**1 – AMAÇ**

Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’ndeki KYS sistemi içerisinde elde edilen süreç çıktılarının, Kalite Yönetim Sistemi standartlarına uygun gerçekleştirilmemesi durumunda, uygunsuzlukların tespit edilmesi için yöntemleri belirlemek, bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılması için uygulanacak düzeltici faaliyetler ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinin yöntem ve sorumlularının belirlenmesidir.

1. **– KAPSAM**

Bu prosedür: KYS kapsamında yürütülen faaliyetlerdeki uygunsuzlukların tespit edilmesini, DF açılmasını, kapatılmasını ve sürekli iyileştirme faaliyetlerini kapsar.

**3– SORUMLULAR**

**Okul Müdürü/KYS Yöneticisi:** Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde yürütülen Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm birim ve süreçlerde uygunsuzlukların tespit edilmesi, düzeltici faaliyetler ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinin etkinliğini değerlendirmekten ve denetiminden sorumludur.

**Müdür Yardımcısı:** Sorumluluk alanlarına ait eğitim-öğretim faaliyetlerinde tespit edilen uygunsuzlukları ilgili birimlere bildirmekten ve uygunsuzlukların giderilmesi için gerekli düzeltici faaliyet ve sürekli iyileştirme faaliyetlerini başlatmak ve takibinden sorumludur.

**Hizmet Alan:** Eğitim-öğretim faaliyetleri kapsamında tespit ettikleri uygunsuzlukları ilgili birim veya KYS-T’ ye iletmekten ve alanları ile ilgili planlanan düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludurlar.

**KYS Temsilcisi:** Prosedürün uygulanmasından ve revizyonundan sorumludur.

**4- TANIMLAR**

**Uygunluk:** Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde eğitim-öğretim kapsamında yürütülen tüm faaliyetlerin, Kalite Yönetim Sisteminde belirtilen standartlara ve yasal mevzuata uygun olması durumunu ifade eder.

**Uygunsuzluk:** Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde eğitim-öğretim ve diğer tüm süreçler kapsamında yürütülen tüm faaliyetlerin, Kalite Yönetim Sisteminde belirtilen şartlara ve yasal mevzuata uygun olmaması durumunu ifade eder.

**KYS-T:** Eğitim-öğretim yılı başında okul müdürü tarafından görevlendirilen ve Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde yürütülen KYS faaliyetlerinin tamamının planlanması ve yürütülmesinden sorumlu olan, Kalite Yönetim Sistemi sorumlusunu ifade eder.

**KYS:** Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde yürütülen tüm faaliyetler için, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standartlarına göre oluşturulan, Kalite Yönetim Sistemini ifade eder.

**Kalite:** TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standartlarını ifade eder.

**Standart (KYS):** Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kurallarını (şartlarını) ifade eder.

**İyileştirici Faaliyet:** KYS’yi etkileyen herhangi bir durumun iyileştirilmesi amacıyla yapılan planlı ve sistematik faaliyetleri ifade eder.

**Risk:** Tehlikelerden (uygunsuzluklardan) kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini ifade eder.

**Düzeltici Faaliyet (DF):** Tespit edilen uygunsuzlukların sebeplerini ortadan kaldırmak vetekrarlanmaması için yürütülen faaliyeti ifade eder.

**Öneri-İstek Kutusu:** Öğrenci, veli ve ziyaretçilerin öneri ve isteklerini bildirdikleri kutuları ifade eder.

1. **– UYGULAMA**

**5.1 Uygun Olmayan Hizmetin Tespit Edilmesi**

1. Uygun olmayan hizmetler aşağıda belirtilen durumlarla tespit edilebilir:
	* Öğretmenler Kurulu toplantıları
	* Zümre Öğretmenleri toplantıları
	* Veli toplantıları ve veli görüşmeleri
	* İç Tetkikler
	* Memnuniyet Anketi sonuçları
	* Risk Değerlendirme Raporları
	* Süreç risk ve fırsatları
	* Öneri İstek Kutuları
	* İç yazışmalar
	* Arıza Bildirim Formları
2. Tespit edilen uygunsuzluklarhizmet alanlar tarafından **FR.053 İç Tetkik Uygunsuzluk Formu, RP.001 İç Tetkik Raporu, FR.062Tutanak Formu, PL.001 Bağlam Risk Fırsat Etki Değerlendirme Planı, FR.065 Dilek Öneri İstek Formu** ile ilgili birimlere iletilir.
3. Tüm birimler tespit edilen/alınan **PL.001 Bağlam Risk Fırsat Etki Değerlendirme Planı** ile (iki nüsha düzenleyerek) ilgili Müdür Yardımcısına iletir.
4. Uygunsuzlukların sözlü olarak bildirilmesi durumunda (öğrenciler,veliler, ziyaretçiler) ilgili birim sorumluları/kişiler(okul müdürü, müdüryardımcısı,öğretmen,çalışan/personel) **PL.001 Bağlam Risk Fırsat Etki Değerlendirme Planı Tablosuna** işleyerek ilgili müdür yardımcısına iletir.

**5.2 Uygun Olmayan Hizmetin Değerlendirilmesi**

1. Gerekli görülen durumlarda tespit edilen uygunsuzlukların değerlendirilmesi için ilgili birim sorumluları birlikte değerlendirme toplantısı yapar.
2. Değerlendirme sonucu müdür yardımcısı tarafından **PL.001 Bağlam Risk Fırsat Etki Değerlendirme Planı Tablosuna**işlenir.
3. DF açılmasına gerek görülmeyen durumlarda **PL.001 Bağlam Risk Fırsat Etki Değerlendirme Planı Tablosunda** ilgili bölüm işaretlenerek açıklama yazılır ve ilgili kişiye geribildirim yapılır.
4. Değerlendirme sonucu iyileştirme faaliyeti gereken uygunsuzluk tespit edilmesi halinde, tespit edilen uygunsuzluklar için ilgili KYS Temsilcisi tarafından DF açılarak takip edilir. **FR.013 Düzeltici Faaliyet Formu, FR.055 Düzeltici Faaliyet Takip Formu, FR.037 Dilek Öneri İstek Takip Formu**
5. Düzeltici faaliyet, karşılaşılan uygunsuzluğun etkisine uygun olarak gerçekleştirir.
6. Uygunsuzluğun; tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla faaliyet ihtiyacı ilgili müdür yardımcısı tarafından tekrar belirlenir.
7. Uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi sorumlu ilgili müdür yardımcısı tarafından yapılır.
8. Uygunsuzluğun sebepleri belirlendikten sonra farklı birim ve bölümlerde benzer uygunsuzlukların varlığı veya potansiyel olarak oluşabileceği de düşünülerek düzeltme çalışmalarının geniş alanda gerekli kontroller yapılarak gerçekleştirilmesi sağlanır.

**5.3 DF Açılması, Kapatılması ve Takibi**

Tespit edilen uygunsuzluklar için ilgili müdür yardımcısıtarafından DF açılmasına karar verilmesi durumunda, uygunsuzluğun düzeltilmesi, ortadan kaldırılması ve tekrarlamaması için gerekli faaliyetler aşağıda belirtilen sırayla gerçekleştirilir:

1. İlgili müdür yardımcısı **PL.001 Bağlam Risk Fırsat Etki Değerlendirme Planı** ile talep edilen düzeltici faaliyetleri uygulayacak sorumluyu, uygunsuzluğun sebebini ve yapılacak faaliyetleri tespit eder. Uygunsuzlukların giderilmesi için planlamalar yapılırken, okulun imkânları ve yasal mevzuatlar dikkate alınır. Gerçekleştirilecek faaliyetler, uygunsuzlukların önlenmesini veya bir daha tekrarlanmamasını sağlayacak şekilde belirlenir.
2. KYS-Ttarafından **FR.013 Düzeltici Faaliyet Formu** doldurulur (DF açılır).
3. KYS-Ttarafından **FR.055 Düzeltici Faaliyet Takip Formu** veya **FR.037 Dilek Öneri İstek Takip Formu** doldurularak düzeltici faaliyetlerin takibi yapılır.
4. Açılan DF’lerokul müdürü/KYS Yöneticisi tarafından onaylandıktan sonra, müdür yardımcısı tarafından **FR.013 Düzeltici Faaliyet Formu**ileilgili birimlere iletilerek düzeltici faaliyetler başlatılır.
5. DF açılan birim sorumlusu tarafından gerçekleştirilen iyileştirme faaliyetleri **FR.013 Düzeltici Faaliyet Formu** işlenerek İlgilimüdür yardımcısı teslim edilir.
6. **PL.001 Bağlam Risk Fırsat Etki Değerlendirme Planı Tablosu**nun bir nüshası ilgili müdür yardımcısı tarafından uygunsuzluk bildirimi yapan kişiye iletilir.
7. Uygunsuzluk bildirimi, memnuniyet anketi veya öneri kutuları gibi genel bildirim veya isimsiz kişilerden gelmesi halinde, DF sonucu duyuru ilan panolarında yayınlanır.
8. DF sürecinde oluşturulan tüm belgeler ilgili müdür yardımcısı tarafından KYS arşivinde saklanır.

**5.4 Düzeltici Faaliyet Etkinliği:**

**a.** Gerçekleştirilen Düzeltici Faaliyetler alan/birim sorumluları tarafından **FR.013 Düzeltici Faaliyet Formu**ile takip edilir.

**b.** Gerçekleştirilenfaaliyetler yeterli değilse DF Formunun ilgili kısmı doldurularak yeni düzenleme faaliyeti ile ilgili çalışmanın yapılması içinilgilimüdür yardımcısına iletilir. Düzeltici faaliyetin etkinliğinin artırılması için sorumlulara ek süre verilir. Bu süre içinde de tamamlanmazsa okul müdürüne bildirilir.

**c.** Gerçekleştirilen düzelticifaaliyetler yeterliyse, İlgili müdür yardımcısıtarafından **FR.013 Düzeltici Faaliyet Formu, FR.055 Düzeltici Faaliyet Takip Formu veya FR.037 Dilek Öneri İstek Takip Formu**nun ilgili bölümleri doldurularak DF’ler kapatılır.

* 1. **Düzeltici Faaliyetlerde Sapmalar:**

**a.** Düzeltici Faaliyetler etkinlikleri de takip edilmesine rağmen uygunsuzluğun giderilmesi için yeterlilik göstermiyorsa YGG (Yönetimin gözden geçirilmesi)toplantılarında görüşülerek kayıt altına alınır. **PR.010 Yönetimin Gözden Geçirme Prosesi**

**b.** YGG toplantısında gerekli düzeltici faaliyet tekrar tartışılarak DF açılır. Gerektiğinde, planlama sırasında tespit edilen risk ve fırsatları güncellenir ve gerektiğinde, Kaliteyönetim sisteminde değişiklik yapılmalıdır.

**6– İLGİLİ DOKÜMANLAR**

**6.1 KYS Dokümanları:**

PR.010 Yönetimin Gözden Geçirme Prosesi

PL.001 Bağlam Risk Fırsat Etki Değerlendirme Planı

PL.006 İç Tetkik Planı

RP.003 İç Tetkik Raporu

FR.052 İç Tetkik Soru Formu

FR.053 İç Tetkik Uygunsuzluk Raporu

FR.053 İç Tetkik Uygunsuzluk Formu

FR.013 Düzeltici Faaliyet Formu

FR.055 Düzeltici Faaliyet Takip Formu

FR.036 Dilek Öneri İstek Formu

FR.037 Dilek Öneri İstek Takip Formu

**6.2 Dış Kaynaklı Dokümanlar:**

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim SistemiStandardı

İlgili Mevzuatlar Yasal Şartlar ve Dayanaklar