**1.AMAÇ**

 Bu Prosesin amacı Okulumuzun müşterilerinden, projelerde kullanılmak üzere teslim aldığı doküman, alet, ekipman ve malzemenin tanımlanması, doğrulanması, korunması ve güvenliğinin sağlanması, zarar gördüğünde yapılacak işlemler ve tutulacak kayıtlar ile ilgili işleyişi açıklamak ve sorumlulukları belirlemektir.

**2.KAPSAM**

Bu prosedür Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nin, tüm işlerinde Müşteri ve Dış Tedarikçinin Mülkiyetinin korunması için yapılan faaliyetleri kapsar.

**3. SORUMLULAR**

**Okul Müdürü:** Hizmet alan memnuniyeti sisteminin kurulmasını sağlanmasından, hizmet odaklı yaklaşımları teşvik etmekten, memnuniyet anketlerinin yapılmasından, müşteri memnuniyeti sisteminin müşteriler ve ilgili taraflar açısından erişilebilir olmasını sağlamaktan ve memnuniyet sonuçlarının denetiminden sorumludur.

**KYSTemsilcisi (KYS-T):** Hizmet alan memnuniyeti ile ilgili kullanılacak anket ve dokümanların oluşturulması, dağıtımı ve revizyonundan sorumludur.

**Müdür Yardımcısı:** Sistemin planlanmasını, uygulanmasını, belirli aralıklarla gözden geçirilmesini, sürekli iyileştirilmesini, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden ve raporlamasından, hizmet alan memnuniyeti ile ilgili kendisine ulaşan istek ve öneriler alarak gerekli işlemleri yapmaktan sorumludur.

**Hizmet Alanlar:** Kendisine ulaşan istek, beklenti, memnuniyet ve önerileri kayıt altına alarak ilgili müdür yardımcısına iletmekten sorumludur.

**4. TANIMLAR**

**Okul Müdürü:** MEB’in ilgili yönetmeliklerine göre atanan ve okuldaki tüm eğitim öğretim faaliyetlerinin yürütülmesinden ve denetiminden yetkili ve sorumlu olan kişiyi ifade eder.

**Müdür Yardımcısı:** Eğitim-öğretim faaliyetlerinin organizasyonundan ve yürütülmesinden okul müdürüne karşı sorumlu olan kişiyi ifade eder.

**KYSTemsilcisi (KYS-T):** Eğitim-öğretim yılı başında KYS Yöneticisi/okul müdürü tarafından görevlendirilen ve KYS faaliyetlerinin tamamının planlanması ve yürütülmesinden sorumlu olan, KYS temsilcisini ifade eder.

**Hizmet Alan:** Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nin eğitim-öğretim hizmetinin yürütülmesinde rol alan müdür yardımcısı, öğretmen, öğrenci, veli ve çalışanları ifade eder.

**Öneri:** Müşteri ve ilgili tarafların, kurum veya kişilerin süreç faaliyetleri ile ilgili performansı veya etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı görüş, düşünce veya tekliflerdir.

**Anket:** Tüm hizmet alanların okuldan aldığı hizmetler konusunda memnuniyet düzeyini ölçen ve çeşitli sorulardan oluşan formları ifade eder.

**5. UYGULAMA**

Müşteri Dokümanları:

5.1. Müşteri tarafından verilen dokümanlar Kalite Yönetim Temsilcisi ve birim sorumluları tarafından Tutanak’ la teslim alınır.

5.2. İlgili dokümanlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Dış Kaynaklı Dokümanlar Listesi’ ne de kaydedilir ve takibi yapılır.

5.3.Dokümanların değiştiği durumlarda veya yeni doküman yayınları olduğunda, ilgili dokümanların, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Dış Kaynaklı Dokümanlar Listesi’ ne kaydı yapılarak dağıtımı yapılır.

5.4. Dokümanlar/programlar hasar, bozulma ve kaybolmasını önleyici ortam şartlarının sağlanmasıyla korunur. Emniyetli bir şekilde muhafaza edilmesi sağlanır.

5.5. Dokümanların Kalite Yönetim Temsilcisi’ne teslim edilen orijinal kopyalarında herhangi bir kaybolma durumu söz konusu olursa, durum müşteri temsilcisine derhal bildirilir ve bir Tutanak’ la kayıt altına alınır. Gerekli düzeltme ve düzeltici faaliyetler Düzeltici Faaliyet Formuna göre gerçekleştirilir.

5.6. Dokümanların gizliliği ile ilgili müşteri şartlarının tamamına uyulur.

5.7. Müşteriler tarafından firmamızda kullanılmak üzere tarafımıza teslimi gerçekleştirilecek olan ekipman ve malzemeler, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Muayene ve Teslim Alma Komisyonu tarafından kontrol edilir, faaliyet durumu tespit edilir ve Tutanakla teslim alınır.

5.8. Muayene ve Teslim Alma Komisyonu tarafından uygunsuz bir malzeme saptanması durumunda Uygun Olmayan Ürünün/Hizmeti Formuna göre işlem başlatılır.

5.9. Herhangi bir ekipman ve malzeme kaybolduğunda, kullanılamayacak duruma geldiğinde ve uygunsuzluğu tespit edildiğinde durum Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Tutanak ile kayıt altına alındıktan sonra kurum müdürüne bilgi verilir ve müşteri temsilcisi haberdar edilir. Düzeltici Faaliyetler gerçekleştirilir.

5.10. Ekipmanın ve malzemenin yenilenmesi/zararın giderilmesi işlemleri, müşterilerle yapılan sözleşme şartlarına göre gerçekleştirilir.

5.11. Müşteri tarafından teslimi gerçekleştirilen ekipman ve malzemeler, kuruluşumuzun kendi ekipman ve malzemeleri gibi korunur.

**6. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

**6.1 KYS DOKÜMANLARI**

Düzeltici Faaliyetler Prosesi

Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Prosesi

Muayene Test ve Kontrol Prosesi

**6.2 DIŞ KAYNAKLI DOKÜMANLARI**