

**1- AMAÇ:** Bu prosedürün amacı, belediyemiz de oluşturulmuş olan kalite yönetim sisteminin, yeterliliğinin, uygunluk ve etkinliğinin tespit ve değerlendirilebilmesi için, yapılacak iç tetkiklerin, planlanması, gerçekleştirilmesi vb. hususlar da uygulanacak usul ve esasları belirlemektir.

**2.KAPSAM:** Bu prosedür, kalite yönetim sistemi kapsamın da yürütülen tüm faaliyetleri kapsar.

### **3.TANIM VE KISALTMALAR:**

**TETKİK:** Kalite ilgili faaliyet ve sonuçlarının, ilgili Standard ve/veya planlanan düzenlemelere uyup uymadığı, bu düzenlemelerin etkin uygulanıp uygulanmadığı, amaca ulaşmak için uygun olup olmadığının sistematik ve bağımsız olarak değerlendirilmesidir.

**UYGUNSUZLUK:** Belirlenmiş ya da istenen bir şartın yerine getirilmemesidir.

**GÖZLEM:** Kalite yönetim sistem dokümanların da tarif edilmeyen, ancak düzeltilmesin de fayda görülen durumlar.

### **4.SORUMLULUKLAR:**

**YÖNETİM TEMSİLCİSİ:** Tetkik planlarının hazırlanmasından, tetkikçilerin seçiminden, soru listelerinin oluşturulmasından (birim sorumlularıyla birlikte),tetkiklerin zamanın da gerçekleştirilmesinin sağlanmasından, raporların dağıtılması, tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi ile ilgili faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrollerinin yapılmasının sağlanmasın dan, tetkik raporlarının muhafaza ve sonuçlarının YGG toplantısına sunulmasın dan sorumludur.

**BAŞ TETKİKÇİ:** Tetkiklerin planlandığı gibi gerçekleştirilmesin den, tetkik bulgularının raporlandırılmasından, tespit edilen uygunsuzluklar la ilgili açılan faaliyetlerin takip ve raporların kapatılmasından, soru listelerinin doldurulmasından sorumludur.

**TETKİKÇİ:** Baş tetkikçi ile birlikte tetkikin planlandığı şekilde gerçekleşmesinin sağlanmasından sorumludur.

**PROSES/FAALİYET SORUMLULARI:** Tetkik planı ve soru listelerinin hazırlanmasına yardımcı olunmasından, birimlerin de yapılan tetkiklerin planlandığı şekil de gerçekleştirilmesinin sağlanmasından, birimleriyle ilgili tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesin den sorumludur.

### **5.UYGULAMA:**

#### **5.1.TETKİKÇİLERİN SEÇİMİ VE TETKİKLERİN PLANLANMASI:**

**5.1.1.**Belediyemiz de, iç tetkikleri gerçekleştirecek baş tetkik ve tetkikçiler, kuruluş içi veya dışından tetkikçi eğitimi almış personellerden arasında yönetim temsilcisi tarafından seçilir. Baş tetkikçiler kuruluşumuz da en az bir yıldır çalışan tetkikçiler arasından seçilir.

**5.1.2.**Yönetim temsilcisi tarafından, her yıl aralık ayın da, kalite yönetim sistemi kapsamında belirlenmiş tüm proses ve faaliyetleri de kapsayacak, baş tetkikçi ve/veya tetkikçilerin kendi birimlerini tetkik edemeyecek, şekilde bir sonraki yılın iç tetkik planı hazırlanarak, yönetim temsilcisinin onayından sonra belediye için de iç yazışma veya ilan panolarına asılmak suretiyle duyurulur.

**5.1.3.** İç tetkikler, geçmiş tetkiklerin sonuçları da dahil olmak üzere, tetkik edilecek alan. proses ve faaliyetlerin ürün/hizmetin Gerçekleştirilmesindeki önemleri de dikkate alınarak, var olan ve/veya muhtemel herhangi bir problem hakkında ki bilgiye göre, en az yılda bir kez gerçekleştirilecek şekil de planlanır.

