

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	1/32



DUMLUPINAR İLKOKULU

KALİTE EL KİTABI

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	2/32

İÇİNDEKİLER

1.DUMLUPINAR İLKOKULU.....	2
1.1.Kuruluş Tarihçesi.....	5
1.2.Okul Organizasyon Şeması	6
1.3.Misyon ve Vizyon.....	7
1.3.1.Misyon.....	7
1.3.2.Vizyon	7
1.3.3.Değerler	7
1.4.Okul Kalite Politikası.....	8
1.5.Kapsam.....	8
1.6.İletişim.....	9
2.ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DÖKÜMANLAR.....	10
2.1.Kısaltmalar	10
3.TERİMLER VE TARİFLER	10
4.KURULUŞUN BAĞLAMİ	11
4.1.Kuruluş Bağlamının Anlaşılması.....	10
4.2.İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	11
4.2.1.İç Konular	12
4.2.2.Dış Konular.....	13
4.2.3.İlgili Taraflar	13
4.3.Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	14
4.4.Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	14
5.LİDERLİK	15
5.1.Liderlik ve Taahhüt.....	15
5.1.1.Genel	15
5.1.2.Müşteri Odaklılık	16
5.2.Politika	16
5.2.1.Kalite Politikasının Oluşturulması ve Duyurulması	16

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	3/32

5.3.Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	16
6.PLANLAMA.....	17
6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	17
6.2.Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek için Planlama	17
6.3.Değişikliklerin Planlanması	17
7.DESTEK	18
7.1.Kaynaklar	18
7.1.1.Genel	18
7.1.2.Kişiler	18
7.1.3.Alt Yapı	18
7.1.4.Proseslerin İşletimi için Çevre	19
7.1.6.Kurumsal Bilgi.....	21
7.2.Yeterlilik.....	21
7.3.Farkındalık.....	21
7.4.İletişim.....	22
7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi.....	22
7.5.1.Genel	22
7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme	22
7.5.3.Dökümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	23
8.OPERASYON	24
8.1.Operasyonel Planlama ve Kontrol	24
8.2.Hizmetler için Şartlar	25
8.2.1.Öğrenci ile İletişim.....	25
8.2.2.Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi.....	25
8.2.3.Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi	26
8.2.4.Hizmetler için Şartların Değişmesi	27
8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi.....	27
8.4.Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	27
8.5.Hizmet Sunumu	27

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	4/32

8.5.1.Hizmetin Sunumunun Kontrolü	27
8.5.2.Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	28
8.5.3.Öğrenci Bilgileri	28
8.5.4.Muhafaza	29
8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler	29
8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü.....	29
8.6.Hizmet Sunumu	29
8.7.Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü	29
9.PERFORMANS VE DEĞERLENDİRME.....	30
9.1.İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	30
9.1.1.Genel	30
9.1.2.Öğrenci Memnuniyeti.....	30
9.1.3.Analiz ve Değerlendirme.....	30
9.2.İç Tetkik	30
9.3.Yönetimin Gözden Geçirilmesi	31
9.3.1.Genel	31
10.İYİLEŞTİRME	31
10.1.Genel	31
10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	32
10.3.Sürekli İyileştirme.....	32

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	5/32

DUMLUPINAR İLKOKULU

1.1.Kuruluş Tarihçesi

Okulumuz, ilk defa 1920’de, Odunpazarı semtinde Malhatun İlkokulu’nun bulunduğu yerde “Samsa Çavuş İlkokulu” adıyla eğitim öğretime açılmıştır. Bu okul 1921 yılında şehrimizin Yunanlılar tarafından işgal edilmesi üzerine kapanmıştır. 1936 yılında Odunpazarı Orta Mahalle’de bulunan Hacı Hasan Camii’nin bitişiğindeki medrese binalarında yeniden eğitim öğretime açılmıştır. İki yıl burada faaliyet gösteren okulumuz 1938 yılında Süleyman Çakır’ın Alanönü Mahallesi’ndeki evine taşınmış ve adı “IV. İlkokul” olarak değiştirilmiştir. Aynı yıl yine bina değiştiren okulumuz Alanönü Mahallesi’ndeki Kara Mehmet’in evine taşınmıştır. Dumlupınar yakınında 30 Ağustos 1922’de Mustafa Kemal Paşa komutasındaki Türk ordusunun Yunanlılara karşı zaferi ile sonuçlanan, dünya tarihinin gördüğü en büyük kahramanlık destanlarından biri olan Büyük Taarruz ve Başkomutanlık Meydan Muharebesi diğer adıyla Dumlupınar Savaşı olarak bilinen Türk Milletinin şanlı tarihinin dönüm noktası olan büyük zaferin adının yaşatılması amacıyla, 1938’de okulumuzun adı “Dumlupınar İlkokulu” olarak değiştirilmiştir.

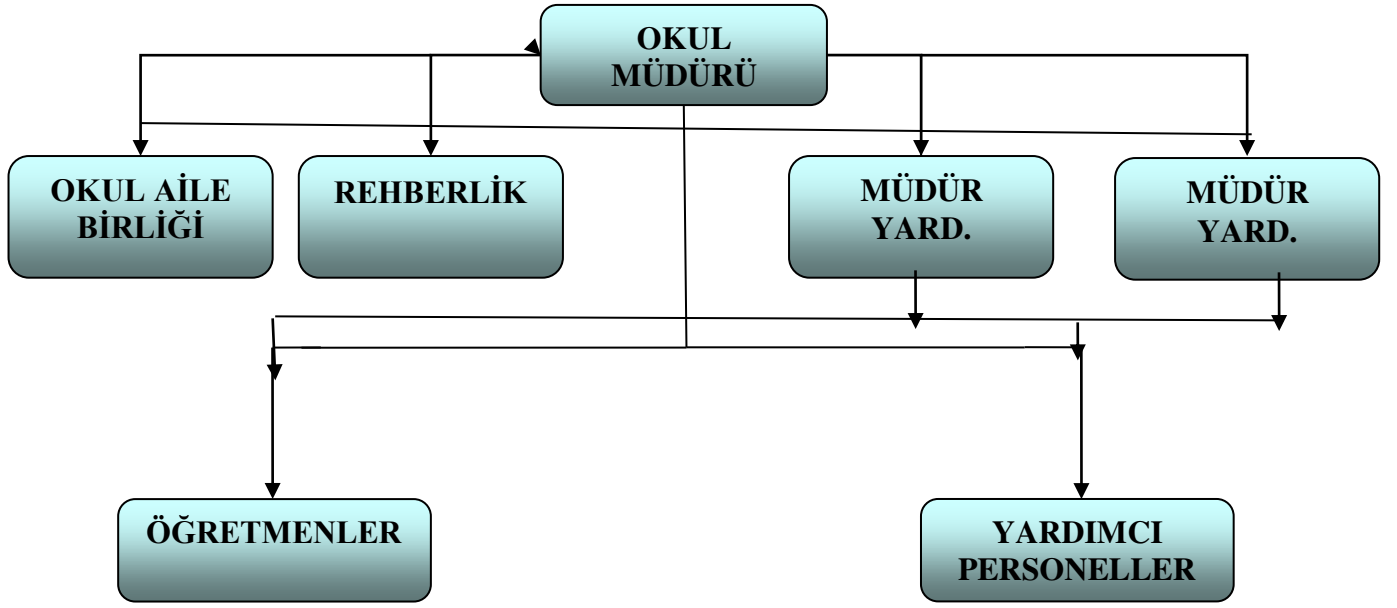
Şimdiki okul binasının bulunduğu yerin kamulaştırılmasıyla, 11.11.1938 tarihinde Millî Eğitim Bakanlığı tarafından okul projesi ihale edilmiş, 06.07.1940 tarihinde okul yapımı tamamlanmış ve aynı yıl eğitim öğretime açılmıştır. 1997-1998 öğretim yılından itibaren adı “Dumlupınar İlköğretim Okulu” olarak değiştirilerek ilköğretim 8. Sınıflara kadar eğitim öğretim hizmeti vermiştir. 2012-2013 eğitim öğretim yılından itibaren eğitim sisteminin 4+4+4 olarak yeniden yapılandırılmasıyla, okulumuz ilkokula dönüştürülerek, ismi "Dumlupınar İlkokulu" olarak değiştirilmiştir.

Okulumuzun ilimizin merkezi konumunda olması, ilimizdeki sanayileşme ve şehirleşme, okulumuzun çok talep gören bir okul olması nedeniyle, okul öğrenci sayısı sürekli artmıştır. Bu nedenle, yıllar içinde ana binaya 6 derslikli yeni ek bina, kütüphane, konferans salonu, atölyeler, oyun odaları ve kapalı spor salonu ek donatılarıyla okulumuz bugünkü haline getirilmiştir. Dumlupınar İlkokulu, Cumhuriyetimizin 100. Yılında, birbirinden güzel başarılarla imza atan ve binlerce çocuğumuzu geleceğe hazırlayarak yetiştiren, Eskişehir’imizin en köklü okullarından biri olarak “Eğitimde Lider Okul” vizyonu ile eğitim öğretim hizmetlerini devam ettirmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	6/32

1.2.Dumlupınar İlkokulu Organizasyon Şeması



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	7/32

1.3.Misyon ve Vizyon

1.3.1.Misyon

Öğrencilerimizi; milli ve manevi değerlere bağlı, küresel vatandaşlık bilincine sahip, topluma karşı sorumlu, yenilikçi, başarılı, mutlu, çevreci, araştırmacı, nitelikli bireyler olarak yetiştirerek sürdürülebilir bir geleceğe hazırlamak.

1.3.2.Vizyon

Eğitimde lider okul olmak.

1.3.3. Değerler

- Geçmişine sahip çıkan,
- Atatürk ilke ve inkılaplarına sahip çıkmak.
- Kurum kültürünü benimsemek ve yaşatmak.
- Bilimin ışığında değişime – gelişime açık olmak.
- Akademik, sosyo-kültürel ve gelişimi önemsemek
- Teknolojik gelişmeleri takip etmek ve bu gelişmelere ayak uydurmak.
- Doğayı koruma ve yaşatma bilincine sahip olmak
- Yaratıcı, özgür düşüncüyü desteklemek.
- İletişimde saygı, güven ve hoşgörüyü temel almak.
- “Ben” değil “biz” bilincini özümsemek.
- Sorunun parçası olmak yerine çözüm arayan taraf olmak.
- Toplumsal konulara duyarlı olmak.
- Sürekli öğrenen ve gelişen bir kurum olmak.
- Olumlu kurum iklimi yaratmak.

1.4.Okul Kalite Politikası

Eğitimde lider okul olarak, yenilikçi ve sürdürülebilir bir anlayışla, milli değerlere bağlı, topluma duyarlı ve küresel bakış açısına sahip nitelikli bireyler yetiştiriyoruz.

Kalite odaklı eğitim anlayışıyla, Milli Eğitim Temel Amaçlarına uygun hareket ediyor, Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde süreçlerimizi sürekli iyileştiriyoruz.

Güvenli, sağlıklı ve standartlara uygun bir eğitim ortamı oluşturuyor, öğrencilerimizin en iyi koşullarda öğrenmesini sağlıyoruz.

Açık, şeffaf ve katılımcı yönetim anlayışıyla, sürekli gelişimi destekleyerek sürdürülebilir başarıyı hedefliyoruz.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	8/32

1.5.Kapsam

Okulumuz, 5-11 yaş çocukların eğitim hizmetini yerine getirmeyi hedefleyen, Eskişehir İlinin merkez ilçelerinden olan Tepebaşı İlçesinin Hoşnudiye mah. İstasyon Cad. No: 23'te yer alan tek binadan oluşan yerleşkenin tamamını kapsar. Bu amaçla TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için karşılanması gerekli yasal mevzuat şartları da dâhil olmak üzere gerekli çalışmaları yapmaktadır. 2024-2025 eğitim öğretim yılının Ocak ayında başladığımız, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Projemiz okul müdürümüzün liderliğinde, tüm çalışanlarımızın katılımıyla gerçekleştirilmektedir. Dumlupınar İlkokulu'nun kalite yönetim sisteminin kapsamını aşağıdaki hususları dikkate alarak şekillendirdik:

- 1.Türk Milli Eğitiminin genel amaç ve ilkeleri,
- 2.Sunduğumuz eğitim öğretim hizmeti,
- 3.Stratejik yönümüz ile ilgili olan ve amaçlanan sonuçlara ulaşabilme yeteneğimizi etkileyen, iç ve dış çevreden kaynaklanan konular,
- 4.Öğrencilerimizin, çalışanlarımızın, velilerimizin sunduğumuz eğitim öğretim hizmetine yönelik ihtiyaç ve beklentileri,
- 5.Sunduğumuz eğitim öğretim hizmeti ve süreçlerimize uygulanabilir yasal ve düzenleyici gereklilikler,
- 6.Hizmet sunduğumuz öğrenci ve velilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini, uygulanabilir yasal ve düzenleyici gereklilikleri düzenli bir şekilde karşılama yeteneğimiz üzerinde etkisi olan veya etkileme potansiyeline sahip, etkileşim içinde bulunduğumuz tarafların kalite yönetim sistemimize yönelik ihtiyaç ve beklentileri.

Kuruluşumuz tarafından uygulamada kapsama alınmayan standart maddelerinin başlıkları aşağıda belirtilmiştir.

- 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları: Kurumumuzda üretim anlamında bir faaliyet olmadığı için standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.
- 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi: Kurumumuz görev alanı dâhilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetleri kuruluş kanun hükmünde kararname ve diğer kanunlar doğrultusunda gerçekleştirdiğimizden ve herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	9/32

- 8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler: Kurumumuzda teslimat anlamında bir faaliyet olmadığı için standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

1.6.İletişim

Kuruluş Adı: Dumlupınar İlkokulu

Adres : Hoşnudiye Mah. İstasyon Cd. No:23 Tepebaşı / ESKİŞEHİR

Telefon : 0 222 230 17 11

Web : <https://dumlupinarilkokulu26.meb.k12.tr/>

E-mail : 707885@meb.k12.tr

2.ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite El Kitabı'nda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, prosedürlere, proses kartlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9001:2015 Standardından yararlanılmıştır.

Kalite El Kitabı; Okulumuzun kurmuş olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar.

2.1.Kısaltmalar

Kalite El Kitabı (KEK)

Kalite Yönetim Sistemi (KYS)

Düzeltilici Faaliyet (DF)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG)

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)

Prosedür (PRD)

Proses (PRS)

Görev Tanımı (GT)

Organizasyon Şeması (OŞ)

Talimat (TLM)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DÜMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	10/32

Plan (PLN)

İş Akış Şeması (AKŞ)

Liste (LST)

Form (FRM)

Anket (ANK)

3.TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimiz; kalite yönetim sistemlerinin temel kavramlarını, terimlerini ve tariflerini, TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

Ürün: Dumlupınar İlkokulu, eğitim ve öğretim hizmeti sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “**ürün**” kelimesi Dumlupınar İlkokulu Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygun olduğu yerlerde “**hizmet**” olarak kullanılmıştır.

Müşteri: Dumlupınar İlkokulunda eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir.

Bu yapısından dolayı “**müşteri**” tanımını Dumlupınar İlkokulu Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında “**öğrenci-veli**” olarak, hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflar “**paydaş**” olarak kullanılmıştır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	11/32

4.KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1.Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Madde 1.3 ve 1.4’te belirtilen misyon ve vizyonumuz çerçevesinde kalite hedeflerine ulaşmayı amaçlayan okul öncesi ve 1,2,3 ve 4. sınıfları bulunan ve ikili eğitim öğretim yapan toplamda 34 şubeli 3 ve 4. sınıfları sabahçı, 1 ve 2. Sınıfları ise öğlenci ayrıca okul öncesi sabahçı ve öğlenci birer şubesi bulunan ve okul bünyesinde konferans salonu, spor salonu ve çeşitli atölyeleri bulunması avantajı ile sosyal aktiviteleri ve çocuk kulübü çalışmaları yapılan bir ilkokuldur.

DIŞ BAĞLAM	
Ekonomik Faktörler	Enflasyon Oranları İşsizlik
Sosyal Faktörler	Coğrafi Konum Eğitim Beklentileri Kültür Farklılıkları
Teknolojik Faktörler	Eğitim Alanındaki Yenilikler
Yasal ve Düzenleyici Faktörler	657 Devlet Memurları Kanunu 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu Okul Öncesi Eğitim Programı MEB Okul Öncesi ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliği 1739 Sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu 222 Sayılı İlköğretim ve Eğitim Kanunu İlköğretim Müfredat Programı Türkiye Yüzyılı Maarif Modeli TSE ISO 9001:2015 Standardı
İÇ BAĞLAM	
Alt Yapı Yeterliliği	Personel Bağlılığı
Personel Yetkinliği ve Yeterliliği	Fiziki ve Sosyal Alanların Yeterliliği
Kurum Kültürü	Personel Eğitimleri
Kuruluşun Ekonomik Gücü	

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitim Prosesi (PRS-001)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	12/32

- Öğrenci İşleri Prosesi (PRS-002)
- Rehberlik Hizmetleri Prosesi (PRS-003)
- YGG Prosesi (PRS-004)

4.2.İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

4.2.1.İç Konular

Kuruluşun Faaliyet Konusu

Milli Eğitim bünyesinde ilkokul düzeyinde eğitim-öğretim hizmeti sunmak.

Personel Yapısı

Okul müdürü, müdür yardımcısı, öğretmenler, yardımcı personeller

Fiziki İmkânlar ve Hizmet Binası

İç mekânları çocukların ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde dizayn edilen bina, çocuklara farklı bir ortam sunmaktadır. Akıl-zekâ oyun sınıflarından, kendilerine uygun bahçeye varıncaya dek tüm detaylar düşünülmüş ve modern bir anlayışın ürünü olan okulumuz, 1144 m2 alanda kurulu olup, toplam 16 adet ilkokul sınıfı, 1 adet ana sınıfı, 1200 metrekare oyun bahçesi, 1 adet spor salonu, 1 adet akıl-zekâ oyun sınıfı, 1 adet kütüphane (Kültür Bakanlığına Bağlı) ve 1 adet çok amaçlı salona sahiptir.

Fiziki yapılanma ekteki yerleşim planında gösterilmiştir.

4.2.2.Dış Konular

657 Devlet Memurları Kanunu, MEB Okul Öncesi ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliği, Okul Öncesi Eğitim Programı, 1739 Sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu, 222 Sayılı İlköğretim ve Eğitim Kanunu, 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu, İlköğretim Müfredat Programı, Türkiye Yüzyılı Maarif Modeli, TSE ISO 9001:2015 Standardı

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 657 Devlet Memurları Kanunu (DIŞ-001)
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu (DIŞ-002)
- Okul Öncesi Eğitim Programı (DIŞ-003)
- MEB Okul Öncesi ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliği (DIŞ-004)
- 1739 Sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu (DIŞ-005)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	13/32

- 222 Sayılı İlköğretim ve Eğitim Kanunu (DIŞ-006)
- İlköğretim Müfredat Programı (DIŞ-007)
- Türkiye Yüzyılı Maarif Modeli (DIŞ-009)
- TSE ISO 9001:2015 Standardı

4.2.3.İlgili Taraflar

5-11 yaş grubu çocukları, Veliler, Tepebaşı İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü, Eskişehir Milli Eğitim Müdürlüğü, Millî Eğitim Bakanlığı, TSE

Okulumuz ilgili tarafların isteklerini en iyi şekilde yerine getirmeye çalışır. Buna göre,

- 5-11 yaş grubu çocukları: Keyifli bir ortamda büyümek, gelişmek, öğrenmek,
- Veliler: Güven ortamında kaliteli bir eğitim hizmetinin verilmesini,
- Çalışanlar: İş güvenliği ve adil ücret yönetimi uygulanmasını,
- Tepebaşı İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü: Eğitim ile ilgili hizmetlerin mevzuata uygun olarak eksiksiz şekilde yerine getirilmesini,
- Eskişehir Milli Eğitim Müdürlüğü: Eğitim ile ilgili hizmetlerin mevzuata uygun olarak eksiksiz şekilde yerine getirilmesini,
- Millî Eğitim Bakanlığı: Eğitim ile ilgili hizmetlerin mevzuata uygun olarak eksiksiz şekilde yerine getirilmesini,
- TSE: Okulun standartlara uygun olarak sürekli iyileştirme uygulamalarıyla hareket etmesini istediğini varsaymaktadır.

4.3.Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Okulumuzun belirlediği, Kalite yönetim sisteminin kapsamı 5-11 yaş çocuklarının hayata hazırlanması için iyi bir eğitim hizmetinin verilmesi, velilerin de bu anlamda taleplerini en iyi şekilde karşılamaktır. TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standardında belirtilen ve kuruluşumuz tarafından uygulamada kapsama alınmayan standart maddeleri ve gerekçeleri aşağıda belirtilmiştir.

- 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları: Kurumumuzda üretim anlamında bir faaliyet olmadığı için standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.
- 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi: Kurumumuz görev alanı dâhilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetleri kuruluş kanun hükmünde kararname ve diğer kanunlar

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	14/32

doğrultusunda gerçekleştirdiğimizden ve herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

- 8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler: Kurumumuzda teslimat anlamında bir faaliyet olmadığı için standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

4.4.Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Okulumuz, Proseslerin sırasını ve birbirleri ile etkileşimini Proses Etkileşim Tablosunda tayin etmiştir.

S. NO	PROSES ADI/KODU	ETKİLENDİĞİ PROSESLER	ETKİLEDİĞİ PROSESLER
1	Öğrenci İşleri Prosesi	Tüm Prosesler	Tüm prosesler
2	Eğitim Prosesi	Tüm Prosesler	Tüm Prosesler
3	Rehberlik Hizmetleri Prosesi	Tüm Prosesler	Tüm Prosesler
4	YGG Prosesi	Tüm Prosesler	Tüm Prosesler

5.LİDERLİK

5.1.Liderlik ve Taahhüt

5.1.1.Genel

Okulumuz üst yönetimi kalite yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesine dair taahhütlerinin yerine getirilmesine dair kanıtları aşağıdaki yollarla sağlamaktadır.

Okulumuz, yasal şartlar ve mevzuat şartları kadar paydaş şartlarının da yerine getirilmesinin önemini okulumuz içerisinde sözlü iletişim ve eğitim faaliyetlerini gerçekleştirmek suretiyle okul personeline iletmektedir.

Kalite konusunda benimsediğimiz ilkelerin okul içerisinde personelimize duyurulması için sürekli gelişme felsefesi doğrultusunda kalite politikası oluşturulmuştur.

Üst yönetim, kalite politikasına uygun kalite hedeflerini belirlemiş olup belirlenen kalite hedeflerinin gerçekleşip gerçekleşmediğini her yıl olağan olarak yapılan yönetimin gözden geçirmesi toplantısında değerlendirilmesini sağlamaktadır.

Okulumuz üst yönetimi, belirlenen tarihlerde birim amirlerinin üye statüsünde katıldığı yönetimin gözden geçirmesi toplantısının olağan olarak yapılmasını, ayrıca Okul Müdürünün gerek görmesi halinde;

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	15/32

rastgele bir zamanda yönetimin gözden geçirmesi toplantısının olağanüstü olarak yapılmasını sağlamaktadır.

Üst yönetim, kalite yönetim sisteminin etkin olarak yönetilmesi için gerekli olan okul teçhizatlarının ve ihtiyaç olunan öğretmenlerin, yönetimin gözden geçirmesi toplantısında belirlenerek temin edilmesini; bunun dışında okulumuzda yılın herhangi bir zamanında öğretmen ve öğrenim teçhizatları gibi kaynaklara ihtiyaç duyulması halinde, İlçe Milli Eğitim bünyesindeki birimlerden ve piyasadan temin edilmesini sağlamaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite politikası (KEK)
- Kalite Hedefleri Planı (PLN-003)

5.1.2.Müşteri Odaklılık

Okulumuz, veli ve çalışanlarının beklentilerini tespit edip bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. Bu faaliyetler veli ve çalışan personelin; şikâyet formları, memnuniyet anketleri v.b. yöntemlerle yapılan gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetleri kapsamaktadır.

Üst Yönetim, müşteri tatmininin artırılması amacına yönelik olarak müşteri şartlarının belirlenmiş ve yerine getirilmiş olmasını sağlamaktadır.

REFERANSLAR

- Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PRD-006)
- Personel Öneri ve Şikâyet Formu (FRM-025)
- Çalışan Memnuniyeti Anket Formu (FRM-005)

5.2.Politika

5.2.1.Kalite Politikasının Oluşturulması ve Duyurulması

Kalite konusundaki hedefleri ve kalite performansını yükseltme taahhüdünü açıkça ortaya koyan ve üst yönetim tarafından onaylanan bir Kalite Politikası oluşturulmuştur.

Kalite Politikası'nın kurumdaki personel tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için eğitimler verilmiş, anlaşılması sağlanmıştır. Kalite Politikası'nın uygunluğu, üst yönetim tarafından Yönetimin

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	16/32

Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilerek gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemle duyurulur.

- Kalite Politikası (KEK)
- Yönetim Gözden Geçirme Talimatı (TLM-003)

5.3.Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Okulumuz üst yönetimi tarafından oluşturan organizasyon yapısında yer alan birimlerin görev, yetki ve sorumlulukları, birimler arası ilişkileri görev tanımlarında dokümente edilmiştir. Görevlerin tanımları, sorumluluklar, yetkiler ve işleyiş ayrıca ilgili kanunlarda da yer almaktadır. Söz konusu kanunlar da Dış Kaynaklı Dokümanlarda belirtilmiştir. Görev tanımları, organizasyon şemasında belirtilen unvanlarda Millî Eğitim Bakanlığı tarafından ataması yapılan kişilere ve olası vekâlet durumları için vekillerine ilgili görev tanımlarının dağıtımının yapılması suretiyle okulumuz içerisinde iletişimi sağlanmıştır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Okul Müdürü Görev Tanımı (GT-001)
- Müdür Yardımcısı Görev Tanımı (GT-002)
- Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı (GT-003)
- Öğretmen Görev Tanımı (GT-004)
- Yardımcı Personel Görev Tanımı (GT-005)

6.PLANLAMA

6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Okulumuz, kalite yönetim sisteminde risk ve fırsatların belirlenmesi, proselere bağlı olarak yürütülmektedir. Risk ve fırsatlar yılda iki kez Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında ve iç denetimlerde izlenmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir. Belirlenen risklere yönelik faaliyetler önleyici faaliyetler olarak ele alınmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (PRD-005)
- Risk Analizi Formu (FRM-044)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	17/32

6.2.Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek için Planlama

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; kalite amaçları, Okulumuz Kalite Hedefleri Planında belirtilmektedir. Kalite amaçları kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir ve uygulanabilir şartları dikkate almaktadır. Aynı zamanda kalite amaçları uygun şekilde güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite Hedefleri Planı (PLN-003)

6.3.Değişikliklerin Planlanması

Kalite yönetim sistemini etkileyen tüm değişiklikler süreçlere etkisi değerlendirilerek, değişiklikler yapılmakta olup gerekli güncellemeler düzenlenmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü (PRD-001)

7.DESTEK

7.1.Kaynaklar

7.1.1.Genel

Okulumuz, kalite yönetim sistemini uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini sürekli iyileştirmek için ihtiyaç duyduğu öğretmen ve yardımcı personel ihtiyaçlarını Millî Eğitim Bakanlığı tarafından Tepebaşı İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü'ne talepte bulunulması suretiyle karşılamakta ve sağlamaktadır.

Okulumuzun, ihtiyaç duyduğu eğitime yönelik teçhizatların belirlenmesi ve temin edilmesi ise; Millî Eğitim Bakanlığı, İl Milli Eğitim Müdürlüğü, Tepebaşı İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü ve Okul Aile Birliği tarafından sağlanmaktadır. Okulumuz, kalite yönetim sisteminin gereği gibi uygulanması ve birimlerdeki ihtiyaçların sağlanması için, Yönetim Temsilcisi atamıştır.

7.1.2.Kişiler

Okulumuz, hizmet kalitesini etkileyen personelinin; eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin nitelikleri belirlenmiştir.

Kalite yönetim sistemi kurulumu aşamasında sistemin sürekliliğinin sağlanması adına okulumuz bünyesinde Kalite Yönetim Ekibi kurulmuştur. Sistemin kurulması, yürütülmesi ve sürekli iyileştirilmesi misyonu ile birimin tüm faaliyetlerinden sorumlu bir Yönetim Temsilcisi belirlenmiştir. Yönetim

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	18/32

Temsilcisi sistemin gereği gibi uygulanması, ihtiyaçların sağlanması ve yönetimden sorumludur. Proseslerin işletilmesi için gerekli personel organizasyon şemasında belirlenmiştir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı Talimatı (GT-003)

7.1.3.Alt Yapı

Okulumuz, hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlenmekte ve karşılamaktadır. Okulumuzun ihtiyaç duyduğu eğitime yönelik teçhizatların belirlenmesi ve temin edilmesi işleri; Millî Eğitim Bakanlığı tarafından ve Okul Aile Birliği Satın Alma Birimi tarafından sağlanmaktadır.

Okulumuz altyapı ihtiyaçları;

- Bina, çalışma alanları ve bunlarla ilgili tesisleri,
- Donanım teçhizatını,
- Güvenlik ve Temizlik Personeli ve Temizlik malzemesi,
- Ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi destekleyici hizmetleri kapsamaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Yıllık Bakım Formu (FRM-016)

7.1.4.Proseslerin İşletimi için Çevre

Okulumuzda ısı, nem ve aydınlatma konusunda yeterli şartların sağlanması için gerekli önlemler alınmıştır. Okulumuzda, öğretmenler odası, derslikler, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerini gerçekleştirdiği alanlar şeklinde çalışma ortamları oluşturulmuştur

OKULUMUZUN KAT PLANI

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	19/32



BODRUM KAT KROKİSİ



ZEMİN KAT KROKİSİ



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	20/32



7.1.6.Kurumsal Bilgi

Okulumuzda proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgilerin muhafazası Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır. Kalite el kitabına herhangi bir birim elemanın ulaşmak istemesi halinde; Yönetim Temsilcisi, kalite el kitabını bilgi amaçlı kullanması şartıyla bu kişinin incelemesine sunar.

7.2.Yeterlilik

Okulumuzun eğitim ve idari işlerini yapan personelin uygun eğitim, beceri ve deneyim yönünden yetkinlikleri (ilgili yasa ve mevzuatlardaki kriterler dışında) Eğitim Talimatına göre sağlanmaktadır.

Eğitim ve idari işleri yöneten personelin gerekli yetkinlikleri Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar bölümünde tanımlanmıştır.

Eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olmayan personelin eksiklikleri, Millî Eğitim Bakanlığı ve İl Milli Eğitim Müdürlüğü ve İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü tarafından gerekli yetkinliğe ulaşmak için, Eğitim Talimatına göre hizmet içi eğitimlerle karşılanmak suretiyle sağlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	21/32

Okulumuz personelinin yaptığı faaliyetlerin öneminin ve uygunluğunun farkında olmaları kalite yönetim sistemi dokümanlarında belirtildiği şekilde çalışmalarını sürdürmesiyle sağlanır. Kalite hedeflerinin başarılması için ilgili personelin nasıl katkıda bulunacakları birim amirlerinin birimini ilgilendiren kalite hedefleri konusundaki sözlü uyarıları veya ilgili personelin eğitimleri ile sağlanır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitim Talimatı (TLM-001)
- Eğitim Kayıt Formu (FRM-012)
- Eğitim Katılım Formu (FRM-013)
- Personel Eğitim Formu (FRM-015)

7.3.Farkındalık

Okul personeli; kalite politikasının, ilgili kalite amaçlarının ve dolayısıyla stratejik amaç ve hedeflerinin, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda oluşabilecek sonuçların farkındadır. WhatsApp, Mail yoluyla ve toplantılarla çalışanlar bilgilendirilmekte, kalite yönetim sistem dokümanları Yönetim Temsilcisi aracılığıyla tüm personel ile paylaşılmaktadır.

7.4.İletişim

Okulumuz üst yönetimi, okul içerisinde aşağıda belirtilen iletişim metotlarını uygulamaktadır.

- Toplantı,
- Telefon,
- İç ve dış yazışmalar,
- Eğitimler,
- İç İletişim Formu,
- Elektronik Posta,
- Elektronik Belge Yönetim Sistemine (EBYS),
- YGG toplantıları,
- Sosyal Medya İletişim Araçları

Okulumuz iletişimin aciliyetine göre yukarıda belirtilmiş olan iletişim metotlarından bir veya birkaçını seçerek kuruluş içi iletişimini gerçekleştirir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	22/32

7.5.Doküman Edilmiş Bilgi

7.5.1.Genel

Kalite yönetim sistemi dokümantasyonu;

- Okulumuz, Okul Müdürü tarafından onaylanan kalite politikası ve kalite hedeflerini,
- Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan ve Okul Müdürü tarafından onaylanan kalite el kitabını,
- Yönetimsel ve kapsamlı işlerin tarif edilmesi için prosedürleri,
- İş ve işlemlerin girdi, çıktı, kontrol, risk ve fırsatlarını belirlemek için prosesleri,
- Süreçler içerisinde kullanılan formların standart hale getirilmesi için formları,
- Okul içerisindeki yetki ve sorumlulukların net bir şekilde belirlenmesi adına görev tanımlarını oluşturmuştur.

7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

Kalite yönetim sistemi tarafından gerekli görülen dokümanları oluşturmak, sürekliliğini sağlamak ve kontrol etmek amacıyla Dokümanların Kontrolü Prosedürü oluşturulmuştur.

Dokümanların oluşturulmasında kullanılan tüm formatlar aşağıda belirtilen temel doküman bilgilerini içermelidir. Bu bilgiler;

- Okul Amblemi
- Doküman Adı
- Doküman No
- İlk Yayın Tarihi
- Revizyon Tarihi
- Revizyon No
- Sayfa Sayısı

Doküman ihtiyacı; ilgili mevzuat ve standart şartları ile kalite yönetim sistemi şartları gözetilerek Yönetim Temsilcisi veya Kalite Sorumluları tarafından belirlenmektedir. Bununla birlikte tüm paydaşlar ihtiyaç duyulan bir dokümanın hazırlanmasını önerebilir. Hazırlanan tüm dokümanlar yayınlanmadan önce yeterlilik ve uygunluk açısından Yönetim Temsilcisi tarafından onay verilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	23/32

7.5.3. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

- Tüm personel, kullandıkları dokümanları yaptıkları işe uygunluk açısından sürekli olarak gözden geçirmektedir. Zaman içerisinde faaliyetlerdeki değişiklikler ve gelişmeler nedeniyle doküman ile uygulama arasında ortaya çıkabilecek farklılıklar durumunda revizyon süreci başlatılır.
- Kalite sorumluları her yıl sonunda uyguladıkları dokümanları gözden geçirerek revizyon gerekip gerekmediği hususunu değerlendirip, revizyon gerektiren dokümanlar için revizyon süreci Yönetim Temsilcisi tarafından başlatılır.
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek büyük değişiklikler olması durumunda (standardın revize edilmesi, kurum yapısı ile ilgili büyük değişiklikler vb) Yönetim Temsilcisi ilgili tüm dokümantasyonun gözden geçirilmesi ve gerekli ise revizyon sürecinin başlatılmasını sağlar.
- Revize veya iptal edilen dokümanların kopyaları Yönetim Temsilcisi tarafından kaldırılarak personelin güncelliğini yitirmiş olan dokümana erişimi engellenir. Güncelliğini yitirmiş olan bu dokümanlar Yönetim Temsilcisi tarafından arşivlenmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PLN-003)

8.OPERASYON

8.1.Operasyonel Planlama ve Kontrol

Okulumuz, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Okulumuzca tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde, proses kartları, prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen prosesler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik v.b.) bunlara atıfta bulunulur.

Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için Kalite Yönetim Sisteminin 4.1 Genel Şartlar maddesinde, 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. Ayrıca hizmetlere yönelik

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	24/32

gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme metot ve kriterleri belirlenmiş olup, kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır.

Okulumuz, eğitim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine yönelik proseslerini, Proses İzleme Planında planlanmıştır. Bu planlamanın kalite yönetim sisteminin diğer prosesleri ile de tutarlı olması sağlanmıştır.

Eğitim hizmetlerinin verilmesi planlamasında;

Eğitim hizmetleri ile ilgili kalite hedeflerini; Kalite Hedefleri Planında,

Proseslerin, dokümanların oluşturulması ve eğitim hizmetine özgü kaynakların sağlanması için ihtiyaçları Proses İzleme Planında,

Okulumuz, 657 Devlet Memurları Kanunu, MEB Okul Öncesi ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliği, Okul Öncesi Eğitim Programı, 1739 Sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu, 222 Sayılı İlköğretim ve Eğitim Kanunu, Kamu İhale Kanunu, Türkiye Yüzyılı Maarif Modeli, İlköğretim Müfredat Programında belirtilen kabul kriterlerinde tanımlanmıştır.

Eğitim hizmetlerinin şartları karşıladığına dair oluşturulan kayıtlar; öğretmen ve idari personel tarafından kayıt altına alınmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite Hedefleri Planı (PLN-003)
- Proses İzleme Planı (PLN-004)
- 657 Devlet Memurları Kanunu (DIŞ-001)
- Kamu İhale Kanunu (DIŞ-002)
- Okul Öncesi Eğitim Programı (DIŞ-003)
- MEB Okul Öncesi ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliği (DIŞ-004)
- 1739 Sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu (DIŞ-005)
- 222 Sayılı İlköğretim ve Eğitim Kanunu (DIŞ-006)
- İlköğretim Müfredat Programı (DIŞ-007)
- Türkiye Yüzyılı Maarif Modeli(DIŞ-009)
- Eğitim Prosesi (PRS-001)
- Satın Alma Prosesi (PRS-002)
- Öğrenci İşleri Prosesi (PRS-003)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	25/32

- Rehberlik Hizmetleri Prosesi (PRS-004)

8.2. Hizmetler için Şartlar

8.2.1.Öğrenci ile İletişim

Okulumuz, okula kayıt tarihleri her yıl Bakanlıkça belirlenen tarihte Okul idaresince yapılır ve bu tarih Bakanlığımızın ve okulumuzun sosyal medya ve web sayfasından duyurulur. Okul kayıtları ilgili birimlerin onayı ile yıl içerisinde de yapılabilir. Öğrenci dilek, şikâyet ve önerileri ise çağrı merkezleri, sosyal medya, dilek, öneri, şikâyet kutuları ile değerlendirilerek uygun taleplerin karşılanması için ilgili birimlere yönlendirilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Müşteri Memnuniyeti/Şikâyeti Formu (FRM-024)
- Veli-okul Sözleşme Formu (FRM-030)
- Öğrenci Kayıt Bilgi Formu (FRM-004)
- Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Formu (FRM-020)

8.2.2. Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

Okulumuz,

Kayıt işlemlerini ön kayıt ve kesin kayıt olmak üzere iki aşamada gerçekleştirir:

Okula kayıt tarihleri her yıl Bakanlıkça belirlenen tarihte Okul idaresince yapılır ve bu tarih Bakanlığımızın ve okulumuzun sosyal medya ve web sayfasından duyurulur. Okul kayıtları ilgili birimlerin onayı ile yıl içerisinde de yapılabilir.

Anasınıfına kesin kayıt hakkı kazanmış çocukların velileri belirlenen kesin kayıt haftası içerisinde gerekli işlemleri tamamlayamadıklarında çocuklarının kayıt haklarını kaybederler. Bu takdirde yedek listesinde yer alan çocuklar, yedek sıralaması dikkate alınarak anasınıfına kabul edilirler.

İlkokul kayıtlarında Bakanlığın E-Okul sistemi kayıt işlemleri dikkate alınarak kaydetme işlemleri yapılır. Talep doğrultusunda anasınıfına MEB Okul Öncesi ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliği'nde belirlenen sayıda ailesi olmayan, şehit, gazi, yoksul aile çocukları ücretsiz olarak kabul edilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Öğrenci Kayıt Bilgi Formu (FRM-004)
- Veli-Okul Sözleşme Formu (FRM-030)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	26/32

8.2.3. Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Okulumuzun eğitim vermesine yönelik hizmetleri; MEB Okul Öncesi ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliği, Okul Öncesi Eğitim Programı, 1739 Sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu, 222 Sayılı İlköğretim ve Eğitim Kanunu, Türkiye Yüzyılı Maarif Modeli, İlköğretim Müfredat Programı hükümlerine göre verilmesi suretiyle sağlanır.

Okulumuz, eğitimin devam ettiği herhangi bir zamanda eğitimle ilgili meydana gelebilecek herhangi bir değişiklik olması halinde; bu durum eğitim gören çocuklarımızın velileri için duyuru panolarına asılarak, okul idaresinden WhatsApp gruplarına mesaj, Okul facebook ve Instagram hesaplarından duyurularak veya öğretmenlerin sözlü veya yazılı duyuru ve uyarılarda bulunmaları suretiyle sağlanır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 657 Devlet Memurları Kanunu (DIŞ-001)
- Okul Öncesi Eğitim Programı (DIŞ-003)
- MEB Okul Öncesi ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliği (DIŞ-004)
- 1739 Sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu (DIŞ-005)
- 222 Sayılı İlköğretim ve Eğitim Kanunu (DIŞ-006)
- İlköğretim Müfredat Programı (DIŞ-007)
- Türkiye Yüzyılı Maarif Modeli (DIŞ-009)

8.2.4. Hizmetler için Şartların Değişmesi

Hizmet şartlarının değişmesi durumunda öğrenciler, veliler ve ilgili kişilere değişiklik bildirimi e-mail, okul WhatsApp hesabı, web sayfası duyurusu, Instagram hesaplarından ve okul mesaj sistemiyle bilgilendirme yapılmaktadır.

8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Okulumuz, eğitim ve öğretim kurumu olması ve bünyesinde yer alan birimlerde tasarım ve geliştirmeye yönelik herhangi bir çalışma yapılmamasından dolayı standardın bu maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

8.4.Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

Okulumuz gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesini müteakip satın alma faaliyetleri “Satın Alma Prosedürü” doğrultusunda gerçekleştirilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	27/32

8.5. Hizmet Sunumu

8.5.1 Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Okulumuz, eğitim öğretim hizmeti sunulmasını, yasal mevzuat, yönetmelik, usul ve esaslara göre yürütülmesini sağlamaktadır.

Okulumuzun eğitim Faaliyetleri Eğitim Prosesi doğrultusunda gerçekleştirilir.

Okulumuz, öğretmenlerin ve yardımcı personelin kendi çalışmalarında kullandıkları araç ve gereçlere yönelik olarak hazırlanan kullanma ve çalıştırma talimatlarının bulunabilirliğini dosyalarda muhafaza edilmesi veya görülebilir yerlere asılması suretiyle sağlamıştır.

Okulumuz, teorik derslerin sunumunu, dersin içeriğine göre; Akıllı tahta, projeksiyon cihazıyla verilmesini, uygulama çalışmalarını ise; altyapısı oluşturulmuş olan akıl zekâ oyunları sınıfı, Çok amaçlı salon ve bilgisayar, satranç takımı gibi gerekli araç gereçlerin kullanılmasıyla sağlamaktadır.

Öğretmenler tarafından anasınıflarında gözlem dosyalarına dayanılarak çocuklara dönem sonu gelişim raporları ile dönem içi gelişmelerinin izlenmesi sağlanmış olur. İlkokullarda öğrencilerin başarısı; gelişim düzeyleri dikkate alınarak öğretmen rehberliğinde gerçekleştirilen ders etkinliklerine katılımları, bireysel ve grupla yapılan etkinliklere katılım gözlem formları, oyun temelli değerlendirmeler ve verilen görevleri yerine getirme amaçlı ölçme araçları ile takip edilir. Karnede “çok iyi”, “iyi”, “yeterli” ve “geliştirilmeli” şeklinde gösterilir ve davranış notlarıyla öğrencilerin gelişmeleri izlenir.

Rehberlik Hizmetleri Prosesine bağlı olarak çocukların gelişmesine ve okula uyumuna yardım etmeye yönelik psikolojik yardım hizmeti uygulaması sağlanmaktadır.

Okulumuza kayıt yaptıran çocuklarımıza anasınıfı için eğitim öğretim yılı gelişim raporları verilmek suretiyle eğitim öğrenimleri tamamlanır, ilkokul sınıfları için karne verilerek bir üst kademe sınıfına geçişleri sağlanır, 4. Sınıf kademesi için mezuniyet işlemleriyle okuldan ayrılma işlemleri uygulanır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Okul Öncesi Eğitim Programı (DIŞ-003)
- MEB Okul Öncesi ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliği (DIŞ-004)
- 1739 Sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu (DIŞ-005)
- 222 Sayılı İlköğretim ve Eğitim Kanunu (DIŞ-006)
- İlköğretim Müfredat Programı (DIŞ-007)
- Türkiye Yüzyılı Maarif Modeli (DIŞ-009)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	28/32

- Gelişim Raporu Formu (FOR-021)
- Rehberlik Hizmetleri Prosesi (PRS-004)
- Eğitim Prosesi (PRS-001)

8.5.2.Tanımlama ve İzlenebilirlik

Okulumuzda tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla dersler araç-gereç ekipmanları numaralandırma sistemi ile tanımlanmaktadır. Öğrencilere de kayıt anından itibaren öğrenci numarası verilerek tüm işlemler bu numaralandırma sistemi üzerinden yapılmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitim Prosesi (PRS-001)
- Öğrenci İşleri Prosesi (PRS-002)

8.5.3.Öğrenci Bilgileri

Okulumuz, veli ve çocuklara ait kimlik bilgilerinin korunması ve güvenliğin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilere sınıf öğretmenine ait sadece kendi sınıf öğrencilerini görebileceği şekilde, okul idarecilerinin tüm öğrenci bilgilerini görebileceği şekilde bir şifreleme yöntemiyle güvenlik altına almaktadır.

Öğrenci mülkiyetinde; nüfus cüzdan bilgileri, kayıt formları bulunmaktadır.

Kayıt işlemleri sırasında kayıt formları ve nüfus cüzdan bilgileri öğrenci işleri arşivinde saklanmaktadır.

Öğrencinin değerlendirildiği notlar, Öğretmenlerin girişi ile ilgili programlara girilmektedir.

8.5.4.Muhafaza

Okulumuz Satın Alma Prosedürü kapsamında temin edilen ürünler, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli ortam şartları sağlanmaktadır. Muhafaza edilecek ürünler için depo tahsis edilmiştir.

İnsan kaynaklarıyla ilgili arşivde muhafazası zorunlu özlük dosyaları okul idaresi tarafından muhafaza edilmektedir.

Öğrenci işleriyle ilgili arşivde muhafazası zorunlu kayıt dosyaları, sınav evrakları okul idaresi tarafından muhafaza edilmektedir.

Mali işlemlerle ilgili arşivde Okul-Aile Birliği ve Satın Alma Birimi tarafından muhafazası zorunlu faturalar, evraklar vb. okul idaresi tarafından muhafaza edilmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	29/32

8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler

Uygulanmamaktadır.

8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

Okulumuzda, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/ler (ilgili birim amirleri) ve ilgili faaliyetler dokümanite edilmektedir.

8.6.Hizmet Sunumu

Okulumuzda; çocukların eğitimleri ile ilgili Müfredat Programı mevzuat ve yönetmelikler çerçevesine göre hazırlanan günlük-yıllık planlar neticesinde Eğitim Prosesine uygun olarak gelişimleri takip edilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitim Prosesi (PRS-001)

8.7.Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

Okulumuz, eğitim ve öğretim hizmetinde karşılaşılan uygunsuzlukların tanımlanması, ele alınması ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetleri Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe dokümanite etmiştir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PRD-004)
- Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PRD-006)

9.PERFORMANS VE DEĞERLENDİRME

9.1.İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1.Genel

Okulumuz, kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli dokümanları oluşturmuştur. Prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler proses performans formu ve proses izleme planıyla sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

9.1.2.Öğrenci Memnuniyeti

Okulumuzda çocuklarımızın, Velilerin okulumuzun eğitimi ile ilgili kanaatleri ve memnuniyet algılamaları için gerekli olan bilgiler Müşteri Memnuniyeti Anket Formu ile elde edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	30/32

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (FRM-019)
- Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu (FRM-020)

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Okulumuz, kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek, öğrenci memnuniyeti, proseslerin etkinliğini değerlendirmek amacıyla aşağıda belirtilen verilerin toplanmasını ve analiz edilmesini sağlar.

Eğitim bitiminde yapılan Müşteri Memnuniyeti Anket Değerlendirme Formu ve Müşteri Memnuniyeti / Şikâyeti Formlarının değerlendirilmesi suretiyle velilerimizin memnuniyet algılamalarının anlaşılması sağlanır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Müşteri Memnuniyet/Şikâyet Formu (FRM-019-024)
- Müşteri Memnuniyeti Anket Değerlendirme Formu (FRM-020)

9.2. İç Tetkik

Okulumuzda kalite yönetim sisteminin ilgili standart ve yasal mevzuat şartlarını karşıladığını ve etkin olarak sürdürüldüğünü doğrulamak için planlı iç denetim faaliyetleri yapılır. İç denetim planı her eğitim-öğretim dönemi başlangıcında Yönetim Temsilcisi tarafından planlanarak, İç Tetkik Prosedürü çerçevesinde yapılır. Plan tüm birimlerin her eğitim-öğretim dönemi içeriş inde en az bir defa denetlenmesini sağlayacak şekilde hazırlanır. Bununla birlikte denetim sıklığı belirlenirken, önceki denetim sonuçları ve denetlenecek birimin önem ve durumu dikkate alınır. İhtiyaç duyulan birimlerin daha sık denetlenmesi sağlanabilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İç Tetkik Prosedürü (PRD-002)
- İç Tetkik Planı (PLN-002)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	31/32

9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1.Genel

Okulumuz üst yönetimi, kalite yönetimine uygunluğunu, yeterliliğini, faaliyetlerini iyileştirme ve etkinliğini sürdürebilirliğini kontrol altına almak için yılda en az bir kere yönetim sistemini gözden geçirmektedir. Bu kapsamda geçmişten günümüze kadar alınan kararlar ve öğretmenler kurulu toplantılarında alınan kararlar, memnuniyet analizleri, hizmet-iyileştirme faaliyetleri ve tetkik sonuçları toplantının gündem ve girdisini oluşturmaktadır. YGG toplantısı sonucunda iyileştirme için imkânlar oluşturulmakta, değişiklik ihtiyaçları belirlenmekte ve ileriye yönelik stratejiler oluşturulmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- YGG Prosesi (PRS-004)

10.İYİLEŞTİRME

10.1.Genel

Okulumuz, hizmet kalitesini en iyi seviyeye ulaştırmak, hizmet düzeyini iyileştirmek-geliştirmek, olası istenmeyen durumları ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önlemek ve hizmet kalitesini artırabilmek amacı ile iyileştirme çalışmaları yapmaktadır. Çalışmalar YGG kararlarının uygulanması, kalite toplantıları, veri analiz sonuçlarının değerlendirilmesi ve düzeltici faaliyet sonuçlarının devreye alınmasıyla gerçekleştirilmektedir.

10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Okulumuz, eğitim ve öğretim hizmetinde karşılaşılan uygunsuzlukların tanımlanması ve ele alınması ile ilgili sorumluluk ve yetkileri Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe dokümente etmiştir.

- Okulumuz açısından eğitimle ilgili esasları MEB Okul Öncesi ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliği, Okul Öncesi Eğitim Programı, 1739 Sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu, Türkiye Yüzyılı Maarif Modeli,222 Sayılı İlköğretim ve Eğitim Kanunu, Türkiye Yüzyılı Maarif Modeli İlköğretim Müfredat Programı'nda tanımlanmış olup bu yönetmeliğe aykırı hareketlerde bulunulması halinde yapılması gerekenler yine bu yönetmelik kapsamında tanımlanmıştır.
- Öğretmenlerin ve idari personelin yapmış olduğu hizmetlerde meydana gelen uygunsuzluklar açısından ise; 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na göre yetkili kişilerce işlem yapılması sağlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza

	DUMLUPINAR İLKOKULU	YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		DOKÜMAN NO	KEK
	KALİTE EL KİTABI TANITIMI	REVİZYON NO	00
		SAYFA NO	32/32

- Okulumuz içinde ve dışında uyulması gerekli hususlara uymayan, yasaklanan işleri yapan personel açısından Yönetmelik ve Çalışma Talimatına göre gerekli işlemlerin yapılması sağlanır. Okulumuz şikâyet-talep verileri, paydaşlardan gelen talepler, yapılan memnuniyet anketleri ve çözüm verileri dikkate alınarak istenmeyen durumlar belirlenip bununla ilgili iyileştirme faaliyetleri oluşturulmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PRD-004)
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (PRD-005)

10.3.Sürekli İyileştirme

Okulumuz, kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, veri analizleri için düzeltici faaliyetler, önleyici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmesi toplantısı yapmak sureti ile kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir. Kalite yönetim sistemi sürekli olarak gözden geçirilmektedir. İlgili taraf ihtiyaç ve beklentileri Yılda 1 defa yapılan Müşteri Anketleri, Üst yönetim toplantıları, komşu ziyaretleri, yasal mevzuat takibi ve yasal düzenleyici otorite tetkikleri ile sağlanmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İç Tetkik Prosedürü (PRD-002)
- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PRD-004)
- Proses İzleme Planı (FRM-004)
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (PRD-005)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi Hakan ALBAYRAK	Okul Müdürü Nurettin ATEŞ
İmza	İmza