1. **AMAÇ**

Bu prosedürün amacı; TS EN ISO 9001 Kaliteli Yönetim Sistemi tarafından gerekli görülen dokümanların hazırlanması, yeterlilik açısından gözden geçirilmesi, onaylanması, dağıtılması ve gerekli olduğunda güncelleştirilmesi, yürürlükteki dokümanların ilgili baskılarının kullanım noktalarında bulunabilir olmasının sağlanması, dış kaynaklı dokümanların belirlenerek dağıtımda kontrol edilmesinin metodunu açıklamaktır. Kurumsal hafızanın güçlendirilmesi, iyileşme odaklı olarak risklerin belirlenmesi ve görev dağılımının kesinleştirilmesi üzerine kurum kültürünün benimsenmesi amaçlanmaktadır.

1. **KAPSAM**

Bu prosedür Kurumumuzdaki TS EN ISO 9001 Kaliteli Yönetim Sistemi’ne ait dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanların kontrolü ile ilgili uygulamaları kapsar.

1. **TANIMLAR**

**KYS**: Kalite Yönetim Sistemi

**Kontrollü Doküman**: Güncelliğinin takip edilmesi zorunlu olan kırmızı renkli **“**KONTROLLU DOKÜMAN” kaşesi bulunan dokümanlardır.

**Kontrolsüz Doküman**: Güncelliğinin takip edilmesi ne gerek olmayan kırmızı renkli **“**KONTROLSÜZ DOKÜMAN” kaşesi bulunan ve bilgi amaçlı dağıtılan dokümanlardır.

# **Standart Sayfa;**

# **El Kitabı**: Kuruluşun tarihçe, amaç ve görevleri yönünden kapsamlı bir şekilde tanıtıldığı temel evrak.

# **Bağlam Formu**: Kurumlar ve birimlerin görev konularının yazıldığı ve yazılan görev kapsamlarından yola çıkılarak iç ve dış husus kavramlarının açıklandığı belge.

# **Prosedür**: Kuruluşun genel ve temel işlemlerin akışı hakkında detaylı bilgilerin ve ilgili dokümanların zikredildiği belgedir.

# **Proses**: Girdi ve çıktılardan yola çıkılarak işlem sürecinin nasıl gerçekleştiğine dair bilgilerin aktarıldığı belge.

# **Form**: Kuruluşun gerçekleştirdiği her bir işlemine ait farklı format ve içerikle belirlenen evraklardır.

# **Plan**: Kuruluşun kanuni olarak gerçekleştirmeyi belirlediği görevler, bu görevlerin izleme periyodu ve idari işlemlerin yürütülmesinde ortaya çıkan aksaklık/sapma nedenlerinin izah edildiği belgedir. Çeşitli idari işlemler hakkında oluşturulabilir.

# **Talimat**: Merkez teşkilatınca belirlenen hususların yanında kurum/birim tarafından bilinmesi ve dikkate alınması istenen hususların kurumlara, personellere ve vatandaşlara duyurulmasıdır.

# **Risk Analiz Tablosu**: Kurumların ve birimlerin uygulamalarını kapsayacak şekilde, gerçekleşen ve gerçekleşmesi muhtemel risk başlıkları ile açıklamalarından oluşur.

# **Liste**: Kuruluşun iletişim bilgisi, personel bilgisi veya diğer hususlarda hazırladığı bilgilendirici evraktır.

# **Organizasyon Şeması**: Kurumların ve birimlerin yapılarının görsel olarak tasarlandığı tablodur.

**4. PROSEDÜR**

**4.1. Doküman Hazırlama ve Onaylama**

**Yazım Kuralları**

Başlıklar koyu karakterde, yazı tipi Times New Roman, yazı tipi boyutu 12 punto ile yazılır ve konularına göre numaralandırılır. Konu başlıkları her bir kelime veya sözcük büyük harfle başlayıp küçük harfle biter.

**Üst Bilgi**

Kurum ve doküman adı hepsi büyük harflerle koyu karakterde, yazı tipi Times New Roman, yazı tipi boyutu 12 punto, Doküman No, Yayın Tarihi, Revizyon No, Revizyon Tarihi ve Sayfa bilgilerinde ise yazı tipi Times New Roman, yazı tipi boyutu 12 punto ile yazılır. Sol üst köşede Erzurum Valiliği amblemi, ortada evrak adı ve sağ üst köşede doküman bilgileri yer alır.

**Alt Bilgi**

Her bir kelime veya sözcük büyük harfle başlayıp diğerleri küçük harf koyu karakterde, yazı tipi Times New Roman, yazı tipi boyutu 12 punto ile koyu karakter yazılır. Sol alt köşede Hazırlayan, ortada ISO amblemi ve sağ alt köşede ise Onay kısmı yer alır.

**4.1.1.** KYS kapsamındaki doküman adları ve hazırlama ve onaylama yetkilisi aşağıdaki tabloda belirtilmiştir. Bu dokümanlar Kontrole Tabi Olan Dokümanlar;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DÖKÜMANIN ADI** | **HAZIRLAYAN** | **ONAYLAYAN** |
| Kalite El Kitabı (K.E.K) | Kaliteli Yönetim Sistemi Temsilcisi | Müdür |
| Kalite Politikası / Misyon ve Vizyon – KP/MV | Kaliteli Yönetim Sistemi Temsilcisi | Müdür |
| Prosedürler (PR) | Kaliteli Yönetim Sistemi Temsilcisi | Müdür |
| Dokümanlar (FR-LS-PL-TA-PS-GT-TB-OŞ) | Kaliteli Yönetim Sistemi Temsilcisi | Müdür |

**4.1.2**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kullanılan Tanımlar** | **Kısaltması** |
| Prosedür | PR |
| Proses | PS |
| Form | FR |
| Plan | PL |
| Liste | LS |
| Talimat | TA |
| Görev Tanımı | GT |
| Tablo | TB |
| Organizasyon Şeması | OŞ |

**4.2. DOKÜMANLARIN HAZIRLANIP UYGULANMASI, GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE REVİZYONU**

Kaliteli Yönetim Sistemi dokümanları; iç ve dış gereklilikler, yasal mevzuat, ilgili ulusal ve uluslararası standartlar, Cumhurbaşkanlığı Kararnameleri ve yönetmelikler dikkate alınarak oluşturulur.

Kaliteli Yönetim Sistemi ile ilgili olarak Valilik Kaliteli Yönetim Sistemi Temsilcisi tarafından hazırlanan evraklar kurumlar/birimler tarafından ayrıca hazırlanmaz ve kullanılıp doldurulması söz konusu olmadıkça dosyaya da konulmaz. Valilik ortak evrakları Erzurum Valiliği Güncel Dokümanlar Listesi’nde numarası ve adıyla zikredilmiştir.

Kurumların/Birimlerin KYS Ekipleri kendi idari işlemlerine mahsus olmak üzere Proses, Plan, Risk Analiz Tablosu, Talimat ve Liste hazırlar, ayrıca isteğe bağlı olarak Organizasyon Şeması hazırlarlar.

Kalite Yönetim Sistemi dokümanları içinde revize edilebilen dokümanlar iç kaynaklı dokümanlardır. Revizyon ihtiyacı şu nedenlerle ortaya çıkmaktadır:

* Dokümanların gözden geçirilmesi,
* İç tetkikler,
* Düzeltici faaliyetler,
* Çalışanlardan gelen öneriler,
* Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantıları

İç tetkikler sonucu revizyon ihtiyacı doğduğunda “**Düzeltici/Önleyici Faaliyet İstek Formu**” hazırlanır.

Alınan TS EN ISO 9001, 10002, 14001 ve 50001 sertifikaları kapsamında tetkikler yapılarak kurumsal işleyiş gözetilir.

**4.3. DOKÜMAN KULLANIM SORUMLULUĞU**

Birimlerin Kaliteli Yönetim Sistemi Ekipleri birim çalışanlarına KYS dokümantasyonunun amaç ve kullanım şartları için gerekli bilgilendirmeyi yapar. Tüm çalışanlar KYS dokümantasyonuna göre davranış gösterirler ve dokümantasyon ile uygulama arasında farklılıkları KYS Ekibi’ne ve/veya Kaliteli Yönetim Sistemi Temsilcisi’ne bildirirler.

**5.SORUMLULAR**

Valiliğin ortak evraklarının hazırlanmasından Kaliteli Yönetim Sistemi Temsilcisi, kurumların/birimlerin idari işlemlerine özgü evraklarının hazırlanmasından KYS Ekibi ve Onay makamı olarak Müdür ünvanlı personeller sorumludur.

**6.DIŞ KAYNAKLI DOKÜMANLAR**

Kurumumuzca yürütülen idari işlemlerde tabi olunan kanunlar, yönetmelikler, Cumhurbaşkanı Kararnameleri ve diğer mevzuatlar gereği kamusal nitelik söz konusudur. Kurumumuz bünyesinde kullanılması söz konusu olan ISO standartları Kaliteli Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından belirlenir. Belirlenen dokümanlara kuruluşun web sitesinden ulaşılır. Web sitesinden yayınlanacak dokümanlar konusunda KYST ile Bilgi İşlem Şube Müdürlüğünün ilgili personeli iş birliği yapar. Dokümanların dağıtılması söz konusu ise dağıtım işlemi Kaliteli Yönetim Sistemi Temsilcisi tarafından sistem dokümanlarımızın dağıtımı gibi kontrollü ve mevzuata uygun bir şekilde yapılır.

**7.DOKÜMAN DAĞITIMI VE GÜNCELLİĞİNİN TAKİBİ**

Onaylanan dokümanlar Kaliteli Yönetim Sistemi Temsilcisi tarafından Güncel Dokümanlar Listesine kaydedilerek revizyon durumları izlenir. Dokümanlardaki değişiklikler paralelinde Güncel Dokümanlar Listesi’nde değişiklik yapılıp nedeni de açıklanarak listenin güncelliği sağlanır.

Dokümanların orijinalleri Kaliteli Yönetim Sistemi Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

**8.DOKÜMAN DEĞİŞİKLİKLERİ**

Dokümanlarda değişiklik talebinde bulunabilir. Herhangi bir sebepten dolayı doküman değişiklik talebinde bulunan personel, ilgili birim müdürü/KYS Ekibi ve Kaliteli Yönetim Sistemi Temsilcisi’ne teklifini sözlü veya yazılı iletmesi sonucu değişiklik talebi uygun bulunursa gerekli değişiklikler yapılır.

Yapılan değişikliği takiben güncel olmayan eski nüshalar dağıtılan birimlerden Kaliteli Yönetim Sistemi Temsilcisi’ne gönderilir ve Temsilci tarafından imha edilir.

Dokümanlarımızda revizyon numarası 01 ile başlar. Yapılan her değişikliklerde dokümanın revizyon numarası 1 artırılır. Dokümanlarımızda revizyon numarası 01 ile başlatılır, değişiklik yapıldığında revizyon numarası bir sayı arttırılarak Güncel Dokümanlar Listesi’ne kayıt edilir. Değiştirilen dokümanlar Temsilci tarafından imha edilebileceği gibi arşivde de saklanabilir. Dokümanların sanal ortamdaki verileri ise KYST ile Bilgi İşlem Şube Müdürlüğünün ilgili personeli aracılığıyla silinir.

El Kitabındaki değişiklikler sayfa bazında yapılır. Değişiklik yapılan sayfanın revizyon numarası 1 arttırılır. Yapılan revizyon bilgileri, El Kitabındaki revizyon izleme bölümüne kaydedilir. El Kitabı’nın herhangi bir sayfasında yapılan revizyon, sayfa sayısını değiştiriyorsa El Kitabı yeniden yayınlanır. Yeniden yayınlanan El Kitabı’nın rev. no’su ‘01’ yapılır ve yayın tarihi yenilenir.

Prosedürler, Talimatlar, Görev Tanımları, Planlar vb. dokümanlarda yapılan revizyonlar için Revizyon Takip Formu düzenlenmez.

Tüm dokümantasyon yılda en az 1 defa ilgili birimler tarafından gözden geçirilir. Bu prosedürün uygulanması sonucu oluşacak kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürü’ne göre muhafaza edilir.

**9.İLGİLİ DOKÜMANLAR**

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

İç Tetkik Prosedürü

Güncel Dokümanlar Listesi

Dış Kaynaklı Dokümanlar Uygunluk Değerlendirme Takip Listesi

Görev Dağılımı Formu

Düzeltici Faaliyet İstek ve Düzeltici Faaliyet Takip Formu

İç Tetkik Prosedürü

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

Risk ve Fırsat Analizi Prosedürü

Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

Valiliğin Diğer Ortak Dokümanları (Müdür Görev Tanımı, Dosyalama Talimatı, …)

**10.ISO EĞİTİMLERİ KAPSAMINDA KURUMSAL YAPIMIZ**

ISO eğitimleri kapsamında kurumsal yapımız Valilikçe hazırlanan ortak evraklar ile birim ve kurumlar tarafından hazırlanan evraklar üzerine kuruludur.

Kurumsal hafızanın güçlendirilmesi amacıyla birim ve kurum evraklarının içerik olarak zenginleştirilmesi önem arz etmektedir. Ayrıca görev paylaşımının kesinleştirilmesi amacıyla görev dağılımı formunun gözetilmesi gerekmektedir.