PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ PLANLA-UYGULA KONTROL ET-ÖNLEM AL (PUKÖ) DÖNGÜSÜ USUL VE ESASLARI

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

Bu usul ve esasların amacı, üniversitede Planla- Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsünün sistematik, izlenebilir, kanıta dayalı ve sürekli iyileştirme anlayışıyla yürütülmesini sağlamak ve PUKÖ İşlemleri Modülünün kullanılmasına ilişkin süreçleri tanımlamaktır.

Kapsam

Bu usul ve esaslar Pamukkale Üniversitesindeki tüm birimleri kapsar.

Dayanak

Bu usul ve esaslar, Yükseköğretim Kalite Kurulu ve Yükseköğretimde Kalite Güvencesi Yönetmeliği ile Pamukkale Üniversitesi Kalite Komisyonu Yönergesi hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Birim Kalite Komitesi: Pamukkale Üniversitesi Kalite Komisyonu Yönergesi kapsamında akademik ve idari birimlerde oluşturulan komiteyi,

Birim yöneticisi: Akademik ve idari birimlerin üst yöneticisi (Dekan/Müdür/Daire Başkanı/Koordinatör/Genel Sekreter)

Değerlendirici: PUKÖ döngüsü aşamalarını kontrol eden ve birim yöneticisi tarafından belirlenen personeli,

Çevrim: PUKÖ döngüsünün tüm aşamalarının tamamlanmasını,

Kanıt: PUKÖ aşamalarında gerçekleştirilen faaliyetleri doğrulayan belge, rapor, toplantı tutanağı, analiz, performans verisi vb. kayıtları,

KAVDEM: Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme Uygulama ve Araştırma Merkezini,

Kullanıcı (PUKÖ Kaydını Açan Personel): Bağlı olduğu birim için PUKÖ kaydı oluşturan, aşamalara ilişkin açıklama ve kanıtları modüle giren personeli,

Modül: PUKÖ İşlemleri Modülünü,

PUKÖ: Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al döngüsünü,

PUKÖ İşlemleri Modülü: Pusula Bilgi Sisteminde PUKÖ kayıtlarının oluşturulması, izlenmesi ve raporlanması için oluşturulan modülünü ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

PUKÖ Döngüsü

PUKÖ Döngüsü Bileşenleri

Planlama: Uygulamaya geçirilmesi planlanan çalışmanın kapsamı, amaçları, hedefleri, gerçekleştirilecek faaliyetler, ihtiyaç duyulan kaynaklar ile görev ve sorumlulukların belirlendiği aşamadır. Bu süreçte ilgili paydaşların katılımıyla toplantılar düzenlenerek planlamalar yapılabilir ve uygulama takvimi oluşturulabilir. Bu aşamada açıklama kısmında kullanılan cümlelerde "planlanmıştır/planlanmaktadır/hedeflenmiştir/hedeflenmektedir" gibi ifadeler yer almalıdır.

Uygulama: Planlama aşamasında belirlenen faaliyetlerin plan doğrultusunda hayata geçirildiği aşamadır. Bu süreçte görevler yerine getirilir, planlanan çalışmalar uygulanır ve uygulamaya ilişkin kayıtlar tutulur. Bu aşamada açıklama kısmında kullanılan cümlelerde "uygulanmıştır/ /yapılmıştır/düzenlenmiştir/gerçekleştirilmiştir" gibi planın gerçekleştirildiğini ya da eyleme dönüştürüldüğünü belirten ifadeler yer almalıdır.

Kontrol Et: Uygulama sonucunda elde edilen verilerin değerlendirildiği aşamadır. Planlama aşamasında belirlenen hedeflere ulaşma düzeyi analiz edilir. Değerlendirme sürecinde anket sonuçları, performans göstergeleri, geri bildirimler, izleme sonuçları ve diğer ilgili veriler raporlanarak uygulamanın etkinliği ölçülür. Bu aşamada açıklama kısmında kullanılan cümlelerde "değerlendirilmiştir/ raporlanmıştır/ izlenmiştir/ kontrol edilmiştir/ ölçülmüştür/ incelenmiştir" gibi uygulamanın süreç ve sonuçlarının izlendiğine dair ifadeler yer almalıdır.

Önlem Al: Kontrol aşamasında elde edilen değerlendirme sonuçlarına göre iyileştirme çalışmaları planlanır ve uygulanır. Başarılı uygulamaların sürdürülebilirliği sağlanırken, tespit edilen uygunsuzluklar ve geliştirmeye açık alanlar için gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler gerçekleştirilir. Böylece süreç sürekli iyileştirme anlayışıyla geliştirilerek devam ettirilir. Bu aşamada açıklama kısmında kullanılan cümlelerde gelişmeye açık yönler dayanak gösterilerek iyileştirme, geliştirme, güncelleme, ekleme, düzeltme gibi çalışmaların yapıldığını/yapılacağını belirten ifadeler kullanılır.

PUKÖ Kaydı Açılması

A. PUKÖ kaydı aşağıdaki durumlarda açılır;

1. Gelişmeye açık yönlerin iyileştirilmesinde,
2. Güçlü yönlerin sürdürülmesinde,
3. Değişikliklerin uygulamaya alınmasında,
4. Yeni bir uygulamanın hayata geçirilmesinde,
5. Anket uygulaması sonucunda düşük çıkan ya da önceki yıla göre düşüş gösteren durumların iyileştirilmesinde,
6. Performans göstergelerinde hedefe ulaşılamayan durumlarda,
7. Paydaş geri bildirimlerine yönelik yapılan iyileştirmelerde,
8. Risk analizi sonrası alınması gereken önlemlerin hayata geçirilmesinde,
9. SWOT analizi vb. sonrası yapılan tespitlerin iyileştirilmesinde PUKÖ kaydı açılabilir.

B. PUKÖ kaydı aşağıdaki durumlar için açılmaz:

1. Mevzuat veya görev tanımı gereği rutin olarak yürütülen ve herhangi bir iyileştirme amacı taşımayan faaliyetler.

2. Sürekli aynı şekilde tekrar eden, mevcut işleyişin doğal bir parçası olan işlemler.
3. İyileştirme, geliştirme veya değişiklik içermeyen günlük idari işlemler.
4. Somut bir hedefi, çıktısı veya beklenen sonucu bulunmayan faaliyetler.

C. PUKÖ Kaydının Yeniden Açılması
Tamamlanan bir PUKÖ çevrimi sonrasında aynı konuya ilişkin yeni bir PUKÖ kaydı aşağıdaki durumlarda açılabilir:

1. Hedeflere ulaşılamaması veya beklenen sonucun elde edilememesi.
2. İyileştirme çalışmalarının sürdürülebilirliğinin sağlanamaması.
3. İzleme ve değerlendirme sonucunda yeni bir iyileştirme ihtiyacının ortaya çıkması.
4. Performans göstergeleri, anket sonuçları veya paydaş geri bildirimleri doğrultusunda yeni iyileştirme gereksiniminin belirlenmesi.
5. Yeni risk veya fırsatların ortaya çıkması.
6. Mevzuat, stratejik plan, kalite standartları veya akreditasyon ölçütlerinde değişiklik olması.
7. Birim yöneticisi, değerlendirici veya Birim Kalite Komitesi tarafından yeni bir PUKÖ çevriminin gerekli görülmesi.

PUKÖ Aşamaları İçin Kullanılacak Kanıtların Niteliği

Kanıt olarak; toplantı tutanakları, katılım listeleri, yazışmalar, görevlendirme belgeleri, anket raporları, performans göstergeleri, raporlar, analizler, ekran görüntüleri, eğitim kayıtları, fotoğraflar, faaliyet çıktıları, internet sayfası bağlantı adresi ve benzeri doğrulanabilir dokümanlar kullanılabilir.

Yüklenen kanıtların aşağıdaki özellikleri taşıması esastır:

1. İlgili PUKÖ aşamasında gerçekleştirilen faaliyeti doğrudan desteklemesi,
2. Doğrulanabilir, okunabilir ve gerektiğinde incelenebilir nitelikte olması,
3. Faaliyetin gerçekleştirildiği döneme ait güncel bilgi ve belgeleri içermesi,
4. Açıklamalar ile uyumlu olması ve yapılan çalışmayı açıkça göstermesi,
5. Mümkün olduğunca resmî belge veya kayıt niteliğinde olması.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PUKÖ İşlemleri Modülü

Genel Esaslar

1. Modülde tüm personel PUKÖ kaydı açma yetkisine sahiptir. Bağlı olunan birimler için kayıt oluşturulabilir.
2. Açılan kayıtların kontrol edilmesi ve onaylanması için birim yöneticisi tarafından kendisine bağlı olan birim ve alt birimler için değerlendirici/değerlendiriciler belirlenir. (Örneğin; Fakülte ve bölümler için ayrı ayrı değerlendirici belirlenmelidir.)
3. Bir PUKÖ kaydını açan personel, aynı kaydın değerlendiricisi olarak görev yapamaz. Bunun mümkün olmadığı hâllerde ilgili kayıt, birim yöneticisince belirlenen başka bir değerlendiriciye yönlendirilir. Birim yöneticisi tarafından açılan kayıtlar, bir üst birim veya Birim Kalite Komitesi tarafından değerlendirilir.

4. Modülün kullanımına ilişkin ayrıntılar Pusula-Kalite Yönetim Bilgi Sistemindeki PUKÖ İşlemleri Modülü kullanıcı, değerlendirici ve yönetici kılavuzlarında yer almaktadır.
5. PUKÖ döngüsünün her aşaması, gerçekleştirilen faaliyeti doğrulayacak nitelikte kanıtlarla desteklenmelidir. Sisteme kanıt girilmesi zorunludur.

PUKÖ İşlemleri Modülü İş Akışı

Modülün kullanımına ilişkin tüm detaylar Pusula Bilgi Sistemi'nde yer almakta olup iş akışı aşağıdaki şekilde yürütülmektedir:

1. Birim yöneticisi tarafından bağlı bulunan birim/alt birimler için değerlendirici/ değerlendiriciler belirlenir.
2. Kullanıcı tarafından modülden PUKÖ kaydı oluşturulur. Sistemde belirtilen tüm alanlar kullanıcı tarafından doldurulur. Planlama aşaması için gerekli açıklama girilir ve kanıtlar yüklenerek onay için değerlendiriciye iletilir.
3. Değerlendirici tarafından bu usul ve esaslarda belirtilen hususlara göre PUKÖ kontrol edilir.
4. Kontrol sonrası PUKÖ kaydı uygun bulunursa onaylanır, uygun değilse reddedilir veya geri bildirim yazılarak kullanıcıya iletilir.
5. Değerlendirici PUKÖ kaydı planlama aşamasında onayladıktan sonra diğer aşamalara bilgi girilebilir.
6. Kullanıcı tarafından diğer aşamalara ilişkin bilgiler sisteme girilir.
7. Değerlendirici tüm aşamalar için kullanıcıya geri bildirim yazabilir.
8. Değerlendirici tarafından tüm aşamalar onaylandıktan sonra; önce kullanıcı, sonra değerlendirici tarafından çevrim onaylanır ve PUKÖ kapatılır.
9. Kullanıcı tarafından çevrim onayı kapatılırken "Uygulama Sonrası Elde Edilen Fayda ve Olumlu Sonuçlar" alanı açılır ve gerekli açıklama girilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Görev ve Sorumluluklar

Kullanıcı (PUKÖ Kaydını Açan) Personelin Sorumlulukları

1. PUKÖ kaydına yönelik tüm aşamalar için modüle gerekli açıklamaları zamanında girer ve nesnel/doğrulanabilir kanıtları yükler.
2. PUKÖ aşamalarının takvim doğrultusunda yerine getirilmesi için gerekli çalışmaları takip eder, kanıtları oluşturur veya oluşturulmasını sağlar.
3. Değerlendiriciden gelen geri bildirimler doğrultusunda sistem üzerindeki gerekli düzeltme ve güncellemeleri yapar.

Değerlendirici Görev ve Sorumlulukları

1. Açılan PUKÖ kaydına ilişkin aşağıda belirtilen hususlara göre kontrol eder:
   - İlişkilendirilen stratejik amaç ve hedefe uygunluğu,
   - YÖKAK ölçütlerine ve akreditasyon kuruluşu(bölümler için) ölçütlerine uygunluğu,
   - PUKÖ aşamalarında yazılan açıklamaların yeterliliği ve uygunluğu,
   - PUKÖ kayıtlarında yer alan kanıtların ilgili aşamayı destekleyecek nitelikte ve yeterli olup olmadığı,
   - PUKÖ çevriminin girilen tarihlere tamamlanıp tamamlanmadığı.
2. PUKÖ kaydı ilk oluşturulduğunda uygun olmaması durumunda reddeder, uygun olması durumunda onaylar.

3. Bilgi ve kanıt girilen PUKÖ aşamaları için en geç 5 gün içerisinde geri bildirim yazar ya da onaylar.
4. Her aşama için uygun olmayan durumlarda kullanıcıya sistemden geri bildirim yazar.
5. Tüm aşamalar için bilgiler tamamlandığında PUKÖ çevriminin kapatılması için onay verir.

Birim Yöneticisinin Görev ve Sorumlulukları

1. PUKÖ Döngüsü aşamalarının gerçekleştirilmesi için gerektiğinde kaynak sağlar.
2. Birimde PUKÖ kültürünün yaygınlaştırılması ve kayıtların zamanında tamamlanması için gerekli koordinasyonu sağlar.
3. Kendisine bağlı olan birim/alt birimler için kalite yönetimi ve akreditasyon süreçleri konusunda yetkin değerlendiricileri belirler ve sisteme tanımlar.
4. Birimden ayrılan kullanıcı tarafından açılan PUKÖ kaydını, birimdeki başka bir kullanıcıya sistemden aktarır. Değerlendiricinin ayrılması ya da görevinin sonlandırılması durumunda yetkisini kaldırır, ihtiyaca göre yeni değerlendirici belirler.
5. Birim kalite komitesi tarafından izleme çalışmalarının yapılmasını sağlar.
6. Birim Raporlama yetkisi birimde açılan PUKÖ kayıtlarının izlenmesi amacıyla oluşturulmuştur. Yönetici tarafından birim kalite komitesi üyelerine verir.
7. Birim Kalite Komitesi olmayan birimlerde, birim kalite komitesi için tanımlanan görev ve sorumluluklarını yerine getirir.

Birim Kalite Komitesinin Görev ve Sorumlulukları

1. PUKÖ kayıtlarının Haziran ve Aralık aylarında olmak üzere 6 aylık periyotlarda etkinliğini izleyerek gerektiği durumlarda önlem alınmasını sağlar.
2. PUKÖ kayıtları aşağıda belirtilen ve ihtiyaç duyulan diğer hususlar dikkate alınarak kontrol edilir, raporlanır ve birim geneline gereği/bilgilendirme amacıyla sunulur:
   - Açılan PUKÖ sayısı (YÖKAK ölçütleri, PUKÖ aşamaları vb. kırılımlar dikkate alınır).
   - Çevrimi tamamlanan PUKÖ sayısı.
   - Çevrimi tamamlanmayan PUKÖ kayıtları için tespit edilen eksiklikler.
   - PUKÖ aşamaları için yapılan çalışmaların ve kanıtların yeterliliği.
   - Çevrimi tamamlanan PUKÖ kayıtları için tekrar PUKÖ kaydı açılabilme durumu.
   - Değerlendiricilerin etkinliği: Geri bildirim ve onay süreleri, üzerinde bekleyen kayıt sayısı, ret ve geri bildirimlerde gerekçe bulunup bulunmadığı ile örnekleme yöntemiyle seçilen kayıtlarda verilen onayların bu Usul ve Esaslarda belirtilen kontrol ölçütlerine uygunluğunun izlenmesi.
   - Kapatılan PUKÖ kayıtlarında kullanıcı tarafından girilen ‘elde edilen somut faydalar’ açıklama ve raporlarının; ilgili hedefle ilişkili olup olmadığı, kanıtlarla desteklenip desteklenmediği ve sürdürülebilir bir katkı içerip içermediği yönünden incelenmesi ve değerlendirilmesi.
3. Yapılan çalışmalar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır ve gerekli iyileştirmeler takip edilir.
4. Gerekli durumlarda yeni PUKÖ kayıtlarının açılması veya mevcut süreçlerin revize edilmesini önerir.
5. Sistematik problemlerin giderilmesine yönelik öneriler geliştirir ve Genel Bildirim Sisteminden KAVDEM’e iletir.

KAVDEM Görev ve Sorumlulukları

1. PUKÖ İşlemleri Modülünün yönetimini ve koordinasyonunu sağlar.

2. Modülün kullanımına ilişkin usul ve esasları ile kullanıcı kılavuzlarını hazırlar ve günceller.
3. Sistem tanımlamalarının yapılmasını sağlar.
4. Modülün etkinliğini izler ve geliştirilmesine yönelik çalışmalar yürütür.
5. Üniversite genelindeki PUKÖ kayıtlarını izler, analiz eder ve birimlere geri bildirimde bulunur.
6. Birimlere rehberlik eder, eğitim faaliyetleri düzenler ve uygulama birliğini sağlar.
7. Modülde ortaya çıkan geliştirme ihtiyaçlarını belirleyerek ilgili birimlerle koordinasyonu yürütür.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Yürürlük ve Yürütme

Yürürlük

Bu usul ve esaslar Senatoda onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

Bu usul ve esasların yürütülmesinden Kalite Komisyonu sorumludur.