



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/1
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

T.C.
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

KALİTE EL KİTABI

**BU DOSYA
KONTROLLÜ / KONTROLSÜZ KOPYA'DIR.**

**SADECE KONTROLLU KOPYA OLAN DOKÜMANLAR
GÜNCELLEŞTİRİLECEKTİR.**

Yönetim temsilcisinin yazılı izni olmadan bu kalite sistem el kitabının hiç bir kısmı kopya edilemez, çoğaltılamaz. Bütün kopyalama talepleri yönetim temsilcisine yapılmalıdır.

25.06.2019
ANKARA

Hazırlayan

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI**

Onaylayan

**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ**



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/2
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

	İÇİNDEKİLER	1
	ÖNSÖZ	3
	KURUM TANITIMI	4
	MİSYONUMUZ	6
	VİZYONUMUZ	6
	TEMEL DEĞERLERİMİZ	6
1.	KAPSAM VE HARİÇ TUTMALAR	7
1.1	KAPSAM	7
1.2	HARİÇ TUTMALAR	7
1.3	REVİZYON BİLGİ SAYFASI	8
2.	ATIF YAPILAN YASAL DÜZENLEME VE STANDARTLAR	9
3.	TERİMLER VE TARİFLER	10
4.	KURULUŞUN BAĞLAMI	11
4.1	KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI	11
4.2	İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI	12
4.3	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ	12
4.4	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ	12
5.	LİDERLİK	15
5.1	LİDERLİK VE TAAHHÜT	15
5.1.1	GENEL	15
5.1.2	MÜŞTERİ ODAKLILIK	15
5.2	POLİTİKA	16
5.2.1	KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI	16
5.2.2	KALİTE POLİTİKASININ DUYULMASI	16
5.3	KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR	16
6.	PLANLAMA	19
6.1	RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ	19
6.2	KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA	20
6.3	DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLAMASI	20
7.	DESTEK	20
7.1	DESTEK	20
7.1.1	GENEL	20
7.1.2	KİŞİLER	21
7.1.3	ALT YAPI	21
7.1.4	PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM	21
7.1.5	İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI	21
7.1.6	KURUMSAL BİLGİ	21
7.2	YETKİNLİK	22
7.3	FARKINDALIK	22
7.4	İLETİŞİM	22
7.5	DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ	23

Hazırlayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

Onaylayan

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/3
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

7.5.1	GENEL	23
7.5.2	OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME	23
7.5.3	DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ	23
8.	OPERASYON	25
8.1	OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL	25
8.2	HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR	25
8.2.1	MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM	25
8.2.2	HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ	25
8.2.3	HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	25
8.2.4	HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ	26
8.3	HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ	26
8.4	DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN SÜREÇLER, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ	26
8.5	HİZMETİN SUNUMU	27
8.5.1	HİZMETİN SUNUMUNUN KONTROLÜ	27
8.5.2	TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK	27
8.5.3	MÜŞTERİ MÜLKİYETİ	27
8.5.4	HİZMETİN MUHAFAZASI	28
8.6	HİZMETİN SUNUMU	28
8.7	UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ	28
9.	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	29
9.1	İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	29
9.1.1	GENEL	29
9.1.2	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	29
9.1.3	ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	30
9.2	İÇ TETKİK	30
9.3	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ	30
10.	İYİLEŞTİRME	32
10.1	GENEL	32
10.2	UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET	32
10.3	SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	32

Hazırlayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

Onaylayan

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/4
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

ÖNSÖZ

Bilim ve teknolojiadaki gelişmelerin etkisiyle, dünya ve yaşam şekillerindeki yenilikler ile birlikte, üretimden ekonomiye, politikadan sosyal yapıya, hayatın tüm alanında değişimler yaşanmaktadır. Bu değişimler sarmalında dünyamızda eğitime dair yeni paradigmlar ortaya çıkmaktadır. Üretim, tüketim, iş yapma şekilleri, değer yargıları, davranış kalıplarının değiştiği günümüzde geleceğin bireylerini salt geçmiş yüzyılın eğitim anlayışıyla yetiştirmenin mümkün olmadığı görülmekte ve kaliteli eğitime erişim, giderek daha fazla önem kazanmaktadır.

Özellikle teknolojiadaki gelişmeler eğitimden beklentiler konusunda daha belirleyici olmakla birlikte, bu beklentilere göre yeni eğitim sistemi kurma çabaları, geleceği yeniden inşa etmek anlamına gelmektedir. Eğitim, geleceğin inşasıyla ilgili uzun soluklu bir iştir. Bu nedenle eğitimi sadece bugün ile ilişkilendirmemek ve eğitim sorunlarına günümüz koşulları açısından bakmamak gerekir.

Bu hakikatten yola çıkarak, eğitim ve öğretim alanında oldukça kritik bir öneme ve etkiye sahip özel okullar ile özel öğretim kurumlarının faaliyetleri bakımından, Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü görev ve hizmetlerinin yerine getirilmesi esnasında, işlemlerde etkinliği ve verimliliği artırmak, hatasız işlem yapmak, iş mükemmelliğine ulaşarak kaliteli hizmet sunmak, çalışanlar ile hizmet sunulan kişi, kurum ve kuruluşların, mevcut ve geleceğe yönelik ihtiyaç ve beklentilerini de dikkate alarak; mevzuatı düzenlemek ve uygulamalara yön vermek, tüm paydaşların katılımını ve bağlılığını sağlayarak, birlikte çalışma kültürünü bir yöntem haline getirmek amacıyla “Özel Öğretimde Kalite Güvence Sistemi” çalışmaları başlatılmıştır.

Kalite güvence alanında kalite yönetim sistemleri için uluslararası temel ortak kriter ve ilkeleri içeren TS-EN-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları kapsamında hazırlanan Kalite El Kitabı, özellikle kalite politikamız ve kalite yönetim yaklaşımımızı yansıtan temel bir dokümandır. Bu çalışma ile süreç yönetimi temeline dayalı, kaliteyi hedefleyen, katılımcı ve gelişime açık bir yönetim anlayışı Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü kurumsal yapısı üzerine kurulacaktır.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü kurumsal kültürü ve yüz yılı aşkın yönetim yapısı altında oluşan temel değerleri çerçevesinde hazırlanmış Kalite El Kitabının bundan sonraki çalışmalara bir örnek ve model olması dileğiyle saygılar sunarım.

Dr. Muammer YILDIZ
Özel Öğretim Kurumları
Genel Müdürü

Hazırlayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

Onaylayan

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/5
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

KURUM TANITIMI

1869 yılında yayımlanan Maarif-i Umumiye Nizamnamesi'nde okulların; “Mekatib-i Umumiye” ve “Mekatib-i Hususiye” olarak adlandırılması, günümüzdeki anlamda özel okul kavramını ortaya çıkarmıştır.

II. Meşrutiyet'in ilânından sonra 1909 yılında yayımlanan Maarif-i Umumiye Kanununda özel öğretime yer verildiği ayrıca 1915 yılında çıkartılan Mekatib-i Hususiye Talimatnamesi'nde, Türk girişimcilerce açılacak özel öğretimi teşvik edici hususlara yer verildiği görülmektedir.

Bakanlık teşkilatlanması içerisinde özel öğretime ilişkin bugünkü şekline benzer müstakil birim 1935 yılında kurulmuştur. Bu bağlamda, 2287 sayılı “Maarif Vekâleti Merkez Teşkilatı Vazifeleri Kanunu”nu değiştiren 10.06.1935 tarih ve 2773 sayılı Kanunla Özel Okullar Direktörlüğü kurulmuştur.

Daha sonra yapılan düzenlemelerle;

09.06.1937 tarihindeki 3225 sayılı Kanunla yine Özel Okullar Direktörlüğü,

15.06.1941 tarihindeki 4926 sayılı Kanunla Özel Okullar Müdürlüğü,

22.09.1941 tarihindeki 4113 sayılı Kanunla Hususi Öğretim Müdürlüğü,

19.05.1960 tarih ve 12175 sayılı Bakanlık Makamı Mucibi ile Özel Okullar Genel Müdürlüğü,

08.06.1965 tarih ve 625 sayılı Kanun yayımlanınca 13.06.1966 tarih ve 37298 sayılı Bakanlık Makamı Mucibi ile Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü,

27.02.1982 tarih ve 8/4334 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Özel Öğretim Kurumları Dairesi Başkanlığı,

13.12.1983 tarihli Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki 179 ve 208 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamelerle Özel Öğretim Kurumları Dairesi Başkanlığı,

23.10.1989 tarih ve 385 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü,

30.04.1992 tarih ve 3797 sayılı Milli Eğitim Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ile Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü,

14.09.2011 tarih ve 652 sayılı Milli Eğitim Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü olarak organize olmuştur.

Genel müdürlüğümüz bu tarihten itibaren aşağıda belirtilen 7 daire başkanlığı ile yönetilmektedir.

- Eğitim Politikaları Daire Başkanlığı
- Öğretim Programları Daire Başkanlığı
- Okullar Daire Başkanlığı
- Yaygın Eğitim ve Barınma Merkezleri Daire Başkanlığı
- Trafik ve Sürücü Eğitimleri Daire Başkanlığı
- Araştırma, Geliştirme, Projeler ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
- İzleme, Denetim ve Hukuk İşleri Daire Başkanlığı

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ

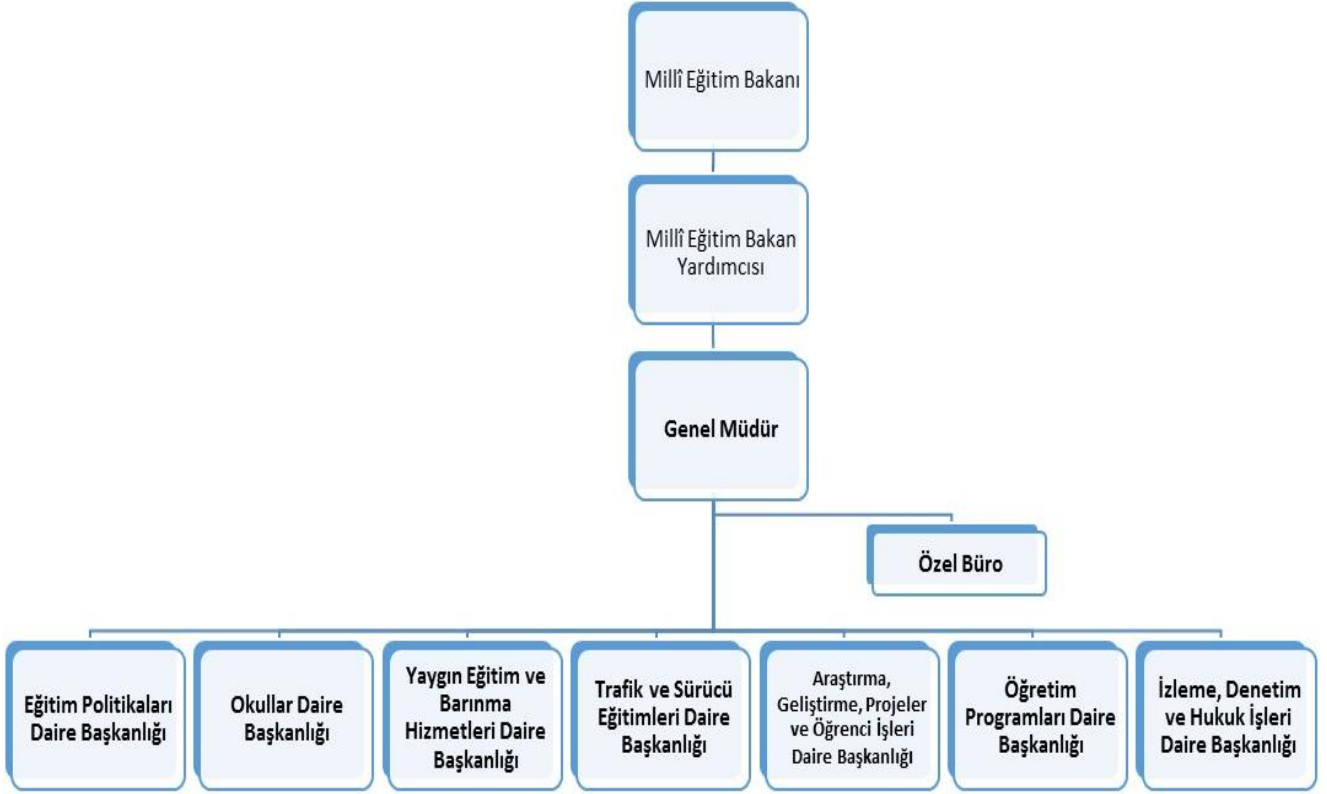


**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/6
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

TEŞKİLAT ŞEMASI



Hazırlayan

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI**

Onaylayan

**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ**



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/7
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

