


KALİTE EL KİTABI




JANDARMA VE SAHİL GÜVENLİK AKADEMİSİ

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			


Bu kitap, JSGA'nın politikalarını, hedeflerini, teşkilat şemasını, yetki ve sorumluluklarını tanımlayan, ilgili standart ve ölçütlerdeki faaliyetleri JSGA bağlamında açıklayan ana dokümandır.

Bu dokümanın basılı hâli takipsiz kopya kabul edilmektedir. Lütfen JSGA ürün sayfasından son sürümüne ulaşınız.

Hazırlayan : Kalite Yönetim ve Değerlendirme Şube Müdürlüğü
Onaylayan : JSGA Başkanı

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

Önsöz

Bu Kalite El Kitabı, Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi Başkanlığının YÖK mevzuatı, YÖKAK Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütleri, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Standardına göre yapılmakta olan Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemini (BKYS) tanımlanmaktadır.

BKYS ilkeleri doğrultusunda çalışmalarını sürdüren JSGA, Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığının ihtiyacı olan subay ve astsubayları, gelişen ve değişen dünyanın şartlarına ayak uyduran, motivasyonunun kamu düzeni ve güvenliğini sağlamaktan alan, Atatürkçü düşünce sistemine sahip personel yetiştirmeyi kendine amaç edinmiştir.

Kalite El Kitabı, BKYS gerekliliklerine göre hazırlanmış olup JSGA'nın hedeflerine ulaşmasına yönelik kalite prensip ve politikalarını açıklamaktadır.

Nuh KÖROĞLU
Tümgeneral
Akademi Başkanı


	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

İÇİNDEKİLER


Önsöz	3
1. Kapsam	7
2. Atıf yapılan standart ve/veya dokümanlar	7
3. Terimler ve tarifler	7
4. JSGA bağlamı	8
4.1. JSGA ve bağlamının anlaşılması	8
4.1.1. JSGA'nın tanıtımı	8
4.1.2. Stratejik alandaki tarihsel gelişimi	9
4.1.3. Vizyon	9
4.1.4. Misyon	9
4.1.5. Temel değerler	9
4.1.6. Adres bilgileri	10
4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması	10
4.3. BKYS kapsamı	13
4.3.1. Uygulanabilir olmayan maddeler	13
4.4. Bütünleşik kalite yönetim sistemi ve süreçleri	14
4.4.1. Genel	14
4.4.2. Bütünleşik kalite yönetim sistemi (BKYS) süreçleri	14
5. Liderlik	15
5.1. Liderlik ve taahhüt	15
5.1.1. Genel	15
5.1.2. Hizmeti alan odağı	15
5.2. Politika	16
5.2.1. Politikaların oluşturulması	16
5.2.1.1. Kalite politikası	16
5.2.1.2. İnsan kaynakları politikası	16
5.2.1.3. Uluslararasılaşma politikası	17
5.2.1.4. Yönetim sistemi politikası	17
5.2.1.5. Eğitim ve öğretim politikası	17
5.2.1.6. Araştırma ve geliştirme politikası	17
5.2.1.7. Toplumsal katkı politikası	17
5.2.1.8. Lider yetiştirme ve takip politikası	18
5.2.1.9. Mezun izleme ve değerlendirme politikası	18
5.2.2. Politikaların duyurulması	18
5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	18
6. Planlama	19
6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri	19
6.1.1. Risk ve fırsatların belirlenmesi	19
6.1.2. Risk ve fırsatların planlanması	20
6.2. Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama	20
6.2.1. Kalite hedeflerinin belirlenmesi	20
6.2.2. Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama	20
6.3. Değişikliklerin planlanması	21
7. Destek	21
7.1. Kaynaklar	21

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

7.1.1.	Genel.....	21
7.1.2.	Kişiler.....	21
7.1.3.	Altyapı	22
7.1.4.	Süreçlerin işletimi için çevre	22
7.1.5.	Kaynakların izlenmesi ve ölçümü.....	23
7.1.6.	Kurumsal bilgi	23
7.2.	Yeterlilik	24
7.3.	Farkındalık	24
7.4.	İletişim	25
7.5.	Dokümante edilmiş bilgi.....	25
7.5.1.	Genel.....	25
7.5.2.	Oluşturma ve güncelleme	26
7.5.3.	Dokümante edilmiş bilginin kontrolü	26
7.5.3.1.	Dokümante edilmiş bilginin kontrolünün güvence altına alınması.....	26
7.5.3.2.	Dokümante edilmiş bilginin kontrolü faaliyetleri	26
8.	Operasyon	27
8.1.	Operasyonel planlama ve kontrol	27
8.2.	Hizmetler için şartlar.....	27
8.2.1.	Hizmet alan ile iletişim	27
8.2.2.	Hizmetler için şartların tayin edilmesi	28
8.2.3.	Hizmetler için şartların gözden geçirilmesi	28
8.2.3.1.	Hizmetler için şartların gözden geçirilmesinin taahhüdü.....	28
8.2.3.2.	Hizmetler için şartların gözden geçirilmesinde dokümante edilmiş bilginin muhafazası.....	29
8.2.4.	Hizmet için şartların değişmesi.....	29
8.3.	Hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi	29
8.4.	Dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin kontrolü	29
8.4.1.	Genel.....	29
8.4.2.	Kontrolün tipi ve boyutu.....	30
8.4.3.	Dış tedarikçi için bilgi.....	30
8.5.	Hizmetin sunumu	31
8.5.1.	Hizmet sunumunun kontrolü.....	31
8.5.2.	Tanımlama ve izlenebilirlik	31
8.5.3.	Hizmet alana veya dış tedarikçiye ait mülkiyet	31
8.5.4.	Muhafaza.....	32
8.5.5.	Hizmet sonrası faaliyetler	32
8.5.6.	Değişikliklerin kontrolü.....	32
8.6.	Hizmet sunumu	33
8.7.	Uygun olmayan çıktının kontrolü	33
9.	Performans değerlendirme	33
9.1.	İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme.....	33
9.1.1.	Genel.....	33
9.1.2.	Hizmeti alanın memnuniyeti.....	34
9.1.3.	Analiz ve değerlendirme	34
9.2.	İç tetkik	34
9.3.	Yönetimin gözden geçirmesi (YGG)	35
9.3.1.	Genel.....	35

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

9.3.2.	YGG girdileri	35
9.3.3.	YGG çıktıları	35
10.	İyileştirme	36
10.1.	Genel	36
10.2.	Uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyet	36
10.2.1.	Uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyet tespiti.....	36
10.2.2.	Uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyet sonrası uygulamalar	36
10.3.	Sürekli iyileştirme	37
Ek-1	Süreç etkileşim şeması	38

	<h2>KALİTE EL KİTABI</h2>	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

1. Kapsam

Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi'nde paydaş beklentileri ve uygulanabilir mevzuat şartlarını karşılayacak biçimde "Yükseköğretim Hizmetleri"ni düzenli olarak sağlamak, sürekli iyileştirmek, paydaş memnuniyetini artırmak ve bu faaliyetlerin uygunluğunu güvence altına almak amacıyla belirlenen süreçler dâhilinde etkin bir Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) kurmak ve işletmektir.


2. Atıf yapılan standart ve/veya dokümanlar

Standartlara yapılan atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmekte ve aşağıda liste halinde verilmektedir. Atıf yapılan standart ve/veya dokümanda tarih belirtilmesi halinde sadece atıf yapılmakta, belirtilmemesi halinde ise en son baskısı kullanılmaktadır.

EN, ISO, IEC vb.	Adı
TS EN ISO 9001	Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar
	YÖKAK Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütleri
	YÖKAK Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu
	BKYS kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar

3. Terimler ve tarifler

Kısaltmalar/Terimler	Tarifler
BKYS	Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi
J.Gn.K.lığı	Jandarma Genel Komutanlığı
JBYS	Jandarma Belge Yönetim Sistemi
JSGA	Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi
GZFT	Güçlü - Zayıf Yönler, Fırsat Tehditler
HİZMET/ÜRÜN	JSGA'da paydaşlar için amaçlanan veya paydaşlar tarafından talep edilen faaliyet, kapsamında da tanımlandığı üzere "Yükseköğretim Hizmetleri"dir.
KGBR	Kurumsal Geri Bildirim Raporu
KİDR	Kurum İç Değerlendirme Raporu
MÜŞTERİ	JSGA'nın "Yükseköğretim Hizmetleri" faaliyetlerini, sunan bir kurum olması nedeniyle temelde bu hizmetleri alan ve/veya bundan fayda sağlayan öğrencilerimizdir. Bunun yanı sıra bu faaliyetlerden

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

	etkilenen ve/veya faaliyetlere fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Bu yapısından dolayı BKYS kapsamında müşteri, öğrenciler ile hizmetlerden etkilenebilen diğer taraflardır.
ÖSYM	Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi
PAYDAŞ	Bir karar veya faaliyeti etkileyebilen ya da bunlardan kendileri etkilenebilen kişi, kurum veya kuruluşlardır.
PBİK	Personel Bilgi İşlem Kodu
TYYÇ	Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi
YGG	Yönetimin Gözden Geçirmesi
YÖKAK	Yükseköğretim Kalite Kurulu
YÖK	Yükseköğretim Kurulu

4. JSKA bağlamı

4.1. JSKA ve bağlamının anlaşılması

JSKA'nın kuruluş amacı ve stratejik yönü ile ilgili olarak BKYS'yi etkileyen iç ve dış hususlar bağlamının anlaşılmasında ana husus olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda iç hususlar kurumsal değerler, kurum kültürü, kurum bilgisi, kurumun fiziksel altyapısı, teşkilat yapısı, hizmetler, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri ile performans göstergeleri; dış hususlar ise yasal mevzuat, teknolojik, rekabetçi, kültürel, sosyal ve ekonomik dayanaklar, doğal olaylardır.


JSKA Başkanlığı bünyesinde gerçekleştirilen Durum Analizi çalışmaları kapsamında iç ve dış hususlar, kurumun Güçlü-Zayıf Yönler, Fırsat-Tehditlerinin (GZFT) belirlenebilmesi amacı ile "SWOT Analizi"ne tabi tutulmaktadır.

4.1.1. JSKA'nın tanıtımı

Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi; Jandarma ve Sahil Güvenlik teşkilatlarının subay, astsubay ve diğer personel ihtiyaçlarını karşılamak, ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapmak üzere bünyesinde fakülte, enstitü, astsubay meslek yüksekokulları, eğitim ve araştırma merkezleri ve kurslar bulunan bir yükseköğretim kurumudur.

JSKA bünyesinde eğitim-öğretim faaliyetlerini yürütmek üzere; fakülte, meslek yüksekokulları, yüksekokullar, enstitüler, eğitim merkezleri, araştırma merkezleri ile eğitim-öğretim faaliyetlerinde hizmet desteği sağlamak üzere idari birimler bulunmaktadır.

JSKA, İçişleri Bakanlığına bağlı olmakla birlikte, kadroları ve bütçesi ile J.Gn.K.lığı içinde yer almaktadır. Bu yönüyle Akademinin kendine ait bir bütçesi bulunmamakta, J.Gn.K.lığı bütçesi içerisinde tahsis edilen ödeneği kullanmaktadır.

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

4.1.2. Stratejik alandaki tarihsel gelişimi

Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi; 31 Temmuz 2016 tarihinde DŞ.011-Resmi Gazete’de yayımlanan DŞ.099-669 Sayılı KHK’nın DŞ.012-2803 Sayılı Jandarma Teşkilat, Görev ve Yetkileri Kanunu’na eklenen 13/A maddesi gereği kurulmuştur.

Jandarma Eğitim Komutanlığı ve Jandarma Okullar Komutanlığının lağv edilmesiyle söz konusu teşkillerin konuşlu bulunduğu Şehit Korgeneral İsmail SELEN Kışlası, Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisinin kullanımına tahsis edilmiştir. Eğitim-öğretim için elverişli altyapıya sahip olan Şehit Korgeneral İsmail SELEN Kışlası, yapılan düzenlemelerin ardından kısa sürede eğitim-öğretim için hazır hale getirilmiş ve Jandarma ve Sahil Güvenlik teşkilatlarının subay ve astsubay ihtiyacını ivedilikle karşılamak üzere 07 Kasım 2016 tarihinde eğitim-öğretim faaliyetlerine başlamıştır.

4.1.3. Vizyon

İnsani ve milli değerleri özümsemiş, sürekli yenilenmeyi benimseyen, alanında öncü rol üstlenerek bilgi üreten, yetkinliklerini insanlık ve ülke yararına kullanan, ulusal ve uluslararası alanda tercih edilen, alanında nitelikli insan kaynağı ve personel yetiştiren ve mensubu olmaktan onur duyulan bir yükseköğretim kurumu olmaktır.

4.1.4. Misyon

İnsani, milli ve manevi değerler çerçevesinde; motivasyonunu kamu düzeni ve güvenliğini sağlamaktan alan lider yetkinliklere sahip subay/astsubaylar yetiştirmek, alanındaki ihtiyaçlara odaklanmak ve değer üretmek, kişisel ve mesleki alanda yaşam boyu öğrenmeye imkân tanıyan bir ekosistem kurmaktır.

4.1.5. Temel değerler


Temel değerler, kuruluşun kurumsal ilkeleri ve davranış kuralları ile yönetim biçimini ifadesini ortaya koyarak kararlarına, seçimlerine ve stratejilerinin belirlenmesine rehberlik etmektedir. Hayata geçirilen değerler, kuruluş kimliğinin değişiminde ve çalışanların motive edilmesinde güçlü araçlardır. JSGA temel değerleri:

Kurumsal Değerlerimiz

- Milli ve manevi değerlere bağlılık,
- Cumhuriyet değerlerine, Atatürk ilke ve inkılâplarına bağlılık,
- Vatanseverlik ve hamiyet,
- Demokrasi, insan hakları ve hukukun üstünlüğü anlayışını benimseme,
- Millete sadakat,
- Kurumsal mirasını ve kültürünü sahiplenme,
- Doğruluk, dürüstlük ve şereftir.

Çalışma İlkelerimiz

- Etik değerlere bağlılık,
- Şeffaflık ve hesap verebilirlik,
- Milli ve toplumsal sorunlara duyarlılık,

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

- Liyakat,
- Bilimsellik ve akılcılık,
- Disiplin,
- Vazife bilincidir.

4.1.6. Adres bilgileri

İncek Şehit Savcı Mehmet Selim Kiraz Bulvarı 06805

Beytepe, Çankaya/ANKARA

Telefon : 0 (312) 464 74 74

Faks : 0 (312) 464 46 77

Örün sayfa : <http://www.jsga.edu.tr/>

İlgili dokümanlar

FR.072-Risk Analizi Formu

PL.001-Çalışma Planı

KL.001-Durum Analiz Kılavuzu

DŞ.008-Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) Hazırlama Kılavuzu

DŞ.073-2803 Sayılı Jandarma Teşkilat, Görev ve Yetkileri Kanunu


DŞ.099-669 Sayılı KHK

DŞ.101-Resmi Gazete

4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

JSGA, mevzuatta tanımlanan ve hizmetleri etkileyen iç ve dış paydaşlarını Paydaş Önceliklendirme Tablosu'nda açıklamış ve paydaşların beklentilerini belirlemiştir. Faaliyetler, beklentilerin karşılanmasına yönelik analizler doğrultusunda planlanmaktadır. Ancak bu beklentiler bunlarla sınırlı olmayıp değişen ve gelişen durumlara göre revize edilmektedir. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri YGG toplantıları ile diğer toplantılarda görüşülmektedir. Bu analizler paydaş memnuniyet anketleri, toplantılar, beyin fırtınaları ve dilek, öneri, şikâyet sistemi sonuçlarının değerlendirilmesi gibi geribildirim yöntemleri ve çalışmalar ile yönetilmektedir.

İlgili tarafların en önemlilerinden biri YÖK'tür. YÖK'ün ihtiyaç ve beklentileri DŞ.002-2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile belirlenmekte ve gereği yapılmaktadır. Diğer taraflar ile ilgili şartlar ise yasal mevzuat ve sözleşmeler ile belirlenmiştir. Bu şartlar yılda en az bir defa olmak üzere YGG toplantılarında veya bu kapsamda yürütülen diğer toplantılarda görüşülmektedir. Durum Analizi kapsamında JSGA'nın sunduğu hizmetler ile paydaşlar ilişkilendirilmiştir. Paydaşların hangi hizmetlerle ilgili oldukları ve beklentileri ayrıntılı bir şekilde değerlendirilerek KL.001-Durum Analiz Kılavuzu'nda gösterilmiştir.


	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

Paydaş Önceliklendirme Tablosu

Paydaş Adı	İç / Dış Paydaş	Önem Derecesi	Etki Derecesi	Önceliği
Akademik Birimler	İç Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
İdari Birimler	İç Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Akademik Personel	İç Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
İdari Personel	İç Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Öğrenciler	İç Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Mezunlar	İç Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Cumhurbaşkanlığı	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Adalet Bakanlığı	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
İçişleri Bakanlığı	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Milli Eğitim Bakanlığı ve Bağlı Birimler	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Milli Savunma Bakanlığı	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Diğer Bakanlıklar	Dış Paydaş	Yüksek	Zayıf	Çalışmalara Dâhil Et
YÖK	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
ÖSYM	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Jandarma Genel Komutanlığı ve Bağlı Birlikler	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Sahil Güvenlik Komutanlığı ve Bağlı Birlikler	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Emniyet Genel Müdürlüğü	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Milli Savunma Üniversitesi	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Polis Akademisi Başkanlığı	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Yurt İçi Üniversiteler, Akademiler ve Eğitim Merkezleri	Dış Paydaş	Düşük	Zayıf	İzle
Yurt Dışı Üniversiteler, Akademiler ve Eğitim Merkezleri	Dış Paydaş	Düşük	Zayıf	İzle
Milli İstihbarat Teşkilatı (MİT)	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	İzle
Valilikler	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Anayasa Mahkemesi Başkanlığı	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	İzle

	<h2>KALİTE EL KİTABI</h2>	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

Danıştay Başkanlığı	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	İzle
Yargıtay Başkanlığı	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	İzle
Sayıştay Başkanlığı	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	İzle
Ankara Cumhuriyet Başsavcılığı (Basın Suçları Soruşturma Bürosu)	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Bilgilendir
Yüksek Seçim Kurulu	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	İzle
TÜBİTAK	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Çalışmalara Dâhil Et
Belediyeler	Dış Paydaş	Düşük	Zayıf	İzle
Türk Standartları Enstitüsü (TSE)	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Radyo Televizyon Üst Kurulu (RTÜK)	Dış Paydaş	Düşük	Zayıf	Birlikte Çalış
Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)	Dış Paydaş	Düşük	Güçlü	Birlikte Çalış
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK)	Dış Paydaş	Yüksek	Zayıf	İzle
Türkiye Radyo Televizyon Kurumu (TRT)	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Çalışmalara Dâhil Et
Türk Kızılayı	Dış Paydaş	Düşük	Zayıf	Çalışmalara Dâhil Et
ISBN Ajansı	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Bilgilendir
Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK)	Dış Paydaş	Yüksek	Zayıf	Çalışmalara Dâhil Et
Meslek Odaları	Dış Paydaş	Düşük	Zayıf	İzle
Vakıf ve Dernekler	Dış Paydaş	Düşük	Zayıf	İzle
Kickboks Federasyonu	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Oryantiring Federasyonu	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Atletizm Federasyonu	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Birlikte Çalış
Sendikalar	Dış Paydaş	Düşük	Zayıf	İzle
Sivil Toplum Kuruluşları	Dış Paydaş	Düşük	Zayıf	İzle
Savunma Sanayi Şirketleri ve Diğer Kuruluşlar (Think-Tank, İnsansız Hava Aracı (İHA), Zırhlı Araç Üretimi vb.)	Dış Paydaş	Düşük	Zayıf	İzle
Basın Yayın Organları	Dış Paydaş	Düşük	Güçlü	Bilgilendir
İl Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü Matbaası	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Bilgilendir

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

İlgili dokümanlar

KL.001-Durum Analiz Kılavuzu

PL.001-Çalışma Planı

DŞ.002-2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

4.3. BKYS kapsamı

JSGA, atıf yapılan iç ve dış hususlar ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak amacıyla DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartlarına uygun bir BKYS kurmuştur. BKYS; Jandarma ve Sahil Güvenlik teşkilatlarının subay, astsubay ve diğer personel ihtiyaçlarını karşılamak, ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapmak üzere bünyesinde fakülte, enstitü, astsubay meslek yüksekokulları, eğitim ve araştırma merkezleri ve kurslar ile bu hizmet ve faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları içermektedir.

BKYS kapsamı “Yükseköğretim Hizmetleri” olarak belirlenmiş olup bu hizmetlerin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz de BKYS kapsamında değerlendirilmektedir. Kapsam dışı kalan maddeler 4.3.1. Uygulanabilir olmayan maddeler bölümünde yer açıklanmıştır.

JSGA’da hizmet kalitesi değerlendirilirken kurum bünyesinde dış paydaşlar ile paylaşılacak özeldede bilgi bulunması sebebiyle Özel Kalem Müdürlüğü ve Güvenlik Şube Müdürlüğü kapsam dışı birimler olarak değerlendirilmiştir.

İlgili dokümanlar


PL.001-Çalışma Planı

DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

4.3.1. Uygulanabilir olmayan maddeler

BKYS’nin oluşturulmasında, DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı dâhilinde kapsam dışı bırakılan maddesi ve gerekçesi aşağıdaki gibidir:

Standardın maddesi	Gerekçe
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	BKYS kapsamında belirtilen hizmetlerin icrasında 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu’na ve diğer mevzuata göre belirlenmiş kural ve şartların uygunluğunun doğrulanmasında ölçüm yapacak makine ve teçhizatın bulunmaması sebebiyle madde kapsam dışı bırakılmıştır.
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	BKYS kapsamında belirtilen hizmetlerin icrasında 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu’na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden dolayı bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

4.4. Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi ve süreçleri

4.4.1. Genel

JSGA, sunmuş olduğu hizmet kapsamında DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri Standardı ve DŞ.009-YÖKAK Değerlendirme Ölçütleri'ne uygun olarak, ihtiyaç duyulan süreçler ve süreçler arası etkileşimleri içeren BKYS'yi kurmuş, bunların kurumun tamamında uygulama usullerini EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı ile belirlemiştir.

EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı'nda süreç yaklaşımı çerçevesinde, ana süreçleri tanımlamış, her süreç için sürecin istenen girdileri ve beklenen çıktılarını tayin etmiştir. Ayrıca süreçlerin belirtilen kıstaslara ulaşmasını sağlamak amacıyla PL.001-Çalışma Planı ve sürecin işletilmesi esnasında tayin edilmiş ve süreç kartında belirlenmiş olan kriterler ile performans takibi yapmakta, FR.072-Risk Analizi Formu ile riskleri analiz etmekte, iç tetkik, YGG toplantıları ve diğer toplantılarda değerlendirmekte ve ihtiyaç duyduğu durumlarda değişiklik uygulamaktadır. BKYS'de süreçler SR.001-...-Süreç Kartlarında tanımlanmıştır. Tüm süreçlerin işletilmesinde ihtiyaç duyulan BKYS dokümantasyonu, altyapı ve kaynakları birimler bazında İTK.001-...-İş Takip Kartı'nda detaylandırılmış, sorumluları ve ilgili dokümanları İA.001-...-İş Akışlarında dokümante edilmiştir. Süreçlerin birbirleri ile etkileşimi EK.001-Ek-1-Süreç Etkileşim Şeması'nda gösterilmiştir. JSGA bu uygulamaların devamlılığı ve sürekli iyileştirmelerini PR.005-Sürekli İyileştirme Prosedürü doğrultusunda yapmaktadır.

İlgili dokümanlar


EK.001-Ek-1-Süreç Etkileşim Şeması
EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı
FR.072-Risk Analizi Formu
İA.001-...-İş Akışı
İTK.001-...-İş Takip Kartı
PL.001-Çalışma Planı
PR.005-Sürekli İyileştirme Prosedürü
SR.001-...-Süreç Kartı
DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri Standardı
DŞ.009-YÖKAK Değerlendirme Ölçütleri

4.4.2. Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) süreçleri

JSGA; süreçlerini EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı'nda tanımlamıştır. JSGA, BKYS şartlarına uygun olarak belirlenen süreçlerin planlı bir biçimde yürütülmesi için PR.001-Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü ile JGK 75-1-Jandarma Genel Komutanlığı Karargâh Hizmetleri ve Belge Yönetimi Yönergesi'ne uygun dokümantasyon oluşturarak JSGA 71-1 JSGA Bşk.lığı Akademik / Kurumsal Arşiv Yönergesi ile JGY 71-5 J.Gn.K.lığı Arşiv Yönergesi'ne göre kayıtların muhafazası ve sürekliliğini sağlamaktadır.

İlgili dokümanlar

EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı
PR.001-Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

JGY 75-1-Jandarma Genel Komutanlığı Karargâh Hizmetleri ve Belge Yönetimi Yönergesi
JSGA 71-1-JSGA Bşk.lığı Akademik / Kurumsal Arşiv Yönergesi

5. Liderlik

5.1. Liderlik ve taahhüt

5.1.1. Genel

JSGA Başkanlığı, Akademinin üst yönetimi olarak, BKYS'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

JSGA üst yönetimi; BKYS'nin etkinliği için hesap verilebilirliğini, YGG toplantılarında ve ilgili diğer toplantılarda değerlendirmektedir. Vizyon, misyon, temel değerleri ile uyumlu PO.001-Kalite Politikası ve diğer politikalarını ve bu doğrultuda oluşturulmuş kalite hedeflerini PL.001-Çalışma Planı ile izlemektedir. BKYS şartları EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı'nda tanımlanan süreçler ile bütünleşik olarak yönetilmektedir. Bu bağlamda süreç temelli performans ve risk analizleri ile değerlendirmeler yapılmakta ve risk temelli düşünmenin sağlanması amacıyla bilgilendirme eğitimleri veya toplantıları düzenlenmektedir. JSGA, BKYS için gerekli mali, fiziki ve diğer kaynakları Kapasite Analizi'nde belirtmekte ve teminini sağlamaktadır. JSGA süreçler çerçevesinde OŞ.001-JSGA Teşkilat Şeması ve JSGA 202-2-Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi Başkanlığının Görev ve Sorumlulukları Özel Yönergesi'nde yer alan görev tanım formları ile BKYS'nin etkinliğine katkı sağlayacak kişileri tanımlamıştır. BKYS'nin amaçlanan çıktılara ulaşma derecesi süreç performans değerlendirme yöntemleriyle değerlendirilmekte ve etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi sağlanmaktadır. Ayrıca BKYS'nin içselleştirilmesi ve tüm paydaşlar tarafından benimsenmesi amacı ile eğitimler verilmekte ve bu eğitimlerle ilgili diğer yönetim sorumlularının kendi sorumluluk alanlarındaki uygulamalarına katkı sağlanmaktadır.

İlgili dokümanlar

EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı

FR.070-Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Raporu

FR.072-Risk Analizi Formu

PL.001-Çalışma Planı


OŞ.001-JSGA Teşkilat Şeması

JSGA 202-2-Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi Başkanlığı Görev ve Sorumluluklar Özel Yönergesi

Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)

5.1.2. Hizmeti alan odağı

JSGA üst yönetimi, paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin mevzuat şartlarına uygunluğunun doğru tespit edilmesi, anlaşılması, memnuniyetin en üst düzeyde karşılanması ve artırılmasını sağlamak üzere hizmet alana odaklı süreç yönetimi yaklaşımını benimsemiştir. Bu bağlamda JSGA Başkanlığı, paydaş memnuniyetini artırmak için BKYS süreçlerinde karşılaşılabileceği riskleri ve değerlendirebileceği fırsatları, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini PL.001-Çalışma Planı'nda

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

belirlemektedir. Paydaş memnuniyetinin ne derece sağlandığının analizinde memnuniyet anketleri, istek, öneri ve şikâyetler vb. geri bildirim yöntemlerinden yararlanılmaktadır.

İlgili dokümanlar

PL.001-Çalışma Planı

Yazılı ve Sözlü İstek, Öneri ve Şikâyetler vb. geribildirimler

5.2. Politika


5.2.1. Politikaların oluşturulması

JSKA üst yönetimi; amaç ve bağlamına uygun, stratejik yönünü destekleyen, kalite amaçlarının belirlenmesine yön veren, uygulanabilir şartları yerine getirdiğini gösteren ve BKYS'nin sürekli iyileştirilmesi taahhüdünü içeren PO.001-Kalite Politikası ile diğer politikalarını oluşturmuştur.

5.2.1.1. Kalite Politikası

Yükseköğretim sistemi içinde, alanında geleceğe yön verecek subay, astsubay ve diğer personelin yetiştirilmesini, Atatürkçü düşünce sistemi ile milli ve manevi değerler çerçevesinde vizyon, misyon ve stratejik hedefleri doğrultusunda tüm paydaşlarla etkileşim halinde;

- Stratejik hedeflerine ulaşmak amacıyla gerekli kaynak ihtiyacının izlenmesi değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirilmesi
 - Çağın gereksinimlerine ve teknolojik gelişmelere uygun olarak eğitim öğretim hizmetlerinin tasarlanması ve güncellenmesi,
 - Paydaşların Toplumsal Faaliyetlerden Etkin ve Yararlı Faydalanmalarının Sağlanması
 - Ulusal ve Uluslararası alanda bilimsel yöntem ve teknolojik gelişmeler ışığında projelerin geliştirilmesi,
 - Uluslararası alanda tanınırlığını artırmak amacıyla farklı kurum ve kuruluşlarla etkileşimli eğitim öğretim ve araştırma ekosisteminin desteklenmesi,
 - Yaşam boyu öğrenme faaliyetleri kapsamında tüm mezunlarının kariyer planlarına eğitim öğretim ile destek sağlanması,
- memnuniyet odaklı, hesap verebilir, performansa ve sürekli iyileştirmeye dayalı bir kalite bilinciyle yürütmektir.

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

5.2.1.2. İnsan Kaynakları Politikası

Liyakat anlayışını benimseyen bir kurum olarak bu anlayış doğrultusunda alanında nitelikli insan kaynağı sağlamak, kurumsal fayda ve çalışan memnuniyeti için personeline gerekli eğitsel olanakları sunarak personelin kişisel gelişimlerini desteklemek, performansını değerlendirmek, kaynaklarını etkin ve verimli biçimde kullanmaktır.

5.2.1.3. Uluslararasılaşma Politikası

İnsani ve milli değerleri özümsemiş, güvenlik alanında öncü rol üstlenerek bilgi üreten ve sürekli yenilenmeyi benimseyen bir yaklaşımla;

- Uluslararası alanda tanınırlığını artırmak amacıyla saygın kurum ve kuruluşlarla öğrenci ve akademisyen değişim programlarını geliştirmek,
- Uluslararası iş birliklerine ağırlık vererek düzenlenen etkinliklere (kongre, sempozyum vb.) ev sahipliği yapmak,
- Uluslararası öğrencilerin nitelik, nicelik ve çeşitliliğini artırmak,
- Ulusal ve uluslararası kuruluşlar ile yapılan iş birliği anlaşmaları kapsamında ikili ilişkileri geliştirerek ortak projeler üretmek,
- Diğer ülkelerin güvenlik alanında çalışan personeli ve öğrencileri ile etkileşimi sürekli kılmak,
- Personel ve öğrencilerin yabancı dil eğitimine ağırlık vererek sürdürülebilir bir sisteme sahip olmak ve bu sistemi geliştirmektir.

5.2.1.4. Yönetim Sistemi Politikası

Stratejik hedeflerine ulaşmak amacıyla finansal, insan ve diğer kaynaklarıyla bilgi ve süreç yönetimini izlemek, değerlendirmek ve sürekli iyileştirmektir.

5.2.1.5. Eğitim ve Öğretim Politikası


Yaşam boyu öğrenmede mikro kredilendirme yöntemini benimseyerek birbiri ile etkileşimli şekilde icra etmek, öğrenci odaklı eğitim anlayışıyla alanında eğitim ve öğretim hizmetinin sürdürülebilirliğini yeterlilikler çerçevesinde güvence altına almak, eğitim ve öğretim programlarını araştırma-geliştirme faaliyetleri ile desteklemek, disiplinler arası ve çok disiplinli eğitim programları geliştirmek, danışmanlık yapmak; öngörülü, dinamik, yenilikçi ve çok boyutlu eğitimleri; örgün, uzaktan veya karma yöntemlerle vermektir.

5.2.1.6. Araştırma ve Geliştirme Politikası

Başta güvenlik gereksinimleri olmak üzere bilimsel yöntem ve teknolojik gelişmeler ışığında yapıcı ve eleştirel bir bakışla bölgesel, ulusal ve uluslararası çapta projeler geliştirmek, çalışmalar yürütmek, değişimleri dikkate almak, uluslararası nitelikli yayın ve atıf sayısını önde gelen yükseköğretim kurumları seviyesine taşımak, bu bağlamda iç ve dış paydaşlarla iş birliklerini güçlendirmek ve toplumsal faydayı artırmaktır.

5.2.1.7. Toplumsal Katkı Politikası

Çevreye ve toplumsal değerlere saygı gösteren, sosyal sorumluluk bilinci yüksek bireyler yetiştirmek, kamu ihtiyaçlarına yönelik bilimsel çalışmalarla kamu düzeni ve güvenliğinin güvence altına alınmasına destek sunmaktır.

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

5.2.1.8. Lider Yetiştirme ve Takip Politikası

Temin aşamasından başlayarak en yüksek potansiyele sahip adayları seçmek, akademik, mesleki ve bedeni gelişim eğitimi ile nosyon kazandırma eğitimi çerçevesinde, liderlik özellikleri pekişmiş, alanında ihtiyaçları karşılayabilecek ve yönetebilecek, emrindeki personele rol model olabilecek subay ve astsubaylar yetiştirmektir.

5.2.1.9. Mezun İzleme ve Öz Değerlendirme Politikası

Başta subay ve astsubay olmak üzere mezun olan öğrencilerin icra ettikleri faaliyetleri, görevlerdeki uyum ve etkinliklerini çok boyutlu şekilde sürekli gözlemleyerek alınan geri bildirimler neticesinde mevcut eğitim sistemlerini geliştirmek, kariyer planlamalarına destek sunabilmek ve bu çerçevede icra edilecek eğitim öğretim sistemlerine katkı sağlayacak bir sistem kurmak ve işletmektir.

İlgili dokümanlar

- PO.001-Kalite Politikası
- PO.002-İnsan Kaynakları Politikası
- PO.003-Uluslararasılaşma Politikası
- PO.004-Yönetim Politikası
- PO.005-Eğitim ve Öğretim Politikası
- PO.006-Araştırma ve Geliştirme Politikası
- PO.007-Toplumsal Katkı Politikası
- PO.008-Lider Yetiştirme ve Takip Politikası
- PO.009-Mezun İzleme ve Öz Değerlendirme Politikası

5.2.2. Politikaların duyurulması


JSGA tarafından hazırlanan politikaların verilen eğitimlerle tüm personel tarafından benimsenmesi, içselleştirilmesi ve anlaşılması sağlanmaktadır. PO.001-Kalite Politikası ve diğer politikalar bilgilendirme ekranlarında yayımlanarak JSGA ürün sayfası ve JNET ortamında paylaşılarak paydaşlara duyurulması, ulaşılabilirliğinin artırılması, göreve yeni başlayan personele ve öğrencilere verilen eğitimlerde anlatılması ile paydaşların bilinçlendirilmesi amaçlanmaktadır. Politikaların, kurum içerisinde paydaşlar tarafından anlaşıldığı ve uygulandığı yapılan iç tetkiklerde kontrol edilmektedir. Politikaların sürekliliği, YGG toplantılarında ve diğer toplantılarda gözden geçirilip gerekli durumlarda güncellenmektedir.

İlgili dokümanlar

- FR.070-Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Raporu
- PR.002-İç Tetkik Prosedürü

5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

JSGA üst yönetimi; BKYS şartlarını karşılamak, süreç ölçütlerine ulaşılmasını ve BKYS'nin performansını ölçecek ve iyileştirecek raporlamalar yapılmasını sağlamak, değişiklik planlanması ve uygulanması sırasında sistemin bütünlüğünü korumak ve tüm birimlerinde hizmet alana odaklılığı teşvik etmek amacıyla JSGA 202-2-Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi Başkanlığı Görev ve Sorumluluklar Özel Yönergesi'nde tanımlı görev tanım formlarını, OŞ.001-

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

JSGA Teşkilat Şeması'nı ve birimler bazında hazırlanan teşkilat şemalarını oluşturmada ve personeli bu konuda bilgilendirmektedir. Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamaktadır.

BKYS faaliyetleri kapsamında Kalite Yönetim ve Değerlendirme Şube Müdürlüğü'nün uygun gördüğü kişiler arasından seçilen, BKYS'yi yönetmek, izlemek, değerlendirmek ve koordine etmekle görevli personel Yönetim Temsilcileridir. BKYS faaliyetlerinin yürütülmesinde YÖKAK akreditasyonu çerçevesinde tüm süreçleri içine alacak şekilde; toplantı ve iç tetkik / değerlendirme faaliyetlerini yürüten, ana ast birlik amirlerinden oluşan Kalite Komisyonu belirlenmiş ve LS.003-Kalite Komisyonu Listesi'nde tanımlanmıştır. BKYS'nin kurulması / işletilmesi esnasında birimler ile Yönetim Temsilcileri arasındaki koordinasyonu sağlamak amacıyla JSGA bağlı birlik/birimlerden seçilen Kalite Temsilcileri seçilmiş ve LS.002-Kalite Temsilcisi Listesi'nde tanımlanmıştır.

İlgili dokümanlar

LS.002-Kalite Temsilcisi Listesi

LS.003-Kalite Komisyonu Listesi

OŞ.001-JSGA Teşkilat Şeması

JSGA 202-2-Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi Başkanlığı Görev ve Sorumluluklar Özel Yönergesi

6. Planlama

6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

6.1.1. Risk ve fırsatların belirlenmesi

JSGA, BKYS'yi planlarken amaçlanan çıktılarına ulaşabileceğine güvence verecek biçimde, faydalı ve olumlu etkilerini artırıp istenmeyen etkilerini önlemek veya azaltmak ve iyileştirilmesini sağlamak amacıyla JGKL 80-1-Jandarma Genel Komutanlığı Risk Yönetimi Kılavuzu'na göre risk ve fırsatları belirlemektedir. JSGA'nın, Güçlü-Zayıf Yönler, Fırsatlar-Tehditleri (GZFT) yapılan analizler neticesinde belirlenmiş olup Durum Analizinde tanımlanmaktadır. GZFT Analizi, JSGA'nın güçlü ve zayıf yönleri ile kuruma yönelik dış çevreden kaynaklanan fırsat ve tehditleri saptamak için kullanılan bir tekniktir.

BKYS çalışmaları dâhilinde her sürece ait performans göstergeleri PL.001-Çalışma Planı'nda tanımlanmaktadır. Mevcut süreçler dâhilinde sürecin performansını olumsuz yönde etkileyen faktörler FR.072-Risk Analizi Formu ile tespit edilmekte ve takibi yapılmaktadır.

İlgili dokümanlar

FR.072-Risk Analizi Formu

JGKL 80-1-Jandarma Genel Komutanlığı Risk Yönetimi Kılavuzu

PL.001-Çalışma Planı

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

6.1.2. Risk ve fırsatların planlanması

JSGA, risk ve fırsatları, hizmetin uygunluğuna olan potansiyel etkileri ile orantılı olarak ele almaktadır. JSGA’da Risk Analizi için kıstaslar oluşturulmuş, tekrarlanan riskler için geçerli ve karşılaştırılabilir sonuçlar üretmesi amacıyla yöntemler belirlenmiştir. Risklerin analizi sonucunda risk seviyeleri belirlenmekte ve her seviyeye ilişkin önlemler “Risk Analizi” içerisinde tespit edilmektedir. JSGA bünyesinde “Durum Analizi” kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile risk analizi gerçekleştirilmektedir. Yapılan analiz sonucunda belirlenen fırsatlar YGG toplantılarında ve diğer toplantılarda değerlendirilip karara bağlanmaktadır. Alınan kararlar; yeni uygulamaların benimsenmesine, yeni faaliyet alanlarının açılmasına, yeni paydaşlara hitap edilmesine, ortaklık anlaşması yapılmasına, yeni teknolojilerin ve JSGA veya paydaşların ihtiyaçlarını karşılayacak, istenen ve uygulanabilir diğer olasılıkların kullanılmasına yönelik olabileceği gibi mevcut durumu iyileştirmeye yönelik de olabilir.

İlgili dokümanlar

FR.072-Risk Analizi Formu

FR.070-Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Raporu

PL.001-Çalışma Planı

6.2. Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama

6.2.1. Kalite hedeflerinin belirlenmesi

JSGA üst yönetimi; ihtiyaç duyulan fonksiyon, seviye ve süreçlerde politikaları ile uyumlu, ölçülebilir, kanıtlanabilir uygulanabilir şartları dikkate alarak ilgili tarafların memnuniyetini artırmaya yönelik amaçlarını Kalite Hedefleri ile belirlemekte ve bunları izlemektedir. Kalite Hedefleri PL.001-Çalışma Planı’da belirlemekte ve PL.001-Çalışma Planı ile YGG toplantılarında ve ilgili diğer toplantılarda takip etmektedir. Kalite Hedefleri, sistematik olarak gözden geçirilmekte ve gerek duyulduğundan güncellenmektedir.

6.2.2. Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama


JSGA üst yönetimi, bir önceki dönemin PL.001-Çalışma Planı dâhilinde belirlenen Kalite Hedefleri’ni, YGG toplantılarında ve ilgili diğer toplantılarda görüşerek hedeflere ulaşılma durumu görüşmektedir. Hedefler PL.001-Çalışma Planı dâhilinde takip edilerek sapma durumları değerlendirilmekte, gerekiyorsa güncellenmektedir. YGG toplantılarında veya ilgili diğer toplantılarda; bir sonraki dönemin amaçları planlanırken ne yapılacağını, hangi kaynakların gerekeceğini, kimin sorumlu olacağını, ne zaman tamamlanacağını ve sonuçların nasıl değerlendirileceğini karara bağlamakta ve karar üst yönetim tarafından onaylanmaktadır.

İlgili dokümanlar

FR.070-Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Raporu

PL.001-Çalışma Planı

PR.003-Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

6.3. Değişikliklerin planlanması

JSGA, gerek yükseköğretim alanında gerekse yasal düzenlemelerle ortaya çıkabilecek durumlara bağlı olarak BKYS’de değişiklik ihtiyacı tespit ederse, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları doğrultusunda, BKYS’nin bütünlüğünü, girdilerini, kaynakların varlığını, yetki ve sorumlulukların belirlenmesini dikkate alarak değişiklikleri planlı şekilde gerçekleştirmektedir.

Kurumun değişim ihtiyaçlarını; hizmeti alanın geri bildirimleri, hizmette değişiklik, uygunsuzluklar, iç ve dış tetkik ve değerlendirme sonuçları, YGG toplantıları ve diğer toplantılar ile risk ve fırsatlar gibi faktörler belirlemektedir.

İlgili dokümanlar

FR.070-Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Raporu

PR.003-Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

PR.005-Sürekli İyileştirme Prosedürü

7. Destek

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

JSGA üst yönetimi, BKYS’nin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi, paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi ile memnuniyetlerinin artırılmasına yönelik gerekli olan kaynakları belirleyip sağlamaktadır. İhtiyaç duyulan kaynakların tespiti Kaynak Analizi ile temini ve güncel ihtiyaçların giderilmesi maksadıyla yapılacak satın almalar ise JGY 310-6-J.Gn.K.lığı Tedarik Yönergesi bağlamında yapılmaktadır.


Kamusal kaynakların daha az maliyetle, hızlı, verimli, kaliteli ve yerinde harcanmasını ve israfın önlenmesini sağlamak amacıyla, ihtiyaçların iç kaynaklardan temin edilebilirlik durumu kontrol edilmektedir. Kaynaklar temin edilirken, iç kaynaklardan karşılanabilen durumlarda dış alım yapılmamakta, ihtiyaçlar iç kaynaktan karşılanmaktadır.

İlgili dokümanlar

JGY 310-6-J.Gn.K.lığı Tedarik Yönergesi

7.1.2. Kişiler

JSGA, BKYS’nin etkili şekilde yönetilmesinde süreçlerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli uygun eğitim, öğretim, bilgi, tecrübe ve beceri yönünden tayin etmiş ve yapının etkin bir biçimde uygulanabilir olması yönünde OŞ.001-JSGA Teşkilat Şeması’nı oluşturmuştur. OŞ.001-JSGA Teşkilat Şeması ve JSGA 202-2-Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi Başkanlığı Görev ve Sorumluluklar Özel Yönergesi’nde yer alan Görev Tanım Formları’nda mevcut tüm personelinin görev, yetki ve sorumlulukları ile ast-üst ilişkilerini ayrıntılı olarak dokümante etmiştir. Bu görev, yetki ve sorumluluklar belirlenirken mevzuat ve şartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Ayrıca JSGA teşkilat ve kadro yapısında yer almayan özel görevler için Görev Tanım Formu oluşturularak BKYS’de tanımlanmaktadır.

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

İlgili dokümanlar

OŞ.001-JSGA Teşkilat Şeması

JSGA 202-2-Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi Başkanlığı Görev ve Sorumluluklar Özel Yönergesi

DŞ.002-2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

DŞ.019-2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu

DŞ.102-657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu

7.1.3. Altyapı

JSGA; süreçlerin işletilmesi ve hizmetlerin uygunluğunun sağlanması için gerekli çevre ve binalarını (sınıf, uygulama alanları vb.), donanım ve yazılım dâhil makine ve teçhizatlarını (bilgisayar, yazılımlar, internet erişimi vb.), destek hizmetlerini (bakım-onarım, ulaştırma, kütüphane, spor tesisleri, sağlık, seracılık (peyzaj) ile mutfak faaliyetleri, istihkâm ve inşaat, iş ocakları vb.) ve bilgi ve iletişim teknolojisi olanaklarını tayin ve tedarik etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır.

JSGA, fiziki kaynaklarının büyük bölümünü eğitim-öğretim faaliyetlerine, bir kısmını da idari faaliyetlere ayırmış ve Kaynak Analizi'nde tespit etmiştir.

Yerleşke içerisinde genel ve özel dersaneler, öğrenci yatakhaneleri, spor tesisleri, atış alanları, eğitim alanları, uygulamalı eğitim merkezi, idari binalar, amfiler, kültür salonu, müze, şehitler anıtı, misafirhaneler, sosyal tesisler, birinci basamak sağlık merkezi, kütüphane, lojmanlar, banka, kapalı ve açık otoparklar bulunmaktadır. Altyapı durumu Kaynak Analizi'nde tanımlanmıştır.

İlgili dokümanlar

Kaynak Analizi

JGY 278-1-J.Gn.K.lığı Kışlaları Düzenleme Yönergesi

JGY 319-2-J.Gn.K.lığı Yapım İşleri ve Yapım İşlerine Yönelik Hizmet Alımları (3/B) Yönergesi

JGY 319-3-J.Gn.K.lığı Emlak Faaliyetleri ve Taşınmaz Yönergesi


7.1.4. Süreçlerin işletimi için çevre

JSGA, süreçlerin işletilmesi ile hizmetlerin uygunluğunun sağlanması için gerekli olan sosyal, psikolojik ve fiziksel çevreyi tayin ve tedarik etmekte ve sürekliliği konusunda çalışmalar yapmaktadır. Çalışma ortamları, fiziksel ve çevresel etkenler (gürültü, sıcaklık, aydınlatma, havalandırma vb.) dikkate alınarak düzenlenmektedir. Tüm çalışanların ve öğrencilerin genel ve acil sağlık ihtiyaçları Birinci Basamak Muayene ve Aile Sağlığı Merkezi aracılığı ile giderilmektedir. Psikolojik etkenler için ise kurum tarafından görevlendirilmiş psikolog destek vermektedir. Çalışma ortamlarının sosyal, psikolojik ve fiziksel şartları; paydaş memnuniyet anketleri, istek, öneri ve şikâyetler vb. geribildirimler doğrultusunda yapılan YGG dâhil diğer toplantılar ile izlenmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.

İlgili dokümanlar

FR.070-Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Raporu

JGY 83-1-J.Gn.K.lığı Emniyet ve Kaza Önleme Yönergesi

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

JGY 319-2-J.Gn.K.lığı Yapım İşleri ve Yapım İşlerine Yönelik Hizmet Alımları (3/B) Yönergesi
JGY 319-3-J.Gn.K.lığı Emlak Faaliyetleri ve Taşınmaz Yönergesi
JGY 164-13-Emniyet ve Kaza Önleme Eğitim Alanları ve Emniyet ve Kaza Önleme Eğitimi Esasları Yönergesi
JSGAY 435-1-JSGA Rehberlik ve Danışma Hizmetleri Özel Yönergesi
JGY 435-4-Jandarma Genel Komutanlığı Rehberlik ve Danışma Hizmetleri Yönergesi
Kapasite Analizi
Yazılı ve Sözlü İstek, Öneri ve Şikâyetler vb. geri bildirimler
CİMER Başvuruları
Problem Tarama Anketi
Moral Durumunu Değerlendirme Anketi
Birlik İçi Durum Değerlendirme Anketi
DŞ.103-6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
DŞ.104-28695 Sayılı Kişisel Koruyucu Donanımların İşyerlerinde Kullanılması Hakkında Yönetmelik

7.1.5. Kaynakların izlenmesi ve ölçümü

JSGA, “Yükseköğretim Hizmetleri”nin icrasında DŞ.002-2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu’na ve diğer mevzuata göre belirlenmiş kural ve şartların uygunluğunun doğrulanmasında ölçüm yapacak makine ve teçhizatın bulunmaması sebebiyle kapsam dışı bıraktığını “4.3.1 Uygulanabilir Olmayan Maddeler” kısmında tanımlamıştır. Bu kısım kaynakların izlenmesi ve ölçülmesi hususlarıyla alakalı olup 9.1 Maddesinde yer almakta olan “ İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme” kısmı ile ilgilisi bulunmamaktadır.

7.1.6. Kurumsal bilgi

JSGA faaliyet alanına yönelik hizmetin uygunluğu ve süreçlerin gerçekleştirilmesi için gereken bilgiyi tecrübesi ile kazanmış ve BKYS dokümanlarına yansıtmıştır. Kurumsal bilgi oluşturulurken iki unsurdan faydalanılmaktadır:


a. İç kaynaklar: Fikri mülkiyet, tecrübelerden kazanılan bilgi, başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümanite edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, süreç ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları vb.

b. Dış kaynaklar: Standartlar, akademik çevreler, konferanslar, hizmeti alan ve dış tedarikçilerden derlenen bilgiler vb.

JSGA kurumsal bilgi birikiminin sürekliliğini ve gerektiği ölçüde elde edilebilirliğini sağlamaktadır. Değişiklik ihtiyacı doğduğunda JSGA kurumsal bilgi birikimini dikkate almakta ve gerekli güncellemeleri nasıl yapacağını PR.005-Sürekli İyileştirme Prosedürü ile belirlemektedir.

İlgili dokümanlar

FR.070-Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Raporu

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

PR.005-Sürekli İyileştirme Prosedürü
DŞ.002-2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

7.2. Yeterlilik

JSGA, BKYS'nin performansını ve etkinliğini etkileyen çalışanlarının yeterliliklerini belirlemekte, ilgili mevzuat çerçevesinde uygun eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak bu yeterlilikleri JSGA 202-2-Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi Başkanlığı Görev ve Sorumluluklar Özel Yönergesi'nde tanımlanan Görev Tanım Formları ile dokümante etmekte ayrıca uygulama aşamasında personelin ihtiyaç duyulan yeterlilikleri kazanması amacıyla eğitim faaliyetleri gerçekleştirilmekte, gerektiğinde personele rehber atanmakta, görev yeri değiştirilmektedir. Eğitimlerin etkinliği; sınav, sertifika, gözlem, anket vb. faaliyetler ile belirlenmekte olup ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir.

İlgili dokümanlar


JGY 184-4-J.Gn.K.lığı Kurslar Yönergesi
JSGA 202-2-Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi Başkanlığı Görev ve Sorumluluklar Özel Yönergesi
JSGA Sürekli Eğitim Merkezi Komutanlığı Yönetmeliği

7.3. Farkındalık

JSGA, bünyesinde çalışan kişilerin;
a. Kalite Politikası ve diğer politikalar,
b. Kalite hedefleri,
c. BKYS dokümantasyonu,
ç. İyileştirilmiş performansın faydaları dahil BKYS'nin etkinliğine katkıları,
d. DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumlarının etkileri konularında farkındalıklarının sağlanması amacıyla bu bilgiler bilgilendirme ekranlarında, JSGA örün sitesinde ve JNET ortak ağında yayımlanmaktadır. PL.001-Çalışma Planı ile kalite hedefleri yer almaktadır. Verilen eğitimler ve Kalite Temsilcileri tarafından verilen ara bilgilendirmeler ile personelin farkındalığı artırılmaktadır.

İlgili dokümanlar

EK.001-Kalite El Kitabı
PL.001-Çalışma Planı
PO.001-Kalite Politikası
PO.002-İnsan Kaynakları Politikası
PO.003-Uluslararasılaşma Politikası
PO.004-Yönetim Politikası
PO.005-Eğitim ve Öğretim Politikası
PO.006-Araştırma ve Geliştirme Politikası
PO.007-Toplumsal Katkı Politikası
PO.008-Liderlik Politikası
PO.009-Mezun İzleme Politikası

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

PR.001-Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü
JGY 184-4-J.Gn.K.lığı Kurslar Yönergesi
JSGA Sürekli Eğitim Merkezi Komutanlığı Yönetmeliği
DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

7.4. İletişim

JSGA'da BKYS'nin başarıya ulaşması ve istenen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonunu etkin bir biçimde sağlanması gerekmektedir. Bu nedenle iletişim metotları ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, BKYS kapsamında tanımlanmış ve dokümante edilmiştir. İç ve dış iletişimin gerçekleşmesinde yazılı, sözlü veya elektronik ortam kullanılmaktadır.

- a. Neyle,
 - b. Ne zaman,
 - c. Kiminle,
 - ç. Nasıl,
 - d. Kimin iletişim kuracağını JGY 75-1-Jandarma Genel Komutanlığı Karargâh Hizmetleri ve Belge Yönetimi Yönergesi ile belirlemektedir.
- BKYS ile ilgili gerekli iç ve dış iletişim yazılı (JNET, ilan panoları), sözlü (yüz yüze görüşme, telefon, toplantı, seminer, konferans vb.) ve elektronik ortam üzerinden (JSGA ürün sitesi, Zaptiye, JBYS, e-posta vb.) yapılmaktadır.

İlgili dokümanlar

JGY 75-1-Jandarma Genel Komutanlığı Karargâh Hizmetleri ve Belge Yönetimi Yönergesi
JGY 41-1-J.Gn. K.lığı Sosyal Medya Uygulamaları Yönergesi
JGY 57-1-J.Gn. K.lığı Basın Yayın Halkla İlişkiler Tanıtım Yönergesi
JSGA 406-1-JSGA Kurumsal İnternet Sitesi ve JNET Örün Sayfası Yönergesi


7.5. Dokümante edilmiş bilgi

7.5.1. Genel

JSGA'da BKYS dokümantasyonu, tüm süreçlerin ve bunlara bağlı faaliyetlerin etkin biçimde icrası için gerekli dokümanları kapsar. BKYS dokümanları, PR.001-Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü tanımlanmakta ve FR.001-Ana Doküman ve Revizyon Formu ile takip edilmektedir. BKYS dokümanları EK.001-Ek-1-Süreç Etkileşim Şeması'nda gösterildiği gibi süreçlerin birbiri ile etkileşimleri ve kişilerin yeterliliği göz önünde bulundurularak hazırlanmaktadır. Dokümantasyonun temel işlevi, BKYS süreçlerinin standartlara ve JSGA çalışma yapısına uygun yürütüldüğüne ilişkin kanıt oluşturulmasına dayanmaktadır.

İlgili dokümanlar

FR.001-Ana Doküman ve Revizyon Formu
EK.001-Ek-1-Süreç Etkileşim Şeması
PR.001-Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü
JGY 75-1-Jandarma Genel Komutanlığı Karargâh Hizmetleri ve Belge Yönetimi Yönergesi

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

7.5.2. Oluşturma ve güncelleme

JSGA’da dokümante edilmiş bilgiler oluşturulurken ve güncellenirken kullanılacak tanımlama ve açıklama (başlık, ilk yayın tarihi, revizyon numarası vb.), format (dil vb.) ve ortam (kâğıt, elektronik vb.) PR.001-Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü ile tanımlanmaktadır. Dokümantasyonun oluşturulması, onayı ve güncellenmesine ilişkin esaslar TL.007-Doküman Kullanma Talimatı’nda açıklanmaktadır.

BKYS’ye ait tüm dokümanlar JNET ağı üzerinden tüm personelin erişimine açık olup dokümanların gerekli kısmının paydaşlarla paylaşımı JSGA örün sitesi üzerinden yapılmakta ve güncelliği sağlanmaktadır.

İlgili dokümanlar

PR.001-Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü

TL.007-Doküman Kullanma Talimatı

7.5.3. Dokümante edilmiş bilginin kontrolü

7.5.3.1. Dokümante edilmiş bilginin kontrolünün güvence altına alınması

JSGA, BKYS’nin gerektirdiği tüm dokümanların oluşturulması ve yönetimine ilişkin tanımlamalar PR.001-Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü ve JGY 75-1-Jandarma Genel Komutanlığı Karargâh Hizmetleri ve Belge Yönetimi Yönergesi’ne göre yapılmıştır. Tüm birimler, faaliyetleri sırasında kullandıkları tüm dokümanların tanımlamalara uygun olarak kontrol altında tutulmasını ve yönetilmesini sağlamaktadır.

Elektronik ortamda veya basılı olarak oluşturulmuş ve dokümante edilmiş bilginin gerekli olduğu süre boyunca etkin bir şekilde kullanımı ve muhafaza edilmesi ve JSGA 71-1-JSGA Bşk.lığı Akademik / Kurumsal Arşiv Yönergesi ve JGY 71-5-J.Gn.K.lığı Arşiv Yönergesi’ne göre yapılmaktadır. BKYS’de tanımlı dokümanların standartlara ve yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesinden ve kullanılmasından ilgili birim sorumludur.

İlgili dokümanlar

PR.001-Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü


JGY 75-1-Jandarma Genel Komutanlığı Karargâh Hizmetleri ve Belge Yönetimi Yönergesi

JGY 71-5-J.Gn.K.lığı Arşiv Yönergesi

JSGA 71-1-JSGA Bşk.lığı Akademik / Kurumsal Arşiv Yönergesi

7.5.3.2. Dokümante edilmiş bilginin kontrolü faaliyetleri

Dokümante edilmiş bilginin; dağıtımı, erişimi (dokümante edilmiş bilgiye bir izinle sadece bakılmasını veya dokümante edilmiş bilgiyi görme ve değiştirme müsaade ve yetkisi), kullanımı ve tekrar kullanımı PR.001-Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü ve JGY 75-1-Jandarma Genel Komutanlığı Karargâh Hizmetleri ve Belge Yönetimi Yönergesi’ne, arşivlenmesi ve korunması, bildideki değişikliklerin kontrolü, muhafazası ve elden çıkarılması ise JSGA 71-1-JSGA Bşk.lığı Akademik / Kurumsal Arşiv Yönergesi ve JGY 71-5-J.Gn.K.lığı Arşiv Yönergesi’ne göre

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

yapılmaktadır. Dış kaynaklı dokümanite edilmiş bilginin güncelliği FR.002-Dış Kaynaklı Doküman Takip Formu ile takip edilmektedir.

İlgili dokümanlar

FR.002-Dış Kaynaklı Doküman Takip Formu

PR.001-Dokümanite Edilmiş Bilgi Prosedürü

JSGA 71-1-JSGA Bşk.lığı Akademik / Kurumsal Arşiv Yönergesi

JGY 71-5-J.Gn.K.lığı Arşiv Yönergesi

JGY 75-1-Jandarma Genel Komutanlığı Karargâh Hizmetleri ve Belge Yönetimi Yönergesi

8. Operasyon

8.1. Operasyonel planlama ve kontrol

JSGA, hizmet verdiği alana dair süreçlerini belirlemekte, ihtiyaç duyulan kaynakları ve faaliyetlerin kontrol kıstaslarını SR.001-...-Süreç Kartlarında tanımlamakta, süreçlerin performans göstergelerinin kontrolünü ise PL.001-Çalışma Planı ile sağlamaktadır. Süreçlerin birbirleri ile etkileşimi EK.001-Ek-1-Süreç Etkileşim Şeması'nda gösterilmiştir. Belirlenen hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik şartlar ve şartlara uygunluk; BKYS dokümantasyonu ile desteklenmektedir.

JSGA hizmetlerinin aksamadan yürütülmesinin sağlanması amacıyla oluşturulan PL.009-Akademik Takvim, diğer kurum ve kuruluşların programları, resmi tatiller gibi etkenler göz önünde bulundurularak hazırlanır.

Araştırma hizmetleri sene başında yapılan planlar doğrultusunda gerçekleştirilmekte olup değişiklikler sene içerisinde yapılan toplantılar ile gözden geçirilmektedir.

JSGA'da planlanan hizmetler ile planlarda meydana gelen değişiklikler, olumsuz etkileri azaltmak için YGG toplantısı ve ilgili diğer toplantılarda kontrol edilip gözden geçirilmektedir.

İlgili dokümanlar

EK.001-Ek-1-Süreç Etkileşim Şeması

PL.001-Çalışma Planı

PL.002-Akademik Takvim

SR.001-...-Süreç Kartları

JSGA 172-4-JSGA Öğretim Elemanı Derse Hazırlık Yönergesi

JSGA Güvenlik Bilimleri Enstitüsü Kuruluşu, Görev ve Çalışma Esasları ile Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği

JSGA Lisans ve Ön Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği

8.2. Hizmetler için şartlar

8.2.1. Hizmet alan ile iletişim

JSGA'nın "Yükseköğretim Hizmetleri" sunan bir kurum olması nedeniyle, temelde bu hizmetleri alan ve/veya bundan fayda sağlayan öğrencilerdir. Bununla birlikte bu faaliyetlerden etkilenen

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

ve/veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Bu yapısından dolayı “müşteri” tanımına BKYS kapsamında, “öğrenciler” olmakla birlikte “hizmetler veya faaliyetlerden etkilenebilen diğer taraflar” da dâhil edilmiştir. Bir karar veya faaliyeti etkileyebilen veya bunlardan kendileri etkilenebilen kişi veya kuruluşlar paydaş olarak değerlendirilmiştir.

Hizmeti alan ve paydaşlara bilgi sağlanması faaliyeti, kurum içi resmi yazışmalar aracılığıyla JBYS üzerinden, JSGA örün sitesi, JSGA resmi sosyal medya hesapları, duyuru panoları ve bilgilendirme ekranları aracılığı ile yürütülmektedir. Hizmeti alan ve paydaşlarla iletişimde etkin yöntemler belirlenmekle birlikte talep, istek, şikâyet, öneri, soru ve sorunların çözümlerine yönelik etkililik ve devamlılık için çalışmalar yapılmaktadır. Ayrıca geri bildirimlerin izlenmesi için anketlerden yararlanılmaktadır. Paydaş memnuniyetlerine ait konular YGG toplantısı ve ilgili diğer toplantılarında üst yönetime sunulur.

İlgili dokümanlar

DŞ.105-4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu
JSGA Örün Sitesi
Resmi Sosyal Medya Hesapları
JNET
CİMER Başvuruları

8.2.2. Hizmetler için şartların tayin edilmesi

BKYS kapsamında şartlar; ilgili mevzuat (JSGA, ÖSYM, YÖK, YÖKAK ölçütleri, TYYÇ vb.), İçişleri Bakanlığı ve Jandarma Genel Komutanlığı ile iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda JSGA'nın mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

İlgili dokümanlar

DŞ.002-2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
DŞ.005-Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
DŞ.099-669 Sayılı KHK


8.2.3. Hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

8.2.3.1. Hizmetler için şartların gözden geçirilmesinin taahhüdü

JSGA, “Yükseköğretim Hizmetleri”ne ait tanımladığı tüm şartları etkin bir biçimde yerine getirebildiğini PR.002-İç Tetkik Prosedürü’nde ifade etmekte, BKYS kapsamında uygulamakta ayrıca paydaşlardan gelecek talepler, tayin edilen şartlar çerçevesinde değerlendirerek gerekli görülmesi halinde hizmet şartlarını gözden geçirmekte ve düzenlemeler yapmaktadır. JSGA, şartlara uygunluğunun gözden geçirilmesini yapılan iç ve dış tetkik ve değerlendirmeler yoluyla gerçekleştirmektedir.

İlgili dokümanlar

FR.075-İç Tetkik Raporu

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

PR.002- İç Tetkik Prosedürü

DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

DŞ.005-Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)

Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR)

8.2.3.2. Hizmetler için şartların gözden geçirilmesinde dokümante edilmiş bilginin muhafazası

JSGA gözden geçirme sonuçları ile hizmetler için ortaya çıkan yeni şartları dokümante etmekte, bunların muhafazasını sağlamaktadır.

İlgili dokümanlar

PR.001-Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü

JSGA 71-1 JSGA Bşk.lığı Akademik / Kurumsal Arşiv Yönergesi

JGY 71-5-J.Gn.K.lığı Arşiv Yönergesi

JGY 75-1-Jandarmanın Genel Komutanlığı Karargâh Hizmetleri ve Belge Yönetimi Yönergesi

8.2.4. Hizmet için şartların değişmesi

JSGA’da hizmet şartları, hizmet şartlarını tayin eden tarafların talepleri doğrultusunda ihtiyaç duyulması halinde değişmektedir. Değişim olması durumunda JSGA tarafından ilgili şartlar ve dokümanlar gerekli görülürse güncellenmekte ve paydaşlara bu değişen şartlar hakkında bilgi verilmektedir. Bilgilendirme JNET, JBYS ve JSGA ürün sitesi aracılığıyla yapılmaktadır.

İlgili dokümanlar

<http://www.jsga.edu.tr/>

JBYS

JNET


8.3. Hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

JSGA, “Yükseköğretim Hizmetleri”nin icrasında DŞ.002-2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu’na ve diğer mevzuata göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden dolayı bu maddenin kapsam dışı bıraktığını “4.3.1 Uygulanabilir Olmayan Maddeler” kısmında tanımlamıştır.

8.4. Dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin kontrolü

8.4.1. Genel

JSGA saymanlıkları, BKYS kapsamında, dışarıdan tedarik edilen ürün ve hizmet şartlarını önceden belirlemekte ve JGY-380-1-J.Gn.K.lığı Teknik Şartname Hizmetleri Yönergesi kapsamında belirlenen şartlara uygunluğunu kontroller ile sağlamaktadır. Kontrollerde, dış tedarikçilerden sağlanan “Yükseköğretim Hizmetleri”nin kendi hizmetleri ile birleştirildiği, doğrudan dış tedarikçiden tedarik edildiği ya da bir bölümünün dış tedarikçiden tedarik edildiği durumlar göz önünde bulundurulur.

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

Verilen hizmeti etkileyen ürün tedarik şartları şartnameler ile belirlenmektedir. Dışarıdan tedarik edilecek satın alma faaliyetlerinin, ilgili mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilmesi esastır.

8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu

Kontrollerde dışarıdan tedarik edilen hizmetlerin, JSGA'nın düzenli şekilde hizmet sağlama yeteneğini olumsuz şekilde etkilememesi esastır. BKYS'de tanımlanmış kontroller ile amaçlanan sonuçlara ulaşılması hedeflenmektedir. JSGA, dışarıdan tedarik edilen ürün ve hizmetlerin, hizmeti düzenli olarak sağlama yeteneği üzerindeki potansiyel etkisini ve uygulanan kontrollerin etkinliğini JGY 310-6-J.Gn.K.lığı Tedarik Yönergesi'nde belirlemektedir.

JSGA, dışarıdan tedarik etmeyi planladığı ürün ve hizmetler için, istenilen ürün ve hizmet bilgisi ile gerekli şartları içeren, ilgili mevzuata uygun bilgileri dokümante ederek önceden belirlemekte, yapılacak tedarik yöntemine uygun şartnameler JGY-380-1-J.Gn.K.lığı Teknik Şartname Hizmetleri Yönergesi dahilinde hazırlamakta ve duyurmaktadır. Alım öncesi şartnameler için MSB ve J.Gn.K.lığı'nın TEKBİM ürün sayfasında bulunan hazır teknik şartnamelerinden faydalanılmaktadır. Önceden şartnamesi bulunmayan alımlarda ise alım türü ve özelliğine göre şartname oluşturulabilir. Şartnameye göre idare tarafından teşkil edilen Muayene Kabul Komisyonu Başkanlığınca değerlendirilen ürün ve hizmetler uygun ise kabul edilip sisteme dâhil edilmekte, uygun değil ise reddedilerek tedarikçiye teslim edilmekte veya bilgi verilmektedir.

Tedarik ile ilgili itiraz olması durumunda itiraz süreci başlamakta ve İtiraz Muayene Komisyonu tarafından değerlendirme yapılmaktadır. Tedarik sürecine dâhil olan tedarikçiler öncesinde Kamu İhale Kurumunun ilgili uygulamasından durum sorgulaması ile kontrol edilmektedir.

İlgili dokümanlar

JGY 310-6-J.Gn.K.lığı Tedarik Yönergesi

JGY-380-1-J.Gn.K.lığı Teknik Şartname Hizmetleri Yönergesi


DŞ.086-4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu

DŞ.106-4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi

JSGA, ürün ve hizmetleri dışarıdan tedarik etmeden önce, bunları nasıl temin edeceğine dair yöntemleri araç, mühimmat ve silah dışındaki alımlar J.Gn.K.lığı'nın, diğer alımlar ise Akademi Başkanı'nın uygun göreceği yöntemler dahilinde belirlemekte, ihtiyacına uygun şekilde ürün veya hizmete ait şartnameyi hazırlamaktadır. Şartnameler ürün veya hizmete ait detaylı bilgileri içermektedir. Tedarikçilerin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Kamu İhale Kanunu'nda belirtildiği şekilde yapılmaktadır.

JSGA "Yükseköğretim Hizmetleri"ni icra ederken faaliyetin icrası aşamasında personel ihtiyacı oluşması ve dışarıdan hizmet alımı yapılması gerektiği durumlarda, hizmet alımı yapılacak personelin istenilen vasıflarını önceden belirlemektedir. Bu vasıflara sahip olan kişilerden hizmet alımı yapılması daha önceki yıllarda vermiş oldukları hizmetlerden elde edilen deneyim ve referanslar değerlendirilerek yapılmaktadır.

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

Ürün ve hizmetlerin sene içerisindeki performansları değerlendirilerek ileriki dönemlerde tekrar temin edilip edilmeyeceğine karar verilir.

İlgili dokümanlar

FR.078- Kısmi Süreli Sözleşme ve Öğretim Üyesi Güvenlik Beyanı
JGY 310-6-J.Gn.K.lığı Tedarik Yönergesi
DŞ.086-4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
DŞ.106-4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
Kurum içi / kurumlar arası resmi yazışmalar

8.5. Hizmetin sunumu

8.5.1. Hizmet sunumunun kontrolü

JSGA'da "Yükseköğretim Hizmetleri"nin belirlenmiş şartlara uygun bir şekilde sunulması için, ilgili standart ışığında SR.001-...-Süreç Kartlarında tanımlanan süreçler kapsamında; altyapı, çevre, insan kaynakları dikkate alınarak hizmet sunumları gerçekleştirilmekte ayrıca hataları önleme faaliyetleri, toplantılar, iç tetkik ve PR.005-Sürekli İyileştirme Prosedürü ile eksiklikler teşhis edilip giderilmektedir.

İlgili dokümanlar

PL.001-Çalışma Planı
SR.001-...-Süreç Kartları
PR.005-Sürekli İyileştirme Prosedürü

8.5.2. Tanımlama ve izlenebilirlik

JSGA'da hizmetlere ilişkin çıktılara yönelik yazışmalar JBYS veya e-posta üzerinden gerçekleştirilmektedir. BKYS'de dokümanların kodlamaları FR.001-Ana Doküman ve Revizyon Formu'nda yapılmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır.

BKYS'de tanımlanan doküman kodlarına ilaveten, JBYS üzerinden yazılan yazılara ait belge numarası (sayı) ile kurum içi ve dışı yazışmaların, personel kurum sicil numarası, PBİK, ad-soyad ve/veya T.C. kimlik numarası ile personel kayıtlarının, öğrenci numarası ile öğrencilere ilişkin iş ve işlemlerin, diploma numarası, proje numarası vb. tanımlayıcı kodlarla ise çıktılarının izlenebilirliği sağlanmaktadır.

İlgili dokümanlar


FR.001-Ana Doküman ve Revizyon Formu
JBYS

8.5.3. Hizmet alana veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

JSGA kendi kontrolü altında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece hizmeti alana ve paydaşlara ait mülkiyete itina göstermektedir.

Hizmeti alan ve dış tedarikçiye ait mülkiyet aşağıdaki gibi değerlendirilebilmektedir:

-Öğrenci bilgileri (nüfus cüzdanı, kayıt formları vb.)

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

- Öğrenciye ait eğitim öğretim süresi boyunca oluşan kayıtlar (ödevler, sınav kâğıtları, proje/bitirme tezleri, tezler, diploma, transkript vb.)
- Tedarikçiye ait mülkiyet (kiralama anlaşması suretiyle işletilen makineler vb.)
- Vergi mahremiyeti

Hizmeti alana ait kayıtlar JGY 71-5-J.Gn.K.lığı Arşiv Yönergesi ile JSGA 71-1-JSGA Bşk.lığı Akademik / Kurumsal Arşiv Yönergesi kapsamında arşivde ve dijital ortamda muhafaza edilmektedir. Dış tedarikçiye ait mülkiyet ise arşivde ve dijital ortamda saklanabileceği gibi fiziki yeterliliği sağlanmış ortamlarda da saklanabilmektedir.

Hizmeti alana veya dış tedarikçiye ait mülkiyetin kaybolması, zarar görmesi veya kullanım için uygun olmadığının tespit edilmesi durumunda bu husus hizmeti alana veya dış tedarikçiye rapor edilmekte ve ilgili dokümanla edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

İlgili dokümanlar

JSGA 71-1-JSGA Bşk.lığı Akademik/Kurumsal Arşiv Yönergesi
JGY 71-5-J.Gn.K.lığı Arşiv Yönergesi

8.5.4. Muhafaza

JSGA hizmet sunum süreçlerindeki çıktılarının muhafazası için uygun depolama şartlarını oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamıştır. Her süreç için ürünün niteliğine uygun muhafaza ve kullanım koşullarını belirleyip yönetmektedir.

İlgili dokümanlar

JSGA 71-1-JSGA Bşk.lığı Akademik / Kurumsal Arşiv Yönergesi
JGY 71-5-J.Gn.K.lığı Arşiv Yönergesi
DŞ.003-Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik

8.5.5. Hizmet sonrası faaliyetler

JSGA'da öğrenci mezun olduktan sonra transkript, diploma veya öğrenci tarafından talep edilecek diğer bilgi ve belgelerle ilgili işlemler paydaş geri bildirimleri doğrultusunda yürütülmekte ve dokümanla edilmiş bilgi kayıt altına alınmaktadır.

İlgili dokümanlar


Transkript
Diploma

8.5.6. Değişikliklerin kontrolü

JSGA şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmetlerdeki değişiklikleri hizmet şartları açısından gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir. Hizmet şartlarında değişiklik durumu ilgili taraflara JSGA örün sitesinde, JBYS, e-posta veya kurum içi ve kurumlar arası yazışmayla veya JNET ortak ağında duyurulmaktadır.

İlgili dokümanlar

JSGA Örün Sitesi

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

JBYS kurum içi ve kurumlar arası yazılar
JNET

8.6. Hizmet sunumu

JSKA'da, DŞ.002-2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile belirlenen kriterlere uygunluk, sene başında yapılan müfredat çalışmaları ile izlenmekte olup sunulan hizmetlerin belirlenen şartları karşıladığı belirli aralıklarla gerçekleştirilen toplantılarda değerlendirilmektedir. Hizmetlerin sunumu, bağlı olduğu İçişleri Bakanlığı ve J.Gn.K.lığı'nın Oluru olmadan gerçekleştirilmemektedir.

İlgili dokümanlar

Toplantı Sonuç Raporu
Faaliyet Sonu İnceleme Raporu
FR.073-Düzeltilici - İyileştirici Faaliyet Formu
DŞ.002-2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

8.7. Uygun olmayan çıktının kontrolü

JSKA'da uygun olmayan ürün ve hizmetin tespitiyle ilgili yetkilendirmeler ile düzeltilmesine ilişkin usuller PR.004-Uygunsuzluk ve Düzeltilici-İyileştirici Faaliyet Prosedürü'ne uygun olarak yürütülür. Buna göre gerçekleştirilecek kontroller neticesinde uygunsuzluk durumunda yapılacak işlemler, PR.005-Sürekli İyileştirme Prosedürü'nde açıklanmıştır.

İlgili dokümanlar

PR.004-Uygunsuzluk ve Düzeltilici-İyileştirici Faaliyet Prosedürü
PR.005-Sürekli İyileştirme Prosedürü

9. Performans değerlendirme

9.1. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme


9.1.1. Genel

JSKA, sunmuş olduğu "Yükseköğretim Hizmetleri"nin uygunluğunu değerlendirirken süreçlerin amaç ve hedeflerle uyumunu temin etmek amacıyla performansının izlenmesini PL.001-Çalışma Planı ile düzenli olarak takip etmektedir.

JSKA hizmeti alanın memnuniyetini geri bildirimler ile analiz etmektedir. Sürekli iyileştirme ve BKYS'nin uygulanabilirliğinin kontrolü için, toplantıların yanı sıra yılda en az bir kez iç tetkik planlamaktadır. YGG ve diğer toplantılar ile BKYS'nin stratejik yönü ile uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini, risk analizleri ve değerlendirmelerini gözden geçirmektedir.

İlgili dokümanlar

PL.001-Çalışma Planı
PR.002-İç Tetkik Prosedürü
PR.003-Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

9.1.2. Hizmeti alanın memnuniyeti

Hizmeti alanın ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyinin izleme ve ölçmesi paydaş geribildirimleri ile yapılmaktadır. Paydaşlardan gelen şikâyetler, uygunsuzluk bildirimleri, teşekkür yazıları vb. ile anketler memnuniyet kapsamında değerlendirilmektedir.

İlgili dokümanlar

Yazılı ve Sözlü İstek, Öneri ve Şikâyetler vb. geri bildirimler

CİMER başvuruları

Problem Tarama Anketi

Moral Durumunu Değerlendirme Anketi

Birlik İçi Durum Değerlendirme Anketi

JSGAY 435-1-Rehberlik ve Danışma Hizmetleri Özel Yönergesi

JGY 435-4-Jandarma Genel Komutanlığı Rehberlik ve Danışma Hizmetleri Yönergesi

9.1.3. Analiz ve değerlendirme

JSGA izleme ve ölçmeden gelen verileri ve bilgiyi analiz etmektedir. Bu bağlamda gerektiği durumlarda uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyetleri başlatmaktadır. Yapılan tüm analiz ve değerlendirmelere dair sonuçlar YGG toplantılarında ve ilgili diğer toplantılarda görüşülmektedir.

İlgili dokümanlar

FR.070-Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Raporu

Faaliyet Sonu İnceleme Raporu

Toplantı Sonuç Raporu

9.2. İç tetkik


JSGA, DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı ve DŞ.009-YÖKAK Değerlendirme Ölçütleri kapsamında, BKYS'nin yeterliliğinin ve mevcut uygulamaların dokümante edilen sisteme uygunluğunun denetlenmesi, kurulan BKYS'nin sürekliliğinin sağlanması, hedeflere ulaşmadaki etkinliğin gözden geçirilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla yılda en az bir kez iç tetkik yapmaktadır.

İç tetkikin planlanması, gerçekleştirilmesi, tetkik kriterleri, tetkikçi nitelikleri ve tetkikler sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler ilgili PR.002-İç Tetkik Prosedürü'nde belirtilmiştir. İç tetkik sürecine ilişkin dokümante edilmiş bilgi JGY 71-5-J.Gn.K.lığı Arşiv Yönergesi'ne uygun olarak muhafaza edilmektedir.

İlgili dokümanlar

PR.002-İç Tetkik Prosedürü

JGY 71-5-J.Gn.K.lığı Arşiv Yönergesi

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

9.3. Yönetimin gözden geçirmesi (YGG)

9.3.1. Genel

JSGA Başkanlığı BKYS'nin amacına uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini sürdürmesini ve stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına almak için planlı aralıklarla gerçekleştirilen YGG toplantıları ile yılda en az bir kez BKYS'yi gözden geçirmektedir.

YGG gündemi Yönetim Temsilcileri tarafından DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı'nın ön gördüğü ve PR.003-Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü'nde yer alan gündem maddeleri dikkate alınarak hazırlanır. YGG gündemi toplantıdan en az bir hafta önce katılımcılara iletilir. Gerekli görülmesi halinde YGG toplantıları aşamalı olarak da gerçekleştirilebilir.

9.3.2. YGG girdileri

BKYS'nin YGG girdileri aşağıdaki gibidir:

- a. Bir önceki YGG faaliyetlerinin değerlendirilmesi
- b. Misyon ve vizyon ifadelerinin güncellik durumu
- c. Politikaların güncellik durumu
- ç. Risk ve fırsatların analizleri
- d. Kalite hedefleri ve erişme derecesi
- e. Süreç performansının değerlendirilmesi
- f. Dış tedarikçilerin performansının değerlendirilmesi
- g. "Yükseköğretim Hizmetleri"nin uygunluk düzeyi
- ğ. BKYS'yi etkileyebilecek değişiklikler
- h. Öğrenci, kursiyer ve diğer paydaş geri beslemeleri, öneriler ve şikâyetler
- ı. İç tetkik raporu
- i. Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)
- j. Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR)
- k. Uygunsuzluk ve düzeltici-iyileştirici faaliyetlerin durumu
- l. Sürekli iyileştirme için öneriler

9.3.3. YGG çıktıları

YGG çıktıları; iyileştirme için fırsatlara, BKYS ile ilgili değişiklik ihtiyacı olup olmadığına ve ihtiyaç duyulan kaynaklara ilişkin kararları içerecek şekilde oluşturulmaktadır. YGG kararları Yönetim Temsilcisi tarafından tüm birimlere FR.070-Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Raporu ile duyurulmaktadır. YGG sürecine ilişkin dokümanite edilmiş bilgi PR.003-Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü ile tanımlanmakta ve JGY 71-5 J.Gn.K.lığı Arşiv Yönergesi'ne uygun olarak muhafaza edilmektedir.

İlgili dokümanlar

FR.070-Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Raporu

FR.075-İç Tetkik Raporu

PR.003-Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

JGY 71-5-J.Gn.K.lığı Arşiv Yönergesi

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

10. İyileştirme

10.1. Genel

JSGA, sunduğu hizmetlerin performans ve etkinliğini iyileştirmek, hizmeti alanın memnuniyetini artırmak, gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak, uygulamada istenmeyen durumlar ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek ve önlemek amacıyla iyileştirme çalışmalarını PR.004-Uygunsuzluk ve Düzeltici-İyileştirici Faaliyet Prosedürü ile PR.005-Sürekli İyileştirme Prosedürü'ne göre yapmaktadır.

İlgili dokümanlar

PR.003-Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

PR.005-Sürekli İyileştirme Prosedürü

Yazılı ve Sözlü İstek, Öneri ve Şikâyetler vb. geri bildirimler

CİMER Başvuruları

Problem Tarama Anketi

Moral Durumunu Değerlendirme Anketi

Birlik İçi Durum Değerlendirme Anketi

JSGAY 435-1 Rehberlik ve Danışma Hizmetleri Özel Yönergesi

JGY 435-4 Jandarma Genel Komutanlığı Rehberlik ve Danışma Hizmetleri Yönergesi

10.2. Uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyet

Uygunsuzluklar genel olarak; uygulama esnasında doğrudan belirlenebileceği gibi istek, öneri ve şikâyet şeklinde yazılı veya sözlü geribildirimler, paydaş memnuniyet anketleri, gözden geçirme ve toplantılar ile iç ve dış tetkikler ile tespit edilmektedir.

10.2.1. Uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyet tespiti

Bir uygunsuzluk oluştuğunda; uygunsuzlukların nedeninin saptanması, bu nedenlerin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için uygunsuzluk ve düzeltici-iyileştirici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçlarının takip edilmesi ve kayıt altına alınması ile ilgili faaliyetler PR.005-Sürekli İyileştirme Prosedürü'nde dokümante edilmiştir. Gerektiğinde uygunsuzların önlenmesine ilişkin ilgili süreç ve PR.004-Uygunsuzluk ve Düzeltici-İyileştirici Faaliyet Prosedürü güncellenmekte ve BKYS dokümantasyonu içerisinde gerekli değişiklikler yapılmaktadır.


10.2.2. Uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyet sonrası uygulamalar

Tespit edilen uygunsuzluk, uygunsuzluk sonrası yapılan her türlü faaliyet ile bu faaliyetlerin sonuçları kayıt altına alınıp JGY 71-5-J.Gn.K.lığı Arşiv Yönergesi'ne göre muhafaza edilmektedir.

İlgili dokümanlar

PR.004-Uygunsuzluk ve Düzeltici-İyileştirici Faaliyet Prosedürü

JGY 71-5-J.Gn.K.lığı Arşiv Yönergesi


	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

10.3. Sürekli iyileştirme

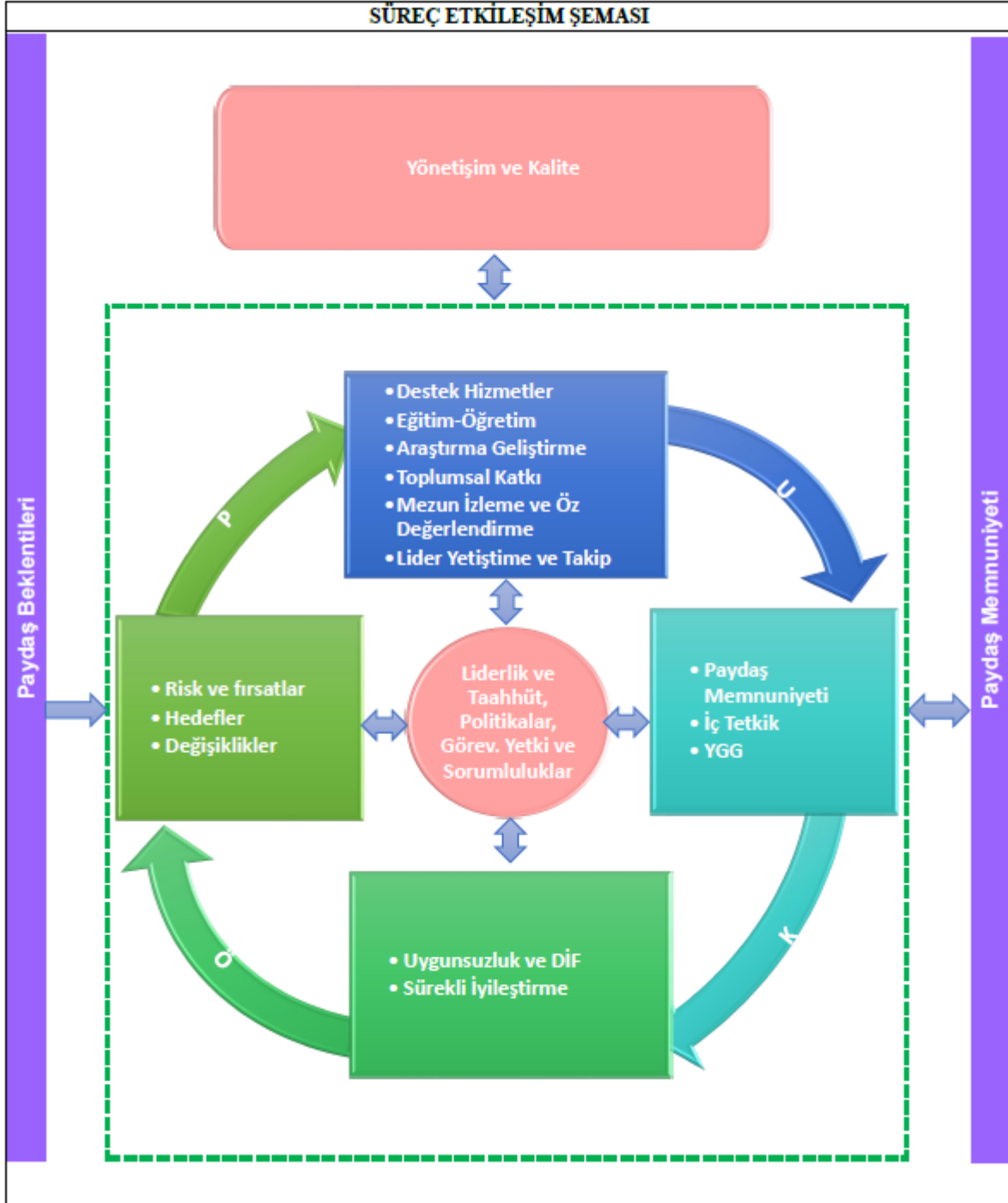
BKYS'nin sürekli iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ile hizmeti alanın memnuniyet düzeylerinin artırılması esastır. Bu doğrultuda, politikalar, kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi, YGG çıktıları, performans değerlendirme sonuçları ve uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyetler vb. dikkate alınarak BKYS'nin etkinliğinin izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesi gerçekleştirilmektedir. Söz konusu iyileştirme faaliyetlerinin ne şekilde gerçekleştirileceği PR.005-Sürekli İyileştirme Prosedürü'nde tanımlanmaktadır.


İlgili dokümanlar

PR.005-Sürekli İyileştirme Prosedürü

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			

Ek-1 Süreç etkileşim şeması



	KALİTE EL KİTABI	Doküman No.	EK.001
		İlk Yayın Tar.	04.02.2022
		Rev. Tar./No.	26.05.2023/03
Doküman Sorumlusu: Klt.Ynt.ve Değ.Ş.Md.lüğü			