

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; kalite yönetim sisteminde belirlenen uygunsuzlukların giderilmesi için yapılan faaliyetlerin kalite sistemi uygulamaları da dâhil tüm faaliyetleri için yapmış olduğu iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde bir yöntem oluşturmak, faaliyetlerin; tespiti, kök neden analizleri, planlanması, uygulanması, sonuçların izlenerek kaydedilmesi ile ilgili yetki, sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, belediyemizin kalite yönetim sistemini uygulayan tüm birimleri ve tüm faaliyetleri kapsar.

3. TANIMLAR

Uygunsuzluk: Belirlenmiş şartlara uymamak.

Kök Neden Analizi: Herhangi bir sorunun nedenlerinin bulunarak kalıcı olarak ortadan kaldırılması için yapılan 'neden' e dayalı analiz biçimidir.

Düzeltilme: Kök nedene bakılmadan uygunsuzluğu en kısa sürede gidermek için yapılan faaliyettir.

Düzeltilici Faaliyet: Belediyenin rutin işlerinde veya yönetim faaliyetleri sırasında bir hata veya uygunsuzluk oluştuğundan sonra bu hata ve uygunsuzluğun düzeltilmesi ve bir daha oluşmaması için yapılan çalışmalardır. Örneğin; prosedür revizyon ihtiyacı, yeni prosedür/proses ihtiyacı, prosedüre aykırı bir durumun hemen giderilmesi vb. gibi.

İyileştirme faaliyeti: Kalite yönetimi dâhil belediye faaliyetlerinin, bulunduğu seviyeden daha iyi bir seviyeye getirilmesidir.

4. GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Yönetim Temsilcisi: Prosedür kapsamındaki faaliyetlerin taleplerinin toplanması, değerlendirilmesi, onaylayarak başlatılması, faaliyet sorumlusunun ve faaliyet denetçisinin belirlenmesi, faaliyet sonuçlarının Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında sunulmasından sorumludur.

Proses/Faaliyet sorumluları: Sürekli iyileşmeyi temin için Faaliyet alanlarının tespit ve talep edilmesinden, bu faaliyetlerde yönetim temsilcisi tarafından verilen (faaliyet sorumlusu veya faaliyet denetçisi olarak) görevleri yerine getirmekle sorumludur. Bu prosedürün yayım tarihi itibarı ile tüm birim çalışanlarımız birim faaliyetleri ile ilgili olarak, bu prosedürdeki yöntem ve metodolojiyi takip etmek kaydı ile her zaman düzeltici/iyileştirici faaliyet talebinde bulunabilir.

6. UYGULAMA

6.1 Düzeltici Faaliyet

Kalite Yönetim Sisteminin belirlenen şartlara ve Canik Belediyesinin politika ve hedeflerine uygunluğunda, etkinliğinde ve yasal düzenlemeler gibi harici koşullara uyumluluğunda ortaya çıkan uygunsuzlukların nedenlerini ortadan kaldırmak için *düzeltici faaliyetler, genel olarak sistemi sürekli iyileştirmek için ise iyileştirme faaliyetleri planlanır ve uygulanır.*

6.2 Faaliyet Talebi

Düzeltici ve iyileştirme faaliyet ihtiyacı aşağıdaki çalışmalar ve diğer faaliyetler sonucu ortaya çıkabilir.

- Verilen hizmet sonucu
- Hizmet alanların geri beslemesi veya şikâyeti sonucu
- Çalışanların önerileri
- Resmi kurum denetimleri sonucu
- İç – dış kalite tetkikleri sonucu
- İstatistik çalışmalar
- Pazar araştırmaları
- Bakım raporları
- Müşteri anketi
- Kanuni yükümlülükler
- Yönetimin gözden geçirmesi
- *Risk Belirleme ve Fırsatları Faaliyeti*

6.2.1 Düzeltici Faaliyet Talebi

Düzeltici Faaliyet talepleri tüm çalışanlar tarafından, *“Düzeltici Faaliyet Formu”* doldurularak yapılır. Hazırlanan düzeltici faaliyet formu gereği için yönetim temsilcisine iletilir.

İç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklardan kaynaklı başlatılan düzeltici faaliyetlerle ilgili düzeltme faaliyetleri, iç tetkik raporu üzerinden sonuçlandırılır. Ancak yapılan düzeltmeye rağmen halen düzeltici faaliyet gerekiyorsa, düzeltme faaliyetini yapan birim sorumlusu düzeltici faaliyet formunu doldurarak gereği için yönetim temsilcisine iletir.

Dış tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklardan kaynaklı başlatılan düzeltici faaliyetler belgelendirme kuruluşunun açtığı düzeltici faaliyet formu üzerinden sonuçlandırılır. Ayrıca düzeltici faaliyet formu doldurulmaz.

6.2.2 İyileştirme Faaliyet Talebi

İyileştirme Faaliyet talepleri çalışanlar tarafından, "İyileştirme Faaliyet Formu" doldurularak yapılır. Hazırlanan iyileştirme faaliyet formu gereği için Yönetim Temsilcisine iletilir. İç ve dış tetkiklerden tespit edilen gözlemler doğrultusunda da iyileştirme faaliyetleri başlatılabilir. Bu durumda "İyileştirme Faaliyet Formu" gözlemin tespit edildiği birim yetkilisi tarafından tetkik raporu doğrultusunda doldurularak gereği için yönetim temsilcisine iletilir.

6.3 Taleplerinin Sisteme İşlenmesi

Yönetim temsilcisi kendine iletilen faaliyet formlarına, ilgili faaliyet numarasını (başlatıldığı yıl/o yılki kaçınıcı ilgili faaliyet olduğu) verir ve düzeltici faaliyet açılan birim sorumlusuna gereği için iletir.

6.4 Düzeltme faaliyeti

Düzeltme faaliyeti düzeltici önleyici faaliyetin birinci aşamasıdır. Düzeltici faaliyet gerektiren uygunsuzlukların kök nedenine inilmeden önce uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için yapılan ilk faaliyettir.

Uygunsuzluğun acilen ortadan kalkması gerektiği durumlarda düzeltici faaliyet formunun kayda girilmesi beklenmeden düzeltme işlemi ilgili personel tarafından yapılabilir. Bu durumlarda yapılan düzeltme işlemi de forma yazılarak talebin sisteme girmesi sağlanır.

6.5 Kök Neden Analizi

Düzeltilici faaliyetlerde mutlaka, iyileştirme faaliyetlerinde ise ihtiyaç duyulması halinde kök neden analizi yapılır.

Düzeltilici faaliyet açılan birim tarafından, uygunsuzluğun kök neden analizi yapılarak, kök nedenleri, yapılacak faaliyetler, faaliyet sorumluları ve tamamlanma süresi tespit edilerek forma işlenir ve Kalite Birimine teslim edilir. Gerekli durumlarda bu faaliyetler için diğer birimlerden destek alınabilir.

Uygunsuzluk gerçek bir uygunsuzluk değil ise; düzeltici faaliyet açılan birim bu kez yanlış algının giderilmesi için kök neden analizi yapar ve faaliyetleri planlar.

6.6 Faaliyetlerin Takibi

Faaliyet sorumlusu/sorumluları tarafından, öngörülen süre sonunda, yapılan faaliyetler formların faaliyet raporu kısmına işlenerek faaliyet denetçisine teslim edilir. Faaliyet denetçisi bu rapor doğrultusunda ve gerekli incelemeleri yaparak planlanan faaliyetin sonucunu ve etkinliğini kontrol eder.

Alınan önlemler yeterli ise doğrulama tarihi faaliyet denetçisi tarafından işlenir ve onaylanır. İlgili faaliyet Yönetim temsilcisi veya görevlendireceği personel tarafından kapatılır. Düzeltici faaliyette alınan önlemler yeterli değil ise; faaliyet denetçisi tarafından ilave tetkik gerektiği işlenir. Faaliyet denetçisi, faaliyet sorumlusuna danışarak ilave tetkik tarihini belirler. İlave tetkik süresi bir aydan fazla olmasına özen gösterilir. İlave tetkik tarihini de forma işledikten sonra forma ilave tetkik gerekçesi açıklanır ve onaylanır.

İlave tetkik için verilen ek süre sonunda alınan önlemler yeterli ise doğrulama tarihi faaliyet denetçisi tarafından işlenir ve onaylanır. Düzeltici faaliyet Yönetim temsilcisi veya görevlendireceği personel tarafından kapatılır tarafından kapatılır.

İlave tetkik için verilen ek süre sonunda alınan önlemler yeterli değil ise yeniden Düzeltici faaliyet düzenlenir.

6.3.1 Doküman Değişiklik ihtiyaçlarının değerlendirilmesi

Yapılacak düzeltici faaliyet sonucunda yeni doküman veya revizyon ihtiyacı olduğunda *Dokümanların kontrolü prosedürüne* göre gerekli değişiklikler yapılır.

6.3.2 Düzeltici Faaliyetinin Gözden Geçirilmesi

Planlanan düzeltici faaliyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından Düzeltici Faaliyet takip Formuna kaydedilir.

Planlanan İyileştirme faaliyetleri, Yönetim Temsilcisi tarafından iyileştirme Faaliyet takip Formuna kaydedilir.

Düzeltici/İyileştirme faaliyet sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında, gözden geçirilir.

6.İLGİLİ DOKÜMANLAR

Düzeltici Faaliyet Formu

Düzeltici Faaliyet İzleme Formu

İyileştirme Faaliyet Formu

İyileştirme Faaliyet İzleme Formu

		Onaylayan Yönetim Temsilcisi Yaşar Kemal ÇETİNER
--	--	---