



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
YGG Toplantısı
Performans Değerlendirme Raporu

Doküman No	TOGÜ.FRM.553
İlk Yayın Tarihi	06.05.2025
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	1/6

Toplantı Tarihi ve Saati: 09.05.2025 - 15:00

Toplantı Yeri: TOGÜ Şehit Ömer Halisdemir Konferans Salonu

Değerlendirme Dönemi: 01.01.2024 – 31.12.2024

1. Kalite Politikasının Uygunluğu

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin Kalite Politikası; Üniversitenin misyonu, vizyonu ve temel değerleriyle uyumlu, tüm paydaşların ve birimlerin etkin ve verimli olarak katılımının sağlandığı, sürdürülebilir, ölçülebilir, belgelendirilebilir ve sürekli iyileştirme yaklaşımına dayalı eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve topluma hizmet faaliyetlerinin süreç odaklı yürütüldüğü kurumsal kalite kültürünü oluşturmak ve yaşatmaktır.

Üniversitemiz 2023 yılında kalite politikasını güçlendirmek adına önemli bir adım atmış ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemine (KYS) geçiş yapma kararı almıştır. 2023 yılında Türk Standardları Enstitüsüne ISO 9001 belgelendirme süreci için ilk başvuru yapılmıştır.

Başvurunun ardından, 2023 yılı Haziran ve Temmuz aylarında akademik ve idari personelden oluşan toplam **80** kişiye TSE eğitmenleri tarafından ISO 9001 temel eğitimi, iç tetkik eğitimi, risk tabanlı proses yönetimi eğitimi ve dokümantasyon eğitimi verilmiştir. Eğitimlerin ardından kalite yönetim sisteminin kapsamı belirlenmiş, süreç kartları hazırlanmış ve dokümantasyon faaliyeti gerçekleştirilmiştir. Toplamda **1000**'e yakın doküman ISO 9001 formatında hazırlanmıştır.

2024 yılında KYS kapsamında **57** birimde iç tetkik yapılmıştır. Birimlerden süreç kartlarında belirtilen riskler için risk analizleri yapmaları istenmiştir ve risklerin etkileri, olasılıkları ve risk puanları ortaya koyulmuştur.

Ayrıca TOGÜ Senatosunun 25.09.2024 tarihinde gerçekleştirilen 17. oturumunda 03 sayılı kararı doğrultusunda eğitim öğretim, araştırma, topluma hizmet ve yönetim ile ilgili Kalite Politikası da revize edilmiştir.

İç tetkik faaliyeti sonucu elde edilen bulgulardan, form ve diğer dokümanların aktif olarak kullanılmasından, yönetici ve çalışan geri bildirimlerinden ve Kalite Koordinatörlüğünün gözlemlerinden ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemini kapsayan kalite politikasının kurum personeli tarafından benimsendiği ve üniversitede kalite kültürünün giderek yaygınlaştığı anlaşılmaktadır.

ISO 9001 Kalite Yönetim sistemi, harcama birimi olmayan birimler için de risk analizleri yapabilmeyi mümkün kılmaktadır. Ayrıca, Üniversite birimlerinin faaliyet bazlı ve mikro düzeyde incelenmesine de imkân sağlamaktadır.

2. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamı ile İç ve Dış Hususlar

Kalite yönetim sisteminin kapsamı belirlenirken Üniversite hastanelerinin bağlı olduğu Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi ile Dış Hekimliği Uygulama ve Araştırma Merkezi kapsam dışında tutulmuştur. Akademik ve idari olmak üzere toplam **57** birim KYS kapsamına alınmıştır.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
YGG Toplantısı
Performans Değerlendirme Raporu

Doküman No	TOGÜ.FRM.553
İlk Yayın Tarihi	06.05.2025
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	2/6

Kalite yönetim sisteminin kapsamı ve işleyişi hakkında bir el kitabı niteliği taşıyan *TOGÜ.RHB.001 Kalite Yönetim Sistemi Rehberi* hazırlanmıştır.

