

# TS EN ISO 9001:2015 STANDARDI FARKINDALIK EĞİTİMİ

# ISO 9001 NEDİR?

- ▶ ISO 9001:2015 etkin bir kalite yönetim sistemini tanımlayan bir standarttır. Kuruluş bu standardın şartlarını sağladığında ISO 9001 belgesini alabilir.
- ▶ ISO 9001 standardı, her 5 yılda bir ISO tarafından gözden geçirilmekte ve uygulayıcıların görüşleri ve ihtiyaçları doğrultusunda gerekli revizyonlar yapılarak yeniden yayınlanmaktadır. 2015 rakamı, revizyonun 2015 yılında yapılıp, yayınlandığını gösteren son revizyon tarihidir (ISO 9001:2015 versiyonu).

# ISO 9001 BELGESİ KURUMUMUZA NE KAZANDIRIR?

- ▶ ISO 9001:2015 belgesi ilgili kuruluşun hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir yönetim sistemine uygun olarak sevk ve idare edilen bir yönetim anlayışının sonucunda ortaya konduğu ve dolayısı ile kuruluşun hizmet kalitesinin sürekliliğinin sağlanabileceğinin bir güvencesini belirler.

# 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.

# ISO 9001 NEYİ AMAÇLAR?

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

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, **PUKO** adı verilen ;

- Planla
- Uygula
- Kontrol et
- Önlem Al

döngüsüne dayanmaktadır.

*Kalite Yönetim Sisteminde etkin bir sistem oluşturmak için iyi bir dokümantasyona sahip olmak gerekir.*

*YAZDIĞINI YAP,*

*YAPTIĞINI YAZ.*

# 2015 STANDARDIYLA NELER DEĞİŞTİ VE NELER YAPILMAKTADIR?



# TS EN ISO 9001:2008

## TS EN ISO 9001:2015 KARŞILAŞTIRMASI

| TERMİNALOJİDEKİ TEMEL DEĞİŞİKLİKLER                                   |  |
|---|--|
| Ürünler   | Ürünler ve hizmetler   |
| Hariç Tutma   | Kavram olarak kalktı.<br>Uygulanabilirlik başlığı altında açıklandı.     |
| Yönetim Temsilcisi  | Rol, sorumluluk ve yetkileri devam etmek şartı ile kavram olarak kalktı. |
| Dokümantasyon, Kalite El Kitabı, Dokümante Edilmiş Prosedür, Kayıtlar | Yazılı Bilgi (KEK ve zorunlu prosedür şartı kaldırıldı)                  |
| Çalışma Ortamı  | Proseslerin işletimi için ortam  |
| İzleme ve Ölçme Ekipmanı  | İzleme ve Ölçme Kaynakları   |
| Satın alınan ürün   | Dış kaynaklı sağlanan ürün ve hizmetler                                  |
| Tedarikçi   | Dış Sağlayıcı (Tedarikçi de kullanılabilir)                              |

# RİSK TABANLI DÜŞÜNME

- ▶ RİSK TABANLI DÜŞÜNME STANDARDIN TEMEL DEĞİŞİKLİKLERİNDEN BİRİNİ OLUŞTURMAKTADIR.
- ▶ 2015 Standardı ile birlikte;
- ▶ İdareler, Kalite Yönetim Sistemi Proseslerini belirlemeli ve bu prosesler için risk ve fırsatları tanımlamalıdır.
- ▶ Slaytın sonlarına doğru Risk Yönetimi bölümünde bu çalışmalara değinilecektir.

- ▶ Geçiş süreci kapsamında, Kalite yönetim Sistemi içerisinde yer alan dokümante edilmiş bilgilerin yeni standarda uygun hale getirilmesi gerekmektedir.
- ▶ Bu kapsamda öncelikli olarak Kalite Politikası revize edilmiştir.
- ▶ Ana doküman olan Kalite El Kitabı ve Prosedürler güncellenmiş ve yürürlüğe girmiştir.

- ▶ ISO 9001:2008 Standardına göre hazırlanan dokümanlardan bazıları mükerrerliği önlemek ve sürece katkı sağlamak için kaldırılmıştır. Bunlar;
- ▶ Tedarikçi Değerlendirme Talimatı
- ▶ Tedarikçi Değerlendirme Formu
- ▶ Tasarım Geliştirme Prosedürü
- ▶ Hassas Görev Tespit Prosedürü ve ilgili formlar
- ▶ Rapor Tespit Prosedürü ve ilgili formları kaldırılmıştır.

- ▶ Aynı zamanda, 2008 standardına göre Düzeltici ve Önleyici Faaliyet birlikte izlenmekteydi. Yeni standart ile birlikte önleyici faaliyet kaldırılmıştır. (Bunun yerine risk tabanlı düşünme kavramı getirilmiştir.) Dolayısıyla DÖF Prosedürü yürürlükten kaldırılmış ve yerine DÜF Prosedürü ve ilgili formları hazırlanmıştır.

# 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.
- ▶ Kalite Politikası Üst Yönetim tarafından belirlenir.

# KALİTE POLİTİKAMIZ

- Sürdürülebilir kalkınma ilkeleri kapsamında çevreyi korumak ve afete hazırlıklı, yaşam kalitesi yüksek mekânlar oluşturmak; yerleşmeye, çevreye ve yapılaşmaya dair yönetim planları hazırlayarak uygulamaları izlemek ve denetlemek, mevcut kaynakları etkin ve verimli kullanarak Bakanlıktan hizmet alanların ihtiyaç ve beklentilerini süresinde karşılamak, memnuniyetlerini sağlamak ve Stratejik Plan ile TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standartları, uygulanabilir tüm şartlar ile yasal mevzuat çerçevesinde risk odaklı bakış açısıyla, hizmetlerimizi sürekli geliştirmek ve etkinliğini artırmaktır.

# KALİTE POLİTİKAMIZIN ANAHTAR KAVRAMLARI

1. ÇEVREYİ KORUMAK
2. AFETE HAZIRLIKLI, YAŞAM KALİTESİ YÜKSEK MEKÂNLAR;
3. HİZMET ALANLARIN MEMNUNİYETİ (VATANDAŞ)
4. RİSK ODAKLI BAKIŞ AÇISI
5. HİZMETLERİMİZİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRME



# KALİTE EL KİTABI:

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

<http://webdosya.csb.gov.tr/db/kys/icerikler/kalite-el-kitabi-son-hal--20180313135921.pdf>

- ▶ Kalite El Kitabının amacı, sistemin uygulanması ve bunun sürekliliğinde kalıcı bir referans olmasıdır. Çok uygun 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.

# 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 Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- ▶ Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- ▶ Risk Yönetim Prosedürü

# İL MÜDÜRLÜĞÜMÜZE AİT PROSES TAKIMLARI

- ÇED-Çİ,
- ÇYD,
- İMP,
- AKD,
- YD ve YPM,
- PRJ,
- BİD.

- ▶ 2015 Standardı ile birlikte Süreçlerin ve Kalite Hedeflerinin izlenmesi tek bir formda gerçekleştirilecektir.

# 2015 VERSİYONUNDAKİ EN BÜYÜK DEĞİŞİKLİK: RİSK YÖNETİMİ

- ▶ Amaç ve hedeflerin gerçekleşmesini olumsuz etkileyebileceği değerlendirilen olay veya durumlar RİSK,
- ▶ Amaç ve hedefler üzerinde olumlu etkide bulunabileceği değerlendirilen olay veya durumlar ise FIRSAT olarak tanımlanır.

- ▶ Risk yönetimi; idarenin amaçlarına ve hedeflerine ulaşmasında etkisi olabilecek mekanizmaların tamamının tüm seviyelerde ve tüm fonksiyonlarda uygulanarak karar mekanizmalarını güçlendiren bir yönetim aracıdır.



# RİSK YÖNETİM SÜRECİ



# RİSKLERİN TESPİT EDİLMESİ

- ▶ İdarenin hedeflerine ulaşmasını engelleyen veya zorlaştıran risklerin, önceden tanımlanmış yöntemlerle belirlenmesi,
- ▶ Ana hedefler nelerdir?
- ▶ Kilit faaliyetler nelerdir?
- ▶ Paydaşlar kimlerdir?
- ▶ Risk Kategorilerimiz nelerdir? sorularıyla, gruplandırılması ve güncellenmesi sürecidir.

# RİSKLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

- ▶ İdarenin hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek faktörlerin analiz edilmesi ve riskin etki ve olasılık açısından öneminin değerlendirilmesidir.
- ▶ Riskler tespit edildikten sonra;
  - ▶ Risklerin ölçülmesi
  - ▶ Önceliklendirilmesi
  - ▶ Kaydedilmesi aşamalarını kapsar.
- ▶ Risklerin değerlendirilmesi, tespit edilmiş risklere karşılık verilip verilmeyeceğine ve karşılık verilecekse fayda/maliyet dengesi açısından en uygun olan karşılığın seçilmesine yardımcı olur.