**5.1.4.**Yönetim temsilcisi tarafından herhangi bir proses yada faaliyetle ilgili her zaman plan dışı tetkik talebin de bulunulabilir.

Bu durum da yönetim temsilcisi tarafından talep edilen tetkikle ilgili gerekli faaliyetler gerçekleştirilir.

**5.1.5.**Tetkik de kullanılacak soru listeleri ilk defasında yönetim temsilcisi ve proses sorumluları tarafından hazırlanır. Yine aynı şekil de soru listeleri her yıl tetkiklerden önce, yönetim temsilcisi ve proses sorumluları birlik de gözden geçirilir.

#### **5.2.TETKİKLERİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ:**

**5.2.1.**Tetkik den en az 2 gün önce baş tetkikçi tarafından, ilgili birim sorumlusuna tetkikin başlangıç saati ve tarihi konusun da Mutabakat sağlanır. Planlananın dışın da bir gelişme olursa yönetim temsilcisinin bilgisi dâhilin de, uygun olabilecek en yakın Tarih, tetkik günü olarak belirlenir. Bu durum tetkik palanın açıklama bölümüne kayıt edilir.

**5.2.2.**Tetkik heyetince, tetkik raporları ve tetkik edilecek alana ait varsa ihtiyaç duyulan doküman ve bilgiler yönetim temsilcisi den temin edilir.

**5.2.3.**Tetkikler, kalite politikası, hedefler, kalite el kitabı, prosedür, proses dokümanları, talimat vb. ile birlikte varsa yasal mevzuatlar da dikkate alınarak hazırlanan, soru listelerine göre yapılır.

**5.2.4.**Tetkik heyeti, tetkik edilen alanla ilgili dokümantasyon uygunluğu ve soru listeleri dışın da soru sorma yetkisine her zaman haizdir

**5.2.5.**Tetkik heyeti tarafından ilave sorular ve sorulan sorulara ait özet bulgular soru listesine kayıt edilir.

**5.3.TETKİK SONUÇLARININ RAPORLANMASI:**

**5.3.1.**Tetkik heyeti tarafından, tetkik sonrası, yapılan tetkike ait bulguları tetkik raporun kayıt ederek, birim sorumlusuyla karşılıklı imza altına alınmasını sağlar. Rapor iç tetkik raporunun kısaltılmış hali olan (İTR), Bölüm kodu. o tetkike ait sıradaki rapor numarası verilmek suretiyle numaralandırılır. Örnek. Satın alma birimi tetkikine ait rapora verilecek numara; İTR.SA.01 gibi.

**5.3.2.**Uygunsuzlukların raporlanmasında, tetkik heyeti ve birim sorumlusu uygunsuzluk ve sebepleriyle birlikte, uygunsuzluğun Giderilmesi için yapılacak faaliyet konusun da mutabakat sağlandıktan sonra rapora kayıt edilir. İhtilaf durumların da yönetim

Temsilcisinin kararı doğrultusunda da hareket edilir.

**5.3.3.**Tespit edilen uygunsuzluğun boyutu, diğer proses ve/veya kalite yönetim sistemine etkisi yönüyle, tetkik heyeti ve birim sorumlusu tarafından değerlendirilerek, acil önlem gerektiren bir durum olup olmadığı değerlendirilir. Acil önlem gerektirecek bir durumun söz konusu olması halinde, gerekli önlemler ve iletişim süratle sağlanır. Bu durum iç tetkik raporun da belirtilir. Tespit edilen uygunsuzluğun giderilmesi için düzeltme faaliyeti uygulanır. Ancak düzeltme sonrası ayrıca düzeltici faaliyet ihtiyacı olduğunun değerlendirilmesi halinde düzeltici faaliyet başlatılır. Bu durumda uygunsuzlukla ilgili düzeltici faaliyet formu düzenlenerek, düzeltici/iyileştirme faaliyeti prosedürüne göre işlem yapılır.

**5.3.4.**Uygunsuzluk bulunmaması halin de tetkik raporları bir nüsha hazırlanarak, tetkik sonrası tetkik heyetince yönetim temsilcisine iletilir. Uygunsuzluk bulunması halin de tetkik raporları iki nüsha hazırlanır, bir nüshası ilgili birim sorumlusuna, bir nüshası da tetkik heyetince alkonur. Ancak baş tetkikçi tarafından başlatılan faaliyete rapor bilgi ve numarası yönetim temsilcisine bildirilir.

**5.4.KARARLAR VE FAALİYETLER:**

**5.4.1.**Tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili yapılacak, faaliyet tetkik heyeti ve birim sorumlusu tarafından, uygunsuzluğun tekrarını önleyecek şekilde, sorumlu, termin ve takip tetkik tarihini de içerecek şekilde belirlenir.

**5.4.2.**Birim sorumluları, birimlerin de tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesiyle ilgili, tespit edilen faaliyetleri yerine getirmek zorundadır.

**5.4.3.**Başlatılan faaliyetler, İyileştirme/düzeltilici faaliyet prosedürüne göre takip edilir. Ancak düzeltme faaliyete ait planlama, sorumlu, termin, takip tetkiki bilgi ve kayıtları, iç tetkik raporu üzerinden gerçekleştirilir. Yönetim temsilcisi tarafından faaliyet düzeltici faaliyet takip formuna kayıt edilerek takibi yapılır.

**5.5.FAALİYETLERİN TAKİBİ VE KAPATILMASI**

**5.5.1.**Tetkik heyeti tarafından, başlatılan faaliyetin temrin süresi sonunda, faaliyetin tamamlanıp, tamamlanmadığı, tamamlandıysa etkin olup olmadığının değerlendirilmesi amacıyla takip tetkiki yapılır.

**5.5.2.**Faaliyetin tamamlanıp, etkin olması durumunda da takip faaliyeti, tetkik heyetince kapatılarak tetkik raporu yönetim temsilcisine iletilir. Yönetim temsilcisi tarafından sonuçlar düzeltici faaliyet takip formuna kayıt edilir.

**5.5.3.**Faaliyetin tamamlanıp etkin olmaması durumunda, etkinliğin sağlanabilmesi için, tetkik heyetince ek süre verilir. Ek süre,

sonu da yapılan takip tetkikin de etkinliğin sağlanması durumunda da faaliyet kapatılarak, rapor yönetim temsilcisine sunulur.

Etkinliğin sağlanamaması durumunda, devam ediyor olması halin de bu durum rapora kayıt edilerek, rapor yönetim temsilcisi-

ne iletilir. Her iki durumda da sonuçlar, yönetim temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet takip formuna kayıt edilir.

**5.5.4.**Faaliyetin zamanın da tamamlanamaması durumunda, gerekçeler doğrultusunda da, tetkik heyetince ek süre verilir. ek süre sonun da yapılan takip tetkiki sonucun da, faaliyetin tamamlanamaması ya da etkin olmaması durumunda da, bu durum tetkik raporuna kayıt edilerek, rapor yönetim temsilcisine iletilir. Sonuçlar yönetim temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet takip formuna kayıt edilir.

**5.5.5.**Ek süre sonunda da tamamlanamayan ya da etkinliği sağlanamayan faaliyetlerle ilgili olarak, yönetim temsilcisi ve Üst Yönetimin alacağı karar doğrultusunda da işlem yapılır.

**5.6.TETKİK SONUÇLARININ GÖZDEN GEÇİRİLMESİ:**

**5.6.1.**Tetkik sonuçları, yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilmek üzere, yönetimi gözden geçirme toplantısına sunulur.

**6.İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

-İç tetkik raporu

-Soru listeleri

-İyileştirme/düzeltilici faaliyet Prosedürü

-Düzeltilici faaliyet takip formu

**ONAYLAYAN**  
**Yönetim Temsilcisi**  
**Yaşar Kemal ÇETİNER**