



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
İZLEME VE ÖLÇME
PROSEDÜRÜ (9)**

Kod No	060 02 06
Sayfa No	2/1
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

1. AMAÇ

Hizmet sürecinde kullanılacak olan ve son hizmet kalitesini etkileyen tüm unsurların ve süreçlerin uygunluğunun kontrol edilmesi için Kalite Yönetim Sisteminin yeterliliğini, uygunluğunu, etkinliğini tespit etmek.

2. KAPSAM

Kalite Yönetim Sisteminin yeterliliğinin, uygunluğunun, etkinliğinin tespit edilmesini, tetkikler ve sonrasında uygunsuzlukların rapor edilmesini kapsar.

3. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4. TANIMLAR

5. DETAY

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü yararlanıcı ve yasal mevzuat şartları karşılayan hizmeti gerçekleştirecek uygun süreçleri ve Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli olan izleme ölçme analiz ve iyileştirme süreçlerini planlamış ve uygulamaktadır.

5.1. Çalışan ve Hizmet Alan Memnuniyeti (9.1.2)

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü yararlanıcılarından Bakanlık personeline, özel öğretim okul ve kurumlarına, ve gerçek ve tüzel kişilere ait bilgiler MEBBİS bilgi sisteminde ve kurum arşivinde depolanmaktadır. Bu bilgilere yetkilendirilen Genel Müdürlük personeli tanımlanan yetkileri çerçevesinde ulaşabilmektedir. Genel Müdürlük yetkili personeli ilgili Daire Başkanı tarafından, yetkileri ise MEBBİS sistem yöneticisi tarafından belirlenir.

Genel Müdürlük çalışmaları ve duyuruları WEB sitesinde (<http://ookgm.meb.gov.tr/>) yayınlanmaktadır. Daire Başkanları ve ilgili Genel Müdürlük çalışanları Genel Müdürlük WEB sitesi üye bölümünde tanımlanarak yetkileri çerçevesinde depolanmış bilgilere ulaşır ve interaktif uygulama yaparlar.

Genel Müdürlük çalışanları akademik çalışma, araştırma, hizmet içi eğitim, ulusal ve uluslararası toplantılar ve geziler gibi yollarla edindikleri bilgi ve tecrübelerini çalışanlarla paylaşım toplantılarında aktarabilmektedirler.

Genel Müdürlük çalışanlarının memnuniyeti her yıl, diğer paydaşların memnuniyeti 3 yılda bir anket yöntemi ile ölçülür. Anket sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirir.

Hazırlayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onaylayan

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
İZLEME VE ÖLÇME
PROSEDÜRÜ (9)**

<i>Kod No</i>	060 02 06
<i>Sayfa No</i>	2/2
<i>Revizyon No</i>	00
<i>Revizyon Tarihi</i>	
<i>Yürürlük Tarihi</i>	25/06/2019

5.2. İç Tetkik (9.2)

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü'nde yapılan iç tetkikler **İç Tetkik Prosedürü**"ne göre uygulanmaktadır.

5.3. Süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi (9.1.1)

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü'nün süreçleri Milli Eğitim Bakanlığı birimlerinin görev, yetki ve sorumluluklarını belirleyen mevzuatlar çerçevesinde belirlenir. Süreçler süreç kartlarında belirtilen performans göstergeleri, memnuniyet anketleri, denetim verileri, öneri, dilek ve şikâyetlerin verileri Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ve Alo 147 (MEBİM) izlenir ve ölçülür. İzleme ve Değerlendirme raporu ile yayımlanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR/FORMLAR

PR 060 02 07 İç Tetkik Prosedürü

PS 612 01 01 01-7 Süreçler

SK 612 01 02 01 -7 Süreç kartları

Hazırlayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onaylayan

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