



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI



ÇİĞLİ BELEDİYESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
EL KİTABI



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI



1. SUNUŞ:

Çiğli Belediyesi Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi esas alınarak hazırlanmıştır. Kalite El Kitabında;

- Belediyemizin kısa bir tanıtımı yapılmış,
- Kalite Yönetim Sisteminin kapsamı belirtilmiş,
- Süreçlerimiz belirlenmiş, sıralanmış ve birbirleri ile etkileşimleri gösterilmiş,
- Kalite politikamıza yer verilmiş,
- Standardın her bir maddesinin nasıl karşılandığı açıklanmıştır.

Bunu yaparken;

Uygulama için bir doküman öngörülmüşse, ona atıf yapılmış ve dolayısıyla açıklama kısa tutulmuştur.

Uygulama için bir doküman öngörülmemişse, açıklama geniş tutularak uygulamanın o maddedeki esaslara göre yürütülmesi amaçlanmıştır.

Bu genel çerçevede içerisinde, Kalite El Kitabı;

- Belgelendirme kuruluşu için bir sunum kitabı,
- Paydaşlar için bir tanıtım kitabı,
- Kuruluşumuza yeni giren personel için bir eğitim aracı,
- Kalite yönetim sisteminin öğelerinin uygulanmasıyla ilgili sorumlulukları tanımlar,
- Mevcut personel için uyulması zorunlu bir kılavuzdur.

Belediye bünyesinde bulunan tüm müdürlükler, Kalite Politikasına destek vermek, kalite hedeflerine ulaşmak ve kalite sisteminin sürekliliğini sağlamak için gayret göstermekle yükümlüdürler. Her müdürlük, bu kitapta atıfta bulunulan dokümanları kullanmak ve geliştirmekten sorumludur. Çalışanlarımızın bu sorumluluğu yerine getirmesinde ihtiyaç duydukları kaynakları sağlamak için gerekli çabayı göstermeyi üst yönetim olarak taahhüt ediyoruz. Bu kitapta tarif edilen Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve geliştirilmesi tüm çalışanların ortak çabaları ile olacaktır. Bu kapsamda belediyemizde Kalite Yönetim Sistemi uygulanmasıyla belediyemiz kaynaklarının daha verimli kullanılması ve sunulan ürünlerin



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI



etkinliğinin artırılması sonucunda daha çağdaş, etkili ve gelişmiş bir belediyeçilik amaçlanmaktadır. Bu itibarla, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 55 inci maddesi ile bu Kanuna 5436 sayılı Kanunun 15 inci maddesi ile eklenen hükümler gereğince ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sisteminin Belediyemizde başarıyla uygulanması hedeflenmektedir

Bu el kitabının bütün hakları saklı olup, herhangi bir bölümü ya da tamamı kopya edilemez, çoğaltılamaz.

Kalite El Kitabı, Belediye Başkanı ve Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği'nin izni olmaksızın üçüncü şahıslara verilmez. Belediyemiz bu konudaki kanuni haklarını gerektiğinde kullanmak üzere saklı tutar.

1. ÇİĞLİ BELEDİYESİ HAKKINDA:

1.1 Tarihçe ve Genel Bilgiler

Unvanı: ÇİĞLİ BELEDİYESİ

Kuruluş Tarihi:1992

Adres: Ataşehir Mahallesi, 8001/1 Sokak, No:1 Çiğli / İzmir

Telefon: +90 232 444 35 52

Web: www.cigli.bel.tr

e-posta: halklailiskiler@cigli.bel.tr

Faaliyet alanı:

Çiğli, 1981 yılında Milli Güvenlik Konseyi'nin 34 No'lu kararıyla İzmir Belediyesi sınırları kapsamına alınmıştır. Büyükşehir Belediyeleri Teşkilatlanması ile ilgili 303 sayılı Kanunla birlikte Karşıyaka Belediyesi'ne bağlanmıştır. 27.05.1992 tarih ve 3806 sayılı yasa ile birlikte 10 mahalle metropol olarak değerlendirilip Karşıyaka Belediyesi'nden ayrılarak Çiğli Belediyesi kurulmuştur. İlçe sınırlarına sonraki yıllarda da Sasalı, Kaklıç, Harmandalı ve Ahmet Efendi Mahalleleri de dâhil edilerek bugünkü 26 mahalleye ulaşmıştır.



1.2 Organizasyon Şeması

Kurumumuzda toplamda 30 adet müdürlük bulunmaktadır. 5393 sayılı kanunun norm kadro yönetmeliklerine göre düzenlenen yapımız ile toplamda müdürlüklerimiz 5 adet başkan yardımcısına bağlı olarak faaliyetlerini gerçekleştirmektedir.

Referans

- **KYS.ŞM.01** Çiğli Belediyesi Organizasyon Şeması

1.3 Misyon, Vizyon ve Temel Değerler

MİSYON

Çağdaş, eşitlikçi, özgürlükçü, yenilikçi, katılımcı ve şeffaf belediyeçilik hizmetleri sunmak.

VİZYON

Çevre dostu, afetlere dirençli, üniversite ile işbirlikçi, kültürel ve sosyal etkinliklerin merkezi, modern bir Çiğli inşa etmek

TEMEL DEĞERLER

- *Şeffaflık ve Hesap Verilebilirlik
- *Adalet ve Eşitlik
- *Halkçılık
- *Katılımcılık
- *Doğaya ve Çevreye Duyarlılık
- *Hizmet ve Çözüm Odaklılık
- *Sürdürülebilirlik
- *Liyakat
- *Etik Değerlere ve Hukuka Bağlılık



1.4 Kalite Politikası

Belediyemiz süreçlerinin daha etkin ve etkili çalışması için kalite politikamız oluşturulmuş olup hem web sitesinde hem de hizmet binalarımızda görünür ve ulaşılır olması sağlanmıştır.

Referans

- **KYS.FR.22** Kalite Politikası

1.5 Kapsam

Sistemin sürekli iyileştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan Çiğli Belediyesi Kalite Yönetim Sistemi, “**Belediye Hizmet Sunumları**” nı kapsamaktadır.

1.5.1 Hariç Tutulan Maddeler

Çiğli Belediyesi ‘nin sunduğu hizmetler ilgili mevzuat ile sınırlandırılmış olduğundan, tasarım ve geliştirme çalışmaları yapılamamaktadır. Bu nedenle **8.3 Tasarım ve Geliştirme** konusundaki standart şartları hariç tutulmaktadır.

Ayrıca Çiğli Belediyesinde herhangi bir ürün üretimi olmadığı için **8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler** standart şartları hariç tutulmaktadır.

1.6 İletişim

Unvanı: T.C. Çiğli Belediyesi

Adresi: Ataşehir Mahallesi, 8001/1 Sokak, No:1 Çiğli / İZMİR

Tel: 444 35 52

Web: <http://www.cigli.bel.tr>



2. KALİTE EL KİTABINDA ATIF YAPILAN STANDART VE / VEYA KANUNLAR

ATIF YAPILAN STANDART VEYA KANUNLAR

2025– 2029 Çiğli Belediyesi Stratejik Planı
5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu
5393 Sayılı Belediye Kanunu
2464 Sayılı Belediye Gelirleri Kanunu
TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi – Şartlar
657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
5018 Sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu

2.1 Kısaltmalar

Kalite El Kitabı (**KEK**)

Kalite Yönetim Sistemi (**KYS**)

Düzeltilici / İyileştirici Faaliyet (**DİF**)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (**YGG**)

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (**ISO**)

Strateji Geliştirme Müdürlüğü (**STR**)

Prosedür (**PR**)

Görev Tanımı (**GT**)

Organizasyon Şeması (**ŞM**)

Süreç Kartı (**SRC**)

Şema (**ŞM**)

Talimat (**TL**)

Yönetmelik (**YN**)

Plan (**PL**)

İş Akış Şeması (**İA**)

Liste (**LS**)

Form (**FR**)

Tablo (**TB**)



3. TERİMLER VE TARİFLER

GZFT (SWOT) Analizi: GZFT analizi incelenen kuruluşun, tekniğın, sürecin veya durumun güçlü (G) ve zayıf (Z) yönlerini ve dış çevreden kaynaklanan fırsat (F) ve tehditleri (T) belirlemede kullanılan bir tekniktir.

Dış Sağlayıcı: Ürünü sağlayan kurum, kuruluş veya kişi

Prosedür: Bir sürecin veya bir faaliyetin yürütülmesi için belirlenmiş yol

Uygunluk: Bir şartın yerine getirilmesi

Uygunsuzluk: Bir şartın yerine getirilmemesi

Düzeltilici / İyileştirici Faaliyet: Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

Doküman Edilmiş Bilgi: Bilgi ve onu destekleyen ortam

Kalite El Kitabı: Kuruluşun Kalite Yönetim Sistemini belirleyen doküman

Kayıt: Elde edilen sonuçları belirten veya gerçekleştirilen faaliyetin delillerini sağlayan doküman

Gözden Geçirme: Oluşturulan hedeflere ulaşmak amacıyla ele alınan konunun uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini tayin etmek için yapılan faaliyet.

Tetkik: Tetkik kriterlerinin (yerine getirilme derecesini belirlemek amacıyla tetkik delilini elde etmek ve objektif olarak değerlendirmek için yapılan sistematik, bağımsız ve doküman edilmiş süreç

4. KURULUŞUN BAĞLAM

4.1. Kuruluş ve Bağlamın Anlaşılması

Çiğli Belediyesi, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi şartlarını kapsayacak şekilde Kalite Yönetim Sistemi kurulmuş, doküman edilmiş ve uygulanmaktadır. Yönetim sistemlerinin sürekliliğinin sağlanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için gerekli prosedürler oluşturulmuştur.

Bu kapsamda Kalite Yönetim Sistemi'nin gerektirdiği hizmet kalitemizi etkileyen tüm prosesler belirlenmiş ve bunların uygulamaları prosedür, süreçler ve talimatlar ile tanımlanmıştır. Proseslerin çalıştırılmasının etkinliğini sağlamak için talimatlar hazırlanmıştır. Bu proseslerin çalıştırılmasını ve izlenmesini desteklemek için tüm gerekli olan bilgi ve kaynakların hazır



bulunması sağlanmıştır. Proses planlaması 1 yıllık dönemler için yapılır, planlamada o dönem için tahsis edilecek kaynaklar insan kaynağı, alt yapı ve ortam şartı olarak üç grupta açıklanır. Proseslerin izlenmesi ölçülmesi ve analizi için Proses Planlarında sorumluluklar, yöntemler ve periyotlar tanımlanmıştır. Planlanan sonuçlara ulaşabilmek için uygulanacak faaliyetler Proses Planlarında verilir. Süreçlerin sürekli iyileştirilmesi için performans kriterleri takip edilir ve hedeflere ulaşamadığı noktalarda sebepler araştırılarak standardın düzeltici faaliyetler maddelerinden faydalanılır. Tanımlanan süreçler yönetim faaliyetleri, kaynakların temini, hizmet gerçekleştirme ve ölçmeler ile ilgili prosesleri içerecek şekilde planlanmıştır.

Çiğli Belediyesi'ndeki tüm faaliyetler TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminde belirtilen şartlara uygun olarak yönetilmektedir. Belediyemiz, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonucuna ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları aşağıdaki referans dokümanlarda tarif etmiştir.

Referans

- İlgili Dönem Stratejik Planı
- İlgili Dönem Performans Programı
- İlgili Dönem Faaliyet Raporu
- **KYS.TB.07** İç ve Dış Faktörler Tablosu

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Belediyemizin yönetim sisteminin kalite politikasını, organizasyon şemasını ve hizmet kalitesini etkileyen personelin sorumluluklarını, dokümantasyonun nasıl yapıldığını ve nasıl işlediğini özetleyen bir Kalite El Kitabı hazırlanmıştır.

Kalite Yönetim sistemi şartlarını karşılayan ve etkin bir şekilde nasıl yapılacağını belirleyen prosedürler hazırlanıp uygulamaya geçirilmiştir.

Belediyemiz, Kalite Yönetim Sistemi standartlarının uygulanması ile ilgili, hizmet faaliyetleri kapsamında uymakla yükümlü olduğu tüm kanun- mevzuat ve yönetmelikleri tanımlamak, yerine getirmek, takibi ve kontrolü için "**KYS.TB.08 Dış Kaynaklı Doküman Tablosu**" oluşturmuştur.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI



İlgili müdürlükler internet vasıtasıyla yasal şartların güncelliğini ayda 1 kez takip eder. Ayrıca diğer ilgili kuruluşlardan bildirilen şartların güncelliği resmi yazılar üzerinden takip edilir.

Yasal ve diğer gerekliliklerde yapılan değişiklikler ile ilgili yatırım gereken bir durum söz konusu olduğunda, ihtiyaç dâhilinde Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği, Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı yapılmasını talep edebilir.

Belediyemiz ile alakalı hizmetlerde ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri **KYS.TB.04 İhtiyaç ve Beklentiler Tablosunda** belirlenmiştir.

Belediyemizin ilgili tarafları ise iç paydaşlar ve dış paydaşlar olarak tanımlanmaktadır. Etki Önem matrisi kullanılarak iç ve dış paydaşlar ile olan etkileşim aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Referans:

- **KYS.PR.01** Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü
- **KYS.FR.02** Dış Kaynaklı Doküman Formu
- **KYS.TB.04** İhtiyaç ve Beklentiler Tablosu
- **KYS.TB.03** Önem – Etki Matrisi Tablosu

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Sistemin sürekli iyileştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan Çiğli Belediyesi Yönetim Sistemi, “**Belediye Hizmet Faaliyetlerini**” kapsamaktadır.

Prosedürler, Belediyemizde Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, kuruluş için artı değer yaratan, çıktıları direkt olarak ilgili taraflara yönelik olan süreçler ile sistemlerin devamlılığını sağlayan, yönetimin ve çalışanların Yönetim Sistemini uygulayabilmelerine, sürekliliğini sağlayabilmelerine ve iyileştirmeye açık alanları belirleyebilmelerine yarayan süreçlerin işleyişini ifade eden, dokümanlar olarak tanımlanmıştır.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI



Yönetim sisteminin uygulanmasının kontrolünü sağlamak için gerekli yöntemlerin belirtildiği talimatlar ve formlar hazırlanmıştır.

Dokümante edilmiş yönetim sisteminin etkin bir şekilde uygulanıp uygulanmadığını gerekli eğitimi almış iç denetçiler tarafından değerlendirilir ve uygunsuzluklar dokümante edilmiş faaliyetler ile düzeltilir.

Dokümantasyon yapımız oluşturulurken;

- Organizasyon yapımız,
- Verdiğimiz hizmetler,
- Süreçlerimizin karmaşıklığı ve birbirleri ile ilişkileri ve
- Diğer belediyelerin farklı çalışma şekilleri,
- Uymak zorunda olduğumuz yasal ve diğer şartlar göz önünde bulundurulmuştur.

Dokümantasyon, genel olarak elektronik ortamda oluşturulur ve muhafaza edilir. Dokümanlarımızın kopyaları ise yazılı hallerde kullanıcılarında ve ilgililerde bulundurulur. Dokümanların oluşturulmasına yönelik kurallar ilgili kurallar **KYS.PR.01** Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedüründe anlatılmaktadır.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

4.4.1 Belediyemizde standart şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimi, uygulamaları, sürekliliği ve sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır.

Referans:

- **KYS.TB.05** Yönetimsel Süreç Matrisi

Çiğli Belediyesi'nde ISO 9001:2015 Standart şartlarına göre yönetim sistemi kurulmuş, uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

- Yönetim sistemi için gerekli prosesler ve kuruluştaki uygulamaları belirlenmiş ve bu proseslerin istenen girdileri ve beklenen çıktıları belirlenmiştir.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI



- Proseslerin akışı ve birbiriyle ilişkileri tanımlanmıştır.
- Proseslerin etkin işletimi ve kontrolü için ihtiyaç duyulan metot ve kriterler Yönetmelik ve Yönergelerde belirlenmiştir.
- Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar tayin edilmekte ve varlığı güvence altına alınmaktadır.
- Proseslerin sahipleri / sorumluları belirlenmiştir.
- Operasyonel proseslerde riskler belirlenmiş ve önlemler alınmıştır.
- Prosesler değerlendirilmekte ve proseslerin istenen sonuçlara erişimini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler uygulanmaktadır.
- Prosesler ve kalite yönetim sistemi iyileştirilmektedir.

4.4.2 Belediyemiz;

- a. Proseslerin işletimini desteklemek için dokümente edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.
- b. Proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümente edilmiş bilgi sürekliliği sağlanmaktadır.

Referans:

- **KYS.SRC.02** İnsan Kaynakları Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.03** Zabıta Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.04** Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.05** Yazı İşleri Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.06** Muhtarlık İşleri Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.07** Emlak ve İstimlak Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.08** Plan ve Proje Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.09** İmar ve Şehircilik Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.10** Bilgi İşlem Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.11** Strateji Geliştirme Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.12** Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.13** Özel Kalem Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.14** Mali Hizmetler Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.15** Sosyal Hizmetler Müdürlüğü Süreç Kartı



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI



- **KYS.SRC.16** Hukuk İşleri Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.17** Kültür, Sanat ve Sosyal İşler Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.18** Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.19** Fen İşleri Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.20** Veteriner İşleri Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.21** Sağlık İşleri Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.22** Temizlik İşleri Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.23** Park ve Bahçeler Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.24** Destek Hizmetleri Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.25** Tarımsal Hizmetler Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.26** Gençlik ve Spor Hizmetleri Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.27** İklim Değişikliği ve Sıfır Atık Müdürlüğü Süreç Kartı
- **KYS.SRC.30** Çiğli Belediyesi Genel Süreç Kartı
- **KYS.TB.01** Süreç Etkileşim Matrisi

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Belediyemizde Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için üst yönetim tarafından:

- Üst Yönetime Kalite Yönetim Sistemi etkinliği için hesap verilmesi sağlanmıştır.
- Üst Yönetim tarafından kalite politikası ve kalite amaçlarını oluşturmuş, belirlenen oluşum stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğu güvence altına alınmıştır.
- Üst Yönetim tarafından belediyenin hizmet prosesleri ile Kalite olduğunun güvence altına alınması sağlanmıştır.
- Üst Yönetim tarafından proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi oluşmuştur.
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların güvence altına alınması sağlanmıştır.
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımına teşvik edilmesi sağlanmıştır.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI



- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması önemsenmiştir.
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi sağlanmıştır.
- İyileştirmeye teşvik edilmiştir.
- Diğer ilgili yönetim görevlilerinin liderliğini göstermek için desteklenmesi sağlanmıştır.

5.1.2 Müşteri Odaklılık

Çiğli Belediyesi'nde vatandaş odaklılık üst yönetim tarafından özenle üstünde durulması gereken bir konu olarak sürekli olarak çalışanlara aktarılmaktadır.

Üst yönetim hizmetlerin istenilen kalitede, belirlenen hizmet standartları süresine göre, kamu kaynaklarının en etkin biçimde kullanılması için en uygun maliyette, güvenli ve çevreye en az etki ile vatandaşa ulaşmasını sağlamak için Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin olarak uygulanmasını sağlar.

Vatandaşın beklentileri doğrultusunda işlemlerin yürütülmesi ve vatandaş memnuniyetinin sağlanması için gerekli bilgilerin temin edilmesi, kayıtların tutulması ve uygulanması sağlanır.

5.2. Politika

Kalite Politikamız üst yönetim tarafından belirlenmiş, onaylanmış ve tüm çalışanlarımızın ve vatandaşlarımızın ulaşabileceği şekilde gerek belediye dâhilinde duyuru panolarıyla gerekse belediyeye ait web sitesi üzerinden duyurulmuştur.

Üst yönetim Kalite yönetim sistemi politikasını periyodik olarak yılda 1 kere YGG toplantılarında gözden geçirir ve gerektiğinde iyileştirmeler yapar.

Referans:

- **KYS.FR.22** Kalite Politikası



5.3 Kurumsal Görev Yetki ve Sorumluluklar

Belediyemize, politikamıza ve Kalite Yönetim Sistemimize göre organizasyonumuz hazırlanarak şema ile belirtilmiş, Görev Tanımlarında detaylı olarak belirtilmiştir.

Organizasyon Şemamızda belirlenen çalışanlarımızın sorumluluk ve yetkileri açıkça belirlenmiş, sorumlular arasındaki ilişki prensipleri ve vekâlet durumları tanımlanmış ve görev tanımlarında detaylı olarak anlatılmıştır.

Referans: Süreçlere Göre Tanımlanmış Görev Tanım Formları

6. PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Kuruluş, Kalite Yönetim Sistemini planlarken el kitabında bulunan madde 4.4.1 ile madde 4.4.2 de atıf yapılan proses girdi ve çıktıları taylorleri risk ve fırsatları ön plana alarak değerlendirme yapmaktadır.

Yönetim sistemini etkileyecek herhangi bir risk ve değişiklik ilgili birim sorumlusu tarafından yönetimin gözden geçirme toplantısında gündeme getirilir. Bu değişikliklerin Yönetim sisteminin bütünlüğünü bozmayacak şekilde firmaya adapte edilmesi için gerekli kararlar alınarak uygulanır.

Risklerin ve fırsatların belirlenmesi aşağıdaki kriterlerin karşılanması için gereklidir;

- Kalite Yönetim Sisteminin eklenen sonucu/sonuçları elde edebileceğine dair güvence vermek
- İstenen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, sürekli iyileştirmeyi sağlamak.

Referans:

KYS.PR.07 Risk ve Fırsat Belirleme Prosedürü

KYS.İA.20 Risklerin Belirlenmesi ve Gözden Geçirilmesi

KYS.FR.2-31 Risk Analiz Formları



6.2 Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1 Kuruluş kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve proseslerde kalite amaçlarını oluşturmaktadır.

Kalite Hedeflerimiz;

- Kalite politikası ve 2025 – 2029 Stratejik Planı ile uyumlu,
- Ölçülebilir, değerlendirilebilir,
- Uygulanabilir şartları sağlayabilmekte,
- Hizmet ve hizmet uygunluğu ve vatandaş memnuniyetini arttırmaya uygun olmakta
- İzlenebilir, duyurulabilir ve uygun şekilde güncellenebilir.

Referans:

- 2025 – 2029 Çiğli Belediyesi Stratejik Planı
- İlgili Dönem Performans Programı
- İlgili Dönem Faaliyet Raporları

6.2.2 Kalite amaçlarına ulaşmak için planlama yaparken belediyemiz aşağıdaki hususları belirlemektedir:

- a) Ne yapılacağını,
- b) Hangi kaynakların gerekeceği,
- c) Kimin sorumlu olacağını,
- d) Ne zaman tamamlanacağını,
- e) Sonuçların nasıl değerlendirileceğini

Ayrıca amaç ve hedeflerin belirlenmesinde teknolojik seçeneklerini, mali ve iş durumunu, işletme şartlarını ve ilgili tarafların görüşlerini göz önünde bulundurmaktadır.