Üniversitenin misyonu, vizyonu, temel değerleri ve organizasyon şeması yeniden değerlendirilmiştir. Ayrıca, her bir birimin kendi misyon, vizyon, organizasyon şeması ve görev tanımlarını oluşturulmaları sağlanmıştır.

Üniversitenin kuruluş bağlamını oluşturan iç ve dış hususlar Stratejik Plan ile uyumlu olarak belirlenmiştir. *TOGÜ.TBL.003 İç Hususlar Tablosu* ve *TOGÜ.TBL.004 Dış Hususlar Tablosu* hazırlanmıştır. Ayrıca, Üniversitenin stratejik hedeflerini ve paydaş ilişkilerini etkileyen ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri belirlenmiştir. *TOGÜ.TBL.006 İlgili Taraflar İhtiyaç ve Beklentileri Tablosu* oluşturulmuştur.

2024 yılında yapılan iç tetkike dâhil olmayan, daha sonraki dönemlerde organizasyon şemasına eklenen ve hâlihazırda faaliyet gerçekleştiren yeni birimlerin KYS kapsamına alınması planlanmaktadır. Buna ek olarak, Üniversitenin iç ve dış hususları ile ilgili taraflar ve beklentilerinin yeni dönemin ihtiyaçlarına göre güncellenmesi de planlanmaktadır.

3. İç Tetkik, Dış Tetkik ve Akreditasyon

İç Tetkik

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinde 14 - 25 Ekim 2024 tarihlerinde ilk iç tetkik gerçekleştirilmiştir. Yapılan ilk iç tetkikte 32'si akademik, 25'i idari olmak üzere toplam 57 birim tetkik edilmiştir. Bu faaliyette TSE tarafından iç tetkik eğitimi verilen 62 personel görev almıştır. İç tetkikler *TOGÜ.PRS.007 İç Tetkik Prosedürüne* uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

Tetkikler kapsamında üniversitenin ve birimin misyon, vizyon ve politikalarının personel tarafından bilinirliği değerlendirilmiştir. Süreç kartlarının ve ISO 9001 standardına uygun olarak hazırlanan dokümanların personel tarafından kullanılıp kullanılmadığı tetkik edilmiştir. Personelin kendi faaliyeti ile ilgili izleme kriterlerini ve riskleri bilip bilmediği öğrenilmiştir. İç tetkik sonucunda tüm birimler için 158 uygunsuzluk tespit edilmiştir. Uygunsuzlukların hızlıca giderilmesi için birimlere Düzeltici Faaliyetler açılmıştır.

İç tetkik sonucunda, akademik birimlerde

- akreditasyon başvuru süreçleri
- öğrenci el kitabı
- danışma kurulları
- kullanılan cihazların kalibrasyonu

konularında eksiklikler olduğu tespit edilmiştir.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
YGG Toplantısı
Performans Değerlendirme Raporu

Doküman No	TOGÜ.FRM.553
İlk Yayın Tarihi	06.05.2025
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	3/6

İdari birimlerde ise

- birim web sayfalarının güncelliği
- bilgi ve dokümanlara erişimin kolaylığı
- paydaş geri bildirimlerinin alınması ve takibinin sağlanması

konularında eksiklikler olduğu tespit edilmiştir.

Eksikliklerin giderilmesi için birimlerin planlama yapmaları ve ihtiyaç duydukları idari ve mali kaynakları Üniversite yönetiminden talep etmeleri gerekmektedir.

Dış Tetkik

ISO 9001 belgelendirme süreci kapsamında dış tetkik işlemlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla TSE Karadeniz Bölge Koordinatörlüğü ile resmi iletişime geçilmiştir. Bu doğrultuda, 2025 yılı Haziran ayı içerisinde TSE yetkilileri tarafından dış tetkik faaliyetinin icra edilmesi planlanmıştır.

