

# KALİTE EL KİTABI

T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı  
Taşra Teşkilatı



BÖLÜM 1 .....	3
1. ÖNSÖZ .....	3
2. HARIÇ TUTMALAR ve KAPSAM .....	4
İletişim ve Ulaşım Bilgileri: .....	4
BÖLÜM 2 .....	5
4- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ .....	5
4.1- Genel Şartlar .....	5
4.2 Dokümantasyon Şartları .....	6
4.2.1 Genel .....	6
4.2.2 Kalite El Kitabı .....	6
4.2.3. Doküman Kontrolü .....	6
4.2.4- Kayıtların Kontrolü .....	7
BÖLÜM 3 .....	8
5. YÖNETİM SORUMLULUĞU .....	8
5.1. Yönetim Taahhüdü .....	8
5.2 Müşteri Odaklılık .....	8
5.3 Kalite Politikası .....	8
5.4 Planlama .....	10
5.4.1 Kalite Hedefleri .....	10
5.4.2 Kalite Yönetim Sistemi Planlaması .....	10
5.5 Sorumluluk, Yetki ve İletişim .....	10
5.5.1 Sorumluluk ve Yetki .....	10
5.5.2 Kalite Yönetim Temsilcisi .....	10
5.5.3. İç İletişim .....	11
5.6 Yönetimin Gözden Geçirmesi .....	11
BÖLÜM 4 .....	12
6 KAYNAK YÖNETİMİ .....	12
6.1. Kaynakların Sağlanması .....	12
6.2 İnsan Kaynakları .....	12
6.3 Alt Yapı .....	12
BÖLÜM 5 .....	13
7. ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME .....	13
7.1 Ürün/Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması .....	13
7.2 Müşteri( Hizmet Alan ) İle İlişkili Prosesler .....	13
7.4 Satın Alma .....	14
7.4.1 Satın Alma Prosesi .....	14
7.4.2 Satın Alma Bilgisi .....	14
7.4.3 Satın Alınan Ürün/Hizmetin Doğrulanması .....	14
7.5 Ürün/Hizmetin Sunumu .....	15
7.5.1 Ürün/Hizmet Sunumunun Kontrolü .....	15
7.5.2. Ürün/Hizmet Sunumu İçin Proseslerin Geçerli Kılınması .....	15
7.5.3 Tanımları ve İzlenebilirlik .....	15
7.5.4. Müşteri Mülkiyeti ( Hizmet Alan Mülkiyeti ) .....	15
7.5.5. Ürünün Muhafazası .....	16
7.6 İzleme ve Ölçme Donanımlarının Kontrolü .....	16
BÖLÜM 6 .....	17
8 ÖLÇME, ANALİZ ve İYİLEŞTİRME .....	17
8.1 Genel .....	17
8.2 İzleme ve Ölçme .....	17
8.2.1 Müşteri Memnuniyeti ( Hizmet Alan Memnuniyeti ) .....	17
8.2.2 İç Tetkik .....	17

8.2.4 Hizmetin /Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi .....	18
8.3 Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü.....	19
8.4 Veri Analizi.....	19
8.5 İyileştirme.....	19
8.5.1 Sürekli İyileştirme .....	19
8.5.2-8.5.3 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler.....	20

**1. ÖNSÖZ**

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı bünyesinde, Kalite Yönetim Sisteminin kurulması ve yaygınlaştırılması kapsamında, İl Müdürlüklerimizde TS EN ISO 9001:2008 standardının öngördüğü şartlara uygun olarak, Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmuş, dokümente edilmiş ve sürekliliği sağlanmıştır.

Uygulanan Kalite Yönetim Sistemi, belirli aralıklarla gözden geçirilerek gerekli iyileştirme tedbirleri alınmakta, kanuni yükümlülüklerin ve diğer yükümlülüklerin yerine getirildiği, kurulan sistemin uygulama etkinliği ile kontrol edilmekte ve doğrulanmaktadır.

KYS' nin etkin bir şekilde uygulanması için yetki ve sorumlulukların açıkça tanımlanması sağlanmıştır.

KYS ilgili şartlar/mevzuatlar çerçevesinde planlama, uygulama, kontrol etme ve gözden geçirme aşamalarıyla kurulmuş ve sürekliliği İl Müdürlükleri tarafından sağlanmaktadır.

Merkez Teşkilatı, iller için oluşturulan yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini kontrol ederek, illerde Kalite Yönetim Sistemi için sürekli iyileştirme faaliyetlerine katkıda bulunmaktadır.

Kalite El Kitabında, Yönetim Sistemimizdeki süreçler ve etkileşimleri tanımlanmış, faaliyetlere ait hazırlanan dokümanlara atıf yapılmıştır.

Kurumumuz; KYS' de, hizmet alanların isteklerini karşılamak suretiyle hizmet alan memnuniyetinin artırılması için, sistemin uygulanması ve etkinliğinin iyileştirilmesinde süreç yaklaşımını benimsemiştir. Süreçler ve bunların yöntemleri Süreç Etkileşim Tablosunda belirtilmiştir.

Yönetim Sistemimizde kullanılan süreç yaklaşımı;

- ❖ Müşteri ( Hizmet Alan ) beklenti ve ihtiyaçları ile yasal şartların anlaşılması ve yerine getirilmesi,
- ❖ Süreç performans ve etkinliğinin sonuçlarının elde edilmesi,
- ❖ Objektif verilere dayandırılan süreçlerin sürekli iyileştirilmesi dikkate alınarak meydana getirilmiştir.

Uygulama ise;

**Planla** :Hizmet alan istekleri ve kurumun politikası ile uyumlu sonuçların ortaya çıkması için gerekli ölçülebilir hedef ve süreçlerin oluşturulması,

**Uygula** :Süreçlerin uygulanması, İş akışlarının çıkarılması

**Kontrol Et** :Süreçler ve hizmetlerin, kalite politikası, hedefler ve hizmet şartlarına göre izlenmesi, ölçülmesi ve sonuçların kontrol edilmesi,

**Önlem Al** :Süreç performansını sürekli iyileştirmek için iyileştirme faaliyetlerinin başlatılması şeklinde gerçekleştirilir.

KYS, hizmet alanların beklentileri, yasal şartlar ve hizmet şartları da dikkate alarak hizmet alan memnuniyetinin artırılmasına yönelik hazırlanmıştır. KYS uygulanması yolu ile hizmet alanların memnuniyetinin artırılması amaçlanmıştır.

## 2. HARIÇ TUTMALAR ve KAPSAM

### Hariç Tutmalar:

İl Müdürlüklerimizde üretilen hizmetlerin tamamı ilgili kanun ve mevzuatında tanımlanmış olup Bakanlığımızın onay verdiği konulardan ibarettir. Hizmetlerimizde her hangi bir tasarım ve geliştirme yapılması söz konusu olmadığından **7.3 Tasarım ve Geliştirme maddesi hariç** tutulmuştur.


İl Müdürlüğümüz faaliyetleri her aşamada izlenip ölçülmekte olduğundan, sunulan hizmetin geçerliliğinin takibine dair her hangi bir geçerli kılma işlemine gerek olmadığından Standardın **7.5.2. Hizmetin Sunumu İçin Proseslerin Geçerli Kılınması** maddesi hariç tutulmuştur.

**Kapsam: T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı İl Müdürlüğü Faaliyetleri Sunum**

### İletişim ve Ulaşım Bilgileri:

**Adres** : Vekaletler Cad.No:1 Bakanlıklar/Ankara

**Santral** : 0312 410 10 00

**e-Posta** :  bakanlikkalite@csb.gov.tr

**web** :www.csb.gov.tr

**4- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ****4.1-Genel Şartlar**

TS EN ISO 9001:2008 Standardın öngördüğü şartlar dikkate alınarak İl Müdürlüklerimizde Kalite Yönetim Sistemi kurulmuştur. Yönetim Sistemi oluşturulurken sistem gerekliliklerinin uygulanmasını açıklayan kalite el kitabı, süreç dokümanları, iş akışları, görev tanımları, prosedürler, talimatlar, formlar, planlar ve listeler oluşturulmuştur.

Yönetim Sistemine uygun olarak şartlar yerine getirilmekte ve aşağıdaki konular dikkate alınmaktadır. İhtiyaç duyulan süreçlerin, sırası, süreçlerin girdileri, çıktıları, etkilediği süreçler, izleme metodu, izleme/ölçme parametresi, sıklığı, sorumluluklar tanımlanmış olup Süreç Kartları ve Süreç Etkileşim Tablosunda dokümante edilmiştir.

Bu Süreçlerin birbirilerine olan etkisi, sırası ve gerçekleştirilmesi dokümante edilen kurallar çerçevesinde sağlanmaktadır.

Belirlenen bu süreçler için gerekli kaynaklar temin edilmekte, yönetimin gözden geçirme toplantılarında kaynaklar görüşülmekte ve karara bağlanmaktadır. Süreçlerin çalıştırılması için gerekli bilgiler hazır bulundurulmaktadır.

Belirlenen bu süreçler izlenmekte, ölçülmekte ve tespit edilen istatistik metotları ile analiz edilmektedir.

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

İl Müdürlüklerimizde hizmetlerin sunumunda; her hangi bir **dış kaynaklı proses bulunmamaktadır.**

**İl Müdürlüklerinde Tanımlanan Süreçler;**

İl Müdürlüklerinde süreçler oluşturulurken taşra teşkilat yapısı dikkate alınmıştır. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın taşra teşkilat yapısı aşağıdaki tabloda belirtilmiştir. Süreçler oluşturulurken taşra teşkilat yapısında tüm şubeleri içerisinde barındıran **Ankara Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü referans alınmıştır.** Taşra Teşkilat yapısında illere göre bazı şubelerin faaliyet göstermemesi veya bazı şubelerin diğer şube işlemlerini içerisine alarak tek Şube Müdürlüğü olarak faaliyet göstermesi mümkündür. Süreç performansları değerlendirilirken illerde bu durum göz önünde bulundurulur. Örneğin; Tabiat Varlıkları Şube(TVK) Müdürlüğü bulunmayan illerimizde TVK süreç performansları değerlendirilmesi yapılmaz. Çevre Etki Değerlendirme Şube Müdürlüğü ilde Çevre İzinleri Şubesine ait işlerden de sorumlu ise her iki şube içinde hazırlanmış olan süreç performanslarının takibinden sorumludur.

## -\*Taşra Teşkilatı Yapılanma Tablosu-

### A Tipi İller

1	İMAR VE PLANLAMADAN SORUMLU ŞB.MD.	1	İMAR VE PLANLAMADAN SORUMLU ŞB.MD.
2	KOOPERATİFLERDEN SORUMLU ŞB.MD.	2	PROJE İŞLERİNDEN SORUMLU ŞB.MD.
3	PROJE İŞLERİNDEN SORUMLU ŞB.MD.	3	YAPIM İŞLERİNDEN SORUMLU ŞB.MD.
4	YAPIM İŞLERİNDEN SORUMLU ŞB.MD.	4	YAPI MALZEMELERİNDEN SORUMLU ŞB.MD.
5	YAPI MALZEMELERİNDEN SORUMLU ŞB.MD.	5	YAPI DENETİMİNDEN SORUMLU ŞB.MD.
6	YAPI DENETİMİNDEN SORUMLU ŞB.MD.	6	ÇED VE ÇEVRE İZİNLERİNDEN SORUMLU ŞB.MD.
7	ÇED HİZMETLERİNDEN SORUMLU ŞB.MD.	7	ÇEVRE YÖNETİMİ VE DENETİMİSORUMLU ŞB.MD.
8	ÇEVRE İZİNLERİNDEN SORUMLU ŞB.MD.	8	TABIAT VARLIKLARINI KOROMA İŞL.SOR. ŞB.MD.
9	ÇEVRE YÖNETİMİ VE DENETİMİSORUMLU ŞB.MD.	9	ALTYAPI VE KENTSEL DÖN.HİZ.SOR. ŞB.MD.
10	TABIAT VARLIKLARINI KOROMA İŞL.SOR. ŞB.MD.	10	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ, İNSAN KAYNAKLARI VE DESTEK HİZMETLİ SORUMLU ŞB.MD.
11	ALTYAPI VE KENTSEL DÖN.HİZ.SOR. ŞB.MD.		
12	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ, İNSAN KAYNAKLARI VE DESTEK HİZMETLİ SORUMLU ŞB.MD.		

### B Tipi İller

### C Tipi İller

1	İMAR VE PLANLAMADAN SORUMLU ŞB.MD.	1	İMAR VE PLANLAMADAN SORUMLU ŞB.MD.
2	PROJE VE YAPIM İŞLERİNDEN SORUMLU ŞB.MD.	2	PROJE VE YAPIM İŞLERİNDEN SORUMLU ŞB.MD.
3	YAPI DEN. VE YAPI MALZ.SORUMLU ŞB.MD.	3	YAPI DEN. VE YAPI MALZ.SORUMLU ŞB.MD.
4	ÇED VE ÇEVRE İZİNLERİNDEN SORUMLU ŞB.MD.	4	ÇED VE ÇEVRE İZİNLERİNDEN SORUMLU ŞB.MD.
5	ÇEVRE YÖNETİMİ VE DENETİMİNDEN SORUMLU ŞB.MD.	5	ÇEVRE YÖNETİMİ VE DENETİMİNDEN SORUMLU ŞB.MD.
6	TABIAT VARLIKLARINI KOR.İŞL.SORUMLU ŞB.MD.	6	TABIAT VARLIKLARINI KOR.İŞL.SORUMLU ŞB.MD.
7	ALTYAPI VE KENTSEL DÖN.HİZ.SORUMLU ŞB.MD.	7	ALTYAPI VE KENTSEL DÖN.HİZ.SORUMLU ŞB.MD.
8	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ, İNSAN KAYNAKLARI VE DESTEK HİZMETLİ SORUMLU ŞB.MD.	8	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ, İNSAN KAYNAKLARI VE DESTEK HİZMETLİ SORUMLU ŞB.MD.

### D Tipi İller

## 4.2 Dokümantasyon Şartları

### 4.2.1 Genel

Gerçekleştirilen hizmetlerin KYS' ye uygunluğunu sağlamak ve hizmet alan ihtiyaçlarını en üst düzeyde karşılayarak bunun sürekliliğini sağlamak amacıyla; Politika ve Hedefler, Kalite El Kitabı, Prosedürler, İş Akışları, Görev Tanımları, Talimatlar, Süreç Kartları, Dış Kaynaklı Dokümanlar, Formlar, Planlar ve Listeler oluşturulmuştur. Oluşturulan dokümanlar kayıtları da içermektedir.

Yönetim Sistemi dokümanlarının hazırlanması, yeterlilik açısından gözden geçirilmesi, onaylanması, yayınlanması ve dağıtılarak güncelliğinin sağlanması Doküman Kontrol Prosedürü' ne göre yapılmaktadır.

### 4.2.2 Kalite El Kitabı

Kalite el kitabı oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmaktadır. Hazırlanan kalite el kitabı;

- Herhangi bir hariç tutmanın ayrıntılarını ve gerekçeleri dâhil olmak üzere yönetim sisteminin kapsamını,
- Yönetim sistemine göre hazırlanmış olan prosedürlere ve diğer dokümanlara atıfları
- Yönetim sistemi süreçlerin birbirine olan etkileşimleri EK-1'de tanımlanmıştır.

### 4.2.3. Doküman Kontrolü

Yönetim sistemi içerisindeki tüm dokümanlar Dokümanların Kontrolü Prosedürü' ne göre hazırlanır. Hazırlanan tüm dokümanlar yeterlilikleri açısından gözden geçirilerek kodlanır ve yetkili personelin onayına sunulur. Yetkili personel tarafından onaylanan dokümanlar Güncel Doküman Listesine kaydedilir. Hazırlanan dokümanların orijinaleri Kalite Yönetim Sistemi Sorumluları tarafından muhafaza edilir. Kurumumuz bünyesinde kullanılmakta olan standart, kanun, mevzuat, yönetmelik ve benzeri tüm dış kaynaklı dokümanların güncelliği ve kontrolü Dokümanların Kontrolü Prosedürü' ne göre yapılır.

### İlgili Dokümanlar :

KYS-PR-101 Doküman Kontrol Prosedürü

KYS-LS-107 Güncel Doküman Listesi

#### **4.2.4- Kayıtların Kontrolü**

Kayıtlar, Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğunu ve etkin olarak uygulandığının delili olarak kontrol altında tutulmaktadır. Kayıtlar, kağıt üzerinde ya da elektronik ortamda hazırlanır ve saklanır. İlgili prosedürde, kayıtların tanımlanması, ulaşılması, saklanması, korunması ve imha edilmesi yöntemleri tanımlanmıştır. Kayıtlar, geçmişe yönelik çalışmalara kaynak olması, belirli bir süre için izlenebilirliğinin sağlanması, bir takım istatistiksel sonuçların çıkarılabilmesi amacıyla prosedürde belirlenmiş sürelerde, sorumlu bölümler tarafından uygun şartlarda saklanır ve korunurlar.

#### **İlgili Dokümanlar :**

KYS-PR-102 Kayıtların Kontrolü Prosedürü



**5. YÖNETİM SORUMLULUĞU****5.1. Yönetim Taahhüdü**

Bakanlığımız Üst Yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi taahhüdünü “Kalite Politikası” ile hizmet alanlara ve çalışanlarına duyurmuştur. Personelimize yasal şartlar ve hizmet alanların ihtiyaç ve beklentilerinin önemi farkındalık eğitimleri ile iletilmektedir.

Kalite hedefleri, yönetim politikasını destekleyecek şekilde, ihtiyaç duyulan birimler için ölçülebilir nitelikte belirlenmiş olup, Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir. Hedeflere ulaşılma derecesi, Kalite Birim Sorumluları tarafından takip edilir ve sonuçları üst yönetim tarafından değerlendirilir.

Üst Yönetim faaliyetlerinin planlanması, yönetilmesi ve kurum personeline kalite ve hizmet alan odaklılık bilincinin yerleştirilmesi amacıyla rehberlik yapmak üzere İl Kalite Yönetim Temsilcisi, İl Kalite Yönetim Koordinatörü ve her şubeden bir Birim Kalite Sorumlusu görevlendirerek çalışanlara duyurmuştur. Üst yönetim, insan kaynakları, eğitim, alt yapı (binalar, çalışma alanları, süreç teçhizatı ve destek hizmetler) ve çalışma ortamı dahil kaynak ihtiyacını belirleyerek bu kaynakların teminini güvence altına almaktadır.

Üst Yönetim, çalışanların katılımı ve eğitimi, çalışma ortamının ve iletişimin etkinliği, kaynakların etkili yönetimi, süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi vasıtasıyla ana süreçlerin etkinliğini artırarak, Kalite Yönetim Sisteminin başarısı sağlanmaktadır.

**5.2 Müşteri Odaklılık(Hizmet Alan Odaklılık)**

Hizmet alanların ihtiyaç ve beklentilerine, standartlara, Kanun, Yönetmelik ve Yönergelere uygun olarak çalışarak hizmet alanın tatmininin arttırılması hedeflenmektedir.

Hizmet alan ihtiyaç ve beklentilerinin tam olarak anlaşılması amacıyla, ilgili birimler ile iç iletişim sağlanmaktadır.

Hizmet alanların şikâyetleri ve memnuniyetlerini izlemek ve ölçmek üzere uygulamaya yönelik yöntemler geliştirilmiştir. Bu tür yöntemlerle elde edilen bilgiler veriye dönüştürülerek hizmet alanların beklentileri, personelimizin gerekli iyileştirme/geliştirmeleri için planlamaların yapılması hedeflenmektedir.

Hizmet alanlarla gerçekleştirilen görüşmeler aracılığı ile iletişim kurularak memnuniyet, şikâyet, öneri ve beklentilerinin tespit edilmesi sağlanır. Kalite Yönetim Sistemimizde tanımlanan yönetim politikası, hedefler ve süreçler ile bu ihtiyaçların ve beklentilerin yerine getirilmesi ve sürekliliği ile sağlanır.

**5.3 Kalite Politikası**

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

Kalite Politikası Müsteşarlık Makamı tarafından oluşturularak, web tabanlı doküman yönetim portalı üzerinden tüm personele iletimi sağlanmıştır. Ayrıca kurum içerisinde çeşitli alanlara asılarak hem personelin hem de hizmet alanların erişimi sağlanır.

Etkinliği ve güncelliği, kurumumuzun yapısına ve hedeflerimiz göz önüne alınarak, Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında değerlendirilir ve ihtiyaç halinde güncellenir.

## **KALİTE POLİTİKAMIZ**

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

## 5.4 Planlama

### 5.4.1 Kalite Hedefleri

Gerçekleştirilen hizmetlere ait şartları ve ilgili fonksiyon ve seviyeleri de kapsayan ölçülebilir, Kalite Politikası ile tutarlı olacak şekilde kalite hedefleri belirlenmiştir. Yönetimin gözden geçirme toplantılarında hedefler gözden geçirilmektedir.

#### İlgili Dokümanlar:

KYS-PL-103 Hedef Takip Planı

### 5.4.2 Kalite Yönetim Sistemi Planlaması

Verilen hizmetler için; istenilen şartları (Kanun, Yönetmelik, Yönerge) sağlamaya yönelik olarak planlama çalışmaları yapılmaktadır.

Yönetim Sistemi Planlamasında etkin işleyişi sağlamak üzere gerekli süreç tanımlamaları yapılır ve ilgili dokümanlar hazırlanır. Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişikliklerde sistemin bütünlüğü ve sürekliliğinin sağlanması için yapılan çalışmalar ile güvence altına alınır.

#### İlgili Dokümanlar:

KYS-PL-102 Kalite Yönetim Sistem Planı

## 5.5 Sorumluluk, Yetki ve İletişim

### 5.5.1 Sorumluluk ve Yetki

Kaliteyi etkileyen işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların, karşılıklı ilişkilerinin, kime bağlı çalıştığının, nitelikleri, sorumlulukların yazılı olduğu görev tanımları, taşra teşkilat yapısı dikkate alınarak şube bazında hazırlanmıştır. Ayrıca Kalite Yönetim Sistemi gereğince oluşturulan ekipler için taşra teşkilat yapısında yer alan görev tanımları haricinde Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili görev ve sorumluluklar kayıt altına alınarak yazılı hale getirilmiş ve personele iletilmiştir. Organizasyon Şemasında, bütün sorumluların arasındaki hiyerarşi bağlantıları belirtilmiş ve sorumlular bilgilendirilmiştir.

#### İlgili Dokümanlar :

KYS-GT-101 Kalite Yönetim Temsilcisi

KYS-GT-102 Kalite Yönetim Koordinatörü

KYS-GT-103 Birim Kalite Sorumlusu

### 5.5.2 Kalite Yönetim Temsilcisi

Diğer sorumluluk alanlarına bakılmaksızın yönetim içinden bir çalışan Kalite Yönetim Temsilcisi ve ona bağlı olarak bir ekip, Kalite Yönetim Sistemi Ekibi olarak atanmıştır. Kalite Yönetim Temsilcisi üst yönetime bağlı çalışır. Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili toplantıları organize eder, görüşülen konular ve alınan kararları raporlar, tutanakları katılımcılara dağıtır, alınan kararların takibini yapar. Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili üst yönetime belirlenen periyotlarda rapor sunar. Kalite Yönetim Sistemi Ekibi sistemin yürütülmesinde Kalite Yönetim Temsilcisine yardımcı olur.

#### İlgili Dokümanlar:

KYS-GT-101 Kalite Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı

Kalite Yönetim Temsilcisi, KYS Koordinatörü, Birim Kalite Sorumlusu Görevlendirme Olurları

### 5.5.3. İç İletişim

İl Müdürlüklerinde üstlenilen görevlerin eksiksiz olarak yerine getirilmesini temin edebilmek için kurum içi iletişim; iç eğitimler, kurum toplantıları, bölüm veya birim bazlı yapılabilecek toplantılar, yüz yüze görüşmeler, elektronik doküman yönetim sistemi(EDYS), telefon, faks, e-mail gibi araçlarla da iç iletişim sağlanmaktadır.

İç iletişim yöntemi çalışanlarımızın kalite bilinci, duyarlılığı ve iletilen bilginin önemi ve aciliyeti dikkate alınarak da belirlenmektedir.

### 5.6 Yönetimin Gözden Geçirmesi

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

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

#### Toplantının Girdileri

- Tetkiklerin sonuçları,
- Müşteri geri beslemeleri,
- Proses performansı ve ürün uygunluğu,
- Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- Bir önceki yönetim gözden geçirmesine ait takip faaliyetleri,
- Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- İyileştirme için öneriler.

#### Toplantının Çıktıları

- Kalite yönetim sisteminin ve bu sisteme ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- Müşteri şartları ile ilgili olarak ürünün iyileştirilmesi,
- Kaynak ihtiyaçları.

#### İlgili Dokümanlar

KYS-PR-104 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

**6 KAYNAK YÖNETİMİ****6.1. Kaynakların Sağlanması**

Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, kalite hedeflerinin gerçekleştirilmesi, hizmet alanların memnuniyetinin sağlanması amacıyla ortaya çıkan, personel, çalışanların bilgi, beceri ve yeteneklerin geliştirilmesi için gerekli olan eğitimler, proses teçhizatı dahil alt yapı kaynak ihtiyaçları, İl Müdürlükleri Üst Yönetimi ve Bakanlıkça temin edilir.

Süreç sorumluları kendi süreçlerini sürdürmek ve etkinliğini sürekli iyileştirmek için, kaynak ihtiyaçlarını tespit etmekten sorumludurlar.

**6.2 İnsan Kaynakları**

Hizmet alanların taleplerini karşılayacak kalite düzeyini sağlamak için bu işte görev alacak personelin nitelikleri belirlenmiştir. Mevcut çalışan personelin de istenilen niteliklerde olmasını temin etmek amacıyla gerekli eğitim faaliyetleri yapılmaktadır.

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

İşe yeni başlayan personele; kurumun tanıtılması, yetki ve sorumluluklarının bildirilmesi, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetlerin anlatılması, kalite hedefleri ve kalite politikası hakkında bilgi verilmesi amacıyla yapılan işlemler, Eğitim Süreç Kartında belirtilen detaylara göre sağlanır.

Hizmet içi ve planlı eğitim faaliyetleri, çalışan personelin bilgi ve becerilerini geliştirmeleri için verilen eğitim faaliyetleridir.

Verilen eğitimler ile personelin yaptığı işin başarısı ve farkında olunması sağlanır.

Öğrenim, eğitim ile ilgili kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne muhafaza edilmektedir.

**İlgili Dokümanlar:**

BİD-SR-02 Eğitim Süreci

KYS-PR-102 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

**6.3 Alt Yapı**

Bakanlığımız hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için İl Müdürlüklerinde gerekli olan alt yapıyı belirlemiş, kurmuş ve sürekliliğini sağlamıştır. Binalar, hizmet alanı, çalışma alanları, yazılım, donanım, iletişim araçları, hizmet kapasitemize ve özelliklerine, kalite politikası ve hedeflerimize uygun ve yeterli düzeydedir. Gelişen ve değişen şartlara bağlı olarak mevcut olan altyapının yeterliliği, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda herhangi bir ihtiyaç tespit edilmesi durumunda, ihtiyaç duyulan alt yapı belirlenir ve gerekli kaynaklar tespit ve temin edilir.

**6.4 Çalışma Ortamı**

Bakanlığımız hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için gereken çalışma ortamını İl Müdürlükleri için belirler ve yönetir. Çalışanların sundukları hizmetleri hatasız ve zamanında sağlamaları için İl Müdürlüklerinde gerekli fiziksel ortamlar oluşturulmuştur. Çalışma ortamlarının sürekliliği sağlanmaktadır.

**7. ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME****7.1 Ürün/Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması**

Kapsam faaliyetlerimizi gerçekleştirirken gerek Kanun, Yönetmelik, Yönergeler ve gerekse kalite politikamız doğrultusunda hedeflerimize ulaşabilecek şekilde planlamalar yapılmaktadır.

Hizmet süreçlerinin istenilen şekilde gerçekleştirilebilmesi için ihtiyaç duyulan nitelikli personel, ekipman ve benzeri kaynaklar tespit edilerek temin edilmiş, uygulamalar için gerekli dokümanlar (Süreç Kartları ve benzeri tüm dokümanlar) oluşturulmuştur.

Sunulan hizmetlere ilişkin kontrol noktaları Süreç Kartları ve İşlem Kartlarında belirlenmiş ve böylece faaliyetlerin kontrol edilmesi güvence altına alınmıştır. Hizmetlerimizdeki doğrulama ve kontroller Kanunlara, Yönetmeliklere ve Yönergelere uygun olarak yapılmakta ve hizmete ait kayıtlar düzenlenmektedir.

**7.2 Müşteri( Hizmet Alan ) İle İlişkili Prosesler****7.2.1 Ürün/Hizmete İlişkin Şartların Belirlenmesi**

Bakanlık tarafından, İl Müdürlüklerinde sunulacak hizmetleri, 644 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile belirlemiş olup, Yönetmelikler ve Genelgeler ile hizmete ilişkin şartlar tanımlanmıştır.

İllerde sunulan hizmetler her ilin internet sayfasında yayınlanan Kamu Hizmet Standartları ile tanımlanmıştır. Kamu Hizmet Standartlarında hizmetlerin sunumu için gerekli olan bilgi, belge ve hizmetin sunulması için gerekli olan tahmini süreler belirlenmiştir.

**7.2.2 Ürün/Hizmete İlişkin Şartların Gözden Geçirilmesi**

İl Müdürlüklerimize; hizmet alanlardan gelen talepler ilgili Şube Müdürlüklerinin personeli tarafından gözden geçirilerek değerlendirilir. Değerlendirmeler sonucunda hizmetin sunumu için gerekli olan şartları karşılamayan başvurular veya eksik başvuru evrakının olması gibi durumlarda başvuru sahibine gerekli bilgilendirme resmi yazı ile yapılır.

Hizmetlerin sunumun kabul edilmesinden sonra değişen şartlar (Örneğin Yönetmelik Değişikliği) hakkında bilgilendirmeler, hizmet alanlara Resmi Gazete, internet sayfası v.b. iletişim araçları ile duyurulur.

**7.2.3. Müşteri (Hizmet Alan) İle İletişim**

İl Müdürlüklerimizden hizmet alanlar ile iletişim aşağıdaki yöntemler ile sağlanır;

İnternet Sayfası

Alo 181

Bimer

Uygulama Yazılımları

Kamu Spotları

Sektörel Toplantılar

### **7.3 Tasarım ve Geliştirme**

Kurumumuzda üretilen hizmetlerin tamamı ilgili kanun ve mevzuatlarda tanımlanmış olup Bakanlığımızın onay verdiği konulardan ibarettir. Hizmetlerimizde her hangi bir tasarım ve geliştirme yapılması söz konusu olmadığından bu madde **hariç tutulmuştur.**

### **7.4 Satın Alma**

#### **7.4.1 Satın Alma Prosesi**

İl Müdürlüklerimizde, satın alınan ürünlerin, belirtilen satın alma şartlarına uygunluğunu sağlamaktadır. Hali hazırdaki tüm satın almalar Kamu İhale Kanunu çerçevesinde yapılmaktadır. Tedarikçiye ve satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği, satın alınan malzemenin hizmetimize olan etkisine bağlı olarak değişmektedir.

İl Müdürlükleri, tedarikçilerini hizmet/ürün şartlarını sağlama yeteneği temelinde değerlendirmekte ve seçmektedir. Seçme, değerlendirme ve tekrar değerlendirme için kriterler oluşturulmuştur. Değerlendirme işlemleri için yöntemler, Kamu İhale Kanunu da dikkate alınarak hazırlanan Tedarikçi Değerlendirme Talimatında belirtilmiştir.

Değerlendirme sonuçları ve bu değerlendirme sonucu olarak ortaya çıkan kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre muhafaza edilir.

#### **İlgili Dokümanlar:**

KYS-PR-102 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

KYS-TL-105 Tedarikçi Değerlendirme Talimatı

BİD-SR-01 Satın Alma Süreç Kartı

Kamu İhale Kanunu

#### **7.4.2 Satın Alma Bilgisi**

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

#### **7.4.3 Satın Alınan Ürün/Hizmetin Doğrulanması**

Kurumumuz, satın alınan ürünün belirtilmiş satın alma şartlarını karşılamaını sağlamak için gerekli faaliyetleri belirlemiş ve uygulamaktadır. Tüm işlemler Kamu İhale Kanunu ve Taşınır Kayıt Kontrol Yönetmeliğine uygun olarak yapılmaktadır.

#### **İlgili Dokümanlar:**

BİD-SR-01 Satın Alma Süreci

BİD-İ-10 Taşınır İşlemleri

KYS-TL-105 Tedarikçi Değerlendirme Talimatı

## **7.5 Ürün/Hizmetin Sunumu**

### **7.5.1 Ürün/Hizmet Sunumunun Kontrolü**

Hizmet süreçlerinin uygun şekilde gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan Süreç Kartları oluşturulmuştur. Hizmetlerin sunumu esnasında gerek duyulan hizmete ilişkin bilgiler ve kontrol adımları, Kanun ve Yönetmeliklerde, Süreç ve İşlem Kartlarında yer alan iş akış şemalarında ve prosedür detayları kısmında belirlenmiştir.

Hizmet sunumunda kullanılan donanımların ( yazılımlar, bilgisayarlar v.b.) hizmetin aksamasını engellemeyecek şekilde belirlenir ve kontrol edilir. Gerek duyulduğunda değişen şartlara göre bu donanımların yeterlilikleri yeniden gözden geçirilir.

İl Müdürlüklerimizde hizmet sunumu esnasında gerekli olan izleme ölçme donanımları bulundurulur ve kullanımı sağlanır.

### **7.5.2. Ürün/Hizmet Sunumu İçin Proseslerin Geçerli Kılınması**

İl Müdürlüğümüz faaliyetleri her aşamada izlenip ölçülmekte olduğundan, sunulan hizmetin geçerliliğinin takibine dair her hangi bir geçerli kılma işlemine gerek olmadığından bu madde **hariç tutulmuştur.**

### **7.5.3 Tanımları 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 Sunulanın Adı v.b.

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

#### **İlgili Dokümanlar:**

KYS-PR-102 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

### **7.5.4. Müşteri Mülkiyeti ( Hizmet Alan Mülkiyeti )**

Hizmet gerçekleştirme sürecinde kullanılan hizmet alana ait bilgi, belge, numune v.b. temin edilen her türlü doküman ve ürün hizmet alan mülkiyeti olarak tanımlanır.

Hizmet alan mülkiyeti olarak tanımlanan her türlü dokümanın gizlilik ilkesine göre hizmetin sunumu esnasında ve sonrasında muhafaza edilir ve korunur.

Herhangi bir hizmet alan mülkü kaybolur, zarar görür veya bir şekilde kullanım için elverişsiz hale gelir ise durum ilgili kişiye resmi yazı ile bildirilir ve kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak muhafaza edilir.

#### **İlgili Dokümanlar:**

KYS-PR-102 Kayıtların Kontrolü Prosedürü



### **7.5.5. Ürünün Muhafazası**

İl Müdürlüklerimizde, depolanan ürünler hizmet kalitesine doğrudan etkisi olmayan(kırtasiye v.b.) ürünlerdir. Depolanan ürünleri bozulmaması ve her hangi bir zarar görmemesi için gerekli tedbirler ilgili depolama alanlarında alınmıştır.

Depolanan malzemeler; ilgili yönetmelik doğrultusunda uygun olarak hasara ve bozulmaya karşı korunacak şekilde depolanması sağlanmıştır.

#### **İlgili Dokümanlar:**

BİD-İ-10 Taşınır İşlemleri

### **7.6 İzleme ve Ölçme Donanımlarının Kontrolü**

İl Müdürlüklerinde hizmet sunumu esnasında kullanılan izleme ve ölçme cihazlarının listesi ilgili teknik personel ile görüşülerek tespit edilir. Kalibrasyona tabi cihazlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Yıllık Kalibrasyon Planına kaydedilir.

Plana kaydedilen cihazlar ulusal ve uluslararası izlenebilirliği olan referanslara sahip bir kalibrasyon laboratuvarına kalibre ettirilir.

Kalibrasyon raporundaki ölçüm belirsizliği ve standart sapma değerleri Teknik Personel tarafından kontrol edilir. Kalibrasyon sonucunda bulunan sapma değerleri ölçüm toleranslarının üzerinde çıkan veya herhangi bir nedenle kalibrasyon dışı kalan cihazlar kullanılmaz. Bu cihazın her hangi bir hizmetin kontrolünde yanlışlıkla kullanımının engellenmesi için, cihaz üzerine kullanım dışıdır uyarısı iliştilir. Cihaz tekrar normal ölçüm aralığına dönecek şekilde tamir gördükten sonra yeniden kalibrasyona gönderilir.

İzleme, ölçme cihazlarını kullanan tüm çalışanlar, cihazların üzerinde kalibrasyonu geçersiz kılacak ayarlama işlemlerini yapmazlar. Cihaz kullanıcıları cihazın muhafazasından, uygun çevre şartlarında korunması ve muhafaza edilmesinden sorumludur.

#### **İlgili Dokümanlar:**

KYS-TL-104 Kalibrasyon Talimatı

**8 ÖLÇME, ANALİZ ve İYİLEŞTİRME****8.1 Genel**

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 süreçlerin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

**8.2 İzleme ve Ölçme****8.2.1 Müşteri Memnuniyeti ( Hizmet Alan Memnuniyeti )**

Hizmet alanların memnuniyetinin ölçülmesi için belirli aralıklarla Hizmet Alan Memnuniyet Anketleri düzenlenmektedir.

Düzenlenen anketler kalite ekibi tarafından analiz edilerek değerlendirilir. Değerlendirme sonuçlarına göre gerekli olan iyileştirme alanları İl Müdürlüğü Üst Yönetimi'ne raporlanır ve gerekli iyileştirmeler Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre gerçekleştirilir. Anket sonuçları aynı zamanda Bakanlık kalite birimine iletilir.

Hizmet alan memnuniyet durumları yıl da en az bir defa düzenlenen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilerek sonuçlar hakkında kararlar alınır ve takip edilir.

**İlgili Dokümanlar:**

KYS-PR-104 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

KYS-PR-106 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü

KYS-TL-101 Çalışan Memnuniyeti Değerlendirme Talimatı

KYS-TL-103 Hizmet Alan Memnuniyeti Değerlendirme Talimatı

**8.2.2 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 yapılmaktadır.

İç kalite tetkikleri ile; hedeflere ulaşılma noktasında, KYS'nin etkinliğinin, kaliteyi hedefleyen faaliyetlerin ve sonuçlarının planlara uygunluğunun denetlenmesi amacı ile planlı, programlı bir biçimde gerekli yetki ve sorumluluklar ile donatılmış, iç tetkikler konusunda eğitim almış, denetleyecekleri bölümler ile herhangi bir şekilde doğrudan sorumluluk taşımayan, tarafsız personel tarafından yapılmaktadır.

Tetkik planları oluşturulurken tarafsızlık ilkesi dikkate alınmaktadır. Hazırlanan İç Tetkik Planı geçmiş tetkiklerin sonuçları da dikkate alınarak oluşturulmaktadır.

Tetkik kriterlerinin kapsamı, sıklığı, metotları İç Tetkik Prosedüründe detaylandırılmıştır.

İç tetkik sonucu oluşan kayıtlar Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne uygun olarak muhafaza edilir.

Düzeltici faaliyetlerin yerine getirilip getirilmediği ve etkinliği takip tetkikleri ile kontrol edilmekte ve sonuçları kayıt altına alınmaktadır.

**İlgili Dokümanlar:**

KYS-PR-103 İç Tetkik Prosedürü

KYS-PR-102 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

KYS-PR-106 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü

### 8.2.3 Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Belirlenen süreçlerin altında tutulması, etkinliklerinin sağlanması ve iyileştirme fırsatlarının sağlanması amacıyla ihtiyaç duyulan süreçler için performans kriterleri belirlenmiştir. Süreç performans parametreleri ve kontrol kriterleri, Süreçler Kartları içerisinde tanımlanmıştır.

İl Müdürlüğümüzde hazırlanan her süreç için performans kriterleri Birim Kalite Sorumluları tarafından izlenerek ölçülmektedir. Süreç performansları oluşturulurken dikkat edilen en önemli unsur sürecin performansının mevcut dönemlerdeki durumudur. Mevcut dönem ki kayıtlar kontrol edildiğinde süreç performansı şubenin çalışma performansı ve ilgili Yönetmelik şartları açısından yeterli ise sadece süreç performansı takip edilir. Süreç performans sonuçları birim performansı ve ilgili Yönetmelik şartları için yeterli görülmediyse süreç ölçülebilir bir kalite hedefi ile desteklenerek takip edilir.

Hazırlanan Süreç Kartlarında belirtilen performans kriterleri Süreç İzleme Planı ile şubelerdeki Kalite Birim Sorumluları tarafından izlenir. Ölçüm sonuçları s Kalite Birim Sorumluları tarafından Süreç İzleme Planı da belirtilen periyotlarda Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi performans sonuçlarını İl Müdürü ile görüştüktan sonra Bakanlık Kalite Koordinatörlüğüne iletir.

Planlanmış sonuçlar başaramadığında gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından planlanır.

#### İlgili Dokümanlar:

KYS-PL-104 Süreç İzleme Planı

### 8.2.4 Hizmetin /Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi

İl Müdürlüklerimizde sunulan hizmetlerin izlenmesi ve ölçülmesi aşamasında Kanun ve Yönetmeliklerde yer alan hükümler göz önünde bulundurulur.

Başvuru sahiplerinin başvuruları, ilgili Kanun ve Yönetmeliklere göre şubeler tarafından değerlendirilerek hizmetin her aşamasında kontrollü şartlar altında takip edilir.

Hizmet gerçekleştirme aşamaları ve kontrol noktaları Süreç Kartları içerisinde yer alan iş akışlarında belirtilmektedir.

Başvuru sonuçları hakkında başvuru sahibine bilgi verilmeden önce gerekli resmi onaylamalar yetkili personel tarafından yapılır. Resmi olarak sonuçlandırılmayan hiçbir başvuru sonucu hakkında başvuru sahibine sözlü bilgi verilmez.

Hizmet esnasında bu kontrol noktalarına riayet edilmekte ve uygunsuzluklar için, **Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Prosedürü** uyarınca gerekli işlemler yürütülmektedir.

#### İlgili Dokümanlar:

KYS-PR-105 Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü

KYS-PR-102 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

### 8.3 Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü

Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre uygunsuzluğa müdahale edecek personel tarafından uygunsuzluk dikkate alınarak gerekli planlama çalışmaları yapılmaktadır. Planlanan faaliyetlerin etkinliği sorumluluk alan kişiler tarafından kontrol edilmekte ve yapılan çalışmaların sonuçları Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Kontrol Formunun ilgili bölümlerine kaydedilmekte ve onaylanmaktadır. Uygunsuzluklar ilgili personel tarafından takip edilerek uygunsuzluk formu kapatılmaktadır.

#### İlgili Dokümanlar:

KYS-PR-105 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü

### 8.4 Veri Analizi

Gerek mevcut durumun ve eğilimlerin tespiti ve gerekse iyileşme fırsatlarının belirlenmesi için kullanılacak temel veri kaynaklarımız;

- Hizmet Alan ve çalışan memnuniyetleri, şikâyetler, öneriler,
- Kalite hedefleri ve süreç performans kriterleri,
- Düzeltici ve Önleyici faaliyetler,
- Kurum performans göstergeleri,

Toplanan verilerin nasıl analiz edileceği, hangi istatistiksel metotların kullanılacağı il müdürlükleri için belirlenmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi Ekibi tarafından, uygunsuzluklar, hizmet alan/çalışan şikâyetleri, önerileri ve memnuniyetleri ile düzeltici/önleyici faaliyet sonuçları analiz edilir. Süreç performans verileri, kalite hedef verileri, tedarikçilerin performans verileri Kalite Birim Sorumlularınca analiz edilir.

Bütün veri analizleri, Kalite Yönetim Sistemi Ekibi tarafından değerlendirilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısına sunulur.

#### İlgili Dokümanlar:

KYS-PR-104 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

KYS-TL-102 İstatistik Teknikleri Uygulama Talimatı

### 8.5 İyileştirme

#### 8.5.1 Sürekli İyileştirme

Belirlenen kaynak ve yöntemler kullanılarak toplanan veriler, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun etkinliğinin, süreçlerin ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi için kullanılırlar.

Uygulanan KYS;

Hedeflerin değerlendirilmesi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler, İç Tetkik Sonuçları, Verilerin Analizi, YGG toplantıları ile sürekli iyileştirilmeye çalışılmaktadır.

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için; süreç hedef ve performans parametrelerinin tespit edilmesi, süreçlerin planlanması, süreçlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan bilgi ve kaynakların hazır bulundurulması, sürecin etkinliğinin değerlendirmesi için gerekli ölçümlerin izlenmesi, istenen sonuçların başarılmasında gerekli faaliyetlerin tanımlanması/uygulamaya geçirilmesi ile planlanır.

### **8.5.2-8.5.3 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler**

Uygunlukları gidermek, tekrarını engellemek ve potansiyel uygunlukların olma ihtimalini ortadan kaldırmak amacıyla gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler sistematik olarak yapılmaktadır. Gerek düzeltici ve gerekse önleyici faaliyetler ilgili prosedürüne uygun olarak yapılmaktadır.

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu ile faaliyetler başlatılmakta ve konu ile ilgili birimlerle iletişim kurularak faaliyet planlaması yapılmaktadır.

Yapılan değerlendirme sonucunda uygunluğu giderecek ve tekrarını önleyecek faaliyet belirlenmekte ve ilgili formda belirtilmektedir. Belirlenen faaliyetler ilgili personeller tarafından planlanan sürede yerine getirilmektedir. Planlanan faaliyetlerin yapılıp yapılmadığı ve sonucunun etkinliği sorumluluk alan kişiler tarafından izlenmektedir.

Potansiyel hataların oluşma riskini ortadan kaldırmak veya azaltmak amacıyla gerekli önleyici faaliyet çalışmaları sistematik olarak ilgili prosedür paralelinde yapılmakta ve sonuçları izlenmektedir. Yapılan tüm düzeltici ve önleyici faaliyet çalışmalarına ilişkin kayıtlar düzenlenerek muhafaza edilmekte, YGG toplantılarında görüşülmektedir.

#### **İlgili Dokümanlar:**

KYS-PR-106 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

KYS-PR-104 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

## EK-1 Süreç Etkileşim Tablosu

