

	T.C. ARTVİN VALİLİĞİ Artvin Rehberlik ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü	Döküman No : FR-02 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/03/2023 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi :/...../20... Sayfa No : 1 / 2	
---	---	---	---

KALİTE POLİTİKASI

Kalite politikamızın ana prensipleri;

- Karşılıklı güven, sevgi, saygı, hoşgörü ve iletişimi geliştirerek, huzurlu bir kurum ortamı oluşturmak,
- Müşteri(hizmet alan) memnuniyetini esas almak,
- Çalışanların fırsat eşitliğini, gelişimi ve kariyer basamaklarında yükselmelerini teşvik etmek ve fırsatlar oluşturmak.
- Kalite yönetim sisteminin şartlarına uyularak, sistemin etkinliğini sürekli iyileştirmek ve dinamik bir yapı oluşturmak,
- Proje, işbirliği, etkinlik, organizasyon açılımları ile kurumumuzun liderlik özelliklerini geliştirmek,
- Öğrencilerimizin düzeylerini belirleyerek ve en doğru yönlendirmeyi yaparak gelişimlerini desteklemek,
- Uygulanabilir kalite şartları yerine getirmek.
- Öğrencilerimizi kademe değişikliklerinde yönlendirmek,
- Kurum kültürünü geliştirmek,
- Yaptığımız çalışmalarda gelişmiş araç, gereç, yöntem ve teknikleri kullanmak.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI ve SINIRLARI

Artvin RAM'da, yasal şartlar ve paydaş beklentilerinin en yüksek düzeyde karşılandığı, her aşamada bir süreç yaklaşımını kullanma esasına göre hizmet vermektedir.

Kalite Yönetim Sistemimiz, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun olarak kurulmuştur.

Artvin RAM'da uygulanan Kalite Yönetim Sistemi; müşteri (hizmet alan birey) ve uygulanabilir yasal mevzuat şartlarını karşılayan hizmetin, düzenli olarak sağlama yeteneğini göstermek ve sistemin sürekli iyileştirilmesi, süreçler dâhil sistemi etkin uygulayarak, müşteri memnuniyetini artırmak için standarda uygun olarak gerçekleştirilen faaliyetleri kapsamaktadır.

Kuruluşumuz iç ve dış bağlamları göz önünde bulundurarak; yasal şartlar, (Veli, öğrenci, öğretmen, alanda hizmet almak isteyen bireyler) müşteri şartları ve beklentileri kapsamında faaliyet kapsamını aşağıdaki gibi tanımlamıştır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN
YÖNETİM SİSTEMLERİ KOORDİNATÖRÜ		KURUM MÜDÜRÜ
ÖMER ŞAFAK YAVUZ	Döküman No: FR-02	DEVİRİM ÖZBAYRAK

	<p style="text-align: center;">T.C. ARTVİN VALİLİĞİ Artvin Rehberlik ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü</p>	<p>Döküman No : FR-02 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/03/2023 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi :/...../20... Sayfa No : 2 /2</p>	
---	---	--	---

FAALİYET KAPSAMI : Artvin Rehberlik ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü

Kurum personeline ve hizmet alan bireylere (Veli, Öğrenci, Öğretmen, Alanda Hizmet Almak İsteyen Bireyler), Özel Eğitim ve Rehberlik ve Psikolojik Danışma Alanında Eğitim, Sunum, İnceleme, Müşavirlik, Danışma vb. hizmetler

KAPSAM DIŞI KONULAR: 8.3 Hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi maddesi kapsam dışı bırakılmıştır. Artvin RAM yasal şartlara göre hizmet verdiği için ürün ve hizmet tasarımı yapmakta ancak bu ürünlerden ticari amaç gütmemektedir.

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler maddesi, Artvin RAM’da teslimat sonrası faaliyet bulunmadığından kapsam dışı bırakılmıştır.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ve PROSESLERİ

Artvin Rehberlik ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü bu standardın şartlarına uygun olarak, gerekli prosesler ve onların etkileşimleri içeren bir yönetim sistemi oluşturmuş, uygulamakta, sürdürmekte ve sürekli geliştirmektedir.

Kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesleri ve bunların kuruluşta uygulanmasını aşağıdaki maddeleri dikkate alarak belirlemiştir:

- Bu proseslerden beklenen çıktılar ve gerekli girdilerini;
- Bu proseslerin sırası ve birbiri ile etkileşimini;
- Bu proseslerin kontrolü ve etkili çalışmasını sağlamak için gerekli performans göstergelerine ilişkin ölçüm, yöntem ve kriterleri;
- Kaynak ihtiyacı ve kullanılabilirliğini sağlamayı;
- Bu prosesler için yetkili ve sorumluların atamasını ;
- 6.1 'de tanımlanan gerekliliklerine göre riskler ile fırsatlar ve bunları adresleyen uygun aksiyonların planlanması ve uygulanması;
- Uygun olduğunda izleme, ölçme için metotlar ve proseslerin değerlendirilmesi ve eğer gerekiyorsa, proseslerdeki değişiklikler;
- Kalite yönetim sistemi ve proseslerin iyileştirilmesi için fırsatlar

PROSESLER

- PS-01 RAM Yönetim Prosesi
- PS-02 RAM Özel Eğitim Prosesi
- PS-03 RAM Rehberlik Prosesi

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN
YÖNETİM SİSTEMLERİ KOORDİNATÖRÜ		KURUM MÜDÜRÜ
ÖMER ŞAFAK YAVUZ	Döküman No: FR-02	DEVİRİM ÖZBAYRAK