



07.02.2018

# KALİTE EL KİTABI

MERKEZ

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	4
1. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI HAKKINDA .....	4
1.1. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Tarihçesi.....	4
1.2. Bakanlığın Organizasyon Şeması.....	4
1.3. Misyon ve Vizyon .....	4
2. ATIF YAPILAN STANDARDLAR.....	4
3. TERİMLER TARİFLER.....	5
4. KURULUŞ BAĞLAMAMI .....	5
4.1. Kuruluş Bağlamının Anlaşılması .....	5
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri .....	5
4.3. KYS Kapsamı.....	6
4.4. KYS ve Prosesler .....	6
5. LİDERLİK .....	6
5.1.Liderlik ve Taahhüt .....	6
5.1.1. Genel .....	6
5.2. Politika .....	7
5.2.1. Kalite Politikası .....	7
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması .....	7
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar .....	7
6. PLANLAMA.....	8
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri .....	8
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama .....	8
6.3. Değişikliklerin Planlanması .....	8
7. DESTEK.....	9
7.1. Kaynaklar .....	9
7.1.1. Genel .....	9
7.1.2. Kişiler .....	9
7.1.3. Altyapı.....	9
7.1.4. Proses İşletimi İçin Ortam .....	9
7.1.5. İzleme Ölçme Kaynakları.....	9
7.1.6. Kurumsal Bilgi .....	9
7.2. Yetkinlik.....	10

7.3. Farkındalık .....	10
7.4. İletişim.....	10
7.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi.....	10
7.5.1. Genel .....	10
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme .....	10
7.5.3. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü .....	10
8. OPERASYON.....	11
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol.....	11
8.2. Ürün ve Hizmet İçin Şartlar .....	11
8.2.1. Müşteri ile İletişim .....	11
8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi .....	11
8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi.....	11
8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi .....	11
8.3. Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi .....	11
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü .....	12
8.4.1. Genel .....	12
8.4.2. Kontrol Tipi ve Boyutu .....	12
8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi.....	12
8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu.....	12
8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü .....	12
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik .....	12
8.5.3. Müşteri Mülkiyeti.....	12
8.5.4. Muhafaza.....	13
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü .....	13
8.6. Hizmetin Sunumu.....	13
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü.....	13
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME .....	13
9.1. İzleme Ölçme Analiz ve Değerlendirme .....	13
9.1.1. Genel .....	13
9.1.2. Hizmet Alan Memnuniyeti .....	14
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme.....	14
9.2. İç Tetkik .....	14
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi .....	14

9.3.1. Genel .....	14
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri .....	14
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları.....	15
10. İYİLEŞTİRME .....	15
10.1. Genel .....	15
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet .....	15
10.3. Sürekli İyileştirme .....	15

## **ÖNSÖZ**

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı bünyesinde, Kalite Yönetim Sisteminin kurulması ve yaygınlaştırılması kapsamında, TS EN ISO 9001:2015 standardının öngördüğü şartlara uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmuş, dokümente edilmiş ve sürekliliği sağlanmıştır.

Uygulanan Kalite Yönetim Sistemi, sistemin sürekli iyileştirilmesi, müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygunluğu için gereken prosesler, kontrol faaliyetleri, risk ve fırsatlar dahil sistemi etkin olarak uygulayarak hizmet alan memnuniyetini amaçlamaktadır. Kurulan sistem belirli aralıklarla gözden geçirilmekte, kontrol edilmekte ve doğrulanmaktadır.

Kalite Yönetim Sisteminin yol haritası niteliğinde olan Kalite El Kitabı, proses, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfta bulunan sistemin en üst düzeydeki dokümanıdır. Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini, hizmet gerçekleştirmeyi ve ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini açıklamaktadır.

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartlarının, Stratejik planda yer alan amaç ve hedeflere uyumlu olarak iç kontrol çalışmalarının da desteğiyle başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

## **1. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI HAKKINDA**

### **1.1. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Tarihçesi**

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, 04.07.2011 tarihli ve 27984 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 644 sayılı Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile kurulmuştur.

Mülga Çevre ve Orman Bakanlığının çevre kanadı ile Mülga Bayındırlık ve İskân Bakanlığının tek çatı altında bir araya getirilmesiyle kurulan Çevre ve Şehircilik Bakanlığının görev, yetki ve sorumlulukları; 17.08.2011 tarihli ve 28028 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 648 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile daha da güçlendirilmiştir.

### **1.2. Bakanlığın Organizasyon Şeması**

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı 04.07.2011 tarihli ve 644 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile kurulmuş olup Bakanlık Merkez ve Taşra teşkilatı ile bağlı ve ilgili kuruluşlardan meydana gelen organizasyon şeması Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Stratejik Planı'nda yer almaktadır.

### **1.3. Misyon ve Vizyon**

Bakanlığın misyon ve vizyonuna Stratejik Planda yer verilmiştir.

## **2. ATIF YAPILAN STANDARDLAR**

Kalite El Kitabında TS EN ISO 9001:2015 standardına, prosedürlere, proseslere, talimatlara, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Kalite El Kitabı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığının kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini vermekte ve anılan standart şartlarının karşılandığını açıklamaktadır.

### **3. TERİMLER TARİFLER**

Kalite Yönetim Sisteminin standarda uygunluğu açısından ISO 9001: 2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanmaktadır. Kullanılan terim, tarif ve kısaltmaların detayına Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedüründe yer verilmiştir.

### **4. KURULUŞ BAĞLAMI**

#### **4.1. Kuruluş Bağlamının Anlaşılması**

Çevre ve Şehircilik Bakanlığının görev, yetki ve sorumlulukları 644 sayılı Çevre ve Şehircilik Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile düzenlenmiştir.

Ayrıca, Bakanlık temel politika ve öncelikleri; Kalkınma Planı, Yıllık Programlar, Orta Vadeli Program, Orta Vadeli Mali Plan gibi üst politika belgelerine ek olarak Bakanlığımız tarafından hazırlanan Stratejik Plan, Performans Programı, Bütçe ve Yatırım Programları ve Politika Belgeleri doğrultusunda belirlenmektedir.

KYS dokümanları olarak; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Prosesler, Prosedürler, Talimatlar, Listeler, Formlar v.b. dokümanlar hazırlanmıştır. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır. Ayrıca, proseslerin izleme ve ölçme yöntemleri proses kartlarında tanımlanmıştır. Proseslerde uygulanacak kontrol kriterleri ve metodları belirlenmiş, gerekli olan kaynaklar ve bilgiler sağlanmıştır. Faaliyet raporlarında proses performansları ölçülmekte, izlenmekte ve analiz edilmektedir. Kalite Yönetim Sistemindeki kayıtların kontrol ve analizi, uygunsuzlukların kontrolü, düzeltici faaliyetler, risk ve fırsatları ele almak için yapılacak eylemler ilgili prosedürlerde tanımlanmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak oluşturulmuş olup standardın gereklerini yerine getirmektedir. Bu El Kitabı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Merkez Teşkilatı Birimlerinin Kalite Yönetim Sistemini açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.

Bakanlık, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen; iç hususlar, dış hususlar ve bunlara yönelik riskler, Stratejik Plan çalışmalarında yapılan analiz yöntemlerinden elde edilen bulgular esas alınarak belirlenmiş ve Stratejik Planda detaylı olarak açıklanmaktadır.

İç hususlar (Bakanlık değerleri, kültürü, bilgi birikimi ve performansı), belirlenirken mevzuat analizi, iç paydaş analizi, tespit ve ihtiyaç analizi ve GZFT analizinden faydalanılmıştır.

Dış hususlar (politik, ekonomik, sosyal, teknolojik, yasal ve diğer çevresel dış etkenler), belirlenirken PESTLE Analizi yöntemi kullanılmıştır.

#### **4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri**

Bakanlığımızda hizmetler planlanırken ilgili tarafların, çalışanlar, vatandaşlar, tedarikçiler, sivil toplum kuruluşları ve Bakanlıkla ilişkisi olan diğer gerçek ve tüzel kişilerin şart ve beklentileri göz önüne alınmıştır ve bunlar periyodik olarak gözden geçirilmektedir. Bu çalışmalar; dış paydaş anketleri, çalışanlar için çalışan memnuniyet anketleri, konferans ve ALO 181 Çağrı Merkezi hizmetiyle gerçekleştirilmektedir.

### **4.3. KYS Kapsamı**

Kalite Yönetim Sisteminin kapsamı ilgili mevzuat ve standart şartları çerçevesinde Genel Müdürlükler, Strateji Geliştirme Başkanlığı, Personel Dairesi Başkanlığı, Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı ile Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı tarafından hizmet vermekle yükümlü olduğu alanlardır. KYS belgeleri, dokümanite edilmiş bilgi şeklinde elektronik ortamda muhafaza edilmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygulanabilir olmayan hususlar ve gerekçeleri aşağıda verilmiştir:

8.5.1 maddesi (f) bendi; Bakanlığın görev alanı dâhilinde olan hizmetler yasal mevzuat kapsamında gerçekleştirildiği için uygulanamamaktadır.

8.3 maddesi; Bakanlığın görev alanı dâhilinde herhangi bir tasarım, geliştirme faaliyeti bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanamamaktadır.

### **4.4. KYS ve Prosesler**

TS EN ISO 9001:2015 Standardının öngördüğü şartlar dikkate alınarak Bakanlıkta Kalite Yönetim Sistemi kurulmuştur. Kalite Yönetim Sistemi oluşturulurken sistem gerekliliklerinin uygulanmasını açıklayan kalite el kitabı, prosesler, görev tanımları, prosedürler, talimatlar, formlar, planlar ve listeler oluşturulmuş ve proseslere ilişkin risk ve fırsatlar belirlenmiştir.

Prosesler oluşturulurken 644 sayılı Çevre ve Şehircilik Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve Stratejik Plan esas alınmıştır.

Oluşturulan tüm sistemin etkin olarak işletilmesi sağlanmakta ve proseslerin çıktıları faaliyet raporlarında takip edilerek sürekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

## **5. LİDERLİK**

### **5.1.Liderlik ve Taahhüt**

#### **5.1.1. Genel**

Bakanlık Üst Yönetimi, yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerinin ve sorumluluğunun gereklerini aşağıdaki faaliyetlerle yerine getirmektedir.

- Stratejik Planla uyumlu Kalite politikası ve hedeflerini oluşturmak,
- Kalite Yönetim Sistemi şartlarının, Bakanlığın proseslerine uygunluğunu sağlamak
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik etmek,
- Yönetim sistemi için gerekli olan kaynakların varlığını sağlamak,
- Yönetim sisteminin etkinliği için çalışanların katılımlarını sağlamak, yönlendirmek ve desteklemek
- Sürekli iyileştirmeyi sağlamak.

Kalite Yönetim Sisteminin etkili bir şekilde işleyip işlemediği Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilmektedir.

#### **5.1.2. Müşteri Odağı**

### **5.1.2. Müşteri Odaklılık**

Hizmet alanların ihtiyaç ve beklentilerine, standartlara, Kanun, Yönetmelik ve Yönergelere uygun çalışarak hizmet alanların memnuniyetinin artırılması hedeflenmektedir. Hizmetin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlara Stratejik Planda yer verilmiştir. Hizmet alanlar ve personelin; şikâyet formları, memnuniyet anketleri v.b. yöntemlerle yapılan gerekli düzeltici faaliyetleri kapsamaktadır.

## **5.2. Politika**

### **5.2.1. Kalite Politikası**

Kalite politikası, Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasına, proseslerin ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesine, hedeflerin belirlenmesine ve gözden geçirilmesine öncülük etmektedir.

Kalite Politikası Müsteşarlık Makamı tarafından oluşturularak internet sitesinde tüm personele duyurulmuştur. Ayrıca kurum içerisinde çeşitli alanlara asılarak hem personelin hem de hizmet alanların erişimi sağlanmaktadır.

Kalite politikasının etkinliği ve güncelliği, Stratejik Plandaki amaç ve hedeflerle uyumlu olarak Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmekte ve ihtiyaç halinde güncellenmektedir.

#### ***Kalite Politikamız;***

Sürdürülebilir kalkınma ilkeleri kapsamında çevreyi korumak ve afete hazırlıklı, yaşam kalitesi yüksek mekânlar oluşturmak; yerleşmeye, çevreye ve yapılaşmaya dair yönetim planları hazırlayarak uygulamaları izlemek ve denetlemek, mevcut kaynakları etkin ve verimli kullanarak Bakanlıktan hizmet alanların ihtiyaç ve beklentilerini süresinde karşılamak, memnuniyetlerini sağlamak ve Stratejik Plan ile TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standartları, uygulanabilir tüm şartlar ile yasal mevzuat çerçevesinde risk odaklı bakış açısıyla, hizmetlerimizi sürekli geliştirmek ve etkinliğini artırmaktır.

### **5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması**

Bakanlığımız Merkez Teşkilatında kalite politikası belli noktalara asılarak ve elektronik ortamda tüm çalışanlarımızın ve ilgili tarafların erişimine açılmıştır.

## **5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar**

Üst yönetim, Bakanlık içerisinde ilgili görevler için yetki ve sorumluluklarının belirlendiğini, duyurulduğunu ve anlaşıldığını güvence altına almıştır.

Bakanlık Merkez Teşkilatının yapılanması 644 sayılı Çevre ve Şehircilik Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile düzenlenmiş olup organizasyon yapısı ile ilgili olarak yürürlükteki Stratejik Planda açıklamalara yer verilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili işleri koordine etmek üzere Bakanlık Kalite Koordinatörlüğü kurulmuştur. Kalite politikası ve hedeflerine yönelik faaliyetleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görevleri, yetkileri ve sorumlulukları yazılı olarak hazırlanmış ve çalışanların bilgisine sunulmuştur.



## **6. PLANLAMA**

### **6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri**

Bakanlık, Kalite Yönetim Sistemini planlarken ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini göz önüne alarak risk ve fırsatları belirlemektedir. Risk ve fırsatların yer aldığı Risk Yönetim Prosedürü; Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşabilmesini, istenen etkileri artırmasını, istenmeyen etkileri ise bertaraf etmesini veya azaltmasını ve sistemin iyileştirilmesini sağlamaya yönelik oluşturulmaktadır.

Bakanlığımızda risk ve fırsatları değerlendirmek için Risk Yönetimi Prosedürü oluşturulmuştur. Merkez Teşkilatında, birimler bazında risk değerlendirme çalışmaları yapılmış, riskler için kontrol faaliyetleri, sorumluluklar belirlenmiş ve izlemelere başlanmıştır.

Ayrıca Maliye Bakanlığı tarafından Kamu İç Kontrol Standartlarının revize edilmesi, Kamu İç Kontrol Rehberini yenilenmesi ve Risk Yönetimi Rehberi ve tüm kamu kurum ve kuruluşlarının zorunlu olarak risk envanterini girebileceği ortak bir Risk Yönetimi Yazılımı hazırlanması planlanmaktadır. Bu kapsamda, bahsi geçen çalışmaların yürürlüğe girmesi durumunda bu çalışmalar esas alınacak ve KYS kapsamında Risk Yönetim Süreci Maliye Bakanlığının çalışmalarına uyumlaştırılarak, bu doğrultuda yürütülecektir.

#### ***Risk Yönetimi Prosedürü***

### **6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama**

Stratejik Planın yıllık uygulama dilimi olan yılı performans programında yer alan performans hedefleri Bakanlık Kalite Hedeflerini oluşturur.

Bakanlık Kalite Hedefleri Strateji Geliştirme Başkanlığınca periyodik olarak ölçülmekte ve izlenmektedir. Kalite Hedefleri yıl sonunda Birim Faaliyet Raporları ve İdari Faaliyet Raporu ile raporlanmaktadır.

644 sayılı Çevre ve Şehircilik Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve Stratejik Plan esas alınarak prosesler oluşturulmuştur.

Bakanlık Kalite Hedeflerine ulaşabilmek için ölçülebilir performans göstergelerine Bakanlığımız Stratejik Planında yer verilmiştir. Stratejik Planda yer verilen performans göstergeleri süreç kartlarında belirlenen hedeflerin izlenmesine dayanak teşkil etmekte ve sonuçları Strateji Geliştirme Başkanlığınca izlenmekte ve raporlanmaktadır.

Kalite hedefleriyle ilgili dokümanite edilmiş bilginin sürekliliği sağlanmakta, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında söz konusu hedefler gözden geçirilmektedir.

#### ***Proses Formu***

### **6.3. Değişikliklerin Planlanması**

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; değişikliğe ihtiyaç duyulması halinde, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken kalite yönetim sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulmaktadır.

#### ***Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü***

## **7. DESTEK**

### **7.1. Kaynaklar**

#### **7.1.1. Genel**

Bakanlık Kalite Yönetim Sistemini uygulamak, sürdürmek, etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların istek ve beklentilerini en üst seviyede karşılamak ve memnuniyetlerini artırmak için gerekli olan kaynakları sağlamaktadır. Proses sorumluları kaynak ihtiyaçlarını tespit etmekten sorumludurlar.

İhtiyaç duyulan kaynaklar ilgili mevzuat ve bütçe kapsamında belirlenmekte ve tedarik edilmektedir.

#### **7.1.2. Kişiler**

İnsan kaynaklarına ilişkin iş ve işlemler 657 sayılı Kanun ve diğer mevzuat hükümleri kapsamında Personel Dairesi Başkanlığınca yürütülmektedir.

Ayrıca, Bakanlık Kalite Koordinatörlüğünde çalışanlar, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili gerekli eğitimleri ve sertifikaları almış ve görevlendirilmeleri yapılmıştır.

#### **7.1.3. Altyapı**

Hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlenmiş ve karşılanmıştır.

Mevcut cihaz ve ekipmanlarımızın bakım ve onarımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir.

#### **7.1.4. Proses İşletimi İçin Ortam**

Bakanlık hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için yapmış olduğu faaliyetlere yönelik olarak tüm personele uygun çalışma ortamı sunmakta, ihtiyaçlara ve günün şartlarına göre iyileştirmeler sağlamaktadır. Proseslerin işletilmesi ile hizmetlerin uygunluğa erişimi için gerekli uygun sosyal, psikolojik ve fiziksel ortam sağlanmaktadır.

#### **7.1.5. İzleme Ölçme Kaynakları**

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

#### **7.1.6. Kurumsal Bilgi**

Bakanlığımızda proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Bakanlığımız bünyesinde bulunan kütüphane ve CSB Portaldan ihtiyaç duyulan bilgilere ulaşılabilir.

## **7.2. Yetkinlik**

Personelin sahip olması gereken yeterlilik düzeyi, sunulan hizmetleri sürekli ve kaliteli şekilde yürütme kapasiteleri dikkate alınarak belirlenmekte ve uygun eğitim, öğrenim, tecrübeleri temelinde bu kişilerin yetkin olduğu güvence altına alınmaktadır.

Bakanlıkta eğitim ihtiyaçları Bakanlık Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı tarafından tespit edilerek karşılanmaktadır Eğitimin etkinliği; sınav, sertifika, gözlem vb. yöntemlerinden herhangi birinin kullanılması suretiyle belirlenmekte ve kayıtları muhafaza edilmektedir.

### ***Eğitim Katılım Formu***

### ***Eğitim Değerlendirme Formu***

## **7.3. Farkındalık**

Bakanlık çalışanlarının Kalite Yönetim Sistemine olan farkındalığını artırabilmek için yılda en az bir kere çalışanlara Kalite Yönetim Sistemi farkındalık ve bilgilendirme eğitimi verilmektedir. Ayrıca, çalışanların sisteme nasıl katkı sağlayacakları ve standardın şartlarının uygulanmaması durumunda meydana gelecek etkiler eğitim veya toplantı aracılığıyla aktarılmaktadır.

## **7.4. İletişim**

Bakanlıkta çalışanlar arasında iletişim; elektronik ortamda resmi yazışma, elektronik posta, intranet, sistem dokümantasyonu, toplantılar, duyurular ve telefon yoluyla gerçekleşir.

Vatandaş ya da diğer kamu kurumlarıyla iletişim; yazışma, ziyaret, toplantılar ve BİMER-CİMER yoluyla gerçekleşir.

Ayrıca, vatandaşlar ALO 181 Çağrı Merkezini arayarak talep, şikâyet ve önerilerini Bakanlığa iletebilmektedir.

## **7.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi**

### **7.5.1. Genel**

Kalite Yönetim Sistemi için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup Bakanlık internet sitesinden ulaşılabilir. Bu dokümanlar uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

### **7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme**

Bakanlıkta dokümanite edilmiş bilginin oluşturulması ve güncellenmesinde uyulması gereken kurallar, Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü altında belirlenmiştir.

### ***Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü***

### **7.5.3. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü**

Bakanlıkta dokümanite edilmiş bilginin kontrolü için yürütülecek faaliyetler ve dokümanite edilmiş bilgiye erişim ve değiştirme yetkilendirmeleri, Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü ile belirlenmiştir.

## **8. OPERASYON**

### **8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol**

Hizmet gerçekleştirilmesinin planlanmasında prosesler belirlenmekte, ilgili kayıtlar tutulmakta ve sürekli iyileştirme prensibi çerçevesinde gerekli geliştirmeler sağlanmaktadır. Bu bağlamda proseslerde Stratejik Planla uyumlu performans kriterleri belirlenmektedir. Ayrıca, hizmetlerin yerine getirilmesine yönelik prosedürler ve talimatlarla, hizmetin nasıl gerçekleştirileceğine ilişkin detaylar, hizmetin performansının ölçülmesi ve kontrolüne dair hususlar tanımlanmakta ve gerekli kaynaklar sağlanmaktadır.

### **8.2. Ürün ve Hizmet İçin Şartlar**

#### **8.2.1. Müşteri ile İletişim**

Hizmet alanlar ile iletişim; İnternet Sayfası, Alo 181 Çağrı Merkezi, Bimer, Uygulama Yazılımları, Kamu Spotları, Sektörel Toplantılar yöntemleri ile sağlanır.

Ayrıca, ALO 181 Çevre ve Şehircilik Hattı üzerinden hizmet alanlardan gelen talep, şikayet ve önerilere en kısa zamanda geri bildirimler yapılmaktadır.

#### **8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi**

Sunulan hizmetler, 644 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile belirlemiş olup Yönetmelikler ve Genelgeler ile hizmete ilişkin şartlar tanımlanmıştır.

#### **8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi**

Hizmet alanlardan gelen talepler, ilgili birim personeli tarafından gözden geçirilerek değerlendirilmektedir. Mevzuata uygun olmayan talepler, başvuru sahibine resmi yazı bilgilendirilmektedir.

Hizmetlerin sunumuna ilişkin değişiklikler Resmi Gazete’de yayımlanır; ayrıca değişen şartlar hakkında bilgilendirmeler, hizmet alanlara internet sayfası v.b. iletişim araçları ile duyurulmaktadır.

#### **8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi**

Hizmetlerin çerçevesini oluşturan yasal mevzuatlar Dış Kaynaklı Doküman Listesinde bulunmakta olup güncellikleri ilgili prosedürde belirtilen şekilde takip edilmektedir. Değişiklik durumunda ilgili personel bilgilendirilir ve gerekirse KYS dokümanları revize edilmektedir.

#### ***Dış Kaynaklı Doküman Listesi***

### **8.3. Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi**

Üretilen hizmetlerin tamamı ilgili kanun ve mevzuatlarda tanımlanmış olup Bakanlığın onay verdiği konulardan ibarettir. Hizmetlerimizde herhangi bir tasarım ve geliştirme yapılması söz konusu olmadığından bu madde **uygulanmamaktadır**.

## **8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü**

### **8.4.1. Genel**

Bakanlıkta, dışarıdan tedarik edilen ürün ve hizmetlerin, temin ve şartlara uygunluğunun kontrolü işlemleri Kamu İhale Mevzuatı çerçevesinde yapılmakta ve gerekli tüm kayıtlar fiziksel ortamda ilgili mevzuat hükümlerine göre muhafaza edilmektedir.

Bakanlık, tedarikçilerini hizmet/ürün şartlarını sağlama yeteneği temelinde Kamu İhale Mevzuatı da dikkate alınarak değerlendirmekte ve seçmektedir.

#### ***Satın Alma Prosesi***

#### ***Kamu İhale Kanunu***

### **8.4.2. Kontrol Tipi ve Boyutu**

Satın alınan ürünün doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

### **8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi**

Satın alma bilgisi, belirlenen teknik ve idari şartnamelerde ürüne veya hizmete yönelik olarak belirlenir.

## **8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu**

### **8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü**

Hizmetlerin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilmesi ve uygunluğunun izlenmesi için gerekli olan prosesler hazırlanmış ayrıca elektronik ortamda yayımlanmıştır. Hizmet verimliliği açısından uygun çalışma ortamı, altyapı ve kaynaklar sağlanmıştır.

### **8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik**

Sunulan hizmetlere ilişkin tanımlama ilgili mevzuatlarında belirtilmiştir. Sunulan hizmetlerin durumu ve sonucu ile ilgili izlenebilirlik aşağıdaki yöntemler ile sağlanır.

-Evrak Sayı/Tarih Numarası

-Proje Numarası

-Standart Dosya Planı

-Hizmet Sunulmanın Adı v.b.

İzlenebilirlik ile ilgili kayıtlar elektronik ve evrak üzerinden muhafaza edilerek korunmaktadır.

### **8.5.3. Müşteri Mülkiyeti**

Bakanlık Merkez Teşkilatı Birimlerinde hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunmaktadır. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilmektedir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda

bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılmakta ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilmektedir.

#### **8.5.4. Muhafaza**

Sunulan hizmetlerle ilgili olarak her bir proses bazında proses çıktıları tanımlanmıştır.

#### **8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü**

Bakanlık, yapmış olduğu tüm faaliyetleri ve sunduğu hizmetleri ilgili mevzuata göre uygulamakta ve değişiklikleri gözden geçirmektedir.

#### **8.6. Hizmetin Sunumu**

Bakanlıkta sunulan hizmetlerin düzenli olarak kontrolü ve sağlanmasını ulusal ve uluslararası standartlar ve mevzuat göz önünde bulundurulur.

Sunulan hizmetin özelliklerini açıklayan bilgiler, görev tanımları, talimatlar, 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.

#### ***Kayıtların Kontrolü Prosedürü***

#### **8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü**

Hizmet üretim sürecine ait çıktılara ilişkin uygunsuzlukların tespiti ve uygulanacak kontrol işlemleri Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedüründe tanımlanmıştır.

#### ***Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü***

### **9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME**

#### **9.1. İzleme Ölçme Analiz ve Değerlendirme**

##### **9.1.1. Genel**

Bakanlığımız Merkez Teşkilatı hizmetin ve Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu göstermek için dönemsel raporlarla (İç Denetim Raporu, İdare/Birim Faaliyet Raporu, Yılı Performans Programı İzleme ve Değerlendirme Raporu vs.) Stratejik Planlarla yıllık uygulaması olan Performans Programı İzleme ve Değerlendirme ile Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları yapılarak hedefler izlenmektedir.

Yapılan kontroller ile hizmet faaliyetleri ölçülmektedir. Bakanlıkta Kalite Yönetim Sistemi üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflere uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

Kontrol sonuçları, veriler ile analiz edilmekte ve karar verilmesi halinde iyileştirme faaliyetleri uygulanmaktadır. Yapılan iyileştirme çalışmaları hizmet kalitesinin yanı sıra Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirilmesini de kapsamaktadır.

Yapılan tüm iyileştirme çalışmalarında, Kalite Yönetim Sistemi standardına göre kurulan sistem içerisindeki tüm süreçlerin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

### **9.1.2. Hizmet Alan Memnuniyeti**

Hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ALO 181 Çağrı Merkezi verileri, hizmet alan memnuniyet anketleri, BİMER, yöntemlerinden bir veya birkaçını kullanmak suretiyle ölçülmektedir.

### **9.1.3. Analiz ve Değerlendirme**

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği, uygunluğu ve sürekli iyileştirmesi için ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla;

- Memnuniyet Anketlerinin Sonuçları
- İç Tetkik Raporları
- Performans Göstergeleri ve Faaliyet Raporları
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler

## **9.2. İç Tetkik**

Kalite Yönetim Sisteminin planlanmış düzenlemelere göre etkin olarak uygulanıp uygulanmadığının sistematik ve tarafsız olarak tetkiki amacıyla yılda en az bir kez iç tetkikler İç Tetkik Prosedürüne göre yapılmaktadır.

### ***İç Tetkik Prosedürü***

## **9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi**

### **9.3.1. Genel**

Üst Yönetim, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini değerlendirmek ve ayrıca hedeflere ne derece ulaşıldığını değerlendirmek için yılda en az bir kez gözden geçirme toplantıları yapmaktadır.

### **9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri**

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında asgari olarak aşağıdaki girdi ve çıktılar hakkında kararlar alınır.

- İdari Faaliyet Raporu
- Tetkik sonuçları,
- Müşteri geri beslemeleri,
- Proses performans değerlendirme raporları,
- Düzeltici faaliyetlerin durumu,
- Bir önceki yönetim gözden geçirmesine ait takip faaliyetleri,
- Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- İyileştirme için öneriler.

- Risk ve fırsatlar

### **9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları**

YGG toplantısı sonucunda performans değerlendirmeleri, hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik gereksinimler, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili değişiklik, güncelleme ve düzeltici faaliyetlere yönelik kararlar ile iyileştirme çalışmalarına yönelik olarak her türlü kaynak ihtiyacı belirlenmektedir.

#### ***Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

## **10. İYİLEŞTİRME**

### **10.1. Genel**

Bakanlık; Kalite politikası, Stratejik planda yer alan amaç ve hedefler, tetkik sonuçları, düzeltici faaliyetler, anketler ve yönetimin gözden geçirme toplantılarını kullanmak yoluyla Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

### **10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet**

Uygunsuzlukları gidermek, tekrarını engellemek ve potansiyel uygunsuzlukların olma ihtimalini ortadan kaldırmak amacıyla gerekli düzeltici faaliyetler sistematik olarak yapılmaktadır. Söz konusu çalışmalar Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre yürütülmektedir.

Düzeltilici faaliyet kapsamında yapılan çalışmalar iç tetkiklerde ve YGG'lerde gözden geçirilmektedir.

#### ***Düzeltilici Faaliyet Prosedürü***

### **10.3. Sürekli İyileştirme**

Bakanlık, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli çalışmaları gerçekleştirmektedir. Bakanlığın hedefleri, veri analizleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ile Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir.

#### ***Düzeltilici Faaliyet Prosedürü***

#### ***Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü***

#### ***Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü***

#### ***Risk Yönetimi Prosedürü***

#### ***İç Tetkik Prosedürü***

#### ***Proses Formu***