



## KALİTE YÖNETİM KOORDİNATÖRLÜĞÜ İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

Değerlendirilen Birim	:	Personel Daire Başkanlığı
Değerlendirme Tarihi	:	28.07.2020
Süreç Tanımı	:	2.0 İdari ve Destek Hizmetlerini Yönetmek
Referans Standart	:	TS EN ISO 9001:2015

**TS EN ISO 9001:2015 Standardının 9.2 İç Tetkik Maddesinin bir gereği olarak; Birimin, kalite yönetim sisteminin şartlarına ve bu standardın şartlarına uygunluğun sağlanması ve etkili olarak uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığına yönelik bir denetim yapılmıştır.**

### Değerlendirme

Değerlendirme; Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemleri (BYBS) üzerinden yapılmış olup Öğr. Gör. Gamze BAKIR GÜVEN ve Doç. Dr. Fahriye ERCAN tarafından değerlendirilmiştir.

### Değerlendirme Bulguları:

Kalite Yönetim Sisteminin uygulandığı, dokümantasyonun standarda uygun olarak BYBS sistemine girildiği, web sayfasının belirlenen kriterlerde olduğu, kalite yönetimi sistemi farkındalığının sağlanmasına yönelik faaliyetlerin yapıldığı, kalite politikasının yayılımı ve politikaya göre faaliyet planlarının/ amaç ve hedeflerin, risklerin belirlendiği ve izlenmeye yönelik faaliyetlerin yapıldığı görülmüştür. Faaliyet Planı ve gerçekleştirmeleri Bütünleşik Yönetim Bilgi Sisteminde mevcuttur. Süreç Performans Parametreleri sistemde mevcuttur. Performans parametre izleme sonucunda parametre havuzundaki 5 maddeden yalnızca 1 tanesinin izlemesinin yapıldığı görülmüştür. Diğer parametreler eğitim alma/verme olduğundan yaşadığımız salgın süreci nedeniyle birim tarafından gerçekleştirilememiştir. Risk Kütüğünde birimin faaliyet planına ilişkin risklerinin belirlendiği görülmüştür. Web sitesi güncel ve aktif olarak çalışmaktadır. Birimde süreç performans parametreleri, faaliyet planı ve anket sonuçlarına yönelik iyileştirme çalışmaları mevcuttur. Birim personelinin eğitimlere katılımı desteklenmektedir. Birime gelen memnuniyet, öneri, şikâyetler değerlendirilmiş ve kayıt altına alınmıştır.

**Uygunsuzluklar:** Uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

**İyileştirilecek Alanlar:** Birime ait 2.3.3 ve 2.3.4 alt süreçlerine ilişkin Süreç performans parametreleri bulunmamaktadır. Bu süreçlere ilişkin parametre belirleme çalışmalarının yapılması için süreç yönetim komisyonu ile çalışılması tavsiye edilmektedir.

Birim risklerinde sadece Faaliyet Planına ilişkin risklerin olduğu görülmektedir. Birimin Süreç Riskleri, Stratejik Plan Riskleri ve İdari Performans Hedefi Risklerinin de belirlenmesi ve bu konuda çalışma yapılması tavsiye edilmektedir.

Birimin Faaliyet Planında yer alan her bir faaliyet için belirtmiş olduğu Stratejik Plan Hedeflerinin (Hizmet İçi Eğitim ve Görevlendirme Şube Müdürlüğü) gözden geçirilmesi tavsiye edilmektedir. Birimde yer alan Özlük İşleri Şube Müdürlüğü'nün faaliyet planı sistemde mevcut değildir. Bu müdürlüğe ilişkin faaliyet planlarının yapılması ve sisteme yüklenmesi iyileştirilecek alanlar arasındadır.

**Güçlü Yönler:** Birimin misyonunda belirtmiş olduğu gibi yüksek moral ve motivasyona önem vermesi, çalışanları ile ılımlı çalışma ortamı yaratılması, web sitesinin oldukça aktif kullanılması birimin güçlü yönleri arasındadır.



## KALİTE YÖNETİM KOORDİNATÖRLÜĞÜ İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

Değerlendirme sonucunda;			
×	Uygunsuzluk raporu düzenlenmemiştir.		
<input type="checkbox"/>	Uygunsuzluk raporu düzenlenmiştir. - adet uygunsuzluk raporu değerlendirme raporunun ekinde verilmiştir.		
Değerlendirme Takımı	İmza	Birim Yöneticisi	İmza
Gamze BAKIR GÜVEN		Mehmet AKSOY	
Fahriye ERCAN			