Akreditasyon

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, eğitim kalitesini artırmak amacıyla program akreditasyonuna büyük önem vermektedir. Bu kapsamda **10** programda akreditasyon süreçleri başarıyla tamamlanmıştır.

Akredite Olan Programlar	
Tarih	Gıda Mühendisliği
Kimya	Elektronik Teknolojisi
Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	İktisat
Sınıf Öğretmenliği	İşletme
İlköğretim Matematik Öğretmenliği	Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler

Üniversitede toplam **42** programın akreditasyon süreci ise aktif olarak devam etmektedir. Bu çalışmalar, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi'nin kalite güvencesi ve ulusal/uluslararası standartlara uyum konusundaki kararlılığını göstermektedir.

1 - 4 Aralık 2024 tarihleri arasında YÖKAK Değerlendirme Takımı tarafından Üniversitede gerçekleştirilen saha ziyaretlerinin ardından hazırlanan kapsamlı Kurumsal Akreditasyon Raporu, 21 Mart 2025 tarihinde YÖKAK Genel Kurulu tarafından görüşülerek kabul edilmiştir. Rapor doğrultusunda Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, yönetim, kalite güvencesi ve toplumsal katkı alanlarında ulusal ve uluslararası standartlara uygunluk gösterdiği için kurumsal akreditasyon almaya hak kazanmıştır.

4. Süreç Performansı (İzleme Kriterleri ve Hedefler)

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, *TOGÜ.PRS.002 Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürüne* uygun olarak, Üniversite için eğitim ve öğretim planlama, eğitim ve öğretim uygulama, öğrenci işleri, proje yönetimi, bilgi üretim, bilgi transferi, uluslararası ilişkiler ve

Doküman No	TOGÜ.FRM.553
İlk Yayın Tarihi	06.05.2025
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	4/6

değişim programları, kurumsal yönetim, kalite yönetimi, paydaş ilişkileri, hukuk, satın alma, mali işler, insan kaynakları, bilişim, idari destek hizmetleri, kütüphane hizmetleri, kültürel ve sosyal hizmetler, yapım işleri ve lisansüstü öğrenci işleri olmak üzere toplamda 21 süreç belirlenmiştir.

Süreçlerin etkinliğini artırmak ve sürekli iyileştirme sağlamak amacıyla, birimlerden faaliyetlerine yönelik izleme kriterleri belirlemeleri istenmiştir. Bu doğrultuda, akademik birimler için **57**, idari birimler için ise **310** olmak üzere, toplamda **367** izleme kriteri belirlenmiştir. Birimlerden, 2024 yılı için izleme kriteri verisi toplama süreci başarıyla tamamlanmıştır.

Ayrıca, ilk defa 2025 yılı için izleme kriteri verilerine yönelik hedefler belirlenmiştir. Bu gelişme, üniversitenin kalite yönetimi anlayışında hedef odaklı ve ölçülebilir bir yaklaşıma geçtiğini göstermektedir.

5. Risk Analizleri

2024 yılı içerisinde, Üniversitemizin akademik ve idari birimlerinden kurumsal risklerini analiz etmeleri talep edilmiştir. Bu kapsamda, her birim tarafından gerçekleştirilen değerlendirme sürecinde, risklerin *etki düzeyi*, *olasılığı* ve buna bağlı olarak *risk puanı* belirlenmiştir.

Riskler, belirlenen puanlar doğrultusunda üç kategoriye ayrılarak sınıflandırılmıştır: Yeşil (düşük risk düzeyi), Sarı (orta risk düzeyi) ve Kırmızı (yüksek risk düzeyi).

Üniversite genelinde yürütülen bu çalışma sonucunda, toplam **89** adet orta düzeyde risk (sarı) ve **35** adet yüksek düzeyde risk (kırmızı) tespit edilmiştir.

Akademik birimlerle ilgili yapılan risk analizlerinde genel olarak,

- binaların eski olması
- altyapı ve asansörlerdeki yetersizlikler
- donanım eksiklikleri
- laboratuvarlarda kullanılan cihazların kalibrasyon eksiklikleri
- internet altyapısının zayıflığı
- akreditasyon sürecine hazır olunmaması
- iş yükü hesaplamalarındaki problemler
- ders intibak işlemlerinin geç yapılması
- program ile ders içeriklerinin zamanında güncellenmemesi

konuları eğitim ve öğretim süreçlerinin etkinliğini ve verimliliğini etkileyen risk faktörleri olarak tanımlanmıştır.

İdari birimlerde yapılan risk analizlerinde ise, birimin uzmanlığına ait teknik konularda riskler ön plana çıkmıştır. Birimler risklerin hangi olumsuz sonuçlar üretebileceğini ve onlara yönelik mevcut kontrollerini risk analiz formlarından belirtmişlerdir.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
YGG Toplantısı
Performans Değerlendirme Raporu

Doküman No	TOGÜ.FRM.553
İlk Yayın Tarihi	06.05.2025
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	5/6

Risk analizleri ile elde edilen veriler, Üniversitenin kurumsal risk yönetimi süreçlerine yön vermek ve önleyici tedbirlerin planlanmasında temel alınmak üzere kullanılacaktır.

6. Kalite Yönetim Sistemini Etkileyebilecek Değişiklikler

Üniversite Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın desteğiyle, Kalite Koordinatörlüğü web sayfası ile birlikte tüm birimlerin web sayfalarında Kalite Yönetim Sistemi'ne (KYS) ait dokümanlara kolay ve merkezi erişim sağlanmıştır. Bu çalışma, mükerrer ya da güncelliğini yitirmiş dokümanların kullanımını önlemeye yönelik önemli bir katkı sunmuştur.

Ancak, mevcut durumda Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen pek çok süreç hâlen basılı evraklar ile Microsoft Word ve Excel gibi ofis yazılımları aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Bu durum, sistemin sürdürülebilirliği ve etkin yönetimi açısından çeşitli kısıtlar doğurmaktadır.

Birim izleme kriterlerinin toplanması ve değerlendirilmesi, risk oylama ve analiz süreçleri, iyileştirme planlarının takibi ile iç tetkik formlarının doldurulması gibi faaliyetlerin daha verimli yürütülebilmesi için **bütünleşik bir yazılıma geçilmesi**, kalite süreçlerinin dijital ortamda daha sürdürülebilir ve kullanıcı dostu bir yapıya kavuşmasına olanak sağlayacaktır.

7. Paydaş Geri Bildirimleri ve Memnuniyet Anketleri

Üniversitemiz tarafından, 2024 yılı Aralık ayında akademik ve idari personel, öğrenciler ile dış paydaşlara yönelik memnuniyet anketleri uygulanmıştır. Anket çalışmasına toplamda **1025** öğrenci, **326** akademik personel, **124** idari personel ve **97** dış paydaş katılım sağlamıştır.

Katılımcıların memnuniyet düzeyleri, beş (5) puan üzerinden değerlendirilmiş ve sonuçlar, 2023 yılı ile karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir.

Yıl	Akademik Personel	İdari Personel	Öğrenci	Dış Paydaş
2023	3,24	2,93	2,69	3,35
2024	3,36	3,25	2,89	3,53

Yapılan değerlendirme sonucunda, 2024 yılında tüm paydaş gruplarında Üniversitemize yönelik genel memnuniyet düzeylerinde artış gözlemlenmiştir. Bu artış, yürütülen iyileştirme çalışmalarının ve paydaş odaklı yaklaşımın olumlu yansımaları olarak değerlendirilmektedir.

Üniversitemize yönelik geri bildirimler yalnızca memnuniyet anketleri aracılığıyla değil, aynı zamanda Üniversite web sayfasında "Bize Ulaşın" sistemi üzerinden de alınmaktadır. Bu sistem, paydaşlarımızın görüş, öneri ve değerlendirmelerini doğrudan iletebilmelerine olanak sağlamaktadır.

2024 yılı içerisinde sistem aracılığıyla **56** öneri, **162** şikâyet ve **777** diğer kategoride mesaj alınmıştır. Gelen bildirimler, ilgili birimlere yönlendirilerek değerlendirilmiş ve gerekli durumlarda geri dönüş sağlanmıştır. Geri bildirim mekanizmasının işlemesi, Üniversitemizin



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
YGG Toplantısı
Performans Değerlendirme Raporu

Doküman No	TOGÜ.FRM.553
İlk Yayın Tarihi	06.05.2025
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	6/6

şeffaflık ve sürekli iyileştirme ilkeleri doğrultusunda paydaş memnuniyetini artırmaya yönelik çalışmalarına katkı sunmaktadır.

8. Düzeltici Faaliyetler

Üniversitemizde; iç tetkik, dış tetkik, gözlem, durum/olay bildirim, dilek, şikâyet, öneri, çalışan talebi ve benzeri yöntemlerle tespit edilen uygunsuzluklar için *TOGÜ.FRM.439 Düzeltici Faaliyet Formu* doldurulmaktadır. *TOGÜ.PRS.004 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü*ne uygun şekilde işlerin takibi yapılmaktadır.

Bu kapsamda, 14 Ekim - 25 Ekim 2024 tarihleri arasında gerçekleştirilen ilk kurum içi iç tetkik sonucunda **158** adet uygunsuzluk tespit edilmiş ve her biri için düzeltici faaliyet başlatılmıştır.

Ayrıca, 2025 yılı içerisinde üniversitemiz birimlerinden gelen gözlem ve durum/olay bildirim yoluyla tespit edilen **5** uygunsuzluk için de düzeltici faaliyet süreci başlatılmıştır.

Tespit Şekli	Kapatılan DF	Devam Eden DF	Ek Süre Verilen DF
İç Tetkik	126	17	15
Gözlem	-	1	-
Durum/Olay Bildirimi	2	2	-

Üniversitemizde ilk defa gerçekleştirilen iç tetkik kapsamında, açılan düzeltici faaliyetlerin büyük bir kısmı ilgili birimler tarafından gerekli eksiklikler giderilerek tamamlanmıştır.

Ancak, kapatılmayan düzeltici faaliyetler için birimlerin, eksikliklerin giderilmesi adına planlama yapmaları, ihtiyaçların karşılanabilmesi için gerekli çalışmalarını başlatmaları ve gerekli kaynak taleplerinde bulunmaları gerekmektedir.

9. Kaynak İhtiyacı

Hem kurumsal akreditasyon hem de program akreditasyonu süreçlerinde, birimlere Üniversite Yönetimi tarafından idari ve mali kaynaklar sağlanarak destek olunmuştur.

2024 yılı itibarıyla, Kalite Koordinatörlüğü bünyesinde 1 koordinatör, 2 koordinatör yardımcısı, 2 öğretim görevlisi ve 1 idari personel görev yapmaktadır. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının daha etkin bir şekilde yürütülebilmesi adına, 2025 yılında koordinatörlük bünyesinde 1 idari personel daha istihdam edilmiştir. Ayrıca, yeni yapılan Rektörlük Binasında çalışma alanları tahsis edilmiştir.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
YGG Toplantısı
Performans Değerlendirme Raporu

Doküman No	TOGÜ.FRM.553
İlk Yayın Tarihi	06.05.2025
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	7/6

10. Alınan Kararlar

KARAR NO	GÖRÜŞÜLEN KONU	ALINAN KARAR
1	Kalite politikasının uygunluğunun gözden geçirilmesi	Üniversitenin mevcut kalite politikasının misyonu, vizyonu ve Stratejik planıyla uyumlu olduğu, YÖKAK ve takip edilen diğer kalite standartlarının genel ruhuyla örtüştüğü değerlendirilerek olduğu haliyle kullanılmasına karar verilmiştir.
2	Şu ana kadar alınan TS EN ISO 9001-2015 eğitimleri	Alınan eğitimlere ek, yıl içerisinde eğitime ihtiyaç duyulması halinde, TSE eğitimlerinin alınmasına karar verilmiştir.
3	İç Teknik sonuçlarının değerlendirilmesi	İç tetkik ile birimlerimizde tespit edilen eksiklikler ile ilgili düzeltme faaliyetlerinin takibine devam edilmesine karar verilmiştir.
4	Dış Tetkik tarihinin belirlenmesi	2025 yılı Haziran ayı içinde TSE'den dış tetkik için personel davet edilmesine karar verilmiştir.
5	İç ve dış hususların uygunluğunun gözden geçirilmesi	İç ve dış hususların uygunluğu gözden geçirilmiş olup, bununla ilgili fikir birliğine varılmıştır.
6	İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin değerlendirilmesi	İç ve dış paydaşlardan gelen talep ve tekliflerin değerlendirilmesi ile ilgili faaliyetler ele alınmış, mevcut mekanizmaların sürdürülmesine ve danışma kurullarının çeşitliliğinin artırılmasına karar verilmiştir.
7	Kalite hedeflerinin ve izleme kriterlerinin belirlenmesi	2024 yılı için birimlerin sundukları izleme kriteri verileri doğrultusunda, bir sonraki yılın hedeflerinin belirlenmesine karar verilmiştir.
8	Risklerin gözden geçirilmesi	Orta ve yüksek dereceli olarak belirlenen risklerin listesinin Kalite Koordinatörlüğü tarafından tüm birimlere iletilmesi, birimlerin çalışma yapmaları konusunda karar verilmiştir.
9	Dokümantasyonun gözden geçirilmesi	Tüm birimlerin kullandığı formları gözden geçirmeleri ve güncel olmayan formların Kalite Koordinatörlüğüne bildirilerek web sayfalarından kaldırılması konusunda karar alınmıştır.
10	Paydaş geri bildirimlerinin değerlendirilmesi	Anket sonuçları ve diğer paydaş dönütleri doğrultusunda Kalite Komisyonu ve ilgili diğer kurullarda alınan kararların takibine devam edilmesine karar alınmıştır.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
YGG Toplantısı
Performans Değerlendirme Raporu

Doküman No	TOGÜ.FRM.553
İlk Yayın Tarihi	06.05.2025
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	8/6

11	Düzeltilici faaliyetlerin değerlendirilmesi	Düzeltilici faaliyetlerin kanıta dayalı olarak takip edilmesine, uygunluk şartlarının sağlanması hâlinde faaliyetlerin kapatılmasına; aksi durumda ise sürecin izlenmesine devam edilmesine karar verilmiştir.
12	İyileştirme faaliyetlerinin değerlendirilmesi	İyileştirici faaliyetlerin kanıta dayalı olarak takip edilmesine, uygunluk şartlarının sağlanması hâlinde faaliyetlerin kapatılmasına; aksi durumda ise sürecin izlenmesine devam edilmesine karar verilmiştir.
13	Kalite yönetim sisteminin ve proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesine yönelik önerilerin alınması	Kalite yönetim sisteminin bütünleşik bir yazılım üzerinde gerçekleştirilmesine yönelik çalışmaların devam ettirilmesi kararı alınmıştır.
14	Kaynak ihtiyaçları	Personel, makine, teçhizat vb. ihtiyaçların departmanların durumuna göre gözden geçirilmesine ve ihtiyaçların ivedilikle giderilmesine karar verilmiştir.