İÇİNDEKİLER

0. GİRİŞ 5

0.1. ÖNSÖZ 5

0.2. BULANCAK ÖĞRETMENEVİ VE ASO MÜDÜRLÜĞÜ TANITIMI. 6

0.2.1. KURUM TARİHÇESİ 6

0.2.2. KURUM KÜNYESİ 7

0.2.3.BULANCAN ÖĞRETMENEVİ VE ASO MÜDÜRLÜĞÜ ORGANİZASYON ŞEMASI ………….9

0.3. VİZYON VE MİSYON 10

0.3.1. VİZYON 10

0.3.2. MİSYON 10

0.4. KURUM KALİTE POLİTİKASI 10

0.5. İLETİŞİM 10

0.6. TEMEL DEĞER VE İLKELERİMİZ 11

1. KAPSAM 11

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DÖKÜMANI 12

2.1. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VEYA KANUNLAR 12

2.2. KISALTMALAR 13

3. TERİMLER VE TANIMLAR 14

4. KURULUŞUN BAĞLAMI 16

4.1. KURULUŞUN VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI 16

4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ 18

4.3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI VE SINIRLARI 21

4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ 21

5. LİDERLİK 22

5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT 22

5.1.1. GENEL 22

5.1.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK 23

5.2. POLİTİKA 24

5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI 24

5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI 25

5.3. KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR 25

6. PLANLAMA 27

6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ 27

6.2. KALİTE AMAÇLARI VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA 30

6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI 30

7. DESTEK 31

7.1. KAYNAK 31

7.1.1. GENEL 32

7.1.2. KİŞİLER 32

7.1.3. ALTYAPI 32

7.1.4. PROSESİN İŞLETİMİ İÇİN ÇEVRE 33

7.1.5. KAYNAKLARIN İZLENMESİ VE ÖLÇÜMÜ 34

7.1.5.1. GENEL 34

7.1.5.2. ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ 34

7.1.6. KURUMSAL BİLGİ 34

7.2. YETERLİLİK 35

7.3. FARKINDALIK 36

7.4. İLETİŞİM 37

7.5. DÖKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ 38

7.5.1. GENEL 38

7.5.2. OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME 39

7.5.3. DÖKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ 39

8. OPERASYON 40

8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL 40

8.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR 41

8.2.1. MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM 41

8.2.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ 41

8.2.3. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ 42

8.2.4. ÜRÜN VE HİZMET ŞARTLARINDAKİ DEĞİŞİKLİKLER 42

8.3. GENEL 43

8.3.1. ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ 43

8.3.2. TASARIM VE GELİŞTİRMENİN PLANLANMASI 43

8.3.3. TASARIM VE GELİŞTİRME GİDERLERİ 43

8.3.4. TASARIM VE GELİŞTİRMENİN KONTROLÜ 44

8.3.5. TASARIM VE GELİŞTİRME ÇIKTILARI 44

8.3.6. TASARIM VE GELİŞTİRME DEĞİŞİKLİKLERİ 45

8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ 45

8.4.1. GENEL 45

8.4.2. KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU 46

8.4.3. DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ 46

8.5. ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU 47

8.5.1. ÜRÜN VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ 47

8.5.2. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK 47

8.5.3. MÜŞTERİLERE VE DIŞ TEDARİKÇİLERE AİT MÜLKİYET 48

8.5.4. MUHAFAZA 48

8.5.5. TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER 48

8.5.6. DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ 49

8.6. ÜRÜN VE HİZMETLERİN PİYASAYA SUNUMU 49

8.7. UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ 50

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME 50

9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME 50

9.1.1. GENEL 50

9.1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ 51

9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME 51

9.2. İÇ TETKİK 52

9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ 53

9.3.1. GENEL 53

9.3.2. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ 53

9.3.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI 54

10. İYİLEŞTİRME 55

10.1. GENEL 55

10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYETLER 55

10.3. SÜREKLİ İYİLEŞME 56

1. **GİRİŞ**

**0.1.ÖNSÖZ**

Kalite Yönetim Sistemi, kurumdaki tüm çalışanların faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla; hizmet alanların memnuniyet hedefine odaklanan çağdaş bir yönetim tekniği ve felsefesidir.

Son yıllarda dünyada meydana gelen hızlı rekabet koşulları kişileri, kurumları, şehirleri ve ülkeleri de doğal olarak bir rekabet ortamı içerisine itmektedir. Bu durumu gören ve rekabet etmek isteyen kurum ve yöneticiler de bu değişime hızlı bir şekilde ayak uydurmakta ve böylece küresel dünyada bir avantaj sağlamaktadır.

Dünyada bu rekabet gelişirken kurumlar da bu noktada “*Müşterinin istediği kalitede ürün ve hizmet üretmek ve daha da önemlisi kalitenin sürekliliğini sağlamak; ürün ve hizmetlerini rekabet edebilir bir maliyette üretmek ve zamanında pazara/müşteriye sunmak”* gibi konularda hassas ve hızlı olmak zorundadır.

Bütün kurumlar kapasitelerini etkili kullanabilmek için her türlü insan ve maddi kaynaklarının koordinasyonunu sağlayarak, muhtelif sorunlarını ve zamandan kaynaklanan değişim gereksinimlerini yerinde ve zamanında karşılayabilmek için geleceklerini plânlamak durumundadırlar.

Kurumumuzda da yönetim tekniği ve felsefesini sürekli kılmak için Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) işlerliğini kazandırmak üzere hazırlanan ve Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemini tanıtan Kalite El Kitabı, sistemin en üst düzeydeki dokümanıdır.

Proses, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünü tanıtıcı bilgilerin yanı sıra, Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini ve hizmet gerçekleştirme son olarak da ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini izah eden bölümleri içermektedir.

Bu çerçevede; Bakanlığımızca kurumumuza verilen görevleri günümüzün ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yerine getirebilecek bir dönüşümü içeren Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının başarıyla yürütülmesi planlanmaktadır.

Kurum olarak; bu uygulama modeline ihtiyaç duyulduğu ve bir hizmet felsefesi olarak faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda Kurumumuzda Kalite Yönetim Sistemi uygulanmasıyla öğrenciler/müşterilere tahsis edilen kaynakların verimliliğinin ve bu alanlarda sunulan hizmetlerin etkinliğinin arttırılması sonucunda ülkemizde daha çağdaş bir eğitim anlayışı ve hizmet ortamının oluşması amaçlanmaktadır.

Bu itibarla, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 55 inci maddesi ile bu Kanuna 5436 sayılı Kanunun 15 inci maddesi ile eklenen hükümler gereğince ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sisteminin kurumumuzda başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

## **0.2.Kurumun Kısa Tanıtımı**

## **0.2.1. TARİHÇE**

Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü olarak kullanılan bina ev olarak yapılmış olup 1991 yılında Milli Eğitim Bakanlığınca satın alınarak gerekli onarım ve tadilatlar yapılarak öğretmenevi olarak hizmete girmiştir.

**MEVCUT BİNA**

1991 yılında özel mülkiyetten satın alınarak öğretmenevine dönüştürülen binamız hazine malı olup 300,62 m2 alan üzerinde 6 kattan meydana gelmektedir.

Öğretmenevimiz müşterilerimizin her türlü ihtiyacına cevap verecek donanım ve ekipmana sahiptir. 51 kişilik konaklama hizmeti, 100 kişilik lokali, 15 kişilik lobisi, 250 kişilik restoranı mevcuttur.

Binamızda 25 adet odamızın yanı sıra 1 Müdür Odası, 2 Müdür Yardımcısı Odası, 1 Muhasebe Odası, 1 Restoran , 1 lokal, 2 adet depo,1 adet arşiv 1 adet çamaşırhane, 1 adet ütühane, kalorifer dairesi ve jeneratör odası mevcuttur.

**OTEL**

Toplam 25 adet odada 51 yatak bulunmaktadır. Tüm odalarımızda klima, minibar, internet, masa, LED TV,banyo,wc,dahili telefon, 24 saat sıcak su ve kalorifer hizmeti verilmektedir.

**LOKAL**

100 kişi kapasiteye sahip lokalimiz oyun salonu olarak kullanılmakta gün içinde sıcak ve soğuk içecekler verilmektedir.

**RESTORAN**

Binamızın çatı katında deniz ve şehir manzaralı 250 kişilik restoranımızda sabah kahvaltısı, toplu yemeklerde, düğün, nişan, sünnet ve toplantılarda üye ve müşterilerimize hizmet verilmektedir. Ayrıca her türlü sıcak ve soğuk içecek servisi de yapılmaktadır.

**OTO PARK**

Kurumumuzun hemen karşısında Bulancak Belediyesine ait olan kurumumuz müşterilerinin de ücretsiz faydalanabildiği 40 araç kapasiteli otopark bulunmaktadır.

### **0.2.2. Kurum Künyesi**

Kurumumuzun temel girdilerine ilişkin bilgiler altta yer alan kurum künyesine ilişkin tabloda yer almaktadır.

**Temel Bilgiler Tablosu- Kurum Künyesi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| İli: GİRESUN | | **İlçesi:** BULANCAK | | |
| **Adres:** | Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü  İhsaniye Mah. Fatih Cad. No:107 BULANCAK |  |  | |
| **Telefon Numarası:** | 0 (454) 318 15 35 | **Faks Numarası:** | 0 (454) 318 53 90 | |
| **e- Posta Adresi:** | bulancakogretmenevi@hotmail.com | **Web sayfası adresi:** | www.bulancakogretmenevi.meb.k12.tr | |
| **Kurum Kodu:** | **971167** | **Toplam Çalışan Sayısı** : | Kadın | 10 |
| Erkek | 7 |
| **Toplam** | 17 |
| **Hizmete Giriş Tarihi : 1991** | |

### Çalışan Bilgileri

Kurumumuzun çalışanlarına ilişkin bilgiler altta yer alan tabloda belirtilmiştir.

**Çalışan Bilgileri Tablosu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unvan\*** | **Erkek** | **Kadın** | **Toplam** |
| Okul Müdürü ve Müdür Yardımcısı | **2** | **1** | **3** |
| Hizmetli Personel | **-** | **-** | **-** |
| Kurumla Sözleşmeli Personel | **5** | **9** | **14** |
| **Toplam Çalışan Sayıları** | **7** | **10** | **17** |

### **Kurumumuz Bina ve Alanları**

Kurumumuzun binası ile açık ve kapalı alanlarına ilişkin temel bilgiler altta yer almaktadır

**Kurum Yerleşkesine İlişkin Bilgiler**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bölümler** | | **Özel Alanlar** | **Var** | **Yok** |
| Kat Sayısı | **6** | Çok Amaçlı Salon | **var** |  |
| Oda Sayısı | **25** | Çok Amaçlı Saha | **yok** |  |
| İdari Odaların Alanı (m2) | **71** | Kütüphane | **yok** |  |
| Kurum Bahçesi (Açık Alan)(m2) | **yok** | Otopark | **var** |  |
| Kurum Kapalı Alan (m2) | **1803.72** | Mescit | **var** |  |
| Sanatsal, bilimsel ve sportif amaçlı toplam alan (m2) | **yok** | Ütühane | **var** |  |
| Kantin (m2) | **yok** | Çamaşırhane | **var** |  |
| Tuvalet Sayısı | **6** | Arşiv | **var** |  |
| Lokal (m2) | **71** | Okuma Köşesi | **var** |  |

**0.2.3.BULANCAK ÖĞRETMENEVİ VE ASO MÜDÜRLÜĞÜ ORGANİZASYON ŞEMASI**

**DİĞER PERSONEL YAPISI**

**0.3.MİSYON VE VİZYONUMUZ**

Okul Müdürlüğümüzün Misyon, vizyon, temel ilke ve değerlerinin oluşturulması kapsamında öğretmenlerimiz, öğrencilerimiz, misafirlerimiz, çalışanlarımız ve diğer paydaşlarımızdan alınan görüşler, sonucunda [stratejik plan](PLANLAR/PLN-05%20STRATEJİK%20PLAN%202019-2023%20GÜNCELLEME%20EN%20SON%20HALİ.doc) hazırlama ekibi tarafından oluşturulan Misyon, Vizyon, Temel Değerler; Okulumuz üst kurulana sunulmuş ve üst kurul tarafından onaylanmıştır.

Misyon ve Vizyonumuz Kurum çalışanlarına toplantılarda sözlü olarak, WhatsApp üzerinden yazılı olarak bildirilmektedir.

## **0.3.1.MİSYONUMUZ**

**Müşteri memnuniyeti ilkesi doğrultusunda ;güler yüzlü, dürüst ve eğitimli personel ile kurumumuzdan hizmet talebinde bulunan tüm misafirlerimizin ihtiyaçlarını çağımızın gerektirdiği en üst seviyede karşılamak.**

## **0.3.2.VİZYONUMUZ**

**Toplam Kalite yönetimi anlayışı doğrultusunda güven ve dürüstlüğü ilke edinerek, güler yüzlü, hoşgörülü, sevgi ve saygı temeline dayalı güçlü bir kurum kültürü ile müşteri memnuniyetine odaklı çalışmayı ilke edinmiş bir kurum olmaktır.**

**0.4.KURUM KALİTE POLİTİKASI**

Kalite politikamız; eğitimli ve deneyimli personelimizle, mevcut kaynakları etkin ve verimli kullanarak, Kurumumuzdan hizmet alanların ihtiyaç ve beklentilerini süresinde karşılamak, memnuniyetlerini sağlamak ve Stratejik Plan ile TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları, uygulanabilir tüm şartlar ile güncel yasal mevzuat çerçevesinde hizmetlerimizi sürekli geliştirmek ve etkinliğini artırmaktır.

**0.5.İLETİŞİM**

Telefon Numarası:0 (454)318 15 35 Fax Numarası: 0 (454)318 53 90

e-posta Adresi:bulancakogretmenevi@hotmail.com Web Sayfası Adresi:www.bulancakogretmenevi.mebk12.tr

**DEĞERLERİMİZ**

* Biliyoruz ve inanıyoruz ki…
* Müdürlüğümüzde Atatürk İlke ve İnkılâplarına bağlılığı esas alırız.
* Müdürlüğümüzden hizmet alan herkese, sevgi ve hoşgörü ile yaklaşırız.
* Kimden gelirse, gelsin her öneriye açık oluruz ve bunları dikkate alırız.
* Biz, birbirimize ve kendimize güveniriz.
* Her insan saygındır ve saygı görmeye layıktır anlayışıyla hizmet ederiz.
* Başarıyı ekip çalışması olarak görürüz.
* Eşitlik ilkesi inancı ile çalışırız.
* Her işimiz önemlidir, ihmal edilemez.
* Yöneticiler ve çalışanlar arasında, hizmete yönelik sağlıklı iletişim vardır.
* Değişim ve sürekli gelişim bizim için önemlidir.
* Müdürlüğümüz çalışanların sürekli gelişimine önem verir.
* Müdürlüğümüz faaliyet ve süreçleri, etkin yöntemlerle analiz ederek değerlendirir ve gerekli iyileştirmeleri yapar.
* Müdürlüğümüz yasalara ve ilgili yönetmeliklere uygun, tarafsız, şeffaf ve doğrulukla

hareket eder, faaliyetlerinde hesap verilebilirlik anlayışını temel alır.

**1.KAPSAM**

Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasındaki amaç; kurumsal yapıyı iyileştirip sistemi etkin bir şekilde uygulayarak öğrenci/müşteri memnuniyetini arttırmak, müşterilerine sosyal dayanışma ve kültürel faaliyetler doğrultusunda konaklama ve ağırlama, organizasyon, yemek hizmetini sunmak; yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliği koruyarak, zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır.

**2.ATIF YAPILAN STANDART VE /VEYA DÖKÜMANLAR**

Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünün Kalite El Kitabı’nda, TS EN ISO9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, prosedürlere, süreç tanım formlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

Kalite El Kitabı; Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünün kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar.

Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9001:2015 Standardından yararlanılmıştır.

Bu kitapta fonksiyonları tanımlanmış her yönetici/birim/çalışan kendi yetki düzeyinde kitabın şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

* 1. **ATIF YAPILAN STANDARTLAR VEYA KANUNLAR**
* TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı.
* T.C. Anayasası.
* 3308 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu.
* 6245 Sayılı Harcırah Kanunu.
* 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu.
* 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu.
* 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu.
* Bilgi Edinme Kanunu.
* 1739 Sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu.
* 3797 Sayılı Milli Eğitim Bakanlığı’nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun.
* Kurum Stratejik Planı
* Milli Eğitim Bakanlığı Öğretmenevi ve Akşam Sanat Okulları Yönetmeliği ve Yönergesi
* Millî Eğitim Bakanlığı Hizmet içi Eğitim Yönetmeliği.
* Taşınır Mal Yönetmeliği.
* 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu Yönergeler, Prosedürler, Süreç Tanım Formları, Talimatlar, İş Akış Şemaları, Formlar ve Listeler.
  1. **KISALTMALAR**

Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü Kalite El Kitabında(KEK) ihtiyaç duyulması halinde aşağıdaki kısaltmalar kullanılmıştır.

Bakanlık **(MEB)**

Kalite El Kitabı **(KEK)**

Kalite Yönetim Sistemi **(KYS)**

Düzeltici Faaliyet **(DF)**

Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı **(YGG)**

Uluslararası Standartlar Organizasyonu **(ISO)**

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi **(CİMER)**

Prosedür **(PRSD)**

Proses **(PRSS)**

Görev Tanımı **(GT)**

Organizasyon Şeması **(OŞ)**

Talimat **(TLMT)**

Plan **(PLN)**

İş Akış Şeması **(AKŞ)**

Liste **(LST)**

Form **(FRM)**

Anket **(ANKT)**

Elektronik Belge Yönetim Sistemi **(EBYS)**

Cetvel **(CTVL)**

Çizelge **(ÇZLG)**

Tutanak **(TTNK)**

**3.TERİMLER VE TANIMLAR**

Kalite Yönetim Sistemimiz; Kalite Yönetim Sisteminin standarda uygunluğu açısından TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanmaktadır.

**Çıktı:** Bir prosesin sonucu.

**Dış kaynak kullanımı**: Bir dış kaynaklı kuruluşun, bir kuruluşun fonksiyonlarının veya proseslerinin bir bölümünü yürüttüğü durumlarda yapılan düzenleme.

**Dış Sağlayıcı:** Ürünü sağlayan kurum, kuruluş veya kişi.

**Dokümante Edilmiş Bilgi:** Bir kuruluş tarafından kontrol edilmesi ve saklanması gereken bilgi ve bunun saklandığı ortam.

**Düzeltme**: Belirlenmiş bir uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için yapılan faaliyet.

**Düzeltici Faaliyet:** Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

**Düzenleyici Şart**: Bir yasama organı tarafından yetki verilmiş olan bir yetkili makam tarafından belirlenen şart .

**Etkinlik**: Planlanan faaliyetlerin gerçekleştirilme ve planlanan sonuçlara ulaşılma seviyesi.

**GZFT:** (SWOT) Analizi: GZFT analizi incelenen kuruluşun, tekniğin, sürecin veya durumun güçlü (G) ve zayıf (Z) yönlerini ve dış çevreden kaynaklanan fırsat (F) ve tehditleri (T) belirlemekte kullanılan bir tekniktir.

**Gözden Geçirme:** Oluşturulan hedeflere ulaşmak amacıyla ele alınan konunun uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini tayin etmek için yapılan faaliyet.

**Hedef:** Ulaşılacak sonuç.

**Hizmet**: Bir kuruluşun mutlaka en az bir faaliyetinin kuruluş ve müşterisi arasında gerçekleştirildiği çıktısı.

**İlgili Taraf**: Bir karar veya faaliyeti etkileyen, bunlardan etkilenen veya bunlardan etkileneceğini düşünen kişi veya kuruluş.

**İyileştirme**: Performansın geliştirilmesi için yapılan faaliyet.

**İzleme**: Bir sistemin, bir prosesin, bir hizmetin veya bir faaliyetin durumunun belirlenmesi.

**Kalite**: Bir nesnenin bir dizi doğal özelliğinin gereklilikleri yerine getirme derecesi.

**Kalite El Kitabı:** Kuruluşun Kalite Yönetim Sistemini belirleyen doküman.

**Katılım:** Paylaşılan hedeflere ulaşmak için yapılan faaliyetlere dahil olma ve katkı sağlama.

**Kayıt:** Elde edilen sonuçları belirten veya gerçekleştirilen faaliyetin delillerini sağlayan doküman.

**Kuruluş:** Hedeflere ulaşmak için sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri düzenlenmiş, kendi işlevleri mevcut olan kişi veya kişiler grubu.

**Ölçme:** Bir değerin belirlenmesi prosesi.

**Politika:** Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen niyetleri ve yönelimi.

**Proses**: İstenen çıktıları ortaya koymak için girdileri kullanan ilişkili veya etkileşimli faaliyetler grubu.

**Prosedür:** Bir sürecin veya bir faaliyetin yürütülmesi için yasal kısıtlarla belirlenmiş yol.

**Risk:** Belirsizlik etkisi.

**Sürekli iyileştirme**: Performansın geliştirilmesi için tekrarlanan faaliyet.

**Tetkik:** Tetkik kriterlerinin (yerine getirilme derecesini belirlemek amacıyla tetkik delilini elde etmek ve objektif olarak değerlendirmek için yapılan sistematik, bağımsız ve dokümante edilmiş süreç.

**Üst Yönetim**: Bir kuruluşu en üst seviyede yöneten ve kontrol eden kişi veya kişiler grubu.

**Ürün**: Bir kuruluşun, kuruluş ile müşterisi arasında herhangi bir etkileşim olmadan üretebildiği çıktısı.

**Uygunluk:** Bir şartın yerine getirilmesi.

**Uygunsuzluk:** Bir şartın yerine getirilmemesi.

**Yasal Şart:** Bir yasama organı tarafından belirlenmiş zorunlu şart.

**Yetkinlik:**  İstenen sonuçlara ulaşmak için bilgi birikimi ve becerileri uygulama yeteneği.

**Yönetim Sistemi**: Politika ve hedefler ile bu hedefleri gerçekleştirmek için gerekli prosesleri oluşturmada kullanılan kuruluşun ilişkili veya etkileşimli bir dizi unsuru.

**4.  KURULUŞUN BAĞLAMI**

**4.1.  KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI**

Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, ISO 9001:2015 standardının gereklerine uygun olarak bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuş ve uygulamaya almıştır.

Bu El Kitabı Müdürlüğümüzün bütün birimlerinin Kalite Yönetim Sistemini açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder. Bütün gereklilikler dokümanter edilmiş sistem çeşitli yöntemlerle(prosedürler, talimatlar, formlar, iş akış şemaları, organizasyon şemaları ile destekleyerek) ölçülüp izlenmekte, süreklilik sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünün, hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuç/sonuçlarına ulaşmak için yeteneğini etkileyen, süreç dokümanlarında iç ve dış konular tespit edilmiş ve tanımlanmıştır.

**İÇ BAĞLAM**

Müdürlüğümüzün organizasyon yapısı, kurum kültürü, bilgi birikimlerinin dokümanter edilmemesi çalışanlar arasındaki iletişim, yönetim yaklaşımı, birimler arası iletişim, yetki kargaşası, kaynak ihtiyacı karşılanmasındaki sıkıntılar, bilgi işlem alt yapısı, insan kaynakları ve altyapı yetersizliği, etik olmayan davranışlar gibi kuruluş kontrolü altında olan durumlar iç konularımızı kapsar.

***Organizasyonel yapı:***

Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde; Kurum Müdürü, Müdür Yardımcıları (2 kişi), Muhasebe Personeli (1 kişi), Gıda Mühendisi (1 kişi), Sözleşmeli İşçi gibi görev yapan toplam 17(onyedi) personel bulunmaktadır. Personelin görevleri mevzuatla belirlenmiş olup [İş (Görev) tanımları](4-PERSONEL%20GÖREV%20TANIMLARI-SÖZLEŞMELER)  mevcuttur.

Alt yapının yeterliliği, kullanılan yazılımlar ( DYS, MEBBİS, İnternet Bankacılığı, -e Beyanname, Online rezervasyon, Emniyet Programı –Luca Muhasebe Programı, Benim poss depo/stok programı).

Müdürlüğümüzde yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek iç konular aşağıda belirtilmiştir. Ancak bu iç konular bunlarla sınırlı olmayıp değişen ve gelişen durumlara göre revize edilecektir.

* SATINALMA/MUHASEBE
* KONAKLAMA
* PERSONEL İŞLERİ
* PERSONEL İŞ(Görev) TANIMLARI
* MAKINA-EKİPMANLAR
* BAKIM YÖNETİMİ
* İSTATİSTİK ÇALIŞMALAR
* MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ
* ACİL DURUMLAR
* İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ
* MALÎ YÖNETİMİ
* HİZMET STANDARTLARI TABLOSU
* ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETLERI
* YÖNETİM FAALİYETLERİ

**DIŞ BAĞLAM**

Müdürlüğümüzde yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek dış konular aşağıda belirtilmiştir. Ancak bu dış konular bunlarla sınırlı olmayıp değişen ve gelişen durumlara göre revize edilecektir.

* TEDARİKÇİLER (HİZMET TEDARİKÇİLERİ DÂHİL)
* REKABETÇİ ORTAM
* FİNANS KURULUŞLARI (BANKALAR)
* MÜŞTERİ SÖZLEŞMELERİ, ANLAŞMALAR ve PROTOKOLLER
* MÜŞTERİ İLE OLAN İLETİŞİM
* YASAL UYUMLULUK TAKİBİ VE BAKANLIKLAR
* TEKNOLOJİ
* MEB
* İL/İLÇE MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ
* BELEDİYE
* KAMU VE KURUM VE KURULUŞLARI

**4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ**

Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünün; hizmetlerini planlayıp yürütürken iç ve dış paydaşlarının şart ve beklentilerini göz önünde bulundurarak belirli periyodlar ile iç ve dış paydaş anketleri, toplantı(yönetimi gözden geçirme toplantıları) ve benzeri araçlar yolu ile gözden geçirir. Ayrıca süreç dokümanlarında ilgili taraflar belirlenmiştir.

Müdürlüğümüzde müşteri ve uygulanabilir yasal ve mevzuat şartlarını karşılayan ürünleri ve hizmetleri sürekli sağlama yeteneğine etkisi ya da potansiyel etkisinden dolayı ilgili tarafların beklentilerini belirlemiştir. Ancak bu gereklilikler bunlarla sınırlı olmayıp değişen ve gelişen durumlara göre revize edilecektir.

**İÇ PAYDAŞLAR**

* Kurum müdürü/Üst Yönetim
* Çalışan Kamu Personeli
* Sözleşmeli Personeller
* Stajyer Öğrenciler

**İÇ PAYDAŞ BEKLENTİLERİ**

* Risk yönetiminin en iyi şekilde sağlanması, kurumun diğer kurum ve kuruluşlarla sürdürülebilir iş verimliliğin artırılması.
* Kişisel gelişime katkıda bulunulması.
* İyi çalışma koşulları, eğitim fırsatları, kurum kültürünün geliştirilmesi ve verimli ve pozitif iş anlayışı.
* İş Sürekliliği, geleceğe dair güvence ve İSG sorumlulukları.
* Eğitim fırsatları, kurumun en iyi şekilde temsili.
* Üst yönetim, ürün kalitesinin yüksekliği, iş verimliliği ve kar.

**DIŞ PAYDAŞLAR**

* Müşteriler
* Tedarikçiler
* MEB
* İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü
* Belediye
* Valilik
* Basın-Yayın Kuruluşları
* Bankalar
* Belgelendirme Kuruluşları
* Kamu Kurum ve Kuruluşları
* TSE
* Diğer Resmi Kurumlar

**DIŞ PAYDAŞ BEKLENTİLERİ**

* Park yeri, otopark.
* Kamu Kurum ve Kuruluşları yetkililerine ulaşılabilirlik.
* Şikâyet bildirimi
* Başvuru işlemleri
* Öğrenci/müşteri şikâyetlerinin çözülmesi
* İstek ve şikâyetlere geri dönüş, paydaşlarla işbirliği
* Hizmet alana yönelik çözüme odaklı yaklaşım
* Kurumun Yenilikçi/yaratıcı fikirlere açık olması
* Çalışkan/dinamik olmak
* Şeffaf hesap veren bir kurum
* Toplumsal sosyal yaşama katkı sunabilir olmak
* Paydaşların görüşlerini ifade edebilecekleri ortamların oluşmasını sağlamak
* Diğer kurum ve kişilerle iletişim kurmada başarılı olmak
* Değişen koşullara uyum sağlama konusunda başarılı olmak
* Karşılıklı işbirliği
* Ödeme iş ve işlemlerini en hızlı şekilde yerine getirme.

**PAYDAŞ ANALİZİ TABLOSU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Kurum Adı** | **Dış Paydaş** | **İç Paydaş** |
| **1** | Kurum Müdürlüğü/Üst Yönetim |  |  |
| **2** | Çalışan Kamu Personelleri |  |  |
| **3** | Sözleşmeli Personeller |  |  |
| **4** | Müşteriler |  |  |
| **5** | Tedarikçiler |  |  |
| **6** | Bulancak Belediyesi |  |  |
| **7** | MEB |  |  |
| **8** | İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü |  |  |
| **9** | Valilik |  |  |
| **10** | Basın-Yayın Kuruluşları |  |  |
| **11** | TSE |  |  |
| **12** | Belgelendirme Kuruluşları |  |  |
| **13** | Bankalar |  |  |
| **14** | Kamu Kurum ve Kuruluşları |  |  |
| **15** | Diğer Resmi Kurumlar |  |  |
| **16** | Stajyer Öğrenci |  |  |

**4.3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI ve SINIRLARI**

Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, ISO 9001:2015 standardının gereklerine uygun olarak bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuş ve uygulamaya almıştır.

Bu El Kitabı Kurum Müdürlüğünün bütün birimlerinin Kalite Yönetim Sistemini açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder. Bütün gerekleri dokümanter edilmiş sistem çeşitli yöntemlerle ( prosedürler, talimatlar, formlar iş akış şemaları, organizasyon şemaları ile) ölçülüp izlenmekte, süreklilik sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünün, hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuç/sonuçlarına ulaşmak için yeteneğini etkileyen, süreç dokümanlarında iç ve dış konular tespit edilmiş ve tanımlanmıştır.

**4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ve PROSESLERİ**

Kurum bu standardın şartlarına uygun olarak, gerekli prosesler ve onların etkileşimleri içeren bir yönetim sistemi oluşturmuş, uygulamakta, sürdürmekte ve sürekli geliştirmektedir.

Kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesleri ve bunların kuruluşta uygulanmasını aşağıdaki maddeleri dikkate alarak belirlemiştir:

a) Bu proseslerden beklenen çıktılar ve gerekli girdilerini;

b) Bu proseslerin sırası ve birbiri ile etkileşimini;

c) Bu proseslerin kontrolü ve etkili çalışmasını sağlamak için gerekli performans göstergelerine ilişkin ölçüm, yöntem ve kriterleri;

d) Kaynak ihtiyacı ve kullanılabilirliğini sağlamayı;

e) Bu prosesler için yetkili ve sorumluların atamasını;

f) 6.1 'de tanımlanan gerekliliklerine göre riskler ile fırsatlar ve bunları adresleyen uygun aksiyonların planlanması ve uygulanması;

g) Uygun olduğunda izleme, ölçme için metotlar ve proseslerin değerlendirilmesi ve eğer gerekiyorsa, proseslerdeki değişiklikler;

h) Kalite yönetim sistemi ve proseslerin iyileştirilmesi için fırsatlar

Kurum proseslerin planlandığı gibi yürütülmesini güvence altına alacak şekilde gerekli olduğu ölçüde dokümanter edilmiş bilgiyi korumak ve proseslerin işleyişini desteklemek için dokümanter edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

**DOKÜMANLAR**

[Eğitim/Öğretim Prosesi](5-PROSESLER/PRSS-%2001%20eğitim%20öğretim%20prosesi.docx)

[Konaklama Prosesi](5-PROSESLER/PRSS-02%20Konaklama%20Prosesi.docx)

[Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme](5-PROSESLER/PRSS-03%20Müşteri%20Memnuyeti%20Değerlendirme%20Prosesi.docx)

[Satın Alma Prosesi](5-PROSESLER/PRSS-04%20Satın%20Alma%20Prosesi.docx)

[Yiyecek İçecek Hizmetleri Prosesi](5-PROSESLER/PRSS-05%20Yiyecek%20İçecek%20Hizmetleri%20Prosesi.docx)

**5. LİDERLİK**

**5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT**

**5.1.1. GENEL**

Kurum Müdürlüğümüzde yönetim; KYS’nin kurulması ve sürdürülmesi için insan kaynağı altyapı, personel eğitimi gibi temel ihtiyaçları sağlamakta, personel donanımı ve motivasyonuna önem vermekte, Kurum Müdürlüğümüz Bakanlık politika ve hedeflerini gerçekleştirmek için çalışmaktadır. Bunlara ek olarak kurumdaki diğer yöneticilere sorumluluk verilerek, inisiyatif ve becerilerini kullanmaları sağlanmakta önemli konularda görüş vermeleri istenmektedir. Kurum Müdürlüğümüz hizmetlerinin yürütülmesi esnasında yönetim tarafından düzenlenen toplantılarda ( Yönetim gözden geçirme ve Personel toplantısı gibi) diğer yöneticilerin ve personellerin katılımı sağlanmakta ve fikir alışverişinde bulunulmaktadır.

Yönetim, aşağıdakiler vasıtasıyla Kalite Yönetim Sistemi için liderlik ve taahhütlerini;

a) Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,

b) Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü

ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,

c) Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş süreçleri ile entegre olduğunun güvence

altına alınması,

d) Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,

e) Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,

f) Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,

g) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,

h) Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,

i) İyileştirmenin teşvik edilmesi,

j) Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi, yoluyla sağlamaktadır.

**5.1.2. MÜŞTERİ ODAĞI**

Hizmet verdiğimiz tüm kesimler; öğrenciler, sivil vatandaşlar ve kamu kurumları vs. müşteri olarak tanımlanmıştır. Kurum Müdürlüğümüzde, müşteri şartları yasal mevzuatlar çerçevesinde belirlenmiştir. Yönetim toplantılarında müşteri memnuniyetini etkileyebilecek konular özellikle göz önünde bulundurulmuştur. Müşteri memnuniyeti, yüz yüze yapılan görüşmeler, periyodik anketler, dilek şikâyet kutuları, toplantı, çalışma ziyareti vb. yollarla ölçülüp değerlendirilmektedir.

Kurum Müdürlüğü, hizmet verdiği müşteri ve kuruluşlar ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; şikâyet formları ve memnuniyet anketleri vb. yöntemlerle yapılan gerekli düzeltici faaliyetleri kapsamaktadır.

Kurumumuz üst yönetimi müşteri odaklılıkla ilgili liderliğini ve taahhüdünü aşağıda belirtildiği şekli ile göstermektedir.

1. Üst yönetimi tarafından müşteri ve uygulanabilir yasal ve düzenleyici gereklilikler tespit edilip, anlaşılıp ve sürekli olarak karşılanması noktasında gerekli kaynaklar sağlanarak,

b) Üst yönetimi ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek riskler ve fırsatları müşteri memnuniyetini artırmak temelinde tespit ederek ve yöneterek,

c) Üst yönetimi ve çalışanları tüm ürün ve hizmet aşamalarında müşteri memnuniyetinin sürdürülmesine ve arttırılmasına odaklanmaktadır.

**DOKÜMANLAR**

[Müşteri Memnuniyet Değerlendirme Prosedürü](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-12%20MÜŞTERİ%20MEMNUNİYETİ%20DEĞERLENDİRME%20PROSEDÜRÜ.doc)

[Müşteri Memnuniyet Anketleri](ANKETLER/ANKT-03%20MÜŞTERİ%20MEMNUNİYET%20ANKETİ.docx)

[Müşteri Talep Şikayet Formu](../../FORMLAR/DÜZENLENEN%20FORMLAR/FRM-31%20MÜŞTERİ%20TALEP%20ŞİKAYET%20FORMU.doc)

**5.2. POLİTİKA**

**5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI**

Kalite konusundaki hedefleri ve kalite performansını yükseltme taahhüdünü açıkça ortaya koyan ve üst yönetim tarafından onaylanan bir Kalite Politikası oluşturulmuştur. Kurum çalışanlarında temel değerlerimizin benimsenerek kalite hedefleri doğrultusunda çalışma anlayışının benimsenebilmesi için farkındalık oluşturulmaya çalışılmaktadır.

Konaklama, yeme-içme, resepsiyon,, salon gibi alanlarda hizmet sunan, Kurumumuzda hizmet anlayışında en önde ve Bakanlık nezdinde de kendini yaptığı faaliyetlerle birinci olmak için politikamız:

* Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini en hızlı ve en iyi şekilde karşılamak kaliteli ve hijyenik ürün sunmak,
* Müşteri memnuniyetine önem ve öncelik vermek ve müşteri beklentilerinin üzerine çıkmak için çalışmak,
* Çalışanlarının düzenli ve sürekli eğitimler ile kendilerini geliştirmelerini sağlamak,
* Ürünün satın alınması, depolanması, üretimi ve sevkiyat zincirinin her aşamasını kontrol altında tutarak, problemleri ortaya çıkmadan önlemek,
* Tanımlanmış ve ölçülebilir kalite kriterlerine uygun, fiziksel, kimyasal veya mikrobiyolojik açıdan herhangi bir bulaşma olmamış, insan sağlığını tehlikeye sokmayacak ürünler üretmek ve müşterilerine sunmak,
* Verilen yemek hizmetlerinde kullanılan malzemelerin Türk Gıda Kodeksine uygunluk yükümlülüklerinin yerine getirileceğini ve tedarikçilerimizin de aynı felsefe ile yönetilen tedarikçiler arasından seçmeye özen göstermek,
* Uygunluk yükümlülükleri şartları ile KYS şartlarına uyarak, KYS etkinliğini sürekli iyileştirmek,
* Müşterilerimize sunduğumuz hizmetlerin her zaman yüksek standartlarda olması için değişen teknolojileri, iletişim araçlarını ve işletme kaynaklarını etkin bir biçimde kullanmak,
* Tüm üretim faaliyetlerimiz ve hizmetlerimiz süresince, ekolojik dengeye zarar vermemek için gerekli her türlü çevresel tedbirleri almak,
* Çalışanlarımızın sağlığını, iş güvenliğini, bugününü ve yarının güvence altına almak,
* Iso 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Şartlarını uygulamak ve sürekli olarak iyileştirmek ve geliştirmek,
* Her yıl hedeflerini bir üst seviyeye taşımaktır.

**5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI**

Üst yönetim tarafından hazırlanan Kalite Yönetim Politikasının tüm personel tarafından bilinmesi ve sahiplenmesi esastır. Bu amaçla mevcut ve yeni işe başlayan her personelin eğitim alması sağlanmaktadır. Kurum Müdürlüğümüzde kalite politikası belli noktalara asılarak, WatsAApp ve kurum WEB sitesinin yayınlama noktasında alt yapısı oluşturulduktan sonra tüm çalışanlarımızın ve ilgili tarafların erişimine açılacaktır. Kalite Yönetim Politikasının uygunluğu Ygg toplantılarında gözden geçirilmektedir.

**DOKÜMANLAR**

Kalite Politikası bkn. Resepsiyon girişi

[Kurum İçi Yazışma Formu 24](../../FORMLAR/DÜZENLENEN%20FORMLAR/FRM-24%20KURUM%20İÇİ%20YAZIŞMA%20FORMU.doc)

[YGG Toplantı Raporu RPR-04](RAPORLAR/RPR-04%20ygg-toplantı%20raporu.docx)

**5.3. KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR**

Kurum Müdürlüğü Organizasyon şemasında Kurum Müdürlüğünün yapısı ve bağlı yapılar detaylandırılmıştır. Çalışanlarımızın görev tanımları tün unvanlar bazında belirlenmiştir. Bunlara ek olarak KYS için aşağıda yer alan hiyerarşik yapı oluşturulmuş ve yapı içerisinde yer alanlar için görev tanımları ayrıca oluşturulmuştur.

**Kurum Müdürü:** Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü’nün ana fonksiyonlarını yerine getirmek üzere, Kurum Müdürü için tanımlanmıştır.

**Kalite Yönetim Temsilcisi (Kurum Gıda Mühendisi) :** Tanımlanan fonksiyonlara ait faaliyetleri gerçekleştirmek üzere katma değer yaratan iş ve işlemlerden oluşan Kurum Gıda Mühendisi için tanımlanmıştır.

**Kalite Yönetim Ekibi (KYS Eğitimi Almış Kurum Müdür Yardımcısı Başkanlığındaki Ekibi):** Kalite Yönetim Sisteminin kurulumu ve gelişimini sağlayacak, Kurum Müdür Yardımcısı, Kalite birimi çalışanları ile her atölyeden bir katılımcı kalite yönetim ekibini tanımlar.

Kurum Müdürü aynı zamanda diğer sorumlulukları yanı sıra **Üst Yönetim** olarak;

* Yönetim sisteminin standart şartlarını karşılamasının güvence altına almasını sağlar,
* Süreçlerinin istenen sonuçları ortaya çıkarmasını sağlar.
* İyileştirme ihtiyaçları dâhil yönetim sisteminin performansını takip eder.
* Müşteri odaklılığın teşvik edilmesini sağlar.
* Yönetim sistemi değişiklikleri planlanır ve uygulanırken sistemin bütünlüğünün güvence altına alınmasını sağlar.

Ayrıca Kalite Birimi ve Kalite Ekibi mevcuttur. Kalite Birimi, Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin, verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için Kalite Ekibi ve atölyeler arasında eşgüdümü sağlar.

**Kalite Ekibi;**

* Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarını dağıtır, saklar, yürürlükten kaldırılanları toplar.
* Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.
* Birim içinde, Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantısını organize eder.

Kurumumuzda Üst Yönetimi ve Kurum içerisinde yer alan tüm unvanlara yönelik görev tanımları belirlenmiştir. **Üst Yönetim** aşağıdaki konularda sorumluluk ve yetki için Yönetim Sistemleri Sorumlusu olarak atanmıştır:

a) Yönetim sisteminin bu standardın şartlarına uygunluğu sağlamasını güvence altına almak,

b) Proseslerin amaçlanan çıktıları sağlamasını güvence altına almak,

c) Kalite Yönetim Sisteminin performansını iyileştirmek için fırsatları özellikle üst yönetime raporlamak,

d) Kurum içerisinde müşteri odaklılığının teşvikini güvence altına almak,

e) Kalite Yönetim Sisteminde değişiklikler planlanıp uygulandığında, Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini güvence altına alma

**DOKÜMANLAR**

[Görev Tanımları Prosedürü.PRSDR-16](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-16%20GÖREV%20TANIMLARI%20PROSEDÜRÜ.docx)

[Organizasyon Şeması](2-KALİTE-POLİTİKA-AMAÇ-HEDEFLER/4-ORGANİZASYON%20ŞEMASI.docx)

**6. PLANLAMA**

**6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ**

Kurumumuz kalite yönetim sistemini planlarken, 4.1 ve 4.2 maddelerinde belirlenen hususlar kapsamında; amaçlanan çıktılara ulaşabileceğine güvence vermekte, istenen etkileri geliştirmekte, istenmeyen etkileri azaltmakta, iyileşme faaliyetleri düzenlemekle birlikte risk ve fırsatları belirlemektedir. Yöntem olarak aşağıdaki yöntem kullanılmaktadır.

**RİSK = OLASILIK X ETKİ**

**OLMA İHTİMALİ**

|  |  |
| --- | --- |
| OLASILIK | OLASILIK SONUÇ |
| 5(Çok Yüksek) | Risk Durumu birçok kez gerçekleşti ve şu anda da gerçekleşebilirlik. |
| 4 (Yüksek) | Benzer kurum/bölüm/ süreçlerde gerçekleşti  Ortam gerçekleşmesi için son derece uygun |
| 3 (Orta) | Risk Ancak Belirli durumlarda gerçekleşebilir  Benzer kurum/bölüm/ süreçlerde belirli durumlarda gerçekleşti  Ortam gerçekleşmesi için uygun olabilir |
| 2 (Düşük) | Risk Durumu ancak çok özel koşullar altında söz konusu olabilir.  Benzer kurum/bölüm/ süreçlerde ancak çok özel durumlarda gerçekleşti  Ortam gerçekleşmesi için uygun olabilir |
| 1 (Çok Düşük) | Risk durumunun gerçekleşmesi söz konusu değil, istisnai durum. |

**ETKİ ŞİDDETİ**

|  |  |
| --- | --- |
| RİSKİN ŞİDDETİ | |
| 5 (Kritik) | Çok Ciddi Müşteri Kaybı, Ciddi İtibar Kaybı nedeniyle öğrenci/ müşteri potansiyelinde uzun süreli ciddi düşüşler, diğer kurumlarla rekabet avantajını uzun süreli kaybetmesi sonucu müşteri tercihlerinde ciddi düşüş, gerçekleşen olumsuzlukların anketlerde ve sosyal medya gibi alanlarda uzun süreli yer alması. |
| 4 (Yüksek) | Ciddi mali kayıp, Rekabet avantajını kaybetmek müşteri tercihinde ciddi düşüş, Sosyal medyada kısa süreli olumsuz olarak yer almak |
| 3 (Orta) | Önemli mali kayıpları, müşteri kalımlarında kısa vadeli düşüş, kursiyer ve bakanlık tercih payında ufak bir düşüş, Sosyal medyada kısa vadeli olumsuz olarak yansımak |
| 2 (Düşük) | Önemli Olmayan mali kayıplar, itibar kaybına yol açmayacak durumlar, kursiyer/müşteri konaklamasında çok kısa süreli düşüşler, yerel medyaya olumsuz yansıma |
| 1(Çok düşük) | Mali kayıp yok, itibar kaybı yaratmayacak durumlar, sosyal medyaya yansımamak |

Olasılık hesabı yapılırken geçmiş vakalar, alınan önlemler yasal mevzuatlar, müşteri şartları ve bunlara uyulması durumu gibi etkenleri mutlaka göz önüne alınır.

**RİSK DERECELENDİRMESİ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ETKİ ŞİDDETİ | | | | |
| OLASILIK | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Çok Yüksek  5 | ÇOK DÜŞÜK RİSK  5 | DÜŞÜK RİSK  10 | ORTA RİSK  15 | YÜKSEK RİSK  20 | KATLANILAMAZ RİSK  25 |
| Yüksek  4 | ÇOK DÜŞÜK RİSK  4 | DÜŞÜK RİSK  8 | ORTA RİSK  12 | YÜKSEK RİSK  16 | KATLANILAMAZ RİSK  20 |
| Orta  3 | ÇOK DÜŞÜK RİSK  3 | DÜŞÜK RİSK  6 | ORTA RİSK  9 | YÜKSEK RİSK  12 | YÜKSEK RİSK  15 |
| Düşük  2 | ÇOK DÜŞÜK RİSK  2 | ÇOK DÜŞÜK RİSK  4 | ORTA DERECELİ RİSK  6 | ORTA RİSK  8 | ORTA RİSK  10 |
| Çok Düşük  1 | ÇOK DÜŞÜK RİSK  1 | ÇOK DÜŞÜK RİSK  10 | DÜŞÜK RİSK  3 | DÜŞÜK RİSK  4 | DÜŞÜK RİSK  5 |

**DOKÜMANLAR**

[Risk Yönetim Prosedürü PRSDR-17](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-17%20RİSK%20YÖNETİM%20PROSEDÜRÜ.docx)

[İş Kazası Ve Meslek Hastalığı Bildirimi Formu FRM-41](../../FORMLAR/DÜZENLENEN%20FORMLAR/FRM-41%20İŞ%20KAZASI%20VE%20MESLEK%20HASTALIĞI%20BİLDİRiMİ%20FORMU.doc)

**6.2. KALİTE AMAÇLARI VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA**

**6.2.1.** Üst yönetim tarafından politika ile uyumlu, ölçülebilir, uygulanabilir, ürün ve hizmetlerin uygunluğu müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik Kalite Hedefleri oluşturulmuştur.

**6.2.2**. Kalite Hedefleri oluşturulurken bunların takip edilmesini sağlayacak şekilde, stratejiler, sorumlular, hedef gerçekleştirme süresi ve gereken kaynaklar belirtilmiştir. Kalite amaçlarına ulaşmak için kurumumuzda ne zaman, hangi kaynaklar kullanılacak, kimin sorumlu olduğu, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçların nasıl değerlendirileceğini yapılan YGG toplantılarında gerçekleştirmektedir.

**DOKÜMANLAR**

[Risk Yönetim Prosedürü PRSDR-17](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-17%20RİSK%20YÖNETİM%20PROSEDÜRÜ.docx)

[YGG Toplantı Raporu RPR-04](RAPORLAR/RPR-04%20ygg-toplantı%20raporu.docx)

**6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI**

Kurum Müdürlüğümüzce yerine getirilen hizmetlerle ilgili mevzuat, organizasyon yapısı ya da ilgili standartların değişmesi durumunda sistem dokümantasyonu değişikliğe paralel olarak revize edilir.

Kurum Müdürlüğümüzde kalite sisteminin kuruluşu, devam ettirilmesi ve geliştirilmesi için gerekli olabilecek; insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi kaynak ihtiyaçları ilgili mevzuat çerçevesinde temin edilmektedir.

Kaynakların kullanım amaçları; Kalite Yönetim Sistemini devam ettirmek ve etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların memnuniyetini sağlamak ve beklentilerini karşılamaktır.

Kalite yönetim sisteminin gereği gibi uygulanması için, Üst Yönetimden bir üye, Yönetim Temsilcisi olarak görevlendirilmiştir. Kalite yönetim sistemi ile kurumun çalışmasını etkileyen faaliyetleri ve süreçleri yönetmek ve gerekli kontrolleri yapmak için birimlerde Kalite Sorumluları belirlenmiştir.

Kurum Kalite Yönetim Sistemi değişiklik ihtiyacını belirlediğinde değişiklik planlı ve sistematik bir şekilde yürütülmektedir.

**Kurum değişim sürecinde aşağıdakileri dikkate alır:**

**a.** Değişikliğin Amacı ve Muhtemel Sonuçları;

**b.** Kalite Yönetim Sisteminin Bütünlüğü;

**c.** Kaynakların Mevcudiyeti;

**d.** Sorumluluk ve Yetki Tahsisi veya Yeniden Tahsisi.

**Kurumumuzun Değişim Yönetimi Girdileri aşağıda tanımlanmıştır:**

1. Müşteri şikâyetleri ve geri bildirimleri sonucu
2. Ürün ve hizmet sonucu
3. Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyet sonucu
4. İç Denetim sonucu
5. Potansiyel uygunsuzluklar sonucu
6. Personel talebi sonucu
7. Yönetim gözden geçirme toplantıları sonucu
8. Risk ve Fırsatlar ve İç/ dış bağlamdaki değişiklik sonucu olarak belirlemiştir.
9. Sayıştay Raporları
10. Dış Denetim

**DOKÜMANLAR**

[Doküman Kontrolü Prosedürü PRSDR-01](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.01%20DÖKÜMANLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.docx)

**7. DESTEK**

**7.1. KAYNAK**

Kurum Müdürlüğümüzde; kalite sisteminin kuruluşu, devam ettirilmesi ve geliştirilmesi için gerekli olan insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi kaynak ihtiyaçları faaliyetleri yürüten personelin öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübelerinin yanı sıra ilgili mevzuat çerçevesinde temin edilmektedir.

**DOKÜMANLAR**

657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu

**7.1.1. GENEL**

Kurumumuz, hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan ilgili personellerin; eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı ve nitelikleri belirlenmiştir.

Kurumumuz;

a) Var olan iç kaynakların yeterliliğini ve kısıtlarını,

b) Dış temin edicilerden nelerin elde edilmesine ihtiyaç duyulduğunu göz önüne almaktadır; Kurumumuz dış temin edicilerden malzeme hizmet alımlarını [PRSDR-10Satın Alma](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-10%20SATIN%20ALMA%20PROSÜDÜRÜ.docx) ve [PRSDR-11Tedarikçi Değerlendirme](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-11%20TEDARİKÇİ%20DEĞERLENDİRME%20PROSÜDÜRÜ.docx) Prosedürü çerçevesinde gerçekleştirmektedir.

**DOKÜMANLAR**

[Satın Alma Prosedürü PRSDR-10](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-10%20SATIN%20ALMA%20PROSÜDÜRÜ.docx)

[Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü PRSDR-11](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-11%20TEDARİKÇİ%20DEĞERLENDİRME%20PROSÜDÜRÜ.docx)

**7.1.2. KİŞİLER**

Kurumumuz kalite yönetim sisteminin etkili bir şekilde iletilmesi ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli olan personelleri tayin etmiş bunun için organizasyon şeması ve görev tanımları belirlenmiştir.

**DOKÜMANLAR**

[Organizasyon Şeması](2-KALİTE-POLİTİKA-AMAÇ-HEDEFLER/4-ORGANİZASYON%20ŞEMASI.docx)

[Görev Tanımları Prosedürü PRSDR-16](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-16%20GÖREV%20TANIMLARI%20PROSEDÜRÜ.docx)

**7.1.3. ALTYAPI**

Kurumumuzda müşteri beklentilerini karşılayacak düzeyde üretim ve hizmetin sağlanabilmesi için gerekli olan her türlü alt yapı mevcuttur. (Çalışma, üretim, yemek ve dinlenme alanları, düğün salonu/restaurant , lobi ve bilgisayarlar, vs.)

Makine teçhizatlarının ilgili alt yapının sistematik olarak kontrolü, bakımı ve yönetimiyle ilgili esaslar talimatlarda ve bakım talimatlarında tanımlanmıştır.

**DOKÜMANLAR**

[Arıza Bildirim Formu FRM-12](../../FORMLAR/DÜZENLENEN%20FORMLAR/FRM-12%20arıza%20BİLDİRİM-takip%20formu.doc)

[Talimatlar](7-TALİMATLAR)

**7.1.4. PROSESİN İŞLETİMİ İÇİN ÇEVRE**

Kurum Müdürlüğümüzde çalışanlar arasında etnik kökene, cinsiyete dayalı ayrımcılık yapılmadan, gerekli yeterliği sağlayan herkes işe alınmakta ya da kariyer planlaması doğrultusunda terfi edebilmektedir. Çalışanlarda aşırı iş yükü ya da psikolojik şiddet gibi konular çalışan memnuniyeti anketlerinde [ANKT-01 Çalışan Memnuniyeti Anketi Formu.](ANKETLER/ANKT-01%20Çalışan%20Memnuniyeti%20Anketi%20Formu.docx) yer almakta ve anket sonuçları üst yönetimin görüşüne sunulmaktadır.

Personelimizin işini rahat yapabilmesi için gerekli fiziksel şartlar sağlanmıştır.

Kurumumuzda yeterli hizmetin sunulması için çalışanlar arasında herhangi bir eşitsizliğe mahal vermemek için cinsiyet, köken vs. noktalarda herkese eşit davranılmaktadır. Kurumumuz; kuruluş içi ve kuruluş dışı yazışma ve haberleşmelerin sağlanabilmesi için gerekli teknolojik büro şartlarını ve hijyen şartlarını sağlamıştır. Bunun yanı sıra personellerin daha uygun bir ortamda çalışmaları için fiziksel (hijyen, sıcaklık, nem, ışık, ortam havası, gürültü v.b.), psikolojik (duygusal olarak koruyan, stres azaltan çalışmalar ) ve sosyal (ayrımcılık olmayan, sakin v.b.) şartlar sağlanmıştır.

**DOKÜMANLAR**

[Organizasyon Şeması](2-KALİTE-POLİTİKA-AMAÇ-HEDEFLER/4-ORGANİZASYON%20ŞEMASI.docx)

[Satın Alma Prosedürü PRSDR-10](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-10%20SATIN%20ALMA%20PROSÜDÜRÜ.docx)

[Çeşitli Cihazlar Periyodik Bakım Takip Listesi LST-14](LİSTELER/LST-14%20JENERATÖR-ASANSÖR%20Periyodik%20Bakım%20Takip%20Listesi.doc)

[İnsan Kaynakları Yönetim Prosedürü PRSDR-09](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-09%20İNSAN%20KAYNAKLARI%20YÖNETİMİ%20PROSÜDÜRÜ.docx)

[Tedarikçi Yüknenici Perosnel İletişim Listesi LST-08](LİSTELER/LST-08%20TEDARİKÇİ-YÜKLENİCİ-PERSONEL%20İLETİŞİM%20LİSTESİ.docx)

**7.1.5. KAYNAKLARIN İZLENMESİ VE ÖLÇÜMÜ**

**7.1.5.1 GENEL**

**7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ**

Kurumumuz ürünün kalitesini etkileyen noktalarda ürünün izlenmesi ve ölçülmesini yapmak için izleme ve ölçme donanımları belirlemiştir.

Geçerli sonuçlarının sağlanması için Yönetim Sistemleri Sorumlusu ölçme teçhizatı kalibrasyon süreci:

a) Kontrol ve kalibrasyonları kurumumuz içerisinde yapılamayan muayene teçhizatının kontrol ve kalibrasyonları, imalatçı firmalara yaptırılır. Sonuçları alınan sertifikalarla belgelendirilir. Ölçü aleti ve Muayene teçhizatının kalibrasyon süreleri, kullanım toleransları, teknik özellikleri ve sapmaları il MEM İş Yeri Sağlık ve Güvenlik Biriminde mevcuttur.

b Üretim şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için ürün karakteristiklerini izleme ve ölçmek amacıyla belirlenen kriterlere göre ölçü teçhizatları ayarlanır.

c.Ölçme teçhizatlarını taşıma, bakım ve depolama sırasında veya kendilerine tanınmış alanlarında hasar ve bozulmalara karşı korumak için taşıma, bakım ve depolama yapılır. Ayrıca ölçme teçhizatları çevre şartlarından korunmak için gereken ortam şartlarında kullanılır. Her bölüm personeli kalibrasyon tarihi geçmiş cihazları kullanmamakla birlikte Yönetim Sistemleri Sorumlusuna bildirmekle sorumludur.

**DOKÜMANLAR**

[Bakım Onarım Prosedürü PRSDR- 15](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-15%20BAKIM%20ONARIM%20PROSEDÜRÜ.doc)

**7.1.6. KURUMSAL BİLGİ**

Kurumumuz ürün ve hizmetin uygunluğu ve proseslerin gerçekleştirilmesi için gereken bilgiyi belirlemiştir. Kuruluşumuzun Kalite Yönetim Sistem dokümanları kurumsal bilgimizdir. Bu dokümanlar [PRSDR-01 Dokümanların Kontrolü Prosedürüne](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.01%20DÖKÜMANLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.docx) göre işlem görür.

Kurumumuz trendler ve değişiklik ihtiyaçlarına değinirken mevcut bilgisini dikkate almalı ve gerekli ek bilgiler ile güncellemelere nasıl erişeceğini veya bunları nasıl bünyesine katacağını belirler.

a) İç kaynaklar (entelektüel varlıklar; tecrübe ile elde edilen bilgiler; hatalı ve başarılı projelerden öğrenilen dersleri içeren bilgiler; dokümanter edilmemiş bilgi ve tecrübelerden elde edilen bilgiler; ürün, hizmet ve proses iyileştirme sonuçlarından elde edilen bilgiler)

b) Dış kaynaklar (standartlar, akademik çevre, konferanslar, müşteri/kursiyer ve dış sağlayıcılardan elde edilen bilgiler)

**DOKÜMANLAR**

[Dokümanların Kontrolü Prosedürü PRSDR-016](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-16%20GÖREV%20TANIMLARI%20PROSEDÜRÜ.docx)

[Dış Kaynaklı Dökümanlar Takip Listesi LST-04](LİSTELER/LST-04%20Dis-Kaynakli-Dokuman%20Listesi.docx)

**7.2. YETERLİLİK**

Yönetim; Kalite Sistemi’nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını tespit eder [(Yıllık Eğitim Planı)](file:///C:\Users\Pc\Downloads\PLANLAR\PLN-03%20yillik-egitim%20plani.docx) ve eğitimden geçirilmelerini sağlar. Bu doğrultuda ortaya çıkan dokümanter edilmiş bilgi ve belgeler muhafaza edilir. Faaliyetleri sırasında hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma alanıyla ilgili mevzuat ve faaliyet konusunda eğitim almaktadır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesidir.

Kurum Müdürlüğümüzde çalışan personelin taşıması gereken yetkinlikler, öğrenim durumları, alması gereken eğitimler, tecrübe ve kişisel özellikleri, personel mevzuatında, İş Tanımı, özlük dosyaları ve gerekleri belgelerinde mevcuttur.

**DOKÜMANLAR**

[İnsan Kaynakları ve Yönetimi Prosedürü PRSDR-09](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-09%20İNSAN%20KAYNAKLARI%20YÖNETİMİ%20PROSÜDÜRÜ.docx)

[Görev Tanımları Prosedürü PRSDR-16](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-16%20GÖREV%20TANIMLARI%20PROSEDÜRÜ.docx)

[Organizasyon Şeması](2-KALİTE-POLİTİKA-AMAÇ-HEDEFLER/4-ORGANİZASYON%20ŞEMASI.docx)

Özlük Dosyaları

**7.3. FARKINDALIK**

Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almıştır.:

a) Kalite politikası,

b) İlgili kalite amaçları,

c) İyileştirilmiş performansın faydaları dâhil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,

d) Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

Kurumumuzda, gerçekleştirilen üretimlerin kalitesini etkileyen işleri gerçekleştirecek personelde bulunması gereken asgari nitelikler belirlenmiştir. Yeni personel alımında ve personel istihdamında bu nitelikler göz önünde bulundurulmaktadır. Ayrıca işe yeni başlayan tüm personel oryantasyon eğitimine tabi tutulur. Her personelin yaptığı işle ilgili yeterliliklere sahip olması için gerçekleştirilen eğitimler sonrası başarılı olması hedeflenir. Başarılı olmayan personel kendi yeterliliklerine uygun başka bir görevde değerlendirilebilir. Personel eğitim ihtiyaçları yılbaşında planlanan eğitim planı doğrultusunda belirlenir. Verilecek olan eğitimler [egitim\_talep\_formu](../../FORMLAR/DÜZENLENEN%20FORMLAR/FRM-19%20egitim_talep_formu%20(1).doc) ve . [egitim\_KAYIT\_formu](../../FORMLAR/DÜZENLENEN%20FORMLAR/FRM-20%20egitim_KAYIT_formu%20(2).doc)  ile personele duyurulur. Eğitim gerçekleştikten sonra eğitimi veren ve alan tarafından eğitim değerlendirmeler yapılarak kayıtlar ilgili prosedüre göre muhafaza edilir. Eğitimlerin değerlendirilmesi yazılı, test, gözlem ve eğitim performans değerlendirme formu yöntemlerinden biri ile değerlendirilir. Söz konusu eğitim değerlendirmeleri eğitim değerlendirme formunda 10 skala üzerinden yapılır. Eğitim sonrası performans ortalamaları 70 ve üzeri olursa eğitim etkindir. Ancak 70 in altında ise eğitim tekrar yenilenir. Test ve yazılı usulü yapılan değerlendirmelerde ise; performans ortalamaları 100 üzerinden değerlendirilir, eğitim sonrası ortalama 70 ve üzeri olursa eğitim etkindir, ancak 70 in altında çıkarsa eğitim tekrarlanması sağlanır.

Kurum Müdürlüğümüzde KYS ile ilgili farkındalık oluşturmak için, kalite ekipleri tarafından kendi birimlerinde çalışanlara yılda en az bir kez KYS Temel Eğitimi verilir. Bu eğitimlerde özellikle kuruluş politikası, hedefler, birim dokümantasyonu ve KYS ile ilgili genel bilgilendirme yapılır.

KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda çalışanların müdahil olmaları amacıyla Kurum Müdürlüğümüzde doldurulabilecek öneri/şikâyet formları ve şikâyet kutusu yer almaktadır.

Kurumumuzda çalışanlar, kalite politikası, ilgili kalite amaçlarının, stratejik amaç ve hedeflerinin, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındadır.

**DOKÜMANLAR**

[İnsan Kaynakları ve Yönetimi Prosedürü PRSDR-09](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-09%20İNSAN%20KAYNAKLARI%20YÖNETİMİ%20PROSÜDÜRÜ.docx)

[Yıllık Eğitim Planı PLN-03](PLANLAR/PLN-03%20yillik-egitim%20plani.docx)

**7.4. İLETİŞİM**

Kurumumuz üst yönetimi Kalite Politikasını, kalite hedeflerini ve başarılarını duyurmak ve çalışanlar tarafından anlaşılmasını sağlamak amacı ile uygun iletişimi;

- Dâhili yazışma,

- Birimlerdeki ilan panoları,

- Elektronik panolar,

- Elektronik posta,

- İnternet

- Telefon, faks vb,

- Dilek, öneri ve şikâyet kutuları,

-CİMER

-Watsapp

gibi yöntemleri kullanmak yoluyla sağlamaktadır.

Kurumumuz bünyesinde yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur.

**REFERANSLAR**

Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

[İletişim Prosedürü PRSDR-07](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-07%20İLETİŞİM%20PROSÜDÜRÜ.docx)

Yazışmalar

**7.5 DÖKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ**

**7.5.1.- GENEL**

Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemine uygun olarak doküman sistemini oluşturmuştur.

Bu dokümanlar Kurumumuzda uygulanan kalite sistemi, kalite el kitabı, kalite prosedürleri, süreç tanımları, iş akış şemaları, talimatlar, formlar, kalite planları ve ilgili diğer dokümanları kapsayacak şekilde tanımlanmıştır ve uygulamaya alınmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları “[PRSDR-01 Doküman Kontrolü](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.01%20DÖKÜMANLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.docx) ve [PRSDR-02 Kayıt Prosedürü](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.02%20KAYITLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc)” nde açıklanmıştır.

**Organizasyon Şeması ve İş Tanımları:**

* Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü organizasyon yapısını ve bu yapı içerisindeki tüm yetki ve sorumlulukların ayrı ayrı tanımlarını içerir.

**Talimatlar:**

* Kalite sistem prosedürlerinde bahsedilen veya bağımsız operasyonların / çalışmaların mevzuata göre nasıl yapıldığını tanımlar.

**Formlar:**

* Kayıtların tutulması için oluşturulan ve belirli bir formatı olan dokümanlardır.

**Listeler:**

* Kalite sisteminin uygulanması sırasında ihtiyaç duyulan verilerin toplu olarak gösterildiği kontrollü dokümanlardır.

**Tablolar:**

* Çeşitli veri gruplarını içeren kontrollü dokümanlardır. Genellikle birden fazla parametre vardır.

**Kalite prosedürleri:**

* İlgili faaliyetlerin kimin tarafından, ne zaman, nasıl yapılacağını belirtir.

**Süreç Tanımları:**

* Süreçlerin girdilerini, çıktılarını, sahiplerini, birbirleri ile etkileşimini ve etkileşim tariflerinin, performans ölçüm kriterlerinin belirtildiği dokümanlardır.

**İş Akış Şemaları:**

* Süreçlerin işleyişini, birbirleri ile etkileşimini gösteren şematik diyagramlardır.

**İyileştirme Planları:**

* Bulancak Öğretmenevi ve ASO. Müdürlüğü hizmet alanlara sunduğu hizmetlerin kalitesini sağlamak için, hizmetlerinin müşteriye ulaşıncaya kadar geçirdiği evrelerdeki kontrol noktalarını belirler süreçlerini geliştirebilmek için iyileştirme planlarını oluşturur, uygulanmasını sağlar.

**7.5.2. OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME**

KYS doküman yapısının oluşturulması, formatı, güncelleme yöntemleri Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

**DOKÜMANLAR**

[Dokümanların Kontrolü Prosedürü PRSDR-01](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.01%20DÖKÜMANLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.docx)

[Kayıtların Kontrolü Prosedürü PRSDR-02](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.02%20KAYITLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc)

**7.5.3. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ**

Kurumumuzda kalite yönetim sistemi için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi bünyesinde yer alan bütün dokümanlar TS EN ISO 9001:2015 Standardı bu maddede belirtilen kurallara uygun olarak kontrol edilmektedir. Kurumumuzun Kalite Yönetim Sistem dokümanlarının hazırlanması, onaylanması, dağıtılması, gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncelleştirilmesi ve tekrar onaylanması, yapılan değişikliklerin takip edilmesi, revizyon durumunun tanımlanması, dış kaynaklı dokümanların tanımlanarak dağıtımının kontrol edilmesi ve güncelliğini yitiren dokümanların iptal edilmesi işlemleriyle ilgili uygulama esasları [PRSDR-01 Dokümanların Kontrolü](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.01%20DÖKÜMANLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.docx) prosedüründe tanımlanmıştır.

Kurumumuzda kalite kayıtları; tanımlanır, derlenir, işaretlenir ve arşivlenir. Kalite kayıtları[, Kayıt saklama süreleri Listesinde](LİSTELER/LST%20-02%20Kayıt%20Saklama%20Süreleri%20Listesi.doc) tanımlanmıştır. Bu listede Kalite Kayıtlarının birim saklama süreleri ile bu süre sonunda arşiv bekleme süreleri tanımlanır. Tanımlanan tüm kalite kayıtları, hasar görmeleri önlenecek ve okunaklılıkları kaybolmayacak ve istenildiğinde kolayca ulaşılabilecek şekilde saklanır. Kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için gerekli kontrollerin tanımlanması amacıyla [PRSDR-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.02%20KAYITLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc) oluşturulmuştur.

**DOKÜMANLAR**

[Dokümanların Kontrolü Prosedürü PRSDR-01](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.01%20DÖKÜMANLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.docx)

[Kayıtların Kontrolü Prosedürü PRSDR-02](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.02%20KAYITLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc)

**8. OPERASYON**

* 1. **OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL**

Kurum Müdürlüğümüz, hizmetin gerçekleştirilmesi için kalite standartlarına uygun ve müşteri isteklerinde belirtilen şartları karşılayacak şekilde süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamayı kendisine bir hedef seçmiştir. Bu hedefi gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan kaynakları sağlamıştır. Kurumumuzda tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde, proses kartları, prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen prosesler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik v.b.) bunlara atıfta bulunulur.

Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için belirlenen prosesler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları/talimatlar hazırlanmıştır.

Hizmet gerçekleştirme PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsüne uygun olarak sağlanmış ve bu doğrultuda yapılan faaliyetler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir. Üretim sırasında ve sonrasında gerçekleştirilecek doğrulama, geçerli kılma, izleme ve kalite kontrol faaliyetleri tanımlanmıştır. Bu faaliyetler ilgili üretim ve kontrol formlarına kaydedilerek ürün şartlarına uygun olduğu sürekli izlenmekte ve kanıtlanmaktadır. Gelen siparişlere ve stok durumuna göre üretimin planlanması sağlanır. Kalite Planları çerçevesinde gerekli kontroller sağlanır.

**DOKÜMANLAR**

[Satın Alma Prosedürü **PRSDR-10**](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-10%20SATIN%20ALMA%20PROSÜDÜRÜ.docx)

Stok/Depo Takip Programı

**8.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR**

**8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM**

Kurum Müdürlüğümüzde müşteri, vatandaş ve diğer kamu kurumları ile iletişim ziyaret, toplantı, yüz yüze görüşme, Şahsi Dilekçeler ve elektronik ortamda(Web sayfası, sosyal medya) sağlanmaktadır. Şikâyetler CİMER yoluyla y a da elektronik ortamdan alınmaktadır. Kurum Müdürlüğünde bulunan öneri ve şikayet kutuları, anketler hizmet alan kişiler tarafından doldurulmaktadır. Şikâyetler ilgili birim tarafından incelenmekte özellikle haklı şikâyet durumunda karşı tarafa dönüş yapılmaktadır.

Kurumumuz ürün temin ettiği yerlerle ürün bilgisini, sipariş bilgilerini, siparişlerde oluşan değişiklikleri yazılı, sözlü ve whatshap iletişim kanallarıyla sağlamaktadır. Bu iletişimde kullanılan sipariş formları, teklifler ve sözleşmelerin içerikleri Kurumumuzca belirlenerek kullanılmaktadır.

**DOKÜMANLAR**

[Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü PRSDR-12](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-12%20MÜŞTERİ%20MEMNUNİYETİ%20DEĞERLENDİRME%20PROSEDÜRÜ.doc)

[ANKT-03 MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ](ANKETLER/ANKT-03%20MÜŞTERİ%20MEMNUNİYET%20ANKETİ.docx)

**8.2.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ**

Kurumumuz müşteriye teklif edilecek ürün veya hizmetler için şartlar tayin ederken aşağıdakileri güvence altına almaktadır;

1. Ürüne bağlı birincil ve ikincil mevzuat şartları,
2. Kurumumuzn gerekli olduğu düşündüğü şartlar,
3. Teklif edilen ürün veya hizmetler için beyan edilen şartların karşılanabileceğini sipariş, sözleşme gibi dokümanlarla sağlanmaktadır.

**8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ**

Müdürlüğümüzde sunulan tüm hizmetlerin ilgili mevzuat çerçevesinde gerçekleşmesi için, hizmetlerimizle ilgili iş akışları ve diğer destek dokümanları mevzuat şartlarına göre hazırlanmakta ve kontrol edilmektedir. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir ve başvuru sahibi bilgilendirilir.

Her sipariş veya teklif temel olarak aşağıdaki hususlara göre değerlendirmeye tabi tutulur;

a) Teslim ve teslim sonrası faaliyetlere ait şartlar dahil müşteri tarafından belirtilmiş olan şartları,

b) Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak eğer biliniyorsa, belirtilen veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartları,

c) Kuruluş tarafından belirtilmiş şartları,

d) Ürüne uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,

e) Önceden ifade edilenlerden farklı olan sözleşme veya sipariş şartları.

Herhangi bir siparişin kabul edilebilmesi için siparişin, yukarıdaki hususlar bakımından bir olumsuzluğunun olmaması şartı aranır. Sipariş şartlarında farklı unsurlar yer alıyorsa çözüme kavuşturulur. Gerçekleştirilen çözüm yazılı olarak gelen sipariş formunun üzerinde yine yazılı olarak düzeltme yapmak suretiyle gerçekleştirilir. Söz konusu değişiklikler yine karşılıklı olarak onaylandıktan sonra üretim süreci başlar.

**8.2.4. ÜRÜN VE HİZMET ŞARTLARINDAKİ DEĞİŞİKLİKLER**

Verilen hizmetler için yasal şartlar değiştiğinde dokümanter edilmiş bilgi listesi yasal kısıtlar paralelinde güncellenir. Değişiklik durumunda ilgili personel bilgilendirilir. Hizmet alanların bilgilendirilmesi web sitesi, basın yayın, SMS, posta, whatsap vb. iletişim kanalarıyla yapılır.

**DOKÜMANLAR**

[Düzeltici Faaliyetler Prosedürü PRSDR-05](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-05%20DÜZELTİCİ%20%20FAALİYETLER%20PROSEDÜRÜ.doc)

**8.3 GENEL**

**8.3.1 ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ**

Kurumumuz Müdürlüğü müşteri ve öğrencilerine sunduğu ürün ve hizmetlerin daha sonraki sunumunu güvence altına almak amacıyla gerek müşterilerinden gelen önerileri gerekse de kendi içinde yaptığı beyin fırtınaları ile geleceğe dönük müşteri veya kursiyer memnuniyetini artırma yönünde PRSDR- 24 Tasarım ve Geliştirme Prosedürü hazırlanmıştır.

**DOKÜMANLAR**

[PRSDR- 24 Tasarım ve Geliştirme Prosedürü](file:///C:\Users\Pc\Downloads\6-PROSEDÜRLER\PRSDR-24%20TASARIM-VE-GELİŞTİRME%20PROSEDÜRÜ.doc)

**8.3.2 TASARIM VE GELİŞTİRMENİN PLANLANMASI**

Kurumumuz ürünün/sunulan hizmetin tasarımını ve geliştirilmesi yolunda gerekli çalışmalar yapılmaktadır. Kurumumuzda verilen hizmetlerin en iyi şekilde sunulması için tasarım boyutunda sözlü ve yazılı fikir alış verişinde bulunulmaktadır.

**8.3.3 TASARIM VE GELİŞTİRME GİRDİLERİ**

Kurumumuzda, ürün/hizmet şartları ile ilgili girdiler belirlenmiş ve kayıtlarını muhafaza etmektedir. Bu girdiler aşağıdakileri içermektedir;

* Fonksiyon ve performans şartları,
* Önceki tasarım ve geliştirme faaliyetlerinden elde edilen bilgiler,
* Birincil ve ikincil mevzuat şartları,
* Kuruluşun uygulamayı taahhüt ettiği standartlar veya uygulama esasları,
* Ürün veya hizmetin yapısından kaynaklanan başarısızlığın potansiyel sebepleri,

Bu girdiler, tasarım amacına uygun, tam ve başka şekilde anlaşılmayacak tarzdadır.

**8.3.4 TASARIM VE GELİŞTİRMENİN KONTROLÜ**

Kurumumuz, aşağıdakileri güvence altına almak için tasarım ve geliştirme prosesine kontroller uygulamaktadır:

a) Erişilmesi amaçlanan sonuçların tanımlandığı,

b) Tasarım ve geliştirme sonuçlarının şartları karşılama kabiliyetini değerlendirmek için gözden

geçirmelerin yapıldığı,

c) Tasarım ve geliştirme çıktılarının, girdi şartlarını karşıladığını güvence altına almak için doğrulama

faaliyetlerinin yapıldığı,

d) Ortaya çıkan ürün ve hizmetlerin, belirtilmiş uygulama veya amaçlanan kullanımı için şartları

karşılamasını güvence altına almak için geçerli kılma faaliyetlerinin yapıldığı,

e) Gözden geçirme veya doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri esnasında tayin edilen problemler için

gerekli herhangi bir faaliyetin yapıldığı,

f) Bu faaliyetlerle ilgili dokümanter edilmiş bilgilerin muhafaza edildiği.

Kayıtlar PRSDR-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre kayıt altında tutulacaktır.

**DOKÜMANLAR**

[Kayıtların Kontrolü Prosedürü PRSDR-02](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.02%20KAYITLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc)

**8.3.5 TASARIM VE GELİŞTİRME ÇIKTILARI**

Kurum, tasarım ve geliştirme çıktılarının aşağıdakileri karşılamasını güvence altına almaktadır:

a) Girdi şartlarını karşıladığını,

b) Ürün ve hizmetin sunumu ile ilgili daha sonraki proseslerin uygunluğunu,

c) İzleme ve ölçüm şartlarını içermeli veya bunlara atıfta bulunmalı ve uygun olduğunda ürün kabul kriterlerini de içermesini,

d) Ürün ve hizmetlerin istenen amacı ile güvenli ve uygun kullanımı için zorunlu olan ürün özelliklerini belirtmesini.

Kurum, tasarım ve geliştirme çıktıları ile ilgili dokümanter edilmiş bilgileri muhafaza etmelidir.

**8.3.6 TASARIM VE GELİŞTİRME DEĞİŞİKLİKLERİ**

Kurum Müdürlüğü, ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi esnasında veya sonrasında gerçekleştirilen değişiklikleri, şartların karşılanmasına olumsuz bir etki olmamasını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan derecede tanımlamakta, gözden geçirmekte ve kontrol edilerek FRM-42Proje Tasarım Geliştirme Formuna işlenmektedir.

Kurum Müdürlüğü aşağıdakilerle ilgili dokümanter edilmiş bilgileri muhafaza etmelidir:

a) Tasarım ve geliştirme değişiklikleri,

b) Gözden geçirme sonuçları,

c) Değişiklik yetkisi,

d) Olumsuz etkileri önlemek için yapılan faaliyetler.

**DOKÜMANLAR**

[Proje Tasarım Geliştirme Formu FRM-43](file:///C:\Users\FORMLAR\DÜZENLENEN%20FORMLAR\FRM-43%20Proje%20Tasarım%20ve%20Geliştirme%20Formu.docx)

**8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ**

**8.4.1 GENEL**

Kurum Müdürlüğümüzde satın alma faaliyetleri bütçe kaynağı göz önünde bulundurularak 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu kapsamında yürütmektedir. Yasanın gerekleri doğrultusunda gerekli teknik ve idari şartnameler oluşturulur. Şartnamelere göre tedarikçi firma seçimleri gerçekleştirilir. Hazırlanan şartnamelerde satın alma ile ilgili izlenmesi gereken kriterler ve izleme yöntemleri belirlenmiştir. İlgili kriterler ölçülmekte ve izlenmektedir.

Satın alma faaliyetleri sonunda performansı uygun bulunmayan tedarikçiler ilgili yasa çerçevesinde değerlendirilir.

**DOKÜMANLAR**

[Satın Alma Prosedürü PRSDR-10](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-10%20SATIN%20ALMA%20PROSÜDÜRÜ.docx)

[Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü PRSDR-11](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-11%20TEDARİKÇİ%20DEĞERLENDİRME%20PROSÜDÜRÜ.docx)

[Teknik Şartnameler](İHALE%20İLE%20İLGİLİ%20EVRAKLAR/2023%20YILI%20İHALE%20BİLGİLERİ/KIRMIZI-BEYAZ%20ET/TEKNIKSARTNAME.docx)

[Sözleşme](İHALE%20İLE%20İLGİLİ%20EVRAKLAR/2023%20YILI%20İHALE%20BİLGİLERİ/KIRMIZI-BEYAZ%20ET/2023-219266_sozlesme_dosyalar)

**8.4.2. KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU**

Satın alınan ürünün doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

**DOKÜMANLAR**

[Satın Alma Prosedürü PRSDR-10](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-10%20SATIN%20ALMA%20PROSÜDÜRÜ.docx)

[Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü PRSDR-11](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-11%20TEDARİKÇİ%20DEĞERLENDİRME%20PROSÜDÜRÜ.docx)

Teknik Şartnameler

**8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ**

Alım yapılacak konu ile ilgili şartnameler ilgili İlgili Müdür yardımcısı ve muhasebe personeli tarafından hazırlanır/hazırlatılır. Kurumumuzda hizmet sürecini etkileyen mal ve hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanır. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca dış sağlayıcılara duyurulur. Şartnamelerin istenen ürün ya da hizmeti yeterince tanımlamış olmasına dikkat edilir. Özellikle hizmet alımı ve dış kaynaklı süreç için hazırlanan şartnamelerde personel nitelikleri, kullanılacak yöntemler, kabul kriterleri gibi konuların yeterince detaylandırılmasına dikkat edilir.

**DOKÜMANLAR**

[Satın Alma Prosedürü PRSDR-10](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-10%20SATIN%20ALMA%20PROSÜDÜRÜ.docx)

[Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü PRSDR-11](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-11%20TEDARİKÇİ%20DEĞERLENDİRME%20PROSÜDÜRÜ.docx)

4734 Kamu İhale Kanunu

**8.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU**

**8.5.1.ÜRÜN VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ**

Kurumumuz tarafından sağlanan hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosesler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları, hizmet yönergeleri oluşturulmuş ve hizmet birimlerine dağıtımı yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir.

Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol faaliyetleri ilgili hizmet yönergeleri ve [proses](5-PROSESLER)/[prosedürlerde](6-PROSEDÜRLER), [talimatlarda](7-TALİMATLAR)/iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır.

**DOKÜMANLAR**

[Muayene ve Kontrol Komisyonu Tutanağı TTNK-03](TUTANAKLAR/TTNK-04%20AYNİYAT%20VE%20MUAYENE%20KABUL%20KOMİSYON%20TUTANAĞI-.xlsx)

[Malzeme Teslim Alma Taşıma Depolama Sevkiyat ve Stok Kontrolü Prosedürü](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-22%20Malzeme%20Teslim%20Alma%20Taşıma%20Depolama%20Sevkiyat%20ve%20Stok%20Kontrolü%20Prosedürü.docx)

**8.5.2. TANIMLAMA ve İZLENEBİLİRLİK**

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta ve Kurum Stratejik Planında tanımlıdır.

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Bakanlığımıza gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur.

**DOKÜMANLAR**

[Muayene ve Kontrol Komisyonu Tutanağı TTNK-04](TUTANAKLAR/TTNK-04%20AYNİYAT%20VE%20MUAYENE%20KABUL%20KOMİSYON%20TUTANAĞI-.xlsx)

[Kayıtların Kontrolü Prosedürü PRSDR-02](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.02%20KAYITLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc)

DYS

[Dokümanların Kontrolü Prosedürü PRSDR-01](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.01%20DÖKÜMANLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.docx)

**8.5.3. MÜŞTERİLERE ve DIŞ TEDARİKÇİLERE AİT MÜLKİYET**

Müdürlüğümüzde hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgilisine yazılı olarak bilgi verilir.

**8.5.4. MUHAFAZA**

Kurum Müdürlüğü, hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur.

Başvuru ile ilgili tüm evraklar saklanarak muhafaza edilir. Müşteri ve öğrencilere sunulan ürün ve hizmetlerde kullanılan tüm malzemeler özelliklerine uygun olarak depolanmaktadır. Depoda yer alan malzemelerin gerekli tanımlamaları yapılmıştır. Depolar yerleşim planına uygun olarak düzenlenmiştir. Tüm malzemelerin zarar görmeyecek şekilde muhafazası sağlanır. Stokların kaydı bilgisayarda tutulur..

**DOKÜMANLAR**

[Kayıtların Kontrolü Prosedürü PRSDR-02](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.02%20KAYITLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc)

[Dokümanların Kontrolü Prosedürü PRSDR-01](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.01%20DÖKÜMANLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.docx)

[PRSDR-22 Malzeme Teslim Alma Taşıma Depolama Sevkiyat ve Stok Kontrolü Prosedürü.](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-22%20Malzeme%20Teslim%20Alma%20Taşıma%20Depolama%20Sevkiyat%20ve%20Stok%20Kontrolü%20Prosedürü.docx)

**8.5.5. TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER**

Kurumumuz müşteri ve öğrencilere sunduğu ürün ve hizmetleri ile bileşik olan sevkiyat faaliyetler için şartları karşılamaktadır. Kuruma sunulacak hizmet için herhangi bir hizmet alımı gerçekleştiğinde ürünler Muayene ve kabul Komisyonu tarafından [TTNK-04 Muayene ve Kontrol Komisyonu Tutanağı’yla](TUTANAKLAR/TTNK-04%20AYNİYAT%20VE%20MUAYENE%20KABUL%20KOMİSYON%20TUTANAĞI-.xlsx) teslim alınır. Ürünlerle ilgili iade ve uygunsuzluk durumlarında [PRSDR-08Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürüne](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-08%20UYGUNSUZLUKLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc) göre işlem yapılır.

**DOKÜMANLAR**

[Muayene ve Kontrol Komisyonu Tutanağı TTNK-04](TUTANAKLAR/TTNK-04%20AYNİYAT%20VE%20MUAYENE%20KABUL%20KOMİSYON%20TUTANAĞI-.xlsx)

[Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü PRSDR-08](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-08%20UYGUNSUZLUKLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc)

**8.5.6 DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ**

Kurumumuzda şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/ler (ilgili birim amirleri) ve ilgili faaliyetler dokümanter edilmektedir.

**DOKÜMANLAR**

[Dokümanların Kontrolü Prosedürü PRSDR-01](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.01%20DÖKÜMANLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.docx)

[Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü PRSDR-08](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-08%20UYGUNSUZLUKLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc)

**8.6. ÜRÜN VE HİZMET SUNUMU**

Sunulan hizmetlerin ilgili mevzuat ve sistem dokümantasyonuna uygunluğu hiyerarşik olarak imza ve paraflar yoluyla kontrol edilmektedir.

Öğrenciler veya müşterilere hizmet sunumu gerçekleştirilirken hizmetin her aşaması ilgili personeller tarafından kontrol edilmekte kişilere sunum yapılan ürünlerin özellikleri, standartlara uygunlukları yapılmaktadır. Kontroller yapılırken kalite planları, ilgili talimatlara göre gerçekleştirilir. Her birim kendisi ile ilgili kayıtları tutar ve muhafaza eder.

**DOKÜMANLAR**

[Muayene ve Kontrol Komisyonu Tutanağı TTNK-04](TUTANAKLAR/TTNK-04%20AYNİYAT%20VE%20MUAYENE%20KABUL%20KOMİSYON%20TUTANAĞI-.xlsx)

[Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü PRSDR-08](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-08%20UYGUNSUZLUKLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc)

**8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ**

Kurumumuzda gerçekleştirilen satın alma işlemleri belirli bir süreyi kapsar. Bu süre zarfında uygun olmayan bir üretimle karşılaşıldığında bu uygunsuzluğun nedeni araştırılır ve uygunsuzluğun tekrarını önleyecek [PRSDR-05 Düzeltici Faaliyet](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-05%20DÜZELTİCİ%20%20FAALİYETLER%20PROSEDÜRÜ.doc) başlatılır. Uygunsuzlukların düzeltilmesiyle ilgili uygulama esasları [PRSDR-08 Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedüründe](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-08%20UYGUNSUZLUKLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc) tanımlanmıştır.

**DOKÜMANLAR**

[Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü PRSDR-08](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-08%20UYGUNSUZLUKLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc)

[Düzeltici Faaliyetler Prosedürü PRSDR-05](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-05%20DÜZELTİCİ%20%20FAALİYETLER%20PROSEDÜRÜ.doc)

**9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME**

**9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME**

**9.1.1. GENEL**

Kurum Müdürlüğümüzde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Belirlenen proseslerin iş akışlarına hatasız bir şekilde uyulması ana hedefimizdir. Süreçlerdeki özel hedeflerimiz için bkz. ilgili Proses [5-PROSESLER](file:///C:\Users\Pc\Downloads\5-PROSESLER)ve Prosedürler.[6-PROSEDÜRLER](file:///C:\Users\Pc\Downloads\6-PROSEDÜRLER) Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir. Söz konusu kayıtlar rapor edilerek yönetime ve ilgili kişilere iletilmektedir. Bu raporlar doğrultusunda gerekli olan düzeltici faaliyetler uygulanmaktadır.

Kurulan sistemin etkinliğini sürekli iyileştirmek için öğrenciler/müşterilerden gelen şikâyetler ve öneriler değerlendirilmekte ve planlı olarak iç tetkikler düzenlenmektedir. Ayrıca yılda bir kez düzenlenen yönetim gözden geçirme toplantılarıyla Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği gözden geçirilmektedir. ISO 9001 standardına göre oluşturulan Kalite Yönetim Sistemimiz içinde kapsanan süreçlerin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir. İyileştirme öncelikleri sürecin gelişme ihtiyacı ve sürecin performansı dikkate alınarak belirlenir.

**DOKÜMANLAR**

[Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü PRSDR-14](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-14%20YÖNETİMİN%20GÖZDEN%20GEÇİRME%20PROSEDÜRÜ.docx)

[Kurum İçi Yazışma Formu FRM-24](../../FORMLAR/DÜZENLENEN%20FORMLAR/FRM-24%20KURUM%20İÇİ%20YAZIŞMA%20FORMU.doc)

[YGG Raporları RPR-04](RAPORLAR/RPR-04%20ygg-toplantı%20raporu.docx)

[İç Tetkik Prosedürü PRSDR-04](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.04%20IÇ%20TETKİK%20PROSEDÜRÜ.doc)

[Düzeltmeci Faaliyetler Prosedürü PRSDR-06](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-06%20ACİL%20DURUM%20PROSEDÜRÜ.doc)

[Sürekli İyileştirme Süreci Prosedürü PRSDR-13](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-13%20SÜREKLİ%20İYİLEŞTİRME%20SÜRECİ%20PROSEDÜRÜ.doc)

**9.1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ**

Kurum Müdürlüğü hizmetlerinden yararlananlar için şikâyet formları ve dilek/öneri kutuları, memnuniyet anketleri [ANKT-03 MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ](ANKETLER/ANKT-03%20MÜŞTERİ%20MEMNUNİYET%20ANKETİ.docx) , [ANKT-01 Çalışan Memnuniyeti Anketi](ANKETLER/ANKT-01%20Çalışan%20Memnuniyeti%20Anketi%20Formu.docx)  oluşturulmuştur. Bunun yanı sıra Bakanlığımıza Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde gelen dilekçelere cevap verilmektedir.

**DOKÜMANLAR**

[Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü PRSDR-03](5-PROSESLER/PRSS-03%20Müşteri%20Memnuyeti%20Değerlendirme%20Prosesi.docx)

[Müşteri Değerlendirme Anketi ANKT-03](ANKETLER/ANKT-03%20MÜŞTERİ%20MEMNUNİYET%20ANKETİ.docx)

**9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME**

Kalite Yönetim Sistemi’nin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve Kalite Yönetim Sistemi’nin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için ihtiyaç duyduğu verileri toplamakta ve bu verileri belirlenmiş dönemlerde istatistiksel teknikler kullanarak analiz etmektedir.

Veri Analiz çıktıları ve değerlendirme aşağıdaki maddeler için kullanılacak:

a) Ürünlerin gerekliliklere uygunluğunu göstermek;

b) Müşteri memnuniyetini değerlendirmek ve geliştirmek;

c) KYS yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini temin etmek;

d) KYS sistemi planlamasının başarılı bir şekilde gerçekleştiğini göstermek;

e) Süreç performansını değerlendirmek;

f) Dış tedarikçilerin performansını değerlendirmek;

g) KYS yönetim sisteminin gelişimi dâhilinde ihtiyaç ve fırsatları belirlemek. Analiz sonuçları ve değerlendirme aynı zamanda yılda bir yapılan yönetim gözden geçirme toplantılarında sunulur.

**DOKÜMANLAR**

[Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü **PRSDR-11**](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-11%20TEDARİKÇİ%20DEĞERLENDİRME%20PROSÜDÜRÜ.docx)

[Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme Formu **FRM-11**](../../FORMLAR/DÜZENLENEN%20FORMLAR/FRM-42%20%20Tedarikçi%20Seçme%20ve%20Değerlendirme%20Formu.xls)

[Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü **PRSDR-12**](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-12%20MÜŞTERİ%20MEMNUNİYETİ%20DEĞERLENDİRME%20PROSEDÜRÜ.doc)

**9.2 İÇ TETKİK**

Dokümanter edilmiş prosedüre göre iç tetkikler planlanmış ve uygulanmaktadır. Bu tetkikler Kalite Sisteminin etkinliğini ve gelişimini doğrulamaktadır.

Kurum Müdürlüğümüz, iç tetkikleri ileriye yönelik olarak planlar ve bunu tüm ilgili birimlere duyurur.

Yönetim Temsilcisi her yılbaşından geçerli olmak üzere ilgili tüm faaliyet alanlarını kapsayacak şekilde [PLN-01 Yıllık İç Tetkik](PLANLAR/PLN-2%20yillik_ic_denetim_tetkik_plani.docx) hazırlar. Bu plana göre tetkik edilecek süreçle doğrudan ilgisi olmayan ve iç tetkik konusunda eğitimli kişiler tarafından iç tetkik yapılır.

Tetkik sonucu tespit edilen uygunsuzluklar kayıt altına alınır ve tetkik sonucunda rapor hazırlanarak tetkik edilen süreç yetkilisine sunulur. Tetkikçiler tespit edilen uygunsuzluklar ve bunlara karşı planlanan önlemleri takip ederler. Uygulama tarihlerine göre uygunsuzluk için alınan önlemleri doğrular veya yetersiz ise yeni önlem talebinde bulunurlar. Yapılan iç tetkiklerin sonuçları ile ilgili raporlar oluşturularak Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında gündeme getirilir ve Kalite Sisteminin etkinliği izlenir.

**DOKÜMANLAR**

[İç Tetkik Prosedürü **PRSDR-04**](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.04%20IÇ%20TETKİK%20PROSEDÜRÜ.doc)

[Yıllık İç Tetkik Planı **PLN-02**](PLANLAR/PLN-2%20yillik_ic_denetim_tetkik_plani.docx)

**9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ**

**9.3.1. GENEL**

Bulancak Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü’nde uygulanan kalite sisteminin etkinliği ve uygunluğunun sürekliliğini sağlanması amacıyla Kurum Müdürünün başkanlığında yılda en az bir kez YGG toplantısı yapılır. Yönetimin gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir. Toplantı Kurum Müdürlüğü Kalite Temsilcisinin başkanlığında, Kurum Müdürlüğü Kalite Yönetim Sorumlusu ve Kalite Yönetim Ekibinin katılımıyla gerçekleştirilir.

Bu toplantılar, iyileştirme ve değerlendirme fırsatları, Kalite Hedefleri ve Kalite Politikasının uygunluğu ve ilintili uygulamaları içermektedir.

**DOKÜMANLAR**

[Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü PRSDR-14](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-14%20YÖNETİMİN%20GÖZDEN%20GEÇİRME%20PROSEDÜRÜ.docx)

[Toplantı Raporu RPR-04](RAPORLAR/RPR-04%20ygg-toplantı%20raporu.docx)

[Kalite Yönetim Sistemi Performans Değerlendirme Formu FRM-33](../../FORMLAR/DÜZENLENEN%20FORMLAR/FRM-33%20Kalite%20Yönetim%20Sistemi%20Performans%20Değerlendirme%20Formu.docx)

**9.3.2. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME GİRDİLERİ**

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı öncesinde, Kalite Koordinasyon Ekibi, Birim Kalite Ekiplerinden birim performans rapor formlarını alarak aşağıda belirtilen konu başlıklarını da içerecek şekilde sistem performans raporunu hazırlar. Hazırlanan bu sistem performans raporu Başkan tarafından Yönetim Temsilcisinin onayına sunulur. Ayrıca sistem performans raporunun elektronik nüshası, toplantıdan önce katılımcılara bilgi amaçlı gönderilir. Tercihen basılı kopyası da toplantı esnasında katılımcılara sunulur.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında KYS’nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantı gündemini; yönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra;

* Amaç ve hedeflerin gözden geçirilmesi, gerçekleşme durumlarının görüşülmesi, yeni hedeflerin belirlenmesi,
* Kalite Politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi,
* İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
* Hizmetin yürütülmesine ilişkin dilek ve öneriler, anket çalışmaları,
* Hedef kitle memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
* Düzeltici Faaliyetler,
* Bir önceki toplantı kararlarının gerçekleşme durumları,
* Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış konulardaki değişiklikler,
* İyileştirme önerileri, (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler)
* Dış tedarikçi performansı,
* Kaynaklar,
* Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler,

konuları ele alınır.

**9.3.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI**

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Kalite Koordinasyon Ekibi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağına kaydedilir. Toplantıya katılanlar tarafından her sayfası imzalanır. İmzalanan toplantı tutanakları birimlere gönderilir. Tutanakta; karar verilen faaliyetlerin yürütülmesinden sorumlu birimler, faaliyetlerin yaklaşık tamamlanma süreleri ve ihtiyaç duyulan kaynaklar ile ilgili bilgiler de bulunur.

Toplantıda Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait;

* Proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesine,
* Verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına ilişkin kararlar alınır.
* Kaynak ihtiyaçları belirlenir.
* KYS ile ilgili varsa değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Ekip amirleri, izlenmesinden ise Yönetim Temsilcileri sorumludur. Toplantıda karar verilen hususların öngörülen tarihte tamamlanıp tamamlanmadığı Başkan tarafından kontrol edilerek, Yönetim Temsilcisine bilgi verilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı kayıtları Kalite Koordinasyon Ekibi tarafından muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici önleyici faaliyetlere de veri teşkil eder.

**DOKÜMANLAR**

[Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü PRSDR-14](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-14%20YÖNETİMİN%20GÖZDEN%20GEÇİRME%20PROSEDÜRÜ.docx)

[Kurum İçi Yazışma Formu FRM-24](../../FORMLAR/DÜZENLENEN%20FORMLAR/FRM-24%20KURUM%20İÇİ%20YAZIŞMA%20FORMU.doc)

[Toplantı Raporları RPR-04](RAPORLAR/RPR-04%20ygg-toplantı%20raporu.docx)

**10. İYİLEŞTİRME**

**10.1. GENEL**

Kurum Müdürlüğümüzde; özellikle, hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini arttırmak için neler yapılabileceği, iyileştirme fırsatlarının neler olabileceği konularında çalışan önerileri, öğrenci/müşteri talepleri ve diğer paydaşların önerileri değerlendirilmektedir.

**DOKÜMANLAR**

[Düzeltici Faaliyetler Prosedürü PRSDR-05](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-05%20DÜZELTİCİ%20%20FAALİYETLER%20PROSEDÜRÜ.doc)

[Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü PRSDR-08](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-08%20UYGUNSUZLUKLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc)

[İç Tetkik Prosedürü PRSDR-04](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.04%20IÇ%20TETKİK%20PROSEDÜRÜ.doc)

[Toplantı Raporları RPR-04](RAPORLAR/RPR-04%20ygg-toplantı%20raporu.docx)

[Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Anketi ANKT-03](ANKETLER/ANKT-03%20MÜŞTERİ%20MEMNUNİYET%20ANKETİ.docx)

[Çalışan Memnuniyet Anketi ANKT-01](ANKETLER/ANKT-01%20Çalışan%20Memnuniyeti%20Anketi%20Formu.docx)

**10.2 UYGUNSUZLUK ve DÜZELTİCİ FAALİYETLER**

Tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilirler. Bunlar gözden geçirilerek sonuçlar sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılarak, düzeltici işlemlerin temel girdilerini sağlarlar. Düzeltilemeyecek bir uygunsuzluk bulunduğunda işlem tekrarlanır. Uygun olmayan hizmetlerin kontrolü sürekli olarak tekrar edilir.

**DOKÜMANLAR**

[Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü PRSDR-08](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-08%20UYGUNSUZLUKLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc)

**10.3 SÜREKLİ İYİLEŞME**

Sürekli olarak iyileştirme Kurum Müdürlüğümüz Kalite Yönetim Sistemi’nin temelidir. KYS’nin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliği periyodik olarak YGG toplantıları ve veri analiz çalışmaları yoluyla değerlendirilmekte, özellikle memnuniyetin düşük olduğu alanlar ve ulaşılamayan hedefler belirlenmekte, şikâyet ve uygunsuzlukların nedenleri araştırılarak gerekli kaynak ihtiyaçları sağlanmakta, iyileştirmeler ve düzeltici faaliyetler yoluyla müşteri memnuniyeti ve hedeflerin çıtası yükseltilmektedir. Bu şekilde KYS performansının sürekli arttırılması sağlanmaktadır.

Sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Kalite Politikası, Kurum Müdürlüğümüzün hedefleri, veri analizleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ile Kalite Yönetim Sistemi’nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir.

**DOKÜMANLAR**

[Düzeltici Faaliyetler Prosedürü PRSDR-05](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-05%20DÜZELTİCİ%20%20FAALİYETLER%20PROSEDÜRÜ.doc)

[Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü PRSDR-08](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-08%20UYGUNSUZLUKLARIN%20KONTROLÜ%20PROSEDÜRÜ.doc)

[İç Tetkik Prosedürü PRSDR-04](6-PROSEDÜRLER/PRSDR.04%20IÇ%20TETKİK%20PROSEDÜRÜ.doc)

[Sürekli İyileştirme Süreci Prosedürü PRSDR-13](6-PROSEDÜRLER/PRSDR-13%20SÜREKLİ%20İYİLEŞTİRME%20SÜRECİ%20PROSEDÜRÜ.doc)