

**TS EN ISO 9001:2008
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KURUM İÇİ BİLGİLENDİRME
EĞİTİMİ**

ISO 9001 NEDİR?

ISO 9001, tüm imalat ve hizmet şirketleri için hazırlanmış olan ve Kalite Yönetim Sistemi'nin gereklerini belirleyen uluslararası bir standarttır.



ISO 9001:2008 ;

- ✓ Kurumun mal veya hizmet üretimindeki tüm aşamaları belirleyerek, Kurumun kullanma kılavuzunu oluşturmak,
- ✓ Her defasında aynı kalitede sonucun alınacağı iş süreçleri yaratmayı amaçlamaktadır.



KALİTE NEDİR?

- 😊 Kalite, ihtiyaçlara karşılık vermektir.
- 😊 Kalite, şartlara uygunluktur.
- 😊 Kalite, müşteri memnuniyetidir.
- 😊 Kalite, amaç ve isteklere uygunluktur.
- 😊 Kalite, bir mal veya hizmetin müşteri beklenti ve gereksinimlerini karşılayabilme yeteneğidir.

Ayrıca;

- 😊 Kalite, yapısal özellikler takımının şartları yerine getirme derecesidir.

UNUTULMAMALIDIR Kİ;



MÜŞTERİ: Bir ürünü alan kuruluş veya kişidir. Hizmetimizden yararlanan kişi, kurum ve/veya kuruluşlar müşterimizdir.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ: Müşterinin şartlarının yerine getirildiğinin ,müşteri tarafından algılanma (memnuniyet) derecesidir. Müşteri taleplerinin yasal mevzuat çerçevesinde en etkin bir şekilde karşılanmasıdır.

KALİTE POLİTİKASI

Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla oluşturulan stratejilerdir.

KALİTE POLİTİKAMIZ

Sürdürülebilir Kalkınma İlkeleri Kapsamında;

- **Çevreyi Korumak ve Yaşam Kalitesi Yüksek Mekanlar Oluşturmak;**
- **Yerleşmeye, Çevreye ve Yapılaşmaya dair Yönetim Planları Hazırlayarak Uygulamaları İzlemek ve Denetlemek,**
- **Kalite Yönetim Sistemi Standardının Şartlarına Uyarak Etkinliğini Sürekli İyileştirmek,**
- **Yasal Şartlar Doğrultusunda Hizmet Alanların Beklenti ve İhtiyaçlarını Karşılıyarak Memnuniyetlerini Arttırmaktır.**

MÜSTEŞAR

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Kalite Yönetim Sistemi, bir kuruluşu kalite açısından yönlendiren ve kontrol eden yönetim sistemidir.

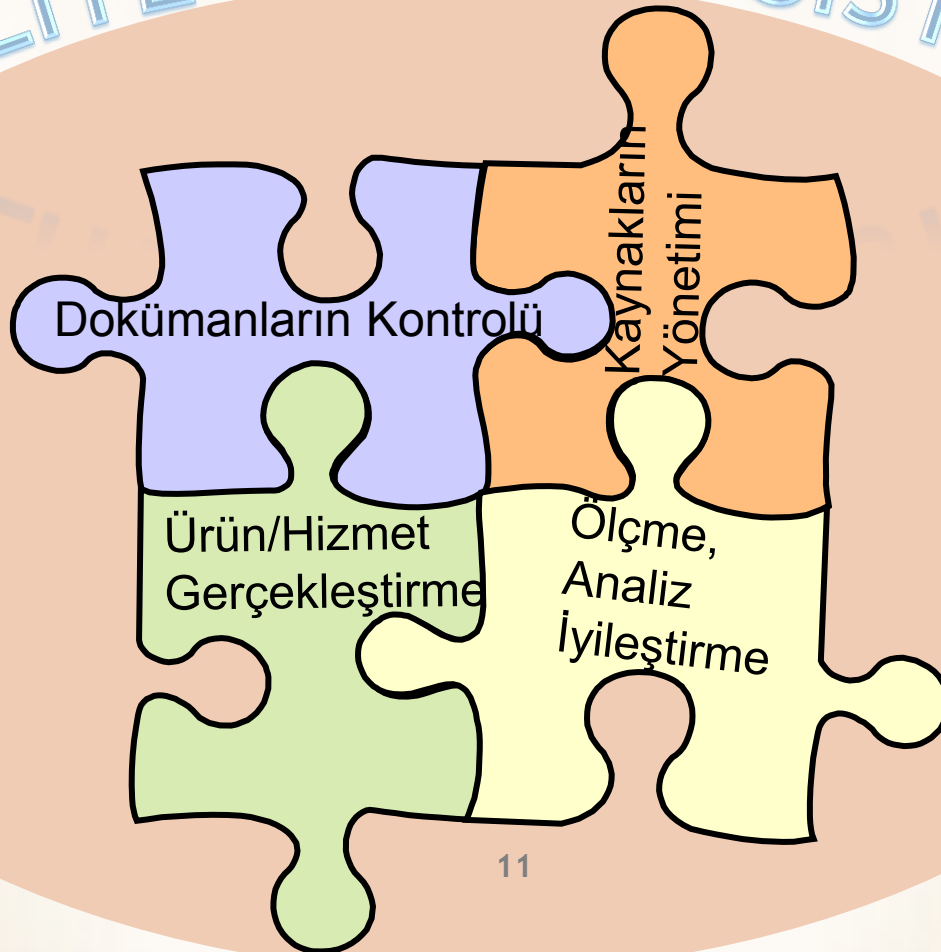
Bir kuruluşu başarılı bir şekilde çalıştırmak için, sistematik ve şeffaf bir şekilde yönetmek ve kontrol etmek gereklidir.

