1. **AMAÇ**

Risk ve fırsatları değerlendirmeye yönelik faaliyetlerin belirlenen şartlara uygunluğunu sağlayacak bir yöntem oluşturmak. Belirli puanlama ile doğru ve yeterli açıklamalarla iyileşmeyi mümkün kılacak bilgi akışının sağlanması beklenmektedir.

1. **KAPSAM ve SORUMLULUKLAR**

Kaliteli Yönetim Sistemi Temsilcisi, kurum/birim müdürü ve KYS Ekibi ile personeller, prosedürün uygulanmasından sorumludur.

1. **UYGULAMA**

Kurumumuzdaki risk, tehdit ve fırsatların belirlenmesi için iç hususlar, dış hususlar, yönetim sistemi bağlamı ve kapsamı, uygunluk hükümlerindeki diğer hususlar ve şartlar esas alınarak belirlenir.

1. **TANIMLAR ve KISALTMALAR**

* **Risk:** Belirsizliğin hedefler üzerindeki etkisi.
* **Fırsat:** Riskin olumlu yanları ve sağlayabileceği olası kazançlar.
* **Tehdit:** Riskin olumsuz yanları ve neden olabileceği olası kayıplar.
* **Olasılık:** Bir olayın belirli bir zaman diliminde gerçekleşmesi durumu.
* **Etki:** Bir olayın meydana gelmesi halinde, hedef ve faaliyetler üzerinde yaratacağı sonucu,
* **Riskin seviyesi:** Sonuçların ve olasılığının birleşimi ile ifade edilen, bir riskin büyüklüğü veya risklerin birleşimi.
* **Risk İştahı:** Takip etme veya sürdürme arzusunda olunan risk miktarı ve tipini,
* **Risklere Cevap Verilmesi:** Riski değiştirme (riskten kaçınma, risk kaynağını ortadan kaldırma, olasılığı değiştirme, riski diğer taraflarla paylaşma vb.) sürecini,
* **Risk Toleransı:** Kuruluş veya paydaşların hedeflerini gerçekleştirmek için risk işlemeden sonra risk taşımaya hazır olma durumunu,
* **Risk Tutumu:** Kuruluşun riski değerlendirmek ve neticesinde takip etmek, kabul etmek, almak ve ondan kaçmak ile ilgili yaklaşımını,
* **Risk Analizi:** Riskin doğasını anlama ve risk seviyesini belirleme sürecini,
* **Risk Değerlendirilme:** Hedeflerin elde edilmesine yönelik olan risklerin tanımlanması ve analiz edilmesini ifade eder.
* **Kabul Edilebilir Risk:** Kuruluşun, yasal zorunluluk ve kendi politikası dikkate alındığında, dayanabileceği düzeye indirilmiş risk

1. **UYGULAMA**
   1. **Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri**

Yönetim sisteminin istenen sonuçlara ulaşması ve kesintisiz devam etmesi için güvence vermek, olumlu etkileri artırmak, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak ve iyileştirmeyi hayata geçirmek için risk ve fırsatlar belirlenir. Kurumumuzun kesintisiz hizmet verebilmesi her proje başlangıcında veya yılda en az bir kez risk ve fırsatlar belirlenir.

**5.2Risk ve Fırsatları Belirleme Şekilleri**

Riskler aşağıdaki yöntemlerden biri veya birkaçı kullanılarak belirlenir.

* Beyin Fırtınası
* Dahili Analiz
* Eski Veriler
* İdari İşlem Analizi

**Beyin Fırtınası:** tüm birim ve kurum sorumlular ile yapılan, fikir yürütme ve tartışmaları içeren çalışmalardır. Grup çalışmasındaki tartışmalarda çağrı istatistikleri vatandaş memnuniyet anketleri ve kesintisiz hizmet verme için altyapı çalışması sonuçları önemli bir temel oluşturmakla birlikte, bunların dışında yeni fikirler de ele alınır.

**Dahili Analiz:** Birimlerin personel toplantıları aracılığı ile yaptıkları müzakerelerdir.

**Eski Veriler:** Geçmişte yaşanmış olayların sebep ve kökenlerinin araştırılmasıdır.

**İdari İşlem Analizi:** Girdiler, görevler, sorumluluklar ve çıktıların bir süreç olarak ele alınıp incelenmesidir.

* 1. **Risklerin Değerlendirilmesi**

Risklerin değerlendirilmesi, yönetimin daha önceden belirlemiş olduğu amaç ve hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek beklenen ve beklenmeyen herhangi bir faktörün analiz edilerek etki ve olasılık açısından değerlendirilmesidir. Her riskin olma olasılığı ve etkisinin hesaplanması ile her bir risk için risk puanı bulunur. Daha önceden tespit edilmiş olan riskler gerçekleşme durumu ve gerçekleşmesi halinde hedef ve faaliyetler üzerindeki yaratacağı sonuçlar açısından değerlendirilir. Risk değerlendirilmesi yılda en az 1 kez yapılır. Ancak olağan dışı durumlarda üst yönetim kararıyla belirlenen süre aralığında risk değerlendirilmesi yapılabilir

Riskin gerçekleşme olasılığı ve etkisi aşağıdaki kriterler göz önüne alınarak hesaplanır.

Olasılığın derecelendirilmesi;

|  |  |
| --- | --- |
| **OLASILIK TANIMI** | **AÇIKLAMA** |
| **ÇOK YÜKSEK**  **(5)** | Risk gerçekleşti ve şu anda da gerçekleşiyor. |
| **YÜKSEK**  **(4)** | -Risk durumu birçok kez gerçekleşti  -Benzer kurum/bölüm/süreçlerde gerçekleşti  -Ortam gerçekleşmesi için son derece uygun |
| **ORTA**  **(3)** | -Risk ancak belirli durumlarda gerçekleşebilir  -Benzer kurum/bölüm/süreçlerde belirli durumlarda gerçekleşti |
| **DÜŞÜK**  **(2)** | -Risk durumu ancak çok özel koşullar altında söz konusu olabilir.  Benzer kurum/bölüm/süreçlerde ancak çok özel durumlarda gerçekleşti  -Ortam gerçekleşmesi için uygun değil. |
| **ÇOK DÜŞÜK**  **(1)** | Risk durumunun gerçekleşmesi söz konusu değil, istisnai durum |

Etkinin Derecelendirlmesi;

|  |  |
| --- | --- |
| **ETKİNİN TANIMI** | **AÇIKLAMA** |
| **KRİTİK**  **(5)** | -Çalışanın ölümü  -Çok ciddi maddi kayıp  -Ciddi itibar kaybı  -Hizmet sunumunda ciddi aksaklık  -Uluslararası medyada uzun süreli olumsuz olarak yer almak |
| **YÜKSEK**  **(4)** | -Çalışanların ciddi yaralanmaları, uzuv kaybetmeleri  -Ciddi maddi kayıplar  -Hizmet sunumunda aksaklık  -Medyaya olumsuz yansıma |
| **ORTA**  **(3)** | -Çalışanların tedavi görmesini gerektirecek yaralanmalar,  -Önemli maddi kayıplar  -Ulusal medyaya kısa vadeli olumsuz olarak yansımak |
| **DÜŞÜK**  **(2)** | -İlk yardım gerektirebilecek küçük yansımalar  -Önemli olmayan maddi kayıplar  -İtibar kaybına yol açmayacak durumlar  -Hizmette kısa süreli sorunlar  -Yerel medyaya olumsuz yansıma |
| **ÇOK DÜŞÜK**  **(1)** | * Çalışana zarar gelmesi söz konusu değil * İtibar kaybı yaratmayacak durumlar * Medyaya yansımamak |

Mutlak risk matrisi;

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ETKİ** | | | | | |
| **OLASILIK** | **1** | **2** | **3** | **4** | | **5** |
| **1** | ÖNEMSİZ RİSK  1 | KATLANILABİLİR RİSK  2 | KATLANILABİLİR RİSK  3 | | KATLANILABİLİR RİSK  4 | KATLANILABİLİR RİSK  5 |
| **2** | KATLANILABİLİR RİSK  2 | KATLANILABİLİR RİSK  4 | KATLANILABİLİR RİSK  6 | ORTA DERECELİ RİSK  8 | | ORTA DERECELİ RİSK  10 |
| **3** | KATLANILABİLİR RİSK  3 | KATLANILABİLİR RİSK  6 | ORTA DERECELİ RİSK  9 | ORTA DERECELİ RİSK  12 | | ORTA DERECELİ RİSK  15 |
| **4** | KATLANILABİLİR RİSK  4 | ORTA DERECELİ RİSK  8 | ORTA DERECELİ RİSK  12 | ÖNEMLİ RİSK  16 | | ÖNEMLİ RİSK  20 |
| **5** | KATLANILABİLİR RİSK  5 | ORTA DERECELİ RİSK  10 | ORTA DERECELİ RİSK  15 | ÖNEMLİ RİSK  20 | | KRİTİK RİSK  25 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RİSK DERECESİ** | **AÇIKLAMA** |
| **ÖNEMSİZ RİSK**  **1** | Hiçbir faaliyet, kayıt veya kaydı saklamaya gerek yok. Mevcut kontroller sürdürülmelidir. |
| **KATLANILABİLİR RİSK**  **2-3-4-5-6** | Ek kontrollere ihtiyaç yoktur. Daha iyi bir etki- maliyet çözümü veya ek maliyet yükü getirmeyen gelişmeler olabilir. Kontrollerin sürdürülmesi için denetime ihtiyaç vardır. |
| **ORTA DERECELİ RİSK**  **8-10-12-15** | Riski düşürücü uğraş verilmeli fakat önleme maliyetinin ölçülü ve sınırlı olmasına dikkat edilmelidir. Risk azaltma önlemler belirli zamanlara yayılmalı, kontrol önlemlerini geliştirmek için olasılık tayin metotlarını daha geliştirmeli. Bu bölgede faaliyete kontrol altında devam edilebilir. |
| **ÖNEMLİ RİSK**  **16-20** | Risk derecesi düşürülene kadar geçici önlemler alınmalı. Risk işin devam etmesi ile ilgiliyse acil önlem alınmalı ve bu önlemler sonucunda faaliyetin devamına karar verilmelidir. |
| **KRİTİK RİSK**  **25** | Risk düşürülene kadar iş başlatılmamalı veya durdurulmalı. Eğer sınırsız kaynağa rağmen risk derecesini düşürmek mümkün olamıyorsa, işin yapılması yasaklanmalı. Ancak risk puanı bu bölgede olsa bile yönetim kararı ile faaliyete kontrol altında devam edilebilir. |

1. **İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

Erzurum Valiliği Risk Analiz Tablosu

Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

Dokümanların Kontrolü Prosedürü

Kuruluş Bağlam Formu

Düzeltici Faaliyet İstek ve Takip Formu

SWOT Analizi Formu

Ramak Kala Olay Formu