

OSGB Hizmet Yönetim Rehberi

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

0. TEMEL YAKLAŞIM	3
0.1. GENEL	3
0.2. PROSES YAKLAŞIMI	3
0.3. RISK TEMELLİ (BAZLI) YAKLAŞIM	3
0.4. SEKTÖREL YAKLAŞIM	3
1. KAPSAM	4
1.1. GENEL	4
1.2. UYGULAMA	4
2. REFERANS YÖNETMELİKLER	4
3. TERİMLER VE TARİFLER	4
4. HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ	6
4.1. GENEL ŞARTLAR	6
4.2. DOKÜMANTASYON ŞARTLARI	6
4.2.1. Genel şartlar	6
4.2.2. Hizmet Yönetim Sistemi El Kitabı	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
4.2.3. Hizmet Kılavuzu	6
4.2.4. Dokümanların kontrolü	7
4.2.5. Kayıtların kontrolü	7
5. LİDERLİK VE TAAHHÜT	8
5.1. YÖNETİM TAAHHÜDÜ	8
5.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK	8
5.3. HİZMET YÖNETİM POLİTİKASI	8
5.4. HİZMET YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI	8
5.4.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	8
5.4.2. Hizmet yönetim hedefleri ve bunlara erişmek için planlama	9
5.4.3. Değişikliklerin planlanması	10
5.5. SORUMLULUK YETKİ VE İLETİŞİM	10
5.5.1. Sorumluluk ve yetki	10
5.5.2. Sistem Sorumlusu	10
5.5.3. İletişim Yönetimi	10
5.6. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ (YGG)	11
5.6.1. Genel	11
5.6.2. YGG Girdisi	11
5.6.3. YGG çıktısı	11
6. KAYNAK YÖNETİMİ	12
6.1. KAYNAKLARIN SAĞLANMASI	12
6.2. İNSAN KAYNAKLARI	12
6.2.1. Genel	12
6.2.2. Personel Seçimi	12
6.2.3. Yeterlilik, eğitim ve farkındalık	12
6.3. ALT YAPI	12

6.4. ÇALIŞMA ORTAMI	13
6.5. KURUMSAL HAFIZA	13
7. HİZMET YÖNETİMİ	14
7.1. HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI	14
7.2. MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER	14
7.2.1. <i>Hizmete İlişkin Şartların Belirlenmesi</i>	14
7.2.2. <i>Müşteri ile İletişim</i>	15
7.3. HİZMETİN SUNUMU	15
7.4. MÜŞTERİ MÜLKİYETİ	15
7.5. İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ	15
8. ÖLÇME ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	17
8.1. GENEL	17
8.2. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	17
8.2.1. <i>Müşteri memnuniyeti</i>	17
8.2.2. <i>Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi</i>	17
8.2.3. <i>Hizmetin izlenmesi ve ölçülmesi</i>	17
8.2.4. <i>Dışarıdan tedarik edilen proses ve hizmetlerin kontrolü</i>	17
8.3. UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ	18
8.4. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	18
8.5. İYİLEŞTİRME	18
8.5.1. <i>Sürekli iyileştirme</i>	18
8.5.2. <i>Düzeltilici faaliyet</i>	18

0. TEMEL YAKLAŞIM

0.1. Genel

Bu rehber Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimleri'nin (OSGB) hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde uygulanacak hizmet yönetim sisteminin şartlarını belirler.

Bu rehberde proses yaklaşımı, risk temelli düşünme ve sektörel yaklaşım ilkeleri benimsenmiştir.

Bu rehberi esas alarak yönetim sistemini uygulamak OSGB'lere:

- a) Hizmet yönetim sistemi kapsamında sunulan hizmetleri mevzuata uygun ve sürekli bir şekilde sağlama kabiliyetini geliştirme,
- b) Hizmet yönetim sistemi şartlarına uygunluğun gösterilmesi kabiliyetini geliştirme,
- c) Hizmet verilen sektöre özgü risk ve fırsatları belirleyerek işyerinin ihtiyacına uygun hizmet verilmesi,
- d) Hizmetin etkin ve sürdürülebilir olması,
- e) Müşteri memnuniyetini arttırmak için fırsatları yönetme,

imkanları sağlar.

0.2. Proses Yaklaşımı

Hizmet yönetim sisteminde proses yaklaşımını uygulamak OSGB'lere:

- a) Şartların yerine getirilmesinin anlaşılması ve sürdürülmesi,
- b) Proseslerin katma değer açısından ele alınması,
- c) Etkili proses performansına erişiminin sağlanması,
- d) Veri ve bilgilerin değerlendirilmesini esas alan proseslerin iyileştirilmesi,
- e) Proses yaklaşımı OSGB'ye prosesleri ve onların karşılıklı etkileşimlerini planlaması,

imkanlarını sağlar.

0.3. Risk Temelli (Bazlı) Yaklaşım

Hizmet Yönetim sisteminde risk temelli (bazlı) yaklaşımı uygulamak OSGB'lere:

- a) Sapmaların önceden tahmin edilerek önleyici faaliyetler geliştirilmesi,
- b) Hizmette planlanan sonuçlardan sapmalar olduğunda bu sapmaların kök neden analizinin yapılması,
- c) Yapılan analize göre düzeltici faaliyetler geliştirilmesi,

imkanlarını sağlar.

0.4. Sektörel Yaklaşım

Hizmet Yönetim sisteminde sektörel yaklaşımı uygulamak OSGB'lere:

- a) Hizmetin, işyerinin sahip olduğu süreçlere ve çalışma yöntemine uygun tasarlanması ve verilmesi,
- b) İşyerinde kullanılan donanım ve işyerinin sahip olduğu çalışma ortamına uygun çözüm önerilerinin geliştirilmesi,
- c) Fırsatlardan azami şekilde yararlanılması,

imkanları

sağlar.

1. KAPSAM

1.1. Genel

Bu rehber, OSGB'lerin hizmet sundukları sektöre özgü müşteri ihtiyaçları ile hizmete özgü mevzuat şartlarını tutarlı ve sürekli olarak karşılama yeterliliğini kanıtlaması için gerekli hizmet yönetim sistemi şartlarını kapsar.

1.2. Uygulama

Bu rehberin bütün şartları, OSGB'lerin organizasyon yapısı ve büyüklüğüne bakılmaksızın, hizmet vereceği sektöre özgü uygulayacağı faaliyetlerinde hizmet yönetim sistemine ait özel şartlardır.

2. REFERANS YÖNETMELİKLER

Resmi Gazete	Türkçe Adı
30.06.2012 / Resmi Gazete Sayısı: 28339	İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
29.12.2012 /Resmi Gazete Sayısı: 28512	İş Güvenliği Uzmanlarının Görev, Yetki, Sorumluluk ve Eğitimleri Hakkında Yönetmelik
20.07.2013 /Resmi Gazete Sayısı: 28713	İşyeri Hekimi ve Diğer Sağlık Personelinin Görev, Yetki, Sorumluluk ve Eğitimleri Hakkında Yönetmelik
29.12.2012 /Resmi Gazete Sayısı: 28512	İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği

3. TERİMLER VE TARİFLER

Bu rehberin amaçları bakımından **Madde 2'de atıf mevzuatta verilen** terimler ve tarifler uygulanır.

Bakanlık: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığını ifade eder.

Hizmet: OSGB'lerin müşterilerine (işyerlerine) verecekleri ve asgari gerekleri İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliğinde belirtilen hizmeti ifade eder.

Ortak sağlık ve güvenlik birimi (OSGB): Kamu kurum ve kuruluşları, organize sanayi bölgeleri ile 13/1/2011 tarihli ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununa göre faaliyet gösteren şirketler tarafından, işyerlerine iş sağlığı ve güvenliği hizmetlerini sunmak üzere kurulan gerekli donanım ve personele sahip olan ve Bakanlıkça yetkilendirilen ve İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliğinde tarif edilen birimi ifade eder.

Sorumlu müdür: İşyeri hekimliği veya iş güvenliği uzmanlığı belgesine sahip, OSGB'lerde tam süreli istihdam edilen ve OSGB üst yönetimince görevlendirilen ve bu birimlerin iş ve işlemlerinden Bakanlığa karşı sorumlu olan, İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliğinde tarif edilen OSGB personelini ifade eder.

Sistem sorumlusu: Diğer sorumluluklarına bakılmaksızın; hizmet yönetim sistemi için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini güvence altına almak; hizmet yönetim sisteminin performansı ve herhangi bir iyileştirilme ihtiyacı hakkında üst yönetime rapor vermek; OSGB'de, müşteri şartlarının farkındalığının yaygınlaştırılmasını güvence altına almak yetkisi ve sorumluluğuna sahip olacak şekilde OSGB üst yönetimi tarafından atanmış bir personeli ifade eder.

Müşteri: OSGB'den hizmet alan işyerlerini ifade eder.

Üst Yönetim: OSGB'yi en üst düzeyde yöneten ve kontrol eden ve yetkilerini devretme ve kaynak tahsis etme yetkisine sahip kişi ya da kişiler.

Hizmet Kılavuzu: OSGB'nin müşteriye vermeyi taahhüt ettiği hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında, uygulama birliğini sağlamak, yasal düzenlemelerin gerektirdiği şartları yerine getirmek ve sürecin anlaşılmasını sağlamak amacıyla, görevlendirdiği personelin kullanımına sunmak üzere hazırlayacağı kılavuzu ifade eder.

Hizmet Eylem Planı: OSGB tarafından aylık olarak hazırlanan ve asgari olarak hangi personelin hangi işyerinde görevlendirileceğini, işyerlerinde o ay içerisinde gerçekleştirilecek faaliyetleri, dışarıdan hizmet alımı söz konusu ise o ay içerisindeki hizmetlerin nereden, ne zaman ve hangi konularda alınacağını gösteren eylem planını ifade eder.

İşyeri Ziyaret Raporu: Hizmet sunulan işyerinde görevlendirilen personel tarafından her ziyaret sonrasında hazırlanan, o ziyarette gerçekleştirilen faaliyetleri, ziyarete ilişkin tespit ve önerileri içeren ve ziyaretin gerçekleştirildiği ayın sonunda sistem sorumlusuna teslim edilen raporu ifade eder.

İşyeri Teslim Raporu: OSGB işyeri ile olan sözleşmesinin herhangi bir sebep ile sonlanması halinde kendisinden sonra görevi üstlenen kişi ve/veya kurumun mevcut durumu anlayabileceği ve uygun görmesi halinde sürdürülebilirliğin sağlanması amacı ile OSGB ve müşteri arasında mutabık kalınan hedeflere ulaşabilmesi adına gerekli çalışmaları yaparak müşteriye teslim edeceği rapor.

4. HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ

4.1. Genel Şartlar

OSGB'ler, bu rehberin şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesleri, bunların birbiri ile etkileşimlerini içeren hizmet yönetim sistemini kurmalı, uygulamalı, sürekliliğini sağlamalı ve sürekli iyileştirmelidir.

Bu amaçla OSGB'ler,

- a) Proseslerin istenen girdileri ve beklenen çıktılarını tayin etmeli,
- b) Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan rehber ve yöntemleri tayin etmeli,
- c) Proseslerde gecikmeye veya gerçekleşmemeye neden olabilecek riskleri öngörerek, prosesleri risk bazlı koruma altına almalı,
- d) Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemeli,
- e) Prosesler için yetki ve sorumlulukları tayin etmeli,
- f) Prosesleri ve hizmet yönetim sistemini sürekli olarak iyileştirmelidir.

OSGB, hizmetin şartlara uygunluğunu etkileyecek herhangi bir prosesi dış kaynaklı hale getirmeyi seçtiğinde bu tür prosesler üzerindeki kontrolü güvence altına almalıdır. Bu proseslere uygulanacak kontrolün tipi ve kapsamı, hizmet yönetim sistemi içerisinde tanımlanmalıdır.

4.2. Dokümantasyon Şartları

4.2.1. Genel şartlar

OSGB, sahip olduğu bilgileri güncellemek ve bu bilgilerin gerekli durumlarda paylaşılmasını, korunmasını ve geliştirilmesini sağlamak ile yükümlüdür. OSGB, iç ve dış nedenlerin, bilginin kaybolmasına veya bilgiye ulaşamamasına yol açmasını engellemelidir.

OSGB'nin hizmet yönetim sistemi dokümantasyonu aşağıdakileri içermelidir:

- a) Hizmet yönetim politikası ve hizmet yönetim hedeflerinin dokümante edilmiş beyanları,
- b) Bu rehberin ve referans yönetmeliklerin istediği dokümante edilmiş prosedürler, kılavuzlar ve kayıtlar,
- c) Proseslerin etkin olarak plânlanması, uygulanması ve kontrolünü güvence altına almak için OSGB tarafından gerekli olduğuna karar verilen, kayıtlar dâhil dokümanlar
- d) Hazırlanmış hizmet kılavuzu ve varsa ekleri

Not 1 - Bu rehberde geçen "**dokümante edilmiş prosedür**" ifadesi; prosedürün oluşturulduğu, dokümante edildiği, uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığı anlamına gelir. Bir tek doküman, bir veya daha çok prosedür şartlarını kapsayabilir. Diğer yandan, **dokümante edilmesi gereken bir prosedür** şartı, birden fazla doküman tarafından kapsanabilir.

Not 2 – Dokümantasyon herhangi bir biçimde veya ortamda olabilir.

4.2.2. Hizmet Kılavuzu

Hizmet kılavuzları, yasal düzenlemeleri dikkate alarak farklı tehlike sınıflarına ve/veya sektörlere uygun olarak hazırlanmalı ve gerektiğinde güncellenmelidir. Hizmet Kılavuzunda asgari olarak aşağıdaki hususların yer alması gerekmektedir:

- a) Hizmetle ilgili prosesler içerisinde yer alan faaliyetlerin kapsam ve gereklilikleri (faaliyetin adı, faaliyetin gerçekleşmesi için gerekli hazırlıklar, faaliyetin sonlanmasından etkilenecek diğer faaliyetler)
- b) Prosesler içerisinde yer alan faaliyetlerin kimler tarafından yapılacağı,
- c) Prosesler içerisinde yer alan faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılacak yöntemler,
- d) Proseslerin aksamasına ya da beklentilerin karşılanamamasına neden olabilecek durumlarda alınabilecek önlemler,

4.2.3. Dokümanların kontrolü

Hizmet yönetim sisteminde gerekli görülen dokümanlar, kontrol altında bulundurulmalıdır.

İhtiyaç duyulan aşağıdaki kontrolleri tanımlamak için **dokümante edilmiş bir prosedür** oluşturulmalıdır:

- a) Dokümanların yayımlanmadan önce yeterli açıdan onaylanması,
- b) Dokümanların gerekli oldukça gözden geçirilmesi, güncellenmesi ve yeniden onaylanması,
- c) Dokümanlarda, değişikliklerin ve güncel revizyon durumlarının gösterilmesinin güvence altına alınması,
- d) Uygulanabilir dokümanların uygun baskılarının kullanım noktalarında mevcudiyetinin güvence altına alınması,
- e) Güncelliğini yitirmiş dokümanların istenmeyen kullanımının önlenmesi ve herhangi bir amaçla elde tutulmaları durumunda bunların, uygun bir şekilde ayırt edilebilmesinin güvence altına alınması

4.2.4. Kayıtların kontrolü

OSGB; kayıtların belirlenmesi, depolanması, kurumsal hafızaya aktarılması, doğal afetler, bilgi hırsızlığı vb. kayba neden olabilecek iç ve dış sebeplerden korunması, ulaşılabilirliği, personel ile paylaşılması, elde tutulması ve elden çıkarılması, elektronik ortamda saklanması durumunda bilgi güvenliğini sağlayacak güvenlik tedbirlerinin alınması için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla **bir prosedür** oluşturulmalıdır.

Kayıtlar kalıcı bir okunabilirliğe sahip, kolaylıkla ayırt edilebilir ve ulaşılabilir olmalıdır.

5. LİDERLİK VE TAAHHÜT

5.1. Yönetim taahhüdü

Üst yönetim,

- a) Hizmet yönetim politikası ve amaçlarının uygunluğunu güvence altına almak,
- b) Proses yaklaşımı, sektörel yaklaşım ve risk temelli uygulamaları teşvik etmek,
- c) Gerekli kaynakların varlığını güvence altına almak,
- d) Verilecek hizmete özgü faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve etkinliğine katkı sağlayacak şekilde personel yönetimini sağlamak,
- e) İyileştirmeleri teşvik etmek,
- f) Hizmet yönetim sisteminin şartlarına uygunluğunun önemini anlatmak,

amacı ile liderlik ve taahhüdünü ifade etmeli ve ortaya koymalıdır.

5.2. Müşteri odaklılık

Üst yönetim, müşteri şartları ve uygulanabilen mevzuat şartlarının belirlenmesi, anlaşılması ve uygulanmasını sağlamak, hizmetin etkinliğini artırma yeteneği ile hizmet uygunluğuna etki eden risk ve fırsatları belirlemek, müşteri memnuniyeti ve fayda etkinliği sürekliliğini sağlamak amacı ile liderliğini ve desteğini göstermelidir.

5.3. Hizmet Yönetim Politikası

Üst yönetim, aşağıdaki şartları karşılayan bir hizmet yönetim politikası oluşturmalı, uygulamalı ve sürekliliğini sağlamalıdır.

Hizmet yönetim politikası:

- a) OSGB'nin hizmet amacına uygun olmalı,
- b) Hizmet ve mevzuat gereklerine, uygulanabilir diğer şartlara uyulacağına ve hizmet yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirileceğine dair bir taahhüdü içermeli,
- c) Hizmet yönetim hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için bir çatı görevi görmeli,
- d) Hizmetlerin sektörel bazda planlanacağına dair taahhüt içermeli,
- e) OSGB içinde iletilmeli ve anlaşılmalı,
- f) Uygunluğunun sürekliliği gözden geçirilmelidir.

Hizmet yönetim politikası ayrıca,

- **Dokümante edilmiş bilgi olarak** var olmalı ve sürekliliği sağlanmalı,
- OSGB içerisinde duyurulmalı, anlaşılmalı ve uygulanmalı,
- İlgili tarafların erişimine açık olmalıdır.

5.4. Hizmet yönetim sisteminin planlanması

5.4.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üst yönetim, hizmet yönetim politikasına bağlı kalmak kaydı ile proseslerini, faaliyetlerini, bütçesini ve hizmet vereceği sektörde yürüteceği işlemlerin planlanıp gerçekleştirilmesini, hizmet yönetim

sisteminde değişiklikler planlanıp uygulandığında, hizmet yönetim sisteminin sürdürülmesini ve proseslerin risk bazlı koruma altına alınmasını sağlamalıdır.

OSGB, hizmet yönetim sistemini planlarken, hizmet yönetim sistemi şartlarını ve aşağıdakileri elde etmek için ele alınması gereken risk ve fırsatları dikkate almalıdır:

- a) Hizmet yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek;
- b) İstenen etkileri geliştirmek,
- c) İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- d) İyileşmenin sağlanması.

OSGB, risk bazlı yaklaşım ile hizmet yönetim sistemi hedeflerine ulaşılmasına engel olabilecek riskleri önlemek üzere gerekli tedbirleri ve asgari olarak aşağıdaki hususları dikkate almalıdır:

- a) Mevzuat değişikliğine uyulması,
- b) Sektördeki teknolojik yeniliklere uyulması,
- c) Personelin görevlendirildiği işlerden kaynaklanan riskin azaltılması,
- d) Personel sürekliliği,
- e) Personelin yetkinlięi,
- f) Dokümanların sektörel yaklaşıma uygun hazırlanması,
- g) Müşteri bilgilerinin güncelliğinin sağlanması,
- h) İlgili taraflarla koordinasyonun sağlanması
- i) Ürünlerin, tesislerin, yapıların ve hizmetin; tasarım, üretim ve bakım-onarım safhalarından kaynaklanan artık riskler ve risklerin yönetimi hakkında bilgi sağlanması (Kullanıcı el kitabı vb.)
- j) Müşterinin sahasında çalışma yapan paydaşlardan kaynaklanabilecek risklerin azaltılması,
- k) Kayıtların gizliliğinin sağlanması,
- l) Müşteriye ait OSGB kurumsal hafızasındaki bilgilerin kullanılması,
- m) Hizmet eylem planına uyulması,
- n) Hizmetin sürdürülebilirliğinin sağlanması,

5.4.2. Hizmet yönetim hedefleri ve bunlara erişmek için planlama

Üst yönetim, hizmet yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve proseslerde hizmet yönetim hedeflerini oluşturmalıdır.

Hizmet yönetim hedefleri,

- a) Hizmet yönetim politikası ile uyumlu olmalı,
- b) Ölçülebilir olmalı,
- c) Uygulanabilir şartları dikkate almalı,
- d) Hizmet uygunluğu ve müşteri memnuniyetini arttırmaya uygun olmalı,
- e) İzlenmeli,
- f) Duyurulmalı,
- g) Uygun şekilde güncellenmelidir.

OSGB, hizmet yönetim hedeflerini **dokümanete edilmiş bilgi** olarak muhafaza etmelidir.

Hizmet yönetim hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken, OSGB:

- a) Ne yapılacağını,
- b) Hangi kaynakların gerekeceğini,
- c) Kimin sorumlu olacağını,
- d) Ne zaman tamamlanacağını,
- e) Sonuçların nasıl değerlendirileceğini

taahhüt etmelidir.

5.4.3. Değişikliklerin planlanması

OSGB, hizmet yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı tespit ederse, değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmelidir:

OSGB, aşağıdakileri değerlendirmelidir:

- a) Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını,
- b) Hizmet yönetim sistemini bütünlüğünü,
- c) Kaynakların varlığını,
- d) Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini.

5.5. Sorumluluk Yetki ve İletişim

5.5.1. Sorumluluk ve yetki

Üst yönetim, sorumlulukların ve yetkilerin, tanımlanmasını ve OSGB içerisinde iletimini güvence altına almalı ve buna dair **dokümanete edilmiş bilgi** oluşturmalıdır.

5.5.2. Sistem Sorumlusu

Üst yönetim aşağıda belirtilen yetki ve sorumluluklara sahip olacak şekilde sistem sorumlusu atmalıdır.

- a) Hizmet yönetim sistemi için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini güvence altına almak,
- b) Hizmet yönetim sisteminin performansı ve herhangi bir iyileştirilme ihtiyacı hakkında üst yönetime rapor vermek,
- c) OSGB'de, müşteri şartlarının farkındalığının yaygınlaştırılmasını güvence altına almak.

5.5.3. İletişim Yönetimi

Üst yönetim, OSGB içerisinde ve dışında uygun iç ve dış iletişim proseslerinin oluşturulmasını ve hizmet yönetim sisteminin etkinliği ile ilgili iletişimin sağlanmasını güvence altına almak adına;

- a) OSGB personelinin kendi arasında
- b) OSGB personeli ile üst yönetim arasında
- c) OSGB ile ilgili taraflar arasında

rutin ve rutin olmayan hususlarla ilgili iletişim kanallarını, iletişime sebep konu başlıklarını ve iletişim zamanları ile periyotları belirleyerek etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlar.

5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

5.6.1. Genel

Üst yönetim, hizmet yönetim sistemini, sistemin uygunluk, yeterlilik ve etkinliğinin sürekliliğini güvence altına almak için yılda 1 defadan az olmamak üzere gözden geçirmelidir.

5.6.2. YGG Girdisi

YGG girdisi aşağıdakilerden oluşmalıdır:

- a) Performans rehberlerinin değerlendirilmesi,
- b) Hizmet ve proses uygunlukları,
- c) Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- d) Müşteri geri beslemeleri,
- e) Politika ve hedefler,
- f) Hizmet yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- g) İyileştirme için öneriler,

5.6.3. YGG çıktısı

YGG çıktıları aşağıdakileri içermelidir:

- a) Müşteri şartları ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi,
- b) Hizmet yönetim sisteminin ve bu sisteme ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- c) Kaynak ihtiyaçları.

YGG kayıtları **dokümante edilmiş bilgi** olarak bulundurulmalıdır.

6. KAYNAK YÖNETİMİ

6.1. Kaynakların sağlanması

OSGB,

- a) Hizmet yönetim sistemini uygulamak, sürekliliğini sağlamak ve etkinliğini sürekli iyileştirmek,
- b) Müşteri şartlarının yerine getirilmesi yolu ile hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için gerekli olan kaynakları belirlemeli ve sağlamalıdır.

6.2. İnsan kaynakları

6.2.1. Genel

Hizmet şartlarına uygunluğu etkileyen faaliyetleri gerçekleştiren personel uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olmalıdır. Bu personel ile ilgili asgari şartlar ve görev tanımları, **dokümanede edilmiş bilgi** olarak tanımlı olmalıdır.

6.2.2. Personel Seçimi

OSGB, personel alımında asgari aşağıdaki hususlara dikkat etmelidir:

- a) Sektörel tecrübe,
- b) İSG tecrübesi,

Sektörel ve/veya İSG tecrübesine göre alınan ya da bunlara sahip olmaması halinde yetiştirilmek üzere alınan personelin hangi sektörde görevlendirileceği ve hangi eğitimlerden geçeceği sözleşme öncesinde kendisi ile paylaşılmalı ve sözleşme sonrasındaki eğitimlerden geçmeden görevlendirilmesi yapılmamalıdır.

6.2.3. Yeterlilik, eğitim ve farkındalık

OSGB,

- a) İstihdam ettiği personelden beklediği hizmet şartlarını personeline açıkça ifade etmeli,
- b) Sektöre özgü hizmet veren personelin sahip olması gereken yeterliliği belirlemeli,
- c) Uygulanabildiğinde gereken yeterliliğe ulaşılması için eğitim sağlamalı,
- d) Gerçekleştirilen eğitim faaliyetlerinin etkinliğini değerlendirmeli,
- e) Öğrenim, eğitim, deneyim ve beceri ile ilgili bilgiyi koruma altına almalı,
- f) Personelin yaptıkları işlerin hizmet yönetim hedeflerine ulaşmadaki önemini ve ulaşmaya nasıl katkıda bulunacaklarının farkında olmasını,

güvence altına almalıdır.

6.3. Alt yapı

OSGB, hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için gereken fiziki yeterlilikleri belirlemeli, sağlamalı ve sürdürmelidir. Alt yapı, uygulanabilirliği olduğu ölçüde aşağıdakileri kapsar:

- a) Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,
- b) Prosesler için gerekli teçhizat (yazılım ve donanım),
- c) Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi).

Rehberin bu maddesi, İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği'ne uygun olarak gerçekleştirilmelidir

6.4. Çalışma ortamı

OSGB, hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için gereken çalışma ortamını belirlemelidir.

Rehberin bu maddesi İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği'ne uygun olarak gerçekleştirilmelidir.

6.5. Kurumsal hafıza

OSGB, proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi tayin etmelidir. Bu bilgi, sürdürülebilir olmalı ve gerekli şekilde ulaşılabilir olmalıdır.

OSGB, mevcut bilgi birikimini değerlendirmeli ve ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi ve gerekli güncellemeleri nasıl kazanacağı veya bunlara nasıl erişilebileceğini tayin etmelidir.

7. HİZMET YÖNETİMİ

7.1. Hizmet gerçekleştirmenin planlanması

OSGB, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli prosesleri plânlamalı ve oluşturmalıdır. Hizmet gerçekleştirme plânlaması, hizmet yönetim sisteminin diğer proseslerinin gerekleri ile tutarlı olmalıdır.

Hizmet gerçekleştirme plânlamasında, OSGB, asgari yasal şartları karşılamak şartıyla uygulanabildiği ölçüde aşağıdakileri dikkate almalıdır:

- a) Hizmetle ilgili hedefler,
- b) Sektöre özgü verilecek hizmet ile ilgili şartlar,
- c) OSGB'nin hizmet vereceği sektör/tehlike sınıfına göre sunduğu hizmetlerin içeriği ve kapsamı,
- d) Personelin görevlendirilmesinde sektör bazında referans alınacak ölçütler ve personelin özel durumları,
- e) Prosesler ve dokümanların oluşturulması ve hizmete özgü kaynakların sağlanması ihtiyacı
- f) Hizmete özgü olarak gereken doğrulama, geçerli kılma, izleme, ölçme, muayene ve hizmet kabul rehberleri,
- g) Hizmet eylem planı gerekleri,

Bu planlama yöntemi ve çıktısı **dokümanite edilmiş bilgi** olarak bulundurulmalıdır.

Planlamada kullanılan bilgilerin güncelliği sürekli olarak kontrol edilmeli ve gerektiğinde planlama güncellenmelidir.

7.2. Müşteri ile ilişkili Prosesler

7.2.1. Hizmete İlişkin Şartların Belirlenmesi

OSGB,

- a) Hizmetle ilgili faaliyetlere ait şartlar dâhil müşteri tarafından belirtilmiş olan şartları,
- b) Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak eğer biliniyorsa, belirtilen veya amaçlanan sonuç için gerekli olan şartları,
- c) Müşteri bilgileri:
 - i. Müşteri personeli bilgileri,
 - ii. Müşteriye ait prosesler,
 - iii. Müşteriye ait çalışma yöntemleri,
 - iv. Müşterinin çalışma ortamından kaynaklanabilecek riskler,
 - v. Müşteriye ait malzeme ve donanım bilgileri,
 - vi. Müşteriye ait ürünlerin, tesislerin, yapıların ve hizmetin; tasarım, üretim ve bakım-onarım safhalarından kaynaklanan artık riskler ve risklerin yönetimi hakkında sağlanan bilgiler,
 - vii. Müşteriyi etkileme ihtimali olan çevresel faktörler,
 - viii. Müşterinin sahasında çalışma yapan paydaşlardan kaynaklanabilecek riskler,
 - ix. Müşteride daha önce yapılmış olan İSG faaliyetleri,
- d) OSGB'nin taahhüt ve taleplerini,

- e) Sektöre özgü yapılacak faaliyetleri,
- f) Hizmete uygulanabilir yasal şartları,

belirlemelidir.

7.2.2. Müşteri ile İletişim

OSGB,

- a) Hizmet bilgisi,
- b) Değişiklikler dâhil talepler, sözleşmeler veya hizmetin gerçekleştirilmesi,
- c) Müşteri şikâyetleri dâhil müşteri geri beslemesi,

ile ilgili etkin iletişim yöntemi belirlemeli ve uygulamalıdır.

7.3. Hizmetin sunumu

OSGB, hizmetin sunumunu kontrol altındaki koşullarda planlamalı ve hizmetin sunumunu etkileyebilecek her türlü değişimi yöneterek proseslerin, söz konusu değişikliklerden olumsuz etkilenmesinin önüne geçecek şekilde yürütmelidir. Bu kontrol:

- a) Hizmet verilecek sektör ile ilgili hizmet karakteristiklerini tanımlayan bilgilerin varlığı,
- b) Hizmet kılavuzlarının varlığı ve uygulanmasını,
- c) Gerekli olduğunda OSGB çalışma talimatları,
- d) OSGB'nin malzeme ve donanım kullanımını,
- e) OSGB'nin çalışma ortamını ve çalışma yöntemini,
- f) Hizmet eylem planı takibini,
- g) İşyeri ziyaret raporunun varlığını ve gözden geçirmesini,

kapsamalıdır.

7.4. Müşteri mülkiyeti

OSGB ve/veya OSGB tarafından görevlendirilen, kendi kontrolü altında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece müşteri mülkiyetini tanımlamalı, doğrulamalı, korumalı ve güvenliğini sağlamalıdır. Herhangi bir müşteri mülkü kaybolur, zarar veya bir şekilde kullanım için elverişsiz halde bulunursa kuruluş, bu durumu müşteriye rapor etmeli ve kayıtları muhafaza etmelidir.

7.5. İzleme ve ölçme cihazlarının kontrolü

OSGB, hizmetin belirlenen şartlara uygunluğuna ilişkin kanıt sağlamak üzere gerçekleştireceği izleme ve ölçmeleri ve bunun için gereken izleme ve ölçme donanımını belirlemelidir.

OSGB, ölçmelerin yapılabilmesini ve bunların ölçme şartları ile tutarlı olmasını güvence altına alacak prosesleri oluşturmalıdır.

Gerekli olduğu yerlerde, sonuçların geçerliliğinden emin olunması için ölçme donanımı;

- a) Belirtilmiş aralıklarla veya kullanımdan önce, uluslararası veya ulusal ölçme standartlarına izlenebilir ölçme standartları ile kalibre edilmeli veya doğrulanmalı veya her ikisi de

uygulanmalıdır. Bu tipte standardların bulunmadığı yerlerde, kalibrasyon ve doğrulamada esas alınan hususlar kaydedilmelidir.

- b) Gerekli oldukça ayarlanmalı veya yeniden ayarlanmalıdır.
- c) Kalibrasyon durumunu belirlemeye imkân verecek şekilde tanımlanmış olmalıdır.
- d) Ölçme sonuçlarını geçersiz kılacak ayarlamalara karşı emniyete alınmalıdır.
- e) Taşıma, bakım ve depolama sırasında oluşabilecek hasar ve bozulmalara karşı korunmuş olmalıdır.

Kalibrasyon ve doğrulama sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmelidir.

Belirtilmiş şartların izlenmesi ve ölçülmesinde bilgisayar yazılımı kullanıldığında, yazılımın istenen uygulamayı yerine getirme yeteneği teyit edilmelidir. Bu işlem ilk kullanımdan önce gerçekleştirilmeli ve gerekli oldukça yeniden teyit edilmelidir.

8. ÖLÇME ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

8.1. Genel

OSGB, aşağıdakiler için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme proseslerini plânlamalı ve uygulamalıdır:

- a) Hizmetin sektöre uygunluğu göstermek,
- b) Hizmet yönetim sisteminin uygunluğunu güvence altına almak,
- c) Hizmet yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek.

Bu, istatistiksel teknikler ve bu tekniklerin kullanım seviyesini de içine alan, uygulanabilir metotların belirlenmesini içermelidir.

8.2. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

8.2.1. Müşteri memnuniyeti

Hizmet yönetim sisteminin performansının ölçmelerinden birisi olarak OSGB, müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri algılaması ile ilgili bilgileri izlemelidir. Bu bilgileri elde etmek ve kullanmak için metotlar belirlenmelidir.

8.2.2. Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi

OSGB, hizmet yönetim sistemi proseslerinin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için uygun metotları uygulamalıdır. Bu metotlar proseslerin, plânlanmış sonuçlara ulaşabilme yeteneğini göstermelidir.

Plânlanmış sonuçlara ulaşamadığında, uygulanabildiği ölçüde düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmelidir.

8.2.3. Hizmetin izlenmesi ve ölçülmesi

OSGB, hizmet gerçekleştirme şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için hizmet karakteristiklerini izlemeli ve ölçmelidir.

Bu izleme ve ölçme, hizmet sunumu ile ilgili prosesin uygun aşamalarında, planlanan düzenlemelere göre gerçekleştirilmelidir. Gerçekleştirme proseslerinin ve bunların sonucunda oluşan hizmetin, şartları karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtlar, (işyeri ziyaret raporu, işyeri teslim raporu gibi) muhafaza edilmelidir.

8.2.4. Dışarıdan tedarik edilen proses ve hizmetlerin kontrolü

OSGB, dışarıdan tedarik edilen proses ve hizmetlerin şartlara uygun olmasını güvence altına almalıdır.

OSGB, aşağıdaki durumlarda, dışarıdan tedarik edilen proses, ve hizmetlere uygulanacak kontrolleri tayin etmelidir:

- a) Dış tedarikçilerden gelen hizmetlerin, OSGB'nin kendi ürün ve hizmetleri ile birleştirilmesi amaçlandığında,
- b) Hizmetler, OSGB adına dış tedarikçiler tarafından doğrudan müşteri/müşterilere tedarik edilirse,
- c) OSGB'nin kararı ile bir proses veya prosesin bir bölümü, dış tedarikçi tarafından tedarik edildiğinde.

OSGB, dış tedarikçilerin proses ve hizmetleri tedarik etme yeteneklerini temel alarak, şartlara göre, değerlendirmek, seçmek, performanslarını izlemek ve yeniden değerlendirmek için rehberler tayin etmeli ve uygulamalıdır. OSGB, bu faaliyetler ve değerlendirme sonucunda ihtiyaç duyulan faaliyetlerle ilgili dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmelidir.

OSGB:

- a) Dışarıdan tedarik edilen proseslerin OSGB'nin hizmet yönetim sisteminin kontrolünde olduğunu güvence altına almalı,
- b) Bir dış tedarikçiye ve tedarik ettiği sonuçlara uygulamayı amaçladığı kontrolleri tanımlamalı,
- c) Dışarıdan tedarik edilen proses ve hizmetlerin şartları karşıladığını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan doğrulama veya diğer faaliyetleri tayin etmelidir.

8.3. Uygun olmayan hizmetin kontrolü

OSGB, hizmet şartlarına uymayan hizmetin önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulmasını güvence altına almalıdır. Uygun olmayan hizmetin ele alınması için gerçekleştirilen kontrol altında bulundurma faaliyetlerini ve bu faaliyetlerle ilgili sorumluluk ve yetkileri tanımlamalıdır.

OSGB, uygun olmayan hizmeti, uygulanabildikleri ölçüde aşağıdaki yollardan biri veya birden fazlası ile ele almalıdır:

- a) Tespit edilen uygunsuzluğu gidermek için tedbir olarak,
- b) Uygun olmayan hizmet verilmesini engellemek için gerekli tedbirleri olarak,
- c) Uygun olmayan hizmet tespit edildiğinde, uygunsuzluğun etkilerine veya potansiyel etkilerine uygun tedbirler olarak.

Uygun olmayan hizmet düzeltildiğinde, şartlara uygunluğunu göstermek için hizmet yeniden doğrulamaya tâbi tutulmalıdır.

Uygunsuzlukların yapısı ve uygunsuzluklar sonrasında alınan tedbirlere ait kayıtlar muhafaza edilmelidir.

8.4. Analiz ve Değerlendirme

OSGB, izleme ve ölçmeden gelen uygun veri ve bilgiyi analiz etmeli ve değerlendirmelidir.

Analiz sonuçları, aşağıdakilerin değerlendirmesi için kullanılmalıdır:

- a) Hizmetlerin uygunluğu,
- b) Müşteri memnuniyet derecesi,
- c) Hizmet yönetim sisteminin performansı ve etkinliği,
- d) Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- e) Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- f) Hizmet yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

8.5. İyileştirme

8.5.1. Sürekli iyileştirme

OSGB, hizmet yönetim politikasını, hizmet yönetim hedeflerini, veri analizlerini, düzeltici ve önleyici faaliyetleri ve yönetimin gözden geçirmesini kullanarak hizmet yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmelidir.

8.5.2. Düzeltici faaliyet

OSGB, uygunsuzlukların nedenlerini gidermek ve tekrarlarını önlemek için tedbirler almalıdır. Düzeltici faaliyetler, karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine uygun olmalıdır.

Aşağıdakiler için şartları tanımlamak amacıyla **dokümante edilmiş bir prosedür** oluşturulmalıdır:

- a) Müşteri şikâyetleri dâhil uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- b) Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi (metot, insan kaynaklı, makine ve ekipmanların tasarımından, imalatından ya da bakım onarım safhasından kaynaklı vb.),
- c) Uygunsuzlukların yeniden oluşmamasını güvence altına almak için düzeltici faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- d) Gereken düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması
- e) Uygulanan düzeltici faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları,
- f) Uygulanan düzeltici faaliyetlerin etkinliklerinin gözden geçirilmesi.

