

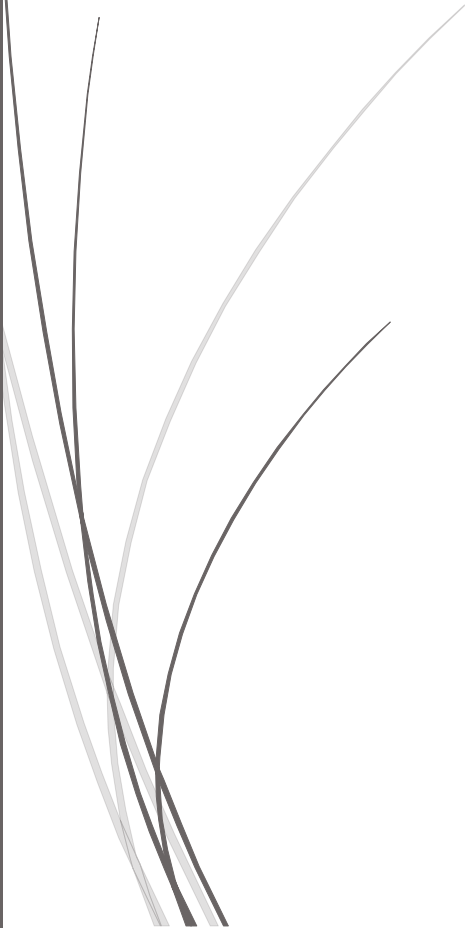


T.C.  
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK  
BAKANLIĞI

15.03.2018

# KALİTE EL KİTABI

TAŞRA



## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	4
1. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI HAKKINDA .....	4
1.1. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Tarihçesi.....	4
1.2 İl Müdürlüğünün Organizasyon Şeması.....	4
1.3 Misyon ve Vizyon .....	4
2. ATIF YAPILAN STANDARDLAR.....	4
3. TERİMLER TARİFLER.....	5
4. KURULUŞ BAĞLAMLI .....	5
4.1. Kuruluş Bağlamının Anlaşılması .....	5
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri .....	5
4.3. KYS Kapsamı.....	5
4.4. KYS ve Süreç .....	6
5. LİDERLİK .....	6
5.1. Liderlik ve Taahhüt .....	6
5.1.1.Genel .....	6
5.1.2. Müşteri Odaklılık .....	6
5.2. POLİTİKA .....	6
5.2.1. Kalite Politikası.....	6
5.2.2. Kalite Politikasının duyurulması .....	7
5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar.....	7
6. PLANLAMA.....	7
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri .....	7
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama .....	7
7. DESTEK.....	8
7.1 Kaynaklar .....	8
7.1.1. Genel .....	8
7.1.2. Kişiler .....	8
7.1.3. Altyapı.....	8
7.1.4. Süreç İşletimi İçin Ortam .....	8
7.1.5. İzleme Ölçme Kaynakları.....	8
7.1.6. Kurumsal Bilgi .....	9
7.2. Yetkinlik.....	9

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

9.3.2. YGG Girdileri .....	13
9.3.3. YGG Çıktıları .....	14
10. İYİLEŞTİRME .....	14
10.1. Genel .....	14
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet .....	14
10.3. İyileştirme.....	14

## **ÖNSÖZ**

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı İl Müdürlükleri 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 süreç, 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, süreç, 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, İl Müdürlüklerince belirlenen 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.

Bakanlık taşra teşkilatının yapılanması Bakanlık Makamı'nın 28/02/2013 tarihli ve 4020 sayılı Olur'u ile kabul edilmiş ve dört ayrı tipte taşra teşkilatı kurulmuştur.

### **1.2 İl Müdürlüğünün Organizasyon Şeması**

Bakanlık taşra teşkilatının organizasyon şeması İl Müdürlüklerinin web sayfalarında yayımlanmaktadır.

### **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, sürece, talimatlara, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Kalite El Kitabı, İl Müdürlüklerinin 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 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedüründe yer verilmiştir.

### **4. KURULUŞ BAĞLAMI**

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

Bakanlık taşra teşkilatının görev, yetki ve sorumlulukları Bakanlık Makamı'nın 28/02/2013 tarihli ve 4020 sayılı Olur'u ile belirlenmiştir.

KYS dokümanları; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Süreçler, Prosedürler, Talimatlar, Listeler, Formlar v.b. iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanları oluşturmaktadır. Süreçlerle ilgili uygulamalar; sırası, etkileşime ve izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup süreci ifade eden detay dokümanlarda anlatılmıştır. Süreç için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır. Ayrıca, sürecin izleme ve ölçme yöntemleri tanımlanmıştır.

TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmuş, dokümante edilmiş ve uygulanmaktadır. Bu El Kitabı; Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Taşra Teşkilatı Birimlerinin Kalite Yönetim Sistemini açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.

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

İl müdürlüklerinde hizmetler planlanırken ilgili taraflar, çalışanlar, vatandaşlar, tedarikçiler, sivil toplum kuruluşları ve diğer gerçek ve tüzel kişilerin şart ve beklentileri göz önüne alınmış olup periyodik olarak gözden geçirilmektedir. Bu çalışmalar; memnuniyet anketleri, ve ALO 181 Çağrı Merkezi hizmetiyle gerçekleştirilmektedir.

#### **4.3. KYS Kapsamı**

Kalite El Kitabı TS EN ISO 9001:2015 Standardı şartlarının Bakanlığımız 81 Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü uygulamasını kapsamaktadır.

İl Müdürlüklerinde üretilen hizmetlerin tamamı ilgili kanun ve mevzuatında tanımlanmış olup Bakanlığımızın onay verdiği konulardan ibarettir. İl Müdürlüklerinin görev alanına giren tüm faaliyetler Kalite Yönetim Sisteminin kapsamına dahildir.

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

7.1.5.2 ve 8.5.1 maddeleri; İl Müdürlüklerinin görev alanı dâhilinde olan hizmetler mevzuat kapsamında gerçekleştirildiği için uygulanamamaktadır.

8.3 ve 8.5.5 maddeleri; İl Müdürlüklerinin görev alanı dâhilinde herhangi bir tasarım, geliştirme ve teslimat sonrası faaliyeti bulunmadığından standardın bu maddeleri uygulanamamaktadır.

#### **4.4. KYS ve Süreç**

TS EN ISO 9001:2015 Standardın öngördüğü şartlar dikkate alınarak İl Müdürlüklerinde Kalite Yönetim Sistemi kurulmuştur. Yönetim sistemi oluşturulurken sistem gerekliliklerinin uygulanmasını açıklayan kalite el kitabı, süreçler, görev tanımları, prosedürler, talimatlar, formlar, planlar ve listeler oluşturulmuş ve sürece ilişkin riskler belirlenmiştir.

Oluşturulan tüm sistemin etkin olarak işletilmesi sağlanmakta ve sürecin çıktıları ölçülerek uygun olduğunda sürekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

İl Müdürlüklerinde hizmetlerin sunumunda; herhangi bir dış kaynaklı süreç bulunmamaktadır.

### **5. LİDERLİK**

#### **5.1. Liderlik ve Taahhüt**

##### **5.1.1.Genel**

İl Müdürlüğü yönetimi, yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerinin ve sorumluluğunun gereklerini aşağıdaki faaliyetlerle yerine getirmektedir.

- Kalite hedeflerini yönetim politikasını destekleyecek şekilde oluşturmak,
- Kalite Yönetim Sistemi şartlarının, Bakanlığın sürecine uygunluğunu sağlamak,
- Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik etmek,
- Yönetim sistemi için gerekli olan kaynakların varlığını sağlamak,
- Yönetim sisteminin etkinliği için personelin bağlılığını sağlamak, yönlendirmek ve desteklemek,
- İyileştirmeyi sağlamak.

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

##### **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 riskler belirlenmektedir. Hizmet alanlar ve personelin memnuniyetleri ALO 181 Çağrı Merkezi, şikâyet formları ve dilek/öneri kutuları v.b. yöntemlerinden en az biri veya birkaçı kullanılmak üzere ölçülmekte ve gerekli düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

### **5.2. POLİTİKA**

#### **5.2.1. Kalite Politikası**

Kalite politikamız, Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasına, süreçlerimizin ve hizmetlerimizin sürekli iyileştirilmesine, hedeflerin belirlenmesine ve gözden geçirilmesine öncülük eder.

#### **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 mevzuat çerçevesinde risk odaklı bakış açısıyla, hizmetlerimizi sürekli geliştirmek ve etkinliğini artırmaktır.

### **5.2.2. Kalite Politikasının duyurulması**

İl Müdürlüklerinde Kalite Politikası belli noktalara asılarak ve elektronik ortamda tüm çalışanlarımızın ve ilgili tarafların erişimine açılmıştır.

### **5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar**

İl Müdürlüklerinin yapılanması Bakanlık Makamı'nın 28/02/2013 tarihli ve 4020 sayılı Olur'u ile kabul edilmiş ve dört ayrı tipte taşra teşkilatı kurulmuş olup söz konusu Olur'da şubelerin görevlerine yer verilmiştir.

Ayrıca, 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.

**KYS-GRV-101 Kalite Yönetim Temsilcisi**

**KYS-GRV-102 Kalite Yönetim Koordinatörü**

**KYS-GRV-103 Şube Müdürlüğü Kalite Sorumlusu**

## **6. PLANLAMA**

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

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

**KYS-PRD-107 Risk Yönetimi Prosedürü**

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

Gerçekleştirilen hizmetlere ait şartları kapsayan ölçülebilir, uygulanabilir, Kalite Politikası ile tutarlı olacak şekilde kalite hedefleri oluşturulmuştur. Kalite hedefleri periyodik olarak ölçülmekte ve izlenmektedir.

İl Müdürlüklerinin kalite hedefleriyle ilgili dokümanite edilmiş bilginin sürekliliğini sağlamakta, Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında söz konusu hedefler gözden geçirilmektedir.

**KYS-PLN-103 Süreç ve Kalite Hedefleri İzleme Planı**

### **6.3 Değişikliklerin Planlanması**

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; değişikliğe ihtiyaç duyulması halinde, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Hizmetlerle ilgili mevzuat, organizasyon yapısı ya da



ilgili standartların değişmesi durumunda sistem dokümantasyonu değişikliğe paralel olarak revize edilmektedir.

## **KYS-PRD-101 Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü** **KYS-LST-101 Güncel Doküman Listesi**

### **7. DESTEK**

#### **7.1 Kaynaklar**

##### **7.1.1. Genel**

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. Süreç sorumluları kaynak ihtiyaçlarını tespit etmekten sorumludurlar.

İhtiyaç duyulan kaynaklar ilgili mevzuat ve bütçe kapsamında belirlenmekte ve İl Müdürlük Yönetimi ve Bakanlık tarafından tedarik edilmektedir.

##### **7.1.2. Kişiler**

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

Özellikle süreç için gerekli sayı ve nitelikte personel görevlendirilmesine önem verilmektedir. Ayrıca, Kalite Yönetim Sistemi çalışanları, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili gerekli eğitimleri ve sertifikaları almış ve görevlendirilmeleri yapılmıştır.

##### **7.1.3. Altyapı**

Hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için İl Müdürlüklerinde gerekli altyapı belirlenmekte ve temin edilmektedir.

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

##### **7.1.4. Süreç İşletimi İçin Ortam**

Bakanlığımız hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için gerekli olan sosyal, psikolojik ve fiziksel çalışma ortamını İl Müdürlüklerinin tüm personeli için sağlamakta, ihtiyaçlara ve günün şartlarına göre iyileştirmeler yapılmaktadır.

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

Ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla İl Müdürlüklerinde hizmet sunumu esnasında kullanılan izleme ve ölçme cihazlarının listesi ilgili personel ile görüşölerek tespit edilmekte ve kalibrasyonu akredite laboratuvarlar tarafından yaptırılmaktadır. Kaliteyi etkileyen tüm izleme ve ölçme cihazlarının kontrolü için talimat oluşturulmuştur.

## **KYS-TLM-101 Kalibrasyon Talimatı**

### **7.1.6. Kurumsal Bilgi**

İl Müdürlüklerinde sürecin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Bakanlığımız bünyesinde bulunan kütüphane ve CSB Portal'dan ihtiyaç duyulan bilgilere ulaşılabilir durumdadır.

### **7.2. Yetkinlik**

KYS performansını ve etkinliğini etkileyen personelin gerekli yetkinliğini belirlenmekte; uygun eğitim, öğrenim ve tecrübeleri temelinde bu çalışanların yetkin olduğunu güvence altına alınmaktadır.

İl Müdürlüklerinin eğitim ihtiyaçları Bakanlık Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı tarafından tespit edilerek karşılanmaktadır. Bunların dışında İl Müdürlüğüne özgü eğitimler Bilgi Teknolojileri İnsan Kaynakları Destek Hizmetleri Şube Müdürlüğü tarafından yürütülerek takip edilmektedir.

Eğitimin etkinliği; sınav, sertifika, gözlem vb. yöntemlerinden herhangi birinin kullanılması suretiyle belirlenmekte ve kayıtları muhafaza edilmektedir.

### **7.3. Farkındalık**

İl Müdürlüğü çalışanlarının Kalite Yönetim Sistemine olan farkındalığını artırabilmek için yılda en az bir kere çalışanlara KYS farkındalık ve bilgilendirme eğitimi verilir. Bu eğitimlerde özellikle kalite politikası, hedefler, birim dokümantasyonu ve KYS ile ilgili genel değerlendirme yapılır. Ayrıca, çalışanların sisteme nasıl katkı sağlayacakları veya Standardın şartlarının uygulanmaması durumunda meydana gelecek etkiler aktarılmaktadır.

### **KYS-FRM- 108 Eğitim Katılım Formu**

#### **7.4 İletişim**

İl Müdürlüğünde 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, şikayet ve önerilerini Bakanlığımıza iletebilmektedir.

### **KYS-FRM-110 Dilek ve Öneri Formu**

#### **7.5. Dokümente Edilmiş Bilgi**

##### **7.5.1 Genel**

Gerçekleştirilen hizmetlerin KYS' ye uygunluğunu sağlamak ve hizmet alan ihtiyaçlarını en üst düzeyde karşılayarak bunun sürekliliğini sağlamak amacıyla gerekli olan dokümente edilmiş bilgi hazırlanmış ve Taşra Teşkilatı Kalite web sayfasında yayımlanmıştır.

## **7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme**

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümante edilmiş bilginin oluşturulması ve güncellenmesi işlemleri Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedüründe tanımlanmaktadır.

### **KYS-PRD-101 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü**

## **7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü**

Dokümante edilmiş bilginin kontrolü, ulaşılması, saklanması, korunması ve imha edilmesi yöntemleri Kayıtların Kontrolü Prosedüründe tanımlanmaktadır.

### **KYS-PRD-102 Kayıtların Kontrolü Prosedürü**

#### **Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği**

## **8. OPERASYON**

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

Kapsam faaliyetlerimizi gerçekleştirirken kalite politikası ile uyumlu ve hedeflerimize ulaşabilecek şekilde planlamalar yapılmaktadır.

Sunulan hizmetlere ilişkin performans ve kontrol kriterleri süreçlerde belirlenmiştir. Ayrıca hizmetlerin yerine getirilmesine yönelik prosedürler ve talimatlarla, hizmetin nasıl gerçekleştirileceğine ilişkin hususlar tanımlanmakta ve gerekli kaynaklar sağlanmaktadır.

### **8.2. rn ve Hizmet İçin Şartlar**

#### **8.2.1. Müşteri ile İletişim**

Hizmet alanlar ile iletişim; İnternet Sayfası, Alo 181 ağrı Merkezi, BİMER, Uygulama Yazılımları, Kamu Spotları vb. yöntemler ile sağlanır.

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

#### **8.2.2. rn ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi**

İl Müdürlüklerinde sunulan hizmetler, 644 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile belirlenmiş olup, Yönetmelikler ve Genelgeler ile hizmete ilişkin Şartlar tanımlanmiştır.

Bakanlar Kurulu'nca kabul edilen 31.07.2009 tarihli ve 27305 sayılı "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uygulanacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik" gereği Başbakanlığın koordinasyonunda yürütülmekte olan "Bürokrasinin Azaltılması ve İdari Basitleştirme" projesi çalışmaları kapsamında Bakanlığımızda bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması amacıyla "Hizmet Envanteri Yönetim Sistemi" ile yapılan başvurularda elektronik araç ve gereçlerin kullanımı artırılmış, başvuru sahiplerinden istenen belge sayıları azaltılarak iş sürecinin kısaltılması hedeflenmiş, iş sürecinin kısaltılmasına ek olarak, yeterlik belgelerinin geçerlilik süreleri artırılarak bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılmasında etkinlik sağlanmıştır.

Süreçlerde iyileştirme sağlamak, kaliteyi artırmak ve hizmet alan memnuniyetini artırmak amacıyla Hizmet Envanteri Yönetim Sisteminde sunulan hizmetlere ait detaylı bilgiler ve Şartları tayin edilmektedir.

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

İl Müdürlüklerine; hizmet alanlardan gelen talepler, ilgili Şube Müdürlüğü 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 mevzuatın takibi [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr) den yapılmakta ve gerektiğinde ilgili KYS dokümanları revize edilmektedir.

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

Üretilen hizmetlerin tamamı ilgili kanun ve mevzuatda 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 Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü**

#### **8.4.1. Genel**

İl Müdürlüklerinde, dış kaynaklı sağlanan ürün ve hizmetlerin belirtilen satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü için gerekli işlemler Kamu İhale Mevzuatı çerçevesinde yapılmakta ve gerekli tüm kayıtlar fiziksel ortamda ilgili mevzuat hükümlerine göre muhafaza edilmektedir.

#### **Kamu İhale Kanunu**

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

Dış kaynaklı sağlanan ürün ve hizmetlerin doğrulaması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılmaktadır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilmektedir.

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

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

### **8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu**

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

Hizmet sürecinin uygun şekilde gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan süreç hazırlanmış ve Taşra Teşkilatı kalite web sayfasında yayımlanmıştır. Hizmet verimliliğini sağlamak için gerekli olan kaynaklar sağlanmıştır.

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

Sunulan hizmetlere ilişkin tanımlama Kamu Hizmet Standardında ve ilgili Mevzuatta belirtilmiştir. Sunulan hizmetlerin durumu ve sonucu ile ilgili izlenebilirlik aşağıdaki yöntemler ile sağlanır.

- Evrak Sayı/Tarih Numarası
- Proje Numarası
- Standart Dosya Planı
- Hizmet Sunulunun Adı v.b.

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

### **8.5.3. Müşteri Mülkiyeti**

İl Müdürlüklerinde, hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü sürede, 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 ilgili mevzuat çerçevesinde işlem yapılmakta ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilmektedir.

### **8.5.4. Muhafaza**

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

### **8.5.5. Değişikliklerin Kontrolü**

İl Müdürlüklerinde yürütülen tüm faaliyetler ve sunulan hizmetler ilgili mevzuata göre uygulanmakta ve değişiklikleri gözden geçirilmektedir.

### **8.6. Ürün ve Hizmetin Sunumu**

İl Müdürlüklerinde sunulan hizmetlerin izlenmesi ve ölçülmesinde ulusal ve uluslararası standart ve mevzuatta yer alan hükümler göz önünde bulundurulur.

Sunulan hizmetin özellikleri, prosedürler, talimatlar, süreç, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmekte olup gerçekleştirme aşamaları ve kontrol noktaları süreç içerisinde yer alan iş akışlarında belirtilmektedir. Bunlara ilişkin kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

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

Uygun olmayan ürün ve hizmetin kontrolüne ilişkin işlem ve kontroller Uygun Olmayan Hizmet Prosedüründe tanımlanmıştır.

### **KYS-PRD-105 Uygun Olmayan Hizmet Prosedürü**

## **9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME**

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

#### **9.1.1. Genel**

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

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

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

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

Hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ALO 181 Çağrı Merkezi verileri, hizmet alan memnuniyet anketleri, dilek ve öneri formları yöntemlerinden en az birini kullanmak suretiyle ölçülmektedir.

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

Kalite Yönetim Sisteminde mevcut durumun ve iyileştirme fırsatlarının tespiti ve değerlendirilmesi için aşağıda sıralanan veriler kullanılmaktadır.

- Memnuniyet anket sonuçları
- Kalite hedefleri ve Süreç performans kriterleri,
- Düzeltici faaliyetler,
- ALO 181 Çağrı Merkezi

### **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.

#### **KYS-PRD-103 İç Tetkik Prosedürü**

### **9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi**

#### **9.3.1. Genel**

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

#### **9.3.2. YGG Girdileri**

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

### **Toplantının Girdileri**

- Tetkiklerin sonuçları,
- Müşteri geri beslemeleri,
- Süreç performansı 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. YGG Çıktıları**

#### **Toplantının Çıktıları**

- Kalite yönetim sisteminin ve bu sisteme ait Sürecin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- Müşteri şartları ile ilgili olarak ürünün iyileştirilmesi,
- Kaynak ihtiyacının belirlenmesi.

### **KYS-PRD-104 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü**

## **10. İYİLEŞTİRME**

### **10.1. Genel**

Amaç ve hedeflerin değerlendirilmesi, düzeltici faaliyetler, iç tetkik sonuçları ve YGG toplantılarını kullanmak suretiyle Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini 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.

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

### **KYS-PR-106 Düzeltici Faaliyet Prosedürü**

### **10.3. İyileştirme**

İl Müdürlükleri performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirme faaliyetleri ile Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli çalışmaları yerine getirmektedir.