

## YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KYS-PRD-104
Yürürlük Tarihi	15.03.2018
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	1/3

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, İl Müdürlüklerinde Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gerçekleştirilen uygulamaların, etkin ve sürekli olarak devam ettirilmesi ve sistemin kurum politikasına ve hedeflerine uygunluğunu, yeterliliğini, gelişimini ve iyileştirme fırsatlarını yakalayabilmesi için planlı veya ihtiyaç duyulan dönemlerde gözden geçirilerek incelenmesi ve değerlendirilmesidir.

### 2. KAPSAM

Bu prosedür, İl Müdürlüklerinin Kalite Yönetim Sisteminin içerisinde bulunan ve sistemi doğrudan etkileyen tüm faaliyet ve öneriler bu prosedürün uygulama alanındadır.

### 3. SORUMLULAR

İl Müdürü, Kalite Yönetim Sistemi Ekibi, Şube Müdürleri başta olmak üzere tüm bölümler bu prosedürün amaca yönelik olarak uygulanmasından sorumludur.

### 4. TANIMLAR VE KISALTMALAR:

**YGGT:** Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı

### 5. UYGULAMA

- 5.1. Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları, periyodik olarak **Yılda bir kez**, toplantı tarihi, saati, yeri ve gündemi bir hafta öncesinden belirlenerek toplantı katılımcılarına üst yazı ile bildirilir.
- 5.2. Toplantıya; İl Müdürü, Şube Müdürleri, Kalite Yönetim Sistemi Ekibi ve katılması talep edilen diğer davetliler katılır.
- 5.3. Toplantı öncesinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan Yönetim Temsilcisi Performans Raporu katılımcılara Kalite Yönetim Koordinatörü tarafından dağıtılır.
- 5.3.1. Gözden Geçirme Değerlendirme Toplantısı gündem maddeleri;
  - **Kalite Hedeflerinin değerlendirilmesi**  
Belirlenen hedeflere ulaşabilme oranı, hedeflere ulaşmak için yürütülecek faaliyetler, hedeflere ulaşma düzeyinin sağlanamaması durumunda alınan önlemler değerlendirilir.
  - **Süreç performansı ve hizmetlerin uygunluğunun değerlendirilmesi**  
İhtiyaç duyulan süreçler ve bunların birbiri ile etkileşimi, hizmetler için şartların tayin ve gözden geçirme süreci, hizmet sunumunun kontrolü, hizmet uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatların tespiti değerlendirilir.
  - **Tetkik sonuçlarının değerlendirilmesi**  
İç tetkik ve dış tetkik sonuçları kapsamında tespit edilen uygunsuzluğun birim amaçlarına ve faaliyetlere etkisi, iyileştirme çalışmalarının yeterliliği, kalite yönetim sistemi şartlarına uyumun ne ölçüde gerçekleştiği değerlendirilir.
  - **Düzeltilici Faaliyetlerin değerlendirilmesi**  
Hangi faaliyetlerde ne tür ve kaç adet uygunsuzluk tespit edildiği ve bu uygunsuzlukların birim amaçlarına olan etki derecesi analiz edilir, tespit edilen uygunsuzluğun kök nedenlerinin giderilip giderilmediği ve yürütülen düzeltici faaliyetin etkinliği, belirlenen tarihte kapatılıp kapatılmadığı kontrol edilir.
  - **Kurum personeli ve hizmet alanların memnuniyet, öneri ve şikâyetlerinin değerlendirilmesi, iyileştirme önerileri**

Hazırlayan Bakanlık Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan Yönetim Temsilcisi

## YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KYS-PRD-104
Yürürlük Tarihi	15.03.2018
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	2/3

Personel ve hizmet alan memnuniyet anket sonuçları, dilek öneri formları dikkate alınarak hizmet kalitesinin ve personel memnuniyet oranının artırılması yönünde ne yapılması gerektiği, iyileştirme çalışmalarının ne kadar faydalı olduğu ve memnuniyet oranlarının daha çok hangi konularda düşük olduğu değerlendirilir ve hangi önlemlerin alınabileceği tartışılır.

- **Kalite Yönetim Sistemini etkileyecek planlanmış değişiklikler, diğer karar ve uygulamaların değerlendirilmesi**

Sistemin etkili bir şekilde uygulanıp uygulanmadığı ve sürekliliğin, hizmet kalitesinde iyileşmenin sağlanıp sağlanmadığının, diğer karar ve uygulamaların Kalite Yönetim Sistemine olumlu veya olumsuz etkilerinin değerlendirilmesi.

- **Bir önceki Gözden Geçirme Toplantısı kararlarının uygulama aşamasındaki sonuçlarının değerlendirilmesi ve takibi**

- **İyileştirme için diğer öneriler,**

- **Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler**

Birim faaliyetlerine ilişkin tanımlanan risklerin doğruluğu, sayısı, her risk için belirlenen kontrol ve faaliyetlerin yeterliliği analiz edilir. Risk gruplandırma, önceliklendirme ve risk puanlama işlemlerinin doğru yapıp yapılmadığı, riske cevap verme yöntemi (risk kaynağını yok etme, riskin gerçekleşme ihtimalini veya sonuçlarını değiştirme vb) seçiminde etkinliğin sağlanıp sağlanmadığı değerlendirilir.

- **Risk Yönetim Sürecinin değerlendirilmesi**

Risk yönetiminin etkinliği, karar alma süreçlerine olan etkisi, risk değerlendirme sürecinin belli aralıklarla gözden geçirilip geçirilmediği değerlendirilir.

5.4. Toplantıda alınan kararlar **Toplantı Tutanak Formuna** Kalite Yönetim Koordinatörü tarafından kaydedilir.

5.5. Alınan kararların yerine getirilmesi ve etkin bir şekilde takibinin yapılması için, Toplantı Tutanak Formunda kararların yerine getirilmesi ve takibinden sorumlu personel, kararın gerçekleştirilmesi için gerekli olan süre gibi bilgiler kayıt altına alınır.

5.6. Toplantı sonrasında Toplantı Tutanak Formu katılımcılara ve uygun görülen diğer ilgili personele dağıtımı sağlanır. Toplantı Tutanak Formunun Orijinali Kalite Yönetim Koordinatörü tarafından Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

KYS-FRM-101 KYS Performans Raporu Formu

KYS-FRM-113 YGG Toplantı Tutanak Formu

KYS-FRM-106 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Hazırlayan Bakanlık Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan Yönetim Temsilcisi

**YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME  
PROSEDÜRÜ**

Doküman Kodu	<b>KYS-PRD-104</b>
Yürürlük Tarihi	<b>15.03.2018</b>
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	<b>3/3</b>

**Belge Geçmişi**

Revizyon No	Tarih	Notlar
00	15.03.2018	İlk Yayın

Hazırlayan Bakanlık Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan Yönetim Temsilcisi