Başarı, bütün ilgili tarafların ihtiyaçları karşılanırken, performansı sürekli iyileştirilecek şekilde tasarlanan bir yönetim sisteminin uygulanması ve sürdürülmesinin sonucunda elde edilir.

Kalite Yönetim Sistemi Prensipleri:

- Müşteri odaklılık
- Liderlik
- Çalışanların katılımı
- Proses (süreç) yaklaşımı
- Yönetimde sistem yaklaşımı
- Sürekli iyileştirme
- Karar vermede gerçekçi yaklaşım
- Karşılıklı yararlar sağlayan tedarikçi ilişkileri

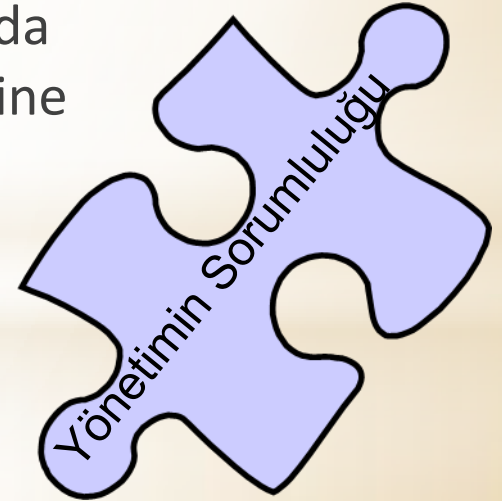
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ



YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

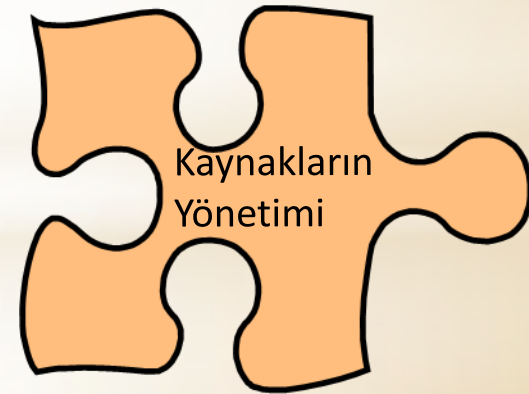
Üst yönetim, tanımlanan kalite yönetim sisteminin;

- Uygulanması,
- Geliştirilmesi,
- Etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerini ve sorumluluğunun gereklerini yerine getirmelidir.



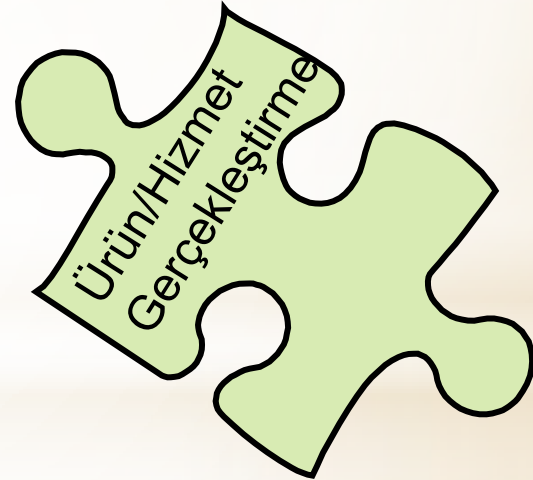
KAYNAK YÖNETİMİ

Bakanlığımız ve İl Müdürlüğümüz;
Müşteri şartlarının yerine
getirilmesiyle müşteri
memnuniyetinin arttırılması için
gerekli kaynakları belirlemeli ve
sağlamalıdır.



ÜRÜN/HİZMET GERÇEKLEŞTİRMESİ

Bakanlığımız ve İl Müdürlüğümüz;
Ürünün/hizmetin gerçekleştirilmesi
için ihtiyaç duyduğu prosesleri
belirlemeli ve bu prosesleri
plânlayarak geliştirmelidir.



ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

Bakanlığımız ve İl Müdürlüğümüz,
Ürün/hizmet uygunluğunu ve kalite
yönetim sistemi uygunluğunu ve
etkinliğini izlemek, ölçmek ve
iyileştirmek durumundadır.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Proses (Süreç):

Kaynakları kullanarak, girdileri çıktılara dönüştüren birbirleriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler takımı.

Ürün/Hizmet: Bir prosesin sonucu.



İL MÜDÜRLÜĞÜMÜZE AİT PROSES TAKIMLARI

| | |
|-----|-------|
| ÇED | PRJ |
| Çİ | BİD |
| TVK | KOOP. |
| AKD | YD |
| İMP | ÇYD |
| YPM | YM |

İLİN DURUMUNA GÖRE DÜZENLENECEK!!!

PROSEDÜR :

Bir faaliyeti veya prosesi icra etmek için belirlenen yol olarak tarif edilebilir. Prosedür şu soruların cevabıdır:

- ❖ Ne gerçekleştirilecek?
- ❖ Neden gerçekleştirilecek?
- ❖ Nerede kontrol edilecek?
- ❖ Kim faaliyet/kontrolden sorumludur?
- ❖ Nasıl gerçekleşecek/kontrol edilecek?
- ❖ Ne zaman gerçekleştirilecek/kontrol edilecek?



İL MÜDÜRLÜĞÜMÜZE AİT KYS PROSEDÜRLERİ

- ➔ Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- ➔ Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- ➔ İç Tetkik Prosedürü
- ➔ Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü
- ➔ Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

