



**T.C. AMASYA ÜNİVERSİTESİ**

**ISO 9001 KALİTE**

**YÖNETİM SİSTEMİ**

**İÇ TETKİK**

**KILAVUZU**

**KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ**  
**2024**



### İçindekiler Tablosu

1. İç Tetkik Nedir? .....	2
2. İç Tetkikin Amacı Nedir? .....	2
3. Tetkik Prensipleri.....	2
3.1. Ahlaki Davranış.....	3
3.2. Dürüst Sunum.....	3
3.3. Profesyonel Özen .....	3
3.4. Gizlilik.....	3
3.5. Bağımsızlık.....	3
3.6. Delile Dayalı Yaklaşım .....	3
4. İç Tetkikin Gerekliliği Nasıl Ortaya Çıkmıştır? .....	3
5. İç Tetkikçi ve Sorumlulukları .....	4
6. İç Tetkik Öncesi Hazırlık.....	5
7. İç Tetkik Planının Hazırlanması .....	5
8. Açılış Toplantısı.....	5
9. Tetkikin Gerçekleştirilmesinde Kullanılacak Yöntemler .....	6
10. Tetkikin Gerçekleştirilmesi .....	7
10.1. Majör Uygunsuzluk.....	7
10.2. Minör Uygunsuzluk.....	7
10.3. Gözlem .....	7
11. Kapanış Toplantısı .....	7
12. Düzeltici Faaliyet Talebi.....	8



# AMASYA ÜNİVERSİTESİ

## İÇ TETKİK KILAVUZU

### 13. Tetkik Raporu Hazırlama



# AMASYA ÜNİVERSİTESİ

## İÇ TETKİK KILAVUZU

### 1. İç Tetkik Nedir?

İlgili standart gereği yürütülen, sistemin kuruluş içerisindeki etkinliğini ölçmeyi ve gerekli tedbirlerin alınmasını sağlayan incelemedir. İç tetkikte amaç, kuruluşun zayıf ve geliştirilecek yönlerinin objektif olarak tespit edilmesi, oluşabilecek problemlerin önceden tahmin edilmesi ve sistemin geliştirilmesi amacıyla fırsatların yakalanmasıdır. Tetkik periyodu, denetlenecek birim/bölüm/faaliyetin çıktı kalitesi açısından kritikliği ve geçen dönemlerde yaşanan problemlerin derecesi doğrultusunda azalıp artabilmektedir. Amasya Üniversitesinde yılda en az bir defa planlı iç tetkik faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. İhtiyaç duyulan birimlerin daha sık denetlenmesi sağlanabilir. Tetkikler objektif olarak, denetlenen bölümden bağımsız ve yeterlilik sahibi tetkikçiler tarafından gerçekleştirilmelidir.

### 2. İç Tetkikin Amacı Nedir?

- Uygulanan Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) standartlara uygun yürütülüp yürütülmediğinin anlaşılması,
- KYS' nin etkinliğinin incelenmesi,
- Üniversitemizin faaliyetlerinin, amaç ve politikalara, programlara, stratejik planlara, performans programlarına ve mevzuata uygun planlanması ve yürütülmesini,
- Üniversitemizin hedeflerini gerçekleştirmeyi ve kuruma değer kazandırmayı,
- Kaynakların etkili, ekonomik ve verimli kullanılmasını, zamanında ve güvenilir bilgi üretilmesini,
- KYS' nin sürekli iyileştirilmesi için şartların belirlenmesini,
- Üst yönetimin bilgilendirilmesini amaçlar.

### 3. Tetkik Prensipleri

İç tetkikçilerin aşağıdaki prensipleri uygulamaları ve desteklemeleri beklenir:





# AMASYA ÜNİVERSİTESİ

## İÇ TETKİK KILAVUZU

### 3.1. Ahlaki Davranış

Tetkikçiler yürürlükteki yasal şartları gözlemlemeli ve uymalı, işlerini uygularken yetkinliklerini göstermeli, tarafsızlığı korumalı, tetkiki gerçekleştirirken yargısını etkileyebilecek her türlü etkiye karşı duyarlı olmalıdır.

### 3.2. Dürüst Sunum

İç tetkikçiler gerçekleri ve doğruları bildirmekle yükümlüdürler. İç tetkikçilerin dürüstlüğü, güven oluşturur ve böylece verdikleri hükümlere itimat edilmesine yönelik bir zemin sağlar.

### 3.3. Profesyonel Özen

Tetkikçiler işlerini dürüstlük, özen ve sorumluluk ilkeleri çerçevesinde gerçekleştirmelidir. Tetkikte titizliğe önem vermeli ve doğru karar vermelidir. İç tetkikçiler, iç tetkik hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde gereken bilgi, beceri ve tecrübeyi ortaya koyar.

### 3.4. Gizlilik

İç tetkikçiler, elde ettikleri bilginin sahipliğine ve değerine saygı gösterir; hukukî ve meslekî bir mecburiyet olmadığı sürece de gerekli yetkilendirmeyi almaksızın bilgiyi açıklamaz.

### 3.5. Bağımsızlık

İç tetkikçiler, inceledikleri süreç veya faaliyet ile ilgili bilgiyi toplarken, değerlendirirken ve raporlarken en üst seviyede meslekî objektiflik sergiler. İç tetkikçiler ilgili tüm şartların değerlendirmesini dengeli bir şekilde yapar ve kendilerinin veya diğerlerinin menfaatlerinden etkilenmez.

### 3.6. Delile Dayalı Yaklaşım

Sistematik bir tetkik prosesinde güvenilir ve yeniden üretilebilir tetkik sonuçlarına ulaşabilmek için kullanılacak makul yöntem; delile (kanıta) dayalı yaklaşımdır. İç tetkikçiler, elde ettikleri delillerin doğrulanabilir olmasına dikkat etmelidir.

## 4. İç Tetkikin Gerekliliği Nasıl Ortaya Çıkmıştır?

- Sorumluluk ve Hesap Verebilme: Her kurumda, yöneticiler sahip oldukları yetki ve sorumluluklarının bir kısmını kendilerine bağlı olarak çalışan kişilere devrederler. Tüm yöneticilerin çalışanların görevlerini etkin ve verimli bir biçimde yerine getirip



# AMASYA ÜNİVERSİTESİ

## İÇ TETKİK KILAVUZU

getirmediklerini ve kurumun hedeflerinin de bir parçasını oluşturan bireysel hedeflere ulaşmış olduklarını bilmesi gereklidir.

- **Temsilci Teori:** Üst yönetimin, yöneticilere emanet ettikleri kaynakların etkin ve verimli olarak kullanımına yönelik, yöneticilerin görevlerini yerine getirip getirmediği hususunda yeterli değerlendirmeyi yapması gerekir.
- **Yönetime Danışmanlık ve Yardım:** Bir iç tetkikçi, yönetime yardımcı olacak nitelikte eğitim ve deneyime sahiptir ve kurumdaki hata ve hileleri açığa çıkarmak yanında, ileride benzer sorunlarla karşılaşılmasını için yöneticilere danışmanlık ve eğitim hizmeti de verebilir.
- **Tasarruf İhtiyacı:** Profesyonel olarak yürütülen denetimler ve tespit edilen eksikliklerin düzeltilmesi sonucunda kurumlar maddi açıdan da büyük tasarruflar sağlamakta ve kazançlar elde etmektedir.
- **Hileli İşlemlere Karşı Korunma İhtiyacı:** İç tetkikler, kurumları yapılabilecek hileli işlere ve işletme kârının örtülü olarak aktarılmasına karşı koruma görevi görür.

### 5. İç Tetkikçi ve Sorumlulukları

Bir kalite sistem denetiminin tümünün ya da bir kısmının uygunluğunun değerlendirilmesinde görev alabilecek nitelikte ve yetenekteki kişiye “Tetkikçi (Denetçi)” denir.

Tetkikçilerin, TS EN ISO 9001 Temel Eğitimi ve TS EN ISO 19011 İç Denetçi Eğitimine katılmış olması ve ‘İç Denetçi Sertifikası’na sahip olması gerekir.

#### İÇ TETKİKÇİLERİN SORUMLULUKLARI

- ❖ Tetkik kurallarına uymak,
- ❖ Denetlenenlere tetkik şartları hakkında bilgi vermek, soruları açıklığa kavuşturmak,
- ❖ Tetkiklerin gerçekleştirilmesine ilişkin yayınlanmış standartlara ve yönetmeliklere uygun davranmak,
- ❖ Verilen görevleri etkin ve akılcı bir şekilde planlamak ve uygulamak,
- ❖ Ekip Lideri tarafından verilen görevi etkin ve amaca uygun bir biçimde gerçekleştirmek,
- ❖ Bulgu ve gözlemleri kaydetmek,
- ❖ Tetkik sonuçlarını raporlamak.

Tetkikçinin yaptığı işin asıl kısmının iletişim olduğunu görmesi ve kabul etmesi çok önemlidir. İletişim kurmayı engelleyecek çeşitli tutum ve davranışlardan kaçınmak gerekir. Her durumda sakin ve nazik olmak, hazırlıklı ve kararlı olmak, yaptığı işle ilgilenmek, iyi muhakeme yapmak ve toleranslı davranmak etkili iletişim kurmak için gereklidir.



# AMASYA ÜNİVERSİTESİ

## İÇ TETKİK KILAVUZU

### 6. İç Tetkik Öncesi Hazırlık

İç tetkikçi, iç tetkik gerçekleştirmeden önce denetimden geçecek bölüme/birime ait prosedür, talimat, iş akışı, yönetmelik, yönerge, alınan iç ve dış müşteri şikayetleri, bir önceki seneye ait iç tetkik raporunu ve Amasya Üniversitesinin Kalite El Kitabı ile Stratejik Planını incelemelidir.

İç tetkikçi, denetleyeceği bölüme ait işleyişe hâkim olmalıdır. Tetkik esnasında sorulacak tüm sorular standart, yasal ve mevzuat şartlarına yönelik, süreçlere ve işleyişlere ait, tehlike, risk ve fırsatlara yönelik olmalıdır. Bunun için LST-0002 İç Tetkik Soru Listesini temel alır ve gerekirse ek sorular yönlendirebilir.

### 7. İç Tetkik Planının Hazırlanması

KYT-PLN-07 İç Tetkik Planı her yıl Eylül ayında Kalite Koordinatörü tarafından bağımsızlık felsefesine uygun bir şekilde hazırlanır. Tetkik planı, her bölüm/birim ayrı ayrı denetlenecek şekilde hazırlanır. Tetkikçi sayısı, ilgili bölümün/birimin büyüklüğüne göre atanır. Tetkik planı Rektör/Rektör Yardımcısı onayı alındıktan sonra iç yazışma platformu üzerinden (EBYS) ilgililere planlanan tarihten en az 15 (on beş) gün önce dağıtılır.

### 8. Açılış Toplantısı

Tetkinin başlangıcında denetlenecek birim yöneticileri, süreç temsilcileri ve ihtiyaç duyulan personelin iştirakiyle bir toplantı yapılır. Bu toplantıda; tetkinin amaçları, hedefleri, kapsamı ve tahmini süresi, tetkike yardımcı olacak personel, tetkik sırasında çalışanlardan beklentiler, ilgili personelin tetkikten beklentileri, tetkik bulgularının değerlendirilmesi, tetkik sonuçlarının raporlanması, tetkikçi ve birim arasındaki iletişimin nasıl gerçekleştirileceği ve birimin tetkikçilerden talep etmesi halinde danışmanlık faaliyetlerinin nasıl yürütüleceği konuları görüşülür ve FRM-101 Toplantı Tutanağı ilgili katılımcıların imzası alınarak düzenlenir. Bu tutanakta katılımcıların toplantıya katıldıklarına dair imzaları bulunur. Açılış toplantısı 15-20 dakika arasında sürer.

Konuşulması gerekenler;

- Tetkikçilerin kendilerini tanıtmaları (öğrenim ve mesleki tecrübeleri vs.),
- Tetkinin kapsam ve amacının tekrarlanması, uygulanacak tetkinin örnekleme yöntemi esasına dayandığının açıklanması,
- Uygunsuzluk tiplerinin açıklanması (Major - Minör-Gözlem),
- Tetkik planı (KYT-PLN-07 ) konusunda varsa mevcut değişiklik taleplerinin teyidi,
- Tetkinin gerçekleştirileceği alanların belirlenmesi,





# AMASYA ÜNİVERSİTESİ

## İÇ TETKİK KILAVUZU

- Saha denetimleri için varsa iş güvenliği, acil durum ve emniyet konularının açıklığa kavuşturulması,
- Ara ve kapanış toplantıları zamanlarının belirlenmesi,
- Gizlilik prensibi,
- Denetlenenden gelecek soruların cevaplanması.

### 9. Tetkikin Gerçekleştirilmesinde Kullanılacak Yöntemler

İç tetkik, masa başı tetkiki ve saha tetkiki olmak üzere 2 aşamadan oluşur. Masa başı tetkiki, dokümanite edilmiş bilginin süreçle olan uyumunun ve yeterliliğinin incelenmesinden; saha tetkiki ise, tetkik edilecek bölümün/birimin faaliyetlerinin incelenmesi ve denetim testlerinin uygulanması, bulguların oluşturulması ve önerilerin geliştirilmesi, bulguların denetlenen birimle paylaşılması aşamalarından oluşur. Tetkik başlangıcında açılış toplantısı ve bitişinde kapanış toplantısı gerçekleştirilir.

İç tetkikçi, LST-0002 İç Tetkik Soru Listesi' ni baz alarak elde ettiği bulguları yeterli kanıtla destekler ve bu bulguları değerlendirerek Amasya Üniversitesine katma değer sağlayacak öneriler geliştirir. Denetim testleri;

-Gözlem

-Dokümanite edilmiş bilgi ve kayıt inceleme

-Doğrulama

-Birebir Görüşme

-Yayımlanmış rapor veya çalışmaların değerlendirilmesi -Alt

yapı ve çalışma ortamı şartlarını inceleme gibi işlem adımlarından oluşabilir.

Tetkikler, %100 kontrol olmayıp, örnekleme metodu ile yapılır. Bütünü temsil edecek örnekler seçilmeli ve uygunluk adına yeterli delile ulaşılmadığında örnekleme genişletilmelidir. Görülen kanıtlar İç Tetkik Soru Listesinde ilgili maddeye karşılık gelecek şekilde belirtilmelidir. Aynı şekilde ilgili maddeyi kapsayacak yeterli kanıt sunulamıyorsa bu durumda belirtilmelidir.

### 10. Tetkikin Gerçekleştirilmesi

Tetkik, LST-0008 İç Tetkik Soru Listesi vasıtası ile gerçekleştirilir. Tetkik esnasında verilebilir 2 değerlendirme bulunur.



# AMASYA ÜNİVERSİTESİ

## İÇ TETKİK KILAVUZU

Skor	Açıklama
Uygun	Uygulamalar çok iyi
Uygun Değil	Uygulamalar kötü acil iyileştirme gerekiyor / Uygulama yapılmıyor (majör uygunsuzluk)

Denetimde tespit edilen tüm olumlu ve olumsuz bulgu ve gözlemler LST-0008 İç Tetkik Soru Listesinde yer alan *Açıklamalar* bölümüne ilgili standart madde numarası da bildirilerek kaydedilmelidir. Tetkik işlemi mutlaka bir problem (uygunsuzluk) tespit edilmesi gayesi uğruna sürdürülmemelidir. Herhangi bir problem tespit edilmezse diğer alanlara geçilir. Mevcutta yürütülen faaliyetlere yönelik kayıtlar açık bir şekilde belirtilmelidir. **Örnekler:** “FRM-0003 ...Birimi Proses Formu görüldü ve yürürlüktedir.”, “Güncel olmayan prosedürün kullanıldığı görüldü.” vb.

Tetkikçiler, gerek gördükleri takdirde, denetim esnasında ek sorular sorabilirler. Ek sorular, soru listesinin (LST-0008) son sayfasında bulunan bölüme tetkikçi tarafından eklenmelidir.

Tetkik esnasında uygunsuzlukların, süreçteki aksaklıkların giderilmesi yahut iyileştirme önerilerinin uygulanmasının sağlanması için majör hata, minör hata ve gözlemler belirtilmelidir.

### 10.1. Majör Uygunsuzluk

Standardın herhangi bir maddesinin tamamen uygulanmadığı durumların objektif kanıtlar ile ispatı halinde yazılması gereken bulgu türüdür. Ancak aynı maddeden birden çok minör hata durumu var ise bu durum da majör bulguya dönüşebilir.

### 10.2. Minör Uygunsuzluk

Standardın herhangi bir maddesinin uygulamalar esnasında aksatılması ya da gerçekleştirilen bazı uygulamaların standart olarak yazılı hâle getirilmemesi durumunda objektif kanıtlarla ispatlanması gereken bulgu türüdür. “Yazılmış bir eylemin yapılmaması ya da yapılmış bir eylemin yazılmaması” durumudur.

### 10.3. Gözlem

Tetkik esnasında tespit edilen iyileştirmeye yönelik izlenimlerdir. Objektif kanıtlara yönelmesi ve teyit edilmesi gerekir. Bir sonraki denetimde giderilmediğinde uygunsuzluğa dönüşebilir.



### 11. Kapanış Toplantısı

Tetkik sonunda denetim raporu hazırlanmadan önce tetkik ekibi tetkik kapsamında olan birimlerin yöneticileri ile kapanış toplantısı yapmalıdır.

Bu toplantının amacı, tetkik sonuçlarının ve tetkik gözlemlerinin yönetime anlaşılır olarak sunulması ve kalite sisteminin etkinliği ile değerlendirmeyi açıklamaktır.

Tetkik ekibi tarafından;

- Tespit edilen uygunsuzluklar
- Gözlemler
- İyileştirme ve geliştirme önerileri
- Pozitif veya güçlü yönler için yapılan tespitler sunulmalıdır.

Kapanış toplantısında tespit edilen tüm uygunsuzluk ve gözlemler için denetlenen bölümlerle mutabık kalınmalıdır. Anlaşmazlık durumlarında ilgili kısım yeniden incelenmeli ve mutabık kalındıktan sonra tetkik sonlandırılmalıdır. Kapanış toplantısı, KYT-FRM-101 Toplantı Tutanağı Formu ile kayıt altına alınır.

### 12. Tetkik Raporu Hazırlama

Tetkikin tamamlanmasından itibaren 5 (beş) iş günü içerisinde, tetkikçi(ler) tarafından tetkik edilen her bir bölüm için FRM-021 İç Tetkik Raporu Formu düzenlenir. Bu raporda denetim bulgularının olumlu ve olumsuz yönleri belirtilerek, uygunsuzluklar ve iyileştirmeler için başlatılacak DF' ler belirtilir. Raporda süreç çıktısını olumlu yönde etkileyecek önerilerde sunulabilir. Raporda yer alan maddelerle alakalı tetkik edilen bölüm yöneticisi ile mutabık kalınmalıdır. Bir anlaşmazlık varsa tetkikçi ve tetkik edilen bölümün yöneticisi tetkik tamamlanmadan önce görüş alışverişinde bulunmalı ve sonrasında yapılacak itirazlar kabul edilmemelidir.

Kalite Koordinatörlüğüne teslim edilecek dosya içeriği aşağıda belirtilen dokümanlardan oluşur:

- LST-0008 İç Tetkik Soru Listesi
- FRM-021 İç Tetkik Raporu Formu