# RİSKLERİN ÖLÇÜLMESİ

- ▶ Her risk için etki ve olma olasılığının tespit edilmesi;
- ▶ Olasılık (1–5); bir olayın belli bir zaman diliminde gerçekleşmesi durumu
- ▶ Etki (1–5); bu olayın hedef ve faaliyetler üzerinde yaratacağı sonuç

# RİSKLERİN ÖNCELİKLENDİRİLMESİ

- ▶ Risk puanı belirlendikten sonra risklerin, önem derecesine göre en yüksek puandan başlamak üzere sıralanmasıdır. Ancak, hedefleri doğrudan etkileyebilecek riskleri (kilit riskler) yönetim, puanı düşük olmakla birlikte etkileri açısından öncelikleri arasına alabilir.
- ▶ Risklerin önem sırasına göre önceliklendirilmesi kaynak tahsisinde etkinliği sağlar.

# RİSKLERE CEVAP VERİLMESİ

- ▶ Risklere cevap verme yöntemini belirlemeden önce mutlaka fayda–maliyet analizini yapmak gerekir.
- ▶ Risklere cevap vermenin amacı, riskin olasılığını ve/veya etkisini azaltarak öngörülen hedefe en etkin şekilde ulaşmaktır.

# RİSKLERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

- ▶ Riskler zaman içerisinde çeşitli koşulların değişmesi veya alınan önlemler sonucu etki ve olasılık yönünden değişiklik gösterebilir. Ayrıca, koşulların değişmesi ile yeni risk alanlarının oluşması da muhtemeldir.
- ▶ Bu nedenle;
- ▶ Tespit edilen riskler ve risk yönetim sürecinin her yönüyle, belirli aralıklarla gözden geçirilmesi gerekir.
- ▶ Gözden geçirmeler yılda en az bir kez olmak üzere, risklerin önem derecesine göre idare tarafından belirlenen sıklıkta olabilir.

- ▶ Risk yönetiminde karar alma süreçlerini doğrudan etkileyen bir unsurdur.
- ▶ Raporların, mümkün olduğunca kısa ve öz bilgilerden oluşması, ilgili olması, değerlendirmelere ilişkin kanıtları göstermesi, gerektiği zamanda ve gerekli kişilere sunulması özel önem taşımaktadır.



# RİSK YÖNETİMİNİN UYGULANMASI

- ▶ Risk Çalışmaları kapsamında;
- ▶ Risk Yönetimi Prosedürü, uygulama sürecini detaylandıran Risk Yönetim Talimatı ve ilgili formları oluşturulmuştur.
- ▶ Bu prosedür aracılığıyla Bakanlığımız proseslerine ilişkin stratejik riskler belirlenecek ve izlenebilecektir.

# RİSK YÖNETİMİNİN UYGULANMASI

- ▶ Ayrıca prosedür kapsamında;
- ▶ Risk Kontrol Matrisi Formu
- ▶ Risk Envanteri Formu oluşturulmuştur.

# RİSK KONTROL MATRİSİ FORMU

| T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI      |                    | .....İL MÜDÜRLÜĞÜ<br>.....(ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ)<br>RİSK KONTROL MATRİSİ FORMU |                          |          |      |            | Doküman Kodu: KYS-FRM-106<br>Yürürlük Tarihi: 15.03.2018<br>Revizyon Tarihi/ No :<br>Sayfa No :2/3 |                     |                       |                     |
|---|--------------------|--|--------------------------|----------|------|------------|--|---------------------|-----------------------|---------------------|
| SÜREÇ ADI:                              |                    |  |                          |          |      |            |  |                     |                       |                     |
| Risk No                                 | Tespit Edilen Risk | Kontroller   | Riski Skorlayan Personel | Olasılık | Etki | Risk Skoru | Risk Türü  | Eylem Gerekiyor mu? | Önceki Yıl Risk Skoru | Risk Skoru Değişimi |
| 1                                       |                    | 1-   | Risk Sahibi:             |          |      | 0,00       | Kabul Edilebilir   | Evet                | YOKTUR                |                     |
|   |                    | 2-   | Personel 1:              |          |      | 0,00       |  |                     |                       |                     |
|   |                    | 3-   | Personel 2:              |          |      | 0,00       |  |                     |                       |                     |
|   |                    | 4-   | Ortalama Skor=           |          |      | 0,00       |  |                     |                       |                     |
| 2                                       |                    | 1-   | Risk Sahibi:             |          |      | 0,00       | Kabul Edilebilir   | Evet                | YOKTUR                |                     |
|   |                    | 2-   | Personel 1:              |          |      | 0,00       |  |                     |                       |                     |
|   |                    | 3-   | Personel 2:              |          |      | 0,00       |  |                     |                       |                     |
|   |                    | 4-   | Ortalama Skor=           |          |      | 0,00       |  |                     |                       |                     |
| 3                                       |                    | 1-   | Risk Sahibi:             |          |      | 0,00       | Kabul Edilebilir   | Evet                | YOKTUR                |                     |
|   |                    | 2-   | Personel 1:              |          |      | 0,00       |  |                     |                       |                     |
|   |                    | 3-   | Personel 2:              |          |      | 0,00       |  |                     |                       |                     |
|   |                    | 4-   | Ortalama Skor=           |          |      | 0,00       |  |                     |                       |                     |
|   |                    | 5-   | Ortalama Skor=           |          |      | 0,00       |  |                     |                       |                     |
| 4                                       |                    | 1-   | Risk Sahibi:             |          |      | 0,00       | Kabul Edilebilir   | Evet                | YOKTUR                |                     |
|   |                    | 2-   | Personel 1:              |          |      | 0,00       |  |                     |                       |                     |
|   |                    | 3-   | Personel 2:              |          |      | 0,00       |  |                     |                       |                     |
|   |                    | 4-   | Ortalama Skor=           |          |      | 0,00       |  |                     |                       |                     |
| HAZIRLAYAN<br>Risk Sahibi / Şube Müdürü |                    |  | ONAYLAYAN<br>İl Müdürü   |          |      |            |  |                     |                       |                     |
|   |                    |  |                          |          |      |            |  |                     |                       |                     |
|   |                    |  |                          |          |      |            |  |                     |                       |                     |

# RİSK ENVANTER FORMU

| T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI |             |            |         |            |          |      |            |           |                      |                          |                           |             | .....İL MÜDÜRLÜĞÜ<br>.....ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ<br>RİSK ENVANTER FORMU |  |  | Doküman Kodu:<br>Yürürlük Tarihi:<br>Revizyon Tarihi/ No :<br>Sayfa No : |  |  |
|------------------------------------|-------------|------------|---------|------------|----------|------|------------|-----------|----------------------|--------------------------|---------------------------|-------------|---|--|--|--|--|--|
| Sıra No                            | Proses Kodu | Proses Adı | Riskler | Kontroller | Olasılık | Etki | Risk Skoru | Risk Türü | Eylem Gerekliyor mu? | Planlanan Eylem/Strateji | Eylemin Tamamlanma Tarihi | Risk Sahibi |   |  |  |  |  |  |
| 1                                  |             |            | 1-      | 1-         |          |      |            |           |                      | 1-                       | 1-                        |             |   |  |  |  |  |  |
|                                    |             |            | 2-      | 2-         |          |      |            |           | 2-                   | 2-                       |                           |             |   |  |  |  |  |  |
|                                    |             |            | 3-      | 3-         |          |      |            |           | 3-                   | 3-                       |                           |             |   |  |  |  |  |  |
|                                    |             |            | 4-      | 4-         |          |      |            |           | 4-                   | 4-                       |                           |             |   |  |  |  |  |  |
|                                    |             |            | 5-      | 5-         |          |      |            |           | 5-                   | 5-                       |                           |             |   |  |  |  |  |  |
|                                    |             |            | 1-      | 1-         |          |      |            |           |                      | 1-                       | 1-                        |             |   |  |  |  |  |  |
|                                    |             |            | 2-      | 2-         |          |      |            |           | 2-                   | 2-                       |                           |             |   |  |  |  |  |  |
|                                    |             |            | 3-      | 3-         |          |      |            |           | 3-                   | 3-                       |                           |             |   |  |  |  |  |  |
|                                    |             |            | 4-      | 4-         |          |      |            |           | 4-                   | 4-                       |                           |             |   |  |  |  |  |  |
|                                    |             |            | 5-      | 5-         |          |      |            |           | 5-                   | 5-                       |                           |             |   |  |  |  |  |  |
|                                    |             |            | 1-      | 1-         |          |      |            |           |                      | 1-                       | 1-                        |             |   |  |  |  |  |  |
|                                    |             |            | 2-      | 2-         |          |      |            |           | 2-                   | 2-                       |                           |             |   |  |  |  |  |  |

# 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.





- ▶ 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.

DİNLEDİĞİNİZ İÇİN  
TEŞEKKÜR EDERİZ