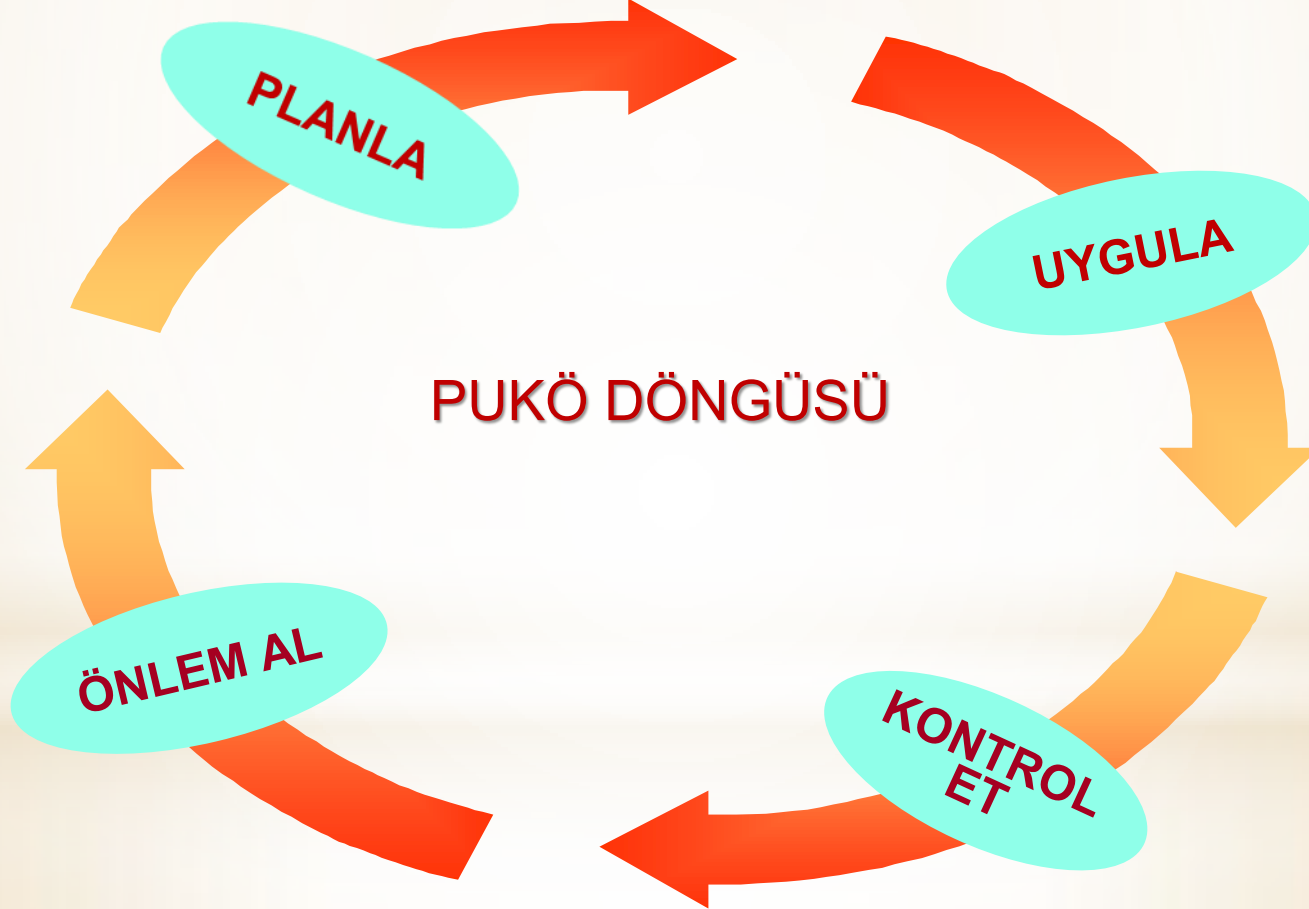


KALİTE EL KİTABI:

Bir kalite sisteminin oluşturulması ve uygulanmasında kullanılan temel doküman “Kalite El Kitabı” dır.

Kalite El Kitabının amacı, sistemin uygulanması ve bunun sürekliliğinde kalıcı bir referans olmasıdır. Bir eğitim aracı olan bu doküman, yeni işe alınan personelin işletmeye ve işine uyumunu sağladığı gibi personelin tümünü kalite üzerinde eğittiği için verimliliği arttıracaktır. Kısacası bu kitap, bir kurum/kuruluş ve işletmenin **“Kalite Vitrini”** dir.

Kalite Yönetim Sisteminde yapılmak isteneni özetlemek gerekirse;



Kalitenin tanımlarını hizmet sektörü için bir araya getirirsek aşağıdaki 10 unsuru da başarılı oluruz.

- ❖ Hizmette Yüksek Performans
- ❖ Stratejik Planlama
- ❖ Yasa, Yönetmelik ve Standartlara Uygunluk
- ❖ Bağlı Birimler İle İş Birliği
- ❖ Güvenilirlik
- ❖ Düşük Maliyet/Yüksek Kalitede Hizmet
- ❖ Toplum Memnuniyeti
- ❖ İtibar Sürekliliği
- ❖ Etkin İletişim
- ❖ Toplumsal Kazanç



KALİTENİN, HATA BULMA DEĞİL HATA ÖNLEME SANATI OLDUĞU HIÇ UNUTULMAMALIDIR.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KURUMA KATKISI

- ✓ İşlerin standartlaştırılmasını,
- ✓ Kişiyeye bağımlılığın en aza indirgenmesini,
- ✓ Yeni çalışanların uyum süresinin azaltılmasını,
- ✓ Aynı, ölçülebilir, karşılaştırılabilir metrikler üzerinden değerlendirmeyi,
- ✓ Önleyici faaliyetlerin kurum kültürüne kazandırmayı,
- ✓ Sağlıklı bilgi akışını sağlar.



HİZMETTE KALİTENİN BİR
DAVRANIŞ BİÇİMİ
OLDUĞUNU VE BUNUNDA
SİZİNLE BAŞLADIĞINI
UNUTMAYINIZ !



UNUTULMAMALIDIR Kİ;

- ✓ Kalite, bir kurumda herkesin işidir.
- ✓ Herkes aynı zamanda bir müşteridir.
- ✓ Kalite, doküman fazlalığı değildir.
- ✓ Kalite uyulması gereken minimum şartları belirtir.
- ✓ Kalite üst yönetime etkin veri akışını sağlar.
- ✓ Kalite bilinenin aksine zaman kaybı ve iş yükü değil, sistemli çalışma metodudur.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN GETİRDİĞİ BAŞLICA SORUMLULUKLAR

- İyileştirme çalışmalarına katılım(Düzeltilici/Önleyici Faaliyetler)
- Uygunsuzluğun bildirimini(Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü)
- Kayıtların Korunması
- İzleme Ölçme Donanımlarının Kalibrasyonu
- İzleme Ölçme(İç Tetkik, Yönetimin Gözden Geçirmesi, Veri Analizi, Memnuniyet İzleme, Süreç Performanslarının Takibi)
- Eğitime Katılım

KATILIMINIZ İÇİN TEŞEKKÜRLER