

MMFS 07.12

Birinci Baskı
Ocak, 2019
Değişiklik 1, Mayıs 2019

Mayın Faaliyetlerinde Kalite Yönetimi

Türkiye Cumhuriyeti Milli Mayın Faaliyet Otoritesi
Millî Savunma Bakanlığı
Millî Mayın Faaliyet Merkezi Dairesi Başkanlığı
Makina ve Kimya Endüstrisi Kurumu Genel Müdürlüğü Yerleşkesi
Döğol Caddesi No:4 Anadolu Meydanı (Tandoğan)
06330 Yenimahalle / Ankara/TÜRKİYE

E-posta: mafam@msb.gov.tr
Tel: 0 (312) 4025430-31-32-33
Faks: 0 (312) 2131826
(Web: <https://mafam.msb.gov.tr>)

Uyarı

Bu doküman, kapak sayfasında belirtilen tarihten itibaren yürürlüktedir. Milli Mayın Faaliyet Standartları (MMFS) sürekli gözden geçirme ve revizyona tabi olduğundan, kullanıcılar dokümanın durumunu doğrulamak için, MAFAM İnternet sitesine (<https://mafam.msb.gov.tr>) başvurmalıdır.

Telif Hakkı

Bu doküman, bir Milli Mayın Faaliyet Standardıdır (MMFS) ve telif hakları MAFAM'a aittir. Bu doküman veya bir kısmı, MAFAM'ın önceden yazılı izni olmaksızın, hiçbir biçimde veya vasıta ile ve başka amaçlarla kopyalanamaz, saklanamaz veya iletilemez.

Bu doküman satılmaz.

Türkiye Cumhuriyeti Milli Mayın Faaliyet Otoritesi

Millî Savunma Bakanlığı

Millî Mayın Faaliyet Merkezi Dairesi Başkanlığı

Makina ve Kimya Endüstrisi Kurumu Genel Müdürlüğü Yerleşkesi

Döğol Caddesi No:4 Anadolu Meydanı (Tandoğan)

06330 Yenimahalle / ANKARA

E-posta: mafam@msb.gov.tr

Tel: 0 (312) 4025430-31-32-33

Faks: 0 (312) 2131826

(Web: <https://mafam.msb.gov.tr>)

MMFS-Mayıs 2019

Tüm hakları saklıdır.

İçindekiler

İçindekiler.....	iii
Önsöz.....	v
Giriş.....	vi
1. Kapsam	1
2. Referanslar	1
3. Terimler, tanımlar ve kısaltmalar.....	1
4. Amaç.....	3
5. Kapsam	3
6. İhtiyaçlar ve beklentiler	3
7. Cinsiyet ve çeşitlilik.....	3
8. Kalite Yönetim Sistemi'nin kapsamı.....	4
9. Mayın faaliyet ürünleri	4
10. Mayın faaliyet süreçleri	4
11. Liderlik ve bağlılık.....	5
12. Kalite politikası.....	6
13. Nesnel belirleme	6
14. KYS planlaması	7
15. Mayın faaliyet kaynakları	7
15.1. Genel	7
15.2. İnsanlar	7
15.3. Teçhizat	8
15.4. Bilgi.....	9
16. Altyapı ve çalışma ortamı	9
17. Mayın faaliyet operasyonları.....	10
17.1. Mayın faaliyet ürün ve hizmetleri için gereksinimler	10
17.2. Mayın faaliyet süreçlerinin, ürünlerinin ve hizmetlerinin planlaması	10
17.3. Mayın faaliyet süreçlerinin, ürünlerinin ve hizmetlerinin kontrolü	11
17.4. Mayın faaliyet ürünleri ve süreçlerinin tanımlanması ve izlenebilirliği	12
17.5. Süreç kontrolleri.....	13
17.6. Ürünün devri	13
17.7. Uygun olmayan ürünlerin kontrolü	14
17.8. Teslim sonrası faaliyetler	14
18. İletişim ve katılım.....	14
19. Belgeleme.....	15
20. Performans	17
20.1. İzleme, analiz ve değerlendirme.....	17
20.2. Kalite denetimi	17
21. İyileştirme.....	18
22. Yönetimin gözden geçirilmesi	18

23.	Sorumluluklar.....	19
23.1.	Milli Mayın Faaliyet Otoritesi (MMFO).....	19
23.2	Mayın Faaliyet Merkezi (MFM)	19
23.3.	Mayın faaliyet kuruluşları	20
23.4.	Bağışçılar (Donörler), müşteriler ve diğer paydaşlar	20
EK-A	Referanslar	21
	Değişiklik Kaydı	22

Önsöz

İnsani mayın temizleme programları için uluslararası standartlar, ilk olarak Temmuz 1996'da Danimarka'da yapılan uluslararası teknik konferansta çalışma grupları tarafından önerilmiştir. Mayın temizlemenin tüm yönleri için ölçütler belirlenmiş; standartlar önerilmiş ve "temizleme" için evrensel bir tanım üzerinde uzlaşmıştır. 1996 yılı sonlarında, Danimarka'da önerilen ilkeler, Birleşmiş Milletler (BM) öncülüğündeki bir çalışma grubu tarafından geliştirilmiş ve İnsani Mayın Temizleme Faaliyetleri için Uluslararası Standartlar hazırlanmıştır. Birinci baskı, Mart 1997'de BM Mayın Eylem Servisi (UNMAS) tarafından yayımlanmıştır.

Bu ilk standartların kapsamı, başta mayın risk eğitimi ve mayın mağdurlarına yardım olmak üzere mayın faaliyetinin diğer bileşenlerini içerecek ve operasyonel usuller, uygulamalar ve normlarda yapılan değişiklikleri yansıtacak şekilde genişletilmiştir. Standartlar yeniden geliştirilmiş ve Uluslararası Mayın Faaliyet Standartları (IMAS) adını almıştır.

Birleşmiş Milletler, standartların geliştirilmesi ve sürdürülmesi dâhil olmak üzere, mayın faaliyet programlarının etkili biçimde uygulanması ve teşvik edilmesinden genel olarak sorumludur. Bu bağlamda UNMAS, Birleşmiş Milletler bünyesinde, IMAS'ın geliştirilmesi ve sürdürülmesinden sorumlu olan ofistir. IMAS, Cenevre Uluslararası İnsani Mayın Temizleme Merkezi'nin desteğiyle hazırlanmıştır.

IMAS'ı hazırlama, gözden geçirme ve revize etme çalışmaları; uluslararası kuruluşlar, devlet kurumları ve sivil toplum kuruluşlarının desteğiyle, teknik komiteler tarafından yürütülmektedir. Her standardın en son versiyonu, teknik komite çalışmaları hakkında bilgiler ile birlikte, <http://www.mineactionstandards.org/> sitesinde bulunmaktadır. Gelişen mayın faaliyet normları ve uygulamalarını yansıtmak ve uluslararası düzenlemeler ve gereklerde meydana gelen değişiklikleri dâhil etmek amacıyla, IMAS asgari olarak üç yılda bir gözden geçirilmektedir.

1 nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi 342 'nci maddesi kapsamında Türkiye Cumhuriyeti sınırları dâhilinde ve görevlendirilmesi halinde yurt dışında gerçekleştirilmesi planlanan insani maksatlı mayın ve/veya patlamamış mühimmat temizliğine yönelik faaliyetler ile Millî Mayın Temizleme Standartlarını hazırlamak/güncel bulundurmaktan Millî Mayın Faaliyet Merkezi (MAFAM) D.Bşk.lığı sorumludur.

Birleşmiş Milletler tarafından hazırlanan uluslararası standartlar ışığında Millî Mayın Faaliyet Standartları (MMFS) oluşturulmuştur.

Giriş

0.1. Genel Yaklaşım

Bu standarda giriş, mayın hareketinin farklı ayaklarıyla ilişkili tüm faaliyetlere uygulanan genel Kalite Yönetim (KY) ilkelerini ortaya koymaktadır. Standardın ana gövdesi, bir mayın işleme Kalite Yönetim Sistemi (KYS) için asgari gereksinimleri ortaya koymaktadır.

Bu prensiplerin özel mayın faaliyetlerine uygulanmasını yansıtan detaylar, bu standartta EK-A'da tanımlandığı gibi ilgili MMFS'ye dâhil edilir.

Standart, mayın faaliyet sektörüne yeni kavramlar ya da ek yük getirmeyi değil; daha ziyade mayın faaliyet programlarında nelerin gerçekleştirildiğini pekiştirmeyi ve tanımlamayı, diğer sektörlerde ve endüstrilerde anlaşıldığı ve uygulandığı şekilde KY ile daha fazla tutarlılığı teşvik etmeyi amaçlamaktadır.

0.2. ISO 9001 ile ilişki

Bu standart, ISO 9001:2015'te belirtilen şartlara dayanmaktadır; mayın faaliyet kapsamında ISO 9001'in yerini alamaz. Mayın faaliyet işletmecileri, kendi yönetim sistemlerinin bir parçası olarak ISO 9001 gibi resmi olarak onaylanmış sistemlerin benimsenmesini dikkate alınmasını teşvik etmektedir.

Mayın faaliyet programları ve otoriteleri, bu standarda uymak için ISO 9001'i veya diğer tanınmış KY modellerini benimsemek zorunda olmamakla birlikte benimsemesinin birçok faydası vardır:

- a. 20 yılı aşkın bir süredir sektörler ve faaliyetlerden kazanılan yerleşik standartlarda somutlaşan deneyim ve bilgi birikiminden yararlanma,
- b. Belirlenmiş şablonlara, araçlara ve ilkelere erişim,
- c. Küresel danışmanlık ve eğitim endüstrisine erişim,
- ç. KYS'nin uygunluğunun ve etkinliğinin resmi teyidi,
- d. Dünya çapında birçok hükümet sözleşmesi için teklif verirken basitleştirilmiş süreçler,
- e. Yöneticiler arasında kendi kurumları tarafından yürütülen işin kalitesi ve güvenilirliği konusunda güven,
- f. Hata riski, hata veya uygunsuzluk ve bu tür olaylardan kaynaklanan sonuçların azaltılmasıdır.

ISO 9001:2015 aynı zamanda bazı mayın faaliyet kuruluşlarında kullanılabilir olan, bu standartta ele alınmayan (tasarım süreçlerinin yönetimi gibi) ek materyalleri de içermektedir.

0.3. Geçmiş

KY kavramları, mayın faaliyet sektöründe pratik faaliyetler ile etkilenen ülkelerin ve halkların ihtiyaçları arasındaki etkileşimlerin daha geniş bir kapsamını yansıtır. Yetkililer/işletme örgütleri, ISO 9001 gibi yerleşik KY modellerinden daha fazla yararlanmayı seçtikleri için geliştirilmiştir.

Bu standart; bağışçuların, yetkililerin ve işletmecilerin mayın faaliyetinin her yönüyle ilgili olarak özgüven açısından artan beklentilerini yansıtmaktadır. KY'nin odak noktası, belirli gereksinimleri karşılayan çıktılar ve ürünler sunmak için etkili ve uygun süreçlerin uygulanmasıdır. Sonuçlara Dayalı Yönetim (SDY) kavramlarının ve bir fark yaratmak için mayın faaliyetine duyulan ihtiyacın daha da fazla olması için temel bağlantılar vardır.

Bu MMFS'de belirtilen ilke ve şartlar, mayın faaliyeti içinde her seviyede faaliyet gösteren tüm kuruluşlarla ilgilidir.

0.4. Mayın faaliyetinde kalite

Tarihsel olarak mayın faaliyeti sektörü, tek bir ürüne, temizlenmiş sahanın kalitesine odaklanma eğilimindeydi. Daha yakın zamanda mayın faaliyetlerindeki KY'nin kapsamını, işlemlerini ve mayın faaliyetlerinin tüm 5 aşamasındaki ürünleri (temizlik, risk eğitimi, mağdur yardımı, savunma ve stok imhası) benimseme çabalarını genişletmek için çaba gösterilmiştir. Kalite, Mühimmat Güvenliği Yönetimi (MGY), Fiziksel Güvenlik ve Stok Yönetimi (FGSY) ve Küçük Silahlar ve Hafif Silahlar [KS/HS (Small Arms and Light Weapons (SA/LW))] imha gibi mayın faaliyet kuruluşları tarafından giderek daha fazla ele alınan diğer faaliyetlere de uygulanabilir bir kavramdır.

Tüm KY, bilginin kullanılabilirliğine bağlıdır; planlama sürecini bilgilendirmek, uygulamayı yönlendirmek, gereksinimlere karşı performansı kontrol etmek ve süreçlerin, hizmetlerin ve ürünlerin kalite ve güvenliğini geliştirmek için harekete geçmek. MMFS'deki son değişiklikler, mayın faaliyet süreçleri arasındaki etkileşimlerin artmasını ve daha iyi anlaşılmasını yansıtmaktadır.

ISO sisteminde kalite, bir dizi doğal özelliğin gereksinimlerinin yerine getirilmesi derecesi olarak tanımlanır.¹Mayın faaliyet kalitesi bağlamında, bir mayın faaliyet hizmetinin, ürününün veya çıktısının gereksinimlerini karşıladığı derece olarak tanımlanabilir.

Bir mayın faaliyet organizasyonunun kaliteye ulaşabilmesi için şartların belirtilmesi gerekmektedir. Bu şartlar standartlarda, sözleşmelerde, mutabakat muhtırasında, görev emirlerinde ve diğer benzer belgelerde bulunabilir. Gereksinimler her zaman yazılı olarak belirtilmezler. Örtük olsa bile, genel olarak anlaşılabilir veya kabul edilmiş sayılırlar. Gereksinimler açıkça belirtilmediyse, kaliteyi yakalamak zor ve bazen imkânsız hale gelir.

¹ ISO 9000:2015 tanım 3.1.1

0.5. Kalite Yönetim (KY) ve Sonuçlara Dayalı Yönetim (SDY)

Sonuçlara Dayalı Yönetim, tüm aktörlerin, doğrudan veya dolaylı olarak bir dizi sonuca ulaşmalarına katkıda bulunacakları bir yönetim stratejisidir. Süreçlerin, ürünlerin ve hizmetlerin istenen sonuçların elde edilmesine (çıktılar, sonuçlar ve daha yüksek seviyeli hedefler veya etki) katkıda bulunmasını sağlar. Aktörler, hesap verebilirlik ve raporlamanın yanı sıra, programların ve faaliyetlerin tasarımı, kaynak kullanımı ve sunulması hakkında karar vermeyi sağlamak için gerçek sonuçlara dair bilgi ve kanıt kullanırlar.²

Mayın faaliyetlerinde KY, mayın faaliyet hizmetleri ve ürünlerinin teslimatıyla ilgili süreçleri yönetmekle ilgili ise Sonuçlara Dayalı Yönetim, KY'nin yer aldığı genel kapsamı ele almaktadır. KY, yukarıdaki tanımda yer alan süreçlere, ürünlere ve hizmetlere odaklanır; ancak yalnızca istenen sonuçların (çıktılar, sonuçlar, daha yüksek hedefler veya etki) elde edilmesi için gerekli şartların açıkça tanımlanması durumunda bunu yapabilir.

Sonuçlara Dayalı Yönetim, KY'nin süreçlere, hizmetlere ve ürünlere başarılı bir şekilde uygulanmasına dayanır. KY de, gereksinimler açıkça belirtildiğinde ve gerçek sonuçların KYS'nin tüm yönlerini güncelleyen ve iyileştiren geri bildirim döngülerini yürütmek için etkili Sonuçlara Dayalı Yönetim'e dayanır. Sonuçlara Dayalı Yönetim sistemleri genellikle, performansı gözden geçirmek ve iyileştirmek için yıllık planlamaya bağlı yıllık bir yönlendirme döngüsünden yararlanır.

Bu standart mayıncılık faaliyetine doğrudan SDY'yi değil, SDY ve mayın faaliyet kapsamının anlaşılmasının önemini vurgulamakta; kaliteli şartların belirlenmesini, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin mayın faaliyet ürünlerinde doğru bir şekilde yansıtıldığından emin olmayı vurgulamaktadır. Bunu yaparken SDY ilkelerinin tutarlı ve kapsamlı bir şekilde uygulanmasını gerektirir.

0.6. Mayın Faaliyet Ürünleri

Süreç ürünleri madde, bilgi ve/veya enerjiden oluşabilir. Mayın faaliyet ürünleri bunlarla sınırlı olmamakla birlikte şu şekildedir:

a. Bilgi: Ek bilgi olmaksızın mayın faaliyetinin birçok ürünü (özellikle saha devriyle ilgili olanlar) sınırlıdır veya hiçbir değer taşımamaktadır. Bilgi kendi başına bir üründür. Kayıtlar, raporlar ve genel bilgilendirme kampanyaları, tüm insanlara bilgi ürünleri sunar.

b. Arazi: Saha devri süreci- iptal edilmiş, azaltılmış ve temizlenmiş arazidir. Tümünü aynı temel kalite gereksinimini karşılamak zorundadır. Bunlar; belirli bir derinliğe kadar belirli bir tehlike unsuru içermemesi ve güvenli olmasıdır.

c. Donanım: Protez uzuvlardan askeri ve stok imha programlarından kaynaklanan talaş, metal ve patlayıcılar gibi hurda materyaller, eğitim amaçlı kullanılan patlayıcı içermeyen patlamamış mühimmat öğelerini barındıran depolarında ve şüpheli tehlikeli alanlarda çit ve uyarı levhalarının kullanılmasıdır.

ç. İnsanlar: Mayın faaliyeti, çok çeşitli işe alım ve eğitim süreçlerine girmektedir. Her biri ürün olarak eğitilmiş ve yetkin personel sunar. Diğer ürünler/çıktılar belirli mayın faaliyet aktiviteleri, projeler, programlar ve sözleşmelerle ilişkilendirilebilir.

² Sonuçlara Dayalı Yönetim Grubu, Birleşmiş Milletler Kalkınma Grubu (UNDG), Ekim 2011

Çoğu mayın faaliyet ürünü, KY konusu bakımından “madde” ve “bilgi” başlıklarına giriyor olsa da, Açık Yakma ve Açık Patlama (AY/AP) durumlarında olan “enerji” ürünleri (ses, ışık, yer şoku vs.) fazla mühimmatı ve küçük/hafif silahı (KS/HS) yok etmek için kullanılır. Çevrenin korunması ile ilgili sorunları ele alırken önem taşımaktadır.

0.7. Mayın faaliyetinde KY ilkeleri

0.7.1. Genel

Kalitenin yönetimi karmaşık veya teknik bir zorluk değildir. Aksine, bir kuruluşun faaliyetleri boyunca basit ilkelerin tekrarlanan ve tutarlı bir şekilde uygulanmasına dayanır. Mayın faaliyetinin kalite yönetimi için önemli olan temel ilkeler, bu bölümün geri kalanında açıklanmıştır.

0.7.2. Müşteri odaklılık

Mayın faaliyeti kapsamında “müşteri” terimi, mayın faaliyet ürünleri ve çıktıları için ödeme yapan, alan ya da ilgilenen bir dizi organizasyon ve grup içerebilir. Bunlar:

a. Mayın faaliyet ürünleri ve çıktıları alan kuruluşlar, gruplar ve bireyler: Faydalanıcılar, arazi kullanıcıları, arazi sahipleri, yerel/bölgesel ve ulusal hükümetler, mağdurlar, stajyerler vb.

b. Mayın faaliyet programlarını düzenleyen makamlar, kurumlar ve gruplar: MMFO, Mayın Faaliyet Kuruluşları, Birleşmiş Milletler (BM) organları vb.

c. Mayın faaliyet hizmetleri için ödeme yapan kuruluşlar: uluslararası bağışçılar (donörler), ulusal ve bölgesel yönetim birimleri, bakanlık ve kurumlar, ticari müşteriler vb.

Mayın faaliyetlerindeki KY, yalnızca doğrudan faydalanıcıların değil, farklı müşteri gruplarının da gereksinimlerini karşılamaya odaklanmıştır. Bazı durumlarda, bir ticari müşteri ve bir mayın faaliyet hizmet sağlayıcısı gibi bir ilişki nispeten basit olabilir. Diğer durumlarda; örneğin bir Sivil Toplum Kuruluşu (STK) ulusal bir otorite tarafından görevlendirilen ve yerel bir topluma hizmet, ürün dağıtan uluslararası bir bağışçı tarafından finanse edildiği zaman, durum oldukça karmaşıktır.

“Müşteri odaklılık” temel ilkesi her koşulda uygulanmaya devam etmektedir; ancak yöneticilerin farklı müşteri gruplarının ihtiyaç ve beklentilerini dengelemede sağduyulu olmaları gerekmektedir.

0.7.3. Liderlik

Bir mayın faaliyet KYS’si, sadece mayın faaliyet programının en üst düzeylerinden ve bireysel mayın faaliyet örgütlerinden gelen bir taahhüt varsa başarılı olur.

Mayın faaliyet liderleri (ister programsal, ister kurumsal düzeyde olsun), Kalite politikası, KY ve diğer Standart Uygulama Talimatları (SUT) içeriği ve sürekli iyileştirme incelemeleri aracılığıyla müşteri ihtiyaçları ve beklentilerine odaklanarak resmi olarak iletişim kurarlar. Gayri resmi olarak; liderler belgelerin, toplantıların, çalıştayların içeriği ve çalışanlarla/paydaşlarla etkileşim olduğunda her türlü vesileyle taahhütlerini iletirler.

0.7.4. İnsanların katılımı

Etkin bir KYS, sadece en üst düzey yönetimden sorumluluk almayı gerektirmez. Rollerini ve sorumluluklarını anlamak için mayın faaliyet usullerini, süreçlerini ve faaliyetlerini uygulayan ve işlevlerini güvenilir/tutarlı bir şekilde yerine getirmek için gerekli olan yetenek, beceri ve bilgiye sahip olan kişileri gerektirir.

En iyi KYS, kilit süreçleri belirleme, usulleri geliştirme ve hedef belirleme konularında sistemi uygulayacak kişilerin deneyim ve bilgisinden yararlanır. İnsanları KYS'nin tasarım, geliştirme, uygulama ve gözden geçirme sürecine dâhil etmek, ortak bir sahiplik duygusunu teşvik eder. Personelin sistemin uygunluğu ve değerine olan güvenini korumaya yardımcı olur.

0.7.5. Cinsiyet ve çeşitlilik

Hiçbir toplumsal faaliyet programı, farklı toplumsal cinsiyet ve çeşitlilik gruplarının farklı koşullarını, gereksinimlerini ve ihtiyaçlarını yansıtmadığı sürece, paydaş gereksinimlerini karşılamada başarılı olamaz.

Bunu yapmak, bir mayın faaliyeti KYS'sinin isteğe bağlı bir özelliği değildir; aksine kalitenin kavramı ve tanımı için temeldir.

0.7.6. Süreç yaklaşımı

Süreç yaklaşımı, bir ürünün kalitesine veya bir süreçten çıktısına güvenebilmek için, bu sürece girdiler ve bu süreç içindeki faaliyetlere güven duymanın gerekli olduğunun kabulüne dayanır.

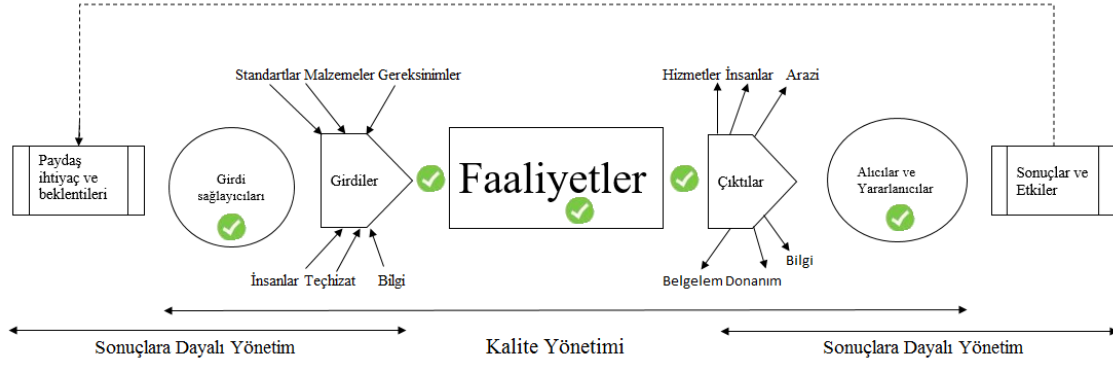
Şekil 1, bu süreçteki anahtar kalite unsurlarını ve etkileşimleri göstermektedir. Onay işaretleri, aşağıdakileri de içeren uygunluk kontrol etme fırsatını tanımlar:

- a. Tedarikçilerin/sağlayıcıların değerlendirilmeleri (akreditasyon dâhil)
- b. Bir sürecin girdilerinin kalite kontrolü (kontrolleri alan teçhizat gibi)
- c. Faaliyetler sırasında izleme (MMFS 07.40'ta açıklandığı gibi)
- ç. Piyasaya sürülmeden önceki çıktıların Kalite Kontrolü (devir işlemleri de dâhil olmak üzere)
- d. Alıcılar ve faydalanıcıların devir sonrası araştırmaları (temizlik sonrası etki değerlendirmeleri, faydalanıcı memnuniyet anketleri gibi.)

Süreçler etkileşime girdiklerinde bir sistem haline gelirler.

Şekil 1, KY'nin SDY tarafından çevrilme şeklini de vurgular. Alıcı ve faydalanıcılar arasında müşteri/paydaş memnuniyeti ile ilgili herhangi bir izlemenin yanı sıra, mayın faaliyet süreçleri ve ürünlerden kaynaklanan sonuçlar ve etkiler, mayın faaliyet kapsamının önemli bir parçasını oluşturur. Bir önceki mayın faaliyet çalışmasının sonuçları, çıktıları ve etkileri; mevcut ve gelecekteki ihtiyaçları bilgilendirmeli ve mayın faaliyet süreçlerinin, ürün ve hizmetlerinin iyileştirilmesini doğrudan etkilemelidir.

KY ve SDY genellikle bir mayın faaliyet programı içinde yakından ilişkili işlevler varsa ayrı olarak değerlendirilir. Mayın faaliyet yöneticileri ve yetkilileri bunu yapmaya dikkat etmelidir. İki yaklaşım birbiriyle o kadar yakından ilişkili ve birbirine o kadar sıkı bağlıdır ki, Mayın Faaliyet Yöneticileri bir sistemde alınan kararların diğerine uygulanmalarının sürekli farkında olmalıdır.



Şekil 1: Girdi ve çıktı örnekleri dâhil olmak üzere süreç elemanları, akış, etkileşim ve kontroller

Kalite, genellikle müşterinin (veya ilgili tarafın) gereksinimlerinin memnuniyeti olarak tanımlanır; ancak şartların bir mayın faaliyet programının veya mayın faaliyet kuruluşunun daha geniş hedeflerine, politikasına ve yönüne uyduğundan emin olmak önemlidir. Belirli bir şartın yerine getirilmesi, kalitenin dar bir tanımını karşılayabilir; ancak bu gereksinim, yararlı bir sonuç veya etki ile ilişkili değilse, daha geniş kapsamda çok az bir değeri vardır.

Kalite Yönetim ürünlerinin özelliklerinden biri “amaca uygun” olmalarıdır. SDY, amaca yönelik sorulara ve yöneticilerin bir amacın nasıl karşılandığını bilmelerine odaklanır. SDY ve KY arasındaki etkileşimler, mayın faaliyet yöneticilerinin, bir mayın faaliyet organizasyonu süreçleri, ürünleri ve hizmetlerinin her yönüyle hem “amaç” hem de “amaç için uygunluk” kavramını anlamasını ve yansıtmasını sağlar.

0.7.7. Sürekli iyileştirme

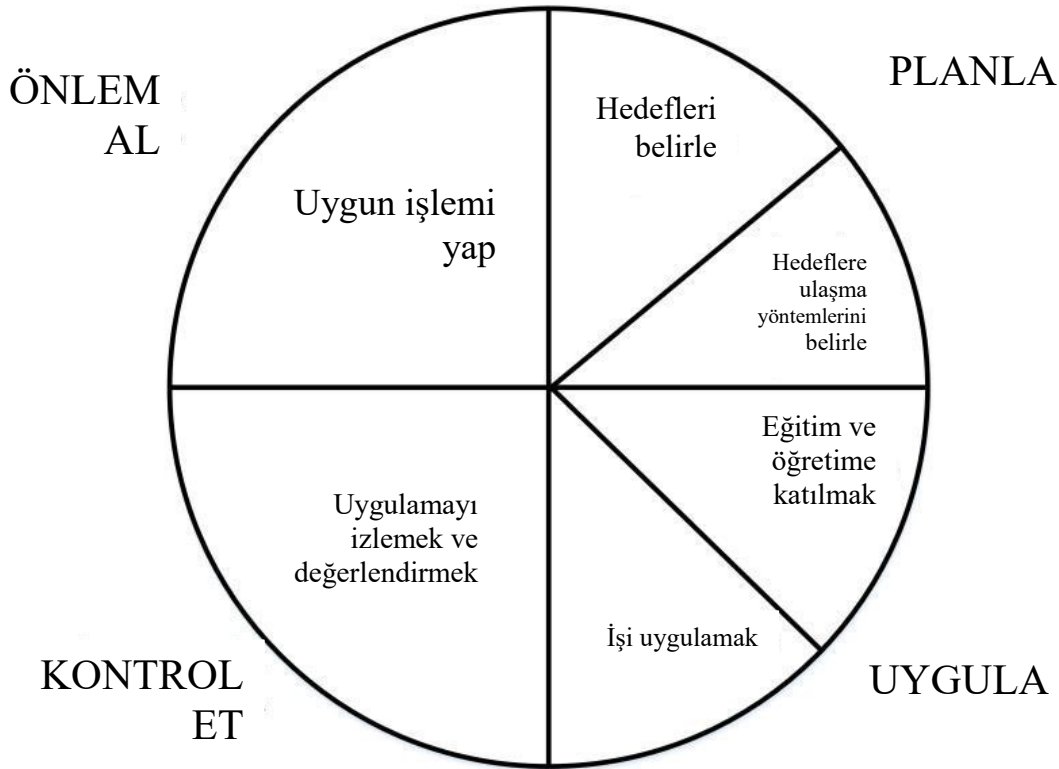
Sürekli iyileştirme kavramı, herhangi bir etkili KYS'nin kalbinde yer almaktadır. Aynı zamanda mesleki bağlılığın temel prensiplerini ve iyi bir iş yapmanın temel arzusunu yansıtır. İyileştirme sadece bir sistemdeki mevcut problemleri tanımlamakla kalmaz, aynı zamanda işleri daha iyi hale getirme fırsatlarını tanımlamakla da ilgilidir.

Sürekli iyileştirme süreçlerinin arkasındaki güç PUKÖ döngüsüdür (Planla-Uygula-Kontrol et-Önlem al). PUKÖ döngüleri her seviyede ve her mayın faaliyet aktivitesinde gerçekleşir. Çoğu insan için sürekli iyileştirme ilkeleri içgüdüselidir. Organizasyonlarda iyileştirme süreci yapılandırılmış bir şekilde yönetilmelidir. PUKÖ döngüsünü göstermenin çeşitli yolları vardır; ancak en çok bilinenlerden biri Ishikawa diyagramıdır. (Şekil 2)

Kaliteli mayın faaliyet kuruluşları, geliştirilebilecek alanlar bulmaktan korkmaz. Aksine geldikleri herhangi bir kaynaktan, geliştirilebilecek sistem yönleri ile ilgili önerileri, geri bildirimleri ve gözlemleri memnuniyetle karşılar.

Aynı şekilde yetkililer ve yöneticiler, geliştirilebilecek alanlar bulanları cezalandırmaya çalışmamalıdır; daha ziyade, iyileştirme önerileriyle öne çıkan çalışanların ve diğer paydaşların profesyonelliğini teşvik eder, dinler ve tanır.

PUKÖ yaklaşımını uygulamak hızlı ve basit olabilir ya da faaliyetin koşullarına ve ölçğine bağlı olarak daha iyi bir anlaşma olabilir. Mayın faaliyet programı stratejik planlama süreci büyük ölçekli, uzun süreli PUKÖ döngüsüdür. Saha devri süreci (teknik olmayan keşfe, teknik keşfe erişim ve devir teslimine karşılık olarak tekrarlanan kararları ile) bir mayın faaliyeti PUKÖ döngüsünün daha küçük ölçekli, daha kısa süreli bir örneğidir. Saha izleme sırasında keşfedilen bir uygunsuzluğa yanıt vermek, PUKÖ döngüsünün uygulamaya konulduğu başka bir durumdur.



Şekil 2: Ishikawa sürekli iyileştirme döngüsü³

Mayın faaliyetinde çok önemli benzer döngüler bulunabilir. Bir PUKÖ döngüsü her kapatıldığında iyileştirme gerçekleşir.

Bir döngü açık bırakıldığında (tipik olarak takip faaliyeti uygulanmadığı için) iyileştirme fırsatı gözden kaçırılır ve mayın faaliyet sistemindeki bir eksiklik belirtilmemiş olur.

İyileştirme fırsatlarına cevap verilmemesi, hem iyileştirme fırsatının hem de başarısızlığın farkında olan çalışanların ve diğer paydaşların motivasyonu ve katılımı üzerinde güçlü bir olumsuz etkiye sahiptir.

³ Başlangıçta Dr W. Edwards Deming tarafından oluşturulup; K. Ishikawa tarafından daha da geliştirilmiştir.

Her iyileştirme fırsatı tam resmi yönetim gerektirmez; ancak mayın faaliyet yöneticileri ve yetkililer, aktif bir cevabı haklı kılan, sistemde yakalanan ve uygun faaliyetlerin gerçekleştirildiğini temin etmelidir.

Yaptığı iş konusunda ciddi olan her kuruluş, başkalarının bu ciddiyetin farkında olmasını, süreçlerini, ürünlerini ve hizmetlerini tüm yönleriyle sürekli iyileştirerek kavramlarını uygulamada daha etkin olmasını ister.

0.7.8. Kanıta dayalı karar verme

Karar verme sürecini desteklemek için kanıt kullanmak, mayın faaliyetlerinde KY için temeldir. Aynı ilkeler, saha devri gibi temel mayın faaliyetleri için de geçerlidir. Bu; hangi arazinin potansiyel olarak tehlikeli olduğu ve güvenli bir şekilde devredilebileceğine dair karar verme sürecini tekrarlamak için veri toplayan bir süreçtir.

MMFS 07.11 Saha Devri, 08.10 Teknik Olmayan Keşif ve 08.20 Teknik Keşif standartları; geçerli ve verimli saha devri kararlarını desteklemek için kanıtların toplanması ve analizine sürekli odaklanılmasını talep eder. “Tüm makul çaba” kavramı, bir devredilmiş arazi sahasındaki diğer faaliyetlerin makul bir şekilde (mantıksal olarak) gerçekleştirilmediğini gösteren kanıtların kullanımına dayanmaktadır.

Mayın faaliyet yöneticilerinin, risk eğitimini en iyi nasıl hedefleyeceğine ve sunacağına karar verip vermedikleri, mağdurları desteklemek için uygun faaliyetleri tanımlamak veya diğer mayın faaliyet aktivitelerini planlamak ve uygulamakla uğraşırlarsa, kararlarını bildirmek için mevcut kanıtları kullanmaları gerekir. Kanıtın mevcut olmadığı durumlarda, kanıt elde etmek için adımlar atmalıdırlar.

MMFS 07.40 Mayın Faaliyet Kuruluşlarının İzlenmesi, mayın faaliyet organizasyonlarının performansı ve mayın faaliyetlerinin süreçlerinin ve ürünlerinin sürekli iyileştirilmesi ile ilgili karar verme sürecini desteklemek için kanıtların toplanmasına ve analizine odaklanmaktadır.

Mayın faaliyet kararlarını destekleyecek kanıtları kullanmak ve kaydetmek, sadece KY terimlerinin oluşturulmasında iyi uygulama değildir. Ayrıca, karar vericilerin eylemlerini haklı çıkarmaları gerektiğinde, standartların ve SUT’ların uyumluluğunu göstermek için nesnel kanıtlar sağlayarak sorumluluk yönetiminde bir rol oynar.

0.7.9. İlişki yönetimi

Mayın faaliyeti çok sayıda bireysel kişiyi ve birçok organizasyonu içerir. Kalite, insanlar ve kuruluşların beklentilerini iletmeleri ve diğerlerinin beklentilerini anlamalarıyla en iyi şekilde yönetir. Bir Mayın Faaliyet Programı içindeki kuruluşlar uyumlu ve karşılıklı olarak yarar sağlayıcı hedeflere sahip olmalıdır.

İlişkiler, farklı paydaşların rolleri ve katılım düzeylerine bağlı olarak önemli ölçüde değişiklik gösterse de, tüm paydaşlar ile ilişkilerin yönetilmesi gerekir.

İlişkiler; sözleşmeler ve anlaşmalar gibi resmi yollarla ve normal çalışma etkileşimleri sırasında gayri resmi olarak yönetilebilir. Mayın faaliyet planlama, uygulama, izleme ve karar verme süreçlerine uygun bir düzeyde katılma olanağına sahip olan menfaat sahipleri, motive, destekleyici ve yetkin olma eğilimindedir.

0.8. Risk yönetimi ve kalite

Mayın faaliyet sektörü, Mayın Faaliyet Programları ve bireysel organizasyonlar dâhilindeki tüm faaliyetlerde ve tüm seviyelerde yapılandırılmış risk yönetimi ilkeleri ve araçlarını daha fazla kullanmaktadır. Resmi KY sistemleri (ISO 9001 gibi) artık daha açık bir şekilde risk yönetimi yaklaşımları ve terminolojisini kullanır ve bunu yapmak için sertifika arayan kuruluşlar bekler.

KY (çevre ve güvenlik yönetimi gibi) bir risk yönetim sürecidir. İhtiyaçları karşılayamayan süreçlerin ve ürünlerin yönlerini tanımlamayı ve daha sonra kabul edilebilir bir seviyeye ulaşma şansını azaltmak için usuller, kontroller ve izleme sistemleri geliştirmeyi içerir.

Risk ve fırsat yakından ilişkilidir. Mayın Faaliyet Kuruluşları, sundukları hizmetleri ve ürünleri iyileştirmek ve paydaş gereksinimlerini karşılama ölçülerini iyileştirmek için fırsatlar ile karşılaşmaktadır. Sürekli iyileştirmenin ilkeleri, organizasyonların seviyedeki iyileşme fırsatlarına cevap vermelerine yardımcı olur.

Risk, “belirsizliğin amaçlara etkisi” olarak tanımlanmaktadır (ISO Rehberi 73:2009). Risk, tipik olarak “zararın meydana gelme olasılığının ve bu zararın ciddiyetinin birleşimi”ne atıfta bulunarak ifade edilir (MMFS 04.10 ve ISO Rehberi 51:1999). Belirsizliklerin azaltılmasında, herhangi bir durumda veya koşulda birincil yol, yeterli ve ilgili bilgilerin sistematik bir şekilde toplanması ve analizidir.

0.9. Diğer yönetim sistemleriyle ilişkiler

Çevre ve Güvenlik Yönetimi, özellikle keşif, temizleme, PMİ (Patlayıcı Madde İmhası) ve stok imha gibi teknik mayın faaliyet aktiviteleriyle ilgili olarak kaliteyle yakından ilişkilidir. OHSAS⁴ 18001 gibi mevcut İş Sağlığı Ve Güvenliği Yönetim Sistemleri ve ISO 14001 gibi Çevre Yönetim Sistemleri, KY sistemleri ile aynı özelliklerin çoğunu sergilemektedir.

Güvenlik ve Çevre Yönetim standartlarına dayalı olarak sertifika almaya karar veren kuruluşlar, KYS içinde bulunan araçların (yönetimin gözden geçirilmesi, uygunsuzluğa cevap, belgelerin kontrolü gibi) kapsamlı bir şekilde kullanılmasını sağlar.

Mayın faaliyet kuruluşları tipik olarak SUT’larında İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve çevresel yönetim gereksinimlerini ele almaktadır. SUT’lar, mayın faaliyetinde KYS’nin önemli bir parçasını oluşturur.

MMFS 10.10 İş Sağlığı ve Güvenliği-Genel Gereklileri, MMFS 10.70 de İş Sağlığı ve Güvenliği-Çevrenin Korunması ile ilgili genel gereklilikleri ele almaktadır.

KYS, Milli Mayın Faaliyeti Stratejik Planlarında [MMFSP (National Mine Action Strategic Plans (NMA SP))] ve aynı zamanda organizasyon düzeyinde yansıtılan stratejik kapsamın yönleriyle bilgilendirilmektedir. KYS ayrıca bir programın veya organizasyonun üst düzey hedefleri ve amaçları ile tutarlı olmalıdır. Aynı zamanda, bir stratejik plan geliştirirken KY ilkeleri geçerlidir.

⁴ OHSAS: BSI (British Standards Institute) tarafından yayımlanmış İş sağlığı ve güvenliği standartlarıdır.

Stratejik planın geliştirilmesi, uygulanması, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi PUKÖ döngüsünün kullanılıp kullanılmayacağı veya stratejik dökümantasyonun paydaş gereksinimlerinin karşılanmasının sağlanmasında, KY iyi bir stratejik yönetim sürecinin önemli bir özelliğidir.

0.10. Mayın faaliyet programlarında farklı seviyelerde Kalite Yönetimi (KY)

Her ne kadar KY ilkeleri neredeyse evrensel olarak uygulanabilir olsa da, farklı faaliyetler boyunca ve bir organizasyon veya program içinde farklı düzeylerde olsa da, genel program düzeyinde KY'yi uygulamaya çalışırken dikkate alınması gereken önemli farklılıklar vardır. KYS (ISO 9001 gibi) genel olarak açık hiyerarşik yönetim yapısı içinde uygulanacak şekilde tasarlanmıştır.

Böyle bir yapının mevcut olmadığı veya direktiften ziyade bir mayın faaliyet planının uygulanmasında olduğu gibi, uzlaşmaya varıldığı durumlarda, yetkililer SDY⁵'nin yanı sıra ek yaklaşımlar uygulamayı düşünmeyi isteyebilirler.

⁵ Kapasite çalışmaları işbirliği yönetim sistemi gibi – GIZ(Alman Uluslararası İşbirliği Derneği) tarafından geliştirildi.

Mayın Faaliyetlerinde Kalite Yönetimi

1. Kapsam

Bu standart, mayın faaliyet programları ve organizasyonları için bir Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) uygulanması için kılavuzluk sağlar. Öncelikle Milli Mayın Faaliyet Otoritelerinin (MMFO) başvuruları için tasarlanmıştır; ancak ilkeleri Mayın Faaliyet Kuruluşları ve Savunma Bakanlığı veya İçişleri Bakanlığı'nın Fiziksel Güvenlik ve Stok Yönetimi/ Mühimmat Güvenliği Yönetimi (FGSY/MGY), Küçük Silah/Hafif Silah (KS/HS) imha faaliyetleri konusunda münhasır yetki kullandığı ülkelerde de geçerlidir ve kullanılmalıdır.

Bir MMFO veya başka bir otorite tarafından ulusal mayın faaliyet programı için bir KYS kabul etme kararı, hiçbir şekilde mayın faaliyetini uygulayan kuruluşların, kendi hizmet ve ürünlerinin kalitesini yönetme gereksinimini ortadan kaldırmaz. Kuruluşun kendi KYS'sini uygulayan bir mayın faaliyeti, mayın faaliyet programının Kalite Yönetimi gereksinimleri ile tutarlı olmalıdır.

Bu standart MMFS 07.40 Mayın Faaliyet Kuruluşlarının İzlenmesi ile birlikte kullanılmalıdır.

2. Referanslar

Referanslar listesi EK-A'da sunulmuştur. Referanslar, bu standartta atıf yapılan ve bu standardın hükümlerinin bir parçasını oluşturan önemli dokümanlardır.

3. Terimler, tanımlar ve kısaltmalar

MMFS 07.12 standartlar serisinde kullanılan tüm terim ve tanımlara ilişkin açıklamaların bulunduğu sözlük, MMFS 04.10'da sunulmaktadır.

IMAS standartlar serisinde, “-ecek (İngilizce “shall”)", “-meli (İngilizce “should”)" ve “-ebilir (İngilizce “may”)", istenen uyum derecesini belirtmek için kullanılmaktadır. Bu kullanım, ISO standartları ve kılavuzlarındaki dil ile uyumludur.

- a. “-ecek (İngilizce “shall”)", standarda uymak için uygulanacak gerekler, yöntemler veya özellikleri belirtir.
- b. “-meli (İngilizce “should”)", tercih edilen gerekler, yöntemler veya özellikleri belirtir.
- c. “-ebilir (İngilizce “may”)" ise, muhtemel bir yöntem veya hareket tarzını belirtir.

“**Milli Mayın Faaliyet Otoritesi**” (MMFO) terimi, mayından etkilenen bir ülkede, mayın faaliyetini düzenleme, yönetme ve koordine etme sorumluluğu verilen, genellikle bakanlıklar arası bir komite olan devlet kurumunu ifade eder.

Not: Türkiye Cumhuriyetinde MMFO'nun yetki ve sorumlulukları Milli Mayın Faaliyet Merkezi Dairesi Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

“Mayın Faaliyet Kuruluşu”; mayın faaliyet projelerini veya görevlerini uygulamaktan sorumlu herhangi bir kuruluştur (hükümet, askeri, ticari veya Sivil Toplum Kuruluşu/sivil toplum). Mayın faaliyet kuruluşu ana yüklenici, taşeron, danışman veya kurum olabilir. (MMFS 04.10)

“Alt Birim”; teknik araştırmalar, el ile temizleme, Patlayıcı Madde İmhası (PMİ), mayın risk eğitimi veya görev önceliklendirmesi gibi bir veya daha fazla tanımlı mayın faaliyetini yürütmek üzere operasyonel olarak akredite olan Mayın Faaliyet Kuruluşunun bir parçasıdır.

“Mayın Faaliyetinde Kalite”; bir mayın faaliyet hizmetinin, ürününün veya çıktısının gereksinimleri yerine getirme derecesidir.

“Süreç”; amaçlanan bir sonuç elde etmek için girdileri kullanan birbiriyle ilişkili veya etkileşimli faaliyetler kümesidir.

“Girdiler”; insan, para, materyal, teçhizat bilgisi ve enerjisini içeren bir süreç veya müdahale için gerekli kaynaklardır.

“Çıktı”; bir işlemin sonucudur (ISO 9000:2015). Çıktılar arasında, “Bir kalkınma müdahalesinden kaynaklanan ürünler, sermaye malları ve hizmetleri; ayrıca sonuçların elde edilmesine ilişkin müdahaleden kaynaklanan değişiklikleri içerebilir.”⁶

“Sonuçlar”; bir müdahalenin çıktılarının muhtemel veya başarılmış kısa vadeli/orta vadeli etkileridir.⁶

“Etkiler”; doğrudan ya da dolaylı olarak, amaçlanan veya amaçlanmayan bir geliştirme müdahalesi tarafından üretilen pozitif ve negatif, birincil ve ikincil uzun vadeli etkilerdir.⁶

“Kalite Yönetimi (KY)”; Kalite ile ilgili yönetimdir. KY, kalite politikaları ve kalite hedeflerinin oluşturulmasını ve bu kalite hedeflerine kalite planlama, kalite güvence, kalite kontrol ve kalite iyileştirme yoluyla ulaşma süreçlerini içerebilir. (ISO 9000:2018).

“Kalite Güvence (KG)”; kalite gerekliliklerinin yerine getirileceğine dair güvence vermeye odaklanan kalite yönetiminin bir parçasıdır (ISO 9000:2015). KG, kalite gereksinimlerinin karşılanması muhtemel kanıtlara dayanan bir güven oluşturma sürecidir. KG, ihtiyaçların karşılanması olasılığına duyulan güveni arttırmak için bir kuruluş tarafından yürütülen tüm proaktif faaliyetleri kapsar.

“Kalite Kontrol (KK)”; kalite gereksinimlerini karşılamaya odaklı kalite yönetiminin bir parçasıdır. (ISO 9000:2015). KK, “istediğimizi elde ettik mi?” sorusunu ele alır.

“Yetkinlik” amaçlanan sonuçlara ulaşmak için bilgi ve becerileri uygulama yeteneğidir (ISO 9000:2015).

“İyileştirme” performansı artırıcı bir faaliyettir (ISO 9000:2015).

“Uygunluk” bir gerekliliğin yerine getirilmesi; **“Uygunsuzluk”** bir gerekliliğin yerine getirilmemesidir (ISO 9000:2015).

“İlgili taraf” bir karar veya faaliyeti etkileyebilecek, faaliyetten etkilenebilecek veya kendisini etkileyebilecek şekilde algılayabilecek kişi veya kurumdur (ISO 9000:2015). Mayın faaliyetinde ilgili bir tarafa genellikle paydaş denir. Bu standartta paydaş terimi kullanılmaktadır.

⁶ Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD) Değerlendirme ve Sonuçlara Dayalı Yönetimin Anahtar Terimleri Sözlüğü

4. Amaç

Mayın faaliyetinde KY'nin genel amacı, kalite gereksinimlerinin karşılandığına veya aşıldığına; mayın faaliyeti ürün ve hizmetlerinin uygun olduğuna dair faydalanıcıya, Mayın Faaliyet Kuruluşlarına, MMFO'ya, bağışçı ve diğer paydaşlara güven sağlamaktır.

5. Kapsam

Mayın Faaliyet Kuruluşları, amaçlanan stratejik yön ile ilgili olan iç ve dış tarafları tanımlayacak ve değerlendirecektir. Bu; mayın faaliyetlerini, çıktılarını ve amaçlanan sonuçları etkileyebilir.

a. İç mayın faaliyeti kapsamı; mayın faaliyet organizasyonu veya programın faaliyetleri, kaynakları, yapısı, değerleri, kültürü, bilgisi ve performansı ile ilgilidir.

b. Dış mayın faaliyeti kapsamı, yerel/bölgesel, ulusal ve uluslararası düzeylerde, kuruluş/program ile ilgili siyasi, ekonomik, sosyal, teknik, çevresel ve yasal hususlarla ilgilidir.

Mayın faaliyet kapsamının analizi, program/kuruluş için önemli olan eğilimlerin bir değerlendirmesini içermelidir.

6. İhtiyaçlar ve beklentiler

Paydaşların ihtiyaç ve beklentileri tespit ve analiz edilecek, değerlendirilecek ve KYS'ye uygun şekilde yansıtılacaktır. Mayın Faaliyet Programı'nın paydaşları bunlarla sınırlı olmamak üzere şunları içerir:

- a. Milli Mayın Faaliyet Otoritesi (MMFO),
- b. KY elementlerini içeren Mayın Faaliyet Merkezleri,
- c. Yararlanıcılar,
- ç. İzleme organları,
- d. Mayın Faaliyet Kuruluşları
- e. Devlet bakanlıkları ve kurumları,
- f. Uluslararası kurumlar,
- g. Uluslararası bağışçılar,
- ğ. Ticari yatırımcılar ve seviye geliştiriciler,
- h. Mayın mağdurları,
- ı. Arazi sahipleri ve kullanıcıları,
- i. Özel topluluklar, toplum ve genel halk, kadınlar, erkekler, genç kızlar/genç erkekler.

7. Cinsiyet ve çeşitlilik

KYS, cinsiyet ve çeşitlilik gruplarının farklı ihtiyaç, beklenti ve gereksinimlerini dikkate alacak ve uygun şekilde yansıtacaktır.

KYS planlama, önceliklendirme, uygulama, izleme, değerlendirme ve gözden geçirme işlevlerinin cinsiyet ve çeşitlilik yönleriyle ilgili verileri toplamalı, raporlamalı ve analiz etmelidir. Cinsiyet ve yaşa göre ayrıştırılmış veriler kullanılmalıdır.

8. Kalite Yönetim Sistemi (KYS)'nin kapsamı

KYS'nin kapsamı, aşağıdakiler ışığında belirlenecek ve belgelenecektir:

- a. Mayın Faaliyet Kuruluşlarının/programlarının kapsamı,
- b. Paydaşların ihtiyaç ve beklentileri,
- c. Mayın Faaliyet Kuruluşları/programlarının ürün, hizmet ve çıktıları.

KYS kapsamı belirlenirken yetkililer/yöneticiler, KYS ile hedeflenen sonuçlar, çıktılar ve mayın faaliyet çalışmalarından kaynaklanan etkiler dâhil olmak üzere daha geniş bir sonuçlara dayalı yönetim sistemleri arasındaki bağlantı ihtiyacını göz önünde bulundurmalıdır.

9. Mayın faaliyet ürünleri

Mayın faaliyet otoriteleri/yöneticileri, faaliyetleriyle ilgili “mayın faaliyet ürünlerini” tanımlayacaktır. Asgari olarak aşağıdaki mayın faaliyet ürünleri KY'ye tabi olacaktır:

- a. Devredilmiş saha (iptal edilmiş, azaltılmış veya temizlenmiş),
- b. Yok edilecek patlayıcı madde (imha, devir, satış),
- c. Veri, bilgi ve raporlar,
- ç. İşe alınmış ve eğitilmiş personel,
- d. Tedarik edilen mayın faaliyet teçhizatı
- e. Protezler ve ortezler,
- f. Mayın risk eğitimi materyalleri,
- g. Mühimmat ve KS/HS silahsızlandırılması için süreç hatları,
- ğ. Mayın faaliyet yetkilileri/yöneticileri tarafından faaliyetlerin kapsamı ile ilgili olarak tanımlanan diğer ürünler.

10. Mayın Faaliyet Süreçleri

Mayın faaliyet yetkilileri/yöneticileri, faaliyetleriyle ilgili süreçleri belirleyecek, tanımlayacak ve belgelendirecektir. KYS, asgari olarak aşağıdakilerle ilgili süreçleri içerecektir:

- a. Son kullanıcılara/yararlanıcılara ürün ve hizmet teslimi;
 - (1) Saha devri,
 - (2) Risk eğitimi (örneğin, materyaller ve iletişim),
 - (3) Mağdur yardımı (örneğin, protez üretimi),
 - (4) Depolama yönetimi.

b. Ürün/hizmet sunan süreçlere doğrudan destek;

- (1) Planlama, önceliklendirme ve görevlendirme,
- (2) İşe alım ve eğitim,
- (3) Tedarik ve teçhizat yönetimi,
- (4) Bilgi yönetimi.

c. İlgili yetkililer/yöneticiler tarafından belirlenen kuruluş/program işlemlerinin, faaliyetlerinin, çıktılarının ve hedeflerinin diğer önemli hususları.

KYS içindeki her süreç aşağıdakiler de dâhil olmak üzere belgelendirilecektir:

- a. Süreç için bir tanımlayıcı başlık/referans,
- b. Süreçle ilgili girdi ve çıktılar,
- c. Süreçler arasındaki etkileşim ve her bir etkileşimin sırası,
- ç. İlgili etkinlik ve verimlilik performans göstergeleri,

d. Sürecin uygulanmasında kimin/hangi iş fonksiyonunun sorumluluk ve yetki sahibi olduğunun belirlenmesi. (Süreçler SUT olarak belgelenebilir.)

11. Liderlik ve bağlılık

Bir KYS'nin başarılı bir şekilde geliştirilmesi, benimsenmesi, uygulanması ve sürekli iyileştirilmesi; kuruluş/program dâhilindeki en üst düzeylerden liderlikle ve sürekli bağlılıkla sağlanır.

Yetkililer ve yöneticiler şunları yapacaktır:

- a. Kalite politikası oluşturmak, belgelemek ve sürdürmek,
- b. Kuruluşun faaliyet gösterdiği genel stratejik yön ve kapsamla tutarlı bir kalite hedefi oluşturmak, belgelendirmek ve sürdürmek,
- c. KYS'nin ilerlemesini ve performansını izlemek ve gözden geçirmek; kalite hedeflerine ulaşılmasını sağlamak için gerekli önlemleri almak.
- ç. KYS'yi kuruluşun/programın daha geniş stratejik hedeflerine, amaçlarına ve sonuçlara dayalı yönetim sistemlerine bütünleştirmek,
- d. KYS'yi sürdürmek için yeterli kaynakların mevcut olduğundan emin olmak,
- e. KYS gereklerine uymanın önemini bildirmek,
- f. Planlanıp uygulanan her değişim sonrasında, KYS'nin bütünlüğünün sağlandığından emin olmak.

Yetkililer ve yöneticiler kuruluşun/programın, son kullanıcıların, yararlanıcıların ve diğer önemli paydaşların ihtiyaçlarını belirlemeye, anlamaya ve karşılamaya odaklanmasını sağlayacaktır.

12. Kalite politikası

Bir mayın faaliyet kalite politikası oluşturulacak ve belgelenecektir. Mayın faaliyet kalite politikası;

a. Mayın Faaliyet Kuruluşunun/programının amacına, işlevlerine ve stratejik hedeflerine uygun olacaktır.

b. Aşağıdakiler dâhil olmak üzere uygulanabilir gereksinimleri yerine getirme taahhüdünü dâhil edecektir:

(1) Milli Mayın Faaliyet Standartları (MMFS),

(2) Uluslararası Mayın Faaliyet Standartları (IMAS),

(3) Uluslararası Mühimmat Teknik Kılavuzları (IATG),

(4) Diğer geçerli ulusal ve uluslararası sözleşmeler, yasalar, anlaşmalar, düzenlemeler, standartlar ve sözleşmeler.

c. Mayın faaliyet süreçlerinin, ürün/hizmetlerinin ve KYS'nin sürekli iyileştirilmesine yönelik bir taahhüt içerecektir.

ç. Kalite hedeflerini belirleyen bir çerçeve oluşturacaktır.

Politika, programın/kuruluşun faaliyetleri ve KYS içerisinde görev ve sorumluluk taşıyan herkes ile paylaşılmalıdır. Kalite politikası tüm paydaşların kullanımına sunulmalıdır.

13. Nesnel belirleme

Mayın Faaliyet Kuruluşları/programları, aşağıdakilerle ilgili ve ulaşılabilir kalite hedeflerini belirtecektir:

a. Kuruluşun/programın mayın faaliyet süreçleri, ürünleri ve hizmetlerinin kapsamı,

b. Kuruluşun/programın kalite politikası ile tutarlılığı,

c. Ölçülebilirliği,

ç. İzleme, inceleme ve güncelleme,

d. İletişim,

e. Paydaş memnuniyetinin ilgili yönlerini içermesi.

Mayın faaliyet örgütleri, mayın faaliyetleri için ilgili ve ulaşılabilir operasyonel hedefleri belirleyecektir:

a. Uygulanabilir operasyonel gereksinimleri yansıtmak,

- b. Ölçülebilir olmak,
- c. Uygun tarihlere, programlara, bütçelere ve diğer kriterlere göre performansın izlenmesine izin vermek.

14. KYS planlaması

Bir mayın faaliyeti planlanırken, KYS ile ilgili yetkililer/yöneticiler, KYS'nin aşağıdakileri içeren, amaçlanan sonuçlarına ulaşmasını sağlamak için harekete geçecektir:

- a. Mayın faaliyet paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması,
- b. Uygunsuzluğu önlemek ve azaltmak,
- c. Performans arttırmak.

KYS planlaması şunları içerecektir:

- a. Ne yapılacağı,
- b. Hangi kaynakların gerekli olacağı,
- c. Kimin sorumlu olacağı,
- ç. Faaliyetin ne zaman tamamlanacağı,
- d. KYS performansının nasıl izleneceği ve değerlendirileceği.

KYS'de değişiklik yapıldığında yetkililer/yöneticiler şunları yapacaktır:

- a. Değişikliklerin amacını belirlemek,
- b. Değişikliklerin potansiyel sonuçlarını belirlemek,
- c. KYS'nin devam etmesini sağlamak,
- ç. Değişiklikleri uygulamak için yeterli kaynağın olduğundan emin olmak,
- d. Sorumluluk ve makamlardaki değişiklikleri gerekli yerlere iletme.

15. Mayın faaliyet kaynakları

15.1. Genel

Mayın faaliyet hizmetlerinin ve ürünlerinin güvenliği, etkinliği ve etkililiğine güven duyulması için gerekli olan, kalite güvence işlevleri de dâhil olmak üzere, fonksiyonları yerine getirmek için yeterli kaynaklar sağlanacaktır.

15.2. İnsanlar

Mayın faaliyet yetkilileri ve yöneticileri şunları yapacaktır:

- a. Mayın faaliyet süreçlerinin ve ürünlerinin performansını etkileyen iş fonksiyonlarının yeterlilik gereksinimlerini belirlemek (FGSY, MGY ve KS/HS) ile ilgili olanlar dâhil),
- b. İşçilerin yeterliliğini uygun eğitim, öğretim ve/veya deneyim temelinde doğrulamak,
- c. Gerekliyse; işe alma, transfer veya ek eğitim yoluyla çalışanların yetkinliğini sağlama konusunda harekete geçmek,
- ç. Eğitimin etkinliğini izlemek,
- d. Uygun eğitim ve yeterlilik kayıtlarını tutmak.

Mayın faaliyet çalışanları şunlardan haberdar edilecektir:

- a. Kalite politikası,
- b. Meslek fonksiyonları ile ilgili kalite hedefleri,
- c. Mayın faaliyet süreçlerinin, hizmetlerinin ve ürünlerin kalitesine ilişkin rol ve sorumluluklarının önemi,
- ç. KYS'ye uygun olmamanın kalite ve güvenlik etkileri.

15.3. Teçhizat

Mayın faaliyet yetkilileri ve yöneticiler şunları yapacaktır:

- a. Güvenli, verimli ve etkili mayın faaliyet süreçleri, ürünler ve hizmetler sunmak için gerekli teçhizat gereksinimlerini belirlemek,
- b. Gereksinimleri belirlemek, tedarikçiye iletmek ve satın alma işlemlerini uygulamak,
- c. Gereksinimleri karşıladığını doğrulamak için teçhizatın makbuz üzerinde kontrol edilmesini sağlamak,
- ç. Üreticinin tavsiyelerine uygun olarak, geçerli şart ve koşulların gerektirdiği şekilde bakım programlarını oluşturmak,
- d. Teçhizat operatörlerinin yeterli eğitimlerinin yapılmasını sağlamak,
- e. Teçhizatın, operasyonel kullanımdan önce test edilmesini sağlamak,
- f. Donanımın sürekli uygunluğunu ve işleyişini doğrulamak için operasyonel kontroller, denetlemeler ve testler yapmak,
- g. Yanlışlıkla kullanılmasını önlemek için uygun olmayan teçhizatın işaretlendiğinden ve/veya ayrıldığından emin olmak,

ğ. Uygun olmayan teçhizat üzerinde uygun onarım veya elden çıkarma işlemlerinin yapıldığından emin olmak,

h. Teçhizatın türüne, değerine ve önemine uygun teçhizat belgelerini saklamak ve sürdürmek.

15.4. Bilgi

Mayın faaliyet yetkilileri ve yöneticileri şunları yapacaktır:

a. Güvenli, verimli ve etkili bir mayın faaliyeti sağlamak için gerekli bilgi gereksinimlerini belirlemek,

b. Mayın faaliyet bilgilerinin, mayın faaliyet kuruluşları ve paydaşları tarafından toplanmasını/erişilmesini sağlamak için gerekli politika ve usulleri oluşturmak,

c. İhtiyaçlara uygun olarak gerekli bilgilerin toplanmasını, raporlanmasını ve analiz edilmesini sağlamak (standartlar, politikalar, SUTlar, formlar, şablonlar vb.),

ç. Mayın faaliyet planını MMFS 05.10 uyarınca yönetmek,

d. Mayın faaliyet bilgilerini saklamak, güvenceye almak, korumak ve yedeklemek,

e. Zamanında ve kolay erişimli bir formda mayın faaliyetiyle ilgili bilgileri paydaşların kullanımına sunmak,

f. Mayın faaliyeti bilgileri ve yönetimi ile ilgili sürekli iyileştirme fırsatlarını belirlemek ve bunlara cevap vermek,

g. Memnuniyet seviyelerini belirlemek için mayın faaliyeti bilgisi geribildirimlerini almak.

Gerekirse mayın faaliyet yetkilileri, mayın faaliyet bilgilerinin ilgili kaynaklardan alınmasını sağlamak için mevzuatın ve diğer uygun yasal araçların oluşturulmasını sağlamalıdır.

Mayın faaliyet yetkilileri ve yöneticileri, şeffaflığı ve sayılabilirliği artıran ve paydaşların “talep üzerine” ve “istek üstüne” bilgiye erişmelerini kolaylaştıran mayın faaliyet bilgileri ile ilgili uygun politikaları, usulleri ve uygulamaları belirlemeli ve uygulamalıdır.

16. Altyapı ve çalışma ortamı

Mayın faaliyet makamları ve yöneticileri binaların, teçhizatın (tıbbi ürünler dâhil), yazılımın ve taşımacılığın güvenli ve verimli mayın faaliyetleri için uygun olmasını sağlayacaktır.

Mayın faaliyet yetkilileri ve yöneticileri, mayın faaliyeti çalışma ortamının; mayın faaliyet sürecinin güvenli, verimli ve etkili bir şekilde gerçekleştirilmesine uygun olmasını sağlayacaktır. Çalışma ortamı, şartların izin verdiği ölçüde aşağıdaki gibi olacaktır:

a. Güvenli,

b. Ayrımcı ve çatışmacı olmayan,

- c. Stres azaltıcı,
- ç. Rahat.

Mayın faaliyetinin niteliği, zor koşullar altında gerçekleşebilecek şekildedir. Mayın faaliyet yetkilileri ve yöneticileri, çalışma ortamına ilişkin olarak bu standardın gereksinimlerini yerine getirmek için her zaman makul önlemleri alacaktır.

Asgari olarak mayın faaliyet yetkilileri ve yöneticileri, mayın faaliyet işlemlerinin MMFS 10 serisi (mayın faaliyetinde İSG) ile uyumlu olmasını sağlayacaktır.

Çalışma koşullarının mayın faaliyet süreçlerinin ve ürünlerinin güvenliğini ve/veya kalitesini olumsuz yönde etkileyebileceğine inanmak için nedenlerin olduğu koşullar altında, mayın faaliyet yetkilileri ve yöneticileri durumu ele almak veya daha uygun koşullar geçerli olana kadar operasyonları askıya almak için ek önlemler almalıdır.

17. Mayın faaliyet operasyonları

17.1. Mayın faaliyet ürün ve hizmetleri için gereksinimler

Mayın faaliyet kuruluşları/programları, mayın faaliyet ürünleri ve hizmetleri için operasyon kapsamındaki gereksinimleri belirleyecektir. Gereksinimlerin belirlenmesinde yetkili makamlar/yöneticiler aşağıdakileri dikkate alır:

- a. Uygulanabilir standartlar,
- b. Akreditasyon anlaşmaları,
- c. Geçerli yasalar, düzenlemeler ve diğer mevzuat,
- ç. Sözleşmeler, mutabakat zaptı ve diğer ilgili sözleşmeler,
- d. İş planları, görev emirleri ve diğer operasyonel yönler,
- e. Yararlanıcılar ve diğer paydaşlar tarafından ifade edilen istek ve tercihler.

17.2. Mayın faaliyet süreçlerinin, ürünlerinin ve hizmetlerinin planlaması

Mayın faaliyet operasyonları, gereksinimleri yerine getirmek ve mayın faaliyet süreçlerinin, hizmetlerinin ve ürünlerinin güvenliğine ve kalitesine ilgi duyan tarafların güvenini sağlamak için gerekli bir seviyeye planlanacak ve kontrol edilecektir.

Mayın faaliyet operasyonel planlaması şunları içerecektir:

- a. Güncel ve ilgili bilgilere dayanmak,
- b. Kararlanan hedeflerin gereksinimlerini yansıtmak,
- c. Kalite ve diğer politikalarla tutarlı olmak,
- ç. Amaçlanan etkinlikleri tanımlamak,
- d. Kaynakları tanımlamak,

- e. Roller ve sorumlulukları belirtmek,
- f. Cinsiyet ve çeşitlilik konularını yansıtmak,
- g. Çevresel düşünceleri yansıtmak,
- ğ. Hedef kilometre taşları ve/veya tamamlanma tarihleri belirlemek,
- h. Sonuçların nasıl izleneceğini ve değerlendirileceğini açıklamak,
1. Belgelenmek.

Mayın faaliyet makamları ve yöneticileri, planlama için gerekli bilgilere erişmek, toplamak veya bu bilgileri başka türlü elde etmek için etkin bir faaliyette bulunacaktır.

Mayın faaliyet yetkilileri ve yöneticileri, etkili ve verimli mayın faaliyeti planlaması için gerekli tüm bilgilerin ilgili paydaşlara sunulmasını sağlamak için uygun ve etkili önlemleri alacaktır.

17.3. Mayın faaliyet süreçlerinin, ürünlerinin ve hizmetlerinin kontrolü

Mayın faaliyeti yetkilileri ve yöneticileri süreçlerin, ürünlerin ve hizmetlerin gereksinimlere uygun olmasını sağlayacaktır.

Uygunluğu kontrol etme yöntemleri bunlarla sınırlı olmamak üzere şu şekildedir:

- a. Ürün/servis tedarikçilerinin akreditasyonu (MMFS 07.30 uyarınca),
- b. Tedarikçilerin anketlerine ve tesislerine yapılacak ziyaretler yoluyla değerlendirilmesi,
- c. Tedarikçinin önceki performansının gözden geçirilmesi,
- ç. Tedarikçinin performansının izlenmesi (MMFS 07.40 uyarınca),
- d. Tedarikçi tarafından sağlanan ürünün denetimi (MMFS 07.40 uyarınca).

Kontrol seviyesi şunlar temel alınarak belirlenir:

- a. Sağlanan süreç, ürün veya hizmetin güvenlik ve kalite önemi,
- b. Sağlayıcının kendi KYS'sinin etkililiği.

Mayın faaliyet kuruluşu/programı dâhilinde sağlananlar ile dışarıdan sağlanan süreçler, hizmetler ve ürünler ile ilgili olarak aynı uygunluk sağlanacaktır. Dışarıdan sağlanan süreçler, hizmetler ve ürünler:

- a. Kuruluşun/programın kendi mayın faaliyet ürünleri ve hizmetlerine dâhil edilecektir.
- b. Mayın faaliyet kuruluşu/programı adına doğrudan yararlanıcıya sağlanır.

Keşif, temizleme, imha, yönetim veya diğer patlayıcı maddenin ele alınması ile ilgili mayın faaliyet süreçleri, hizmetleri ve ürünleri her zaman uygun bir ulusal otorite tarafından akreditasyona tabi tutulmalıdır (MMFS 07.30 uyarınca).

Resmi akreditasyon süreçlerinin (MMFS 07.30'da belirtildiği gibi) kurulmaması durumunda, ilgili makam, Mayın Faaliyet Kuruluşunun belirtilen mayın faaliyet süreçlerini, hizmetlerini ve ürünlerini yürütme ve sunma konusundaki yeterliliğini yerine getirmek için uygun önlemleri almalıdır.

Mayın faaliyet yetkilileri/yöneticileri, dışarıdan sağlanan süreçlerin, hizmetlerin ve ürünlerin uygunluğunu göstermek için gerekli belgeleneş bilgileri saklayacaktır.

17.4. Mayın faaliyet ürünleri ve süreçlerinin tanımlanması ve izlenebilirliği

Mayın faaliyeti kaynakları, ürünleri ve malzemeleri aşağıdakiler için gerekli olan seviyeye kadar tanımlanabilir ve izlenebilir olacaktır:

- a. Mayın faaliyet hizmet ve ürünlerinin güvenliği ve kalitesinde paydaşların güvenini sağlamak,
- b. Uygun olmayan ürünleri belirlemek,
- c. Uygunsuzluk durumunda kök neden analizini desteklemek,
- ç. Mayın faaliyet süreçlerinin ve ürünlerinin etkinliğinin ve verimliliğinin operasyonel analizine izin vermek,
- d. Mayın faaliyet süreçlerinin, ürünlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesini desteklemek.

Aşağıdaki mayın faaliyet ürünleri ve kaynakları, asgari olarak tanımlanabilir ve izlenebilir olacaktır:

- a. Devredilmiş Saha: Belirlenmiş ve haritalanmış,
- b. Araştırma ve temizlik ekipleri ve bu ekiplerin üyeleri: Belirlenmiş; görev ve alanlar için izlenebilir,
- c. Keşif ve temizleme teçhizatı/varlıkları (dedektörler, bulucular, mayın arama köpekleri, diğer hayvanlar tespit sistemleri, mekanik temizleme makineleri),
- ç. Keşfedilen, imha edilen, taşınan, yönetilen veya saklanan patlayıcı madde: Tür ve miktar ile tanımlanmış ve yerleştirilmiş (MMFS 07.11, 08.10, 08.20 ve uygulanabilir Uluslararası Mühimmat Teknik Kılavuzları'na uygun olarak),
- d. Mayın/patlamamış mühimmat mağdurlarına sağlanan protez cihazlar: tanımlanmış ve kullanıcılar için izlenebilir,
- e. Mayın ve harp kalıntısı patlayıcı (HKP) risk eğitimi dersleri: Tanımlanmış ve teslimat yerine göre izlenebilir.

Ek olarak; tanımlama ve izlenebilirlik usulleri, paydaş şartlarının ve geçerli koşulların bunu haklı gösterdiği durumlarda uygulanmalıdır.

17.5. Süreç kontrolleri

Aşağıdakiler dâhil olmak üzere, gereksinimlere uygunluğu sağlamak için mayın faaliyet süreçlerine uygun kontroller sağlanacaktır:

- a. İnsanlar: Yetkinliği, yeteneği ve yeterli sayıdaki uygunluğu onaylamak için kontroller,
- b. Teçhizat: Yeterli performansı onaylamak için kontroller:
 - (1) Akredite/kabul (gerekirse),
 - (2) Tamamlama,
 - (3) Kullanışlılık,
 - (4) Kullanımdan önce, kullanım sırasında ve kullanımdan sonra test edilmesi,
- c. Belgeleme: Usuller, çalışma talimatları ve formların alanda ve güncel miktarda bulunması,
- d. Önlemler: Etkinlik ve verimlilik performans göstergeleri, son tarihler, hedefler vb. sahada kurulması ve anlaşılması.

Süreç kontrolleri ilk olarak, mayın faaliyeti yapan kuruluşlar tarafından kendi denetimlerine uygun denetleyici ve iç izleme fonksiyonları kullanılarak uygulanacaktır.

Süreç performansının ilave izlenmesi MMFS 07.40 uyarınca dış kuruluşlar tarafından yapılmalıdır.

17.6. Ürünün devri

Mayın faaliyet kuruluşları/programları, ürünler alıcılara verilmeden önce gereksinimlerin karşılandığını doğrulamak için usuller uygulayacaktır.

Mayın faaliyeti kuruluşları/programları, mayın faaliyet ürünlerinin serbest bırakılmasıyla ilgili, gereksinimlere uygunluk kanıtı içeren belgelenmiş bilgileri saklayacaktır. Belgelenen bilgiler, asgari olarak aşağıdakilerle izlenebilir olacaktır:

- a. Ürünü teslim eden kuruluş,
- b. Ürünün kalite kontrolünden sorumlu kuruluş (varsa),
- c. Devredilmesine izin veren kişi.

Saha devriyle ilgili özel şartlar MMFS 08.30'da tanımlanmıştır.

17.7 Uygun olmayan ürünlerin kontrolü

Ürünün uygunluğu hakkında herhangi bir şüphe varsa, devredilmeyecektir. Uygun olmayan ürün tanımlanacak ve istenmeden devri önlenecektir.

Ürünün uygunsuz olduğu tespit edildiğinde veya şüphelenildiğinde, uygunsuzluğun niteliğini, paydaşların güven ve emniyetindeki önemini ve KYS kapsamındaki etkilerini yansıtan MMFS 07.40 uyarınca aşağıdakiler gibi önlem alınacaktır:

- a. Yanlışlıkla devredilmemesini sağlamak için uyumsuz ürünü ayırmak/işaretlemek (düzeltilene kadar),
- b. Mümkünse uygunsuzluğu düzeltmek,
- c. Uygunsuzluğun tekrarını önlemek,
- ç. Ürünün tedarikçisine iade edilmesi (uygunsa),
- d. Amaçlanan ürün alıcısını ve bağışçılar gibi ilgili paydaşları bilgilendirmek,
- e. Başka bir işlem yapmadan ürünü devretmek için hedeflenen alıcıyla anlaşmak.⁷

17.8 Teslim sonrası faaliyetler

Mayın faaliyet hizmetleri ve ürünleri teslim edildikten sonra, yetkililer ve yöneticiler şunları yapacaktır:

- a. Gereksinimlerin karşılandığını kontrol etmek,
- b. İstenmeyen veya ters sonuçların olup olmadığını kontrol etmek ve bunların tekrar etmesini önlemek için harekete geçmek,
- c. Sürekli iyileştirme süreçlerini destekleyen performans verilerini analiz etmek.

Mayın faaliyet ürün performansı izleme süreçlerinin bir parçası olarak paydaş geribildirim alınacaktır.

Mayın faaliyet ürün performansının uzun vadeli olarak izlenmesi, MMFS 07.40'a göre şu şekilde yapılmalıdır:

- a. Mayın faaliyeti bilgi yönetim sisteminde tutulan verilerin analizi,
- b. Mayın faaliyet programının dışındaki (ulusal sağlık sistemleri gibi) bilgi yönetim sistemlerinden elde edilen verilerin analizi,
- c. Ürünün daha önce müşterilere bırakıldığı yerler/bölgeler için proaktif araştırmalar.

18. İletişim ve katılım

Mayın Faaliyet Kuruluşları/programları; ilgili çalışan lehtarlar, bağışçılar, yetkililer ve diğer paydaşlarla şu şekilde iletişim kuracaktır:

⁷ ISO nitelikleri bakımından "imtiyaz kapsamında kabul" olarak bilinir (ISO 9000:2015).

- a. Mayın faaliyet ürünleri ve hizmetleriyle ilgili bilgi vermek,
- b. Yetkili mayın faaliyeti için gerekli farkındalığı ve anlayışı sağlamak,
- c. KYS'yi planlamak ve gözden geçirmek,
- ç. Toplantılar, sözleşmeler, anlaşmalar, standartlar ve SUT'ların gerektirdiği şekilde hareket etmek,
- d. Sorular, sözleşmeler ve değişiklikler de dahil olmak üzere görevleri ele almak,
- e. Paydaş geribildirimini almak ve yanıtlamak.

İletişimin şekli, içeriği ve sıklığı, her bir paydaşın Mayın Faaliyet Kuruluşu/programı ile olan ilişkisine dayanarak belirlenir.

Mayın faaliyet yetkilileri ve yöneticileri, mayın faaliyeti paydaşları ile ilgili bilgi, uzmanlık ve kaynakları toplar ve paylaşır.

Mayın faaliyet yetkilileri ve yöneticileri, mayın faaliyeti iletişim süreçlerinde yasal ve ticari sınırlamalarla tutarlı olduğu kadar şeffaf ve hesap verebilir olur.

Mayın faaliyeti planlama, uygulama ve izleme; ilgili çalışanların ve paydaşların katılımını içerecektir.

Mayın faaliyeti yetkilileri ve yöneticileri, diğer mayın faaliyet ortakları, sağlayıcıları ve paydaşlarıyla ilişkiler kurmak yerine, işbirliğine dayalı bir ilişki kurmaya çalışmalıdır. Mayın faaliyeti yetkilileri ve yöneticileri, mayın faaliyeti sağlayıcıları, ortakları ve diğer paydaşlar tarafından yapılan iyileştirmeleri ve başarıları tanınmalıdır.

19. Belgeleme

Mayın faaliyeti KYS'si bu standarda uygun olarak belgelendirilecek ve mayın faaliyet süreçlerinin, hizmetlerinin ve ürünlerinin güvenli, verimli ve etkili bir şekilde uygulanması/teslimi için gereken ek belgeleri içerecektir. Belgelendirme seviyesinin belirlenmesinde, mayın faaliyeti yetkilileri ve yöneticileri şunları dikkate alacaktır:

- a. Mayın faaliyet kuruluşunun/programının boyutu,
- b. Kuruluş/program tarafından yürütülen bu mayın faaliyet süreçlerinin karmaşıklığı,
- c. Kuruluş/program dâhilinde ve dış paydaşlarla yapılan mayın faaliyet süreçleri arasındaki etkileşimlerin karmaşıklığı,
- ç. Çalışanların yeterliliği.

Asgari olarak bir mayın faaliyet kalite dökümantasyonu şunları içerecektir:

- a. Kalite politikası,
- b. Kalite hedefleri,

- c. Yönetimin gözden geçirme çıktıları ve sonuçları,
- ç. Kuruluşun/programın kapsamına uygun SUT'ları,
- d. Kalite, güvenlik ve çevre yönetimi usulleri (SUT'ların bir parçasını oluşturabilir),
- e. Geçerli uluslararası/ulusal standartlar ve onaylı SUT'ların gerektirdiği şekilde operasyonel kayıtları,
- f. KYS kayıtlarında tanımlanan Kalite Güvence ve Kalite Kontrol kayıtları,
- g. MMFS 07.40 uyarınca uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetlerin kayıtları,
- ğ. Paydaşların geri bildirim kayıtları,
- h. İlgili yetkililer ve yöneticilerin gerektirdiği şekilde diğer operasyonel kayıt ve raporları,
- ı. Paydaş gereksinimlerini karşılamak için gereken diğer kayıtları.

Mayın faaliyet dökümanları;

- a. Belirlenmiş/ tanımlanmış,
- b. Uygun şekilde biçimlendirilmiş,
- c. Uygun bir otorite/yönetici tarafından gözden geçirilmiş ve onaylanmış olacaktır.

Mayın faaliyet yetkilileri/yöneticileri şunları sağlayacaktır.

- a. Dışarıdan sağlanan belgelerin güncel tutulması,
- b. Yalnızca geçerli sürümün kullanıldığından emin olmak için belgelerdeki değişikliklerin kontrol edilmesi,
- c. Mayın faaliyet dokümantasyonunun uygun şekilde korunması ve depolanması.

Mayın faaliyeti dokümantasyonunun amacı bilgi iletme'dir. Mayın faaliyet belgelerinin kalitesini değerlendirirken ve bunun amacına uygun olup olmadığını göz önünde bulundururken; mayın faaliyet yetkilileri ve yöneticileri aşağıdakileri dikkate almalıdır:

- a. Netlik (uygun dilde hedeflenen okuyucular için),
- b. Eksiksizlik (belgenin tüm ilgili noktaları ve konuları ele alma derecesi),
- c. Kısıklık (dökümanın gereksiz veya başka dökümanlarda mevcut olan materyalleri içerme derecesi).

Mayın faaliyet belgeleri aşağıdakilerle tutarlı bir süre için saklanacaktır:

- a. Geçerli mevzuat (ev sahibi ülkede ve mayın faaliyet kuruluşunun kayıtlı olduğu ilçede),

- b. Milli Mayın Faaliyet Standartları,
- c. Bağışçı, müşteri ve diğer ilgili paydaş gereksinimleri.

Devredilmiş saha (iptal edilmiş, azaltılmış ve/veya temizlenmiş) ile ilgili belgeler özel bir öneme sahiptir ve ev sahibi ülkede resmi uzun süreli arşivlemeye tabi tutulmalıdır.

Mayın faaliyet kuruluşları ve ilgili uluslararası kuruluşlar, ev sahibi ülkedeki olaylara bakılmaksızın, saha devri belgelerinin hazır bulunmaya devam edeceğini temin etmek için uygun ek önlemler almalıdır.

20. Performans

20.1. İzleme, analiz ve değerlendirme

Performansın izlenmesi, herhangi bir KYS'de kritik öneme sahiptir. Mayın faaliyet kuruluşu/programı aşağıdakileri belirleyecektir:

- a. Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiği,
- b. İzleme, ölçüm, analiz ve değerlendirme yöntemleri,
- c. Mayın faaliyet süreçleri ve ürünlerinin ne zaman izlenmesi gerektiği,
- d. Mayın faaliyeti izlenmesinden elde edilen sonuçların nasıl ve ne zaman analiz edileceği.

Bir mayın faaliyeti izleme KYS'si, MMFS 07.40 Mayın Faaliyet Kuruluşlarının İzlenmesi gereklerine uygun olarak gerçekleştirilmelidir.

İzleme sonuçları aşağıdakileri değerlendirmek için kullanılacaktır:

- a. Ürün ve hizmetlerin gereksinimleri ne ölçüde karşıladığı,
- b. Paydaş memnuniyetinin derecesi,
- c. KYS'nin performansı,
- ç. Planlama, önceliklendirme ve görev fonksiyonlarının etkinliği,
- d. Risk yönetimi fonksiyonlarının etkinliği,
- e. Harici sağlayıcıların performansı (varsa).

Mayın faaliyet müdahalelerinin değerlendirilmesi MMFS 14.10 gereklerine uygun olarak yapılmalıdır. KYS'nin yönetim incelemeleri sırasında değerlendirme sonuçları dikkate alınmalıdır.

20.2. Kalite denetimi

Kalite denetimi özel bir izleme faaliyeti şeklidir. Rutin izleme faaliyetleri sırasında daha az belirgin olabilecek bir formalite derecesi anlamına gelir.

Mayın faaliyet kuruluşları, MMFS 07.40 EK-B uyarınca, KYS'nin iç denetim programını uygulamalıdır.

Mayın faaliyet programları (bağışçılar, ticari müşteriler ve mayın faaliyet çalışmasını finanse eden diğerleri), ayrıca MMFS 07.40 EK-B'ye uygun olarak mayın faaliyet kuruluşları üzerinde bir dış denetim programı uygulayabilir.

21. İyileştirme

Performansı arttırma fırsatları herhangi bir zamanda ortaya çıkabilir ve herhangi biri tarafından belirlenebilir. Mayın faaliyet yetkilileri/yöneticileri, çalışanları, yöneticileri ve diğer paydaşları gerçek veya potansiyel uygunsuzlukları ve diğer iyileştirme fırsatlarını ilgili yöneticilerin dikkatine sunmaya teşvik etmek için önlemler alacaktır.

Mayın Faaliyet Kuruluşları/programları; KYS'nin, mayın faaliyet süreçlerinin, ürünlerinin ve hizmetlerinin iyileştirilmesi, fırsatların belirlenmesi, değerlendirilmesi ve harekete geçirilmesi için süreçler oluşturacaktır.

Uygunsuzlukların ve diğer istenmeyen etkilerin düzeltilmesi, önlenmesi veya azaltılması yoluyla iyileştirme, MMFS 07.40 uyarınca yönetilecektir.

22. Yönetimin gözden geçirilmesi

Yönetim gözden geçirmeleri, KYS'nin kuruluş/programın stratejik hedefleriyle etkinliğini, uygunluğunu ve uyumluluğunu sürdürmek için uygun aralıklarla Mayın Faaliyet Kuruluşlarının üst yönetimi tarafından yapılmalıdır.

Yönetim gözden geçirmeleri, mevcut şartlar ve koşullar ışığında en az yıllık olarak veya daha sıklıkla yapılmalıdır.

Yönetim gözden geçirmeleri aşağıdakileri dikkate almalıdır:

- a. Önceki incelemelerden kaynaklanan faaliyetlerin durumu,
- b. KYS ile ilgili mayın faaliyet kapsamındaki değişiklikler,
- c. Aşağıdakileri içeren KYS'nin performansı:
 - (1) Paydaş memnuniyeti,
 - (2) KYS ile ilgili mayın faaliyeti bağlamındaki değişiklikler,
 - (3) Süreç, ürün ve hizmet performansı,
 - (4) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - (5) İzleme, ölçme, denetim ve değerlendirme sonuçları,
 - (6) Dış sağlayıcı performansı.
- ç. Kaynakların performansı,

d. İyileştirme fırsatları.

Yönetim gözden geçirmeleri, aşağıdakilerle ilgili kararları ve faaliyetleri içermelidir:

- a. İyileştirme fırsatları,
- b. KYS'deki değişiklikler,
- c. Kaynak ihtiyaçları, uygunluk ve yeterlilik.

Yönetim gözden geçirmelerinden kaynaklanan faaliyetler, faaliyetin ne zaman tamamlanacağını ve ne kadar etkili uygulanacağını kontrol edileceğine göre, hangi eylemin gerçekleştirileceğini, kimin sorumlu olacağını belirtecektir.

Yönetim incelemelerinin sonuçları çalışanlara, yöneticilere ve paydaşlara iletilecektir.

23. Sorumluluklar

23.1. Milli Mayın Faaliyet Otoritesi (MMFO)

MMFO şunları yapacaktır:

- a. Mayın faaliyet programının kalite politikasını oluşturmak, iletmek ve sürdürmek,
- b. Mayın faaliyet programının bünyesinde çalışan kuruluşların uygun kalite hedeflerini belirlemesini sağlamak,
- c. Ulusal standartları belirlemek ve Mayın Faaliyet Kuruluşlarının ve faaliyetlerinin Kalite Yönetimi,
- ç. MMFS 07.40'ın gereklerine uygun olarak kaliteli bir tekdüzen kuruluş (veya kuruluşlar) kurmak,
- d. Mayın faaliyet programının 12 aydan fazla olmayan aralıklarla kalite performansını gözden geçirmek,
- e. Mayın faaliyet programı Kalite Yönetimi incelemelerinin sonuçları ve önerileri ışığında uygun takip faaliyetinin gerçekleştirildiğinden emin olmak.

23.2 Mayın Faaliyet Merkezi (MFM)

MFM şunları yapacaktır:

- a. Etkili ve belgelenmiş bir KYS oluşturmak ve sürdürmek,
- b. Kendi faaliyetlerinin kapsamına uygun ve herhangi bir mayın faaliyet programı kalite politikasına uygun bir kalite politikası oluşturmak.

Mayın faaliyet programı veya onun adına faaliyet gösteren bir kuruluş şunları yapacaktır:

- a. MMFO'dan bir izleme kuruluşu olarak faaliyet gösterecek şekilde akredite olması,

- b. MMFS 07.40 uyarınca mayın faaliyet kuruluşlarının izlenmesi.

23.3. Mayın Faaliyet Kuruluşları (MFK)

Mayın faaliyet kuruluşları şunları yapacaktır:

- a. Etkili ve belgelendirilmiş bir KYS oluşturmak ve sürdürmek,
- b. Kuruluşun kendi faaliyetlerinin kapsamına uygun ve herhangi bir mayın faaliyet programı kalite politikası ile tutarlı bir kalite politikası oluşturmak,
- c. Kuruluşun kalite politikası doğrultusunda kalite hedefleri belirlemek,
- ç. Yönetim uygulamalarını, Kalite Yönetimi ve belirtilen standartları (genellikle MMFS, IMAS veya IATG'ler) karşılayan veya aşan ve aynı zamanda yerine getirilen mayın faaliyetlerine yol gösteren operasyonel usulleri uygulamak, sözleşmede belirtilen şartları aşmamak, akreditasyon sözleşmesi, diğer ilgili resmi sözleşmeler, geçerli kurallar ve düzenlemeler,
- d. Doğruluğu ve geçerliliği sağlamak, temin etmek (SUT'lar ve diğer yazılı usuller dâhil), raporları ve kayıtları sağlamak (dâhili izleme ve kalite raporları dâhil) ve MMFS 07.40 ile uyumlu diğer veriler.

23.4. Bağışçılar (Donörler), müşteriler ve diğer paydaşlar

Mayın faaliyetine ihale veya finansman sağlayan kuruluşlar şunları yapmalıdır:

- a. Hizmet/ürün/çıktı gereksinimlerini Mayın Faaliyet Kuruluşlarına açıkça belirtmek,
- b. Ulusal Kalite Yönetimi gereksinimleri ile ilgili ayrıntıları dâhil etmek.

EKİ:

EK-A Referanslar

EK-A

Referanslar

Aşağıdaki dokümanlar, bu metinde atıf yoluyla bu standardın bir parçası haline gelen hükümler içermektedir. Tarih taşıyan referanslar için, bu yayımların sonraki değişiklikleri veya revizyonları geçerli değildir. Ancak, standardın bu bölümüne dayalı olan anlaşmaların tarafları, aşağıda belirtilen dokümanların en son versiyonlarını uygulama imkânlarını araştırmaya teşvik edilmektedir. Tarih taşımayan referanslar için, atıf yapılan dokümanın en son baskısı geçerlidir. ISO ve IEC üyeleri, hâlihazırda yürürlükte olan ISO ve EN sicil kütüklerini muhafaza etmektedir.

- a. MMFS 04.10 Mayın Faaliyet Terim, Tanım ve Kısaltmaları Sözlüğü,
- b. MMFS 05.10 Mayın Faaliyeti Bilgi Yönetimi
- c. MMFS 07.11 Saha Devri
- ç. MMFS 07.30 Mayın Faaliyet Kuruluşlarının Akreditasyonu,
- d. MMFS 07.40 Mayın Faaliyet Kuruluşlarının İzlenmesi,
- e. MMFS 08.10 Teknik Olmayan Keşif,
- f. MMFS 08.20 Teknik Keşif,
- g. MMFS 08.30 Temizlik Sonrası Dokümantasyon,
- ğ. MMFS 09.10 Temizlik Gereklere,
- h. MMFS 10.10 İş Sağlığı ve Güvenliği-Genel gerekler,
- ı. MMFS 10.70 İş Sağlığı ve Güvenliği -Çevrenin korunması,
- i. MMFS 14.10 Mayın Faaliyet Müdahalesini Değerlendirme Kılavuzu.

Bu referansların en son versiyonu/baskısı kullanılmalıdır. MAFAM, bu standartta kullanılan tüm referansların kopyalarını muhafaza etmektedir. MMFS'nin en son versiyonu/baskısına ilişkin sicil kütüğü MAFAM tarafından tutulmaktadır ve adresinde bulunan MAFAM internet sitesinden erişilebilir. MMFO, işverenler ve ilgili diğer kurum ve kuruluşlar, mayın faaliyet programlarına başlamadan önce bunların kopyalarını elde etmelidir.

