|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| BAKANLIK SON LOGO BENİM | **ÜST YÖNETİM İÇ TETKİK SORU LİSTESİ** | Doküman Kodu | **CSB-LST-003** |
| Yürürlük Tarihi | **07.02.2018** |
| Revizyon Tarihi/No | **-** |
| Sayfa No | **1/4** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Denetlenen Birim:** |  | **Denetçi:** |  |
| **Denetim Konusu:** |  | **Tarih:** |  |
|  |  | **İmza:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ** | **EVET/HAYIR/****AÇIKLAMA** |
| **4. KURULUŞUN BAĞLAMI** |  |
| **4.1 Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması** |  |
| Kuruluşun bağlamını içeren iç ve dış konular belirlenmiş mi? |  |
| **4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması** |  |
| Kalite yönetim sisteminin ilgili tarafları ve KYS sistemiyle ilgili şartlar belirlenmiş mi? |  |
| Kuruluş ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini izliyor ve gözden geçiriyor mu? |  |
| **4.3 KYS Kapsamının Belirlenmesi** |  |
| Kalite Yönetim Sisteminin kapsamı, herhangi bir hariç tutma varsa ayrıntıları tanımlanmış mı? |  |
| **4.4 KYS ve Süreçleri** |  |
| Kalite Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan süreçler ve bunların uygulamaları, sırası ve etkileşimleri belirlenmiş mi? Kurum, süreçlerin işletilmesi ve izlenmesi için gerekli kaynakları ve bilgiyi, sağlamış mı? Süreçler standart şartlarına uygun olarak yönetiliyor mu? |  |
| **5.2. Politika** |  |
| Üst yönetim, hizmet alanların memnuniyetinin artırılması amacına yönelik hizmet alan şartlarının belirlenmesini ve yerine getirilmesini sağlamış mı? |  |
| Üst yönetim kuruluşun amacına uygun olarak kalite politikasını oluşturmuş mu? Kalite politikasının kuruluş içinde iletilmesi, anlaşılması ve sürekli uygunluk için gözden geçirilmesi sağlanmış mı?  |  |
| **5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar** |  |
| Sorumluluk ve yetkiler üst yönetim tarafından tanımlanıp, kurum içinde iletilmiş mi? |  |
| Üst yönetim diğer sorumluluklarına bakılmaksızın yetki ve sorumluluklara sahip yönetimden bir üyeyi temsilci olarak atamış mı? |  |
| **6. PLANLAMA** |  |
| **6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri** |  |
| Risk ve fırsatlar tespit edilmiş mi? Risklere ilişkin kontrol faaliyetleri belirlenip, uygulamaya konulmuş mu? Risk yönetimine ilişkin izlemeler yapılarak raporlanması sağlanmış mı? |  |
| **7. DESTEK** |  |
| **7.1. Kaynaklar** |  |
| Kurum, KYS için gerekli olan kaynakları, çalışma ortamını ve altyapıyı belirleyip sağlıyor mu? |  |
| **7.2.Yetkinlik**   |  |
| Hizmet kalitesini etkileyen işi yapan personel uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli midir?  |  |
| **7.3.Farkındalık**  |  |
| Kurum personelinin yaptığı işlerin öneminin ve uygunluğunun farkında olmaları sağlanmış mı? |  |
| **7.4.İletişim**  |  |
| Üst Yönetim kuruluş içinde uygun iletişim proseslerini oluşturulmasını sağlamış mı?  |  |
| **7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi** |  |
| Kalite politikası ve kalite hedefleri dokümante edilmiş mi? Kalite Yönetim Sistemine yönelik dokümanlar oluşturulmuş mu? |  |
| Dokümanların gerektiğinde gözden geçirilmesi, güncelleştirilmesi ve tekrar onaylanması, doküman değişikliklerinin ve güncel durumunun belirlenmesinin sağlanması hususu prosedürde yer alıyor mu? |  |
| Kayıtlar oluşturulup muhafaza ediliyor mu? Kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması tekrar ulaşılabilir olması saklama süresi ve elden çıkarılması için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla dokümante edilmiş prosedür oluşturulmuş mu? |  |
| **8. OPERASYON** |  |
| **8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol** |  |
| Hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli prosesler planlamış ve geliştirmiş mi? |  |
| **8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar** |  |
| Kurum; hizmet bilgisi, başvurular, sözleşmeler ve hizmet alan şikayetleri de dahil olmak üzere hizmet alan geri beslemesi ve hizmet alanlarla iletişim için gerekli düzenlemeleri belirleyerek uyguluyor mu? Müşteri şikayetleri incelenip, gerekli değerlendirmeler yapılarak, müşteriye geri besleme yapılıyor mu? |  |
| Kurum hizmete bağlı şartları gözden geçiriyor mu? Bu gözden geçirme kuruluşun hizmet alana hizmeti sağlamayı taahhüt etmesinden önce yapılmış mı? Gözden geçirme ve bu gözden geçirmeden kaynaklanan faaliyetlere ait sonuçların kayıtları muhafaza ediliyor mu? |  |
| Dokümante edilmiş bilginin prosedürü oluşturulmuş mu?  |  |
| **9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME** |  |
| **9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme** |  |
| Kurum hizmetin ve Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğu ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için, gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme proseslerini planlayıp ve uygulamakta mı? |  |
| **9.2 İç Tetkik** |  |
| Kurum, planlı aralıklarla iç tetkikleri geçekleştiriyor mu? Tetkikçilerin seçimi ve tetkikin uygulanması prosesin objektifliğini ve tarafsızlığını sağlıyor mu? Tetkiklerin planlaması ve geçekleştirilmesi sonuçların rapor edilmesi, kayıtların muhafaza edilmesi için sorumluluklar ve şartlar dokümante edilmiş bir prosedürde tanımlamış mı?  |  |
| **9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi**  |  |
| Üst Yönetim kuruluşun Kalite Yönetim Sistemini planlanan aralıklarla gözden geçiriyor mu? Bu gözden geçirme iyileştirme için fırsatların değerlendirilmesi, Kalite Politikası ve kalite hedefleri de dahil olmak üzere Kalite Yönetim Sisteminde değişiklik ihtiyaçlarını içeriyor mu? Yönetim gözden geçirme kayıtları muhafaza ediliyor mu? |  |
| Yönetimin gözden geçirme ile ilgili girdiler: Tetkiklerin sonuçlarını, hizmet alan geri beslemesini, proses performansı ve ürün uygunluğunu, düzeltici faaliyetlerin durumunu, önceki yönetim gözden geçirmelerinden devam eden takip faaliyetlerini, Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişiklikleri, iyileştirme için önerileri içeriyor mu?  |  |
| **10. İYİLEŞTİRME** |  |
| Uygunsuzluk ve Düzeltici faaliyetlerle ile ilgili dokümante edilmiş bir prosedür var mı? |  |
| Kurum kalite politikasını, kalite hedeflerini tetkik sonuçlarını, verilerin analizini, düzeltici faaliyetleri ve YYG’ ni kullanmak yolu ile KYS’ nin etkinliğini sürekli iyileştiriyor mu? |  |