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**

Kalite 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.
* **Olasılık:** Bir olayın belirli bir zaman diliminde gerçekleşmesi durumu.
* **Zarar:** Bir olayın meydana gelmesi halinde, hedef ve faaliyetler üzerinde yaratacağı olumsuz sonuç,
* **Sıklık:** Olasılıkların ve sonuçların periyodik ölçülmesi.
* **Risk Derecesi:** İş akışında ihtiyaç duyulan aksiyon planı ve önlemleri,
* **Alınacak Önlemler:** Riski değiştirme (riskten kaçınma, risk kaynağını ortadan kaldırma, olasılığı değiştirme, riski diğer taraflarla paylaşma vb.) sürecini,
* **Fırsat:** Risk doğrultusunda alınan önlemlerden sonra gelişim sağlanan olguları,
* **Risk Analizi:** Riskin doğasını anlama ve risk seviyesini belirleme sürecini,
* **Sorumlu:** Risklerin bertaraf edilmesinde etkili olan personelleri ifade eder.
* **Süre:** Riskin ortadan kaldırılması için tahmini takvim dönemini,
* **Etkinlik Ölçme:** Süresinde müdahale edilen risklerin gözden geçirilerek tekrarlanıp tekrarlanmadığını tespit etme aralığını ifade eder.

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.

Olasılık Matrisi;

|  |  |
| --- | --- |
| OLASILIK | |
| 0,2 | Sadece teorik olarak mümkün |
| 0,5 | Beklenmez ama mümkün |
| 1 | Nadir ama mümkün |
| 3 | Olası |

Zarar Matrisi;

|  |  |
| --- | --- |
| ZARAR | |
| 10 | Zaman, maliyet ve kalite yönünden olumsuzluk |
| 15 | Mal ve hizmet kaybı |
| 30 | Vatandaş şikayetlerinin artması |

Sıklık Matrisi;

|  |  |
| --- | --- |
| SIKLIK | |
| 0,5 | Çok seyrek (yılda bir veya daha az) |
| 1 | Seyrek (yılda birkaç defa) |
| 2 | Sık değil (ayda bir veya birkaç defa) |
| 3 | Arada sırada (haftada bir veya birkaç defa) |
| 6 | Sık (günde bir veya birkaç defa) |

\*Olasılık, Zarar ve Sıklığın çarpımı ile Risk Büyüklüğü bulunur.

|  |  |
| --- | --- |
| **RİSK DERECESİ** | **AÇIKLAMA** |
| **KATLANILABİLİR RİSK**  **1** | Hiçbir faaliyet, kayıt veya kaydı saklamaya gerek yok. Mevcut kontroller sürdürülmelidir.  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**  **1-2** | Asgari kontrol önlemi uygulanabilir, dikkat gerekli.  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 metotları daha fazla geliştirilmeli. İdari faaliyetlere kontrol altında devam edilebilir. |
| **ÖNEMLİ RİSK**  **3** | Takip gerekli, riski azaltacak önlemler alınmalı, aksiyon planı oluşturulmalı.  Risk derecesi düşürülene kadar geçici önlemler alınmalı. Risk işin devam etmesi ile ilgiliyse acil önlem alınmalı ve bu önlemler sonucunda faaliyetin devamına karar verilmelidir. |

1. **İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

Erzurum Valiliği Risk Analiz Tablosu

SWOT Analizi Formu

Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

İSG Prosedürü

Dokümanların Kontrolü Prosedürü

Kuruluş Bağlam Formu

Düzeltici Faaliyet İstek ve Takip Formu

Ramak Kala Olay Formu

Görev Dağılımı Formu

Arıza Tespit Formu

Personel, Geçici Görevlendirme ve İYY ile İlgili Talimat

YGG Toplantı Tutanağı Formu