|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prosesin Adı:** | | Sürekli İyileştirme Prosesi | | | | | | |
| **Prosesin Amacı:** | | Bu prosesin amacı; Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi tarafından yürütülen eğitim ve öğretim hizmetlerinin kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin artırılması çalışmalarının kontrol altında yapılması ve müşteri taleplerinin ve tedarikçi tekliflerinin kalite politikası ve mevzuat çerçevesinde gözden geçirilerek kontrolünün sağlanması. | | | | | | |
| **Kapsamı:** | | Kurumlarımızdaki iyileştirme amaçlı tüm çalışmalar. | | | | | | |
| **Sorumluluk ve Yetki:** | | Okul Müdürü, Müdür Yardımcısı, Proses Sorumluları, KYS Temsilcisi, KYS Ekibi ve Çalışanlar | | | | | | |
| **Gözden Geçirme Periyodu ve Sorumlusu:** | | Sürekli / Süreç Sorumlusu | | | | | | |
| **Proses Hedefi:** | | Proses Şartlarına, yasal Şartlara ve Müşteri şartlarına %100 Uygunluk sağlamak | | | | | | |
| **Ölçme Metodu:** | | Toplantı, Anket, İç Tetkik, Müşteri İstekleri vb. Süreçlerde kullanılan tüm analiz ve ölçümler. | | | | | | |
| **GİRDİLER** | Müşteri memnuniyet ve şikâyet form analizleri  Düzeltici önleyici faaliyet talepleri  Dokümanlarda değişiklik talepleri,  İç Tetkik Raporu,  Uygun olmayan ürün ve raporları,  Süreçlerin performans raporları,  Tetkik Sonuçları  Bir Önceki Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı Kararları,  Yasal gereksinimlere uygunluk ölçümleri,  KYS süreçlerinin performansı ve etkinliği. | | **FAALİYETLER** | Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları,  İç ve Dış Tetkikler,  Kurum İçi Toplantıları,  Kurum İçi Anket Çalışmaları,  Hizmet İçi Eğitimler,  Tedarikçi Değerlendirmeleri,  Süreçlerin Kontrolü Çalışmaları,  Okul Gelişim Yönetim Ekibi Toplantıları. | | | **ÇIKTILAR** | İç Tetkik Değerlendirme Raporu  Revizyon Takip Formu  Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Raporu  Doküman Dağıtım Formu  Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu  Yönetimin sistemi gözden geçirmesi toplantı tutanağı |
| **GİRDİ KAYNAKLARI** | | | **ETKİLEDİĞİ VE ETKİLENDİĞİ PROSESLER** | | | | **ÇIKTILARI ALANLAR** | |
| Kalite Yönetim Sistemi dokümanları,  Yasal şartlar ve mevzuatlar,  Öneri ve istek kutuları,  Çalışanların önerileri,  YGG toplantıları,  DF Kayıtları.  Kaynak ihtiyaçları,  Müşteri anketleri | | | Tüm Prosesler | | Tüm Prosesler | | Proses Sorumluları,  YGG Toplantısı,  KYS Temsilcisi,  İlgili Taraflar (1. 2. 3. Taraflar) | |
| **PERFORMANS ÖLÇÜM KRİTERLERİ** | | | | | | | | |
| Uygun olan ürün/uygun olmayan ürün,  Zamanında kapatılmayan DÖF/zamanında kapatılan DÖF,  Gerçekleşen iç tetkik /planlanan iç tetkik,  Güncel olmayan doküman sayısı/toplam dokumanlar,  Toplantı Gündem Formu, Toplantılarında alınan kararlar. Kararların uygulama oranı,  YGG Toplantıları. | | | | | **KAYNAKLAR** | İNSAN: | KYS ve Proses Sorumlusu, Birim Sorumluları ve Tüm çalışanlar. | |
| ALTYAPI: | Teknolojik kaynaklar (projeksiyon vb.), Dokümantasyon (Analiz ve raporlar) İç Tetkik Planı, YGG kayıtlar | |
| ORTAM: | Üretim ve Hizmet alanlarının tamamında. | |
| **RİSK BELİRLEME FAALİYETLERİ** | | | | | **FIRSAT BELİRLEME FAALİYETLERİ** | | | |
| 1. Geri dönüşlerin değerlendirilmemesi,  Yasal mevzuatın takip edilmemesi yapılmaması sonucu maddi ceza,  İtibar kaybı,  İstenilen hedeflerin tutturulamaması  Hedeflerin ölçülebilir olmaması ve hedef performanslarının kayıt altına alınmaması  Performans değerlendirmesi ile ilgili sorumlu kişilerin belirlenmemiş olması  Memnuniyet Değerlendirmelerinin yapılamaması  Performans değerlendirme ile ilgili uygunsuzlukların devam etmesi  Uygunsuzlukların giderilmesi için çalışmaların yürütülmemesi  KYS Hedeflerinin Performansının ölçülmemesi | | | | | 1. Kurumumuzda KYS kültürünün oturmuş olması.  Başarı, itibar kazanma  Performans takibinin yapılması ve kayıtların tutulması | | | |
