|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prosesin Adı:** | | Risk ve Fırsatların Değerlendirmesi Prosesi | | | | | | | |
| **Prosesin Amacı:** | | Bu prosesin amacı Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde TS EN ISO 9001:2015 i kapsayan Kalite Yönetim Sisteminin tüm süreç faaliyetlerinde risk ve fırsatların belirlenmesi, analiz edilmesi, yönetilmesi, tekrar ele alınması ve sorumlulukların tanımlanması ile ilgili yöntemin açıklanmasıdır. | | | | | | | |
| **Kapsamı:** | | Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında belirlenen prosesler için risk ve fırsatların değerlendirilme faaliyetlerini kapsar. | | | | | | | |
| **Sorumluluk ve Yetki:** | | Okul Müdürü, Müdür Yardımcısı, Atölye Sorumluları, Risk Değerlendirme Ekibi | | | | | | | |
| **Gözden Geçirme Periyodu ve Sorumlusu:** | | Sürekli / Süreç Sorumlusu | | | | | | | |
| **Proses Hedefi:** | | Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında, risk oranlarını azaltıp, fırsatları çoğaltmak. | | | | | | | |
| **Ölçme Metodu:** | | Müşteri, Çalışan memnuniyeti ve Yasal Şartlara uyum | | | | | | | |
| **GİRDİLER** | YGG toplantısında incelenmesi istenen riskler,  DF ile incelenmesi istenen riskler.  Yeni süreçler ve formların tanımlanması. | | **FAALİYETLER** | Tehlike tanımlanır ve Risk tahmin edilir:  Riskler önem derecesine göre sıralanır,  Önleme faaliyetlerine ait temrin ve sorumluluklar belirlenir,  İyileştirme sonrası riskin takibi,  Risk ve fırsatların rapor edilmesi | | | | **ÇIKTILAR** | Risk, fırsat değerlendirmesi,  Gözden geçirme kayıtları,  Fırsatlar listesi. |
| **GİRDİ KAYNAKLARI** | | | **ETKİLEDİĞİ VE ETKİLENDİĞİ PROSESLER** | | | | | **ÇIKTILARI ALANLAR** | |
| Yeni bir mevzuatın yürürlüğe girmesi veya mevcut mevzuatta değişiklik yapılması,  Yasal, Standart ve Kurum şartlarında değişiklik,  Müşteri ve Çalışan görüşleri,  İç ve dış kaynaklı riskler,  İş organizasyonunda ve iş akışında değişiklikler yapılması,  YGG toplantı kararları,  Eski Veriler,  Proses uygulamalarından kaynaklanan sorunlar, | | | Tüm Prosesler | | Tüm Prosesler | | | Süreç sorumluları  Tüm taraflar  YGG Girdisi olarak  Proses Sorumluları | |
| **PERFORMANS ÖLÇÜM KRİTERLERİ** | | | | | | | | | |
| İlgili tarafların (Çalışan, müşteri vb.) memnuniyet oranını %60 ve üstü olması,  DF sayısının her yıl % 10 azalması | | | | | **KAYNAKLAR** | | İNSAN: | KYS Sorumlusu, Risk Ekibi, İlgili birim sorumlusu, Birimde çalışanları | |
| ALTYAPI: | Ekipmanlar, makineler, Kaynaklar | |
| ORTAM: | Risk Değerlendirmesinin yapılacağı birim | |
| **RİSK BELİRLEME FAALİYETLERİ** | | | | | **FIRSAT BELİRLEME FAALİYETLERİ** | | | | |
| 1. Süreç koşulların değişmesi veya alınan önlemlerin yetersiz olması sonucunda yeni risklerin ortaya çıkması,  2. Risk ve fırsatların yeterli ölçüde tanımlanmaması sonucu süreçlerin zaafa uğraması  3. Risk ve Fırsatların takibi için süreç sorumlularının tanımlanmaması sonucu belirsizlik yaşanması. | | | | | 1. Risk değerlendirmesi sonucunda kurumda yapılan iyileştirme çalışmaları dolayısıyla süreçlerin sağlıklı yürümesi sonucu prestij ve zaman kazanılması,  2. Risklerin kurumun bütün çalışma alanlarını etkilediğinin, yönetim ve personel tarafından farkında olunması dolayısıyla tüm bildirimlerin yapılması sonucu kalitenin artması. | | | | |
| **İLGİLİ DOKÜMAN ve KAYITLAR:** | | | | | | | | | |
| PL.001 Bağlam Risk Fırsat Etki Değerlendirme Planı  FR.010 Swot Analizi Formu  FR.013 Düzeltici Faaliyet Formu  PL.004 Bakım Planı  AN.001 Çalışan Memnuniyeti Anketi  FR.022 Süreç Sorumluluk Formu  LS.008 Dış Kaynaklı Doküman Listesi  LS.011 Yasal Mevzuat Listesi  FR.034 Müşteri Talep Şikâyet Formu  LS.012 Müşteri Ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyetler Listesi  FR.036 Dilek İstek Öneri Formu  FR.038 Müşteri Anket Formu  FR.044 Uygun Olmayan Ürün Hizmet Bildirim Formu | | | | | | **Dış Kaynaklı Dokümanlar:** | | | |
| * TS EN İSO 9001:2015 Risk Tabanlı Proses Yönetimi Eğitimi * ISO 31000 Risk Yönetimi-Prensipler ve Kılavuzlar * İş Sağlığı Ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği | | | |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Müdür, Md.  Yardımcıları,  Atölye Şefleri | KYS’nin istenen sonuçlara ulaşması için risk ve fırsatları belirlemek üzere üst yönetimle toplantı yapılır. | Risk ve Fırsatları Belirleme Toplantı Tutanağı |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Müdür,Md.  Yardımcıları,  Atölye Şefleri | Toplantıda kurumun stratejik planında belirlenen tehdit ve fırsatlar incelenir. | Tehdit ve fırsatlar belirlenir |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Müdür, Md.  Yardımcıları, Atölye Şefleri | Beyin fırtınası yöntemi ile katılımcılara tek tek görüşleri sorulur. | Katılımcıların görüşleri alınır |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Müdür, Md. Yardımcıları, Atölye Şefleri | Belirlenen risk ve fırsatlar kurumun risk ve fırsatları olarak tutanağa yazılır. | Risk ve fırsatların rapor edilmesi |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Müdür, Md. Yardımcıları, Atölye Şefleri | Riskler önem derecesine göre sıralanır | Riskler listesi oluşturulur |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Müdür, Md. Yardımcıları, Atölye Şeflerim | Fırsatlar önem derecesine göre sıralanır   |  | | --- | |  | | Fırsatlar listesi oluşturulur |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Md. Yardımcıları, Atölye Şefleri | Kurum için belirlenen risk ve fırsatlar tüm personele duyurulur.   |  | | --- | |  | | Risk ve fırsatların personel tarafından incelenmesi |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Md. Yardımcıları, Atölye Şefleri | Tespit edilen risklerin ve risk yönetim sürecinin her yönüyle, belirli aralıklarla gözden geçirilmesi ve YGG toplantılarında görüşülmesi sağlanır. | Gözden geçirme kayıtları tutulur |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Müdür, Md. Yardımcıları, Atölye Şefleri | Yeni, farklı risk ve fırsat algılandığında aynı toplantı olağanüstü kararla yeniden yapılır. | Kararlar kayıt altına alınır |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Md. Yardımcıları,  Atölye Şefleri | Kurum için belirlenen risk ve fırsatlar tüm personele duyurulur. | Risk ve Fırsatlar |