

KODU	KTÜ. UZEM. SR.01	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH		REV. NO		SAYFA NO	1/2
------	------------------	----------	------------	----------	--	---------	--	----------	-----

**SÜRECİN AMACI** : Kurumun hizmetlerini kolaylaştıracak sistem içerisinde tanımlı proses ve dokümantasyonun kontrolünü sağlamak, iç denetim de dahil gözden geçirilerek mevcut ve potansiyel uygunsuzlukların kök nedenleri ve bu kök nedenlerin giderilmesine yönelik aksiyonları planlamak ve gerçekleştirmek

**STANDART MADDESİ**

ISO 9001:2015 KYS Standardı tüm maddeler

GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR
Yeni Doküman İhtiyacı Doküman Revizyon İhtiyacı ISO 9001:2015 Standardı Dış Kaynaklı Dokümanlar	Personel Ofis Ekipmanları Bilgisayarlar Kırtasiye Malzemeleri Windows Alt Yapısı Faks-Fotokopi-Tarayıcı Harici Bellek, Printer Arşiv Odası Arşivleme Materyalleri	Yayınlanan Dokümanlar Revize Olan Dokümanlar Kayıtlar Dış Kaynaklı Doküman Listesi Katılımcı Memnuniyet Oranı İç ve dış tetkik Sonuçları İyileştirme sonuçları	Tüm Süreçler ve prosedürler Tüm formlar

SÜRECİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	SÜREÇ KALİTE HEDEFİ
Kalite Yönetim Temsilcisi	1. Dış Denetim Uygunsuzluk Sayısı	1. Performans sonuçlarından elde edilen bilgileri performans geliştirmek için kullanamama 2. Kalite dokümanlarının etkin bir şekilde doldurulmaması 3. Kalite dokümanlarının eksik veya yetersiz hazırlanması 4. Kalite dokümanlarının güncel versiyonlarının ilgililerinde bulunmaması	1. Kalite Yönetim Sisteminin İyileştirmesi, 2. Müşteri Şikayetlerinin azaltılması, 3. Sürekli İyileşme noktalarının artması	1. Dış Denetim Uygunsuzluk Sayısı
ETKİLEDİĞİ SÜREÇ / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN SÜREÇ / FAALİYETLER			
YGG ve Performans İyileştirme, Yönetim, Satın Alma ve tüm süreçler	İK, Yönetim ve Performans İyileştirme Satın Alma ve tüm süreçler			

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ. UZEM. SR.01	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	2/2
------	------------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

SÜREÇ	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER	
				O	Ş	R	öncelik				
KALİTE YÖNETİM	Performans sonuçlarından elde edilen bilgileri performans geliştirmek için kullanamama	Tüm tanımlı süreçler	İyileştirme fırsatlarını kullanamama	5	5	25	1	Tüm süreçler tanımlandı	YGG toplantılarında performans sonuçları değerlendirmeli	Toplantı tutanakları	
	Kalite dokümanlarının etkin bir şekilde doldurulmaması	Tüm tanımlı süreçler	Veri kalemlerinin azalması İyileştirme fırsatlarını kullanamama	4	4	16	2	Doküman Yönetimi Prosedürü hazırlandı Kalite eğitimi planlandı	Etkin iç tetkikler yapılmalı Personele eğitim verilmeli	İç tetkik sonuçları başlatılan uygunsuzluklar	
	Kalite dokümanlarının eksik veya yetersiz hazırlanması	Tüm tanımlı süreçler	Katılımcı memnuniyetsizliği	4	2	8	3	KEK hazırlandı	YGG toplantısında gözden geçirmeler yapılmalı	Toplantı tutanakları	
	Kalite dokümanlarının güncel versiyonlarının ilgililerinde bulunmaması	Tüm tanımlı süreçler	Personel ve Katılımcı memnuniyetsizliği	4	3	12	3	Doküman Yönetimi Prosedürü hazırlandı	Etkin iç tetkikler yapılmalı	İç tetkik sonuçları başlatılan uygunsuzluklar	
	Görev yetki ve sorumluluk kargaşası	Tüm tanımlı süreçler	Personel ve Katılımcı memnuniyetsizliği	4	4	16	2	Görev ve yetkiler tanımlandı	Oryantasyon süreci sürekli kılınabilir	İç tetkik sonuçları başlatılan uygunsuzluklar	
	Süreç (proses) kargaşası	Tüm tanımlı süreçler	Etkin olmayan dağınık ve amaçsız işler	5	5	25	1	Kalite el kitabı oluşturularak Süreç etkileşimleri belirlendi	YGG toplantılarında süreçler gözden geçirilmeli	Toplantı tutanakları	
Risk Öncelik Durumu 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25) 2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19) 3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12) 4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)				Risk Değerlendirme Kriterleri				Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Katılımcı Memnuniyetsizliği 5- Katılımcı Kaybı			

KODU	KTÜ.UZEM. SR.02	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/2
------	-----------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

<b>SÜRECİN AMACI</b> : Satın alınması istenen Ürün veya Hizmetin önceden belirlenen şartlara uygunluğunun sağlanması	<b>STANDART MADDESİ</b>	ISO 9001:2015 Madde : 8.4 Dış Proses, Ürün ve Hizmetlerin Teminin Kontrolü
--	-------------------------	--

GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR
Satınalma Talep ve İstek Formları, Gerekirse İhale Dokümanları	1.İnsan 2.Altıyapı 3.Çalışma ortamı	1. Satın alınan Ürün veya Hizmet 2. Teslimat Kayıtları 3. Tedarikçi Listesi 4. Tedarikçi Değerlendirme Kayıtları	1. Tedarikçi Değerlendirme Formu 2. Tedarikçi Listesi 3. Sipariş Talep Formu 4. Gerekirse Teslim Tutanağı 5. Sözleşmeler

SÜRECİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	SÜREÇ KALİTE HEDEFİ
Merkez Müdürü, Müdür Yardımcısı (Mali İşler), Büro Hizmetleri	Tedarikçi değerlendirmesinde aylık ortalama puanı	1. Satın alma faaliyetlerinin tüm kurumun ihtiyaçlarını gidermede yetersiz kalması 2. Yeterli piyasa araştırması yapılmadan satın alma kararı verilmesi. 3. Tedarik edilen mal/hizmete değerinin çok üzerinde para ödenerek satın alınması. 4. Tedarik edilecek mal/hizmetin tamamı teslim alınmadan ödeme yapılması.	1. Planlı satın alma faaliyetleri, 2. Tedarikçi ile çalışma yöntemini ve sağladığı ürün/hizmeti iyileştirmesi 3. İşin yapılması için gereken satın alma ihtiyaçlarının karşılanabilmesi	1. Tedarikçi değerlendirmesinde aylık ortalama puan
ETKİLEDİĞİ SÜREÇ / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN SÜREÇ / FAALİYETLER			
Kalite ve Hizmet Süreçleri	Kalite ve Hizmet Süreçleri			

<b>HAZIRLAYAN</b> KTÜ UZEM SEKRETERİ	<b>KONTROL EDEN</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAY</b> KTÜ UZEM MÜDÜRÜ
---	--	--------------------------------

KODU	KTÜ. UZEM. SR.02	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	2/2
------	------------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

SÜREÇ	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER
				O	Ş	R	öncelik			
SATIN ALMA	Satın alma faaliyetlerinin tüm kurumun ihtiyaçlarını gidermede yetersiz kalması	Merkez Faaliyetleri	Yanlış veya kalitesiz mal hizmet alımı	2	3	6	4	Satınalmalarda Talep Formu kullanılıyor ve onaylanarak alıma geçiliyor	Planlı satın alma faaliyetleri, Kamu İhale Kanunu	Onaylı Satın Alma Formları
	Yeterli piyasa araştırması yapılmadan satın alma kararı verilmesi.	Merkez Faaliyetleri	Yanlış veya kalitesiz mal hizmet alımı	4	3	12	2	Gerektiğinde sözleşme şartları belirlenerek veya ihale usulü satın alma yapılıyor.	Dış tedarikçi ile çalışma yöntemini ve sağladığı ürün/hizmeti iyileştirmesi	Satın alam komisyonu ve sözleşme örnekleri
	Tedarikçi seçiminde yanlışlık yapılması	Merkez Faaliyetleri	Zaman ve kalitesizlik maliyetinde artış	4	4	16	2	Tedarikçi değerlendirmeleri yapılıyor	Tedarikçi değerlendirmeleri ve yedeklemeleri yapılabilmesi	Onaylı Tedarikçi Sayısı
	Tedarik edilecek mal/hizmetin tamamı teslim alınmadan ödeme yapılması.	Merkez Faaliyetleri	Yanlış ürün hizmet alımı	4	3	12	3	Giriş sırasında irsaliye üzerinden kontroller yapılıyor gerektiğinde iade ediliyor.	İşin yapılması için gereken satın alma ihtiyaçlarının karşılanabilmesi	İade edilen veya kabul edilen ürün hizmet bilgileri

#### Risk Öncelik Durumu

1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25)
2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)
3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)
4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)

#### Risk Değerlendirme Kriterleri

- Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün
- Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli  
2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Katılımcı Memnuniyetsizliği 5- Katılımcı Kaybı

KODU	KTÜ. UZEM. SR.03	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/2
------	------------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

**SÜRECİN AMACI** : Yönetimsel Stratejinin Belirlenmesi, Mevcut durum tespiti üzerinden sürekli iyileştirme faaliyetlerinin geliştirilmesi.

**STANDART MADDESİ**

ISO 9001:2015 Madde : 6.1. Risk ve fırsatları Yönelik Yapılacaklar,  
Madde : 6.2. Kalite Hedefleri ve Ulaşmak için Yapılacaklar,  
Madde 7.1. Kaynaklar ve Madde :9. Performans Değerlendirme tümü

GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR	
<ol style="list-style-type: none"><li>Stratejik beyanların (misyon, vizyon, kalite, insan kaynakları katılımcı ilişkileri ve şikayeti politikaları) gözden geçirilmesi,</li><li>Yapılan iç, dış ve denetim sonuçlarının değerlendirilmesi,</li><li>Birimlerin performansları ve verilen hizmetin uygunluğu,</li><li>Düzeltilici faaliyetlerin durumu,</li><li>Katılımcı ve personel şikayet ve memnuniyetleri,</li><li>Stratejik plan hedeflerinin gözden geçirilmesi,</li><li>Önceki toplantı kararlarının uygunluğu,</li><li>Kalite ve Şikayet Yönetimi ve iyileştirme önerileri</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>İnsan</li><li>Altyapı</li><li>Çalışma ortamı</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>İyileştirme için fırsatlar</li><li>KYS ile ilgili değişiklik ihtiyacı</li><li>İhtiyaç duyulan kaynaklar</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Toplantı Tutanağı ( yönetim)</li><li>YGG toplantı Tutanağı</li><li>Eğitim Katılım Formu</li><li>Oryantasyon Eğitim Formu</li><li>Eğitim Planı</li><li>Politikalar ve stratejik Beyanlar</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Düzeltilici faaliyet takip formu</li><li>Şikayet Öneri Formu</li><li>İç Tetkik Soru Formu</li><li>Memnuniyet Anket formu (Katılımcı)</li><li>İç Tetkik Raporu</li><li>Toplantı Tutanağı (YGG)</li><li>İç Tetkik Planı</li></ol>

SÜRECİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	SÜREÇ KALİTE HEDEFİ
Yönetim Kurulu, Merkez Müdürü, Müdür Yardımcıları ve Kalite Yönetim Temsilcisi	1. Stratejik Plan Gerçekleşme oranı	<ol style="list-style-type: none"><li>Merkezin itibarının sarsılması dolayısıyla katılımcılar ve bölge genelinde Merkeze itibarsızlık uyandırması ve güvenilirliğinin tehlikeye düşürülmesi</li><li>Kalite yönetim sisteminin işletilememesi</li><li>Stratejik Hedeflerin doğru hazırlanmaması</li><li>Katılımcı memnuniyetsizliği ve şikayetinde artış, Kaynakların Sağlanmaması</li><li>Hizmet kalitesini artırmaya ve maliyetleri düşürmeye yönelik paydaşların görüş ve önerilerinin dikkate alınmaması</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>İyileştirme için fırsatlar</li><li>Kalitesizlik maliyetinde azalma</li><li>Stratejik adımların atılması</li><li>Personel ve Üye memnuniyeti artış</li></ol>	1. Stratejik Plan Gerçekleşme oranı
ETKİLEDİĞİ SÜREÇ / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN SÜREÇ / FAALİYETLER			
İnsan Kaynakları, Satın Alma Süreçleri	İnsan Kaynakları, Satın Alma Süreçleri			

<b>HAZIRLAYAN</b> KTÜ UZEM SEKRETERİ	<b>KONTROL EDEN</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAY</b> KTÜ UZEM MÜDÜRÜ
---	--	--------------------------------

KODU	KTÜ. UZEM. SR.03	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	2/2
------	------------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

SÜREÇ	RİSKLER	RISK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER
				O	Ş	R	Öncelik			
YÖNETİM SÜRECİ	Merkezin itibarının sarsılması dolayısıyla katılımcılar ve bölge genelinde Merkeze itibarsızlık uyandırması ve güvenirliliğinin tehlikeye düşürülmesi	Merkez Geneli	Katılımcı memnuniyetsizliği ve kurumsal saygının düşmesi	3	5	15	2	Stratejik Plan hazırlanması, ISO 90001 Kalite Yönetim Sistemi	5 yıllık stratejik plan hazırlanmıştır. ISO 9001 Kalite Yönetim sistemi belgelendirmesinin sürdürülmesi	Stratejik plan performans izleme sonuçları
	Kalite yönetim sisteminin işletilememesi	Merkez Geneli	Katılımcı ve personel memnuniyetsizliği Süreçlerin işlememesi	3	5	15	2	Sistemin bağımsız kurumlarca denetiminin yapılması	YGG sonuçları İç tetkik sonucu uygunsuzluk rapor sayısı	Toplantı kararlarının etkinliği İyileştirme faaliyetleri sayısının takibi
	Stratejik Hedeflerin doğru hazırlanmaması	Merkez Geneli	Verimsizlik ve maliyetlerin amaç dışı kullanılması	4	5	20	1	Faaliyet raporları ile takip yapılmakta	Stratejik planın uygulanabilirliği ve gözden geçirilmesi	YGG toplantıları sonucu alınan kararlar. Önlemler yeterli
	Katılımcı memnuniyetsizliği ve şikayetinde artış	Merkez Geneli	Süreçli ve performanssa dayalı çalışmama	4	4	16	2	ISO 90001 Kalite Yönetim Sistemi	ISO 9001 KYS sistemi belgelendirmesinin sürdürülmesi	Katılımcı ve Çalışan Memnuniyeti oranının hedefin altına düşmemesi
	Kaynakların Sağlanmaması	Merkez Geneli	Hedeflerin ve stratejik planın gerçekleşmemesi, Katılımcı ve personel memnuniyetindeki düşüş	3	4	12	3	Katılımcı anket ve personel görüşleri doğrultusunda ihtiyaç analizi yapmaktadır.	Anket soruları ve YGG toplantı gündemleri sabitlendi	Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet sayısı, İyileştirilmiş faaliyet sayısı
	Hizmet kalitesini artırmaya ve maliyetleri düşürmeye yönelik paydaşların görüş ve önerilerinin dikkate alınmaması	Merkez Geneli	Stratejik Hedeflerin doğru hazırlanmaması	3	3	9	3	Dış ve iç paydaş analizleri yapıldı	Stratejik planın uygulanabilirliği ve gözden geçirilmesi	YGG gündem maddesi yapıldı.

Risk Öncelik Durumu

1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25)
2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)
3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)
4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)

Risk Değerlendirme Kriterleri

Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün

Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli  
2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı  
4- Katılımcı Memnuniyetsizliği 5- Katılımcı Kaybı

KODU	KTÜ. UZEM. SR.04	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/2
------	------------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

<b>SÜRECİN AMACI : ISO 9001 KYS'nin gözden geçirilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesini sağlamak.</b>	<b>STANDART MADDESİ</b>	ISO 9001:2015 Madde : 9.2 İç tetkik
--	-------------------------	-------------------------------------

GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR
1. ISO 9001 KYS istekleri 2. Uygunlukların ve düzeltici faaliyetlerin ve iyileştirme için fırsatların belirlenmesi	İnsan Altyapı Çalışma ortamı	1. İyileştirme sayısı (uygunluk ve düzeltici faaliyet) 2. Katılımcı memnuniyeti	İç Tetkik planı İç Tetkik Soru Formu İç Tetkik Rapor Formu Düzeltilici faaliyet formu Şikayet Öneri Formu

SÜRECİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	SÜREÇ KALİTE HEDEFİ
1. Kalite Yönetim Temsilcisi 2. İç tetkikçiler	İç Tetkik Uygunluk Sayısı	1. KYS şartlarına uymama, 2. İç Tetkikler için Uygun 3. Hizmetlerde zaafiyetler 4. İç Tetkikte Birimde Çıkan Uygunluklar İçin Düzeltici Faaliyetlerin Açılmaması	1. İyileştirme için fırsatlar 2. Personel ve Katılımcı memnuniyeti artış	1.İç Tetkik Uygunluk Sayısı
ETKİLEDİĞİ SÜREÇ / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN SÜREÇ / FAALİYETLER			
Tüm prosesler	Tüm prosesler			

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ. UZEM. SR.04	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	2/2
------	------------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

SÜREÇ	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER	
				O	Ş	R	Öncelik				
İÇ TETKİK	KYS şartlarına uymama,	Tüm süreçler	İş verimliliğinin azalması ve hedeflere ulaşamamak	5	5	25	1	İç Tetkik Planı ve soru listeleri hazırlandı	İyileştirme için fırsatlar değerlendiriliyor	İç Tetkik kayıtları	
	İç Tetkikler İçin Uygun Personelin Seçilmemesi	Tüm süreçler	Uygunsuzlukların Artması/ Performans Kaybı	3	2	6	4	İç tetkikler eğitim almış personel tarafından yapılıyor	Planlama yapılırken personelin eğitimi, uzmanlığı vs dikkat edilmekte	Stratejik Plan gerçekleştirme durumları	
	Hizmetlerde zaafiyetler	Tüm süreçler	Katılımcı ve Personel memnuniyetsizliği	4	2	8	3	İç tetkikler plan doğrultusunda yapılıyor	İç tetkik sonuçları YGG toplantılarında görüşülüyor	YGG Toplantı tutanakları İç tetkik kayıtları	
	İç Tetkikte Birimde Çıkan Uygunsuzluklar İçin Düzeltici Faliyetlerin Açılmaması	Tüm süreçler	Uygunsuzlukların Artması/ Performans Kaybı	4	3	12	3	İç tetkik sonucu çıkan uygunsuzluklar için faaliyet başlatılıyor	İç tetkik sonuçları YGG toplantılarında görüşülüyor	Uygunsuzluk Rapor Formu	
Risk Öncelik Durumu 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25) 2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19) 3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12) 4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)				Risk Değerlendirme Kriterleri				Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Katılımcı Memnuniyetsizliği 5- Katılımcı Kaybı			



KODU	KTÜ.UZEM. SR.05	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/2
------	-----------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

**SÜRECİN AMACI** : Katılımcı ilişkilerini yönetmek, Katılımcı geri beslemelerine (şikayet, öneri, talep vb) uygun faaliyetler planlamak ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak.

**STANDART MADDESİ** ISO 9001:2015 Madde : 8.2.1 Müşteri(Katılımcı) İle iletişim  
ISO 9001:2015 Madde : 9.1.2 Müşteri (Katılımcı) Memnuniyeti

GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR VE KAYITLAR
1. Katılımcı anketleri 2. Katılımcı öneri ve şikâyet kayıtları 3. ISO 9001 Standardı	1. İnsan 2. Altyapı 3. Çalışma ortamı	<ul style="list-style-type: none"><li>İyileştirme için fırsatlar</li><li>Çözüme kavuşmuş şikayet kaydı</li><li>KYS ile ilgili değişiklik ihtiyacı</li><li>Katılımcı memnuniyeti</li></ul>	1. Katılımcı anket formu 2. Memnuniyet anketi raporu 3. Katılımcı iletişim (şikayet Formu kayıtları)

SÜRECİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	SÜREÇ KALİTE HEDEFİ
Yönetim Kurulu, Merkez Müdürü, Müdür Yardımcıları, Kalite Yönetim Temsilcisi	1. Katılımcı memnuniyet yüzdesi	1. Katılımcı memnuniyetsizliği ve şikayetinde artış. 2. Sınav / Ders araç gereçlerinin yetersiz olması 3. Öğrenci sayılarının fazla olması	1. İyileştirme için fırsatlar 2. Kalitesizlik maliyetinde azalma 3. Personel ve katılımcı memnuniyeti artışı	1. Katılımcı memnuniyeti
ETKİLEDİĞİ SÜREÇ / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN SÜREÇ / FAALİYETLER			
1. Yönetim Süreci	Yönetim Süreci			

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ. UZEM. SR.05	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	2/2
------	------------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

SÜREÇ	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER	
				O	Ş	R	öncelik				
KATILIMCI İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ	Katılımcı memnuniyetsizliği ve şikayetinde artış.	Katılımcı İletişim	Katılımcıların Merkezimize itibarının azalması ve güvensizlik duyması	5	5	25	1	Katılımcı memnuniyet ölçümleri yapılıyor (Anket) ve Katılımcı şikayet yönetim sistemi kuruldu.	Katılımcı memnuniyeti yüzdesini arttırmak Öneri ve şikayet kaydı tutmak	Katılımcı anketi ve Şikayet Öneri Formu	
	Sınav / Ders araç gereçlerinin yetersiz olması	Katılımcı	Katılımcıların Merkezimize itibarının azalması	2	2	4	4	Merkez bütçesi vb. ek bütçe imkânları ile eksiklikler giderilmekte.	Teknolojik altyapıda en güncel uygulamalar ve cihazlar bulundurulmakta	Katılımcı anketi ve Şikayet Öneri Formu	
	Öğrenci sayılarının fazla olması	Katılımcı	Katılımcıların Merkezimize itibarının azalması	2	2	4	4	Katılımcı sayısına göre eğitim salonu belirlenmekte	Merkezin bulunduğu alanda her sayıya uygun eğitim salonu bulunmakta	Katılımcı anketi ve Şikayet Öneri Formu	
Risk Öncelik Durumu 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25) 2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19) 3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12) 4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)				Risk Değerlendirme Kriterleri				Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Katılımcı Memnuniyetsizliği 5- Katılımcı Kaybı			

KODU	KTÜ. UZEM. SR.06	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH		REV. NO		SAYFA NO	1/2
------	------------------	----------	------------	----------	--	---------	--	----------	-----

**SÜRECİN AMACI** : İşe alımda ve personelin gelişiminde adil, yasalara ve etik istihdam politikalarına uygun faaliyetler yürütmek.

**STANDART MADDESİ**

ISO 9001:2015 Madde: 7.1.2 Çalışanlar  
7.2 Yetkinlikler, 7.3 Farkındalık,  
9.1. İzleme, Ölçüm, Analiz ve Değerlendirme ve 10. İyileştirme

GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR
1. Personel talebi ve işe alma 2. Personel eğitim talebi 3. Personel dilek öneri ve talepleri 4. Performans değerlendirme	1. İnsan 2. Altyapı 3. Çalışma ortamı	1. Kanun ve yönetmelikler çerçevesinde tutulan insan kaynakları kayıtları 2. Eğitim toplantısı kayıtları 3. Memnuniyet ve performansa ilişkin raporlar	1. İnsan Kaynakları Süreci 2. Eğitim Planı 3. Oryantasyon Eğitim Formu 4. Toplantı Tutanağı 5. Memnuniyet Anketi

SÜRECİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	SÜREÇ KALİTE HEDEFİ
Merkez Müdürü, Müdür Yardımcıları, Kalite Yönetim Temsilcisi	Çalışan Memnuniyeti oranı	1. Personelin doğru işte kullanılmaması 2. Personel motivasyonunun düşmesi, kuruma bağlılığın zayıflaması, 3. Kritik rol ve pozisyonlar için çalışan yedekleme planlamasının yapılamaması, 4. Uygun eğitim planlamasının yapılamaması, uygulamaya konulamaması, izlenememesi, eğitimlerin değerlendirilememesi, 5. Kurumda iş tanımlarının eksik olması nedeniyle rol ve sorumluluklarda karmaşa yaşanabilmesi, 6. Kapsamlı bir insan kaynakları yönetimi stratejisinin mevcut olmaması, 7. Kurum politika ve prosedürlerine dair çalışanların bilgisinin olmaması,	1. İnsan Kaynağı alt yapısının güçlenmesi 2. Kuruma bağlı ve kalifiye personel sayısında artış 3. İş başında performans oranında yükselme.	1. Çalışan Memnuniyeti oranı
ETKİLEDİĞİ SÜREÇ / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN SÜREÇ / FAALİYETLER			
Tüm Süreçler	Tüm Süreçler			

<b>HAZIRLAYAN</b> KTÜ UZEM SEKRETERİ	<b>KONTROL EDEN</b> KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<b>ONAY</b> KTÜ UZEM MÜDÜRÜ
---	--	--------------------------------

KODU	KTÜ. UZEM. SR.06	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	2/2
------	------------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

SÜREÇ	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER	
				O	Ş	R	Öncelik				
İNSAN KAYNAKLARI	Personelin doğru işte kullanılmaması	Tüm süreçler	İş verimliliğinin azalması ve hedeflere ulaşamamak	2	5	10	3	Yetkinlikler belirlendi	Yeni işe alınacak personel için İnsan Kaynakları prosedürü işletilecek.	Görev Tanımları ile tanımlandı.	
	Personel motivasyonunun düşmesi, kuruma bağlılığın zayıflaması,	Tüm süreçler	Katılımcı memnuniyetsizliği ve verimlilik azalışı	3	5	15	2	Personel anketi yapıyor	Personel ödüllendirme sistemine geçilmeli	Personel için sosyal etkinlikler planlanacak	
	Kritik rol ve pozisyonlar için çalışan yedekleme planlamasının yapılamaması,	Tüm süreçler	Katılımcı ve Personel memnuniyetsizliği	4	4	16	2	Vekalet sistemi görev tanımlarında belirtildi	Personelin yedeği olduğu pozisyon görevi hakkında bilgili olması sağlanmalı	Görev tanımları	
	Uygun eğitim planlamasının yapılamaması, uygulamaya konulamaması, izlenememesi, eğitimlerin değerlendirilememesi,	Tüm süreçler	Personelin yeni mevzuat ve gelişen teknolojiye ayak uyduramaması	4	5	20	1	Personel eğitimleri planlanıyor	Personel toplantılarında görüşülmeli.	Eğitim sonrası personel performans değerlendirmeleri izlenmeli	
	Kurumda iş tanımlarının eksik olması nedeniyle rol ve sorumluluklarda karmaşa yaşanabilmesi,	Tüm süreçler	Katılımcı memnuniyetsizliği ve verimlilik azalışı	3	4	12	3	Tüm süreçler tanımlandı	Personel toplantılarında görüşülmeli.	Görev Tanımları ile tanımlandı.	
	Kapsamlı bir insan kaynakları yönetimi stratejisinin mevcut olmaması,	Tüm süreçler	Katılımcı memnuniyetsizliği, kargaşa ve verimlilik azalışı	4	3	12	3	Kalite Yönetim sistemi şartları uygulanıyor.	Kuruma bağlı ve kalifiye personel sayısında artış ve insan Kaynağı alt yapısının güçlendirilmeli	Denetimlerde sorulmalı gerekirse DÖF başlatılmalı	
	Kurum politika ve prosedürlerine dair çalışanların bilgisinin olmaması,	Tüm süreçler	Katılımcı memnuniyetsizliği, kargaşa ve verimlilik azalışı	4	4	16	2	Oryantasyon eğitimleri düzenleniyor.	Oryantasyon her yıl yenilenebilir.	Denetimlerde sorulmalı gerekirse Düzeltici Faaliyet açılmalı	
Risk Öncelik Durumu 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25) 2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19) 3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12) Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)				Risk Değerlendirme Kriterleri				Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Katılımcı Memnuniyetsizliği 5- Katılımcı Kaybı			

KODU	KTÜ. UZEM. SR.07	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH	REV. NO	SAYFA NO	1/2	
SÜRECİN AMACI : Merkezimizdeki eğitim hizmetlerinin katılımcıların beklentileri doğrultusunda kaliteli ve verimli gerçekleştirmek.				STANDART MADDESİ		ISO 9001:2015 Madde :8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol 8.2. Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi ve Katılımcı ile Etkileşim 8.5. Ürün ve Hizmetlerin Sağlanması 9.1.2 Müşteri (Katılımcı) Memnuniyeti		
GİRDİLERİ		KAYNAKLARI		ÇIKTILARI		İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR VE KAYITLAR		
1. Eğitim / sınav talebi, 2. KTÜ SEM Eğitim Merkezi Yönetmelik 3. Yükseköğretim Kanunu		1. İnsan 2. Altyapı 3. Çalışma ortamı 4. TOBB Net		1. Katılım Belgesi, 2. Başarı Belgesi		1. Eğitim Programı Başvuru Formu 2. Eğitim Yoklama Formu 3. Sertifika Programı Öneri Formu 4. Eğitim Talep Formu 5. Eğitim Protokol Formu		
SÜRECİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN		PERFORMANS KRİTERLERİ		RİSKLER		FİRSATLAR		SÜREÇ KALİTE HEDEFİ
Merkez Müdürü, Müdür Yardımcıları, Kalite Yönetim Temsilcisi, Eğitim Hizmetleri Birimi, Büro Hizmetleri		1. Eğitim gerçekleştirme oranı		1. Eğitim faaliyetlerinin topluma yeterince duyurulmaması 2. Web sayfalarının yetersizliği 3. Bilişim altyapısı etkinliği 4. Eğitim mekanlarının yetersiz olması 5. Eğitimci yetersizliği		1. Akademik Eğitim kadrosunun olması 2. KTÜ Kurumsal kimliği içerisinde olunması 3. Eğitim altyapısının güçlü olması		1. Eğitim Gerçekleştirme Oranı
ETKİLEDİĞİ SÜREÇ / FAALİYETLER		ETKİLENİLEN SÜREÇ / FAALİYETLER						
Tüm Süreçler		Tüm Süreçler						

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ. UZEM. SR.07	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	2/2
------	------------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

SÜREÇ	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER
				O	Ş	R	Öncelik			
EĞİTİM HİZMETLERİ SÜRECİ	Eğitim faaliyetlerinin topluma yeterince duyurulmaması	Sekreterlik Hizmetleri	Eğitimlerin düzenlenmesine, Katılımcı memnuniyetsizliğine imaj kaybına ve güvensizliğe neden olur,	3	3	9	3	Eğitim duyuruları, her eğitim için birleşen duyuru zamanında yapılıyor	Eğitim türüne göre en az 5 gün kala eğitim duyuruların yapılması sağlanmalı	Web sayfası duyuruları
	Web sayfalarının yetersizliği	Eğitim Hizmetleri Birimi	Katılımcı memnuniyetsizliğine imaj kaybına ve güvensizliğe neden olur,	2	4	8	3	Zengin içerikli ve güncel birim web sayfası kullanılıyor	Web sayfası sürekli güncellenmeli, kullanıcı dostu olması sağlanmalı	Web sayfası Katılımcı memnuniyeti
	Bilişim altyapısı etkinliği	Eğitim Hizmetleri Birimi	Memnuniyetsizliğe neden olur	3	3	9	3	Bilişim altyapısı en yeni teknoloji ile donatılmış durumdadır	Teknik altyapı sürekli güçlendirilmeli	Hizmet aksaklıkları, Şikayet bildirimleri Katılımcı memnuniyeti
	Eğitim mekanlarının yetersiz olması	Eğitim Hizmetleri Birimi	Memnuniyetsizliğe neden olur	2	2	4	4	Her katılımcı gurubu için alternatif eğitim salonu bulunuyor	İhtiyaç halinde kullanılacak eğitim salonları bulunuyor	Katılımcı memnuniyeti
	Eğitimci yetersizliği	Eğitim Hizmetleri Birimi	Memnuniyetsizliğe neden olur	2	3	6	4	KTÜ bünyesinde bulunan eğitim kadrosu ile eğitim veriliyor	Üniversite içerisinde ihtiyaç duyulan akademikeğitmenler bulunuyor	Hizmet aksaklıkları, Şikayet bildirimleri Katılımcı memnuniyeti

## Risk Öncelik Durumu

1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25)
2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)
3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)
4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)

## Risk Değerlendirme Kriterleri

- Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün
- Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Katılımcı Memnuniyetsizliği 5- Katılımcı Kaybı

KODU	KTÜ.UZEM.SR.08	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH	REV. NO	SAYFA NO	1/2	
SÜRECİN AMACI : Merkezimizdeki sınav hizmetlerini katılımcıların beklentileri doğrultusunda kaliteli ve verimli gerçekleştirmek.				STANDART MADDESİ	ISO 9001:2015 Madde :8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol 8.2. Sınav İhtiyaçlarının Belirlenmesi ve Katılımcı ile Etkileşim 8.5. Ürün ve Hizmetlerin Sağlanması 9.1.2 Müşteri (Katılımcı) Memnuniyeti			
GİRDİLERİ		KAYNAKLARI		ÇIKTILARI		İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR VE KAYITLAR		
1. Sınav talebi, 2. KTÜ SEM Eğitim Merkezi Yönetmelik 3. Yükseköğretim Kanunu		1. İnsan 2. Altyapı 3. Çalışma ortamı 4. TOBB Net		1. Katılım Belgesi, 2. Başarı Belgesi		1. Sınav Yoklama Formu 2. Sertifika Programı Öneri Formu		
SÜRECİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN		PERFORMANS KRİTERLERİ		RİSKLER		FİRSATLAR		SÜREÇ KALİTE HEDEFİ
Merkez Müdürü, Müdür Yardımcıları, Kalite Yönetim Temsilcisi, Sınav Hizmetleri Birimi, Büro Hizmetleri		1. Sınav gerçekleştirme oranı		1. Eğitim faaliyetlerinin topluma yeterince duyurulamaması 2. Web sayfalarının yetersizliği 3. Bilişim altyapısı etkinliği 4. Eğitim mekanlarının yetersiz olması 5. Sınav Güvenliği		1. Akademik Sınav kadrosunun olması 2. KTÜ Kurumsal kimliği içerisinde olunması 3. Sınav tecrübesinin olması		1.Sınav gerçekleştirme oranı
ETKİLEDİĞİ SÜREÇ / FAALİYETLER		ETKİLENİLEN SÜREÇ / FAALİYETLER						
Tüm Süreçler		Tüm Süreçler						

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ. UZEM. SR.08	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	2/2
------	------------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

SÜREÇ	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER
				O	Ş	R	Öncelik			
SINAV HİZMETLERİ SÜRECİ	Sınavların topluma yeterince duyurulmaması	Sekreterlik Hizmetleri	Katılımcı memnuniyetsizliğine imaj kaybına ve güvensizliğe neden olur,	3	3	9	3	Eğitim duyuruları, her eğitim için birleşen duyuru zamanında yapılıyor	Eğitim türüne göre en az 10 gün kala eğitim duyuruların yapılması sağlanmalı	Web sayfası duyuruları
	Web sayfalarının yetersizliği	Eğitim Hizmetleri Birimi	Katılımcı memnuniyetsizliğine imaj kaybına ve güvensizliğe neden olur,	2	4	8	3	Zengin içerikli ve güncel birim web sayfası kullanılıyor	Web sayfası sürekli güncellenmeli, kullanıcı dostu olması sağlanmalı	Web sayfası Katılımcı memnuniyeti
	Bilişim altyapısı etkinliği	Eğitim Hizmetleri Birimi	Memnuniyetsizliğe neden olur	3	3	9	3	Bilişim altyapısı en yeni teknoloji ile donatılmış durumdadır	Teknik altyapı sürekli güçlendirilmeli	Hizmet aksaklıkları, Şikayet bildirimleri Katılımcı memnuniyeti
	Sınav mekanlarının yetersiz olması	Eğitim Hizmetleri Birimi	Memnuniyetsizliğe neden olur	2	4	8	3	Her katılımcı gurubu için alternatif sınav salonu bulunuyor	İhtiyaç halinde kullanılacak sınav salonları bulunuyor	Katılımcı memnuniyeti
	Sınav Güvenliği	Eğitim Hizmetleri Birimi	Katılımcı memnuniyetsizliğine imaj kaybına ve güvensizliğe neden olur,	2	5	10	3	Sınav uygulamaları kontrollü belirlenmiş prosedür doğrultusunda yapılıyor	Sınav görevlileri, akademisyenlerden oluşuyor	Şikayet bildirimleri Katılımcı memnuniyeti
Risk Öncelik Durumu				Risk Değerlendirme Kriterleri				Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün		
1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25)								Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir		
2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)								3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Katılımcı		
3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)								Memnuniyetsizliği 5- Katılımcı Kaybı		
4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)										



KODU	KTÜ. UZEM. SR.09	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.	REV. NO	SAYFA NO	1/2	
SÜRECİN AMACI : Merkezimizdeki eğitim / sınav hizmetleri katılımcılarının kayıt işlemlerini doğru ve zamanında gerçekleştirmek.				STANDART MADDESİ	ISO 9001:2015 Madde :8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol 8.2. Katılımcı ile Etkileşim 8.5. Ürün ve Hizmetlerin Sağlanması 9.1.2 Müşteri(Katılımcı) Memnuniyeti			
GİRDİLERİ		KAYNAKLARI		ÇIKTILARI		İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR VE KAYITLAR		
1. Sınav talebi, 2. KTÜ SEM Eğitim Merkezi Yönetmelik 3. Yükseköğretim Kanunu		1. İnsan 2. Altyapı 3. Çalışma ortamı		1. Kesin Kayıt		1. Eğitim Programı Başvuru Formu 2. Eğitim Yoklama Formu 3. Sertifika Programı Öneri Formu 4. Eğitim Talep Formu 5. Eğitim Protokol Formu		
SÜRECİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN		PERFORMANS KRİTERLERİ		RİSKLER		FİRSATLAR		SÜREÇ KALİTE HEDEFİ
Müdür Yardımcıları, Kalite Yönetim Temsilcisi, Eğitim / Sınav Hizmetleri Birimi, Büro Hizmetleri		1. Hatalı kayıt sayısı		1. Yanlış Kayıt Düzenleme 2. Web sayfalarının yetersizliği 3.Eksik Belge alınması 4. Kayıtların Kaybolması		1. Etkin web sayfasının olması 2. Online başvuru işlemlerinin yüzyüze tamamlanması 3. Kayıt işlemleri kurallarının web sayfasında duyurulması		1. Hatalı kayıt sayısı
ETKİLEDİĞİ SÜREÇ / FAALİYETLER		ETKİLENİLEN SÜREÇ / FAALİYETLER						
Tüm Süreçler		Tüm Süreçler						

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ. UZEM. SR.09	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH		REV. NO		SAYFA NO	2/2
------	------------------	----------	------------	----------	--	---------	--	----------	-----

SÜREÇ	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER	
				O	Ş	R	Öncelik				
KAYIT SÜRECİ	Yanlış kayıt düzenleme	Sekreterlik	Katılımcı memnuniyetsizliğine neden olur	2	3	6	4	Tüm belgeler kontrol edilerek kesin kayıt tamamlanıyor	Web sayfası üzerinden kayıt işlemleri başlatılıyor	Katılımcı memnuniyeti Şikayet bildirimleri	
	Web sayfalarının yetersizliği	Sekreterlik	Katılımcı memnuniyetsizliğine neden olur	2	4	8	3	Zengin içerikli ve güncel birim web sayfası kullanılıyor	Web sayfası sürekli güncellenmeli, kullanıcı dostu olması sağlanmalı	Web sayfası Katılımcı memnuniyeti	
	Eksik belge alımı	Sekreterlik	Memnuniyetsizliğe, zaman neden olur	3	3	9	3	Belgeler kontrollü alınıyor	Talep edilen belgeler web sayfasından duyuruluyor	Web sayfası Katılımcı memnuniye	
	Kayıtlarının Kaybolması	Sekreterlik	Veri ve bilgi belge kaybı	2	5	10	3	Arşiv prosedürü doğrultusunda kayıtlar oluşturuluyor	Arşiv prosedürü doğrultusunda birim arşivinde kayıtlar muhafaza ediliyor, yedekleme yapılıyor	Arşiv Yedeklemeler	
Risk Öncelik Durumu 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25) 2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19) 3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12) 4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)				Risk Değerlendirme Kriterleri				Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Katılımcı Memnuniyetsizliği 5- Katılımcı Kaybı			