| **İLGİLİ DOKÜMAN ve KAYITLAR:** | | | | | | | | |
| FR.013 Düzeltici Faaliyet Formu  FR.055 Düzeltici Faaliyet Takip Formu  FR.011 KYS Hedef Rapor Formu  FR.056 Değişiklik Değerlendirme ve Onay Formu  FR.057 Uygun Olmayan Ürün/ Hizmet Bildirim Formu  FR.058 Uygun Olmayan Ürün Hizmet Kayıt Formu  FR.050 Müşteri Şikâyet Formu  FR.036 Dilek İstek Öneri Formu  FR.037 Dilek İstek Öneri Takip Formu  FR.059 Sürekli İyileştirme Formu  PR.011 Tasarım ve Geliştirme Prosesi  FR.041 Ürün Kalite Kontrol Formu  PR.001 Dokümanların Hazırlanması ve Kontrolü Prosesi  PR.009 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosesi  PR.05 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü  PR.008 İç Tetkik Prosesi  PR.013Uygunsuzlukların Kontrolü Prosesi | | | | | **Dış Kaynaklı Dokümanlar** | | | |
| TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı  İlgili mevzuatlar  Yasal Şartlar ve Dayanaklar,  Şartname ve Sözleşmeler | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SORUMLU** | **PROSES AKIŞ PLANI** | **KONTROL KRİTERLERİ** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| KYS temsilcisi, Müdür, Müdür Yardımcıları, Bölüm sorumluları | İyileştirme talebi, talepte bulunan personeller tarafından Sürekli İyileştirme Forumu’na kayıt edilerek KYS Temsilcisine iletilir. KYS Temsilcisi tarafından değerlendirilen değişiklik önerisi uygun görülür ise değerlendirilmek üzere Üst Yönetim toplantıya çağrılır. | İyileştirme Formunun gündeme alınması |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| KYS temsilcisi, Müdür, Müdür Yardımcıları, Bölüm sorumluları | Sürekli iyileştirme için YGG toplantılarında kullanılmak üzere Yönetim Temsilci tarafından iyileştirme konuların takibi yapılır. Toplantılarda bu verilere ilişkin raporlar değerlendirilir. | İyileştirme rapor sonuç raporları. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| KYS temsilcisi, Müdür, Müdür Yardımcıları, Bölüm sorumluları | **İç Tetkik Proses ’**ine göre yapılan iç tetkik sonuçları  **Yönetim Gözden Geçirme Proses ’**ine göre yapılan bir önceki toplantıya ilişkin veriler.  **Risk ve Fırsatları Değerlendirme Proses ’**ine göre belirlenen fırsatlar  Ayrıca;  - Kurum faaliyetlerine ilişkin yeni teknolojiler,  - Kuruluş içi ya da dışı olumlu örnek uygulamalar,  - İlgili taraflardan gelen öneri veya tavsiyeler;  - KYS ile ilgili konulardaki yeni bilgi ve anlayışlar;  - Yeni veya geliştirilmiş malzemeler;  - Çalışan beceri ve yetkinliklerindeki değişiklikler; Sürekli iyileştirme için kaynak teşkil edebilir. | Tüm süreçlerde ilgili gelişmelerin Kalite Yönetim Sistemine entegre edilmesi. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| KYS temsilcisi, Müdür, Müdür Yardımcıları, Bölüm sorumluları | Üst Yönetim tarafından çalışandan gelen öneriler ya da toplantılarda tespit edilen iyileştirme fırsatlarının KYS Koşularına ne derece etki ettiği değerlendirilir.Yapılan değerlendirme sonucu uygun görülen sürekli iyileştirme faaliyeti; düzeltici faaliyet, köklü değişiklik, inovasyon veya yeniden yapılanmayı içerebilir. | Değişiklik formları ile sistem belgelerinin güncellenerek, dolaşımdaki evrakların toplanarak yeni formların dağıtılması. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| KYS temsilcisi, Müdür, Müdür Yardımcıları | Sürekli İyileştirme Faaliyetlerine ilişkin kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. Muhafaza süresi sonunda arşive teslim edilir. | Arşiv Kayıt formu güncelliği |