MİSYONUMUZ

Türk millî eğitim amaçları doğrultusunda özel örgün ve yaygın eğitim kurumları ile öğrenci barınma hizmeti veren özel kurumların; çalışma usul ve esasları ile belgelendirme kriterlerini ve personel niteliklerini belirlemek; öğretim programlarını geliştirmek; kurumların faaliyetlerini izlemek, değerlendirmek ve denetlemek.

VİZYONUMUZ

Akıl ve kalbin birlikteliğinde, gelecek tasavvurunun inşasına öncülük eden, ülkenin küresel rekabet gücüne katkı sağlayan, sahip olduğu becerileri insanlık yararına sarf edebilen nitelikli ve ahlaklı insan yetiştirilmesi amacıyla; Tüm paydaşlarla birlikte özel öğretim kurumlarının kalite ve finansal sürdürülebilirliğini sağlayan bir kurum olmak.

TEMEL DEĞERLERİMİZ

➤ Atatürk ilkelerine bağlı ve ülkesini seven,	➤ Ulusal ve evrensel değerleri benimsemiş ve bunları davranış haline getirmiş olan,
➤ İnsan merkezlilik	➤ Sorumluluk bilincine sahip,
➤ Karar alma sürecinde ortak akıl kullanan,	➤ Araştıran ve sorgulayan,
➤ Çalışanlarının görüş ve önerilerine değer veren,	➤ Başarıyı paylaşan, destekleyen ve ödüllendiren,
➤ Yardımlaşma ve dayanışma kültürü yüksek,	➤ “Biz” bilincinde olan,
➤ Paydaşlarını, destekçisi ve yönetim ortağı olarak gören,	➤ Katılımcı, hoşgörülü, yapıcı,
➤ Aidiyet duygusuna sahip,	➤ Yeniliğe açık ve gelişime uyumlu,
➤ Liderlik özelliği olan,	➤ İletişim becerisine sahip,
➤ Ekip çalışmasına yatkın,	➤ Girişimciliği destekleyen,
➤ Doğru düşünen ve etkili karar alan,	➤ Öğrenen ve öğreten,
➤ Mesleki yeterliği olan,	➤ Meslek etiğine sahip,

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/8
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

1 KAPSAM VE HARİÇ TUTMALAR

1.1 KAPSAM

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğünce sunulan hizmetler ile birlikte faaliyet ve sorumluluk alanına yönelik yürütülen iş ve işlemleri sürekli iyileştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla, ISO 9001-2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi, “Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğünün görev alanı, “Türkiye Cumhuriyeti uyruklu gerçek kişiler, özel hukuk tüzel kişileri veya özel hukuk hükümlerine göre yönetilen tüzel kişilerce açılan özel öğretim kurumları ile yabancılar tarafından açılmış bulunan özel öğretim kurumlarının iş ve işlemleri ile birlikte bu kurumlara verilen hizmetleri” kapsamaktadır.

1.2 HARİÇ TUTMALAR

- Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi, kuruluş yapısına, hizmetlerine ve yasal şartlara uygun olarak kurulmuştur. ISO:9001-2015 Standardında uygulanmayan **madde bulunmamaktadır**.

REFERANS:

TS EN ISO 9001:2015 Kalite yönetim sistemi-şartlar

Hazırlayan

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI**

Onaylayan

**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ**



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/9
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

1.3 REVİZYON BİLGİ SAYFASI

Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde Revizyon Bilgi Tablosu şablonu aşağıda sunulmuştur.

KALİTE EL KİTABI REVİZYON TABLOSU		Kod No	
		Sayfa No	
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	
REVİZE EDİLEN SAYFA NO	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON ÖZETİ

2 ATIF YAPILAN YASAL DÜZENLEME VE STANDARTLAR

Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde Kalite El Kitabı hazırlıkları için dayanak teşkil edecek ve atıf yapılan standartlar aşağıda listelenmiştir.

- Cumhurbaşkanlığı 1 nolu Kararnamesi
- 1739 sayılı Millî Eğitim Temel Kanunu
- 5580 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu ve İlgili Mevzuatlar
- 652 sayılı Millî Eğitim Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu
- Millî Eğitim Bakanlığı 2023 Vizyon Belgesi
- Millî Eğitim Bakanlığı 2019- 2023 Strateji Belgesi ve Eylem Planı
- Millî Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Çalışma Yönergesi
- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve Şartları

Hazırlayan

Onaylayan

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI**

**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ**



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/10
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

3 TERİMLER VE TARİFLER

Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde Kalite El Kitabında yer alan terim ve tarifler aşağıda sunulmuştur.

ÖNLEYİCİ FAALİYET: Hizmetin kalitesinde oluşması muhtemel uygunsuzlukların potansiyel nedenlerini tespit etmek incelemek ve ortadan kaldırmak için yapılan planlı faaliyetlerdir.

DÜZELTİCİ FAALİYET: Hizmet kalitesinde meydana gelen uygunsuzlukların sebeplerinin araştırılması ve giderilmesi için yapılan plan ve kontrollü çalışmaların tamamıdır.

KALİTE KAYDI: Elde edilen sonuçları beyan eder veya gerçekleştirilen faaliyetlerin delilini sağlayan doküman.

TETKİK: Kalite yönetim sisteminin standartlara uygun olarak kurulup kurulmadığı, **Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü'nde** uygulanıp uygulanmadığı konularının objektif delillerle ortaya konulabilmesi için bağımsız, tarafsız bir denetim için gerekli bilgi ve beceriye sahip kişiler tarafından mevcut dokümanlar ve kalite kayıtları ile hizmetin incelenmesidir.

KALİTE PLANI: Verilecek hizmet için girdi kontrolünden başlayıp hizmetin son kontrolü ve müşteriye sevkine kadar geçirmiş olduğu tüm aşamaları kontrol yöntemlerine ilgili talimatlara ve tutulması gerekli formları gösteren hizmete ait ana plandır.

HİZMET İZLENEBİLİRLİĞİ: Satın alınan malzeme ve verilen hizmet ile ilgili olarak gerçekleştirilen faaliyetlerin kaynak ve tarihçesine, kayıt sistemi yoluyla ulaşılma yeteneğidir.

SÜREC KONTROL: Son hizmet kalitesinin istenen seviyeye ulaşmasını ve sürekliliği için gerekli çalışmaların standart hale getirilmesine sağlayan planlı faaliyetlerdir.

DOKÜMAN: Bilgi ve onu destekleyici yazılı, basılı veya dijital ortamlardır. Dokümanların kontrolü aynı zamanda bilginin kontrolünü de ifade etmektedir. Dokümanlar kalite sistemi işleyişinin yazılı ifadeleridir.

KAYIT: Gerçekleştirilen faaliyetlerin delilini sağlayan veya elde edilen sonuçları belirten dokümanlardır.

SÜREC (PROSES): Girdileri çıktı haline getiren birbiriyle ilgili ve etkileşimli faaliyetler takımıdır.

HİZMET: Bir sürecin sonucudur.

HİZMET ALAN: Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü faaliyet alanındaki her türlü eğitim hizmetlerinden faydalanan kişi ve kurumlarla birlikte, Genel Müdürlüğe bağlı kurumların sunduğu eğitim hizmetlerinin müşterileridir.

KALİTE EL KİTABI: Kuruluşumuzun kalite yönetim sistemini belirleyen dokümandır.

PROSEDÜR: Bir faaliyete veya bir süreç icra etmek için belirlenen yoldur.

TALİMAT: Bir faaliyetin doğru olarak nasıl yapılacağını yalın bir dille anlatan dokümanlardır.

FORMLAR: Kalite kayıtları için veri tabanı oluşturan dokümanlardır.

AKIŞ ŞEMALARI: Bir faaliyetin nasıl yapıldığını sıralı ve şematik olarak anlatan dokümanlardır.

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/11
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

4 KURULUŞUN BAĞLAMı

4.1 KURULUŞUN BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Millî Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü temel politika ve öncelikleri; Milli Eğitim Bakanlığı tarafından hazırlanan “Millî Eğitim Bakanlığı 2023 Vizyon Belgesi”, “Millî Eğitim Bakanlığı 2019 -2023 Stratejik Plan ve Eylem Planı" ile birlikte ilgili hükümet kalkınma planları, stratejileri ve performans hedef ve faaliyet raporları doğrultusunda oluşturmaktadır.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü stratejisi ve temel politikaları belirlerken GZFT (SWOT), PEST ve Paydaş Analizleri gerçekleştirir. Analizler Genel Müdürlüğümüzün değerleri, kültürü, bilgi birikimi ve performansı göz önünde bulundurularak iç ve dış paydaşlardan gelen geri bildirimler vasıtası ile yapılmaktadır. Genel Müdürlüğü etkileyen iç ve dış konular analizler sonucunda ortaya çıkarılmaktadır. İç konular GZFT (SWOT) Analizinin Güçlü ve Zayıf yönlerini temsil eder. Dış konular ise GZFT (SWOT) analizinin Fırsat ve Tehditleridir.

GZFT (SWOT) analizi her sene gözden geçirilir ve olası değişiklikler Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarına gündem teşkil eder. Bu aşamada önemli ilgili değişiklikler Milli Eğitim Bakanlığı tarafından hazırlanan stratejik plana, mevzuatın verdiği yetkilere bağlı olarak revizyon olarak yansıtılır.

Genel Müdürlük kalite sisteminin kuruluşun bağlamı ile ilgili yapısı aşağıdaki şekilde gösterilmektedir. (Şekil 1.)

Şekil 1. Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Strateji Bağlamı



Hazırlayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

Onaylayan

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

<i>Kod No</i>	<i>KEK 060.01</i>
<i>Sayfa No</i>	<i>37/12</i>
<i>Revizyon No</i>	<i>01</i>
<i>Revizyon Tarihi</i>	<i>04/01/2020</i>
<i>Yürürlük Tarihi</i>	<i>25/06/2019</i>

4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü, Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini; bu ihtiyaç ve beklentilerden hangilerinin uyum yükümlülüğü olacağını aşağıdaki kriterler dikkate alınarak belirler.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü paydaş belirlenmesinde aşağıdaki kriterler dikkate alınmıştır.

- 1- Genel Müdürlüğümüz faaliyet/hizmetlerinden etkilenenler,
- 2- Genel Müdürlüğümüz faaliyet/hizmetlerini kullananlar,
- 3- Genel Müdürlüğümüz faaliyet/hizmetlerini etkileyenler,
- 4- Genel Müdürlüğümüz faaliyet/hizmetlerini yönlendirenler,
- 5- Genel Müdürlüğümüz faaliyet/hizmetleri ile ilgisi olanlar.

4.3 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ

İç ve dış paydaşların beklentileri, GZFT (SWOT) analizinden çıkan sonuçların değerlendirilmesi ve ayrıca mevzuat yükümlülükleri göz önünde bulundurulmak suretiyle Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü kapsamı 5880 sayılı Kanunda ifade edilen şekliyle; “Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğünün görev alanı Türkiye Cumhuriyeti uyruklu gerçek kişiler, özel hukuk tüzel kişileri veya özel hukuk hükümlerine göre yönetilen tüzel kişilerce açılan özel öğretim kurumları ile yabancılar tarafından açılmış bulunan özel öğretim kurumlarını ve bu kurumlara verilen hizmetler” olarak belirlenmiştir.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü MEB Beşevler Kampüsü E Blok Beşevler Çankaya / ANKARA adresinde hizmet vermektedir.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü tarafından sunulan hizmetlerin uygunluğunu, memnuniyetin artırılmasını ve güvence altına alınmasını sağlayacak şekilde ISO TS EN 9001.2018 Kalite Yönetim standardına uygun olarak yönetim yapısı geliştirilmiş, Kalite El Kitabı Hazırlanmış ve ilgili dokümanlar oluşturulmuştur.

4.4 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ

4.4.1 Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü ISO 9001:2015 Kalite yönetim standardının öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemi oluşturmuş, dokümante etmiş, uygulamaktadır ve sürekliliğini sağlamak için çalışmalara devam etmektedir.

Hazırlayan

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI**

Onaylayan

**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ**



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/13
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü, kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesler ve bu proseslerin Genel Müdürlüğümüzün tamamında uygulamaları belirlenmiştir. Bu süreçte aşağıdaki çalışmalar yürütülmüştür.

- Proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını belirlenmiş,
- Proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimini belirlenmiş,
- Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriterler ve yöntemler (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) belirlenmiş,
- Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmiş ve bu kaynakların varlığını güvence altına alınmış,
- Prosesler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiş,
- Prosesler için risk ve fırsatlar belirlenmiştir.

Ayrıca Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü, belirlenen prosesleri değerlendirmek ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan herhangi bir değişikliği uygulamakta Prosesleri ve kalite yönetim sistemini iyileştirmektedir.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü kalite yönetim sistemi için gerekli olan **altı temel** proses tanımlanmış; bu proseslerin birbiri ile olan etkileşimleri şematik olarak çizilmiştir. Proseslerin uygulamaları sırası birbiri ile etkileşimleri ve Proseslerin Değerlendirilmesi “**Hizmet Gerçekleştirme Prosedüründe (060 02 05)**” anlatıldığı gibidir.

Bu süreçlerin çalıştırılması ve izlenmesini desteklemek “**Kaynak Yönetimi Prosedüründe (060 02 04)**” belirtildiği gibidir.

4.4.2 Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü tüm süreçlerin izlenmesi ve analiz edilmesi için gerekli olan uygulamalar sürekli iyileştirme için gereken faaliyetler işlevsel etkinliği ile ilgili kayıtlar planlanmış sonuçlara ulaşmak için yapılması gerekenler “**İzleme Ve Ölçme (060 02 06), İç Tetkik (060 02 07), Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü (060 02 08), Veri Analizi (060 02 09), Düzeltici Faaliyetler (060 02 10), prosedürlerinde**” mevcuttur.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğünde oluşturulan standart Kalite Yönetim Döngüsü yapısı aşağıdaki şekilde verilmiştir. (Şekil 2)

Hazırlayan

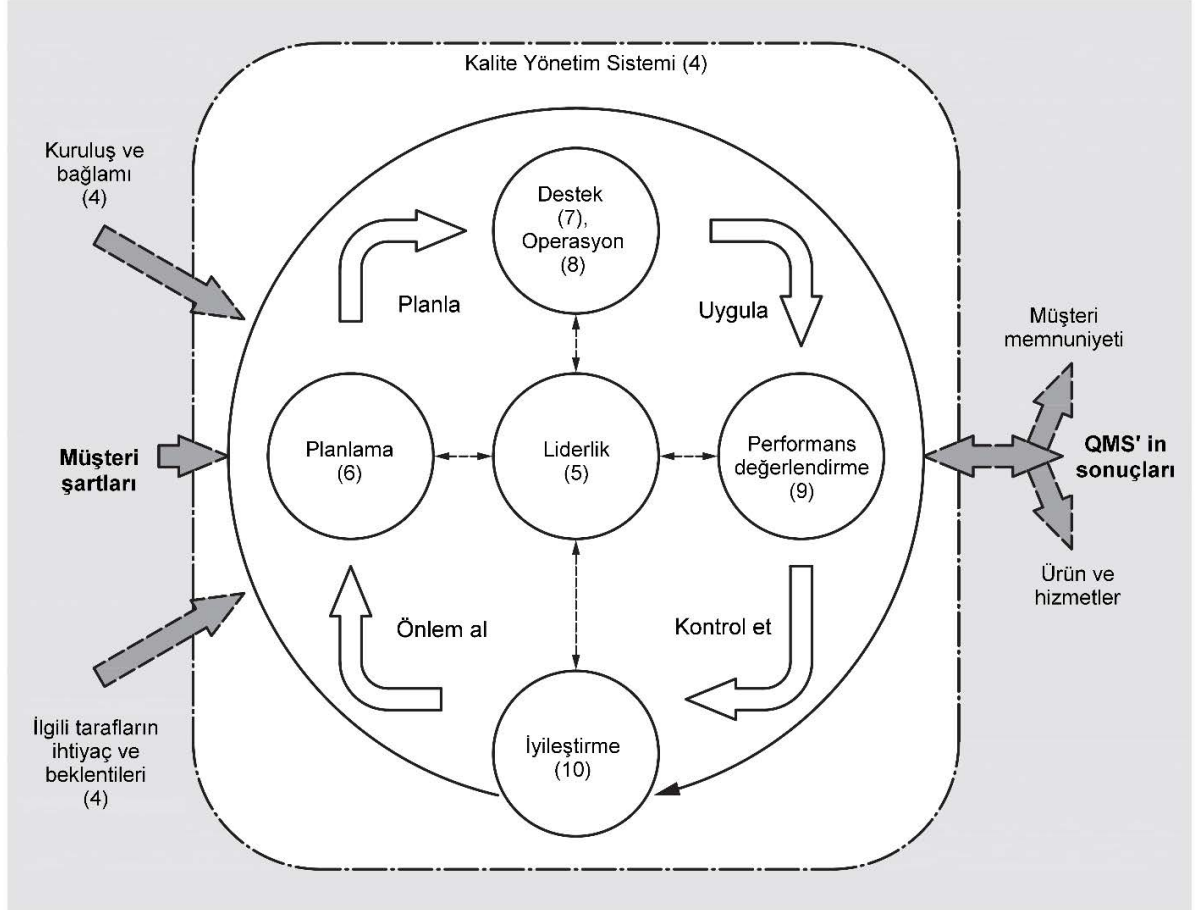
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

Onaylayan

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



Şekil 2: Kalite Yönetim Döngüsü



REFERANS:

- 1- İZLEME VE ÖLÇME PROSEDÜRÜ (060 02 06)**
- 2- İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ (060 02 07)**
- 3- UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ (060 02 08)**
- 4- VERİ ANALİZİ PROSEDÜRÜ (060 02 09)**
- 5- DÜZELTİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ (060 02 10)**

Hazırlayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

Onaylayan

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/15
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

5. LİDERLİK

5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT

5.1.1 GENEL

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü üst yönetimi tarafından kalite yönetim sisteminin uygulanması geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için ilgili yasal zorunluluklara, diğer ilgili mevzuat şartlarına ve Kalite Yönetim Standartlarına bağlı kalarak, yararlanıcı beklentilerini karşılamak üzere yapılacak çalışmalar, belirlenen kalite politikası ve kalite hedefleri kapsamında **Hizmet Gerçekleşmesi Prosedürüne (060 02 05)** uygun olarak yürütülür.

Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesine esas olmak üzere; Genel Müdür, Daire Başkanları üç ayda bir dönemlik değerlendirme toplantısı yapar. Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesine esas olmak üzere Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü'nde her yıl Şubat ayında Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları düzenlenir.

5.1.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK

Özel öğretim kurumlarından hizmet alanların beklentilerinin karşılanarak, memnuniyetinin artırılması Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü temel politikasıdır.

Üst yönetim, hizmet alan memnuniyetinin artırılmasına yönelik, hizmet alan şartlarının belirlenmesi ve yerine getirilmesinin sağlanması, bu ihtiyaç ve beklentilerin organizasyona doğru olarak iletilmesi, kalite yönetim sisteminin hizmet alan ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve hizmet alan memnuniyetinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetir.

Hizmet alanlar ile gerçekleştirilen görüşmeler, toplantılar, ziyaretler, kurum iletişim kanalları ve anketler aracılığı ile iletişim kurularak Hizmet alan memnuniyet, şikayet, öneri ve beklentilerinin tespit edilmesi sağlanır. Hizmet alan bilgilerinin organizasyon içinde iletilmesi ve Hizmet alanların tatmini için çalışanların bilgi ve becerilerinin artırılması, üst yönetimin ve Yönetim Temsilcisinin sorumluluğundadır. Kalite yönetim sistemimizde tanımlanan kalite politikası, hedefler ve süreçler ile bu ihtiyaçların ve beklentilerin yerine getirilmesi ve sürekliliği ile sağlanır.

Hazırlayan

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI**

Onaylayan

**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ**



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/16
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

5.2 POLİTİKA

5.2.1 KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü'nün kalite politikası Özel Öğretim Kurumlarında Kalite Güvence Çalışma Grubu tarafından belirlenmiş olup; Genel Müdür tarafından onaylanmıştır.

Bu politika Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü kalite anlayışı ile ilgili temel prensipleri kapsamaktadır. Kalite politikasının benimsenmesi ve uygulanması için çalışan personel bilgilendirilmiştir. Kalite politikasına bağlı olarak kalite hedefleri tespit edilmiş olup, yönetimin, kalite sistemini gözden geçirme toplantılarında irdelenerek ulaşıma düzeyi belirlenmekte ve periyodik olarak güncelleştirilmektedir.

5.2.2 KALİTE POLİTİKASININ DUYULMASI

Kalite politikamız kurum içerisinde bilgi panolarında ve <http://ookgm.meb.gov.tr> web sitemizde erişime açılmıştır.

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE POLİTİKASI

Ulusal ve uluslararası kalite yönetim standartları çerçevesinde oluşturulan performans ölçütlerine göre Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü hizmet süreçlerini paydaşların katılımıyla ve veriye dayalı değerlendirme yaparak hizmet sunumunda sürekli gelişim sağlamak.

5.3 KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü: Milli Eğitim Bakanı tarafından onaylanan Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Organizasyon Şeması ve bu şemada belirtilen bölümlere ait 'Görev Yetki Sorumluluklar' ile ilgili Millî Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Çalışma Yönergesi tanımlandığı ve dokümanite edildiği gibidir.

Millî Eğitim Bakanlığı organizasyon şemasında yer alan ve Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü kaliteyi doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan bütün personelin sorumluluk, yetki ve karşılıklı ilişkileri Cumhurbaşkanlığı 1 nolu Kararname ile tanımlanmıştır.

Hazırlayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

Onaylayan

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/17
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

Cumhurbaşkanlığı 1 nolu Kararnamesi ile 652 sayılı KHK dayanarak hazırlanan Millî Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Çalışma Yönergesine göre Genel Müdür, Daire Başkanları ve diğer personelin görev ve yetkileri tanımlanmış olup, bu yönerge hükümlerine göre çalışmalar yürütülmektedir. Özel öğretim kalite güvence sisteminin yürütülmesi amacıyla kurulan çalışma grubunun yetki ve sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemini çalıştırmak, Kalite ile ilgili yasal süreçleri yönetmek, gerçekleştirmek, doğrulamak için Özel Öğretimde Kalite Güvence Çalışma Grubu kurulmuş ve Çalışma Grubu Başkanı Genel Müdür tarafından atanmıştır. Çalışma Grubu Başkanı aynı zamanda Kalite Yönetim Temsilcisi olarak belirlenmiştir.

Kalite Yönetim Temsilcisi

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Temsilcisinin görevleri şunlardır

- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili konularda Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğünü temsil eder.
- Kalite Yönetim Sistemi'nin standartlarına uygun olarak kurulması, uygulanması, düzeltilmesi, iyileştirilmesi, denetimi ve dokümantasyonunu Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü adına yürütür.
- Kalite Yönetim Sistemi'nin standartları doğrultusunda gerekli süreçlerin oluşturulması, uygulanması, işlerliğinin kontrolü, güncel tutulması, denetimi ve sürekli iyileştirilmesini sağlar.
- Kalite Yönetim Sistemi'nin planlanması, yürütülmesi, düzeltici/önleyici faaliyetlerin takibi, kontrol edilmesi ve düzeltilmesi ile faaliyetlerinin koordinasyonundan sorumludur.
- Kalite Yönetim Sistemi prosedürlerinin ve talimatlarının hazırlanmasını, güncellenmesini, yayımını koordine ve takip eder.
- Kalite El Kitabı'nın hazırlanması, onaylanması, yayınlanması, güncelleştirilmesi ve düzeltilmesini sağlar.
- Hata nedenlerinin sistematik analizinde koordinasyonu sağlar.
- Kalite yönetim Sistemi ile ilgili olarak kurulan çalışma gruplarını koordine eder.
- Başkanlığın kalite hedeflerinin gerçekleşmesini takip eder.
- Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarını düzenler iç tetkik sonuçlarını inceler, düzeltici/önleyici faaliyetlerin etkinliğini analiz ettirir, iyileştirme gereken konuların ve sorumluların belirlenmesinde Grup Başkana önerilerini sunar.

Hazırlayan

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI**

Onaylayan

**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ**

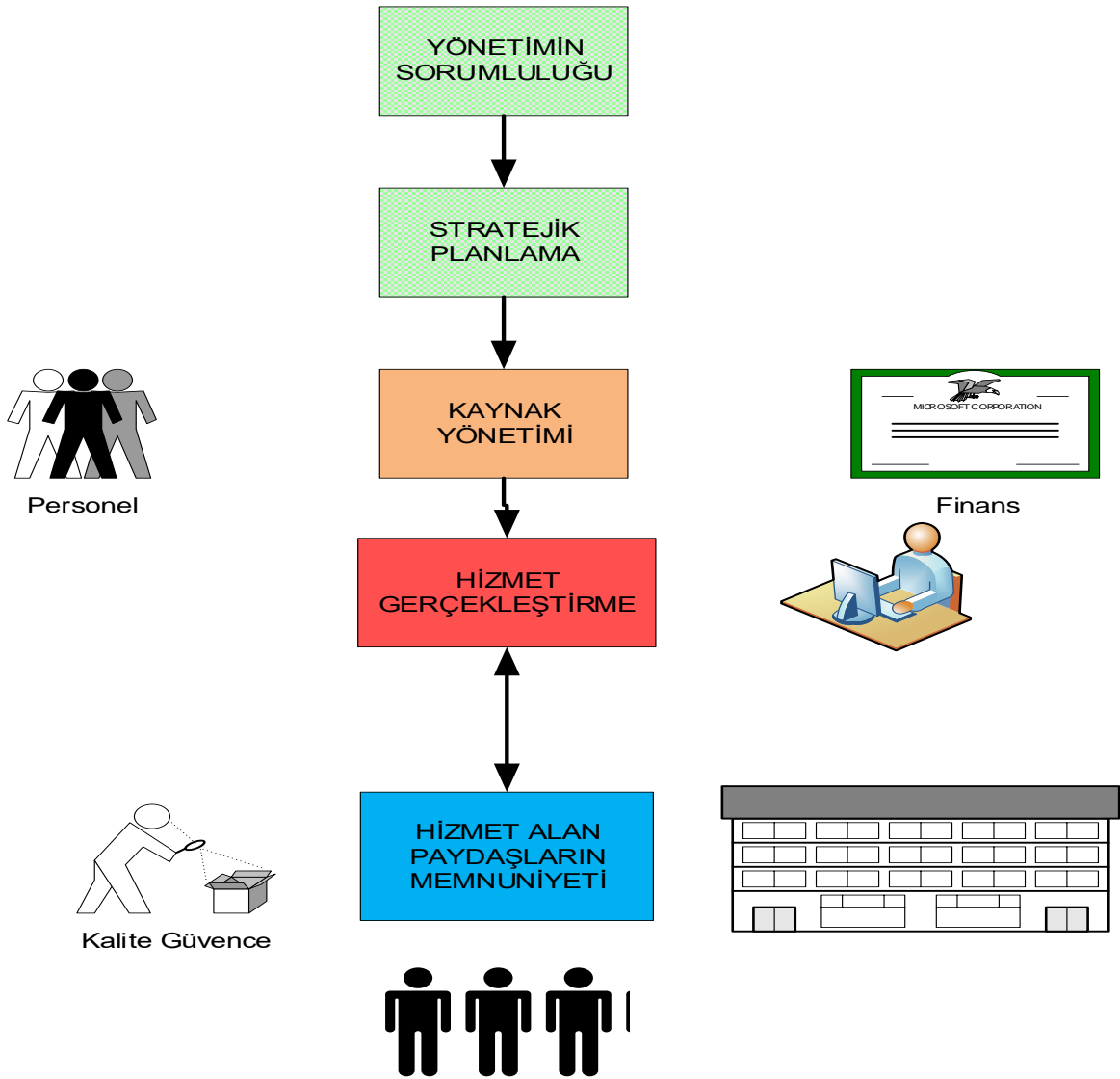


**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/18
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü kalite yönetim yaklaşımı aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.

Şekil 3: Yönetimin Sorumluluğu



REFERANS DOKÜMANI:

- 1- YÖNETİM SORUMLULUĞU PROSEDÜRÜ (060 02 03)
6. PLANLAMA

Hazırlayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

Onaylayan

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/19
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

Kalite Yönetim Sistemimizi meydana getiren süreçler ile ilgili dokümanlar oluşturulmuş, uygulanması, sürdürülmesi sağlanmıştır. Sürekliliğinin sağlanması için süreç performans kriterlerinin izlenmesi, ölçülmesi ve analiz yöntemleri belirlenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi, kalite hedeflerimize ulaşılmasını sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakları belirler ve planlar. Kalite Yönetim Sistemi süreçlerin ve sistemin başarılı olarak uygulanması için ihtiyaç duyulan kaynakları, sürekli iyileşme için hedeflerin planlanmasını ihtiva eder.

Kalite Yönetim Sisteminin planlanması, kalite politikası ve hedefleri doğrultusunda Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanmıştır. Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğünün ve etkinliğinin doğrulanması Yönetim Temsilcisi'nin sorumluluğundadır. Kalite Yönetim Sisteminde yapılan değişikliklerin sistemin bütünlüğü ve etkinliğine yapabileceği muhtemel olumsuz etkilerinin önlenmesi periyodik gözden geçirme, performans izleme ve iç/dış tetkik araçlarının etkin kullanımı ile güvence altına alınır.

6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü kalite yönetim sistemini planlarken, 4.1 ve 4.2 maddelerinde belirlenen hususlar kapsamında; amaçlanan çıktılara ulaşabileceğine güvence vermekte, istenen etkileri geliştirmekte, istenmeyen etkileri azaltmakta, iyileşme faaliyetleri düzenlemekle birlikte risk ve fırsatları belirlemektedir.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü risk ve fırsatları belirlerken; faaliyetlerin sistem prosesleri içerisinde nasıl entegre edileceği, uygulamanın nasıl yapılacağı ve bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği hususları göz önünde bulundurulmaktadır.

Riskler belirlenirken;

- Bilgiye dayanan karar ile risk tespiti
 - Riskten kaçınma,
 - Risk paylaşımı,
 - Fırsat değerlendirilmesi üzerine risk alma,
 - Risk kaynağının yok edilmesi,
 - Risk yönetimi odaklı gerçekleşme,
 - Yeni sonuçların elde edilmesi,
- hususları dikkate alınmıştır.

Bu amaçla, Proseslerin Değerlendirilmesi Risk (Tehdit) Değerlendirme Raporu üzerinden yapılmakta ve Risk ve Fırsatlar Aksiyon Planı üzerinden takibi gerçekleştirilmekte ve uygulanmaktadır.

Hazırlayan

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI**

Onaylayan

**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ**



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/20
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

6.2 KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA

Millî Eğitim Bakanlığı 2023 Vizyon Belgesi ve Stratejik Planda yer alan hedefler öncelikli kalite hedefi olarak belirlenmiştir.

Kalite hedefler, kurumumuzun ihtiyaç duyduğu süreçleri için, ölçülebilir nitelikte olup Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ele alınır, değerlendirilir ve güncellenir. Kalite hedefleri, kalite politikasını destekleyecek şekilde hazırlanır. Kalite hedeflerine ulaşılma derecesi, ilgili sorumlularca takip edilir ve sonuçlar Genel Müdür ve Daire Başkanlarından oluşan üst yönetim tarafından değerlendirilir.

Daire Başkanları kendi sorumluluk alanındaki kalite hedeflerine ulaşmak için gerekli çalışmaları yürütmek, çalışanlarına duyurmak, katılımlarını sağlamak ve bunları gerekli kaynaklar ile desteklemekle yükümlüdürler.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü sorumluluğunda yer alan ve Millî eğitim Bakanlığı Stratejik Planı 2019-2023, Millî Eğitim Bakanlığı 2023 Vizyon Belgesi ve Birim Kalite Hedefleri bağlamında belirlene stratejik hedeflerin izlenmesi için STRATEJİK HEDEFLER HEDEF İZLEME FORMU geliştirilmiş ve uygulanmaktadır.

Ayrıca her bir proses için PROSES PERFORMANS İZLEME FORMU geliştirilmiş ve uygulanmaktadır.

6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLAMASI

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü kalite yönetim sisteminde (süreçlerde, uygulamalarda, dokümanlarda vb.) değişiklik ihtiyacı tespit ederse, Kalite Yönetim Sistemi Değişiklikleri Tablosu oluşturmak suretiyle değişiklikleri gerçekleştirmektedir.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü herhangi bir değişikliğe gerek duyarsa değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını, Kalite yönetim sistemini bütünlüğünü, Kaynakların varlığını ve Yetki ve sorumlulukları belirleyerek gerçekleştirilmesi gibi etkenleri göz önünde bulundurmaktadır.

7. DESTEK

7.1 KAYNAKLAR

7.1.1 GENEL

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğünde planlanan süreçlerin iyileştirilme ve geliştirilmesi için kaynak ihtiyaçlarını planlamak ve bütçelemekten Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürü sorumludur.

Hazırlayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

Onaylayan

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

<i>Kod No</i>	<i>KEK 060.01</i>
<i>Sayfa No</i>	<i>37/21</i>
<i>Revizyon No</i>	<i>01</i>
<i>Revizyon Tarihi</i>	<i>04/01/2020</i>
<i>Yürürlük Tarihi</i>	<i>25/06/2019</i>

Kalite Yönetim Sistemi iç tetkikler ile dış denetimlerin planlanması, kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi, iç tetkikler ile dış denetimin icrası, yararlanıcı memnuniyeti araştırma ve sonuçlarının raporlanması Kalite Yönetim Temsilcisi sorumluluğundadır.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğünde Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, Genel Müdürlük hedeflerinin gerçekleştirilmesi, yararlanıcı şartlarının yerine getirilmesi ve memnuniyetinin sağlanması amacıyla gerekli bilgi teknolojileri, malzeme, insan kaynağı, çalışanların bilgi, beceri ve yeteneklerin geliştirilmesi için mali kaynaklarının planlanması 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu ve yıllık Merkezi Yönetim Bütçe Kanununa göre etkin olarak yapılmaktadır.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü çalışanları ve kaynak yönetimine ilişkin hususların tanımlanması, organizasyon yapısındaki kilit kişilerin görev ve sorumlulukları ile çalışan kişilerin nitelikleri, pozisyonların koordinasyon unsurları ve gerekli hallerde vekâlet edecekleri diğer birimler hazırlanan Organizasyon El Kitabında sunulmuştur.

7.1.2 KİŞİLER

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü, kalite yönetim sisteminin etkili şekilde yürütülmesi, proseslerin işletilmesi ve kontrolü için mevzuat şartlarına uygun olarak personel tayin ve tedarik edilmektedir. Bu amaçla Genel Müdürlük emriyle Özel Öğretim Kurumlarında Kalite Güvence Çalışma Grubu kurulmuş ve ilgili personele eğitimler verilmiştir.

7.1.3 ALT YAPI

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan alt yapıyı sağlar; bunları sağlamak ve sürdürmek için gerekli çalışmaları yapar.

7.1.4 PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü üst yönetimi tarafından hizmetin şartlarına uygun olarak çalışma ortamı oluşturulmuştur. Çalışma ortamının geliştirilmesi çalışan memnuniyeti anketinin ilgili sorulara verilen cevaplar ile çalışanlarla yapılan görüşmelerde alınan istek ve beklentilere göre yapılmaktadır.

7.1.5 İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

7.1.5.1 GENEL

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü vermiş olduğu hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullandığı zaman, geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik etmektedir.

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

<i>Kod No</i>	<i>KEK 060.01</i>
<i>Sayfa No</i>	<i>37/22</i>
<i>Revizyon No</i>	<i>01</i>
<i>Revizyon Tarihi</i>	<i>04/01/2020</i>
<i>Yürürlük Tarihi</i>	<i>25/06/2019</i>

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü gerek kalite hedefleri, Kanun ve ilgili mevzuat kapsamında belirlenmiş hedefler, gerekse Bakanlık ve Hükümet stratejik belgeleri tarafından tayin edilmiş hedefler için; hedeflere ait özel tasarlanmış izleme ve ölçme araçlarını kullanmaktadır. Ayrıca, Genel Müdürlük için belirlenen yıllık hedefler için Stratejik Hedefler İzleme Formu geliştirilmiş olup; bu form üzerinden alınan üç aylık dönemsel raporlar forma işlenir, ilgili mercilere raporlanır ve dokümanite edilmiş bilgi olarak DYS sisteminde koruma altına alınır.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü, Kanun (5580 sayılı Kanun) ve ilgili diğer eğitim mevzuatı çerçevesinde verilen hizmetlerin uygunluğunu, Genel Müdürlük ana birimlerinden birisi olan İzleme, Denetim ve Hukuk İşleri Daire başkanlığı Koordinasyonunda gerçekleştirir. Genel Müdürlük sunulan hizmetleri sürekli izlemek, verilerin geçerliliğini ve güvenilirliğini sağlamak için resmi yazışma ve arşiv yapısının yanında ihtiyaç duyulan alanlarda bilişim ve teknolojik altyapı ile desteklenen elektronik modüller tayin etmiştir. Genel Müdürlük çalışan ve paydaşlarının kullanımı için tedarik edilen elektronik modüller sayesinde sürekli, güncel, geçerli ve güvenli veriler sağlanmakta ve saklanmaktadır.

Genel müdürlüğümüzce sunulan hizmetlere ilişkin Millî Eğitim Bakanlığı Bilgi İşlem Sistemi kısaca MEBBİS olarak bilinen üzerinden erişilebilen modüller aşağıda özetlenmiştir.

- Özel Öğretim Kurumları Modülü
- e-Özel Sistemi
- Engelli birey Modülü
- e-Trafik Modülü
- MTSK Modülü
- Özel Barınma Hizmetleri Modülü
- Özel Mesleki Yeterlilik Modülü Engelli Birey Modülü
- İş Makineleri Modülü

Genel Müdürlüğümüzce bağlı okul öncesinden ortaöğretim seviyesine kadar tüm kademlerdeki örgün eğitim kapsamındaki özel okullar tarafından aktif olarak kullanılan e-Okul modülü, tüm Bakanlık eğitim öğretim birimlerinin alanında kullanıldığından dolayı yukarıdaki listeye dahil edilmemiştir.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü sorumluluğunda yer alan ve Millî Eğitim Bakanlığı Stratejik Planı 2019-2023, Millî Eğitim Bakanlığı 2023 Vizyon Belgesi ve Birim Kalite Hedefleri bağlamında belirlene stratejik hedeflerin izlenmesi için STRATEJİK HEDEFLER HEDEF İZLEME FORMU geliştirilmiş ve uygulanmaktadır.

Ayrıca her bir proses için PROSES PERFORMANS İZLEME FORMU geliştirilmiş ve uygulanmaktadır.

Hazırlayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

Onaylayan

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

<i>Kod No</i>	<i>KEK 060.01</i>
<i>Sayfa No</i>	<i>37/23</i>
<i>Revizyon No</i>	<i>01</i>
<i>Revizyon Tarihi</i>	<i>04/01/2020</i>
<i>Yürürlük Tarihi</i>	<i>25/06/2019</i>

7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü vermiş olduğu hizmetin izlenmesinde kullandığı **Elektronik Modüllerin** Ölçme ve izleme donanımı uygulaması Milli Eğitim Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından yürütülmekte ve kontrol edilmektedir.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğünde tarafından üretilen hizmetlerin şartlara uygunluğunu izlemek ve doğrulamak amacıyla Bakanlık tarafından geliştirilmiş ve MEBBİS sisteminde yer alan diğer elektronik modüllerden de yararlanılmaktadır. Bu modüllerden bazıları doğrudan Genel Müdürlük büyük bir çoğunluğu Genel Müdürlük kullanımındadır.

- MEİS modülü
- e-OKUL
- Okul Gelişim Programı Modülü
- Performans Yönetim Sistemi
- e-Mezun
- İlköğretim Kurum Standartları Modülü

Ayrıca; Genel Müdürlüğümüze ait sosyal medya hesapları oluşturularak çağın gerektirdiği kitle iletişim ağları etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Genel Müdürlüğümüzün web sitesinde yayınlanan haber ve duyurular sosyal medya hesapları üzerinden iletilmektedir. Ayrıca CİMER, MEBİM, E-posta ve diğer sosyal medya üzerinden iletilen Genel Müdürlüğümüz ile ilgili talepler, şikayetler, öneriler, ihbar ve başvurular titizlikle incelenmekte, izleme ve ölçüm faaliyetleri çapraz olarak kontrol edilmektedir.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğünde kullanılan diğer (Isı, Işık ve Sağlık vb gibi) Ölçme ve izleme donanımının kontrolü Destek Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır.

Ölçme ve izleme donanımının kontrolünde, koordinasyonu Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Özel Büro Şube Müdürü tarafından yapılmaktadır.

7.1.6 KURUMSAL BİLGİ

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğünde süreçlerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü kurumsal bilgi edinilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır.

Genel Müdürlük web sayfasında tanımlanmış alanda kurumsal bilgilerin iç ve dış paylaşımı yapılmaktadır. Bu bilgilerin muhafazası Web sayfasından sorumlu Daire Başkanlığı tarafından sağlanır. Her türlü çalışma veya proje sonrası kazanılan deneyimler, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Doküman Edilmiş Bilgiyi vb

Hazırlayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

Onaylayan

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/24
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

oluşturmaktadır. Yeni bilginin kazanımı durumlarında İlgili birim veya bölümler tarafından bilgi paylaşımı yapılmaktadır.

Eğer bu paylaşım Millî Eğitim Bakanlığını ve/veya Millî Eğitim Bakanlığı birimlerini ilgilendiriyorsa Millî Eğitim Bakanlığını ilgili birimleri ile gerçekleştirilen toplantılarda gündeme getirilerek bilgi akışı sağlanmaktadır.

7.2 YETKİNLİK

Genel Müdürlük; Kalite Yönetim Sistemi'nin başarıya ulaşması için tüm personelin konu ile ilgili bilgi, bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve eğitim verilmesini sağlar.

İlgili personele eğitim verilmesi için Genel Müdürlük;

- Kalite yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişilerin yeterliliğini ve görev tanımlarını belirlemekte,
- Bu kişilerin, uygun eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yeterliliklerini güvence altına almakta,
- İhtiyaç duyulan yeterliliği kazanılması için gerekli faaliyetleri yapmakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmekte,
- Uygun dokümanite edilmiş bilgiyi yeterliliğin kanıtı olarak MEB Bilişim Sisteminde (MEBBİS) muhafaza etmektedir.

7.3 FARKINDALIK

Genel Müdürlük; çalışan personelin, kalite politikası ve kalite hedefleri hakkında bilgi düzeyi, kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları, kalite yönetim sistemi konularında ve süreçlerinde farkında olduğunu, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olma gibi konular, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilen duyuru, bilgilendirme, eğitim, toplantı vb. uygulamalarla güvence altına almıştır.

7.4 İLETİŞİM

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Genel Müdür ve Daire Başkanlarından oluşan üst yönetimi Kalite Politikasını, kalite hedeflerini ve başarılarını duyurmak, paydaşlarca anlaşılmasını sağlamak amacı ile aşağıdaki iç ve dış iletişim kanallarını belirlemiştir:

- WEB Sayfası,
- Doküman Yönetim Sistemi (DYS),
- Duyuru Panoları,
- Elektronik Posta,
- Telefon/Fax vb.,

Genel Müdürlüğümüzde yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur.

Çalışanlar arasında resmi iletişim 02.12.2004 tarih ve 25658 sayılı Resmi Yazışmalarda uygulanacak Esas ve Usuller Yönetmeliği ve MEB Merkez Teşkilatı İmza Yetkileri Yönergesi hükümlerine göre yapılır. Elektronik ortamda yapılacak hizmetin gereği iletişimde Genel

Hazırlayan

Onaylayan

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI**

**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ**



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/25
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

Müdürlüğün ookgm@meb.gov.tr uzantılı e-posta adresleri kullanılır. Resmi yazışma, çalışma ve toplantılara esas olan e-postaların çıktısı alınarak dosyalanır.

7.5 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

7.5.1 GENEL

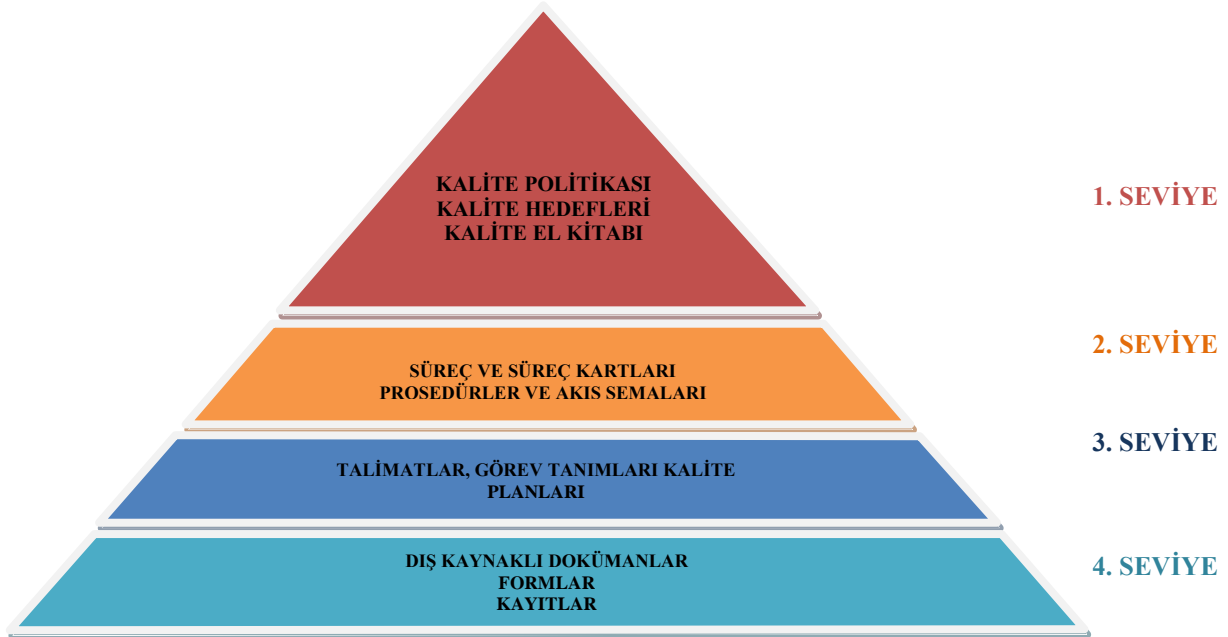
Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi; ISO 9001:2015 kalite yönetim sistemi standardının; öngördüğü dokümanite edilmiş prosedürleri, kalite el kitabını, kalite politikası ve hedeflerinin doküman haline getirilmiş beyanlarını, süreçlerin etkin planlanması, uygulanmasını ve kontrolünü sağlamak için kuruluşun ihtiyaç duyduğu dokümanları, bu standardın öngördüğü kayıtları içermektedir.

7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları Dokümanların kontrolü “(060 02 01) Doküman Kontrolü Prosedüründe” anlatılmıştır.

7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

Kalite Yönetim Sistemi'nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilirliği yöntemleri Kayıtların kontrolü, “(060 02 02) Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedüründe” anlatılmıştır.



Hazırlayan

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI**

Onaylayan

**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ**



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/26
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

Kalite Yönetim Sistemi için hazırlanan bütün dokümanlar kontrollü olup, aşağıda belirtilen faaliyetlerin nasıl yapılacağı ile ilgili prosedürde tanımlanmıştır. Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü doküman kontrol sistemi aşağıda anlatıldığı gibidir.

- Doküman hazırlanması, gözden geçirilmesi, güncellenmesi, onaylanması, dağıtımı, orijinalinin saklanması ve güncel revizyon durumunun belirlenmesi,
- Dokümanların okunabilirliği, belirlenebilirliği, kullanım yerlerinde bulundurulması, dış kaynaklı dokümanların belirlenerek dağıtımlarının kontrol altına alınması,
- Yürürlükten kalkmış, güncelliğini kaybetmiş dokümanların yanlış kullanımlarının önlenmesi ve bu tür dokümanların uygun bir şekilde belirtilmesi.
- Kalite sisteminin parçası olan ve bu Kalite El Kitabında atıf yapılan bütün dokümanların, çalışanların kullanım yerlerinde bulunması sağlanmıştır.

Dokümanların yönetiminden, Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Dokümanlar, yayınlanmadan önce yetkili kişiler tarafından gözden geçirilir ve onaylanır. Kalite El Kitabı ve kayıtlar dışındaki kalite sistem dokümanları, kurumun özel dokümanları olup, belgelendirme kuruluşları dışında firma dışına verilemez, paylaşılmaz ve kopya edilemezler.

Kalite kayıtları, kalite yönetim sisteminin şartlarına uygunluğunu ve etkin olarak uygulandığının delili olarak kontrol altında tutulmaktadır. Kayıtlar, kağıt üzerinde yada elektronik ortamda hazırlanabilir ancak bütün kayıtlar baskılı kopya olarak saklanır. İlgili prosedürde, kalite ile ilgili kayıtların tanımlanması, ulaşılması, saklanması, korunması ve imha edilmesi yöntemleri tanımlanmıştır.

Kalite kayıtları aksi belirtilmediği sürece geçmişe yönelik çalışmalara kaynak olması, belirli bir süre için izlenebilirliğinin sağlanması, bir takım istatistiksel sonuçların çıkarılabilmesi amacıyla prosedürde belirlenmiş sürelerde, sorumlu bölümler tarafından uygun şartlarda saklanır ve korunurlar.

REFERANS:

- 1- DOKÜMAN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ (060 02 01)
- 2- KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ (060 02 02)
- 3- KAYNAKLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ (060 02 04)

8. OPERASYON

8.1 OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan proseslerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Gerektiği durumlarda prosesler için operasyonel kriterler belirlenmiş olup, proseslerin bu kriterlere göre işletildiğinin kontrolü yapılmaktadır.

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/27
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için Kalite Yönetim Sisteminde belirtilen prosesler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları/talimatlar hazırlanmıştır.

Hizmet gerçekleştirme **PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al)** döngüsüne uygun olarak sağlanmış ve bu doğrultuda yapılan faaliyetler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir. Prosesleri yürütmekle sorumlu olan Daire Başkanları kalite hedefleri ve proses performans kriterleri doğrultusunda izleme ve ölçmeyi sağlamaktadırlar. Prosesler kontrol noktaları belirlenmiş ve böylece faaliyetlerin başarısı ve sürekliliklerinin sağlanması garanti altına alınmış ve kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır.

8.2 HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

Hizmet alan talep ve beklentilerinin belirlenebilmesi için ilgili Daire Başkanları mevcut bütün iletişim araç ve ortamlarını kullanırlar. Bunlar;

- * Resmi Yazı ve talep kayıtları,
- * Bilgilendirme ve bilgi alma görüşmeleri (yüz yüze, telefon, elektronik posta),
- * Hizmet alan bilgileridir (şikâyet, ihbar, talep, öneri ve anketler) .

Hizmet alanların şikâyetleri, talepleri, önerileri sözlü ve yazılı olarak alınmaktadır. Bununla birlikte Paydaş memnuniyetlerinin belirlenmesi ve bilgilerinin alınması maksadıyla anketler düzenlenmekte ve sonuçları değerlendirilmektedir.

8.2.2 HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ

Cumhurbaşkanlığı 1 nolu Kararnamenin esasları doğrultusunda Hizmete ilişkin tüm şartlar belirlenmiş olup hazırlanan birincil ve ikincil mevzuatlar vasıtası ile yapılmaktadır. Belirlenen hizmet şartları MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü WEB sayfasından ilgili tüm paydaşlarla paylaşılmaktadır.

8.2.3 HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü olarak hizmetimizin sunumu esnasında ve hizmet alanların istekleri veya zamanın ihtiyaçları doğrultusunda gelişen hizmetimize ilişkin şartları gözden geçirerek ilgili dokümanlarda düzeltmeler veya yenilemeler yaparak değişiklikler yapar ve bu değişiklikleri WEB sayfasında yayınlar. Tüm Kayıtları da Kayıtların Kontrolü Prosedürü ile kontrol altına alır.

8.2.4 HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü faaliyetlerine uygun olan görevlerin takibinde, hizmet alanların talepleri de değerlendirmeye alınarak gerçekleştirilir. Bu şartlar; önceden belirlenmiş olan hizmetin yerine getirilmesine yönelik yapılabirlik şartları ile hizmette kullanılacak yasal şartları da kapsar.

Hazırlayan

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI**

Onaylayan

**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ**



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/28
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

8.3 HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

Hizmet alanların, çalışanların, yönetimin ve mevzuatların istek ve beklentileri doğrultusunda Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü'nde yapılan tüm hizmet tasarımlarının belirlenmiş ihtiyaçları karşıladığı güvencesini vermek, kontrol altında tutmak ve doğruluğunu kanıtlamaktır.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü'nde hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi ile ilgili uygulama (8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması, 8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri, 8.3.4 Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri, 8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları 8.3.6 Tasarım ve Geliştirme değişiklikleri) faaliyetleri Tasarım ve Geliştirme prosedüründe belirtilmektedir.

8.4 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN SÜREÇLER, VERİLEN HİZMETLERİN KONTROLÜ

8.4.1 GENEL

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli olan satın alma sürecini doğrudan satın alma yöntemi ile yapmakta ve uygulamaktadır. Satın alma işlemlerinin detayları "(060 02 06) Satın Alma Prosedürü" nde belirtilmiştir.

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü kamu kuruluşu olmasından ve vermiş olduğu hizmetin özelliğinden dolayı tüm satın alma iş ve işlemleri destek hizmetleri genel müdürlüğü tarafından karşılanmaktadır. Eğer doğrudan satın alma yolu ile satın alma yapılması durumunda ihale kanununda belirtilen satın alma süreci ile yapılmaktadır.

8.4.2 KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü, dışarıdan tedarik edilen proses ve hizmetlerin, Genel Müdürlüğümüzün düzenli şekilde uygun hizmet sağlama yeteneğini olumsuz şekilde etkilememesini güvence altına almaktadır.

Genel Müdürlüğümüz, Satın alınan ürünün doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü, dış tedarikçiyle paylaşmadan önce, şartların uygunluğunu güvence altına almaktadır.

Genel Müdürlüğümüz Birimleri, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur.

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

<i>Kod No</i>	<i>KEK 060.01</i>
<i>Sayfa No</i>	<i>37/29</i>
<i>Revizyon No</i>	<i>01</i>
<i>Revizyon Tarihi</i>	<i>04/01/2020</i>
<i>Yürürlük Tarihi</i>	<i>25/06/2019</i>

8.5 HİZMETİN SUNUMU

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için hizmet sunumunu proseslerle gerçekleştirmekte ve uygulamaktadır.

8.5.1 HİZMETİN SUNUMUNUN KONTROLÜ

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü hizmetlerine ait proses dokümanları oluşturulmuş ve uygulanmaktadır. Hizmetin sunumunun kontrolü İzleme Değerlendirme Prosesinde belirtildiği gibi yapılmaktadır.

8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğünde verilen hizmetlerin uygunluğundan emin olmak için çıktılarını uygun vasıtalarla tanımlamaktadır.

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta tanımlıdır. Proses kartlarında doğrudan veya atfen belirtilmiştir.

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Genel Müdürlüğümüze gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur.

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü hizmetleri, bağlı olduğu mevzuata göre süreçler şeklinde tanımlanmıştır. Genel Müdürlük süreçleri izleme değerlendirme prosesinde belirtildiği ve proses kartlarında belirlenen girdi, çıktı, performans göstergeleri ile izlenir.

Hizmetin gerçekleştirilmesine esas evrakın Genel Müdürlük içinde hareketi genel evrak programı Doküman Yönetim Sistemi (DYS) ile izlenir.

Hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında ve/veya sonunda hizmetten etkilenenlerin memnuniyeti, anketler ile ölçülerek sürekli iyileştirilmesi izlenir.

Genel Müdürlüğe elektronik ortamda yapılan müracaat, ihbar, talep, öneri, şikâyet ve bilgi edinme başvuruları MEB Bilgi Edinme Sistemi (MEBİM), Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ile izlenir.

Hizmet alanlarla ilgili veriye dayalı izlemeler MEB Bilişim Sistemi (MEBBİS), Özel Öğretim Kurumları, Özel Mesleki Yeterlilik, MTSK, İş Makinaları, Sınav İşlemleri, Barınma Hizmetleri, e-Özel ve Engelli Birey ve e-Okul Modülleri kanalı ile yapılmaktadır.

Genel Müdürlüğümüz çıktının durumunu, verilen hizmetin sunumu boyunca izleme ve ölçme şartları açısından tanımlamakta, izlenebilirliği güvence altına almakta dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

8.5.3 MÜŞTERİ MÜLKİYETİ

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Cumhurbaşkanlığı 1 nolu Kararnamede ve diğer ilgili mevzuatta belirtilen hizmetlerde eğer ihtiyaç duyduğu takdirde hizmet alandan tutanak karşılığında bilgi ve belgeleri almakta ve bunların güvencesini sağlamaktadır. Kayıtları

Hazırlayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

Onaylayan

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/30
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

İlgili raporda tutmakta ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü ile kontrolü ve muhafazasını yapmaktadır.

8.5.4 HİZMETİN MUHAFAZASI

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü vermiş olduğu hizmetlerde oluşan çıktılarının muhafazası ve arşivi Bakanlığımızın ilgili yönetmelikler doğrultusunda yapılmaktadır.

8.6 HİZMETİN SUNUMU

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü bünyesinde yapılan her işlemin son kontrolünü yapan ve onayını veren kişilere gerek Doküman Yönetim Sistemi (DYS), gerekse ıslak imzalı dokümanlar üzerinden ulaşım sağlanmaktadır. Kayıtların Kontrolü Prosedürü ile kontrolü ve muhafazasını yapmaktadır.

8.7 UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü'nde yapılan kontroller sonucunda, uygun olmadığı tespit edilen hizmetler tanımlanır ve hizmetin verilmesi engellenir.

Uygun olmayan hizmetler, Süreçlerde belirtilen sorumlular tarafından değerlendirilir ve gerekli tedbirler alınır. Uygunsuzluğun büyüklüğüne ve etkisine göre gerekirse düzeltici faaliyetler planlanarak uygulanır. Bütün safhalarda uygunsuzluğa ait bilgiler kayıt edilir. Kontroller ve uygun olmayan hizmetin ele alınmasıyla ilgili sorumluluk ve yetkiler dokümante edilmiş ve referans dokümanda anlatılmıştır.

REFERANS DOKÜMANI:

1- UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ (060 02 08)

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.1.1 GENEL

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü yararlanıcı ve yasal mevzuat şartları karşılayan hizmeti gerçekleştirecek uygun prosesleri ve Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli olan izleme ölçme analiz ve değerlendirme proseslerini planlamış ve uygulamaktadır. “(060 02 06) İzleme ve Ölçme Prosedürü” İç Tetkik Prosedürü (060 02 07) Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (060 02 08) Veri Analizi Prosedürü (060 02 09) Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (060 02 10)de belirtilmiştir

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/31
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü'nde belirlenen proseslerimizin kontrol altında tutulması, etkinliklerinin sağlanması ve iyileştirme fırsatlarının yaratılması amacıyla prosesler için performans kriterleri belirlenmiştir.

Proseslerin performans kriterleri ile bunların izlenmesi ve ölçümüne ait bilgiler "Proses Kartlarında" belirtilmiştir. Tespit edilen proses performans kriterleri, belirlenen sorumluları tarafından izlenir ve ölçülerek değerlendirilir.

Sorumlular, belirlenen performans kriterlerine ulaşmak için doğru verileri toplayarak prosesi kontrol altında tutarlar. Planlanmış sonuçlar başarısız olduğunda gerekli düzeltici faaliyetleri planlarlar.

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü'nde üretilen bütün hizmetler yararlanıcıya sunulmadan önce belirlenmiş ve dokümanite edilmiş kontrollerden geçirilirler. Hizmetler, Prosesler, proses kartları, memnuniyet anketleri ile izlenir ve ölçülür. Bu dokümanlarda ölçüm/kontrol noktaları, kontrol sıklığı, kontrol sonuçları ile ilgili sorumlular ve kayıtlar belirtilir. Bu faaliyetler sonucu ortaya çıkan kayıtlar uygunluğun belgesi olarak muhafaza edilir.

9.1.2 HİZMET ALAN MEMNUNİYETİ

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü, kalite yönetim sisteminin performansının ölçümünde en önemli kriter yararlanıcı (Paydaş) beklenti ve ihtiyaçlarına ait bilgilerin izlenmesi olarak düşünülmektedir. Yararlanıcı (Paydaş) beklenti ve ihtiyaçlarına ait bilgiler yararlanıcı (Paydaş) memnuniyeti, öneri ve şikâyetlerinin izlenmesiyle tespit edilir. Bu bilgilerin elde edilmesi için anketler, görüşmeler, toplantılar ve yazılı/sözlü şikâyet ile önerilerden oluşan iletişim kaynakları kullanılmaktadır.

Yararlanıcı (Paydaş) memnuniyeti ile ilgili politikamız yararlanıcı (Paydaş) ihtiyaçlarını, beklentilerini tanımlamak ve istenilen sonucun alınmasını sağlamaktır.

9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü'nde gerek mevcut durumun ve eğilimlerin tespiti ve gerekse iyileşme fırsatlarının belirlenmesi için kullanılacak temel veri kaynaklarımız ;

- Kalite hedefleri ve süreç performans kriterleri,
- Düzeltici faaliyetler,
- İç ve dış tetkik sonuçları,
- Yararlanıcılardan (Paydaşlardan) sağlanan bilgiler (istekler, ihbarlar, bilgi edinmeler, şikâyetler, öneriler, memnuniyet anketleri vb.),

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, uygun olmayan hizmet verileri, paydaşların şikâyetleri, önerileri ve anketleri ile düzeltici faaliyet sonuçları analiz edilir. Proses performans verileri, kalite hedef verileri analiz edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'na sunulur.

Hazırlayan

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI**

Onaylayan

**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ**



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/32
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

9.2 İÇ TETKİK

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sisteminin, TS-EN-ISO 9001:2015 standardına ve bu dokümanda tanımlanmış olan kalite yönetim sistemine uygunluğunu, uygulamanın etkinliğini ve sürekliliğini doğrulamak, iyileşmeye açık yönlerini belirlemek amacı ile iç tetkikler planlanır ve uygulanır.

İç/dış tetkikler, Kalite Yönetim Sisteminin başarısında önemli bir yere sahiptir. Tetkikler, hem sistemin etkinliğinin hem de iyileştirme fırsatlarının belirlenmesine yardımcı olmaktadır.

İç tetkikler, denetlenecek bölümü, tetkik sıklığını ve tarihini belirten yıllık tetkik planlarına göre yürütülür. Tetkik planı, denetlenen bölüm faaliyetlerinin önemi, bir önceki tetkik sonuçlarının durumu ve bölüm performansına göre geliştirilir. Tetkikler, denetlenen faaliyet üzerinde direkt sorumluluğu olmayan eğitimli personel tarafından yürütülür.

Tetkikler sonucunda bulunan uygunsuzluklar için gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır ve iç tetkikçiler takip tetkikleri ile düzeltici işlemlerin yerine getirilip, getirilmediğini doğrular ve rapor ederler.

9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesine esas olmak üzere Genel Müdür, Daire Başkanları ve Kalite Yönetim Temsilcisinin katılımı ile her yıl Aralık ayında iç tetkik faaliyetlerinden sonra “Yönetimin Gözden Geçirmesi” toplantıları düzenlenir. Toplantıya katılan ve katılmayan toplantı üyelerine Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Toplantı Tutanağının bir kopyası verilir.

Kalite Yönetim Temsilcisinin önerisi üzerine Genel Müdürün onayı ile Aralık ayı dışında da gözden geçirme toplantıları yapılabilir. Kalite Yönetim Temsilcisinin teklifi üzerine Genel Müdür tarafından belirlenen toplantı gündemi ve tarihi en az bir hafta önce katılımcılara resmi yazı ile duyurulur. Toplantının sekretarya hizmetleri Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yürütülür.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarının gündeminde aşağıdaki hususlar yer alır;

- Kalite Politikası ve Kalite Hedeflerinin güncelliği.
- İç Tetkik ve/veya Dış tetkik sonuçları.
- Genel Müdürlük faaliyetlerine ilişkin çalışanlardan ve vatandaşlardan gelen öneri talep ve şikâyetler.
- Proseslerin performansına ilişkin veriler ve süreçlerin uygunluğu.
- Düzeltici faaliyetlerin durumu.
- Bir önceki toplantıda alınan kararlar.
- Kalite Yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler.
- İyileştirme önerileri.
- Memnuniyet anketleri verileri.
- Genel Müdürün belirlediği diğer konular.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarının sonucunda yapılması gereken iyileştirme faaliyetleri, faaliyeti gerçekleştirecek sorumlular ve ihtiyaç olan kaynaklar tespit edilir.

Hazırlayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

Onaylayan

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/33
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

10. İYİLEŞTİRME

10.1 GENEL

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için hizmet sunumunu proseslerle gerçekleştirmekte ve uygulamaktadır. Sürekli iyileştirme detayları “Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (060 02 10)’nde belirtilmiştir.

10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü’nde Kalite politikamıza, hedeflerimize, hizmet kalitemize, maliyetlere ve dolayısıyla yararlanıcı şikâyetlerine ve memnuniyetsizliğine sebep olabilecek muhtemel uygunsuzlukların ortaya çıkmasını önlemek amacıyla düzeltici faaliyet planlanır ve gerçekleştirilir.

Bütün çalışanlarımız kendi faaliyet alanında ve proseslerinde ortaya çıkabilecek muhtemel uygunsuzlukları belirlemekten ve düzeltici faaliyetleri teklif etmekten sorumludurlar. Düzeltici faaliyetler muhtemel uygunsuzluğun büyüklüğüne ve karşılaşılabilecek risklere uygun olarak planlanır ve uygulanır. Sonuçları gözden geçirilerek etkinliği değerlendirilir.

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü’nde Kalite politikamıza, hedeflerimize, hizmet kalitemize, maliyetlere ve dolayısıyla yararlanıcı şikâyetlerine ve memnuniyetsizliğine sebep olan uygunsuzlukların ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltici faaliyet planlanır ve gerçekleştirilir.

Her çalışmamız, kendi faaliyet alanında ortaya çıkan ve proses içinde ya da başka bir prosesi etkileyecek her türlü sistematik uygunsuzlukları devam ettirmeyip bildirmekten ve sebeplerini ortadan kaldıracak düzeltici faaliyetleri talep etmekten sorumludur. Düzeltici faaliyetler, sistematik uygunsuzlukların tekrarını önlemek amacıyla planlanır, sorumlularınca gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyetler, uygunsuzluğun büyüklüğüne ve karşılaşılan riske uygun düzeyde belirlenir.

Uygunsuzluklar ve gerçekleştirilen düzeltici faaliyetler gözden geçirilerek etkinlikleri değerlendirilir. Uygunsuzluk ve Düzeltici faaliyetlerin sonuçları ve etkinlikleri Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında görüşülür.

10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

MEB Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü’nde belirlenen kaynak ve yöntemler kullanılarak toplanan veriler, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun etkinliğinin, proseslerin ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi için kullanılırlar.

Sürekli iyileştirme yaparken iyileşme sağlanması hedeflenen temel konular şunlardır ;

- Yararlanıcı (paydaş) ve çalışan memnuniyetinin artırılması
- Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi,
- Maliyetlerin azaltılması, proseslerin etkin hale getirilmesi.

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için gerekli proseslerin, hedeflerin tespit edilmesi, proseslerin planlanması, prosesin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/34
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

bilgi ve kaynakların hazır bulundurulması, prosesin etkinliğinin değerlendirmesi için gerekli ölçümlerin izlenmesi, istenen sonuçların başarılmasında gerekli faaliyetlerin tanımlanması/uygulamaya geçirilmesi ile planlanır.

Kalite politikamız, kalite hedeflerimiz, proses performans kriterleri, tetkik sonuçları, hizmetin şartlara uygunluğu, düzeltici faaliyetler ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları sonuçları, kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini planlar ve sağlarlar.

REFERANS DOKÜMANI:

1-İZLEME VE ÖLÇME PROSEDÜRÜ (060 02 06)

2-İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ (060 02 07)

3-VERİ ANALİZİ PROSEDÜRÜ (060 02 09)

4-DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ (060 02 10)

ISO 9001: 2008 ve ISO 9001:2015 arasındaki korelasyon matrisi

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1 Kapsam	1 Kapsam
1.1 Genel	1 Kapsam
1.2 Uygulama	4.3 Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi
4 Kalite yönetim sistemi	4 Kuruluşun bağlamı
	4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması
	4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması
	4.4 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri
4.1 Genel şartlar	4.4 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri
	8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü
4.2 Dokümantasyon şartları	7.5 Dokümanite edilmiş bilgi
4.2.1 Genel	7.5.1 Genel
4.2.2 Kalite el kitabı	4.3 Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi
	7.5.1 Genel
	4.4 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri
4.2.3 Dokümanların kontrolü	7.5.2 Oluşturma ve güncelleme
	7.5.3 Dokümanite edilmiş bilginin kontrolü
4.2.4 Kayıtların kontrolü	7.5.2 Oluşturma ve güncelleme
	7.5.3 Dokümanite edilmiş bilginin kontrolü
5 Yönetim sorumluluğu	5 Liderlik
5.1 Yönetimin taahhüdü	5.1 Liderlik ve taahhüt
	5.1.1 Genel
5.2 Müşteri odaklılık	5.1.2 Müşteri odaklılık
5.3 Kalite politikası	5.2 Politika

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/35
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

	5.2.1 Kalite politikasının oluşturulması 5.2.2 Kalite politikasının duyurulması
5.4 Plânlama	6 Plânlama
5.4.1 Kalite hedefleri	6.2 Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama
5.4.2 Kalite yönetim sisteminin plânlaması	5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar 6 Plânlama 6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri 6.3 Değişikliklerin planlanması
5.5 Sorumluluk, yetki ve iletişim	5 Liderlik
5.5.1 Sorumluluk ve yetki	5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar
5.5.2 Yönetim temsilcisi	5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar
5.5.3 İç iletişim	7.4 İletişim
5.6 Yönetimin gözden geçirmesi	4 Kuruluşun bağlamı 4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması 4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması 9.3 Yönetimin gözden geçirmesi
5.6.1 Genel	9.3.1 Genel
5.6.2 Gözden geçirme girdisi	9.3.2 Yönetimin gözden geçirmesi girdileri
5.6.3 Gözden geçirme çıktısı	9.3.3 Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları
6 Kaynak yönetimi	7 Destek
6.1 Kaynakların sağlanması	7.1 Destek 7.1.1 Genel 7.1.2 Kişiler
6.2 İnsan kaynakları	7.2 Yetkinlik
6.2.1 Genel	7.2 Yetkinlik
6.2.2 Yeterlilik, eğitim ve farkındalık	7.2 Yetkinlik 7.3 Farkındalık
6.3 Alt yapı	7.1.3 Alt yapı
6.4 Çalışma ortamı	7.1.4 Proseslerin işletimi için ortam
7 Ürün gerçekleştirme	8 Operasyon
7.1 Ürün gerçekleştirmenin plânlaması	8.1 Operasyonel planlama ve kontrol
7.2 Müşteri ile ilişkili prosesler	8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar
7.2.1 Ürüne ilişkin şartların belirlenmesi	8.2.2 Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi
7.2.2 Ürüne ilişkin şartların gözden geçirilmesi	8.2.3 Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi 8.2.4 Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi
7.2.3 Müşteri ile iletişim	8.2.1 Müşteri ile iletişim
7.3 Tasarım ve geliştirme	8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi
7.3.1 Tasarım ve geliştirmenin plânlaması	8.3.1 Genel

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/36
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

	8.3.2	Tasarım ve geliştirmenin plânlaması	
7.3.2	Tasarım ve geliştirme girdileri	8.3.3	Tasarım ve geliştirme girdileri
7.3.3	Tasarım ve geliştirme çıktıları	8.3.5	Tasarım ve geliştirme çıktıları
7.3.4	Tasarım ve geliştirmenin gözden geçirilmesi	8.3.4	Tasarım ve geliştirme kontrolleri
7.3.5	Tasarım ve geliştirmenin doğrulanması	8.3.4	Tasarım ve geliştirme kontrolleri
7.3.6	Tasarım ve geliştirmenin geçerli kılınması	8.3.4	Tasarım ve geliştirme kontrolleri
7.3.7	Tasarım ve geliştirme değişikliklerinin kontrolü	8.3.6	Tasarım ve geliştirme değişiklikleri
7.4	Satın alma	8.5.6	Değişikliklerin kontrolü
7.4.1	Satın alma prosesi	8.4	Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü
7.4.2	Satın alma bilgisi	8.4	Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü
7.4.3	Satın alınan ürünün doğrulanması	8.4.1	Genel
		8.4.2	Kontrolün tipi ve boyutu
		8.4.3	Dış tedarikçi için bilgi
		8.4.2	Kontrolün tipi ve boyutu
		8.4.3	Dış tedarikçi için bilgi
		8.6	Ürünlerin ve hizmetlerin piyasaya sunumu
7.5	Uygun olmayan çıktının kontrolü	8.5	Uygun olmayan çıktının kontrolü
7.5.1	Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü	8.5.1	Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü
		8.5.5	Teslimat sonrası faaliyetler
7.5.2	Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin geçerli kılınması	8.5.1	Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü
7.5.3	Tanımlama ve izlenebilirlik	8.5.2	Tanımlama ve izlenebilirlik
7.5.4	Müşteri mülkiyeti	8.5.3	Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet
7.5.5	Ürünün muhafazası	8.5.4	Muhafaza
7.6	İzleme ve ölçme donanımının kontrolü	7.1.5	İzleme ve ölçme kaynakları
		7.1.5.1	Genel
		7.1.5.2	Ölçüm izlenebilirliği
8	Ölçme, analiz ve iyileştirme	9	Performans değerlendirme
8.1	Genel	9.1	İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme
8.2	İzleme ve ölçme	9.1.1	Genel
8.2.1	Müşteri memnuniyeti	9.1	İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme
8.2.2	İç tetkik	9.1.2	Müşteri memnuniyeti
8.2.3	Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi	9.2	İç tetkik
8.2.4	Ürünün izlenmesi ve ölçülmesi	9.1.1	Genel
8.3	Uygun olmayan ürünün kontrolü	8.6	Ürünlerin ve hizmetlerin piyasaya sunumu
		8.7	Uygun olmayan çıktının kontrolü
		10.2	Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Kod No	KEK 060.01
Sayfa No	37/37
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04/01/2020
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

8.4	Veri analizi	9.1.3	Analiz ve değerlendirme
8.5	İyileştirme	10	İyileştirme
8.5.1	Sürekli iyileştirme	10.1	General
		10.3	Sürekli iyileştirme
8.5.2	Düzeltilici faaliyet	10.2	Uygunsuzluk ve düzeltilici faaliyet
8.5.3	Önleyici faaliyet	6.1	Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri
		10.3	Sürekli iyileştirme

Hazırlayan

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
DAİRE BAŞKANI**

Onaylayan

**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ**