# 1. AMAÇ

Bu kılavuzun amacı üniversite bünyesinde birimler bazında gerçekleştirilen paydaş analizi ve risk analizi yöntem ve değerlendirmelerini tanımlamaktır.

# 2. KAPSAM

Bu kılavuz, Yıldız Teknik Üniversitesi tüm birimlerini kapsar.

# 3. TANIMLAR

**3.1 Paydaş Analizi**

Paydaş;

Üniversitenin ürün ve hizmetleri ile ilgisi olan, üniversiteden doğrudan veya dolaylı, olumlu ya da olumsuz yönde etkilenen veya üniversiteyi etkileyen kişi, grup veya kurumlardır.

Üniversite içi paydaş;

Üniversite içinde çalışan kişi, bölüm ya da birimler.

Üniversite dışı paydaş;

Üniversite dışında olan kişi, kurum ya da kuruluşlar.

Temel Paydaş;

Üniversitenin kanunlarla bağlı olduğu ve işbirliği yapmak zorunda olduğu paydaşlar.

Stratejik Paydaş;

Üniversitenin hedeflenen vizyona ulaşabilmesi için birlikte çalışmayı seçtiği paydaşlar.

**3.2 Risk Analizi**

Olasılık

Bir olayın gün, hafta, ay, yıl gibi bir zaman dilimi içerisinde gerçekleşme durumunu ifade eder.

Etki

Olayın oluşması durumunda birime vereceği zararı, süreç, hedef ve faaliyetler üzerindeki etkisini gösterir.

Risk Değerlendirme (Ref: FR-1075-YTÜ Risk Analizi Formu Bölüm A)

Olaylardan kaynaklanan riskin büyüklüğünü tahmin etmek ve mevcut kontrollerin yeterliliğini dikkate alarak riskin kabul edilebilir olup olmadığına karar vermek için kullanılan proses.

Risk Yönetimi (Ref: FR-1075-YTÜ Risk Analizi Formu Bölüm A+B+C)

Risk yönetimi risk değerlendirmenin bir adım ilerisine giderek risk azaltma ve kontrol ile ilişkili aksiyonları içerir.

# 4. SORUMLULUKLAR

Bu kılavuzun hazırlanmasından Kalite Koordinatörlüğü ve uygulanmasından birim kalite sorumluları sorumludur.

# 5. UYGULAMA

**5.1 Paydaş Analizi *(Ref: Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu)***

Paydaş;

Üniversitenin ürün ve hizmetleri ile ilgisi olan, üniversiteden doğrudan veya dolaylı, olumlu ya da olumsuz yönde etkilenen veya üniversiteyi etkileyen kişi, grup veya kurumlardır.

İç paydaş;

Üniversite içinde çalışan kişi, bölüm ya da birimler.

Dış paydaş;

Üniversite dışında olan kişi, kurum ya da kuruluşlar.

Temel Paydaş;

Üniversitenin kanunlarla bağlı olduğu ve işbirliği yapmak zorunda olduğu paydaşlar.

Stratejik Paydaş;

Üniversitenin hedeflenen vizyona ulaşabilmesi için birlikte çalışmayı seçtiği paydaşlar.

Paydaş Sebebi;

Üniversitenin, paydaş ile paydaş olma sebebi.

Paydaş Beklentisi;

Paydaşın üniversiteden beklentisi.

Etki;

Paydaşın, üniversitenin, birimin ya da bölümün faaliyet ve hizmetlerini olumlu veya olumsuz etkileme gücüdür.

Önem;

Üniversitenin, birimin ya da bölümün ilgili paydaşın beklenti ve taleplerinin karşılanması konusuna verdiği önceliği ifade eder.

Sonuç;

Paydaşın önem derecesinin tespitidir.

PAYDAŞIN ÖNEM DERECESİ= ETKİ X ÖNEM

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ETKİ ÖNEM MATRİSİ** | | | |
|  | | **ETKİ** | |
| **ZAYIF** | **GÜÇLÜ** |
| **ÖNEM** | **ÖNEMLİ** | İZLE | BİLGİLENDİR |
| **ÖNEMSİZ** | ÇIKARLARINI GÖZET  ÇALIŞMALARA DAHİL ET | BİRLİKTE ÇALIŞ |

**İzle:** Paydaşın üniversiteden beklentisini takip et.

**Bilgilendir:** Paydaşın beklentisini etkileyecek faktörlerde gerçekleşen değişiklerin hakkında paydaşın bilgilendirilmesini sağla.

**Çıkarlarını gözet – çalışmalara dahil et**: Paydaşın faaliyet ve çıktılarını takip et.

**Birlikte Çalış:** Üniversitenin tüm birimleri ilgili paydaş ile birlikte çalışır.

İlgili tarafların beklentilerinin anlaşılması ve değerlendirilmesi yöntemi olarak, kurum içi paydaşlar beklentilerin tespit edildiği anketler ile kurum dışı stratejik paydaşlar yüz yüze görüşmeler ve toplantılar ile belirlenir. Kurum dışı temel paydaşların beklentileri kanun/yönetmelik gibi yasal yaptırımlar ile doğmaktadır.

Paydaşların beklentileri yılda bir kez YGG toplantısında gözden geçirilmekte her beş yılda bir Stratejik Plan çalışmaları ile revize edilmektedir.

* 1. **Risk Analizi**

**5.2.1 Risk Değerlendirme (Ref: Risk Analizi Formu Bölüm A)**

Faaliyetlerden kaynaklanan riskin büyüklüğünü tahmin etmek ve mevcut kontrollerin yeterliliğini dikkate alarak riskin kabul edilebilir olup olmadığına karar vermek için kullanılan metod.

Riskin Tanımı:

Risk, potansiyel zararın/istenmeyen durumun olma ihtimali ve sonucuna (şiddetine) göre neden sonuç ilişkisi kurularak yazılır.

*Örnek: Elektrik kesintilerinde jeneratörün devreye girmemesi sebebi ile ana network sunucularının çalışmaması ve hizmetin yerine getirilememesi.*

Risk Giderici Mevcut Faaliyet:

Tanımlanmış olan riskin olasılığını veya şiddetini düşürmek için “şu anda” yapılan aksiyon.

*Örnek: Jeneratör bakım sözleşmesi yapılmış. Periyodik bakım planı oluşturulmuştur.*

İlgili Belge:

Risk giderici mevcut faaliyeti destekleyen/kanıtlayan belge.

*Örnek: Jeneratör bakım kayıtları.*

Etki:

Tehlikenin oluşması durumunda sürece vereceği zararı, hedef ve faaliyetler üzerindeki etkisini gösterir.

Ref: Risk Matrisi

*Örnek: 3 (Orta)*

Olasılık:

Bir olayın gün, hafta, ay, yıl gibi bir zaman dilimi içerisinde gerçekleşme durumunu ifade eder. Ref: Risk Matrisi

*Örnek: 2 (Düşük)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Risk Matrisi**  Risk değerlendirme sırasında, olası risklerin etkisi ile oluşma olasılıkları arasındaki ilişkiye bağlı olarak söz konusu riskler derecelendirilebilir. Risklerin ortaya çıkmasını engelleyecek olan aksiyonların şekillendirilmesi buna göre önceliklendirilir.   |  |  | | --- | --- | | **Etki** | **Olasılık** | | 1-Çok Düşük (Etkisi ihmal edilebilir, maddi bir kayıp yok, çok küçük veya önemsiz etkiler) | 1-Çok Düşük (Gerçekleşme olasılığı yok denecek kadar azdır veya olağanüstü durumlarda gerçekleşebilir) | | | 2-Düşük (Küçük ve önemsiz etkiler) | 2- Düşük (Gerçekleşme olasılığı düşük/ Nadiren gerçekleşebilir. Örneğin: İki, üç yılda bir) | | | 3- Orta (Telafisi mümkün olan zararlar, zaman kaybı oluşturabilecek durumlar) | 3- Orta (Gerçekleşme olasılığı çok değil / az sıklıkla gerçekleşir. Örneğin: Yılda bir veya iki) | | | 4-Yüksek (Büyük maddi zarar, çok ciddi yaralanmalar, hizmetleri kısmen durdurma ihtimali, birim hedeflerini etkileyebilecek bir etki) | 4- Yüksek (Gerçekleşme olasılığı yüksek/ sık gerçekleşebilir. Örneğin :Ayda bir, iki ayda bir) | | | 5-Çok Yüksek (Çok büyük ölçekli maddi zarar, ölüm riski, hizmetlerin tamamen durma ihtimali, üniversite hedeflerine büyük zarar verebilecek bir etki, acil eylem gerektiren durumlar) | 5-Çok Yüksek (Gerçekleşme olasılığı çok yüksek/ çok sık gerçekleşebilir. Örneğin: Haftada bir) | | |

Risk: ETKİ X OLASILIK

*Örnek: 3x2=6*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RİSK MATRİSİ** | | | | | | | |
| **OLASILIK X ETKİ** | | | **ETKİ** | | | | |
| **Çok Yüksek** | **Yüksek** | **Orta** | **Düşük** | **Çok Düşük** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **OLASILIK** | **Çok Yüksek** | **5** | 25 | 20 | 15 | 10 | 5 |
| **Yüksek** | **4** | 20 | 16 | 12 | 8 | 4 |
| **Orta** | **3** | 15 | 12 | 9 | 6 | 3 |
| **Düşük** | **2** | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |
| **Çok Düşük** | **1** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Risk Derecesi:

*Örnek: 3x2=6 (Orta)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Risk Puanı** | **Risk Derecesi** | **Öncelik** | **Termin** |
| **1-6** | **Düşük** | **3. Öncelikli** | **Önleyici faaliyet başlatılmaksızın risk giderici faaliyet belirlenir. 1 yıl sonra olasılık izlenir.** |
| **8-12** | **Orta** | **2. Öncelikli** | **Risk giderici faaliyet belirlenerek önleyici faaliyet başlatılır. Riskin ve faaliyetin niteliğine göre en fazla 6 Ay içerisinde faaliyet gerçekleştirilerek faaliyet sonuçları değerlendirilir.** |
| **15-25** | **Yüksek** | **1. Öncelikli** | **Acil aksiyon gerektiren durumlar için Risk giderici faaliyet belirlenerek önleyici faaliyet başlatılır. Riskin ve faaliyetin niteliğine göre en fazla 1 hafta içerisinde faaliyet gerçekleştirilerek faaliyet sonuçları değerlendirilir.** |

Karar:

* **Riski Düşürme:** Riskin düşürülmesi için önleyici faaliyetlerin belirlenerek uygulanması ve risk seviyesinin düşürülmesidir.(Orta/Yüksek)
* **Riski Kabul etme:** Mevcut riski olduğu gibi kabul etme, sonuçlarına razı olma kararıdır. (Düşük)
* **Riski Devretme:** Riskin başka birime devredilmesidir. (Düşük/Orta/Yüksek)
* **Riskten Kaçınma:** Riske neden olan faaliyete başlamama veya devam etmeme karar vererek riski terk etmektir. (Orta/Yüksek)

*Örnek: Düşürme*

**5.2.2 Risk Yönetimi (Ref: Risk Analizi Formu Bölüm A+B+C)**

Risk yönetimi risk değerlendirmenin bir adım ilerisine giderek risk azaltma ve kontrol ile ilişkili aksiyonları içerir.

Risk Giderme Yöntemi:

“Düşürme, devretme ve kaçınma” kararları için alınması planlanan risk giderici faaliyet tanımını ifade eder.

*Örnek: Yedek jeneratörün satın alınması ve devreye alınması.*

Sorumlu:

Risk giderme yöntemini yerine getirmesi planlanan birim/kişi.

*Örnek: Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı*

Termin:

Risk sonuçlarına göre alınması gereken risk giderme yöntemleri için tanınan azami süredir. Alınması planlanan risk giderici faaliyet için belirlenen süre “Risk Derecesi Tablosu” nda belirlenen termin süresinden uzun olmamalıdır.

*Örnek: 6 Ay içinde (tarih net belirtilmeli)*

Kaynak:

Risk giderme yöntemi için ihtiyaç duyulan insan gücü, metod, finans gibi kaynakları ifade eder.

*Örnek: Finans*

Sonuçlar Nasıl Değerlendirilecek:

Risk giderme yönteminin yapılıp yapılmadığının göstergesi. (risk giderici aksiyon sonucunda ölçülebilir sayısal veri veya risk giderici aksiyonun yerine getirilmiş olması)

*Örnek: Yeni jeneratör satın alma onayı. Jeneratör bakım planı.*

Üniversite bünyesindeki tüm birimler süreçlerine ait riskleri ve mevcut risk giderici aksiyonlarını tanımlar, değerlendirir ve karar verir. Risk giderici aksiyonlar için önleyici faaliyetler Kalite Koordinatörlüğü tarafından ilgili birime açılır ve iletilir. İlgili önleyici faaliyetin kapatılması sonrasında faaliyetin etkinliği Risk Analizi-C bölümü ile tekrar gözden geçirilir. Risk analizi yılda en az 1 kez olmak üzere ve üniversitenin faaliyetlerinde olabilecek majör değişiklikler sonrası gözden geçirilir.

# 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

* FR-1161-Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu
* PR-004-Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü