1. **AMAÇ**

Bu prosedür, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi paralelinde yapılan uygulamalar sonucunda tespit edilen uygunsuzlukların ve oluşan olayların kayıt altına alınması, giderilmesi, tekrarlanmasının önlenmesi, potansiyel uygunsuzlukların olma ihtimalinin ortadan kaldırılması veya azaltılması amacıyla uygulanacak metodu açıklamak için hazırlanmıştır.

1. **KAPSAM**

Bu prosedür; TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılacak olan tüm düzeltme ve iyileştirme faaliyetlerini kapsar.

1. **TANIMLAR**

**Düzeltme :** Saptanan uygunsuzluğu, gidermek için yapılan faaliyet.

**Düzeltici Faaliyet:** Ortaya çıkan uygunsuzluğun kök nedenini gidermek için yapılan faaliyet.

**İyileştirme:** Uygunsuzluğu düzeltmek veya mevcut durumu daha iyi bir hale getirmek için yapılan faaliyet.

1. **İLGİLİ DOKÜMANLAR**

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Dokümanların Kontrolü Prosedürü

Risk ve Fırsat Analizi Prosedürü

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü ile Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

İç Tetkik Rapor Formu

İş Kazası Tutanağı Formu

Düzeltici Faaliyet İstek Formu

Düzeltici Faaliyet Takip Formu ve Uygunsuzluk Formu

1. **SORUMLULAR**

Bu prosedürün hazırlanmasından Valilik Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi, uygulamasından prosedürde kendisine sorumluluk verilen kurum/birim/personel sorumludur.

1. **UYGULAMA**
	1. **Düzeltici Faaliyetler:**

Yönetim Sistemleri kapsamındaki tüm düzeltmeler, düzeltici faaliyetler ve iyileştirmeler; karşılaşılan uygunsuzlukların ve olayın büyüklüğüne, önemine ve tehlike riski ile orantılı olarak planlanmaktadır. Planlanan düzeltme ve/veya iyileştirmeler için gerekli kaynaklar Vali Yardımcısı tarafından temin edilmektedir.

Yönetim Sistemleri kapsamındaki düzeltmeler, düzeltici faaliyetler ve iyileştirmeler için aşağıda bilgi kaynaklarından faydalanılmaktadır;

 -Tespit edilen uygunsuzluklar

 -İç tetkiklere ait raporlar

 -Brifing (İVME) ve İl Ekonomi ve Koordinasyon Kurulu Toplantısı kayıtlarından elde edilen veriler,

 -Yönetim Sistemleri ve bunların proses performanslarına yönelik olarak yapılan ölçme sonuçları

 -Uygulamalar ve gözlemler sonucunda herhangi bir çalışan tarafından yapılabilecek öneriler

 -Kanunlar, yasal mevzuat, standartlar ve benzeri dokümanlarda olabilecek değişiklikler

 -İş Kazaları, Ramak Kala Olay kayıtları, Acil Durumlar

 -İSG Kurul ve YGG Kararları

 -Risk ve Fırsatlar

* 1. Düzeltici Faaliyet Uygulamaları
		1. Tüm çalışanlarımız tarafından düzeltici faaliyet başlatılabilir, Düzeltici Faaliyet İstek Formu istek yapan kişi tarafından doldurulur ve ilgili birim müdürü/sorumlusuna teslim edilir.
		2. İlgili birim müdürü/sorumlusu konuyu Valilik Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi’ne ileterek söz konusu talebin değerlendirilmesinin yapılmasını sağlar.
		3. Valilik Kalite Yönetim Sistemi Yönetim Sistemi Temsilcisi faaliyeti bildiren müdür/sorumlu, ekibi ve varsa faaliyetle ilgili olabilecek diğer sorumlular bir araya gelerek konuyu değerlendirirler. Yapılan değerlendirme sonucunda faaliyet talebi uygun bulunmuşsa ilgili istek formu Valilik Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından aşağıdaki akış dikkate alınarak doldurulur.

-Faaliyetin kapsamı (düzeltici)

-Uygunsuzluğun kapsamı

-Uygunsuzluğun açıkça tanımlanması

-Yapılacak Düzeltici Faaliyet

-Faaliyeti yapmaktan sorumlu personel

-Faaliyetin başlama ve bitiş tarihleri

* + 1. İlgili bölümleri doldurulan ve imzalanan formun orijinali Valilik KalitelYönetim Sistemi Temsilcisi’ne bir nüshası ilgili birim müdürü/sorumlusuna bir nüshası ise faaliyeti yapacak sorumluya teslim edilir.
		2. Valilik Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi söz konusu talebi Düzeltici Faaliyet Takip Formuna kaydeder. Planlanan faaliyetin yerine getirilip getirilmediğinin takibi Valilik Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi tarafından yapılır.
		3. Belirlenen süre sonunda yapılan çalışmalar, ilgili istek formuna imza atan kişiler tarafından kontrol edilir. Planlanan faaliyetler gerçekleştirilmişse ve konu ile ilgili istenmeyen durum ortadan kalkmışsa formun ilgili bölümleri doldurulur sorumlularınca imzalanır ve Valilik Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi tarafından kapatılır.
		4. Faaliyetin planlanan zaman içerisinde yapılamaması halinde faaliyet sorumlusu ile görüşülerek faaliyet için ek süre verilir. Ek süre sonunda faaliyet yine yapılmamışsa konu Valilik Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi tarafından Vali Yardımcısına iletilir. Konuyla ilgili olarak Vali Yardımcısının kararı doğrultusunda işlem yapılır.
		5. Planlanarak uygulanan, faaliyetlerin amacına ulaşıp ulaşmadığı, sonuçları ve sonuçlarının etkinliği Valilik Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi tarafından izlenir. Planlanan faaliyetin hedefine ulaşmaması veya sonucunun etkin olmaması durumunda yeniden faaliyet planlamasına gidilir.
		6. Yapılan düzeltme, iyileştirme, düzeltici ve önleyici faaliyetler sonucu, gerekiyorsa Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarındaki değişiklikler ilgili prosedür paralelinde yapılarak ilgili personele dağıtımı yapılır.
		7. Düzeltici faaliyetler sonuçları Valilik Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi tarafından yönetimin gözden geçirmesi toplantıları gündemine sunulur.
		8. Bu prosedür sonucu oluşacak kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürü’ne göre muhafaza edilir.

**7. OLAY- RAMAK KALA ve İŞ KAZASI**

İş Kazası meydana geldiğinde çalışana sağlık müdahalesi yapıldıktan sonra iş kazası bildirimi yasal süre içerisinde SGK Sistemine işlenir. İş kazası geçiren çalışan raporlu değil ise Kaza Geçiren, Görgü Şahitleri ve Birim Amirleri’nden olayın oluş şekli ile ilgili İş Kazası Tutanağı Formu oluşturularak İSG Kurulu’nda görüşülür, gerekirse Risk Analiz Tablosu yenilenir ve bir daha aynı kaza oluşmaması için düzeltici faaliyet başlatılır. Ramak kala olay olduğunda olay Ramak Kala Olay Formu’na kaydı yapılır. İSG Kurulu’nda görüşülür, gerekirse Risk Analiz Tablosu yenilenir ve bir daha aynı olay oluşmaması için düzeltici faaliyet başlatılır.

1. **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
* Ramak Kala Olay Formu
* İş Kazası Tutanağı Formu
* Erzurum Valiliği Risk Analiz Tablosu
* Acil Durum Prosedürü