir.

5.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Fakültemiz bünyesinde, nihai hizmeti doğrudan etkileyen malzemelerin kontrolü, seçilen Satın Alma ve Muayene Kabul Kurulu tarafından titizlikle gerçekleştirilir. Kontrol sürecinin sonuçları hakkında detaylı bir rapor hazırlanır. Kabul edilen ürünler, ilgili kullanıcılara yönlendirilerek hizmet süreçlerinde kullanılmak üzere teslim edilir. Reddedilen ürünler, gerekli bildirimler yapılarak tedarikçi firmaya iade edilir. Bu süreç sayesinde, hizmet kalitesinin korunması ve sürdürülebilirliği güvence altına alınmaktadır.

5.4.3 Dış Tedarikçiler İçin Bilgi

Doğrudan temin işlemleri için tedarikçi performansları, hizmet alan birimler tarafından yılda en az bir kez *Tedarikçi Değerlendirme Formu* ile değerlendirilir ve *Onaylı Tedarikçi Listesi* güncellenir. Performansı yetersiz veya uygunsuz bulunan tedarikçiler listeden çıkarılarak, daha uygun firmalar tercih edilir. İhale ile yapılan satın almalarda Kamu İhale Kanunu esas alınırken, tedarikçi firmaların sorumlulukları 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu doğrultusunda belirlenmektedir.

5.5 Hizmetin Sunumu

5.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü

Eğitim-öğretim ve idari hizmetlerin şartlara uygun yürütülmesi için süreçler, prosedürler ve KYS dokümantasyonu oluşturulmuş, tüm dokümanlar yasal mevzuata uygun hazırlanmıştır. Fakültemizde verilen hizmetlerin kontrolleri, ilgili birim sorumlusu ve/veya yöneticisi tarafından manuel ya da yazılım çıktıları olarak gerçekleştirilir. Mevzuata uygunluk esas alınarak denetimler yapılır. Süreçlerde konusunda uzman ve yeterli personel görev alırken, riskler belirlenmiş ve önleyici çalışmalar yürütülmektedir. Hizmetlerin gerektirdiği altyapı ve çalışma ortamı sağlanmış, detayları tanımlayan süreç kartları ise <https://kalitekoord.firat.edu.tr/> sayfasında yayımlanmıştır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 27 / 32

5.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

FÜ Veteriner Fakültesinde tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır. FÜ Veteriner Fakültesi bünyesinde gerçekleştirilen Yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmekte ve sistemin vermiş olduğu doküman kodları tanımlama ve izlenebilirliği sağlamaktadır. Her öğrenciye giriş yılına göre bir öğrenci numarasına verilir ve bu numara ile takipleri sağlanır. Her personelin (akademik ve idari) bir kurum sicil numarası bulunmaktadır. Diplomalarda diploma numaraları sayesinde izlenebilirlik sağlanır.

5.5.3 Paydaşlar veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet

FÜ Veteriner Fakültesi, öğrencilerinin kişisel bilgilerini korumak ve güvenliğini sağlamak için gerekli önlemleri almıştır. Bilgiler elektronik ortamda oluşturulup saklanmakta ve ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara göre korunmaktadır.

FÜ Veteriner Fakültesi lisans öğrencilerinin ve tedarikçilerinin yönetmelikler ile tanımlanan paydaşlar mülkiyeti aşağıdaki gibidir:

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kağıtları
- Tedarikçilere ait taşınmaz malzemeler (su sebilleri, yiyecek içecek otomatları vb.)
- Kampüs içindeki tedarikçi binek ve taşıma araçları
- Tedarikçilere ait fikri bilgiler

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri arşivinde saklanmaktadır. Öğrenci kayıt belgeleri arşivlenirken, notlar öğretim elemanı tarafından sisteme girilir ve öğrencinin talebi doğrultusunda teslim edilir. Proje ve bitirme tezleri bölümlere teslim edilmekte, gerektiğinde patent başvurusu yapılabilir.

Paydaşlar ve tedarikçiye ait mülkiyetler korunmakta olup, zarar tespit edilirse FÜ Veteriner Fakültesi gerekli tazmini sağlar ve ilgili taraflara rapor sunar. Tüm bilgiler belgelendirilerek muhafaza edilmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 28 / 32

5.5.4 Muhafaza

FÜ Veteriner Fakültesi'nde hizmetler için temin edilen ürünlerin muhafazası için gerekli esaslar belirlenmiş, uygun depolar tahsis edilmiştir. Ürünler sorumlu birimler tarafından korunmakta ve Taşınır Mal Yönetmeliği'ne göre işlem görmektedir. Ürünlere ait depo stokları güncel olarak tutulur ve giriş çıkış kayıtları ilgili birimde görevlendirilen Taşınır Kayıt Kontrol yetkilisi tarafından gerçekleştirilir. Depo stoklarında azalan malzemeler için, tekrar satın alma işlemleri başlatılır.

Satın alımı gerçekleşen malzemeler ile bunların muhafazasını sağlayan birimler;

- Ayniyat İşleri Birimi: Fakülte bünyesinde kullanılan kırtasiye ve ofis malzemeleri
- Özlük İşleri Birimi: Muhafazası zorunlu özlük dosyaları
- Öğrenci İşleri Birimi: Muhafazası zorunlu özlük dosyaları, sınav soruları ve sınav kâğıtları
- Mali İşler Birimi: Muhafazası zorunlu faturalar ve mali evraklar
- Ve ilgili birimlerin kendileri tarafından belirlenecek alan ve ortamlarda birim evrakları muhafaza edilmektedir.

5.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

FÜ Veteriner Fakültesi bünyesinde verilen hizmetlerin teslimat sonrası oluşan uygunsuzluklar ile ilgili olarak gerekli düzeltme işlemleri uygulanır ve ilgili uygunsuzluğun giderilmesi sağlanır (Örneğin diploma hataları vb.). Ayrıca İlgili birim tarafından mezun öğrencilerin takibi <https://obs.firat.edu.tr/oibs/kariyer/> adresinden yapılmaktadır.

5.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

FÜ Veteriner Fakültesi'nde, 5.3. maddesinde belirtilen değişikliklerin uygulama performansı, rutin kontroller ve gerekli durumlarda iç tetkikler ile değerlendirilir. Kontroller sonucunda uygunsuzluk tespit edilirse, gerekli iyileştirmeler yapılarak değişiklikler yeniden düzenlenir ve uygulanır.

5.6 Hizmetin Piyasaya Sunumu

Eğitim-öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu sınav ile ölçülmektedir. Eğitim-öğretim hizmetinin istenen şartları karşılama garantisi altına alınması ve doğrulanması amacıyla süreçlerde kontrol noktaları belirlenmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet ile öğrencilerin başarı değerlendirilmesine ilişkin yöntemler ilgili dokümanlarda (yönetmelik, yönerge ve mevzuat) tanımlanmıştır. FÜ Veteriner Fakültesi'nde yapılan her işlemin son kontrolü ve onayı gerek EBYS gerekse ıslak imzalı dokümanlar üzerinden sağlanmaktadır.

5.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

FÜ Veteriner Fakültesi'nde hizmet sunumu ve kullanılan ürünlerdeki uygunsuzluklar, KYS dokümantasyonunda tanımlanan prosedürlere göre kontrol edilir ve düzeltilir. FÜ Veteriner Fakültesi'nde eğitim öğretim hizmet sunumu sırasında ve son kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 29 / 32

İlgili uygunsuzluklar, her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla; uygunsuzluğun ortaya çıkış nedeni ve özelliğine göre çözüme dönük düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyetlerin etkinliği ve doğrulamaları yapılarak tartışılır ve kurul ve komisyon toplantılarında değerlendirilir.

Uygun olmayan hizmetin kontrolünden, tüm akademik, idari ve destek birimlerin yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. FÜ Veteriner Fakültesi'nde hizmet kalitesini doğrudan etkileyecek girdi ve süreç aşamalarında hizmet kalitesini etkileyen tüm uygunsuzluklar, akademik, idari ve destek birimlerinin yöneticileri tarafından kontrol altına alınarak gerekli düzeltmeler yapılmaktadır.

6. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

6.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

6.1.1 Genel

Fakültemiz Kalite Komisyonu, görev tanımında yer alan işlem ve faaliyetler kapsamında hangi süreçte hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi ve kontrol edilmesi gerektiğini tanımlamıştır. Bu kurul tanımlanan metotlar aracılığı ile alınan sonuçları değerlendirerek uygun iyileştirme çalışmaları ve düzeltici faaliyetleri başlatabilmektedir. Kalite Komisyonu, uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

6.1.2 Paydaşların Memnuniyeti

Fakültemizde öğrenci memnuniyetini artırmak amacıyla belirli aralıklarla memnuniyet analizleri yapılmaktadır. Bu analizler, öğrencilerin yanı sıra iç ve dış paydaşların beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini ölçmeyi amaçlar. Ayrıca, öğrenci geri bildirimlerini etkin bir şekilde toplamak için anketler ve talep-şikayet kutuları kullanılmaktadır. Elde edilen veriler, fakültemizin iyileştirme çalışmalarında dikkate alınmaktadır. Üst yönetim, hizmet süreçlerinde öğrenci ve paydaşların beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığını düzenli olarak değerlendirir. Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında, eğitim-öğretim hizmetlerine yönelik yazılı ve sözlü şikayetler incelenir, uygun çözümler üretilir ve paydaşlara geri bildirim sağlanır. İyileştirme önerileri doğrudan Kalite Güvence Kurulu'na iletebileceği gibi, ilgili birim sorumlusu veya birim amiri aracılığıyla da sunulabilir. İç paydaşlar, fakültede görev yapan akademik ve idari personelden oluşur. Bu paydaşların memnuniyet düzeyi yılda en az bir kez ölçülerek yönetimle paylaşılır. Memnuniyetsizlik durumunda, gerekli düzeltici ve iyileştirici önlemler alınır ve süreç yakından takip edilir. Dış paydaşlar ise fakültemizden eğitim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenciler, öğrenci velileri ve mezunlarımızın çalıştığı kurumları kapsar.

Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi, KYS süreçlerinin izlenmesi ve değerlendirilmesi için çeşitli yöntemler uygular. Bu yöntemler, belirlenen hedeflere ulaşılmasını sağlamak için düzenli aralıklarla

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 30 / 32

gözden geçirilir. Hedeflere ulaşamadığı durumlarda gerekli düzeltici adımlar atılarak hizmet kalitesi artırılır.

6.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Fakültemiz birimleri tarafından gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet analizleri ile idari ve akademik personel ile dış paydaşlara yönelik anketlerden elde edilen veriler, iyileştirme çalışmaları ve paydaş ihtiyaçlarının belirlenmesi için kullanılmaktadır. Yapılan veri analizleri, aşağıdaki alanların değerlendirilmesi ve geliştirilmesi amacıyla kullanılmaktadır:

- Sunulan hizmetlerin uygunluğu
- Öğrenci memnuniyeti
- Akademik ve idari personel memnuniyeti
- Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) performansı ve iyileştirme gereksinimleri
- Fakülte içindeki süreçlerin etkinliği
- Dış tedarikçilerin performansı
- Dış paydaşların memnuniyeti

6.2 İç Tetkik

6.2.1 Planlama

Her akademik yılın başında, Kalite Komisyonu tarafından İç Tetkik Planı Formu kullanılarak İç Tetkik Planı hazırlanır. Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında hazırlanan bu plan, tüm birimlerin her akademik dönemde en az bir kez denetlenmesini sağlayacak şekilde düzenlenir. Tetkik sıklığı; önceki denetim sonuçları, ilgili birimin önemi ve mevcut durumu dikkate alınarak belirlenir. Gerekli görüldüğünde, belirli birimler daha sık denetlenebilir.

6.2.2 Gereklilikler

Fakültemizde, KYS'nin ilgili standart ve yasal mevzuat şartlarını karşıladığını ve etkin olarak sürdürüldüğünü doğrulamak için planlı iç tetkik faaliyetleri yürütülmektedir.

6.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

6.3.1 Genel

Fakültemiz üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini değerlendirmek, iyileştirme çalışmalarını sürdürülebilir kılmak amacıyla yılda en az bir kez yönetim sistemini gözden geçirmektedir. Bu süreçte, geçmiş ve güncel yönetim kurulu kararları, öğrenci memnuniyet analizleri, hedef başarı değerlendirmeleri, hizmet faaliyetleri, iyileştirme çalışmaları ve tetkik sonuçları toplantı gündeminin temel bileşenlerini oluşturur. Kurul ve komisyon toplantıları

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 31 / 32

sonucunda iyileştirme fırsatları belirlenir, değişiklik ihtiyaçları tespit edilir ve geleceğe yönelik stratejiler geliştirilir.

6.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetim gözden geçirme sürecinde aşağıdaki unsurlar dikkate alınarak değerlendirmeler yapılmaktadır:

- Süreç performansları
- Önceki kurul ve komisyon toplantılarında alınan kararlar
- Performans göstergeleri
- Kalite hedefleri ve politikası
- Tedarikçi performansı
- Çalışan, öğrenci ve dış paydaş memnuniyet analizleri
- Risk ve fırsat izleme tablosu
- Öğrenci geri bildirimleri (öneri, talep, şikayet vb.)

Bu değerlendirmeler doğrultusunda, iyileştirme ve geliştirme çalışmaları planlanarak fakültenin kalite yönetim süreçleri sürekli olarak güncellenmektedir.

6.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Gözden geçirme çıktısı, KYS'nin ve süreçlerin etkinliğinin değerlendirilmesi, paydaşların şartları ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi ve ihtiyaçların saptanmasıdır. Karar ve Faaliyetler Toplantı Tutanağı Formuna kayıt edilerek toplantı üyelerine dağıtılır.

7. İYİLEŞTİRME

7.1 Genel

Fakültemiz, hizmet kalitesini artırmak, istenmeyen durumları önceden tespit etmek ve hizmet performansını geliştirmek amacıyla iyileştirme çalışmaları yapmaktadır. Bu çalışmalar, kurul ve komisyon toplantıları kararları, kalite toplantıları, veri analizleri, SWOT analizi ve düzeltici faaliyetlerin uygulanmasıyla gerçekleştirilir.

7.2 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

Fakültemizde, talep-şikayet kutusundaki geri bildirimler, paydaşlardan gelen talepler ve şikayetler ile memnuniyet anketlerinden elde edilen veriler düzenli olarak analiz edilmektedir. Bu analizler sonucunda istenmeyen durumlar tespit edilerek gerekli iyileştirme çalışmaları planlanmaktadır. Bunun yanı sıra, elde edilen veriler bazen yeni faaliyetlerin ve projelerin geliştirilmesini de teşvik

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi: 16.02.2024

Rev No / Tarihi : 1

Sayfa No: 32 / 32

edebilmektedir. Farklı bakış açıları kazanılarak yeni projelerin temeli atılmakta, hayata geçirilen projeler ve yenilikçi çalışmalar kayıt altına alınmaktadır. Bu süreçler, FÜ-KYS-PRD-010 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü çerçevesinde yürütülmektedir.

7.3 Sürekli İyileştirme

Fakültemiz, Kalite Güvence Kurulu tarafından sürekli iyileştirme felsefesini benimsemiş ve bu doğrultuda yeni projeler ve faaliyetler gerçekleştirmektedir. Yapılan analizler, değerlendirmeler ve kurul ve komisyon toplantıları çıktıları dikkate alınarak sürekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Bu konuda FÜ Kalite Koordinatörlüğü tarafından oluşturulmuş olan online sistem üzerinde iyileştirme planlamaları ve takipleri yapılmaktadır. İyileştirme projeleri FÜ Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilmektedir.

8. İLGİLİ DOKÜMANLAR

KYS kapsamında hazırlanan, yararlanılan tüm bilgi ve belgeler.

- ISO 9001:2015 Standardı
- Prosedürler
- Formlar
- Listeler
- Organizasyon Şemaları
- Görev Tanımları
- İç Kaynaklı Dokümanlar
- Dış Kaynaklı Dokümanlar vb.

9. SON HÜKÜMLER

ISO 9001:2015 kapsamında hazırlanan tüm bilgi ve belgeler Dekan liderliğinde hazırlanmış olup, uygulanmasından, güncelleştirilmesinden ve iyileştirilmesinden tüm FÜ Veteriner Fakültesi personeli sorumludur.

10. EKLER

KYS standart dokümanlarından bazıları aşağıdaki gibidir.

- Süreç Kartları
- Formlar
- Görev Tanımları
- Süreç Performans ve Risk İzleme Karnesi
- Prosedürler
-

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :