

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ 2015 PERFORMANS RAPORU

STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI

İÇİNDEKİLER

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Merkez Teşkilatı.....	1
1. DAYANAK	1
2. AMAÇ	1
3. EĞİTİM VE DİĞER FAALİYETLER	1
4. İÇ TETKİK FAALİYETLERİ	5
5. YÖNETİMİ GÖZDEN GEÇİRME FAALİYETİ	7
6. ALO 181 ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI ÇAĞRI MERKEZİ	7
7. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE DOKÜMANTASYON FAALİYETLERİ.....	11
8. KALİTE HEDEFLERİ.....	12
MERKEZ TEŞKİLATI ANKET ANALİZLERİ	18
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Taşra Teşkilatı.....	26
1. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ TEMEL EĞİTİMLERİ.....	26
2. 2015 YILI KALİTE HEDEF PLANI	28
3. SÜREÇ İZLEME PLANI.....	30
4. HİZMET ALAN MEMNUNİYET ANKETİ	33
5. PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ	37
4. MİSYON, ORGANİZASYON YAPISI VE GÖREVLER İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR	41
5. RAPORLAMA İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR	47
6. DİĞER ÇALIŞMALAR.....	50

ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI

MİSYON

Hayat kalitesi yüksek şehirler ve sürdürülebilir çevreyi temin etmek üzere; planlama, yapım, dönüşüm ve çevre yönetimine ilişkin iş ve işlemleri düzenleyici, denetleyici, katılımcı ve çözüm odaklı bir anlayışla yapmak.

VİZYON

Yaşanabilir çevre ve marka şehirler.

KALİTE POLİTİKASI

Sürdürülebilir kalkınma ilkeleri kapsamında çevreyi korumak ve yaşam kalitesi yüksek mekânlar oluşturmak; yerleşmeye, çevreye ve yapılaşmaya dair yönetim planları hazırlayarak uygulamaları izlemek ve denetlemek, kalite yönetim sistemi standardının şartlarına uyarak etkinliğini sürekli iyileştirmek, yasal şartlar doğrultusunda hizmet alanların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak memnuniyetlerini arttırmaktır.



16989



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BELGESİ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE



TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ
bu belge ile

T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI
VEKALETLER CAD. NO:1 BAKANLIKLAR -
ANKARA / TÜRKİYE

Kıyıdağınım TS EN ISO 9001:2008 şartlarına uygun bir KALİTE
YÖNETİM SİSTEMİNE sahip olduğunu onaylar.

Belge kapsamı Ek'te verilmiştir

Bu belge belgelendirme şartlarına
uygunluk sağlanıncaya kadar geçerlidir.

062201201511090657

TURKISH STANDARDS INSTITUTION
hereby certifies that the organization

T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI
VEKALETLER CAD. NO:1 BAKANLIKLAR -
ANKARA / TÜRKİYE

has a QUALITY MANAGEMENT SYSTEM which fulfills
the requirements of the TS EN ISO 9001:2008

Scope of the certificate is given in annex

Belge No / Certificate No	KY-7001/15-R
Belge Tarihi / Date of Certificate	20.01.2015
Geçerlilik Tarihi / Valid Until	20.01.2018
Revizyon Tarihi / Date of Revision	20.01.2015
İlk Belge Tarihi / Initial Certification Date	20.01.2015

This certificate is valid provided that compliance
with the certification requirement is maintained.



TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ
TURKISH STANDARDS INSTITUTION

Ankara Belgelendirme Müdürü
Ankara Certification Director

Ayhan TÜRKEL

Türk Standartları Enstitüsü Türk Akreditasyon Kurumu TÜRKAK tarafından akredite edilmiştir.
Turkish Standards Institution, has been accredited by the Turkish Accreditation Agency TÜRKAK.

062201201511090657



CERTIFICATE

IQNet and
TSE
hereby certify that the organization

T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI

VEKALETLER CAD. NO:1 BAKANLIKLAR - ANKARA / TÜRKİYE

has implemented and maintains a
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
which fulfills the requirements of the following standard

TS EN ISO 9001:2008

Scope of the certificate is given in annex.

Date of Revision: 20-01-2015

Date of Certificate: 20-01-2015

Valid Until: 20-01-2018

Registration Number : TR-KY-7001 / 15-R



Michael Drechsel
President of IQNet

Ayhan TÜRKEL
Ankara Certification Director

062201201511090657

IQNet Partners:
AFNOR Spain AFNOR Certification France AIB Vincotte International Belgium ANCE-SIGE Mexico APCER Portugal
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Eva Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark
FCV Brazil FONDONORMA Venezuela IQNETS Colombia INEC Mexico INNORIP Tunisia
Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KQF Korea MBRTZ Greece MIST Hungary Nemko AS Norway
NSAI Ireland PCBC Poland Quality Austria Austria RH Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRM QAS International Malaysia
SGS Switzerland SRAK Romania TSEB St. Petersburg Russia TSE Turkey UKAS Britain

IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.
* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

1. DAYANAK

Bakanlığımızda kalite anlayışının yerleştirilmesini, verimliliğin artırılmasını, etkin bir yönetim sisteminin geliştirilmesini, faaliyetlerin izlenmesi, kontrolü ve iyileştirilmesini, hizmet alanlar açısından memnuniyetin artırılarak şikayetlerin azaltılmasını sağlamak amacıyla TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanmasına yönelik çalışmalar başlatılmıştır. Bu bağlamda 10.02.2014 tarih ve 12202449-612-315 sayılı Bakanlık Makam Oluru ile "Kalite Yönetim Sistemi Eylem Planı" yürürlüğe konulmuştur.

Bakanlığımızda kurulması planlanan kalite yönetim sistemi çalışmalarında belirlenen görevleri yürütmek üzere Başkanlık Makamına bağlı İç Kontrol Daire Başkanlığı koordinesinde "Kalite Koordinatörlüğü Birimi" oluşturulmuştur.

2. 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.

3. EĞİTİM VE DİĞER FAALİYETLER

16.02.2015-12.03.2015 tarihleri arasında Taşra Teşkilatı personeline yönelik olarak Kalite Yönetim Sistemi temel eğitimleri gerçekleştirilmiştir. Çalışmaların yürütülmesi amacıyla il müdürlüklerinde kalite ekibi kurularak, Müdür Yardımcısı seviyesinde Kalite Yönetim Temsilcisi belirlenmiştir.

13.02.2015 tarihinde yapılan İl Müdürleri toplantısında İl Müdürlerine yönelik olarak Kalite Yönetim Sistemine ilişkin bilgilendirme yapılmıştır.

İl Müdürlüklerimiz bünyesinde 13.04.2015 tarihinde “personel memnuniyet anketi” gerçekleştirilmiş olup, anket sonuçlarının merkezi olarak değerlendirilmesi sonucu personel memnuniyet oranı %45-73 aralığında gerçekleşmiştir.

İl Müdürlüklerimiz bünyesinde 24.03.2015 tarihinde “ hizmet alan memnuniyet anketi” gerçekleştirilmiş olup, hizmet alan memnuniyet oranı %65,1-93,9 aralığında olduğu tespit edilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında iki haftalık bir zaman diliminde 81 İl Müdürlüğümüzde eş zamanlı olarak iç tetkikler gerçekleştirilmiş olup iç tetkiklerin ardından İl Müdürlüklerimiz bünyesinde yönetimin gözden geçirme toplantıları yapılmıştır.

Taşra Teşkilatımızın TS EN ISO 9001-2008 Kalite Yönetim Sistemi standardı şartlarına uyum çalışmaları tamamlanmış olup belgelendirme tetkikleri 25-29/05/2015 tarihleri arasında yapılmıştır.

Bakanlığımız Taşra Teşkilatında TS EN ISO 9001-2008 Kalite Yönetim Sisteminin kurulması ve belgelendirilmesi işlemlerinde Ankara Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü pilot olarak seçilmiş ve ortak hazırlanan dokümantasyon üzerinden tüm İl Müdürlüklerinde çalışmalar tamamlanmıştır.

Bakanlığımızda TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin kurulması çalışmaları kapsamında, Türk Standartları Enstitüsü eğitimcilerince Bakanlığımız çalışanlarına 10.03.2004-16.05.2014 tarihleri arasında eğitim verilmiştir. Eğitim, 130 personele dört grup halinde Türk Standartları Enstitüsü uzmanları tarafından verilmiştir ve sertifikaları düzenlenen törenle dağıtılmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında 18-19/09/2014 (2 gün), 22-26/09/2014 (5 gün) ve 13-17/10/2014 (3 gün) tarihlerinde TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi İlbank Çalıştayı Uygulama Eğitim Programı yapılmıştır. Eğitim, 3'er kişilik grup düzenini oluşturacak şekilde, Genel Müdürlüklerimiz bünyesindeki kalite temsilcileri, kalite birim sorumluları, iç denetçiler ve Strateji

Geliştirme Başkanlığı'ndan görevlendirilen personel olmak üzere toplam 30 kişinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir.

Bakanlığımızda yürütülen Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında, Bakanlığımız üst düzey yöneticilerine yönelik olarak Türk Standartları Enstitüsü uzmanları tarafından 27 - 28 Eylül 2014 tarihleri arasında Bolu Çalıştayı düzenlenmiştir.

16/02/2015-12/03/2015 tarihleri arasında Antalya ilinde Taşra Teşkilatı personeline yönelik olarak Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimleri gerçekleştirilmiştir. Söz konusu eğitimlere her İl Müdürlüğünde Müdür Yardımcısı seviyesinde 1, Şube Müdürü seviyesinde 2 ve en az 2 teknik personelin katılımı sağlanmıştır. Eğitimler dört haftaya yayılarak 3'er grup olarak tamamlanmıştır. Eğitim programı kapsamında katılımcılara Kalite Yönetim Sistemine yönelik temel eğitimlerin yanı sıra uygulamalı iç tetkik ve süreçler ile iş akış şemaları örnekler üzerinden anlatılmıştır.



4. İÇ TETKİK FAALİYETLERİ

İç tetkik faaliyeti, Bakanlığımızda yasal şartlar dikkate alınarak, kurulan ve uygulanan Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) yeterliliğini, uygunluğunu ve etkinliğini denetlemek amacını taşımaktadır. İç tetkikler, kalite sisteminin uygunluğunu, dokümantasyon ve uygulamanın etkinliğini tetkik etmek amacıyla yılda en az bir kez planlanır. Plan dışı yapılacak tetkikler yıllık iç tetkik planı revize edilerek en az 15 gün önceden ilgili birimlere bildirilir.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Merkez Teşkilatında İç Tetkik uygulaması yapılması adına “ İç Tetkik Planı” oluşturulmuştur. İç tetkikler 1-12 Aralık 2014 tarihleri arasında İç Tetkik Planına uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

İç tetkikler neticesinde, birimlerde tespit edilen minör uygunsuzluklar ve yapılacak düzeltici faaliyetler İç Tetkik Raporuna bağlanmıştır. Tespit edilen uygunsuzluklar genel olarak aşağıdaki gibidir.

Birim arşivinin şartlara uygun olmadığı,

KYS dokümanlarının güncelliğinin sağlanmaması,

Çalışma ortamının fiziki açıdan yeterli olmaması,

Hizmetin kontrol kriterlerinin net belirlenmemiş olması,

KYS politikasında farkındalık eksikliği,

Onaylı tedarikçi listesini eksikliği,

Personel, yazılım ve çalışma koşullarının yetersizliği,

Kalite El kitabında adı geçen dilek, öneri, değerlendirme ve veri analizi talimatının uygun olmadığı gözlemlenmiştir.



5. YÖNETİMİ GÖZDEN GEÇİRME FAALİYETİ

Bakanlığımızda, Kalite Yönetim Sisteminin gözden geçirilmesi amacıyla Yönetimi Gözden Geçirme toplantısı yapılır. Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı her yıl en az bir defa olmak üzere ve iç tetkikler tamamlandıktan sonra bir ay içerisinde yapılır.

Bakanlığımızda, Yönetim Gözden Geçirmesi, iki aşamalı olarak gerçekleştirilir. İlk aşamada birimler her yıl Aralık ayı içerisinde kendi birimlerine ilişkin Birim Yönetim Gözden Geçirmesi toplantısını gerçekleştirirler. İkinci aşamada ise üst yönetim tarafından Yönetim Gözden Geçirmesi toplantısını gerçekleştirilir. Toplantı her yıl ocak ayının ilk haftalarında gerçekleştirilir.

Merkez Teşkilatında 1- 12 Aralık 2014 tarihinde yapılan İç Tetkik faaliyetlerini takiben YGG toplantısı, 05/01/2015 tarihinde Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Prosedürüne uygun olarak yapılmıştır.

6. ALO 181 ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI ÇAĞRI MERKEZİ

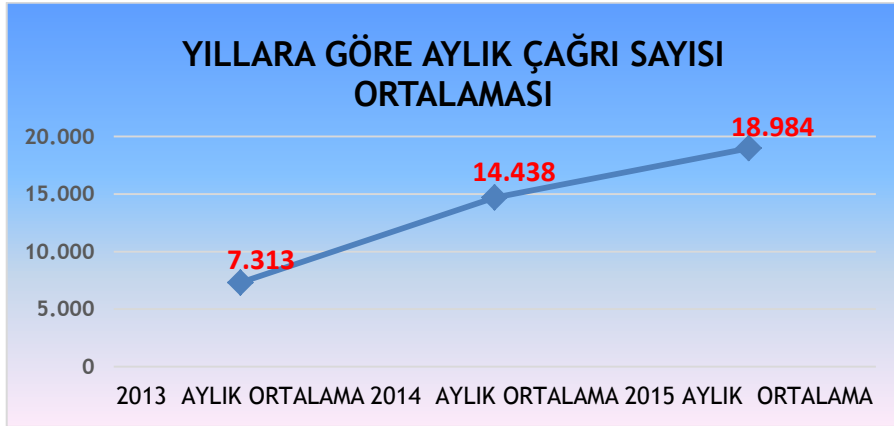
Modern yönetim anlayışı KYS ve Etik değerler konsepti çerçevesinde vatandaşa sunduğumuz hizmetin kalitesini arttırmak, iş ve işlemlere hız kazandırmak, vatandaşlara faydalı, etkin ve iyi bir iletişim içinde çalışan, Çevre, Kentsel Dönüşüm ve Tapu Kadastro konularında hizmet veren ALO 181 ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI ÇAĞRI MERKEZİ 2013 yılında kurulmuştur.

Alo 181 Çağrı Merkezine hizmet vermeye başladığı 01.01.2013 tarihinden 30.11.2015 tarihine kadar gelen çağrılarla ilgili özet veriler aşağıdaki gibidir.

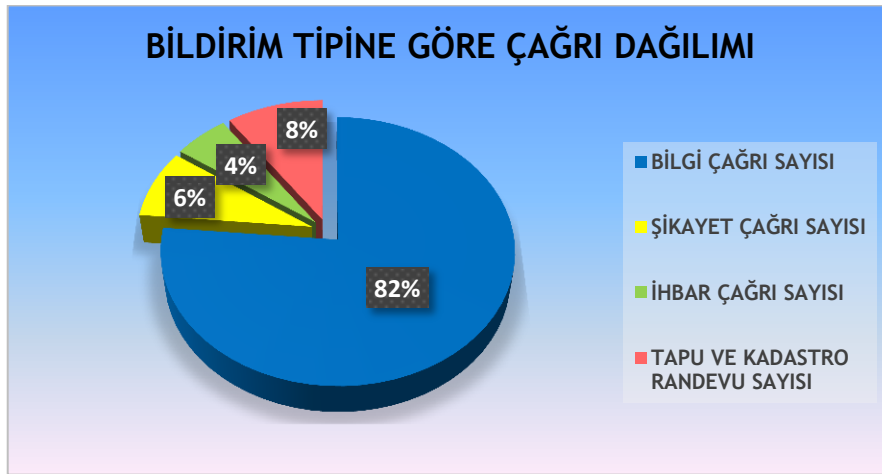
Çağrı merkezimiz bugüne kadar yaklaşık 470.000 çağrı almış, aylık ortalama çağrı sayıları da yaklaşık 20.000 seviyesine ulaşmıştır.

	2013 TOPLAM ÇAĞRI	2014 TOPLAM ÇAĞRI	2015 TOPLAM ÇAĞRI	GENEL TOPLAM	2013 AYLIK ORTALAMA	2014 AYLIK ORTALAMA	2015 AYLIK ORTALAMA
TOPLAM ÇAĞRI SAYISI	87.759	173.260	208.823	469.842	7.313	14.438	18.984
ALO 181 ÜZERİNDEN KESİLEN CEZA MİKTARI	3.600.809 ₺	14.748.995 ₺	12.986.468 ₺	31.336.272 ₺	300.068 ₺	1.229.083 ₺	1.180.588 ₺
GERİ DÖNÜŞ ARAMA SAYISI	9.662	8.296	18.031	35.989	805	691	1.639
MEMNUNİYET ORANI	77,25%	83,77%	87,89%	-	77,25%	83,77%	87,89%
BİLGİ ÇAĞRI SAYISI	75.441	154.638	153.714	383.793	6.287	12.887	13.974
ŞİKAYET ÇAĞRI SAYISI	10.237	3.989	13.959	28.185	853	332	1.269
İHBAR ÇAĞRI SAYISI	2.081	12.975	2.958	18.014	173	1.081	269
TAPU RANDEVU SAYISI	-	1.658	38.195	39.853	-	138	3.472
KENTSEL DÖNÜŞÜM ÇAĞRI SAYISI	20.709	51.790	50.798	123.297	1.726	4.316	4.618
TAPU VE KADASTRO ÇAĞRI SAYISI	-	6.739	111.808	118.547	-	562	10.164
ÇEVRE YÖNETİMİ ÇAĞRI SAYISI	6.042	26.597	23.336	55.975	504	2.216	2.121
BELEDİYE, İL ÖZEL İDARE, DİĞER ÇAĞRI SAYISI	48.029	81.827	5.262	135.119	4.002	6.819	478
Ç.E.D ÇALIŞMALARİ ÇAĞRI SAYISI	7.125	2.340	13.886	23.351	594	195	1.262
MESLEKİ HİZMETLER ÇAĞRI SAYISI	1.258	2.809	2.445	6.512	105	234	222
MEKANSAL PLANLAMA ÇAĞRI SAYISI	438	607	545	1.590	37	51	50
YAPI İŞLERİ ÇAĞRI SAYISI	317	378	588	1.283	26	32	53
TABİAT VARLIKLARINI KORUMA ÇAĞRI SAYISI	135	164	151	450	11	14	14
COĞRAFİ BİLGİ SİSTEMLERİ ÇAĞRI SAYISI	-	9	3	12	-	0,75	0,25
YARDIM MASASI ÇAĞRI SAYISI (E Çed - Kapanmış uygulama)	3.706	-	-	3.706	309	-	-

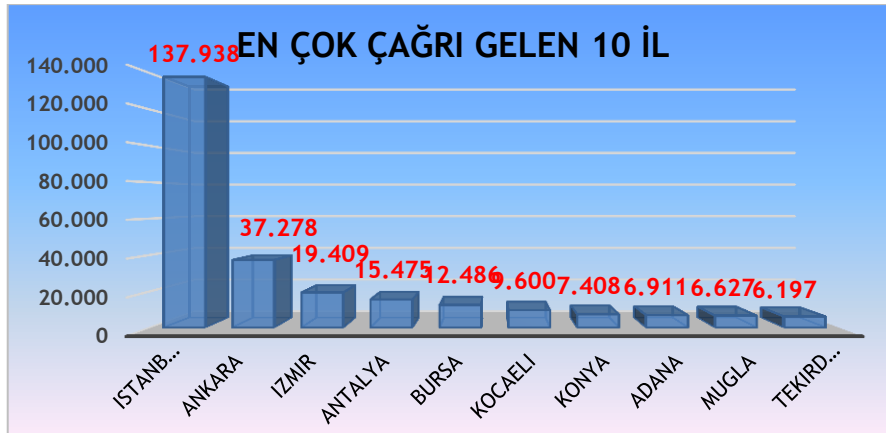
Yıllara göre aylık çağrı sayısı ortalaması aşağıdaki gibidir. Gelen çağrı sayıları yıllara göre ciddi bir artış göstermektedir.



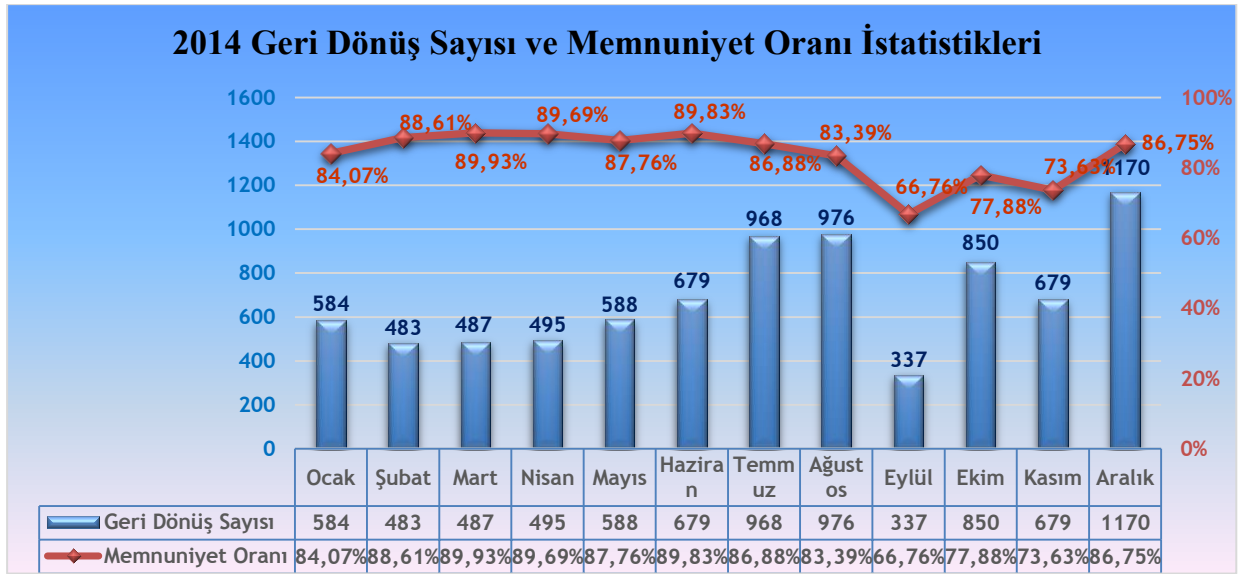
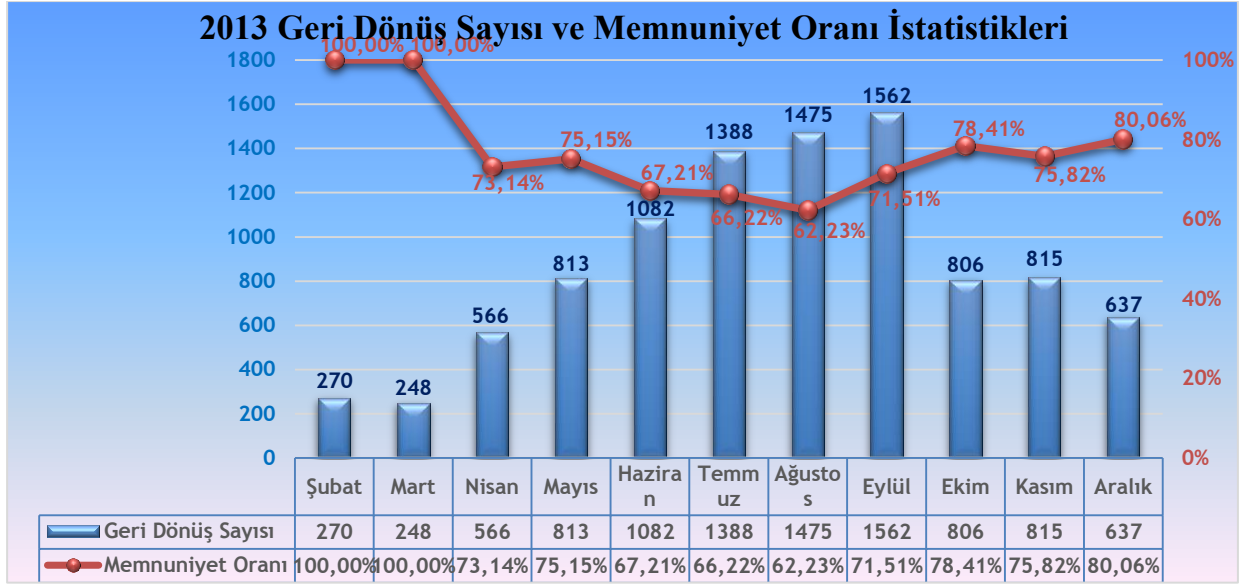
Gelen çağruların bildirim tipine göre dağılımı aşağıdaki gibidir.

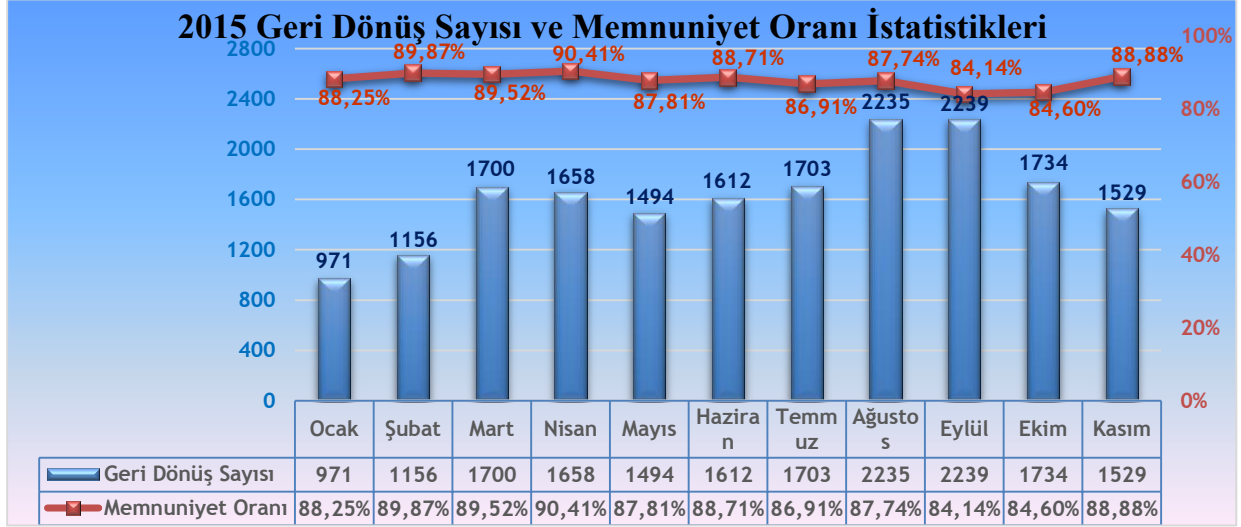


Alo 181 Çağrı Merkezine en çok çağrı gelen il İstanbul olmuştur.



Yıllara Göre Geri Dönüş Sayısı ve Memnuniyet Oran İstatistikleri





7. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE DOKÜMANTASYON FAALİYETLERİ

TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının beklentilerine uygun olarak tasarlanan, birimler tarafından ulaşılabilirliği sağlanan KYS dokümanları:

Kalite El Kitabı

Prosedürler (8 adet Merkez- 7 adet Taşra)

Talimatlar (137 adet)

Formlar (237 adet)

Listeler (71 adet)

Planlar (20 adet)

Dokümanlar gözden geçirilmiş olup, Strateji Geliştirme Başkanlığı koordinatörlüğünde dokümantasyon çalışmaları devam etmektedir. <http://www.csb.gov.tr/projeler/kalite/> adresindeki web sitesi üzerinde KYS dokümanlarına ulaşım sağlanmaktadır.

8. KALİTE HEDEFLERİ

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.

Bakanlığımız Merkez Teşkilatı birimlerinin Kalite Hedefleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

BİRİMLER	Kalite Hedefleri Sayısı
Mekânsal Planlama Genel Müdürlüğü	11
Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü	16
Çevresel Etki Değerlendirmesi, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü	18
Yapı İşleri Genel Müdürlüğü	12
Altyapı ve Kentsel Dönüşüm Genel Müdürlüğü	10
Mesleki Hizmetler Genel Müdürlüğü	7
Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü	12
Tabiat Varlıklarını Koruma Genel Müdürlüğü	8
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı	5
İç Denetim Birimi Başkanlığı	2
Strateji Geliştirme Başkanlığı	-
Yüksek Fen Kurulu Başkanlığı	1

Hukuk Müşavirliği	1
Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı	-
Avrupa Birliği Yatırımları Dairesi Başkanlığı	3
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı	2
Personel Dairesi Başkanlığı	1
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği	1
Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	2



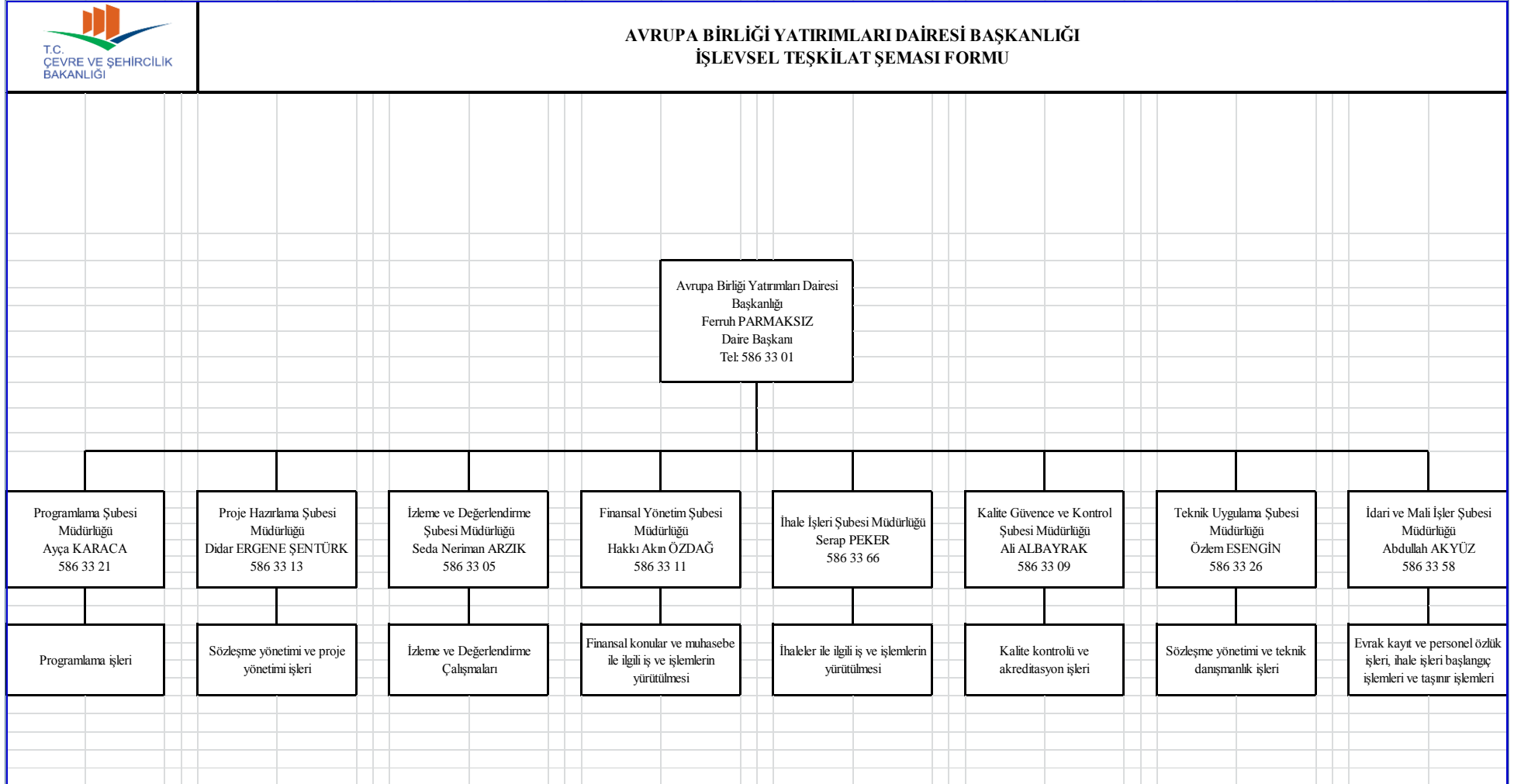
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI
MESLEKİ HİZMETLER GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
2015 DÖNEMİ KALİTE HEDEFLERİ

BİRİM ADI: Mesleki Hizmetler Genel Müdürlüğü

HEDE F NO	HEDEFİN KONUSU	Mevcut Durum	Hedeflenen	Hedeflenen Tarih
1	Muayene ve Deney Prosesinde Taahhüt edilen zamana uyum	%80	%85	Aralık 2015
2	Belgelendirme prosesinde zamana uyum	%80	%85	Aralık 2015
3	Denetim prosesinde denetim planına uyum	%80	%85	Aralık 2015
4	Satın alma prosesinde tedarik zamanı / satın alma zamanına uyum	%90	%95	Aralık 2015
5	Yapı Kooperatifi ve Üst Birlikleri Kuruluş/Ana Sözleşme Değişikliği Faaliyetinde zamana uyum	%80	%85	Aralık 2015
6	Bilgi, Doküman ve Görüş Verme Faaliyetinde zamana uyum	%75	%80	Aralık 2015
7	Bakım Onarım Faaliyetinde bakım onarım planına uyum	%90	%95	Aralık 2015

Hazırlayan
Birim Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Genel Müdür



Tablo 1 İşlevsel Teşkilat Şeması Formu Örneği

PRs/FAL KODU		PROSES/ FAALİYET ADI	Performans Kriteri	PROSES / FAALİYET HEDEFİ	Gözden Geçirme Periyodu	2014 YILI SONUÇLARI	20... YILI SONUÇLARI							
							Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran	Temmuz	Ağustos
1		Bütçe Hazırlama Faaliyeti	Bütçe teslim tarihine uyum	Zamanında teslim	3 Ay		Bütçe hazırlama süreci yasal olarak başlamadığından veri yazılmamıştır.		Bütçe hazırlama süreci Maliye Bakanlığı'nın 10.06.2015 ve 5478 sayılı yazısı ile yasal olarak başlamıştır.		Bütçe teklifi Maliye Bakanlığı'na gönderildi ve Maliye Bakanlığı ile bütçe görüşmeleri gerçekleştirildi.			
2		Ön Mali Kontrol Faaliyeti	10 İş Günü	Ön Mali Kontrol Faaliyetinde zamana uyum	3 Ay		100%		100%		100%			
3		Stratejik Yönetim Faaliyetleri	Plan, Program, Rapor Hazırlanmasında Sürelere Uyum	Zamanında Yayınlanma	3 Ay		100%		100%		100%			

CSB-FRM-004/00

Tablo 2 Proses ve Faaliyet İzleme Formu Örneği



RAPOR TESPİT TABLOSU FORMU

BİRİMİ				
ALT BİRİMİ				
RAPOR ADI	AMACI	TARİHİ /SIKLIĞI	KİME RAPORLANDIĞI	DAYANAĞI (Mevzuat/Prosedür)
HAZIRLAYAN İlgili Birim Amiri (Daire Başkanı/Şube Müdürü)		ONAYLAYAN Birim Amiri		

Bu formun kullanılma amacı, Bakanlığımızın hizmet kalitesini geliştirmek, verimliliğini artırmak ve Kamu İç Kontrol Standartlarına uyumun sağlanması için, Kamu İç Kontrol Standartları “Standart: 14 Raporlama” kısmında yer alan genel şartların gereğini yerine getirmek için faaliyetlerin gözetimi Bakanlığımızda birim ve personel görevleriyle ve faaliyetleriyle ilgili yatay dikey raporlama ağının yazılı olarak belirlenmesidir. Birim ve personelin görevleri ve faaliyetleriyle ilgili hazırlanması gereken raporlar hakkında bilgilendirilmesidir.

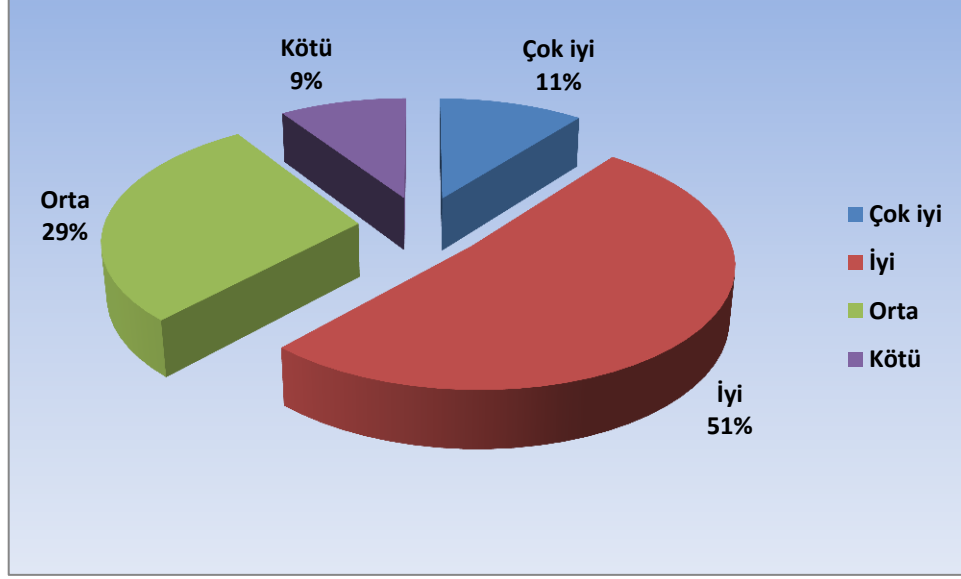
MERKEZ TEŞKİLATI ANKET ANALİZLERİ

GÜVENLİK HİZMETLERİ

MEMNUNİYET ÖLÇME DEĞERLENDİRME ANKETİ ANALİZİ

1. Güvenlik hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?

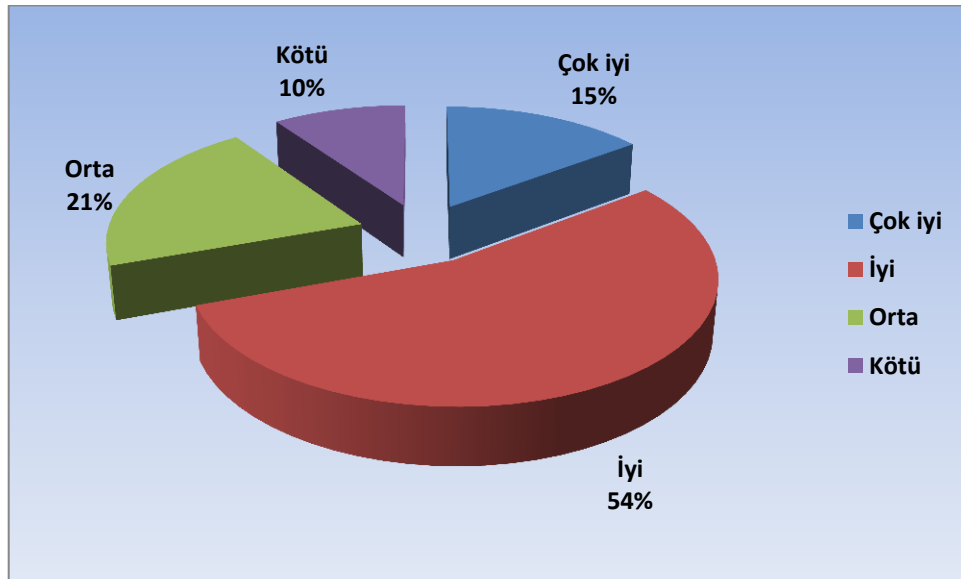
Bakanlık personelinin güvenlik hizmetlerinden memnuniyet oranı % 45,6 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



Tablo 2 Güvenlik Hizmetleri Memnuniyet Anketi Sonuçları

2. Güvenlik şirketi personelinin tutum ve davranışlarını nasıl buluyorsunuz?

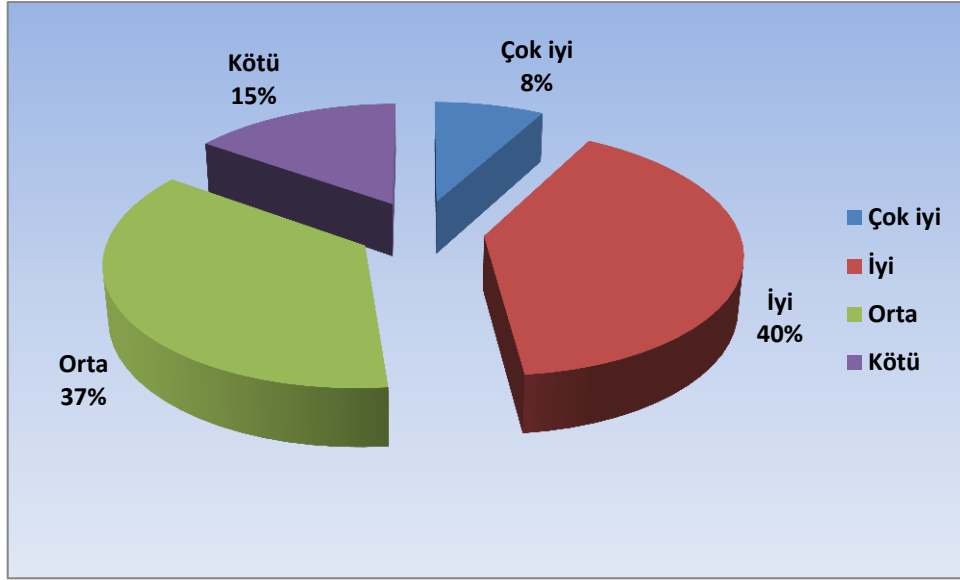
Bakanlık personelinin güvenlik şirketindeki personelin tutum ve davranışlarından memnuniyet oranı %41,8 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



Tablo 3 Güvenlik Hizmetleri Memnuniyet Anketi Sonuçları

3. Güvenlik hizmetinde kullanılan cihazları (X-RAY, dedektör vs.) yeterli buluyor musunuz?

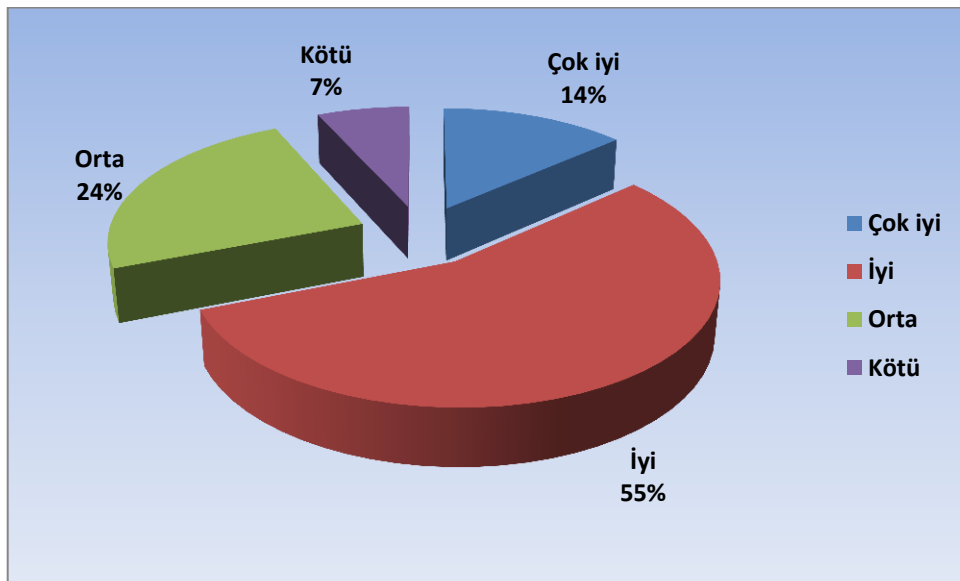
Bakanlık personelinin güvenlik hizmetinde kullanılan cihazlardan memnuniyet oranı % 34,4 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



Tablo 4 Güvenlik Hizmetleri Memnuniyet Anketi Sonuçları

4. Güvenlik personelinin ciddiyet ve disiplinini nasıl buluyorsunuz?

Bakanlık personelinin güvenlik personelinin ciddiyet ve disiplininden memnuniyet oranı % 41,3 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



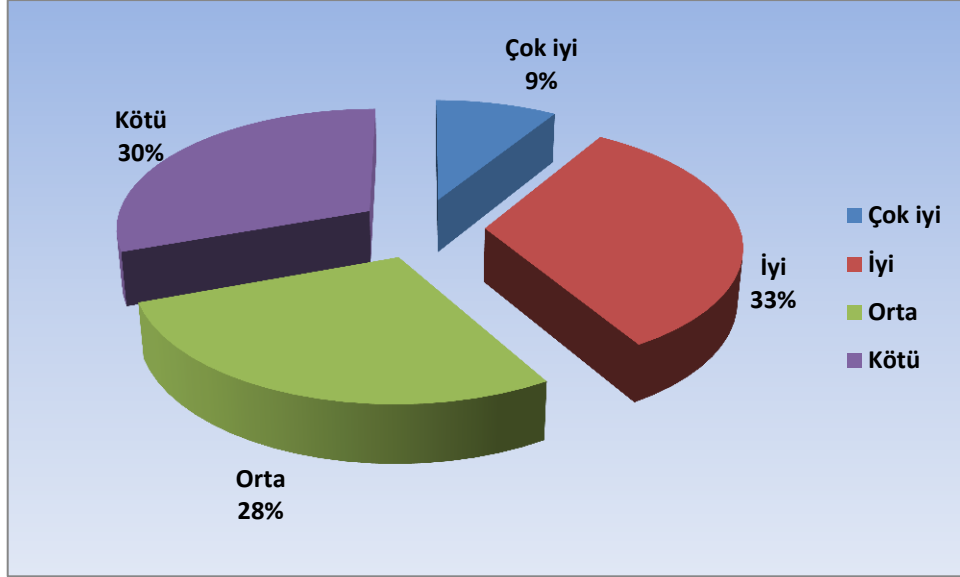
Tablo 5 Güvenlik Hizmetleri Memnuniyet Anketi Sonuçları

SERVİS HİZMETLERİ

MEMNUNİYET ÖLÇME DEĞERLENDİRME ANKETİ ANALİZİ

5. Personel servis hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?

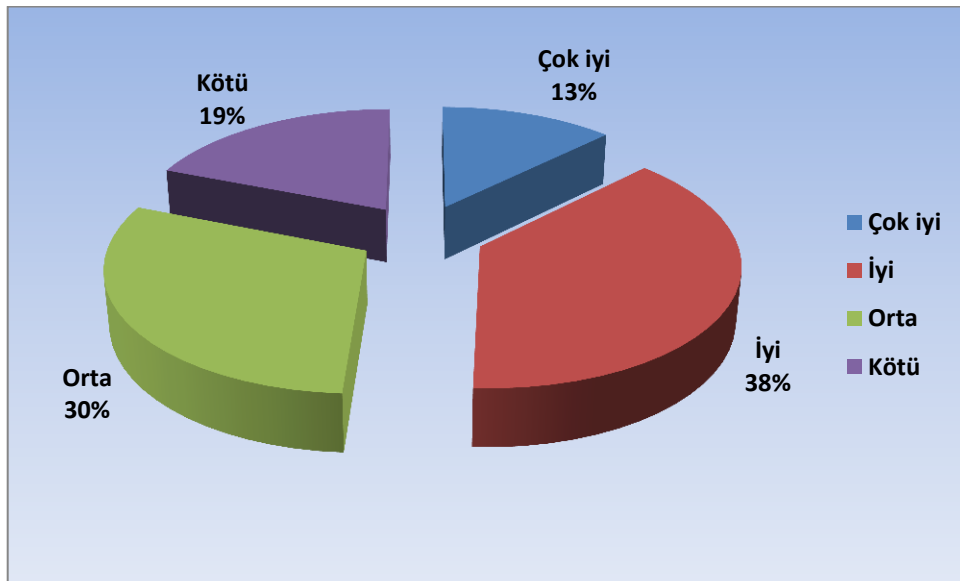
Bakanlık personelinin servis hizmetlerinden memnuniyet oranı % 60 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



Tablo 6 Servis Hizmetleri Memnuniyet Anketi Sonuçları

6. Servis aracınızdaki şoförün personele karşı tutum ve davranışlarını nasıl buluyorsunuz?

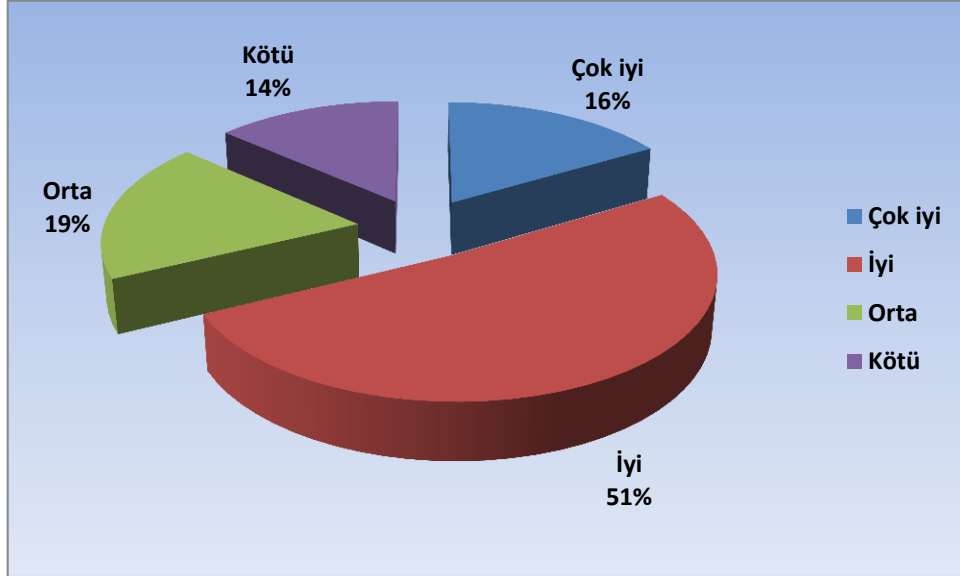
Bakanlık personelinin servis şoförünün personele karşı tutum ve davranışlarından memnuniyet oranı % 51,9 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



Tablo 7 Servis Hizmetleri Memnuniyet Anketi Sonuçları

7. Servis aracınız mesaiye geliş gidiş saatlerine uygun hareket ediyor mu?

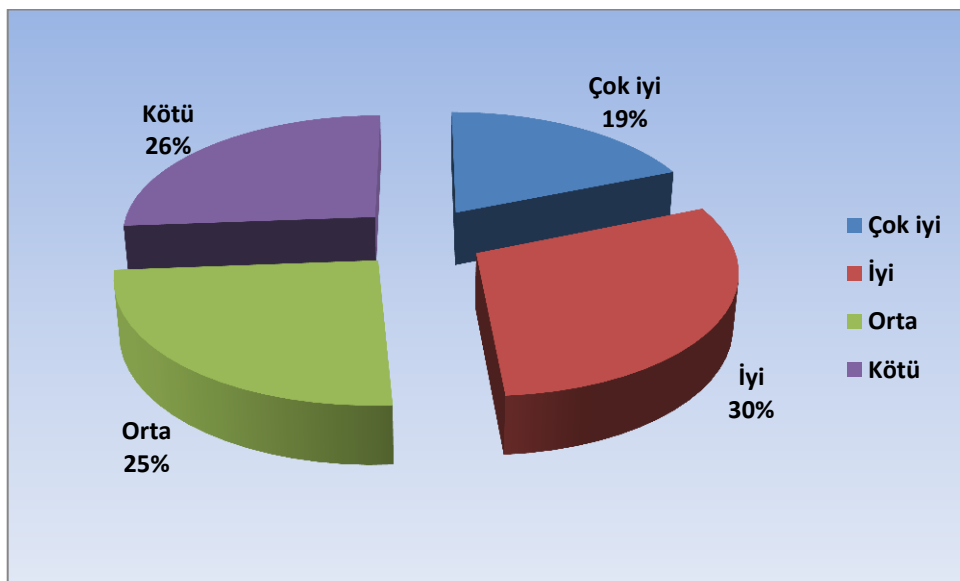
Bakanlık personelinin servis araçlarının mesaiye geliş gidiş saatlerinden memnuniyet oranı % 43 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



Tablo 8 Servis Hizmetleri Memnuniyet Anketi Sonuçları

8. Servis aracınızla ilgili yaşadığınız sorunlar karşısında muhatap bulabiliyor musunuz?

Bakanlık personelinin servis araçlarıyla ilgili yaşadıkları sorunlara muhatap bulma konusunda memnuniyet oranı % 52,8 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



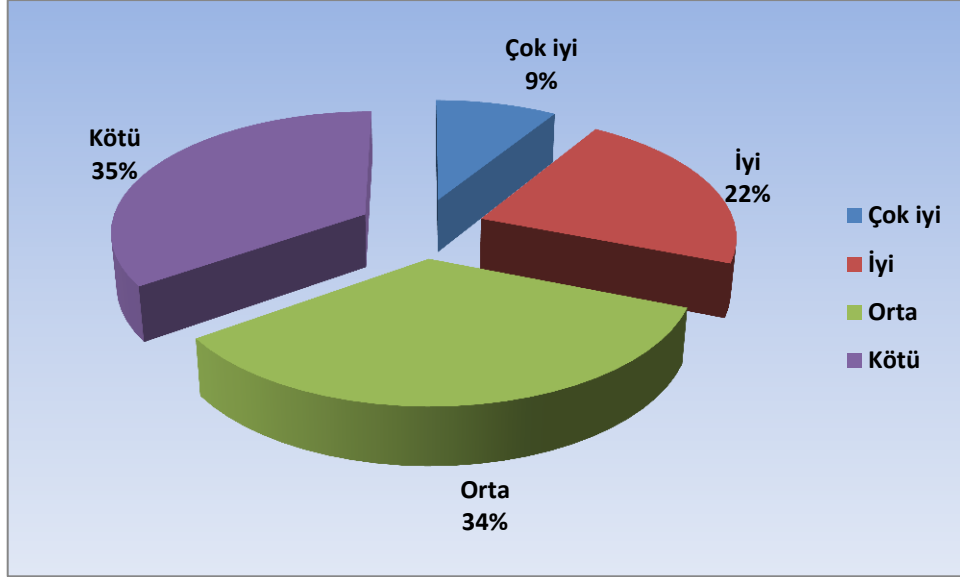
Tablo 9 Servis Hizmetleri Memnuniyet Anketi Sonuçları

TEMİZLİK HİZMETLERİ

MEMNUNİYET ÖLÇME DEĞERLENDİRME ANKETİ ANALİZİ

9. Temizlik hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?

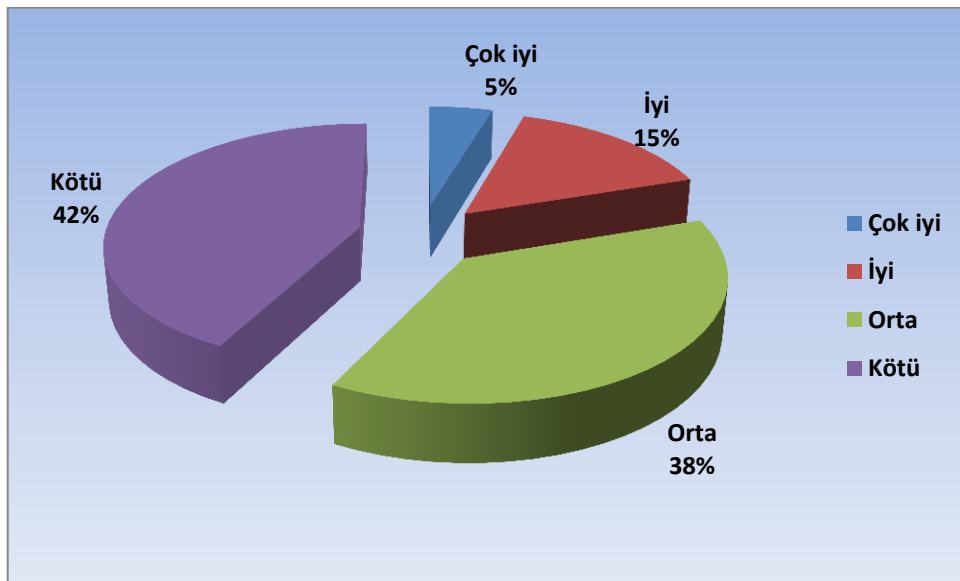
Bakanlık personelinin temizlik hizmetlerinden memnuniyet oranı % 65 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



Tablo 10 Temizlik Hizmetleri Memnuniyet Anketi Sonuçları

10. Temizlik şirketinin kullandığı temizlik malzemelerini nasıl buluyorsunuz?

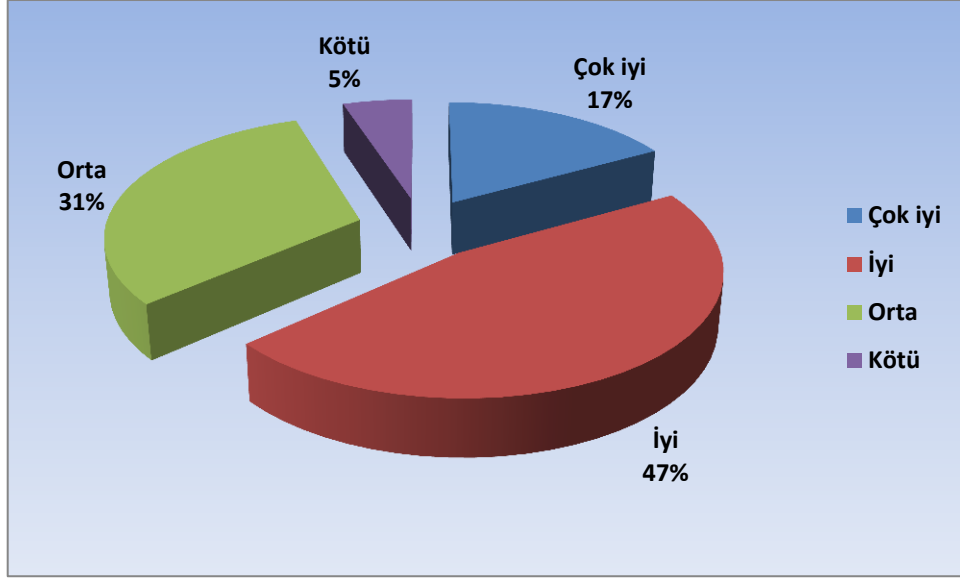
Bakanlık personelinin temizlik şirketinin kullandığı temizlik malzemelerinden memnuniyet oranı % 72,6 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



Tablo 11 Temizlik Anketi Memnuniyet Anketi Sonuçları

11. Temizlik şirketi çalışanlarının size karşı tutum ve davranışlarını nasıl buluyorsunuz?

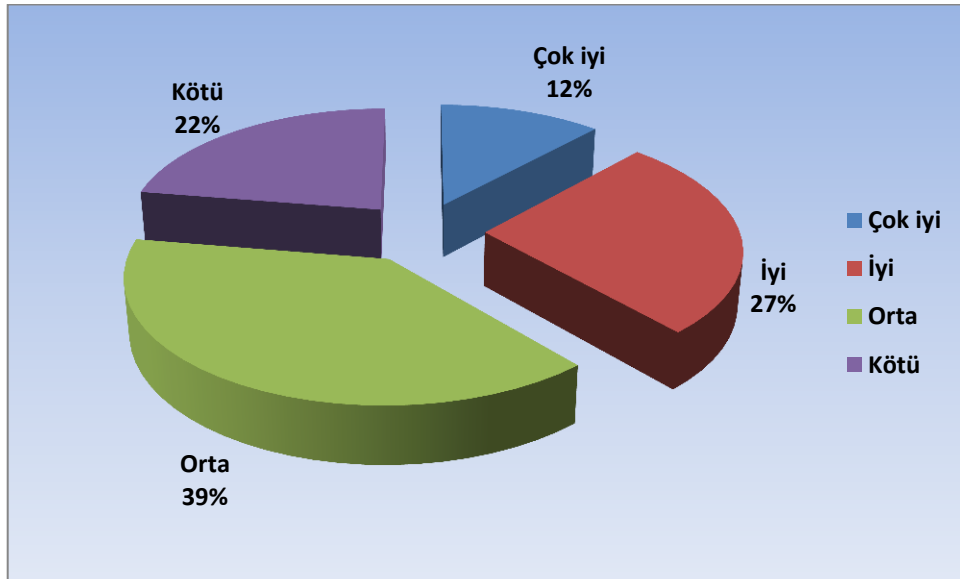
Bakanlık personelinin temizlik şirketi çalışanlarının kendilerine karşı tutum ve davranışlarından memnuniyet oranı % 41,5 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



Tablo 12 Temizlik Hizmetleri Memnuniyet anketi Sonuçları

12. Temizlik hizmeti zamanında yapılıyor mu?

Bakanlık personelinin temizlik hizmetlerinin zamanında yapılıp yapılmamasından memnuniyet oranı % 57,3 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



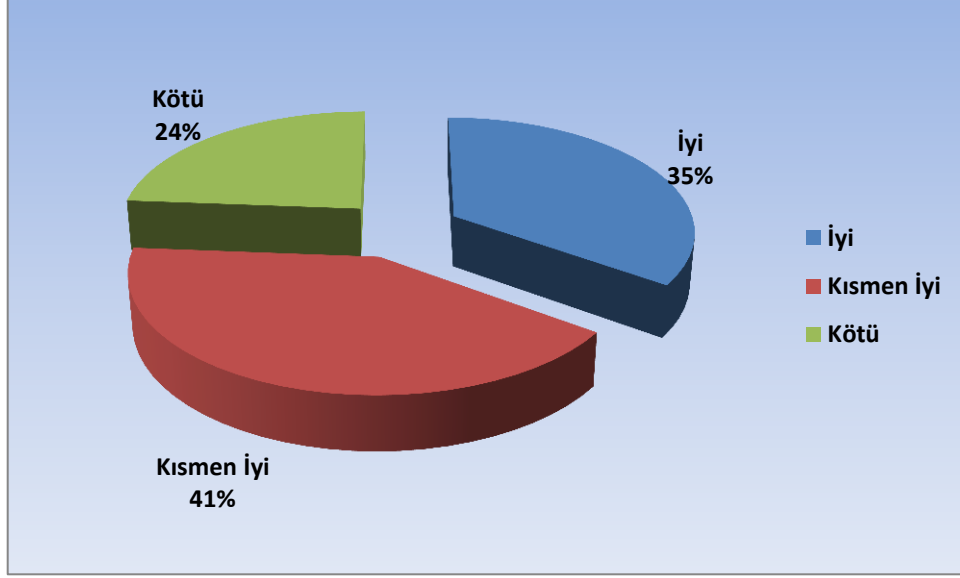
Tablo 13 Temizlik Hizmetleri Memnuniyet Anketi Sonuçları

YEMEK HİZMETLERİ

MEMNUNİYET ÖLÇME DEĞERLENDİRME ANKETİ ANALİZİ

13. Servis malzemelerinin temizliğini nasıl buluyorsunuz?

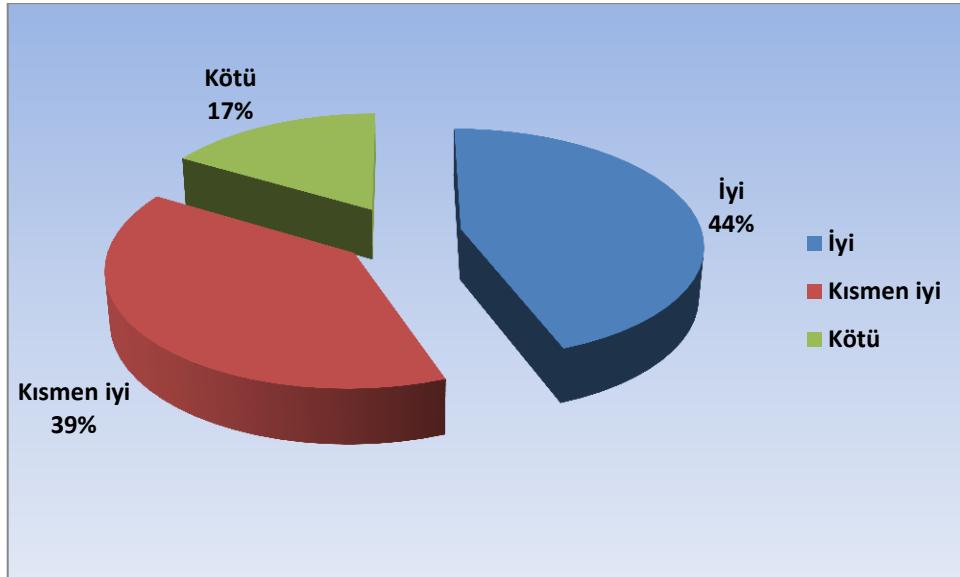
Bakanlık personelinin servis malzemelerinin temizliğinden memnuniyet oranı % 55,5 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



Tablo 14 Yemek Hizmetleri Memnuniyet anketi Sonuçları

14. Servis personelinin hizmet kalitesini nasıl buluyorsunuz?

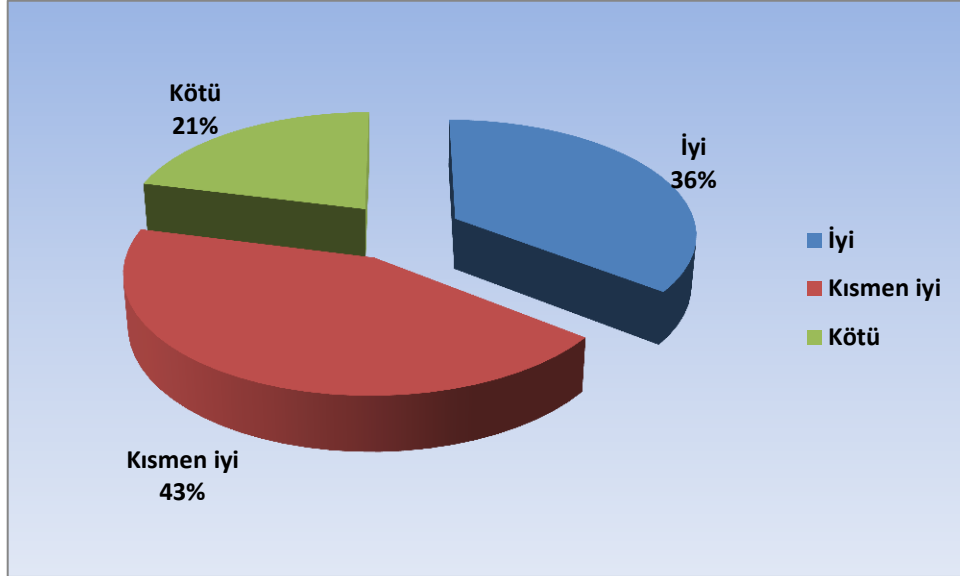
Bakanlık personelinin servis personelinin hizmet kalitesinden memnuniyet oranı % 63,9 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



Tablo 15 Yemek Hizmetleri Memnuniyet Anketi Sonuçları

15. Yemeklerde kullanılan malzemelerin kalitesini nasıl buluyorsunuz?

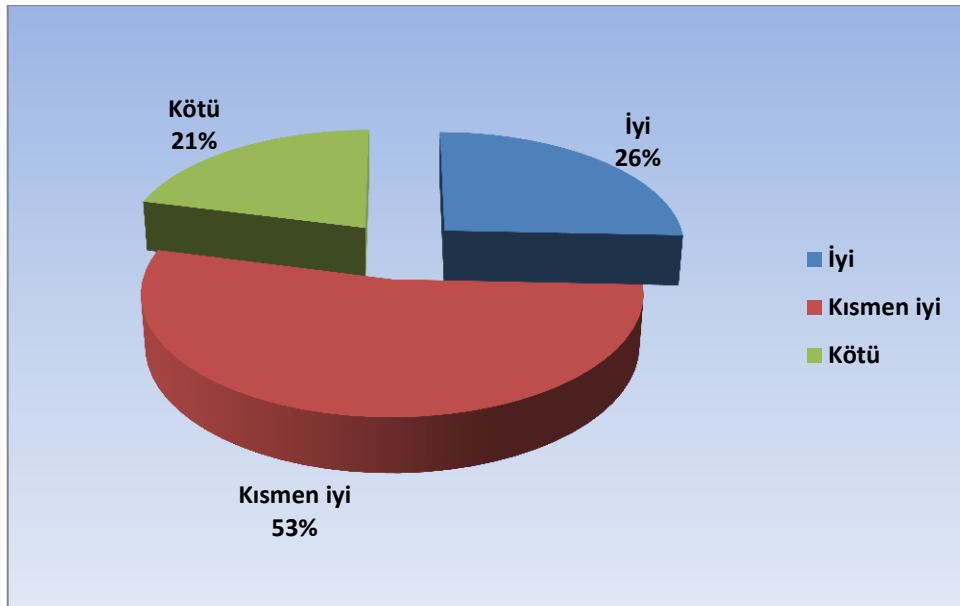
Bakanlık personelinin yemeklerde kullanılan malzemelerin kalitesinden memnuniyet oranı % 57,2 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



Tablo 16 Yemek Hizmetleri Memnuniyet Anketi Sonuçları

16. Menü seçimi ve yemek çeşitlerinin uygunluğunu nasıl buluyorsunuz?

Bakanlık personelinin menü seçimi ve yemek çeşitliliğinden memnuniyet oranı % 52,3 çıkmıştır. Bu soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.



Tablo 17 Yemek Hizmetleri Memnuniyet Anketi Sonuçları

TS EN ISO 9001:2008 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI TAŞRA TEŞKİLATI

Kalite Yönetim sisteminin kurulması ve belgelendirme çalışmaları Bakanlık Makamı'nın 04.02.2015 tarihli ve 694 sayılı Olur'u ile başlamıştır. Söz konusu Olur'da TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin 81 İl Müdürlüğüne yaygınlaştırılması, etkinliğinin takibi ve devamlılığının sağlanması amacıyla görevlendirmeler belirlenmiştir. Söz konusu görevlendirme ile her İl Müdürlüğü için Müdür Yardımcısı düzeyinde "Kalite Yönetim Temsilcisi", "Kalite Yönetim Koordinatörü" ve her şube müdürlüğü için "Kalite Yönetim Sorumlusu" görevlendirilmiştir.

1. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ TEMEL EĞİTİMLERİ

16.02.2015-12.03.2015 tarihleri arasında Antalya İlinde Taşra Teşkilatı personeline yönelik olarak Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimleri gerçekleştirilmiştir. Söz konusu eğitimlere her il Müdürlüğünden Müdür Yardımcısı seviyesinde 1, Şube Müdürü seviyesinde 2, ve en az 2 teknik personelin katılımı sağlanmıştır. Eğitimler dört haftaya yayılarak 3'er grup olarak tanımlanmıştır. Eğitim programı kapsamında katılımcılara kalite yönetim sistemine yönelik temel eğitimlerin yanı sıra uygulamalı iç tetkik ve süreçlerle ilgili iş akış şemaları örnekler üzerinden anlatılmıştır. Temel eğitimlerin ardından Bakanlık web sitesi içerisinde www.csb.gov.tr/projeler/kys adresi üzerinden hazırlanan merkezi dokümanlara taşra teşkilatımızın erişim imkanı sağlanmıştır.



Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimleri 1



Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimleri 2

2. 2015 YILI KALİTE HEDEF PLANI

İl Müdürlüklerimiz tarafından gerçekleştirilen tüm iş ve işlemler ile bunlara yönelik olarak istenen evraklar ile ortalama tamamlanma sürelerine yönelik tablo hazırlanmıştır. Kamu Hizmet Standartlarına yönelik hazırlanan bu çalışma ile tüm İl Müdürlüklerimiz tarafından gerçekleştirilen iş ve işlemler ile evraklar konusunda ortak bir dokümantasyon oluşturulmuştur. Ayrıca iş ve işlemlerin tamamlanma sürelerine yönelik olarak üst sınır konularak çok farklı sürelerde bitirilmesinin önüne geçilmesi amaçlanmıştır. Çalışmalar kapsamında “kalite hedefleri” belirlenerek bu hedeflere ulaşılması istenmiştir. Hedefleri takibi için “2015 Yılı Kalite Hedef Planı” oluşturulmuştur. Oluşturulan bu planda, hedeflerin türüne göre 3 veya 6 aylık izleme periyotları belirlenmiştir. Her İl Müdürlüğü için hazırlanan Kalite Hedefleri Planı web sitesi içerisinde www.csb.gov.tr/projeler/kys adresi üzerinden “il müdürlüğü uygulamaları” başlığı altında yayınlanmıştır.

2015 YILI KALİTE HEDEFLERİ PLANI									
Hedeflerin Ait Olduğu İl Müdürlüğü: Bolu Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü									
Plan Güncelleme Tarihi: 22.04.2015									
S. NO	İLGİLİ BİRİM	HEDEF	MEVCUT DURUM	HEDEFLERİN GERÇEKLEŞTİRİLMİ PLANI	HEDEFEULAŞMAK İÇİN PLANLANAN TARİH	HEDEF İZLEME SIKLIĞI	HEDEF İZLEME SONUÇLARI		
							MAYIS-HAZİRAN-TEMMUZ	AĞUSTOS-EYLÜL-EKİM	GERÇEKLEŞEN DEĞER
1	Üst Yönetim	Hizmet Alan memnuniyetini %93 seviyesine yükseltmek.	88,19	Hizmet Alan şikayetlerini kayıt altına alarak şikayet konularını irdelenmek. Yapılan çalışmalarla ilgili yararlanıcılarımızı bilgilendirmek. Anket uygulayarak yararlanıcılarımızın Kurumumuz hakkındaki düşüncelerini öğrenmek.	2015 ARALIK	6 Ayda Bir			
2	Üst Yönetim	Çalışan memnuniyet oranının yıl sonunda %68 seviyesine yükseltmek.	63	Çalışan dilek ve önerilerini dikkate almak. Yıl içerisinde çalışanlara anket uygulaması gerçekleştirmek. Anket sonuçlarına göre yıl içerisinde gerekli iyileştirmeleri planlamak ve yerine getirmek.	2015 ARALIK	6 Ayda Bir			
3	Üst Yönetim	Çevre bilincinin artırılması amacı ile 2015 yılı içerisinde beş adet ilk okul seviyesinde çevre ve insan temalı eğitim organizasyonu yapmak.	Daha Önce İzleme Yapılmadı	Eğitim verilecek okul ve bölgeleri belirlemek. İlgili idari amirlerden gerekli onayları almak. Eğitimler için bir bay bir bayan personel görevlendirmek. Eğitim konuları ve içeriğinin belirlenmesini sağlamak.	2015 ARALIK	6 Ayda Bir			
4	Proje Şubesi	Arazi etüd ve proje çalışma süreci işlemlerinin sonuçlandırma süresini 20 iş gününe indirmek.	25 İş Günü	Görevlendirme yazılarının süreli olarak çıkması. İş ve işlemleri yürütürken iş programlarının oluşturulması. Yapılacak iş ve işlemlerin ilgili personeller arasında görev dağılımı yapılarak ekip çalışmasının artırılması.	2015 ARALIK	6 Ayda Bir			
5	Çevre Yönetimi Denetim Şubesi	Tehlikesiz atık toplama ayırma belgesi verme süresini 15 iş gününe indirmek.	16 İş Günü	Gelen taleplerin ilgili şube personeline en kısa sürede iletmek. Şubeye gelen taleplerin ön değerlendirmelerini yapmak. Ön değerlendirme sonuçlarına göre işlemleri en kısa sürede başlatmak.	2015 ARALIK	3 Ayda Bir			
6	Çevre Etki Değerlendirme Şubesi	ÇED Yönetmeliği Ek-2 kapsamında gelen proje tanıtım dosyalarının değerlendirme işlemini 15 iş gününe indirmek.	20 İş Günü	Gelen taleplerin ilgili şube personeline en kısa sürede iletmek. Şubeye gelen proje tanıtım dosyasının ön değerlendirilmelerini yapmak. Ön değerlendirme sonuçlarına göre işlemleri en kısa sürede başlatmak.	2015 ARALIK	3 Ayda Bir			
7	Çevre İzleme Şubesi	Egzos emisyon yetki belgesi düzenleme işleminde talebin karşılama süresini 15 iş gününe indirmek.	20 İş Günü	Ön değerlendirme sonuçlarına göre işlemleri en kısa sürede başlatmak.	2015 ARALIK	3 Ayda Bir			
8	İmar Planlama Şubesi	Geo-jeotek rapor inceleme süresini 9 iş gününe indirmek.	10 İş Günü	Yapılacak iş ve işlemlerin ilgili personeller arasında görev dağılımı yapılarak ekip çalışmasının artırılmasını sağlanacak.	2015 ARALIK	3 Ayda Bir			
9	Yapı Denetim Şubesi	İl de faaliyet göstermekte olan yapı denetim firmalarının her birine 2 adet büro 6 adet şantiye denetimini %100 oranında gerçekleştirmek.	100%	Denetim programları oluşturmak. Denetim programlarına uygun olarak personelin görev dağılımlarını yapmak. Yıl içerisinde gerektiği hallerde denetim programlarını güncellemek.	2015 ARALIK	3 Ayda Bir			
10	Alt Yapı Kentsel Dönüşüm Şubesi	Riskli yapı tespit süresini 9 iş gününe indirmek.	10 İş Günü	Yapılacak iş ve işlemlerin ilgili personeller arasında görev dağılımı yapılarak ekip çalışmasının sağlanacak.	2015 ARALIK	6 Ayda Bir			
HAZIRLAYAN							ONAYLAYAN		
Kalite Yönetim Temsilcisi							İl Müdürü		

3. SÜREÇ İZLEME PLANI

07.04.2015 tarihinde belirlenen süreçlere yönelik olarak “süreç izleme planı” hazırlanmış ve İl Müdürlüklerimiz tarafından üçer aylık izleme sonuçlarının görülmesi sağlanmıştır. Bu planda, süreç olarak belirlenen işlerin “mevcut durumda tamamlanma süresi”, performans hedefi kapsamında yapılabilecek iyileştirmeler sonucunda “performans değeri/süresi” belirlenmiştir. Süreç izlemelerinde asıl hedeflenen İl Müdürlüklerinin iş ve işlemlerindeki sürelerle belirli bir standardizasyon getirilmesidir. Süreç İzleme Planları ile birlikte ilerleyen yıllarda İl Müdürlüklerimizin performansları hakkında Bakanlığımızın veri tabanında ciddi bir kayıt tutulmuş olacaktır.

T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI		SÜREÇ İZLEME PLANI																	
İZLEMİYİ GERÇEKLEŞTİREN SAMSUN ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ					İZLEME VERİLERİ														
Süreç Kodu	Süreç Adı	Performans Kriteri	Genel Performans Değeri	Gözden Geçirme Periyodu	İlin Mevcut Durumu	İlin Performans Değeri	2015 Ocak,Şubat, Mart ORTALAMA	2015 Ocak,Şubat, Mart BİTEN İŞ SAYISI	PERFORMANSIN ALTINDA KALAN İŞ SAYISI	2015 Nisan, Mayıs, Haziran ORTALAMA	2015 Nisan, Mayıs, Haziran BİTEN İŞ SAYISI	PERFORMANSIN ALTINDA KALAN İŞ SAYISI	2015 Temmuz, Ağustos, Eylül ORTALAMA	2015 Temmuz, Ağustos, Eylül BİTEN İŞ SAYISI	PERFORMANSIN ALTINDA KALAN İŞ SAYISI	2015 Ekim, Kasım, Aralık ORTALAMA	2015 Ekim, Kasım, Aralık BİTEN İŞ SAYISI	2015 Ekim, Kasım, Aralık PERFORMANSIN ALTINDA KALAN İŞ SAYISI	YIL ORTALAMASI
YP-SR-01	Yapım Onarım İhale Öncesi ve Sözleşmenin Uygulanması Süreci	İhale öncesi işlemler için tahmini bitiş süresine uyum oranı.	80%	3 Ay	75%	80%	85%	5	0	85%	4	0	85%	2	0				
YP-SR-02	5543 Sayılı İskan Kanunu Gereğince Yapılan İşlemler Süreci	İşlem süresi.	3 İş Günü	3 Ay	38	29	1	1	0	0	0	0	85%	0	0				
PRO-SR-01	Sağlık ve Sosyal Hiz Kurluş Görüş Verilmesi Süreci	Sonuçlandırma süresi	10 İş Günü	3 Ay	25	80	21	10	10	22	2	2	25,9	11	10				
PRO-SR-02	İhale Süreci	İdareden Kaynaklı Hatalardan Dolayı İptal Edilen İhale Oranı	5%	6 Ay	0	%5	Gözden geçirme periyodu altı ay olduğu için, bu alana veri girişi yapılmayacaktır. Bu alanı da kapsayan değer ler sağdaki sütuna altı ayı kapsayacak şekilde yazılacaktır			0	0	0	Gözden geçirme periyodu altı ay olduğu için, bu alana veri girişi yapılmayacaktır. Bu alanı da kapsayan değer ler sağdaki sütuna altı ayı kapsayacak şekilde yazılacaktır.						
PRO-SR-03	Arazi Etüd ve Proje Çalışmaları Süreci	Sonuçlandırma süresi	15 İş Günü	6 Ay	40	30				61	3								
ÇYD-SR-01	Endüstriyel Atık Yönetim Planı Onayı Süreci	Onaylanma süresi	20 İş Günü	3 Ay	18	15	15	11	0	14	23	7	8	15	0				
ÇYD-SR-02	Tehlikeli Atık Geçici Depolama İzni Verilmesi Süreci	İşlemin tamamlanma süresi	20 İş Günü	3 Ay	15	15	15	1	0	0	0	0	0	0	0				
ÇYD-SR-03	Birleşik Çevre Denetimi Süreci	Bakanlıkça onaylanan denetim programına uyum.	100%	3 Ay	100%	100%	100%	8		100%	12	0	100%	4	0				

Samsun Süreç İzleme Planı 1-1

ÇYD-SR-04	Atık Su Arıtma Tesisi Proje Onayı Süreci	Atıksuların Proseste Geri Kullanımı İçin Cevaplama Süresi.	20 İş Günü	3 Ay	20	20	20	3	0	0	0	0	0	0	0				
ÇYD-SR-04	Atık Su Arıtma Tesisi Proje Onayı Süreci	Atıksu Arıtma Tesisi Proje Onay Süresi.	20 İş Günü	3 Ay	20	20	20	2	0	0	0	0	0	0	0				
ÇYD-SR-05	Özel Atık Geçici Depolama İzni Süreci	İşlemin tamamlanma süresi	20 İş Günü	3 Ay	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
ÇYD-SR-06	Atık Taşıma Lisansı Verilmesi Süreci	İşlemin tamamlanma süresi	20 İş Günü	3 Ay	15	15	0	0	0	14	2	0	0	0	0				
ÇYD-SR-07	Tehlikesiz Atık Toplama Ayırma Belgesi Verilme Süreci	İşlemin tamamlanma süresi	20 İş Günü	3 Ay	0	20	0	0	0	10	1	0	15	1	0				
ÇED-SR-01	ÇED Yönetmeliği Ek-2 Değerlendirilmesi Süreci	Proje Tanıtım Dosyası İnceleme ve Değerlendirme Süresi	25 İş Günü	3 Ay	20	15	10	7	0	13	17	9	9	9	0				
ÇED-SR-02	ÇED Yön. Ek-1 List. Yer Alan Faal. İlişkin Yürütülen İşlemler Süreci	Görüş verme süresi	5 İş Günü	3 Ay	5	4	2	1	0	7	3	2	0	0	0				
ÇED-SR-03	Yönetmeliği Kapsamında Değerlendirme	Başvuru değerlendirme süresi	15 Gün	3 Ay	5	4	3	54	0	3	65	10	2	40	0				
ÇED-SR-04	Proje Sahibi Değişikliği Süreci	Başvuru değerlendirme süresi	Nisan 2015 Den Sonra Takip Edilecek	3 Ay						8	1	0	24	3	0				
Çİ-SR-01	Faal.Çevre İzinleri Kap.Değ.Süreci	İşlem süresi	45 İş Günü	3 Ay	30	29	3	9	0	24	11	0	23	8	0				
Çİ-SR-02	Geçici Faaliyet Belgesi ve Çevre İzin Lisansı Süreci	Talebin karşılanması süresi	45 İş Günü	3 Ay	30	29	5	15	0	25	11	0	11	8	0				
Çİ-SR-03	Egzos Emisyon Yetki Belgesi Düzenlenmesi ve İzlenmesi Süreci	Talebin karşılanma süresi	30 İş Günü	3 Ay	8	7	8	2	1	5	4	0	0	0	0				
İMP-SR-01	Kıyı Kenar Çizgisinin Tespit Süreci	Kıyı Kenar Çizgisi Tespit Süresi,	3 Ay	3 Ay	4	3	4	5	4	0	0	0	4	3	1				
İMP-SR-02	İmar Planı Değişiklik Tekliflerine Görüş Verilmesi Süreci	Görüş verme süresi,	10 İş Günü	3 Ay	9	9	9	1	0	7	4	3	9,23	13	10				
İMP-SR-03	İmar Planlarına Ait Şikayet İncelemeleri Süreci	Değerlendirme Süresi.	10 İş Günü	3 Ay	21	15	20	5	5	13	8	6	14	22	13				
İMP-SR-04	Jeo-jeotek Rapor İnceleme Süreci	Talebin sonuçlandırma süresi.	10 İş Günü	3 Ay	8	5	6	7	0	5	10	10	5	15	15				
İMP-SR-05	Yap. Ruhsatı Süreci	Talebin karşılanma süresi.	5 İş Günü	3 Ay															
İMP-SR-6	Haz. Kira tescil Görüş Süreci	Talebin cevaplandırılma süresi	3 İş Günü	3 Ay	15	12	16	86	60	5	55	10	9	15	12				

YD-SR-01	Büro ve Şantiye Denetim Süreci	Mevzuata uygun denetim sayısı	100%	3 Ay	100%	100%	100%	28		100%	112	0	100%	48				
YD-SR-02	Laboratuvar Denetim Süreci	Denetim sayısı	100%	3 Ay	100%	100%	100%	1		100%	3	0	100%	0	0			
YD-SR-03	Şikayet-İnceleme Süreci	Ortalama bilgi verme süresi	5 İş Günü	3Ay	6	5	5,5	3	0	4	4	0	6	6	0			
YD-SR-04	Yapı Denetim Kuruluşları İzin Belgeleri Vize Süreci	Vize işlemlerinin başlatılması.	5 İş Günü	3Ay	0	0	0	0	0	2	2	0	1	1	0			
TVK-SR-01	Doğal Sit Alanlarına İlişkin Taleplerin İncelenmesi Süreci	İnceleme süresi.	15 İş Günü	3 Ay	18	15	16	18	0	13	14	0	13	13	7			
TVK-SR-02	Doğal Sit Alanlarına İlişkin Taleplerin TVKBKya Sunulması Süreci	Eksiksiz dosyanın komisyon gündemine alınma süresi.	30 İş Günü	3 Ay	30	20	25	12	0	20	9	0	20	11	4			
TVK-SR-03	Korunan Alanlarda İmar Planı Tekliflerinin İncelenmesi Süreci	İnceleme süresi.	10 İş Günü	3 Ay	15	10	12	1	0	0	0	0						
TVK-SR-04	ÖÇK Bölgelerinde Mimari Ve Peyzaj Plan Değ. Süreci	Başvurunun cevaplanma süresi.	10 İş Günü	3 Ay	0	0	0	0	0	0	0	0						
AKD-SR-01	Riskli Yapı Tespit Süreci	Riskli yapı tespit süresi.	10 İş Günü	3 Ay	17	15	18	90	40	13	81	2	13	55	42			
KOOP-SR-01	Kooperatifler Genel Kurul Süreci	Katılınan Genel Kurul Sayısı/Yıllık genel kurul müracaat oranı	85%	6 Ay	100%	100%	Gözden geçirme periyodu altı ay olduğu için, bu alana veri girişi yapılmayacaktır. Bu alanı da kapsayan değer ler sağdaki sütuna altı ayı			100%	79	1	Gözden geçirme periyodu altı ay olduğu için, bu alana veri girişi yapılmayacaktır. Bu alanı da kapsayan değer ler sağdaki sütuna altı ayı					
KOOP-SR-02	Kooperatifler Şikayet ve İnceleme Taleplerinin Değer. Süreci	Denetim Olur'u alınan durumlarda cevaplandırma süresi	45 gün Olur+3 ay denetim süresi	3 Ay	8+2 Ay	8+2 Ay												
KOOP-SR-02	Kooperatifler Şikayet ve İnceleme Taleplerinin Değer. Süreci	Denetim Olur'u gerekmeyen durumlarda cevaplandırma Süresi	5 İş Günü	3 Ay	3	3	3	5		2	5	0						
BİD-SR-01	Satın Alma Süreci	Talebin karşılama oranı	90%	6 Ay	10	95	Gözden geçirme periyodu altı ay olduğu için, bu alana veri girişi yapılmayacaktır. Bu alanı da kapsayan değer ler sağdaki sütuna altı ayı kapsayacak şekilde yazılacaktır.			8	8	0	Gözden geçirme periyodu altı ay olduğu için, bu alana veri girişi yapılmayacaktır. Bu alanı da kapsayan değer ler sağdaki sütuna altı ayı kapsayacak şekilde yazılacaktır.					
BİD-SR-02	Eğitim Süreci	Eğitimin Etkinliği	80%	3 Ay														
YM-SR-01	Piyasa Gözetimi ve Denetimi Süreci	Denetçi başına düşen denetim sayısı	20 Denetim /Denetçi, 3ay	3 Ay	4,71	5	7	21		14	42	0	5	14	0			
YM-SR-02	Hazır Beton Denetim Süreci	Yıllık Hazır Beton Üreticisi denetim sayısı	4 Denetim/Yıl	3 Ay	6,12	6,5	8	21		10	30	0	9	28	0			

KYS-PL-104 Rev. 00/- Yür. Tarihi: 23/02/2015

Samsun Süreç İzleme Planı 1-3

4. HİZMET ALAN MEMNUNİYET ANKETİ

24.03.2015 tarihinde İl Müdürlüklerimiz tarafından hizmet sundukları kurum/kuruluş veya firmalara yönelik olarak memnuniyet düzeyinin belirlenmesi amacıyla “hizmet alan memnuniyet anketi” çalışması yapılmıştır. Bu anket çalışmasında İl Müdürlüklerimizden hizmet alan kurum/kuruluş veya firmaların memnuniyet oranı yüzdesel olarak hesaplanmıştır.

Kalite Yönetim Sistemine bağlı olarak ayrı bir “hizmet alan memnuniyet anketi” için 16.10.2015 tarihinde tüm taşra teşkilatımıza “Hizmet Alan Memnuniyet Anket Formu” gönderilmiştir. 16.11.2015 tarihinde formlar toplanarak ortak bir tabloya işlenmiştir. Anket çalışmalarıyla birlikte karşılaştırma yapabilme imkanı sağlanmış, ayrıca ülke genelinin memnuniyet oranı ile ilgili verilere ulaşma olanağı sunulmuştur.



24.03.2015 tarihli hizmet alan memnuniyet anketi sonuçları;

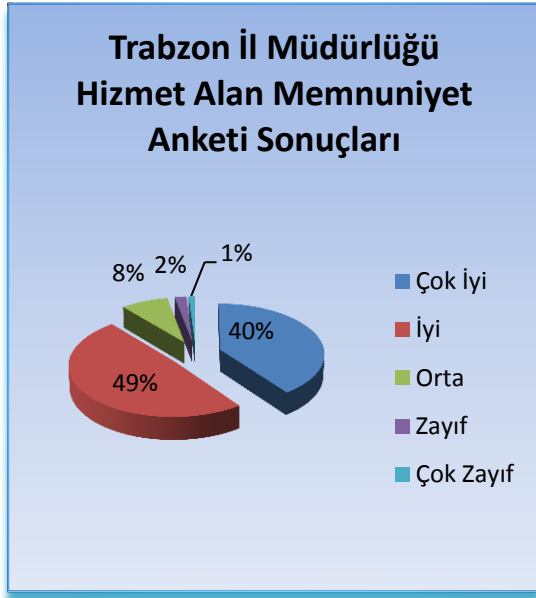
T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI		TAŞRA TEŞKİLATI HİZMET ALAN MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI	
İL MÜDÜRLÜĞÜ	İL GENELİ MEMNUNİYET DURUMU(%)	İL MÜDÜRLÜĞÜ	İL GENELİ MEMNUNİYET DURUMU(%)
ADANA	93,82	KONYA	83,33
ADIYAMAN	84,37	KÜTAHYA	87,11
AFYONKARAHİSAR	87,41	MALATYA	87,39
AĞRI	86,32	MANİSA	84,81
AMASYA	88,60	K.MARAŞ	86,92
ANKARA	89,06	MARDİN	85,26
ANTALYA	83,92	MUĞLA	90,60
ARTVİN	87,27	MUŞ	89,30
AYDIN	83,41	NEVŞEHİR	89,93
BALIKESİR	91,60	NİĞDE	86,66
BİLECİK	80,41	ORDU	85,78
BİNGÖL	85,25	RİZE	80,79
BİTLİS	83,13	SAKARYA	87,48
BOLU	88,19	SAMSUN	93,85
BURDUR	90,49	SİİRT	89,42
BURSA	81,06	SINOP	87,10
ÇANAĞKALE	65,07	SİVAS	88,65
ÇANKIRI	87,24	TEKİRDAĞ	80,66
ÇORUM	86,67	TOKAT	82,46
DENİZLİ	82,34	TRABZON	84,81
DİYARBAKIR	84,86	TUNCELİ	86,33
EDİRNE	86,79	ŞANLIURFA	86,11
ELAZIĞ	84,43	UŞAK	89,93
ERZİNCAN	86,15	VAN	83,54
ERZURUM	89,60	YOZGAT	93,68
ESKİŞEHİR	90,67	ZONGULDAK	89,52
GAZİANTEP	91,65	AKSARAY	90,17
GİRESUN	87,49	BAYBURT	92,04
GÜMÜŞHANE	87,40	KARAMAN	89,85
HAKKARİ	81,39	KIRIKKALE	89,36
HATAY	88,89	BATMAN	90,90
ISPARTA	85,44	ŞIRNAK	92,30
İÇEL	89,76	BARTIN	80,74
İSTANBUL	81,81	ARDAHAN	92,24
İZMİR	80,94	İĞDIR	92,84
KARS	83,27	YALOVA	93,34
KASTAMONU	90,28	KARABÜK	78,81
KAYSERİ	84,58	KİLİS	88,60
KIRKLARELİ	88,94	OSMANİYE	89,71
KIRŞEHİR	81,05	DÜZCE	87,95
KOCAELİ	86,47		

Hizmet Alan Memnuniyet Anketi Sonuçları

24.03.2015 tarihli hizmet alan memnuniyet anket sonuçlarına göre memnuniyet oranları en yüksek olan 10 ilimiz sırasıyla; Samsun, Adana, Yozgat, Yalova, Iğdır, Şırnak, Ardahan, Bayburt, Gaziantep ve Balıkesir'dir. Yine bu sonuçlara göre memnuniyet oranları en düşük 10 ilimiz sırasıyla; Çanakkale, Karabük, Bilecik, Tekirdağ, Bartın, Rize, İzmir, Kırşehir, Bursa ve Hakkari'dir.

➤ 16.11.2015 tarihli hizmet alan memnuniyet anketi sonuçlarından örnekler;

Anket katılımcıları sorulara “çok iyi”, ”iyi”, “orta”, “zayıf”, “çok zayıf” seçenekleri üzerinden cevap vermiştir.

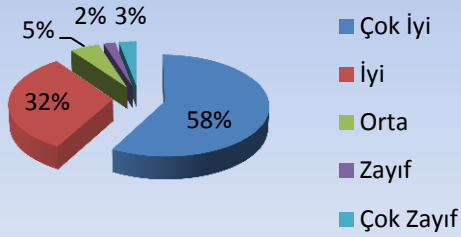


Tablo: 1 Hizmet Alan Memnuniyet Anket Sonuçları



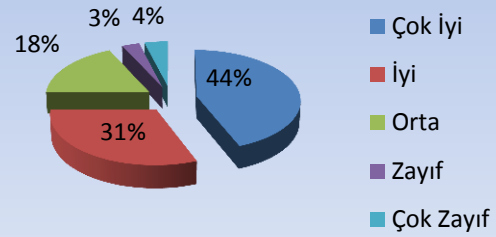
Tablo: 2 Hizmet Alan Memnuniyet Anket Sonuçları

Diyarbakır İl Müdürlüğü Hizmet Alan Memnuniyet Anketi Sonuçları



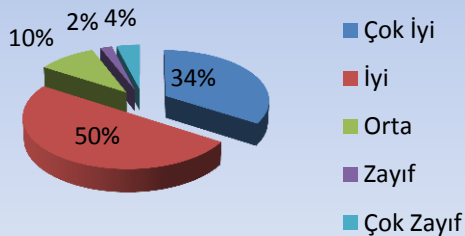
Tablo: 3 Hizmet Alan Memnuniyet Anket Sonuçları

Kars İl Müdürlüğü Hizmet Alan Memnuniyet Anketi Sonuçları



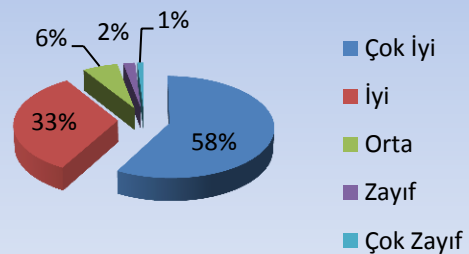
Tablo: 4 Hizmet Alan Memnuniyet Anket Sonuçları

Osmaniye İl Müdürlüğü Hizmet Alan Memnuniyet Anketi Sonuçları



Tablo: 5 Hizmet Alan Memnuniyet Anket Sonuçları

Çankırı İl Müdürlüğü Hizmet Alan Memnuniyet Anketi Sonuçları



Tablo: 6 Hizmet Alan Memnuniyet Anket Sonuçları

5. PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

13.04.2015 tarihinde İl Müdürlüklerimiz personeline yönelik “personel memnuniyet anketi” hazırlanarak gönderilmiştir. Anketler, İl Müdürlüklerince personel arasında uygulanmış, sonuçları ise değerlendirilmesi amacıyla Bakanlık Kalite Koordinatörlüğüne gönderilmiştir. İl Müdürlüklerinden gelen veri girişleri Bakanlık Kalite Koordinatörlüğünde değerlendirilerek veri analizi yapılmış ve sonuçlar İl Müdürlükleri ile paylaşılmıştır. Genel olarak personel memnuniyet oranı %50-70 aralığında gerçekleşmiştir.

Kalite Yönetim Sistemine bağlı olarak ayrı bir “personel memnuniyet anketi” için 16.10.2015 tarihinde tüm taşra teşkilatımıza “Personel Memnuniyet Anket Formu” gönderilmiştir. 16.11.2015 tarihinde formlar toplanarak ortak bir tabloya işlenmiştir. Anket çalışmalarını taşra teşkilatı genelinde memnuniyet oranları ile ilgili verilere ulaşma olanağı sunmuştur.



➤ 13.04.2015 tarihli personel memnuniyet anketi sonuçları;

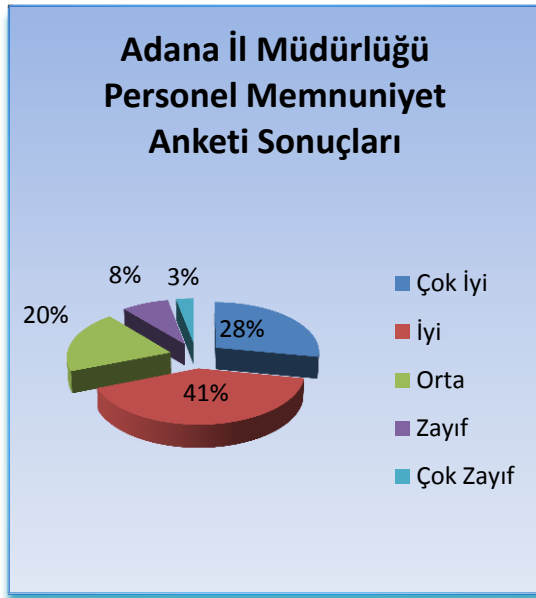
T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI		TAŞRA TEŞKİLATI PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI	
İL MÜDÜRLÜĞÜ	İL GENELİ MEMNUNİYET DURUMU (%)	İL MÜDÜRLÜĞÜ	İL GENELİ MEMNUNİYET DURUMU (%)
ADANA	72,00	KONYA	58,00
ADYAMAN	54,00	KÜTAHYA	66,00
AFYONKARAHİSAR	62,00	MALATYA	66,00
AĞRI	68,00	MANİSA	64,00
AMASYA	67,00	K.MARAŞ	61,00
ANKARA	56,00	MARDİN	70,00
ANTALYA	62,00	MUĞLA	57,00
ARTVİN	61,00	MUŞ	67,00
AYDIN	66,00	NEVŞEHİR	63,00
BALIKESİR	55,00	NİĞDE	54,00
BİLECİK	58,00	ORDU	61,00
BİNGÖL	57,00	RİZE	56,00
BİTLİS	50,00	SAKARYA	54,00
BOLU	63,00	SAMSUN	62,00
BURDUR	68,00	SİİRT	57,00
BURSA	53,00	SİNOP	62,00
ÇANAKKALE	50,00	SİVAS	55,00
ÇANKIRI	55,00	TEKİRDAĞ	59,00
ÇORUM	57,00	TOKAT	59,00
DENİZLİ	59,00	TRABZON	68,00
DİYARBAKIR	53,00	TUNCELİ	66,00
EDİRNE	47,00	ŞANLIURFA	64,00
ELAZIĞ	51,00	UŞAK	72,00
ERZİNCAN	53,00	VAN	73,00
ERZURUM	64,00	YOZGAT	67,00
ESKİŞEHİR	64,00	ZONGULDAK	55,00
GAZİANTEP	57,00	AKSARAY	57,00
GİRESUN	66,00	BAYBURT	64,00
GÜMÜŞHANE	60,00	KARAMAN	60,00
HAKKARİ	45,00	KIRIKKALE	56,00
HATAY	57,00	BATMAN	68,00
ISPARTA	56,00	ŞIRNAK	69,00
İÇEL	61,00	BARTIN	58,00
İSTANBUL	49,00	ARDAHAN	59,00
İZMİR	60,00	İĞDIR	68,00
KARS	54,00	YALOVA	69,00
KASTAMONU	64,00	KARABÜK	62,00
KAYSERİ	63,00	KİLİS	66,00
KIRKLARELİ	65,00	OSMANIYE	63,00
KIRŞEHİR	70,00	DÜZCE	59,00
KOCAELİ	59,00		

Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları

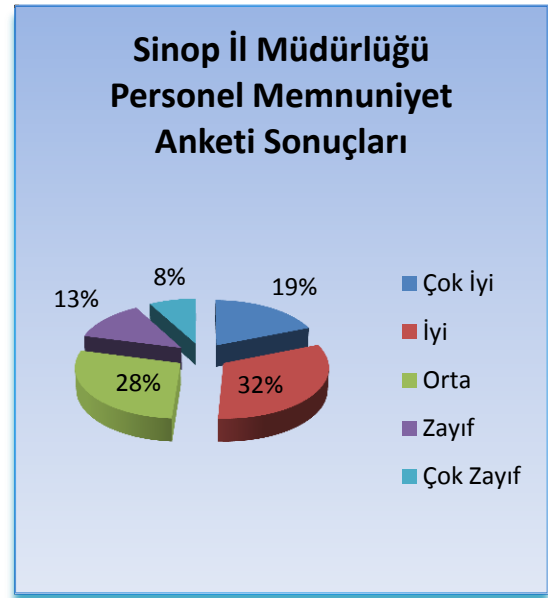
Kalite Yönetim Sistemi kapsamında taşra teşkilatında uygulanan 13.04.2015 tarihli personel memnuniyet anketi sonuçlarına göre en düşük ve en yüksek oran skalasının 45.00 ile 73.00 arasında olduğu görülmüştür. Ayrıca, aynı personel memnuniyet anketine göre memnuniyet oranları en yüksek 12 ilimiz (son 5 ilimiz aynı orana sahiptir) sırasıyla; Van, Adana, Uşak, Kırşehir, Mardin, Şırnak, Yalova, Ağrı, Burdur, Trabzon, Batman ve Iğdır'dır. Yine bu sonuçlara göre memnuniyet oranları en düşük 12 ilimiz (son 4 ilimiz aynı orana sahiptir) sırasıyla; Hakkari, Edirne, İstanbul, Çanakkale, Elazığ, Bursa, Diyarbakır, Erzincan, Adıyaman, Niğde, Sakarya ve Kars'tır.

➤ 16.11.2015 tarihli personel memnuniyet anketi sonuçlarından örnekler;

Anket katılımcıları sorulara “çok iyi”, ”iyi”, “orta”, “zayıf”, “çok zayıf” seçenekleri üzerinden cevap vermiştir.

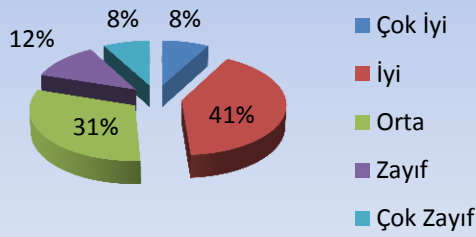


Tablo: 1 Personel Memnuniyet Anket Sonuçları



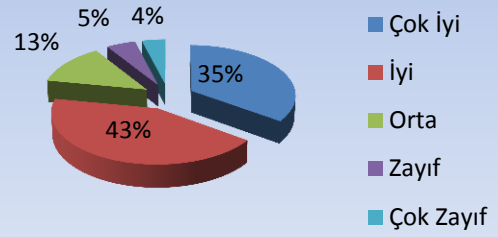
Tablo: 2 Personel Memnuniyet Anket Sonuçları

Rize İl Müdürlüğü Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları



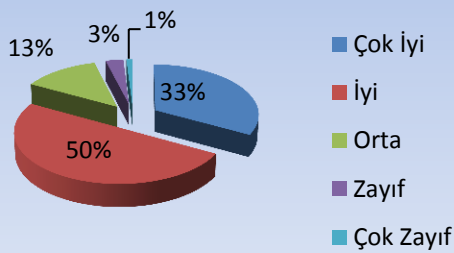
Tablo: 3 Personel Memnuniyet Anket Sonuçları

Mardin İl Müdürlüğü Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları



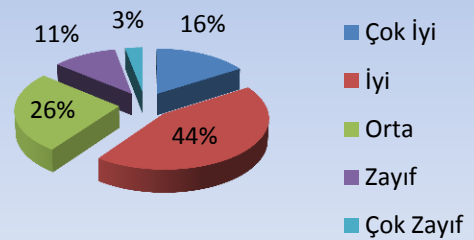
Tablo: 4 Personel Memnuniyet Anket Sonuçları

Manisa İl Müdürlüğü Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları



Tablo: 5 Personel Memnuniyet Anket Sonuçları

Malatya İl Müdürlüğü Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları



Tablo: 6 Personel Memnuniyet Anket Sonuçları

4. MİSYON, ORGANİZASYON YAPISI VE GÖREVLER İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Bakanlığımızda yürütülmekte olan Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının, 26.12.2007 tarihli ve 26738 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan “*Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği*” ile belirlenen kamu iç kontrol standartlarına uyumunun sağlanarak çalışmaların yürütülmesi planlanmaktadır.

Bu amaçla, Kamu İç Kontrol Standartlarının “2. Misyon, organizasyon yapısı ve görevler” başlığı altında yer verilen standartta;

“İdarelerin misyonu ile birimlerin ve personelin görev tanımları yazılı olarak belirlenmeli, personele duyurulmalı ve idarede uygun bir organizasyon yapısı oluşturulmalıdır.

Bu standart için gerekli genel şartlar:

2.1. İdarenin misyonu yazılı olarak belirlenmeli, duyurulmalı ve personel tarafından benimsenmesi sağlanmalıdır.

2.2. Misyonun gerçekleştirilmesini sağlamak üzere idare birimleri ve alt birimlerince yürütülecek görevler yazılı olarak tanımlanmalı ve duyurulmalıdır.

2.3. İdare birimlerinde personelin görevlerini ve bu görevlere ilişkin yetki ve sorumluluklarını kapsayan görev dağılım çizelgesi oluşturulmalı ve personele bildirilmelidir.

2.4. İdarenin ve birimlerinin teşkilat şeması olmalı ve buna bağlı olarak fonksiyonel görev dağılımı belirlenmelidir.

2.5. İdarenin ve birimlerinin organizasyon yapısı, temel yetki ve sorumluluk dağılımı, hesap verebilirlik ve uygun raporlama ilişkisini gösterecek şekilde olmalıdır.

2.6. İdarenin yöneticileri, faaliyetlerin yürütülmesinde hassas görevlere ilişkin prosedürleri belirlemeli ve personele duyurmalıdır.

2.7. Her düzeydeki yöneticiler verilen görevlerin sonucunu izlemeye yönelik mekanizmalar oluşturmalıdır.” şeklinde genel şartlar belirlenmiştir.

Yukarıda belirtilen genel şartların gereklerini yerine getirmek amacıyla, Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarına;

1) Hassas Görev Tespit Prosedürü (KYS-PR-107)

Hassas Görev Tespit Formu (KYS-FRM-118)

Hassas Görev Envanteri (KYS-FRM-119)

2) Görev Dağılım Listesi (KYS-LST-107)

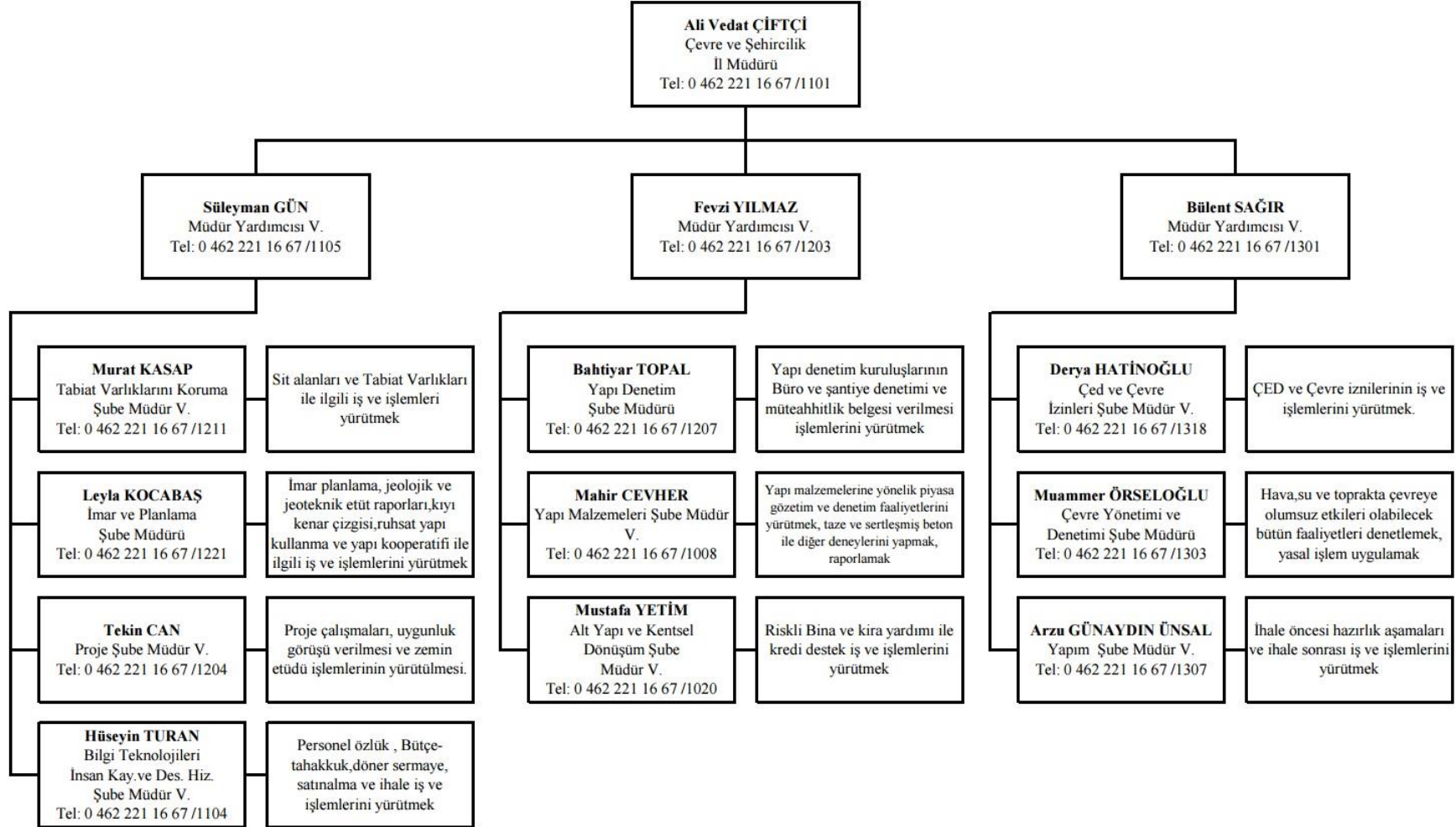
3) İşlevsel Teşkilat Şeması Formu (KYS-FRM-120);

eklenmiş ve <http://www.csb.gov.tr/projeler/kys/web> sayfasında yayınlanmıştır.

İl Müdürlüklerinizin çalışmalarına katkı sağlamak ve örnek oluşturmak amacıyla söz konusu dokümanlar Trabzon Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğünde uygulanmış olup web sayfasında İl Müdürlüğü Uygulamaları İç Kontrol ve Kalite Yönetim Sistemi Çalışmaları bölümünde yayınlanmıştır. Bu örnek çalışma neticesinde söz konusu dokümanlar tüm İl Müdürlüklerimizde hazırlanmış ve web üzerinden Bakanlık Kalite Koordinatörlüğüne gönderilmiştir. Gönderilen tüm dokümanlar web sayfamızda “İl Müdürlüğü Uygulamaları İç Kontrol ve Kalite Yönetim Sistemi Çalışmaları” bölümünde yayınlanmıştır.



TRABZON ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ
İŞLEVSEL TEŞKİLAT ŞEMASI



Trabzon Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü İşlevsel Teşkilat Şeması 1



HASSAS GÖREV TESPİT FORMU

İl Müdürlüğü:				
Şube Müdürlüğü:				
Hassas Görevler	Hassas Görevi Olan Personel	Risk Düzeyi	Görevin Yerine Getirilmeme Sonucu	Alınması Gereken Önlemler veya Kontroller

Kurum/organizasyonların hizmet ve faaliyetlerinin yürütülmesi esnasında kurum imajını sarsacak, itibar kaybına sebep olacak iş ve işlemlere, bunun yanında hizmet ve faaliyetleri etkinlik, ekonomiklik ve verimlilik bakımından olumsuz yönde etkileyecek görevlere hassas görev denir.

KYS-FRM-11



HASSAS GÖREV TESPİT FORMU

İL Müdürlüğü: AFYONKARAHİSAR

SIRA NO	Görevin Yürütüldüğü Şube	Sorumlu Şube Müdürü	Toplam Hassas Görev Sayısı
	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE DESTEKLEME HİZM. ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Bahattin SAYIL	2
	TABİAT VARLIKLARINI KORUMA ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Fikret KARALAR	3
	YAPI DENETİM VE YAPI MALZEMELERİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Kaşif ÖZCAN	5
	ALTYAPI VE KENTSEL DÖNÜŞÜM ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Mustafa BİLGİN	3
	ÇED VE ÇEVRE İZİNLERİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Birnur KARABAY	3
	ÇEVRE YÖNETİMİ VE DENETİMİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Birnur KARABAY	1
	İMAR VE PLANKLAMADAN SORUMLU ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Fikret KARALAR	3
	PROJE VE YAPIM İŞLERİNDEN SORUMLU ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Tevfik ÖZKARA	4
KYS-FRM-119			

Afyonkarahisar Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü Hassas Görev Tespit Formu 1

5. RAPORLAMA İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Kamu İç Kontrol Standartları “Standart: 14 Raporlama” başlığı altında yer verilen standartta;

Raporlama İdarenin amaç, hedef, gösterge ve faaliyetleri ile sonuçları, saydamlık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda raporlanmalıdır.

Bu standart için gerekli genel şartlar:

14.1. İdareler, her yıl, amaçları, hedefleri, stratejileri, varlıkları, yükümlülükleri ve performans programlarını kamuoyuna açıklamalıdır.

14.2. İdareler, bütçelerinin ilk altı aylık uygulama sonuçları, ikinci altı aya ilişkin beklentiler ve hedefler ile faaliyetlerini kamuoyuna açıklamalıdır.

14.3. Faaliyet sonuçları ve değerlendirmeler idare faaliyet raporunda gösterilmeli ve duyurulmalıdır.

14.4. Faaliyetlerin gözetimi amacıyla idare içinde yatay ve dikey raporlama ağı yazılı olarak belirlenmeli, birim ve personel, görevleri ve faaliyetleriyle ilgili hazırlanması gereken raporlar hakkında bilgilendirilmelidir.” şeklinde genel şartlar belirlenmiştir.

Yukarıda belirtilen genel şartların gereklerini yerine getirmek amacıyla, Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarına;

1)Rapor Tespit Talimatı (KYS-TL-107)

2)Rapor Tespit Tablosu Formu (KYS-FRM-122)

eklenmiş ve <http://www.csb.gov.tr/projeler/kys/web> sayfasında yayınlanmıştır.

İl Müdürlüklerimizin çalışmalarına katkı sağlamak ve örnek oluşturmak amacıyla söz konusu dokümanlar Aydın Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğünde uygulanmış olup web sayfasında İl Müdürlüğü Uygulamaları İç Kontrol ve Kalite Yönetim Sistemi Çalışmaları bölümünde yayınlanmıştır. Bu örnek çalışma neticesinde söz konusu dokümanlar tüm İl Müdürlüklerimizde hazırlanmış ve web üzerinden Bakanlık Kalite Koordinatörlüğüne gönderilmiştir. Gönderilen tüm dokümanlar web sayfamızda “İl Müdürlüğü Uygulamaları İç Kontrol ve Kalite Yönetim Sistemi Çalışmaları” bölümünde yayınlanmıştır.





RAPOR TESPİT TABLOSU FORMU

İl Müdürlüğü				
Şube Müdürlüğü				
RAPOR ADI	AMACI	TARİHİ / SIKLIĞI	KİME RAPORLANDIĞI	DAYANAĞI (Mevzuat/Prosedür)

6. DİĞER ÇALIŞMALAR

İç Denetim Birimi Başkanlığının danışmanlık raporunda, “5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun gereği olarak kamu idarelerinde kurulması ve işletilmesi zorunlu olan “iç kontrol” ile kurumsal risk yönetiminin ”TSE EN ISO 9001-2008 Kalite Yönetim Sistemi ile birbirini destekleyecek şekilde hayata geçirilmesinin kurumsal hedeflere ulaşılmasına yardımcı olacaktır.” şeklinde açıklamaya yer verilerek iç kontrol sistemi ile KYS sisteminin uyumlaştırılmasının faydalı olacağı önerilmiştir. Bu bağlamda Kalite Yönetim Sistemi; İç Kontrol Sisteminin kurum kültürünü zenginleştirme, personel farkındalığını artırma, İç Kontrol felsefesini tüm birimlere yerleştirme ve diğer hedeflerine ulaşmasında katkı sağlayan önemli bir parçasıdır. Söz konusu hedeflerimizi gerçekleştirebilmek için taşra teşkilatımızda yapılan diğer çalışmalar şunlardır;

Arşivlerden evrak alınması ve kayıtlarına yönelik olarak standart bir uygulamaya geçilmesi amacıyla “arşiv talep formu” hazırlanmıştır ve İl Müdürlüklerimizde uygulamaya konmuştur.

02.04.2015 tarihinde İl Müdürlüklerimizin laboratuvarlarında kullanılan cihazlara yönelik olarak “kalibrasyon planı” hazırlanmış ve İl Müdürlüklerimiz tarafından doldurulmuştur. Kalibrasyona tabi cihazlarımız kapsamında süresi dolmuş cihazların kalibrasyonlarının yapılması sağlanmıştır.



“KALİTE ASLA BİR TESADÜF DEĞİLDİR, DAİMA AKILLI BİR GAYRETİN SONUCUDUR. “

John Ruskin