

ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI



KALİTE EL KİTABI

YÜRÜRLÜK TARİHİ : 19.09.2014

2014 – ANKARA

	ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	CSB-KEK
		Yürürlük Tarihi	19.09.2014
		Revizyon Tarihi/ No	
		Sayfa No	1/14

İçindekiler

Bakanlık Tanıtımı	3
1.Amaç, Kapsam ve Hariç Tutma	4
1.1. Amaç	4
1.2. Kapsam	4
1.3. Hariç Tutma	4
2.Referans Standart ve Mevzuat	4
2.1. Standartlar	4
2.2. Yasal Referanslar	4
2.3. Atıfta Bulunulan Standartlar	4
3.Tanımlar	4
4.Kalite Yönetim Sistemi	4
4.1. Genel Şartlar	4
4.2. Dokümantasyon Şartları	5
4.2.1. Genel	5
4.2.2. Kalite El Kitabı	5
4.2.3. Dokümanların Kontrolü	5
4.2.4. Kayıtların Kontrolü	5
5.Yönetimin Sorumluluğu	5
5.1. Yönetimin Taahhüdü	5
5.2. Müşteri Odaklılık	6
5.3. Kalite Politikası	6
5.4. Planlama	6
5.4.1. Kalite Hedefleri	6
5.4.2. Kalite Yönetim Sistemi Planlaması	6
5.5. Görev, Yetki Ve Sorumluluklar	6
5.5.1. Genel	6
5.5.2. Yönetim Temsilcisi	8
5.5.3. İç İletişim	8
5.6. Yönetimin Gözden Geçirilmesi	9
6.Kaynak Yönetimi	9
6.1. Kaynakların Sağlanması	9
6.2. İnsan Kaynakları	9
6.2.1. Genel	9
6.2.2. Yetkinlik, Bilinç ve Eğitim	9
6.3. Altyapı	10
6.4. Çalışma Ortamı	10
7.Hizmet Gerçekleştirme	10
7.1. Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması	10

	ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	CSB-KEK
		Yürürlük Tarihi	19.09.2014
		Revizyon Tarihi/ No	
		Sayfa No	2/14

7.2. Müşteri İlişkili Prosesler	10
7.2.1. Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi	10
7.2.2. Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi	10
7.2.3. Hizmet Alanlar ile İletişimin Sağlanması	10
7.3. Tasarım ve Geliştirme	10
7.4. Satın Alma	11
7.4.1. Satın Alma Prosesi	11
7.4.2. Satın Alma Bilgileri	11
7.4.3. Satın Alınan Ürünün Doğrulanması	11
7.5. Hizmetin Sunulması	11
7.5.1. Hizmet Sağlamanın Kontrolü	11
7.5.2. Hizmetin Sunumu İçin Proseslerin Geçerli Kılınması	11
7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik	11
7.5.4. Müşteri Mülkiyeti	12
7.5.5. Ürünün/Hizmetin Korunması	12
7.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	12
8. Ölçme, Analiz ve İyileştirme	12
8.1. Genel	12
8.2. Ölçme ve İzleme	12
8.2.1. Müşteri Memnuniyeti	12
8.2.2. İç Tetkik	12
8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi	13
8.2.4. Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi	13
8.3. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü	13
8.4. Veri Analizi	13
8.5. İyileştirme	13
8.5.1. Sürekli İyileştirme	13
8.5.2. Düzeltici Faaliyetler	13
8.5.3. Önleyici Faaliyetler	13

	ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	CSB-KEK
		Yürürlük Tarihi	19.09.2014
		Revizyon Tarihi/ No	
		Sayfa No	3/14

Bakanlık Tanıtımı

1848 yılında "Nafia Nezareti" adı altında çalışmalarına başlayan Bayındırlık Bakanlığı, 26.05.1934 tarihli ve 2443 sayılı Kuruluş Kanunu ile demiryolları, limanlar, karayolları ve köprüler inşa etmek, PTT tesislerini kurup işletmek, su işlerini düzenlemek, devlet daire ve müesseselerinin her türlü yapı işlerini yapmakla görevlendirilmiştir.

1958 yılında, 7116 sayılı Kanun ile İmar ve İskân Bakanlığı kurulmuş olup, bölge, şehir, kasaba ve köylerin planlanması, mesken politikası, yapı malzemesi konuları ile uğraşmak, afetlerden önce ve sonra gerekli tedbirleri almak, kentsel altyapıyı gerçekleştirmek ve belediyelerle ilişkileri düzenlemek konularında görevlendirilmiştir.

13.07.1972 tarihli ve 1609 sayılı Kanun ile Bayındırlık Bakanlığı'nın kuruluşu ve görevleri yeniden düzenlenmiştir. 13.12.1983 tarih ve 180 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile İmar ve İskân Bakanlığı ile birleştirilmesi sonucu Bayındırlık ve İskân Bakanlığı adını almıştır.

Bayındırlık ve İskân Bakanlığı, şehirleşme ve yapılaşma alanlarında gerçekleştirdiği alt ve üst yapı hizmetleri ile Ülkemizin kalkınmasında 150 yılı aşkın süre önemli işlevleri yerine getirmiştir.

01.05.2003 tarihli 4856 sayılı Çevre ve Orman Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanun ile Çevre ve Orman Bakanlıkları birleştirilerek Çevre ve Orman Bakanlığı kurulmuştur.

Çevre ve Şehircilik Bakanlığının görev yetki ve sorumlulukları 04.07.2011 tarihli ve 27984 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanan 644 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile belirlenmiştir.

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, 644 sayılı Çevre ve Şehircilik Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname kapsamında, Mülga Çevre ve Orman Bakanlığının çevre tarafı, Mülga Bayındırlık ve İskân Bakanlığı ve Mülga Özel Çevre Koruma Kurumu Başkanlığının tek çatı altında birleştirilmesiyle 04.07.2011 tarihinde kurulmuştur.

Çok yakın bir geçmişi olan Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, 644 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnamede belirlenmiş birimlerden oluşmaktadır.

Ayrıca, taşra teşkilatındaki görevlerini İl bünyelerinde kurulmuş bulunan "Çevre ve Şehircilik İl Müdürlükleri" ile yürütmektedir.

Yerleşmeye, çevreye ve yapılaşmaya dair iş ve işlemleri ile kentsel dönüşüm çalışmalarını yürütmek, çevre kirliliğini önlemek ve doğanın korunmasını sağlamak üzere yapılandırılmıştır.

ADRES:

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
Vekâletler Caddesi No:1 Bakanlıklar / ANKARA

Tel : 0 312 410 10 00
Belgegeçer : 0 312 419 22 76
Web : www.csb.gov.tr

	ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	CSB-KEK
		Yürürlük Tarihi	19.09.2014
		Revizyon Tarihi/ No	
		Sayfa No	4/14

1. Amaç, Kapsam ve Hariç Tutma

1.1. Amaç

Çevre ve Şehircilik Bakanlığında uygulamaya konulan Kalite Yönetim Sisteminin amacı; zamanında doğru hizmeti gerçekleştirebilmek, hizmet sunumu esnasında oluşan hataları yok etmek veya olabilecek hataları tespit etmek ve bir daha tekrarlanmasını önlemek, müşteri beklenti ve istekleri ile ulusal ve uluslararası standartlar doğrultusunda hizmet sunmak, müşterilerimize TS EN ISO 9001:2008 şartlarına uyarak hizmet vermek için yürütülen faaliyetleri uygulamak, denetlemek, geliştirmek ve takip etmektir.

1.2. Kapsam

Kalite Yönetim Sistemi, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı merkez teşkilatı birimlerinde yürütülen tüm faaliyetleri kapsamaktadır.

Bakanlığımız Ankara ili içerisinde farklı yerleşimlerde faaliyet göstermektedir.

1.3. Hariç Tutma

TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 7.5.2. Üretim ve Hizmet Sağlaması İçin Proseslerin Geçerliliği maddesi, Bakanlığımız faaliyetleri yasal mevzuat kapsamında gerçekleştirilmekte olup bütün proses çıktılarını doğruladığımızdan bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

2. Referans Standart ve Mevzuat

2.1. Standartlar

Çevre ve Şehircilik Bakanlığının Kalite El Kitabının hazırlanmasında ve Kalite Yönetim Sistemi'nin oluşturulmasında; TS EN ISO 9001:2008 standardı referans alınmıştır.

2.2. Yasal Referanslar

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı; 644 sayılı KHK ile kurulmuş olup Bakanlığımız www.csb.gov.tr 'de belirtilen mevzuat hükümleri doğrultusunda hizmet vermektedir.

2.3. Atıfta Bulunulan Standartlar

TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar.

3. Tanımlar

Kalite Yönetim Sistemimiz, Kalite Yönetim Sistemleri -Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler standardında verilen uluslararası terimler ve tarifleri kullanır.

4. Kalite Yönetim Sistemi

4.1. Genel Şartlar

Çevre ve Şehircilik Bakanlığın; merkez teşkilatında Kalite Yönetim Sistemi standardının öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemi kurulmuş olup dokümanite ederek uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

- Kalite yönetim sisteminin gerektirdiği prosesleri ve kuruluştaki uygulamalarını tanımlamıştır.
- Proseslerin çalıştırılmasının ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriterler ve yöntemleri tayin etmiştir.
- Proseslerin çalıştırılmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynağın ve bilginin hazır bulundurulmasını planlayarak sağlamıştır. (**KYS Planı, Proses/Faaliyet Plan Formu**).
- Bu prosesleri ölçerek analiz etmektedir.
- Planlanmış sonuçları başarmak ve prosesleri sürekli iyileştirmek için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

Bu prosesler, Standart' da belirtilmiş şartlara uygun olarak yönetilmektedir.

	ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	CSB-KEK
		Yürürlük Tarihi	19.09.2014
		Revizyon Tarihi/ No	
		Sayfa No	5/14

4.2. Dokümantasyon Şartları

4.2.1. Genel

Bakanlığımız;

- Kalite politikası ve kalite hedeflerini dokümanla etmiştir.
- Kalite El Kitabını hazırlamıştır.
- Bu standardın istediği prosedürleri hazırlamıştır.
- Proseslerin etkin plânlaması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için kuruluşun ihtiyaç duyduğu dokümanları hazırlamıştır.
- Standardın 4.2.4 maddesine atıf yapan tüm kayıtları tutmaktadır.

4.2.2. Kalite El Kitabı

Bakanlığımız tarafından aşağıdaki hususları içeren bir kalite el kitabı oluşturulmuş ve yürürlüğe koymuştur.

- Kalite Yönetim Sisteminin kapsamı ve hariç tutmaların ayrıntıları açıklanmıştır.
- Kalite Yönetim Sistemi için dokümanla edilen prosedürler veya bu prosedürlere yapılan atıflar Kalite El Kitabı'nda ilgili maddenin altında belirtilmiştir.
- Kalite Yönetim Sistemi prosesleri arasındaki etkileşimlere Ek-1'de yer verilmiştir.

4.2.3. Dokümanların Kontrolü

Kalite Yönetim Sistemi, uygulamadaki tüm dokümanların hazırlığı, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesinde **Dokümanların Kontrolü Prosedürü'** ne uygun olarak çalışır. Dokümanların güncel hali Bakanlık intranet sayfasında yer almaktadır.

Prosedürler

Prosedürler, Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarının safhalarını ve metotlarını anlatan dokümanlardır.

Talimatlar

Talimatlar, uygulamaların detayını ve nasıl yapılacağını anlatan dokümanlardır.

Destek Dokümanlar

Tüm faaliyetlerde kullanılmakta olan form, çizelge, liste, plan vb. dokümanlardır.

Dış Kaynaklı Dokümanlar

Dış kaynaklı dokümanlar, Bakanlığımız ve verilmekte olan tüm hizmetleri ilgilendiren ve güncelliğini takip etmemiz gereken, kurumumuz tarafından hazırlanmayan, yürürlükte olan mevzuat (kanun, tüzük, yönetmelik, genelge vb.) ile ulusal ve uluslararası standartlar, diğer kurumlar tarafından yayınlanmış ve Bakanlığımız tarafından kullanılan dokümanlardır.

4.2.4. Kayıtların Kontrolü

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı kalite sisteminin tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğini göstermek için tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili bir sistem kurmuştur. İlgili konular, **Kayıtların Kontrolü Prosedürü'** n de açıklanmıştır.

5. Yönetimin Sorumluluğu

5.1. Yönetimin Taahhüdü

Üst yönetimimiz, tanımlanan Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerini ve sorumluluğunun gereklerini aşağıdaki faaliyetleri ile yerine getirmektedir.

- Yasal şartlar ve hizmet alanların isteklerinin karşılanmasının önemini çalışanlarına iletme,
- Kalite politikası oluşturmak,
- Kalite hedeflerinin oluşturulmasını sağlamak,
- Yönetimin gözden geçirme faaliyetlerini yerine getirmek,
- Gerekli kaynakları sağlamak

	ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	CSB-KEK
		Yürürlük Tarihi	19.09.2014
		Revizyon Tarihi/ No	
		Sayfa No	6/14

sureti ile Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve sürekli iyileştirerek standardın istemiş olduğu taahhütleri yapmış olduğu faaliyetler ile kanıtlar.

5.2. Müşteri Odaklılık

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Üst Yönetimi hizmet sunduğu alanlarda hizmet alanların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak faaliyetlerini planlar ve geliştirir. Hizmet alanların ihtiyaç ve beklentilerinin tespitinde GZFT analiz ve anketleri kullanılır.

5.3. Kalite Politikası

Bakanlığımız üst yönetimi tarafından çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürünün sağlanması amacıyla ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI Kalite Politikası oluşturulmuştur.

KALİTE POLİTİKAMIZ

Sürdürülebilir Kalkınma İlkeleri Kapsamında Çevreyi Korumak ve Yaşam Kalitesi Yüksek Mekanlar Oluşturmak; Yerleşmeye, Çevreye ve Yapılaşmaya dair Yönetim Planları Hazırlayarak Uygulamaları İzlemek ve Denetlemek, Kalite Yönetim Sistemi Standardının Şartlarına Uyarak Etkinliğini Sürekli İyileştirmek, Yasal Şartlar Doğrultusunda Hizmet Alanların Beklenti ve İhtiyaçlarını Karşılıyarak Memnuniyetlerini Arttırmaktır.

Kalite politikamız kalite el kitabı içerisinde yer almakta olup üst yönetim tarafından onaylanmıştır. Kalite politikamız Bakanlık intranet sayfası ve resmi web sitemizde yayınlanmaktadır.

5.4. Planlama

5.4.1. Kalite Hedefleri

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Genel Müdürlükler ile Müstakil Birimlere ait kalite hedefleri, her yıl Aralık ve Haziran aylarında birim yöneticilerinin katılacağı Birim Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında belirlenir. Belirlenen kalite hedeflerine üst yönetimin katılacağı Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında son hali verilerek **Kalite Hedefleri Formunda** onaylanır.

Bir önceki dönemin hedefleri, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'nda görüşülerek hedeflerin ulaşılma durumu görüşülür. Bir sonraki dönemin hedefleri aynı şekilde bu toplantıda görüşülerek üst yönetim tarafından onaylanır. Hedefler takip edilerek **Hedef Eylem Planlaması** gerekiyor ise güncelleştirilir.

5.4.2. Kalite Yönetim Sistemi Planlaması

Bakanlığımız;

- Kalite hedefleri de dâhil olmak üzere Madde 4.1' de verilen şartları yerine getirmek için, Kalite Yönetim Sistemini plânlar,
- Kalite Yönetim Sisteminde, değişiklikler plânlanıp uygulandığında, Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesi sağlanır. (**Kalite Yönetim Sistemi Planı**)

5.5. Görev, Yetki Ve Sorumluluklar

5.5.1. Genel



ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI KALİTE EL KİTABI

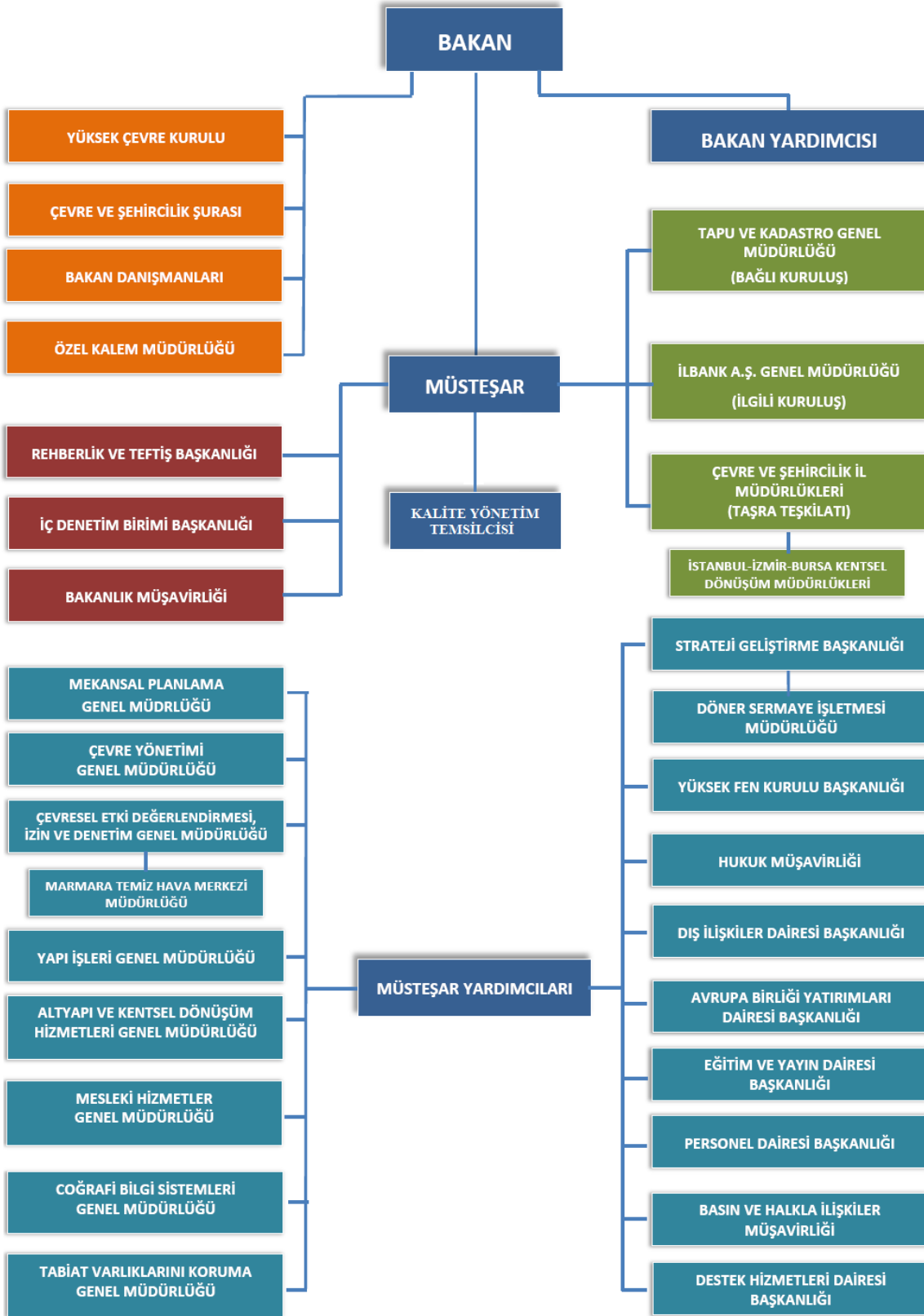
Doküman Kodu CSB-KEK

Yürürlük Tarihi 19.09.2014

Revizyon Tarihi/ No

Sayfa No

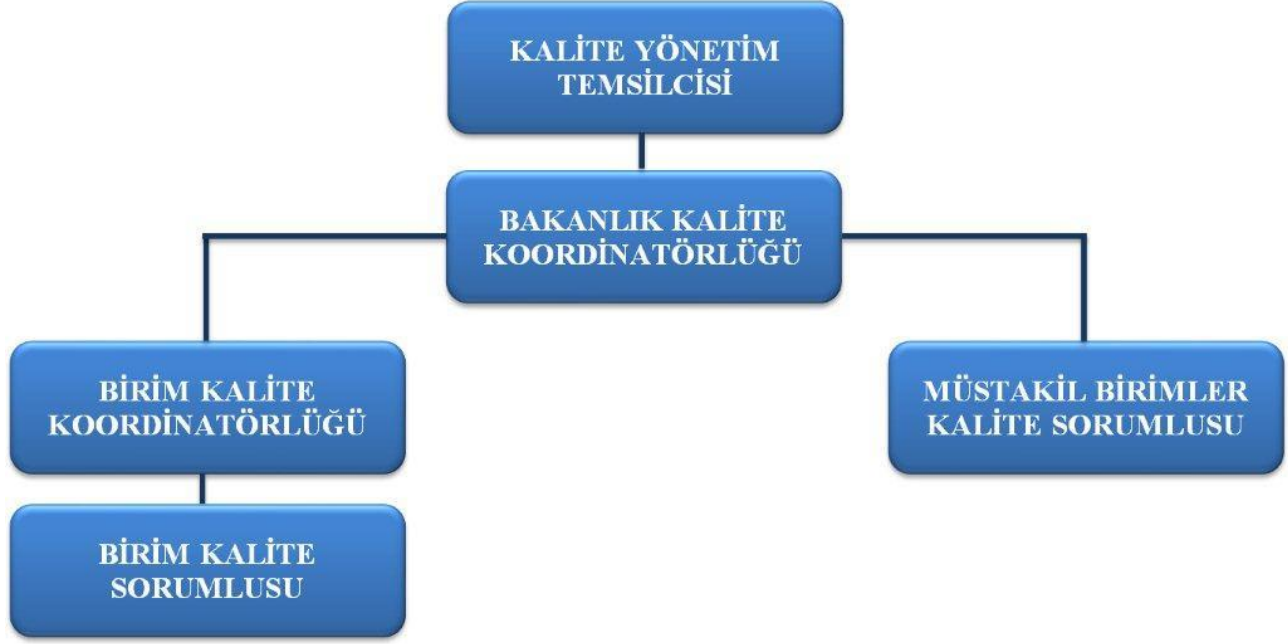
7/14





ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	CSB-KEK
Yürürlük Tarihi	19.09.2014
Revizyon Tarihi/ No	
Sayfa No	8/14



Bakanlığımızda kaliteyi etkileyen işleri yürüten personelin görev, sorumluluk ve yetkilerini, birbirleri ile olan ilişkilerini, referans dokümanlar çerçevesinde ve görev tanımlarını dokümante ederek çalışanlarına duyurmuştur.

Referans Dokümanlar :657 Sayılı DM Kanunu, 644 sayılı KHK
Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
CSB-GRV-001 Yönetim Temsilcisi
CSB-GRV-002 Bakanlık Kalite Koordinatörü
CSB-GRV-003 Bakanlık Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu
CSB-GRV-004 Birim Kalite Koordinatörü
CSB-GRV-005 Birim Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu
CSB-GRV-006 Birim Kalite Sorumlusu
CSB-GRV-007 Müstakil Birim Kalite Sorumlusu

5.5.2. Yönetim Temsilcisi

Üst yönetim, diğer sorumluluk alanlarına bakılmaksızın Kalite Yönetim Sisteminin Bakanlığımızda uygulanması ve koordinasyonunu sağlamak için standardın istediği şartlar doğrultusunda yönetimden bir üyeyi temsilci olarak görevlendirmiştir.

Referans Dokümanlar : Yönetim Temsilcisi Atama Yazısı

5.5.3. İç İletişim

Bakanlığımız; uygun iletişimi, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini dikkate alarak gerçekleştirmektedir. İletişim için kullanılan yöntemler aşağıda belirtilmiştir.

- İç yazışmalar
- Toplantılar
- Telefon ve Belgegeçer
- Yüz yüze görüşmeler
- E-posta

	ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	CSB-KEK
		Yürürlük Tarihi	19.09.2014
		Revizyon Tarihi/ No	
		Sayfa No	9/14

- İtranet sayfası

Referans Dokümanlar : Evrak Kayıt İç Yönetmeliği

5.6. Yönetimin Gözden Geçirilmesi

Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğu ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak, gerekli değişiklik ve ilerlemeleri gerçekleştirmek ve uygulamaları gözden geçirmek için Bakanlığımızda Üst Yönetim tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı yapılır.

Bu faaliyeti **Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü'** ne uygun olarak yapar.

6. Kaynak Yönetimi

6.1. Kaynakların Sağlanması

Bakanlığımız;

- a) KYS'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi,
- b) Hizmet alanların şartlarının yerine getirilmesiyle hizmet alanların memnuniyetinin artırılması için gerekli kaynakları belirlemiş ve sağlamış bulunmaktadır.

6.2. İnsan Kaynakları

6.2.1. Genel

Hizmet kalitesinin doğrudan çalışanların kalitesine bağlı olduğunun bilincinde olan Bakanlığımız; çalışanlarının, eğitim, öğretim, beceri ve tecrübe yönünden yetkinliklerini göz önüne alarak görevlendirmektedir.

Referans Dokümanlar : 657 sayılı DMK, 644 sayılı KHK
Görevde yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
Görev Tanımları

6.2.2. Yetkinlik, Bilinç ve Eğitim

Personel atamasında Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği uygulanır. Ayrıca hizmetlerin kalitesine etki eden unvanlar için ilave yetkinlikler ilgili birim amirleri tarafından değerlendirilir.

Yetkinlikleri artırmak ve iyileştirmek için gerek görüldüğünde eğitim faaliyetleri düzenlenir. Kalite yönetim faaliyetlerini ilgilendiren eğitimleri Birim Kalite Koordinatörlüğü/Müstakil Birim Kalite Sorumlusu organize eder. Kişisel gelişim ve diğer mesleki eğitimleri Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı tarafından Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği çerçevesinde her yıl Eğitim Kurul kararı ile Eğitim Planı oluşturularak yürütülür. Birim Kalite Koordinatörlüğü/Müstakil Birim Kalite Sorumlusu tarafından gerçekleştirilen eğitimler sonrası, eğitime katılanlara Eğitim Değerlendirme Formu doldurtularak eğitimin etkinliği izlenir. Eğitimin etkinliği eğitimi talep eden birim amiri tarafından değerlendirilir. Yetersiz bulunması durumunda eğitimin etkinliğini artıracak tedbirler alınarak tekrarlanması isteyebilir.

Bakanlık içerisinde çalışan tüm personele farkındalık eğitimi Birim Kalite Koordinatörlüğü/Müstakil Birim Kalite Sorumlusu tarafından verilir. Ayrıca Bakanlığa yeni başlayan personel, kalite farkındalığını da kapsayan hazırlayıcı eğitime tabi tutulur. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, kongre, konferans ve Bakanlık dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar ilgili birimlerde tutulur.

Referans Dokümanlar: 657 Sayılı DM Kanunu, 644 sayılı KHK
Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği

	ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	CSB-KEK
		Yürürlük Tarihi	19.09.2014
		Revizyon Tarihi/ No	
		Sayfa No	10/14

6.3. Altyapı

Bakanlığımız; hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapıyı belirleyip sürdürmektedir. Alt yapımızı; binalar, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler oluşturur. Proses teçhizatı, (yazılım ve donanım), destek hizmetlerini (bakım onarım gibi) kapsar.

6.4. Çalışma Ortamı

Bakanlığımız; yapmış olduğu faaliyetlere yönelik olarak, tüm personele uygun çalışma ortamı sunmakta, ihtiyaçlara ve günün şartlarına göre iyileştirmeler sağlamaktadır.

7. Hizmet Gerçekleştirme

7.1. Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması

Bakanlığımız; hizmetin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyduğu prosesleri belirlemiştir. Bu prosesleri planlayarak geliştirmektedir. Planlama, kalite yönetim sisteminin diğer proseslerinin şartları ile tutarlıdır. Hizmet gerçekleştirme plânlanmasında, aşağıdaki hususlar belirlenmiştir.

- Hizmet için kalite hedefleri ve şartlar,
- Proseslerin, dokümanların oluşturulması ve hizmete özgü kaynakların sağlanması ihtiyacı,
- Hizmete özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme ve hizmet kabul kriterleri,
- Gerçekleştirme proseslerinin ve bunun sonucu meydana gelen hizmetlerin gerekli şartları karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtlar (Madde 4.2.4) tutulmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesi ile ilgili planlar hizmete özgü mevzuatta belirtilmiştir.

7.2. Müşteri İlişkili Prosesler

7.2.1. Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

Bakanlığımız; yapmış olduğu tüm faaliyetleri ve hizmetleri tabi olduğu mevzuat doğrultusunda; kanun, yönetmelik, yönerge ve talimatlara uygun olarak yerine getirmektedir. Hizmete yönelik talepler kamu kurumu olmamız vesilesiyle yasal şartlar doğrultusunda yapılır.

7.2.2. Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

Bakanlığımız; yapmış olduğu tüm faaliyetler ve hizmetlerinin ilgili mevzuata uygunluğunu kontrol eder ve hizmet alanlardan gelen talepleri ilgili mevzuata göre değerlendirir. Değerlendirmeye ilişkin kayıtlar muhafaza edilir.

7.2.3. Hizmet Alanlar ile İletişimin Sağlanması

Bakanlığımız; hizmet alanlardan gelen bilgiler, memnuniyet ifadeleri, beklenti ve taleplerinin tam ve doğru olarak alınabilmesi için hizmet alanlar ile etkin iletişim yöntemleri kullanır. Hizmet alanlarla iletişim kurmak için aşağıdaki yöntemleri kullanmaktadır.

Bunlar;

- Yazışmalar
- Toplantılar
- Anketler
- Yüz yüze ya da telefon görüşmesi
- Fuar, seminer, konferans organizasyonları
- Duyurular, ilanlar
- E-posta ve web sitesi
- Alo 181

7.3. Tasarım ve Geliştirme

Tasarım ve Geliştirme faaliyetleri Bakanlığımızda müsteşar onayı ile başlatılmaktadır. Hizmetlerin tasarım ve geliştirilmesi ile ilgili detaylar **Tasarım ve Geliştirme Prosedürü**’nde anlatılmıştır.

	ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	CSB-KEK
		Yürürlük Tarihi	19.09.2014
		Revizyon Tarihi/ No	
		Sayfa No	11/14

7.4. Satın Alma

7.4.1. Satın Alma Prosesi

Sunulan hizmet için gerekli olan, ürün ve hizmetlere ilişkin satın almalar mevzuata uygun olarak yapılır. Satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği satın alma yapıldıktan sonraki tedarikçi değerlendirmeleri **Satın Alma Prosesinde** ve **Tedarikçi Değerlendirme Talimatında** anlatılmaktadır.

7.4.2. Satın Alma Bilgileri

Satın alma bilgileri ürün, hizmet, prosedürler, prosesler, teçhizatın onaylanması için şartlar, kullanılacak personelin niteliği için şartlar ve Kalite Yönetim Sistemi şartları da dâhil olmak üzere, oluşturulan şartnamelerde belirtilir. Satın alınacak ürün veya hizmet ile ilgili teknik ve idari bilgiler ve diğer özellikler (bakım periyotları, personel eğitimi vb.) bu şartnamelerde tanımlanır. Bakanlığımızda satın alma bilgilerinin oluşturulmasından harcama yetkilileri sorumludur.

Referans Dokümanlar : Satın Alma Prosesi

7.4.3. Satın Alınan Ürünün Doğrulanması

Bakanlığımızda satın alınan ürün veya hizmetin satın alma şartlarını karşılama kontrolü için İhale Komisyonu/ Muayene ve Kabul Komisyonu oluşturulur. Hizmetler, ürünler ve alınan numuneler üzerindeki doğrulamalar şartnameye göre Muayene ve Kabul Komisyonunca yapılır.

Referans Dokümanlar : Satın Alma Prosesi

7.5. Hizmetin Sunulması

7.5.1. Hizmet Sağlamanın Kontrolü

Bakanlığımız; kontrollü şartlar altında üretim ve hizmet sağlamayı planlamakta ve bu planlama doğrultusunda gerçekleştirmektedir. Bakanlığımızda hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 7.1.de belirtilmiştir.

Hizmet gerçekleştirme kontrolünün planlamasında ve yürütülmesinde aşağıdaki şartlar dikkate alınır:

- Hizmet gereklilikleri, ulusal ve uluslararası standartlar, mevzuat ve şartlarla belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak hizmet sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de hizmet gerekliliklerinin belirlenmesinde etkindir.
- Bakanlığımızda sunulan ürün ve hizmet özelliklerini açıklayan bilgiler, görev tanımları, çalışma talimatları, prosedürler, prosesler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre muhafaza edilmektedir.
- Bakanlığımızda hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye doğrudan ya da dolaylı etki eden uygun teçhizat (makine-ekipman-cihaz-izleme ve ölçme aletleri) kullanılmaktadır.
- Bakanlığımızda hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri yapılmaktadır.
- Bakanlığımız hizmetleri mevzuat çerçevesinde yerine getirilmektedir.

7.5.2. Hizmetin Sunumu İçin Proseslerin Geçerli Kılınması

Bakanlığımız faaliyetleri mevzuat kapsamında gerçekleştirilmekte olup bütün hizmetlerimiz sunulmadan önce doğrulanmakta ve kontrol edilmekte olduğundan bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmetin tanımlanması ve izlenebilirliği için aşağıdaki bilgiler kullanılmaktadır.

	ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	CSB-KEK
		Yürürlük Tarihi	19.09.2014
		Revizyon Tarihi/ No	
		Sayfa No	12/14

Hizmet alanların adı, unvanı, T.C. kimlik numarası, belge numaraları, yapı denetim kuruluş numarası, laboratuvar izin belge numarası, denetçi belge numarası, plan işlem numarası, sertifika numarası, proje numarası, dosya tarih ve sayısı, muayene deney ve analiz rapor numaraları.

7.5.4. Müşteri Mülkiyeti

Bakanlığımız faaliyetlerinde tedarikçilerden alınan teminat evrakları, ihalelerde ve laboratuvarlar tarafından alınan numuneler, yapı kooperatifi ve üst birliklerin kuruluş ve ana sözleşme değişikliğinde alınan sözleşmeler hizmet alanların mülkü olarak değerlendirilir. Hizmet alanların mülkünde herhangi bir kaybolma veya hasar meydana gelirse, bu durum hizmet alanlara yazılı olarak bildirilir.

7.5.5. Ürünün/Hizmetin Korunması

Ürünün/hizmetin korunması mevzuatta belirtilen şekilde gerçekleştirilmektedir.

Bakanlığımız faaliyetlerinde yapılan tüm yazışmalar Başbakanlık Standart Dosya Planı, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliğine göre yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar: Arşiv Yönetmeliği

7.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü

Bakanlığımız Mesleki Hizmetler Genel Müdürlüğü, Yapı Malzemeleri Dairesi Başkanlığı bünyesinde Yapı Malzemeleri Laboratuvar Şube Müdürlüğümüz ve Çevresel Etki Değerlendirme, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü bünyesinde Laboratuvar, Ölçüm ve İzleme Dairesi Başkanlığımız olmak üzere iki konuda akredite laboratuvarımız hizmet vermektedir. Laboratuvarlarımızda kullanılan izleme ve ölçüm cihazlarımızın tamamı kalibrasyonu akredite laboratuvarlar tarafından yaptırılmaktadır. Kaliteyi etkileyen tüm izleme ve ölçme cihazlarının kontrolü amacıyla talimatlar oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

8. Ölçme, Analiz ve İyileştirme

8.1. Genel

Bakanlığımız, kalite Yönetim Sistemimizin uygunluğunu ve etkinliğini izlemek, ölçmek ve iyileştirmek amacıyla aşağıda belirtilen uygulamaları gerçekleştirmektedir.

- Ürün/Hizmetin uygunluğunu göstermek,
- Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak,
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek.

8.2. Ölçme ve İzleme

8.2.1. Müşteri Memnuniyeti

Bakanlığımız, hizmet alan memnuniyetini yapmış olduğu anketler ile izlemektedir. Eldeki veriler analiz edilmekte ve söz konusu şartların karşılanma durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır. Hizmet alanlardan gelen öneri ve talepler Bakanlığımız içerisindeki e-posta, Alo 181, Bilgi Edinme Sistemi, web sitesi, dilekçeler yardımı ile alınarak değerlendirilmektedir. Bakanlık genelinde hizmet alan memnuniyet anketleri bağımsız bir kuruluş aracılığıyla yılda bir kez yapılır.

Referans Dokümanlar : Dilek Öneri Değerlendirme Talimatı

8.2.2. İç Tetkik

Kalite yönetim sistemimizin planlanmış düzenlemelere ve TS EN ISO 9001 KYS Standart şartlarına, Bakanlığımız şartlarına ve yasal şartlara uygunluğunun ve etkinliğinin periyodik olarak doğrulanması amacıyla **İç Tetkik Prosedürü** uygulanmaktadır. İç Tetkikler tüm birimlerde yılda en az bir kez uygulanacak şekilde planlanır.

	ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	CSB-KEK
		Yürürlük Tarihi	19.09.2014
		Revizyon Tarihi/ No	
		Sayfa No	13/14

8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Bakanlığımızda, proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi için Proses Planı oluşturulmuştur. Proses performanslarını izlemek için yöntemler, performans ve kontrol ile ilgili başlıklar bu planda anlatılmıştır. Proses performanslarına ulaşabilme durumları Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir ve toplantı tutanakları ile kayıt altına alınır.

Referans Dokümanlar : Proses Şablonu
Proses Ve Faaliyet Planlaması

8.2.4. Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Hizmet gerçekleştirme aşamalarında her birim sunduğu hizmetin izlenmesi ve ölçülmesine dair kriterleri ve metotları belirler. İzleme ve ölçme sonuçları kayıt altına alınır. İzleme ve ölçme kriterleri hizmetin niteliğini karşılayıp karşılamadığını tespit etmek için belirlenir. İzleme ve ölçme sonucunda istenilen kriterlere uyulmaması durumunda **Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü** uyarınca gerekli işlemler yürütülür.

8.3. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü

Uygun olmayan ürün/hizmet tanımlanması ve kontrolüne ilişkin esaslar **Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü'** nde açıklanarak uygulanmaktadır.

8.4. Veri Analizi

Kurumumuzda, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirmek için gerekli veriler toplanır analiz edilir ve değerlendirilir. Veriler analiz edilir iken doğru tekniği kullanabilmek için **Veri Analizi Talimatı** düzenlenmiştir. Bu veriler aşağıdaki konulardan gelebilir.

- Hizmet alan memnuniyeti,
- Tedarikçi performansı,
- Ürün/Hizmet uygunlukları ve uygunsuzlukları,
- Önleyici faaliyet için fırsatlar da dahil olmak üzere, proseslerin ve hizmetlerin özellikleri ve eğilimleri,

8.5. İyileştirme

8.5.1. Sürekli İyileştirme

Bakanlığımız; kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, veri analizi, düzeltici/önleyici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirme toplantılarını kullanmak yoluyla kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

8.5.2. Düzeltici Faaliyetler

Kalite yönetim sisteminde, mevcut uygunsuzlukların sebeplerinin ortadan kaldırılması amacıyla düzeltici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçların izlenmesi ve tekrarlarının önlenmesi amacıyla **Düzeltilici /Önleyici Faaliyetler Prosedürü** hazırlanmış ve uygulanmaktadır. Düzeltici Faaliyetlerin hangi durumlarda kimler tarafından kimlere uygulanacağı ilgili prosedürde belirtilmiştir.

8.5.3. Önleyici Faaliyetler

Kalite Sistemi ile ilgili olarak olası uygunsuzlukların önlenmesi amacıyla Düzeltici/Önleyici Faaliyetler Prosedürü hazırlanmış ve standardın istediği şartlar doğrultusunda uygulanmaktadır.

	ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	CSB-KEK
		Yürürlük Tarihi	19.09.2014
		Revizyon Tarihi/ No	
		Sayfa No	14/14

Belge Geçmişi

Revizyon No	Hazırlayan	Onaylayan	Tarih	Notlar
00	Yönetim temsilcisi	Müsteşar	19.09.2014	İlk Yayın

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜSTEŞAR