

KODU	KTÜ. UZEM. PR. 10	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	1/4
------	-------------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

1. AMAÇ: Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi hizmet alanlarındaki faaliyetler sırasında oluşabilecek potansiyel risklerin belirlenmesi, böylelikle beklenen veya olası risklerin kontrol altına alınmasına ilişkin yöntem ve esasların sistematik bir şekilde tanımlanmasını ve bu risklerin asgari seviyelere indirilmesini sağlamaktır.

Bu Prosedür ISO-9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 6 Maddesindeki (Planlama) risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini kapsar.

2. KAPSAM: Bu prosedür beklenen veya olası risklerin kontrol altına alınmasına ilişkin yöntem ve esasların sistematik bir şekilde tanımlanmasını ve bu risklerin asgari seviyelere indirilmesi ile ilgili kuralları kapsamaktadır.

3. TANIMLAR:

Risk : Tehlikeli bir olayın meydana gelme olasılığı ile sonuçlarının bileşimi. (Risk = Olasılık x Şiddet).

Risk Değerlendirmesi: Riskin büyüklüğünü tahmin etmek ve riske tahammül edilip edilemeyeceğine karar vermek için kullanılan prosesin tamamı.

Katlanılabilir/Kabul edilebilir Risk: Odanın yasal zorunluluklara ve kendi tanımlı proseslerin sonuçlarına göre, tahammül edebileceği düzeye indirilmiş risk.

4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

✓ Süreç Planları

5. SORUMLULAR:

✓ Kalite Yönetim Temsilcisi

✓ Bu prosedürün uygulanmasında ve riskli bölgeler ile etkilenme alanı dahil olmak üzere, yer seçiminden başlayarak, verilen hizmetleri yapım ve yürütüm tekniklerinin tamamını kapsayacak şekilde Risk Değerlendirmesi yapılmasını sağlamaktan çalışan tüm personel sorumludur.

6. UYGULAMA

6.1 RİSK ANALİZİ VE DEĞERLENDİRMESİ

a. İşe başlamada: Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde işe ve hizmete başlanmasından hemen sonra ya da risk analizi ve değerlendirme çalışmalarının hiç yapılmamış olması halinde,

b. Değişiklik durumunda: Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde iş, yer, el, teknoloji değişikliği, yeni ve ciddi bir tehlikenin ve riskin ortaya çıkması ya da uygulamaların gözden geçirilirken yeni bir durumun tespit edilmiş olması durumlarından birinin gerçekleşmesi halinde,

c. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet, şikayet ve öneri ile iş kazası, meslek hastalığı, olay vb. durumunda: Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nin tamamını ya da büyük kısmını etkileyebilecek olası ve gerçekleşen olumsuzluk durumlarında,

d. Düzenli aralıklarla YGG toplantılarında: İşyerinden ve etkilenme alanından kaynaklanan tehlikelerin ve bu tehlikeler sonucu ortaya çıkan risklerin yapısına ve faaliyetlerdeki ya da işteki değişimin derecesine bağlı olarak risk analizi ve değerlendirilmesi yapılır.

6.2 TEHLİKE/RİSK TESPİTİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ:

Tehlike ve risk değerlendirmesi Karadeniz Teknik Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından hazırlanan Süreç Yönetim Planındaki çalışmalar her birimin sorumlusu tarafından belirlenen riskler kabul edilebilir seviyeye indirilinceye kadar, kabul edilebilir seviyeye indirilen riskler ise olasılık ve şiddetlerinin artmaması için alınmış olan önlemlerin devamlılığı sürecinde sürekli olarak izlenip, iyileştirmelidir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ. UZEM. PR. 10	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	2/4
------	-------------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

6.3 FAALİYET / SÜREÇ

Ofis çalışmaları, bakım-onarım işlemleri, termal konfor şartları, fiziksel koşullar, acil durum çalışmaları, v.b. gibi faaliyet alanlarının / birimlerin veya bunları kapsayan süreçlerin hemen ardına eklenmiş bu formda listelenen Risk ve tehlikelerin her biri ayrı ayrı değerlendirilmeye tabi tutulmuştur.

6.4 KONTROL ÖNCESİ RİSK DEĞERLENDİRMESİ

Risk Değerlendirme Planında tanımlanan tehlikelerin her birinin risk değeri hesaplanırken, tehlikenin olma olasılığı ve etkisi (şiddeti) sınıflandırılır ve puanlandırılır. Risk değeri, olasılığın ve etkinin bileşkesinden hesaplanır.

Risk sınıflandırması, olası tehlikenin risk değeri ve riskin doğuracağı sonuçlarla ilgili bir yaptırım olup olmadığının incelenmesi ile belirlenir ve tanımlanan her riske bir öncelik derecesi (puan) verilir.

Risk ve Tehlike sınıflandırması için puanlama yapılırken, eğer dış tedarikçi ile çalışılıyorsa daha az bilinçli olabileceği göz önünde bulundurulur ve çıkan değerlendirmeler sonucu dış tedarikçinin faaliyetlerinden kaynaklanan riskler de değerlendirilir.

Risk değerlendirmesi yapılırken sağlık, güvenlik (gürültü, toz, hijyen, hasar, v.b.) ve üye, personel memnuniyeti ile ilgili tehlike ve riskler tek tek ele alınır. Her bir kriter için aşağıda verilen puan cetveli doğrultusunda puanlama yapılır:

6.5 TEHLİKE TANIMLAMA VE RİSK DEĞERLENDİRME PROGRAMI AKIŞ ŞEMASI

OLASILIK :

5 Çok yüksek	(Proses süresince oluşması bekleniyor. Kontrol sistemi yok), Haftada bir / Her gün
4 Yüksek	(Proses süresince oluşması mümkün. Kontrol edilebileceği kesin değil veya kontroller sınırlı ve yetersiz olabilir), Ayda bir
3 Orta	(Proses süresince oluşması mümkün ama beklenmiyor. Kontrol edilmemesi çok küçük olasılık), Yılda birkaç kez
2 Düşük	(Proses süresince olasılığın ortadan kaldırıldığı düşünülüyor. Kontrol sistemi mevcut), Yılda bir
1 Çok düşük	(Proses süresince oluşması beklenmiyor. Yeterli kontrol sağlandı), Hemen hemen hiç Neredeyse Mümk

ETKİ (ŞİDDET) :

5 Çok ciddi	Müşteri Kaybı
4 Ciddi	Müşteri Memnuniyetsizliği
3 Orta	Düzeltilbilir, zaman ve maliyet kaybı
2 Hafif	Hemen düzeltilbilir
1 Çok hafif	Bildirim ve müdahale yeterli

$$\text{Risk} = \text{Olasılık} \times \text{Etki (Şiddet)}$$

RİSK MATRİSİ

RİSK	ETKİ (ŞİDDET)				
	1 (çok hafif)	2 (hafif)	3 (orta)	4 (ciddi)	5 (çok ciddi)
1 (çok düşük)	1 Onemsiz Riskler	2 Düşük	3 Düşük	4 Düşük	5 Orta
2 (düşük)	2 Düşük	4 Düşük	6 Orta	8 Orta	10 Yüksek
3 (orta)	3 Düşük	6 Orta	9 Orta	12 Yüksek	15 Yüksek
4 (yüksek)	4 Düşük	8 Orta	12 Yüksek	16 Çok Yüksek	20 Çok Yüksek
5 (çok yüksek)	5 Orta	10 Yüksek	15 Yüksek	20 Çok Yüksek	25 Katlanılamaz

I. Öncelikli Kabul Edilemez Risk	II. Öncelikli Önemli Risk	III. Öncelikli Dikkate Değer Risk	IV. Öncelikli Kabul Edilebilir Risk
(R:20-21-22-23-24-25)	(R:13-14-15-16-17-18-19)	(R:8-9-10-11-12)	(R:1-2-3-4-5-6-7)

KODU	KTÜ. UZEM. PR. 10	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	3/4
------	-------------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

Gerekli görülmesi ve/veya iş görülen yer veya ülke koşullarının zorunlu kılması durumunda, yukarıda verilen kriterler dışında da kriterler eklenebilir.

Puanlamanın mümkün olduğunca objektif olması için, birim sorumlularının yapacağı ayrı ayrı puanlamanın yanı sıra personel tarafından da puanlama yapılması önerilebilir.

Farklı kişiler tarafından yapılan puanlama sonuçlarının ortalaması alınarak, nihai puanlar tam sayı olarak belirlenir. Nihai puanların çarpımı alınarak, öncelik derecesinin objektif biçimde değerlendirilmesi için bir baz oluşturulur.

6.6 SONUÇLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Belirlenen öncelik derecesine ve Merkez Müdürü'nün ayırabileceği kaynaklara göre, tehlikeler arasında öncelikli görülenlerin değerlendirilmesi aşağıda verilen yöntem doğrultusunda kararlaştırılır.

I. Öncelikli Risk ve Tehlikeler :

Değerlendirme sonucunda 20 (dahil) ya da üzerinde puan alan konular:

İş hemen durdurulur. Tehlike ve risk kontrol altına alınır.

Kontrol için varsa dokümanite edilmiş prosedür/talimatlar kullanılır, yoksa oluşturulur.

İzleme ve ölçme planı yapılır ve kayıtları tutulur.

İyileştirmeye yönelik düzeltici ve önleyici faaliyetler belirlenir, dokümanite edilir, uygulanır ve takip edilir.

1. öncelikli tehlike ve risklerin, kontroller sonucu kabul edilebilir sınırlara indirilmesi hedeflenir.

Mümkün olduğu yerde iyileştirmelerin rakamsal olarak takibi yapılır ve kaydı tutulur.

Personele ihtiyaç duyulan eğitimler verilir.

Bu konulardaki tüm uygulamanın belirli periyotlarla denetlenmesi sağlanır, yönetime raporlanır.

II. Öncelikli Risk ve Tehlikeler :

Değerlendirme sonucunda 12 üzerinde ve 20 altında puan alan konular : Tehlike kontrol altına alınır.

Kontrol için varsa dokümanite edilmiş prosedür/talimatlar kullanılır, yoksa oluşturulur. Mümkün olduğunda izlenirliği ve ölçülmesi sağlanır ve kayıtlar tutulur.

İyileştirmeye yönelik düzeltici ve önleyici faaliyetler belirlenir, dokümanite edilir, uygulanır ve takip edilir.

2. öncelikli tehlikelerin, kontroller sonucu kabul edilebilir sınırlara indirilmesi hedeflenir. Personele ihtiyaç duyulan eğitimler verilir.

Bu konulardaki tüm uygulamaların belirli periyotlarda denetlenmesi sağlanır, yönetime raporlanır.

III. Öncelikli Risk ve Tehlikeler :

Değerlendirme sonucunda 12(dahil) altında ya da 7 üzerinde puan alan konular :

Önlemler planlanan uygulamalar kısmında tarif edilir ve uygulama kontrolleri yapılır. Personele ihtiyaç duyulan eğitimler verilir. 3. öncelikli tehlikelerin, kontroller sonucu kabul edilebilir sınırlara indirilmesi hedeflenir.

IV. Öncelikli Risk ve Tehlikeler :

Değerlendirme sonucunda 7 ve altında puan alan konular :

Gelecekte önemli bir tehlikeyi oluşturmaması için, incelenir ve gerekirse önlemler planlanan uygulamalar kısmında tarif edilir, uygulama kontrolleri yapılır ve personele ihtiyaç duyulan eğitimler verilir.

6.7 PLANLANAN FAALİYETİN SORUMLUSU

Planlanan faaliyetin sorumlusu süreç planında tanımlanmış olup, belirlenen kişiye bu sorumluluğu sözlü veya yazılı olarak bildirilir.

6.8 PLANLANAN FAALİYETİN GERÇEKLEŞME DURUMU

Planlanan faaliyetlerin gerçekleşip gerçekleşmediği kontrol edilir. Planlanan faaliyetin gerçekleşmemesi durumunda neden gerçekleşmediği (verilen süre, maddi imkansızlık, vb.) faaliyet sorumlusu ile Kalite Yönetim Temsilcisi arasında değerlendirilerek ya yeni bir faaliyet planlanır ya da faaliyetin gerçekleştirilmesi için neler yapılması gerektiği araştırılır.

KODU	KTÜ. UZEM. PR. 10	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	4/4
------	-------------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

6.9 TEHLİKE TANIMLAMA VE RİSK DEĞERLENDİRME PROGRAMININ ONAYLANMASI

Belirlenen tehlikeler, riskler, bunların öncelik dereceleri, önemli riskler ve bunlara göre oluşturulan uygulama ve kontrol sonuçları, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gözden geçirilir, varsa düzeltme/düzenlemeler yapılır. Yine bu risk değerlendirmeleri YGG toplantılarında görüşülür, toplantı kararına göre gerekli çalışmalar başlatılır.

7. DAĞITIM

- ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi