



DEĞİŞİKLİKLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



1. AMAÇ

Bu Prosedürün amacı, Çiğli Belediyesinin müdürlük faaliyetleri sırasında Kalite Yönetim Sistemi standartlarına uygun, istenen çıktıları iyileştirmek, istenmeyen etkileri azaltmak, vatandaş memnuniyetini, ürün veya hizmet kalitesini etkileyebilecek, Kalite Yönetim Sistem şartlarının iyileştirilmesi amacıyla yapılacak tüm değişikliklerin entegrasyonu ve değişikliğin yönetimini sağlamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür Kalite Yönetim Sistemi başta olmak üzere Çiğli Belediyesinin tüm müdürlüklerinin süreçlerini kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

Tüm Müdürlükler: Belediye hizmetlerini yürüten bütün müdürlükler olarak tanımlanmıştır.

4. SORUMLULUKLAR

Kalite Yönetim politikası çerçevesinde, Strateji Geliştirme Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemleri şefliği başta olmak üzere, müdürlükler ve müdürlük kalite sorumluları bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1. İletişim: İlgili müdürlüklerin herhangi bir sürecinde yapılacak değişikliklerin, Kalite Yönetim Sistem şartlarını ve süreçlerini etkilemeden entegre olabilmesi amacıyla iletişim metodu **E-Mail ya da EBYS** olarak kullanılmaktadır.

5.2. Prosedür Akışı

5.2.1. Yönetim sistemi kapsamında yürütülmekte olan kontrol faaliyetlerinin kalitesinin düşmemesi için değişiklikler kontrol altında tutulur.

5.2.2. Yapılması gereken değişiklikleri yönetim sistemi içerisinde uygulamaya başlamadan önce değişiklik boyutu değerlendirilir.

5.2.3. Yürütülmekte olan faaliyetlerin kalitesine, etki derecesine göre değişiklikler sınıflandırılır.

- Faaliyetleri Minimum Düzeyde Etkileyebilecek Değişiklikler: Yönetim sistemi içindeki doküman bazındaki değişiklikler



DEĞİŞİKLİKLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



• Faaliyetleri Maksimum Düzeyde Etkileyebilecek Değişiklikler: Yapılan işlere ait metotlardaki değişiklikler

5.2.4. Müdürlük Kalite Sorumluları ve Kalite Yönetim Temsilcisi değişikliği uygun görürse değişikliğin etki ettiği problemleri göz önüne alarak değişikliğin yapılabilirliğini değerlendirir.

5.2.5. Değişiklik talep eden kişi/birim ilgili **KYS.FR.52 Değişiklik Talep ve Değerlendirme Formu**'nu doldurmaktan sorumludur.

5.2.6. Değişiklik Talep ve Değerlendirme Formu'nda şunlar tanımlanır.

- Değişikliğin türü ve tanımı, değişiklik nelerden oluşmaktadır.
- Değişiklikten Doğacak Olası Riskler ve Fırsatlar
- Faaliyet Kontrolü
- Değişiklik teklifinin son onayı ya da reddedilmesi

5.2.7. Değişiklik yönetimi Kalite Yönetim Temsilcisi kontrolü altında görevlendirilmiş personel sorumluluğunda yapılır.

5.2.8. Müdürlük Kalite Sorumluları ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanan Değişiklik Talep ve Değerlendirme Formu'nda belirtilen değerlendirmelerin sonucunun olumlu olması durumunda yeni veya değiştirilmiş olan yapılar (alanlar, cihazlar, metotlar vb.) veya yükümlülükler (personel) sistem içinde işlevsellik kazanır. Bu noktada prosedürler yayımlanır ya da değişikliğin gerçekleşmesine imkan veren belgeler düzenlenir.

5.2.9. Formlar ve raporlar tarih ve sayı verilerek kodlanır.

5.2.10. Değişiklik yalnızca birimi ilgilendiriyorsa bu işlem Müdürlük Kalite Sorumluları tarafından yapılır.

5.2.11. Değişiklik kontrol belgelerinin ve belgenin etki ettiği çalışma talimatlarının dağıtımı **KYS.PR.01** Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü'ne göre yapılır.

5.2.12. Değişiklikler ve faaliyetler aşağıdaki gibidir.

• **Yöntem Değişikliği:** Müdürlük Kalite Sorumlusu Değişiklik Talep ve Değerlendirme Formu'nu hazırlar. Yönetim Sistemi içinde kullanılan resmi ve onaylanmış proses, ölçüm vb. metodun değiştirilmesi gerektiğinde ilgili revizeler yapılır.



DEĞİŞİKLİKLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



• **Dokümantasyon Değişikliği:** Doküman Prosedürü'nde yönetim sistemi belgeleri değişiklikler tanımlanmaktadır. Çalışma talimatlarındaki daha büyük değişiklikler mevcut çalışma alanlarında temel değişiklikler yapılması gerektirir. Bu tür durumlarda değişiklik talebi yapan personel, çalışma talimatında ve belgelerinde ne tür değişiklik yapılacağını ve hangi belgelerin Kalite Yönetim Temsilcisi'ne ve Müdürlük Kalite Sorumluları'na sunulacağını Değişiklik Talep ve Değerlendirme Formu'nda belirtir. Yönetim Sisteminde yer alan tüm belgelerin değiştirilmesi için bu değişiklikler önceden tanımlanır. Yönetim Sistemi Kapsamındaki dokümanlarda değişiklik yapılması gerektiğinde sorumlularca gerekirse revizyon yapılır ve kayıt altına alınır.

• **Proses Kontrolü Değişikliği:** Proseste bir değişiklik yapılması gerekiyorsa yeni iş akışı şemaları oluşturularak müdürlük tarafından onaylatılır.

• **Sorumlu Personel Değişikliği:** Yönetim Sistemi Faaliyeti içerisinde sorumlu kişilerde bir değişiklik yapılması durumunda eski sorumlular gerekli evrakları eksiksiz bir şekilde yeni sorumlulara iletir ve devamlılığı sağlamak için gerekli temel bilgileri verirler. Değişiklik durumunda Organizasyon Şeması revize edilir.

• **Organizasyon Değişikliği:** Değişiklik Talep ve Değerlendirme formu'nun hazırlanmasından Strateji Geliştirme Müdürlüğü Kalite Şefliği sorumludur.

• **Çalışma Alanlarının Değişikliği:** Çalışma alanlarında değişiklik yapılması gerekirse yeni alanların sisteme olan uygunluğunun doğrulaması yapılır. İşler aksamayacak şekilde taşıma işlemi yapılır. Değişiklik Talep ve Değerlendirme Formu Müdürlük Kalite Sorumluları tarafından doldurulur.

5.2.13. Sürecin Değerlendirilmesi

• Değişiklik talebinin gelmesi üzerine ilgili müdürlük ve Kalite Yönetim Kurulu ve Müdürlük Kalite Sorumlusu risklerin bertaraf edilmesi ve değişikliğin neden olabileceği olumsuz etkileri ilgili personel ile değerlendirir.

• Değerlendirilen talep reddedilir veya kabul edilerek onaylanır.

• Eksiklikler varsa giderilerek takip edilir.



DEĞİŞİKLİKLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- **KYS.FR.52** Değişiklik Talep ve Değerlendirme Formu
- **KYS.PR.01** Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü