

**T.C.
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK
BAKANLIĞI
İL MÜDÜRLÜKLERİ EĞİTİM
PROGRAMI**

**İÇ TETKİK EĞİTİMİ
Şubat- Mart 2015**

DİKKAT!

- **Lütfen cep telefonlarınızı sessiz konuma getiriniz veya kapatınız.**
- **Kayıt almanıza izin verilmemektedir.**
- **Acil çıkış kapılarını belirleyiniz.**
- **Aralardan zamanında dönünüz.**

Anlayışınız için teşekkür ederiz.



Kalite Yönetim Sistemi Tetkiki

- Standartta yer alan şartların karşılandığını tetkik etmek için :
 - ◆ Dokümantasyonu incelemek
 - ◆ Uygulandığını yerinde görmek
 - ◆ Sürdürüldüğünü anlamak
 - ◆ Etkinliğin sürekli iyileştirildiğini algılamak

DURUMUNDASINIZ...

TETKİK NEDİR ?

- * Kalite ile ilgili faaliyetlerin ve sonuçlarının planlanan düzenlemelere uyup uymadığının, bu düzenlemelerinin etkin olarak uygulanıp uygulanmadığının ve amaca ulaşmak için uygun olup olmadığının sistematik, tarafsız dokümanlara ve beyanlara dayanılarak incelenmesi ve kaydedilmesidir.
- * Kuruluşun bir proses veya bölümünün, kalite yönetiminin SEÇİLMİŞ kısımlarının UYGULAMA VE ETKİNLİĞİNİN, sistematik bir araştırmasıdır.



KISACA TETKİK :

- * TETKİK YAZILI PROSEDÜRLERE GÖRE YAPILIR.
- * YÖNETİM SİSTEMİNİN TÜM SEVİYELERİNE UYGULANIR
- * BEYANLAR, GÖZLEMLER VE DÖKÜMANLAR ESAS ALINARAK YAPILIR.
- * KAYITLAR İNCELENİR.
- * BULGULAR OBJEKTİF DELİLLERE DAYANDIRILIR.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ TETKİKİ

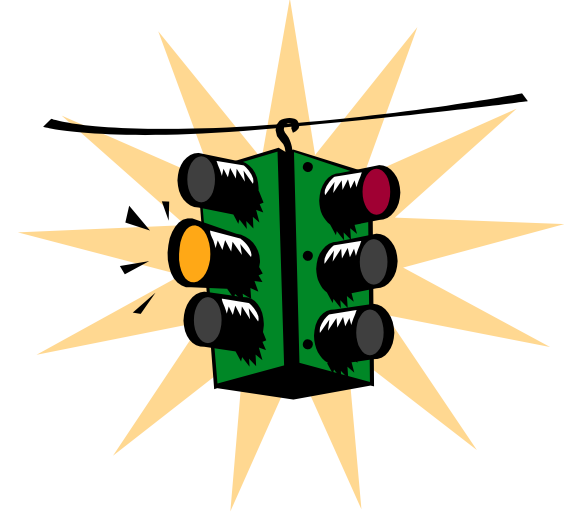
ISO 8402:1994 Kalite tetkikini şöyle tanımlar;

- * ***"Kalite faaliyetlerinin ve ilgili sonuçlarının planlanan düzenlemelere uyup uymadığını ve bu uygulamaların etkin uygulanıp ve hedefleri başarmak için uygun olup olmadığını tespit ve saptamak için yapılan sistematik ve bağımsız inceleme"***.

YÖNETİM SİSTEMİ TETKİKLERİNDE :

- * YETERLİLİK
- * UYGUNLUK
- * ETKİNLİK

DEĞERLENDİRİLİR.



TETKİK ESNASINDA:

- * Tetkik ekibi, kuruluşun tüm faaliyetlerini, dokümanlarını, proseslerini incelemesi mümkün değildir.
- * Bir tetkikte sadece seçilmiş konular incelenebilir.
- * Tetkikin bir örnekleme uygulaması olduğu hem tetkiki yapanın hem de tetkike tabi tutulananların anlamları gerekir.
- * Tetkiklerde tüm uygunsuzlukların belirlenmesi beklenemez.

TETKİK ESNASINDA:

- * Pek çok veri elde edilebilir. Ancak tetkik görevlisi sadece gerçeğe dayanan verileri kullanabilir.

Objektif Delil

TETKİK DEN SONRA:

Bulgu

Karar



TETKİK YÖNETİMİNDE KULLANILABİLEN PUKÖ DÖNGÜSÜ



OBJEKTİF DELİL KAVRAMI

- * Bir şeyin varlığını veya doğruluğunu destekleyen veri
“DUYGU VEYA ÖN YARGIDAN ETKİLENMEZ”
- * Gözlem, ölçme muayene ve diğer yollarla elde edilebilir.
SAYILABİLİR (Nitel),DERECE İLE ÖLÇÜLEBİLİR(Nitel)
- * Beyan ile veya (tercihen) dokümanlaştırılmış olabilir.
BELGELENDİRİLEBİLEN
- * Doğrulanabilir
DOKÜMANTE EDİLMİŞ ,GÖZLEMLENEBİLİR-TEKRAR ULAŞILABİLİR OLMALIDIR.
- * Objektif deliller
İFADE EDİLEBİLEN (Yazılı Hale getirilen) ve KALİTE HAKKINDADIR.



BELİRLENMİŞ ŞARTLAR

- * MÜŞTERİ ŞARTLARI (sözleşme)
- * KALİTE SİSTEMİ ŞARTLARI (El Kitapları Prosedürler/Talimatlar)
- * KALİTE YÖNETİM STANDARTLARI
- * YASAL ŞARTLAR
- * BELGELENDİRME KURULUŞUNUN KURALLARI



TETKİK TİPLERİ

- * İÇ TETKİKLER :

1. TARAF TETKİKİ

- * DIŞ TETKİKLER

2. TARAF TETKİKİ

3. TARAF TETKİKİ

1. TARAF TETKİKİ

- * Bir kuruluşun kendi belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkili bir şekilde çalıştığını teyit etmek için kuruluş içinde yaptığı iç tetkiklerdir.

BİRİNCİ TARAF TETKİKLERİ:

- * Uygulanan Yönetim Sistem Standardının gereği olarak
- * Yönetim tarafından kullanılacak bir kontrol mekanizması olarak,
- * Çalışanların sisteme dahil edilmesi için,
- * Sürekli gelişmeyi sağladığı için,

KULLANILABİLİR.

2. TARAF TETKİKİ

- * Bir kuruluş tarafından başka bir kuruluşta üzerinde yapılan bu tetkikler esas olarak bir organizasyonun kendi tedarikçisini denetlemesidir.



Bir kuruluşun kendi tedarikçisini tetkik istemesinin çeşitli nedenleri vardır.

- * TEDARİKÇİLERİN SEÇİMİNE VE SINIFLANDIRILMASINA YARDIM EDER
- * TAM ZAMANINDA ÜRETİM VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİNİN YÜRÜTÜLMESİNİ SAĞLAR.
- * TS-EN ISO 9001,MADDE 7.4.1'İN YERİNE GETİRİLMESİ İÇİN BİR METOTTUR.
- * TEDARİKÇİLERİN KALİTE SİSTEMLERİNİ GELİŞTİRMELERİNE YARDIM EDER.
- * TEDARİKÇİLERLE KARŞILIKLI FAYDAYA DAYALI İLİŞKİNİN GELİŞMESİNİ SAĞLAR.

3. TARAF TETKİKİ

- * Kuruluşun ticari / sözleşmeli olarak tedarikçilerinden, müşterilerinden ve kuruluşun kendisinden bağımsız, üçüncü kesim tarafından denetleniyor olması.

3. Taraf Tetkiklerinin bağımsız kuruluşlar tarafından yapılması ;
- * İkinci taraf tetkiklerine olan ihtiyacı azaltmış,
 - * Uluslar arası bir standarda uyumun belgelendirilmesini sağlamıştır.



NEDEN KALİTE TETKİKLERİ ?

- * Yönetime araç olması, tarafsız değerlendirme esası ile gerçek verilerin sağlanmasına yardımcı olur
- * Kalite sisteminin gelişmesine yardımcı olur.
- * Kalite sisteminin uygun ve etkin unsurlarını tespit amacıyla yapılır.
- * Kuruluşun hedeflerine ulaşmasında yardımcı olur.
- * Uygunsuzlukların azaltılması, önlenmesi için objektif delil sağlar.

Kaliteye ulaşmak için uygun hazırlıkların yapıldığı konusunda güvence sağlar.

Ürünlerin kullanıma uygun ve kullanıcı için güvenli olduğu konusunda güvence sağlar.

Kanunların ve mevzuatın yerine getirildiği konusunda güvence sağlar.

Spesifikasyonlara uygunluğun varlığı konusunda güvence sağlar.

- * Gelişme için imkanların belirlenmesine yardımcı olur.
- * Yönetim sistemlerinin statüsü, prosedürleri, metotlar ve eğitim imkanları hakkında ön yargılı düşünceleri düzeltir.
- * İletişimi geliştirir, üst yönetime doğrudan rapor sağlar.
- * Sözleşme şartlarının yerine getirilebilirliğinin doğrulanmasını sağlar.
- * Kalite sisteminin etkinliğinin doğrulanmasını sağlar.

Tetkike taraf personele faydalı bir eğitim olur.

Çalışanların uyguladıkları faaliyetlerle ilgili sorumluluklarının geliştirilmesi amacıyla yapılır.

Dokümanların yeterliliği ve takibi konusunda güvence sağlar

ETKİN BİR TETKİK İÇİN ;

- * Üst Yönetimden destek
- * Eğitimli tetkikçiler
- * Tetkik eden faaliyetten bağımsız tetkik ekibi
- * İmkanlara dokümanlara ve personele zamanında ulaşabilme imkanı
- * Yönetimin bütün seviyelerine ulaşabilme
- * Tanımlanmış tetkik prosesi

GEREKİR.

TETKİK SIKLIĞINI BELİRLEMDE ETKİLİ OLAN KRİTERLER

- * Uygulamaların eski ya da yeni oluşu,
- * Bir önceki tetkik sonuçları, bulgular,
- * Faaliyetlerin sistemi etkileme derecesi
- * Yönetimin isteđi,
- * Organizasyon yapısı,
- * Dokümantasyon değişiklikleri,

TETKİK AŞAMALARI

- * PLANLAMA
- * HAZIRLIK
- * TETKİKİN YÜRÜTÜLMESİ
- * RAPORLAMA VE GEREKTİĞİNDE TAKİP FAALİYETLERİ
- * İZLEME



TETKİKİN BAŞLATILMASI

DOKÜMANLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ
(YETERLİLİK TETKİKİ)

YERİNDE TETKİK FAALİYETLERİ İÇİN HAZIRLIK

TETKİK FAALİYETİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

TETKİK RAPORU HAZIRLANMASI

TETKİKİN TAMAMLANMASI

TAKİP TETKİKİ



TETKİKİN PLANLANMASI

- * Kalite yönetim sisteminin etkin olarak gerçekleştirilmesi için başlangıçta **planlama** ve **hazırlık** faaliyetlerinin tamamlanması zorunludur.
- * Hangi tip tetkik olursa olsun planlama yapabilmek için şunları belirlemek gereklidir:
 - * Zamanlama/Sıklık
 - * Sorumluluklar
 - * Tetkik Kriteri
 - * Tetkik Kapsamı
 - * Tetkik Süresi

TETKİKİN PLANLANMASI

Tetkik planlanmasında tetkikin yürütülmesi ile ilgili ana aşamalar belirlenir. Tetkiklerin yürütülmesinde öncelikle iki hususun kararlaştırılması gerekir.

- * **TETKİKİN AMACI** ; Kalite sistem yönetimine uygunluk tetkiki, proses tetkiki, ürün tetkiki yada takip tetkiki olmak üzere tetkikin amacı belirlenir.
- * **TETKİKİN KAPSAMI** ; Ürün siparişinden teslimatına kadar olan proseslerden hangilerinin tetkik edileceği veya uygulanan standart şartlarından tetkik edilecek olanların tespiti ile tetkik kapsamı belirlenir.2. Taraf tetkiklerde kapsamı genellikle müşteri belirler.

TETKİKİN PLANLANMASI

Tetkikin planlanması aşamasında yerine getirilecek diğer faaliyetler;

- * Tetkik Ekibinin Belirlenmesi ; Tetkik birden fazla kişi ile yürütülüyorsa ekip liderinin belirlenmesi gerekir. Ekipte yer alan Tetkikçi/ler tetkik edilecek sistemle ve proseslerle ilgili yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olmalıdır.
- * Ekip liderinin tetkik ile ilgili görev dağılımını belirlenmesi gerekir.

Tetkik planının genel yapısının hazırlanması,

Dokümanların teslim alınması ve yeterlilik tetkiki ,

Gerekirse tetkik planının tekrar gözden geçirilmesidir.

TETKİK PROGRAMININ HAZIRLANMASI

Tetkikin amacı, kriteri ve kapsamı hakkında yeterli bilginin edinilmesi ve Tetkik hedeflerinin belirlenmesi,

Tetkik kriterine göre uygulanan en son dokümantasyonun elde edilmesi ve değerlendirilmesi.
(Masa başı çalışması)

Sorumlulara değerlendirme sonuçlarının iletilmesi.

Varsa bir önceki tetkik kayıtlarının gözden Geçirilmesi,

Gerekli görülürse; saha incelemesi için zaman programının hazırlanması,

Denetlenecek alan/faaliyetler için soru listesinin Hazırlanması,

TETKİK PROGRAMININ HAZIRLANMASI

ÖNCELİKLE TETKİKLE İLGİLİ STRATEJİYE/TETKİK METODUNA
KARAR VERİLİR.

- * Tetkik, belirli bir hizmetin takibi şeklinde olabilir. (**Baştan Sona**)
- * Tetkik, bitmiş işlemde başa doğru olabilir. (**Sondan Başa**)
- * Tetkik belli bir bölümde bütün faaliyetlerin incelenmesi şeklinde olabilir. (**Yatay Tetkik**)
- * Tetkik, belli bir problemi çözmek için tüm ihtimalleri araştırılması şeklinde yapılabilir. (**Kombinasyon**)
- * Tetkik, planı ve amacı olmaksızın rasgele yürütülebilir. (**Serbest Yürütme/Profesyonel Olmayan**)

SORU LİSTELERİ

- * Tetkiklerde [Soru listeleri](#) kullanımının başlıca amacı tetkikin kapsamının belirlenmesi ve sürekliliğin sağlanmasında tetkik görevlisine yardım etmek olup bu listeler, tetkik esnasında bilgiye dayalı sonuca erişilmesinde zaman kazandıracaktır.



SORU LİSTELERİNİN HAZIRLANMASI

Soru listesi tetkikin amacı ve kapsamı göz önüne alınarak hazırlanmalı ve mümkün olduğunca tetkike ait sonuçları yansıtır nitelikte olmalıdır.

Soru listeleri her bir bölüm veya proses için ayrı ayrı hazırlanabildiği gibi, tüm sistemi yansıtacak kapsamda da hazırlanabilmektedir. Soru listeleri aynı zamanda bir hafıza yardımcısıdır.

Soru listesinin biçimi ve formatı tamamen kuruluşun dokümantasyon yapısına veya Tetkik Görevlisinin kişisel kararına bırakılmıştır.

Tecrübeli tetkik görevlileri anahtar kelimeleri kullanabilirse de daha az tecrübeli tetkik görevlilerine, listesinde belirtilen sorularda araştırmalar yapmaları önerilir.

SORU LİSTELERİNİN HAZIRLANMASI

- * Soru listeleri “NE ARAMAK GEREKTİĞİ” ve “NEYE BAKMAK GEREKTİĞİ” açısından düşünülerek hazırlanmalıdır.
- * Uygulamaların tetkik edilmesinde temsil edici örnek seçimi için ilgili bölümün faaliyetlerinin çoğunluğunun ne ile ilgili olduğuna bakmak gerekir.
- * Soru listeleri belirlenmiş bir hedefe yönelik olarak tetkikte kullanılmak üzere tetkik öncesinde hazırlanır veya matbu formda hazırlanmış listeler güncelleştirilerek kullanılır.

SORU LİSTESİNİ

KULLANMANIN FAYDALARI

- * Tetkik hedefine kararlı bir şekilde ulaşmayı sağlar.
- * Sistematik ve disiplinli bir çalışma ortamı sağlar.
- * Yeni tetkik görevlileri için sistemin öğrenilmesi için fayda sağlar.
- * Aynı faaliyetin tekrar yapılmasını önler.
- * Tetkik kapsamını tanımlar.
- * Tüm konulara değinilip değinilmediğini gösterir.
- * Tetkik için bir iskelet oluşturur.
- * Zaman yönetimi için yardımcıdır.
- * Tetkikte akıcılık ve süreklilik sağlar.

SORU LİSTESİNİ KULLANMANIN YANLIŞ UYGULAMALAR SONUCUNDA DEZAVANTAJLARI

- * İşaretleme listesine dönüşebilir.
- * Bir çok evet/hayır sorusu ile dolu olabilir.
- * Konu soru listesinde yok ise uygulamayla ilgili hususlar atlanabilir.
- * Tetkikçi inisiyatifini kaybedebilir.

TETKİKİN YÜRÜTÜLMESİ

- * Açılış toplantısı
- * Tetkikin gerçekleştirilmesi
- * Bulgularının ve etkinliğinin gözden geçirilmesi
- * Kapanış toplantısı



AÇILIŞ TOPLANTISI

- * Tetkik öncesi yapılır.
- * Tetkik edilecek faaliyetten sorumlu kişiler katılır.
- * Gündem ekip lideri tarafından hazırlanır.
- * Açılış toplantısı özellikle ikinci ve üçüncü taraf tetkikler için ilk aşamadır.
 - * İyi bir iletişim
 - * İşbirliği
 - * Karşılıklı güven ve dürüstlük sağlamak için gereklidir.
- * Birinci taraf tetkiklerde açılış toplantıları genellikle daha gayri resmi gerçekleştirilebilir.

AÇILIŞ TOPLANTISINDA GÖRÜŞÜLEN KONULAR

- * **TANIŞMA:** Tetkike taraf olan kişilerle tetkikçilerin tanışması sağlanır.
- * **TETKİKİN AMACI VE KAPSAMI:** UYGUNSUZLUĞUN TANIMI YAPILMALI
- * TETKİK PROGRAMI HAKKINDA BİLGİ VERİLMESİ
- * REHBER BELİRLENMESİ
- * **DESTEK:** Toplantı odası, ulaşım, koruyucu elbise gibi
- * AÇIKLAYICI BİLGİLER
- * RAPORLANDIRMA METODLARI
- * GİZLİLİK

AÇILIŞ TOPLANTISININ AMACI

- * Tetkik heyeti üyelerini, tetkik edilenin üst düzey yöneticilerine tanıtmak,
- * Tetkikin hedef ve kapsamını gözden geçirmek,
- * Tetkikte kullanılmak üzere hazırlanan metot ve prosedürler hakkında kısa bir özeti sunmak,
- * Tetkik heyeti ile tetkik edilen arasında resmi iletişim bağlarını kurmak,

- * Tetkik heyetinin ihtiyaç duyduğu kaynak ve imkanların hazır olduklarını doğrulamak,
- * Kapanış toplantısı ve tetkik heyeti ile tetkik edilenin yöneticileri arasında yapılabilecek ara toplantıların tarih ve saatini doğrulamak,
- * Tetkik planında yeterli kadar açık olmayan ayrıntıları açıklığa kavuşturmasıdır.

TETKİKİN AMACI

- Tetkikin amacı aşağıdaki konularda objektif deliller elde edebilmektir;

1. Kalite yönetim sistemi mevcut ve yeterli.
2. Doğru bir şekilde işletiliyor.
3. Etkin olarak uygulanıyor.
4. Sürekli iyileştiriliyor.

- Bu amaçlara ulaşabilmek için aşağıdaki konularda veri toplamak gereklidir;

1. İnsan kaynakları
2. Prosesler
3. Malzemeler
4. Ekipman, makine ve cihazlar
5. Dokümantasyon

TETKİKİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

- Nesnel delillerin incelenmesi
- Açık ve anlaşılabilir sorular sorulması
- Denetlenen etkinliğe ilişkin prosedür ve soru listelerinden yararlanılması
- Gözlemlere ilişkin notların tutulması
- Bulguların diğer etkinlikler üzerindeki etkilerinin incelenmesi
- Var olan durumun incelenmesi

Sorular :

Ne Yapılıyor?

Nasıl Yapılıyor ?

Neden Yapılıyor ?

Nerede Yapılıyor ?

Ne Zaman Yapılıyor ?

Kim Yapıyor ?

Görebilir miyim?

Gösterir misiniz ?

TETKİKİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

- * Tetkik görevlisi olarak görmek istediğinizi açıklayın,
- * Bölüm sorumlularından bilgi alın,
- * Gerekiyorsa diğer çalışanlarla görüşün,
- * Uygunsuzluk yoksa programa devam edin,
- * Konunun muhatabı ile tetkik yapın,
- * Objektif delillere ulaşmaya çalışın,
- * Gözlemleri ve bulguları kaydedin,
- * Açık anlaşılabilir sorular sorun,
- * Dokümanlardan kayıtlardan ve soru listelerinden faydalanın,
- * Notlar alın,
- * Olayları gözlemleyin.

SOR

DİNLE

GÖZLEMLE

TETKİKİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

1. Tetkikçi pozitif, profesyonel ve yapıcı bir yaklaşım geliştirmelidir.
2. Tetkikçi; denetlenenden yardımcı, açık ve dürüst bir davranış biçimi göstermesini sağlayabilmelidir.

Bu iki amaca ulaşmak için tetkikçi;

- İlk önce yönetici ile görüşmeli
- Daima işi yapanla konuşmalı
- Ziyaretin amacını açıklamalı
- Soğukkanlı, kibar ve güven verici olmalı
- Asla alttan almamalı veya çok sert davranmamalı
- Açık ve dikkatli konuşmalı

TETKİKİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

- * Tetkik yaparken, tetkikçi bütün duyularını kullanmalıdır.
- * Tetkikçi etkin ve ucu-açık sorular sormalıdır.
- * Tetkikçinin esas görevi amaca ulaştıracak ana bilgiyi öğrenmektir.
- * Aşağıda tetkik sırasında sorulabilecek sorulara örnekler verilmiştir:
 - * Nerede muhafaza ediliyor?
 - * Bu iş nasıl yapılıyor?
 - * Bunu ne zaman yapıyorsunuz?
 - * Bu iş tamamlandıktan sonra ne olur?
 - * Bu işi kim yapacaktır?

TETKİKİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

- Yönlendirici sorulardan uzak durmalıdır.
- Şu gibi durumlarla karşılaşmaya hazır olmalıdır:
 - Kızgın kişiler
 - Korkmuş kişiler
 - Yerinde olmayan kişi yada dokümanlar
 - Önceden hazırlanmış örnekler
 - Duygusal şikayetler, af dilemeler, kayırma istemeler.

İLETİŞİM

- * Beden dili önemlidir
- * Göz-göze teması muhafaza edin.
- * İlgili gözükün.
- * Sohbet sırasında not almak için kişilere arkanızı dönmeyin.
- * Ara sıra dinlediğinizi gösterecek şekilde başınızı sallayın.
- * Daima söylenenleri dinleyin. Soğukkanlı, nazik ve güven verici olun.
- * Hazırlıklı ve kararlı olun,
- * Gerekli durumlarda toleranslı davranın,
- * Düşünce olarak bağımsız, davranış olarak tarafsız olun,
- * Sosyal olmak, insan ilişkilerinde başarılı olduğunuzu gösterin
- * Israrcı ve saldırgan olmayın,
- * İnanç ve kültürel değerlere aykırı hareket etmeyin

İLETİŞİM

- * Daima işi yapan kişiye sorularınızı yöneltin.
- * Hiç kimseye karşı taviz verici olmayın
- * Daima açık ve dikkatli konuşun.
- * Anlaşılmadığında sorunuzu değişik kelimelerle yineleyin.
- * Sohbet bittikten sonra mutlaka takdir edici ifadeler kullanın ve.....

TEŞEKKÜR EDİN



TETKİKÇİDE OLMASI GEREKLİ ÖZELLİKLER

- * HAZIRLIKLIL
- * BİLGİLİ
- * KONTROLLÜ
- * YARDIMCI
- * DİNLEYİCİ
- * GÖZLEMCI
- * SAĞLAYICI
- * MOTİVE EDİCİ



TETKİKÇİDE OLMASI GEREKLİ ÖZELLİKLER



**YETERSİZ BİR TETKİKÇİ
MASRAFLI OLDUĞU GİBİ
ZARARLI DA OLABİLİR.**

* Eğitim

- * Genel Eğitim
- * Kalite Sistemi,
- * Genel kalite bilgisi
- * Proses yorumlama, akış şemaları, proses haritaları bilgisi

* Kişisel Özellikler

- * Davranış, Sabır, Güven, dürüstlük
- * Tavrı, Görünüm, Objektiflik,
- * Zamana uyma, İletişim, Prensipte sahibi olmak, kararlı olmak
- * Analitik düşünme yeteneği

TETKİKÇİDE OLMASI GEREKLİ ÖZELLİKLER

Yetenekler

- * Zamanlama
- * Gözleme, planlama
- * Kontrol, yargılama
- * Raporlama

Bireysel Performans

- * Diplomatik
- * Profesyonel

Ekip Performansı

- * Karşı karşıya kalma
- * Kişilik etkenleri
- * İletişim etkenleri



TETKİKÇİDE OLMAMASI GEREKEN ÖZELLİKLER



- * Zalim ve Olumsuz
- * Yanlı ve Hoşgörüsüz
- * Saf
- * Geç kalan
- * Din ve politika tartışan
- * Kişileri tartışan
- * İncelenen kişiyi başkasıyla kıyaslayan
- * İddialaşan

GÖZDEN GEÇİRME

- * Tetkikçiler tetkik tamamlandıktan sonra, arada veya gün sonunda bulgularını görüşmek üzere özel bir gözden geçirme toplantısı yapmalıdır.
- * Soru Listelerinin değerlendirilmesi
- * Alınan notların gözden geçirilmesi
- * Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi

GÖZDEN GEÇİRME

- * OBJEKTİF DELİL SAĞLANMASI
- ❖ Bulguları doğrulayın.
- ❖ Bütün delilleri kaydedin.
- ❖ Niçin bir uygunsuzluk veya başka husus olduğunu tespit edin.
- ❖ Tetkik edilenin terimleri ile açıklayın.
- ❖ Tanımları net yaparak bir başkasının uygunsuzluğu doğru ele alabilmesini sağlayın.
- ❖ Uygunsuzluğun çözümüne yol göstericilik yapın.
- ❖ Özet yapın.

