|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prosesin Adı:** | | Performans İzleme ve Ölçme Prosesi | | | | | | |
| **Prosesin Amacı:** | | Bu prosesin amacı; Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi’nde uygulanan Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) etkinliğinin, KYS hedeflerine ulaşılabilirliğinin objektif ölçütler çerçevesinde ölçülerek değerlendirilmesi ve sonuçlarının güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemlerini belirlemektir. | | | | | | |
| **Kapsamı:** | | Bu proses; okulumuzda uygulanan KYS’ nin sürekli iyileştirilmesi için, ölçme ve analiz yöntemlerini kapsar. | | | | | | |
| **Sorumluluk ve Yetki:** | | Okul Müdürü, Müdür Yardımcısı, Proses Sorumluları, KYS Temsilcisi, KYS Ekibi | | | | | | |
| **Gözden Geçirme Periyodu ve Sorumlusu:** | | Sürekli / Süreç Sorumlusu | | | | | | |
| **Proses Hedefi:** | | Proses Şartlarına %100 Uygunluk | | | | | | |
| **Ölçme Metodu:** | | Uygulamaların standartlara uygunluk oranı | | | | | | |
| **GİRDİLER** | İzleme ve Ölçme Tablosu,  Hedefler ve hedef gerçekleştirmelerinin izlenmesi,  Yasal gereksinimlere uygunluk ölçümlerini,  Müşteri memnuniyet derecesi,  Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,  Hizmet Alanlar Şikâyet Formu,  DF formları,  Müşteri memnuniyeti ölçüm sonuçları,  Çalışan Performansı ve Memnuniyeti | | **FAALİYETLER** | Hizmet alan memnuniyet değerlendirilmesi,  KYS süreçlerinin performansı ve etkinliği,  Planlamanın etkinliği,  Risk ve fırsatların belirleme faaliyetlerinin etkinliği,  Dış tedarikçi performans Değerlendirilmesi,  Politika ve hedeflerin uygunluk değerlendirilmesi, | | | **ÇIKTILAR** | Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme Formu,  Onaylı Tedarikçi Listesi,  İşveren Değerlendirme Formu  Performans Ölçüm ve Analiz Raporu  DF Raporu, |
| **GİRDİ KAYNAKLARI** | | | **ETKİLEDİĞİ VE ETKİLENDİĞİ PROSESLER** | | | | **ÇIKTILARI ALANLAR** | |
| Tedarikçiler  Memnuniyet anketleri,  Öneri ve istek kutuları,  Çalışanların önerileri,  YGG toplantıları,  Yeni bir teknoloji kullanılmaya başlanması  Ürün/hizmet şartlarına uygunluk sonuçları,  Yasal düzenlemelerde değişiklik olması | | | Tüm Prosesler | | Tüm Prosesler | | Proses Sorumluları,  YGG Toplantısı,  KYS Temsilcisi,  İlgili Taraflar (1. 2. 3. Taraflar) | |
| **PERFORMANS ÖLÇÜM KRİTERLERİ** | | | | | | | | |
| KYS dokümanları,  İzleme ve Ölçme Tablosu Oranları,  Dilek-İstek ve Öneri Takip Form sayısı,  DF sayıları,  İç tetkik sonuç ve raporlarına ilişkin veriler. | | | | | **KAYNAKLAR** | İNSAN: | KYS ve Proses Sorumlusu, Birim Sorumluları | |
| ALTYAPI: | Teknolojik kaynaklar, Analiz Formları, | |
| ORTAM: | Üretim ve Hizmet Alanlar (Tümçalışanlar) | |
| **RİSK BELİRLEME FAALİYETLERİ** | | | | | **FIRSAT BELİRLEME FAALİYETLERİ** | | | |
| 1. Geri dönüşlerin değerlendirilmemesi, 2. Yasal mevzuatın takip edilmemesi sonucu maddi ceza, 3. İstenilen hedeflerin tutturulamaması, 4. Hedeflerin ölçülebilir olmaması ve hedef performanslarının kayıt altına alınmaması, 5. Performans değerlendirmesi ile ilgili sorumlu kişilerin belirlenmemiş olması, 6. Performans değerlendirme ile ilgili uygunsuzlukların devam etmesi, 7. Uygunsuzlukların giderilmesi için çalışmaların yürütülmemesi | | | | | 1. Başarı, itibar kazanma,  2. Performans takibinin yapılması ve kayıtların tutulması ile hedeflere ulaşılması.  3. İlgili taraflarca yapılan denetimlerin başarılı geçmesi,  4. Müşteri memnuniyeti artması sonucu bilinirliğin artması. | | | |
| **İLGİLİ DOKÜMAN ve KAYITLAR:** | | | | | | | | |
| FR.004 Liderlikve Taahhüt Formu  PL.002 Kalite Yönetim Sistem Planı  FR.007 KYS Hedefleri Formu  FR.008 KYS Hedefleri Takip ve Değerlendirme Formu  FR.011 KYS Hedef Rapor Formu  PL.004 Bakım Planı  AN.001 Çalışan Memnuniyeti Anketi  FR.020 Personel Eğitim Formu  LS.003 Personel Yetkinlik Listesi  AN.002 Farkındalık Anketi  FR.032 Revizyon Yeni Doküman İptal Talep Formu  FR.013 Düzeltici Faaliyet Formu  PR.010 Yönetimi Gözden Geçirme Prosesi  FR.036 Dilek İstek Öneri Formu  FR.050 Müşteri Şikâyet Formu  FR.053 İç Tetkik Uygunsuzluk Raporu  FR.051 Denetim Değerlendirme Raporu  FR.050 Müşteri Şikâyet Formu  TB.002 Veri Analiz Tablosu | | | | | **Dış Kaynaklı Dokümanlar** | | | |
| TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı  İlgili mevzuatlar  Yasal Şartlar ve Dayanaklar | | | |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Müdür, KYS Temsilcisi, Md. Yardımcıları, Birim Şefleri | KYS‘nin hedefleri temel alınarak, kaliteboyutlarınınkontrolükonusundaölçülebilirsonuçlarınsağlanmasıvesistemperformansındailerlemesağlamakiçinkuruluşunyönetimsistemininsürekliolarakiyileştirilmesiiçinyapılançalışmalarındokümanlarıtoplanır. | Dokümanlar |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Müdür, KYS Temsilcisi, Md. Yardımcıları, Birim Şefleri | Performans izleme ve ölçme konusundaki faaliyetler ;  Hedefler, Yasal gereksinimler, Düzeltici faaliyetlerin, Müşteri memnuniyeti, Yönetim sisteminin performansı, Planlamanın etkinliği, Risk ve fırsatların etkinliği, Yönetimsistemininiyileştirmeihtiyaçlarıiçinyeterlisonuçlarıvebunlarınkaydedilmesiniiçerecekşekildegerçekleştirilir. | KYS dokümanları |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Müdür, KYS Temsilcisi, Md. Yardımcıları, Birim Şefleri | Araştırma sonunda izleme ve ölçme faaliyetleri kurumumuz periyodik olarak gerçekleştirilecek ise ölçüm sıklıkları belirlenir ve İzleme ve Ölçme Tablosu’nda tanımlanır. | İzleme ve Ölçme Tablosu |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Müdür, KYS Temsilcisi, Md. Yardımcıları | Periyodikperformansizlemeveölçmefaaliyet/yöntemlerininçalışanpersonellepaylaşımıbölümbirimtoplantıları, panolar vb. ile gerçekleştirilir. İş başı ve görev başı eğitimleri ile yürütülen faaliyetler hakkında bilgi aktarılır. Periyodik performans izleme ve lomefalaise / yöntemleri uygulamaya alınır. | İzleme ve Ölçme Tablosu |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kurum Müdürü, Md. Yardımcıları, Şefler | Yöntem ve ihtiyaçlar kullanılan araç makine ekipmanın değişmesi, kullanılan enerji türünün değişmesi, yeni bir teknoloji kullanılmaya başlanması, operasyonların değişmesi veya yenilerinin eklenmesi, yasal düzenlemelerde değişiklik olması, önemli bir kaza - olaylakarşılaşılmasıilgiliistatistiksonuçlarınındeğerlendirilmesidurumlarındagüncellenir. | Dokümanlar |