GÖZDEN GEÇİRME

- * UYGUNSUZLUK:
- * Kalite sistem şartlarından birinin mevcut olmaması.
- * Belirtilen şartlardan sapma olmasıdır.
- * Belirtilmiş bir şart yoksa uygunsuzluk da yok demektir.
Tetkikçinin olmasını düşündüğü şey belirtilen şart demek değildir!!!

GÖZDEN GEÇİRME

* UYGUNSUZLUK NE ZAMAN YAZILMALIDIR?

- Bazı tetkikçilere göre : Derhal
- En iyi yöntem:
 - Bulguları gözden geçir
 - Denetlenen ile anlaş
 - İyi şekilde notlar al
 - Uygunsuzluk için taslak oluştur ve gözden geçirme toplantısında son haline getir.

GÖZDEN GEÇİRME

* UYGUNSUZLUK CÜMLESİNDE NELER OLMALIDIR ?

- Bulgunun kısa açıklaması
- Uygunsuzluğun tanımı
- Objektif deliller
- Belirtilen şartın açıklaması
- İlgili dokümanlar
- Denetlenen yer/bölüm/alan
- Standardın ilgili maddesi

GÖZDEN GEÇİRME

* Uygunsuzluk Sınıfları

* MAJOR

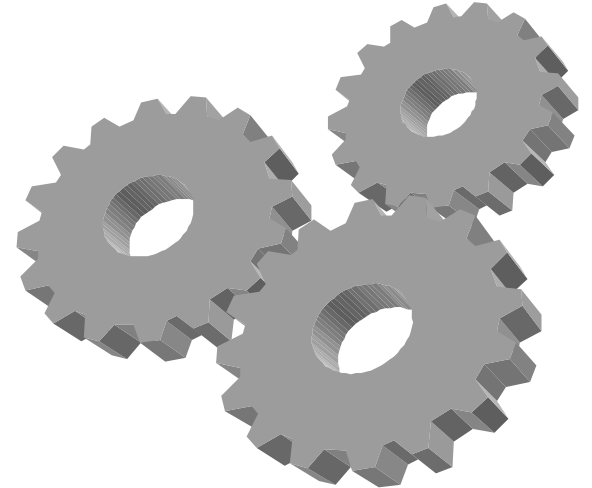
* MINOR

* GÖZLEM



UYGUNSUZLUKLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

- * Uygunsuzluk oluşma sıklığı nedir?
- * Eğer uygunsuzluk devam ederse nelere yol açabilir ?



RAPORLAMA ETKİNLİK KONTROLÜ

- * Uygunsuzluk formunun doldurulması
- * Düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi
- * Sistem etkinliğinin değerlendirilmesi
- * Tetkik raporunun hazırlanması
- * Kapanış toplantısı
- * Takip tetkikinin yapılması

UYGUNSUZLUK FORMUNUNDA OLMASI GEREKENLER

- * Gerçekleri ifade etmesi
- * Tespit edildiği yerin belirtilmesi gerekir.
- * Tespit edilen uygunsuzluğun açık ve net olarak belirtilmesi gerekir.
- * Anlatımda kuruluşun kullanıldığı terminolojinin kullanılması gerekir.(Yerel Terminoloji)
- * Uygunsuzluk formu tetkik görevlisinin uygunsuzluğu detaylı olarak açıklamasına imkan vermeli.

DÜZELTİCİ FALİYETLER

- * Tetkik edilen birim uygunsuzluğu düzeltmek ve uygunsuzluk sebebini ortadan kaldırmakla sorumludur.
- * Tetkik edilen birim ile uygulama ve zaman üzerinde anlaşma sağlanmalıdır.
- * Uygunsuzlukların sebebi hedef alınmalıdır.
- * Gerçekçi uygulama süreleri belirlenmelidir.
- * Uygunsuzluklar belirtilen zamanlarda tamamlanmalıdır.
- * Düzeltici faaliyetler takip tetkiklerinden önce tamamlanmış olmalıdır.

SİSTEMLE İLGİLİ GÖZLEMLER

SİSTEMLE İLGİLİ BÜTÜN (NEGATİF VE POZİTİF)
BULGULARDAN BİR SONUÇ ÇIKARILIR.

- Büyük yada küçük çaplı uygunsuzluklar belirlenir.
- Sistemin uygulanan standarda göre yeterliliği belirlenir.
- Bölümlerin kuvvetli ve zayıf yönleri belirlenir.
- Sistemin uygulamalarının kuvvetli ve zayıf yönleri belirlenir.
- Kaynak ihtiyaçları belirlenir.

KAPANIŞ TOPLANTISI

- Tetkik tamamlandığında bulguların sunulması için kapanış toplantısı yapılır.
 - * **1. Taraf tetkikler**
 - * Daha az normal
 - * İyileştirme odaklı
 - * Herkes aynı amaçlar için çalışıyor
 - * **2. Taraf tetkikler**
 - * Daha normal
 - * Kontrat odaklı
 - * Daha fazla dikkat gerektirir.
 - * **3. Taraf Tetkikler**
 - * Oldukça normal
 - * Denetlenen firma müşteridir.
 - * Detaylı, açık ve anlaşılır bir rapor beklemektedir.
 - * Tavsiye vermeden ancak objektif delilleri de unutmadan raporlamak gereklidir.

KAPANIŞ TOPLANTISI

- * Katılımcı imzaları
- * tetkikçi özgeçmişine ilave için tutanak
- * Amaç ve kapsam yinleme
- * Karar ve sonuçlar
- * Major-Minör tanımı
- * Denetlenenlerin imzaları
- * Örnekleme yöntemi
- * Gözlem raporu
- * Gizlilik prensibi
- * Raporlama-İzlemenin açıklanması
- * tetkikçiye teşekkür
- * Gerekli hallerde kutlama

RAPORLAMA

- * Tetkik sonunda, kapanış toplantısından önce ya da sonra denetlenen tarafa yazılı bir rapor sunmak gereklidir.
- * Rapor kısa, açık, kolay okunabilir olmalı
- * Üzerinde anlaşılmamış, denetlenen tarafla görüşülmemiş hiçbir şey olmamalıdır.
- * Tetkik sırasında bulunmuş ve giderilmiş uygunsuzluklar yer almamalı.

RAPORLAMA

- * Subjektif görüşler olmamalı, sadece ispatlanmış bulgular yer almalıdır.
- * Yanlış anlamaya yol açacak ifadeler olmamalı.
- * Çelişkili kelimeler ve cümleler yer almamalı.

RAPORLAMA

- * TETKİKE REFERANS DOKÜMANLAR
- * AMAÇ, KAPSAM
- * TETKİK PROGRAMI
- * UYGUNSUZLUK RAPORU
- * ONAY
- * TETKİK SIRASINDA GÖRÜŞÜLEN PERSONELİN ADLARI
- * TETKİK EDİLEN HAKKINDA DETAYLAR
- * TETKİK GÖREVLİLERİNİN ADLARI
- * TETKİK SORU LİSTESİ
- * ÖNERİLER
- * DAĞITIM ALANLARI



İZLEME

* İstlenen düzeltici faaliyetlerin yerine getirilip getirmediğini anlamak için yapılan inceleme faaliyetidir:

- 1.Denetlenen tarafın sunduğu kayıtlar incelenerek ya da
- 2.Denetlenen tarafı yerinde ziyaret ederek yapılabilir.

İZLEME

* Tetkikçinin sorumlulukları:

- * Yönetim temsilcisi ile birlikte çalışmak
- * Problemi açık olarak belirlemek
- * Uzun vadede önleyici faaliyet amacını vermek
- * Uygunsuzluğu gidermek için hedef süre konusunda yönetim temsilcisi ile anlaşmak
- * Değişiklikleri incelemek
- * Uygulanan düzeltici faaliyetin etkinliğini değerlendirmek
- * Objektif delil istemek

TAKİP TETKİKLERİ

Uygunsuzlukların düzeltilip düzeltilmediğinin kontrolü amacıyla yapılan tetkiklerdir. Takip Tetkiklerinde;

- ❖ Uygulanan düzeltici faaliyetlerin doğrulanması ve uygunsuzlukların kapatılması gerekir.
- ❖ Takip tetkikleri kısa ve uzun dönem etkinliğin sağlanması için yapılır.
- ❖ Takip işlemi detaylarının kayıt edilmesi gerekir.
- ❖ Uygunsuzluk formlarının takip bölümünün kapatılması gerekir.

**DİNLEDİĞİNİZ İÇİN
TEŞEKKÜRLER...**