Hedefler, Üst Yönetim ve birim müdürleri tarafından yıllık olarak belirlenmektedir. Belirlenen amaç ve hedeflere ulaşılabilmesi için yapılması gereken faaliyetleri, sorumlu kişileri ve zaman planını içeren Hedef, Amaç ve Aksiyon Planı, Performans Göstergeleri, Yönetim Temsilcileri tarafından ilgili yönetim dönemi için hazırlanarak Belediye Meclisi tarafından onaylanmaktadır.



Referans:

- 2025 – 2029 Çiğli Belediyesi Stratejik Planı
- İlgili Dönem Performans Programı
- İlgili Dönem Faaliyet Raporları

6.3 Değişikliklerin Planlanması

Çiğli Belediyesinde Kalite Yönetim Sisteminde değişiklik ihtiyacı tespit ederse, değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir. Bu değişiklik yöntemleri **KYS.PR.11 Değişikliklerin Yönetilmesi Prosedürüne** göre değerlendirilir, organizasyonun faaliyetlerinin Başkanlık onayına sunulması durumunda, yapılması düşünülen değişiklik Başkan onayına sunulur (Madde 4.4).

Değişiklikler sonucunda kuruluş aşağıdakileri değerlendirmektedir;

- a) Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını,
- b) Kalite yönetim sistemini bütünlüğünü,
- c) Kaynakların varlığını,
- d) Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini sağlamaktadır.

YGG toplantı kayıtları ile dokümante edilmiştir.

Referans:

KYS. FR.10 Yönetim Gözden Geçirme Tutanağı

KYS.PR.11 Değişikliklerin Yönetimi Prosedürü

7. DESTEKLER

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Belediyemizde Kalite Yönetim Sistemi'ni uygulamak, sürdürmek, etkinliğini sürekli iyileştirmek ve vatandaş memnuniyetini artırmak, yasal şart ve mevzuatlara uymak için üst yönetim tarafından gerekli kaynaklar temin edilmektedir.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI



Üst yönetim tarafından hizmet ve hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli kaynaklar temin edilerek süreklilik sağlanır.

Kalite yönetim sisteminin gereği gibi uygulanması Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği bünyesinde gerçekleştirilmektedir.. Kalite yönetim sistemi ile kurumun çalışmasını etkileyen faaliyetleri ve süreçleri yönetmek ve gerekli kontrolleri yapmak için müdürlüklerde Kalite Temsilcileri belirlenmiştir ve görev tanımları hazırlanarak tebliğ edilmiştir.

Referans:

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Müdürlükler Bazında Hazırlanmış Görev Tanım Formları
- **KYS.LS.08** Müdürlük Kalite Yönetim Sistemi Temsilcileri Listesi

7.1.2 Kişiler

Belediyemizde hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan personellerin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı ve nitelikleri belirlenmiştir. İşe alım ve yerleştirme 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 5393 sayılı Belediye Kanunu ve Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro ilke ve standartlarına dair yönetmelik gereğince yapılmaktadır.

7.1.3 Altyapı

Hizmetlerin yürütülmesi Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçları belirlenmiş ve karşılanmıştır. Kurumumuzda bakım onarım hizmetleri Belediyemizin ilgili birimlerince ve **Dış Tedarikçiler** vasıtasıyla gerçekleştirilmektedir. İlgili birim hizmet alımını gerçekleştirirken **Onaylı Tedarikçi Listesinden** faydalanır.

Yazılım veya donanım ile ilgili bir bakım/onarım talebi geldiğinde bu işlemler Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından yapılır. Destek Hizmetleri Müdürlüğü Makine İkmal Şefliği fiziksel kaynaklar süreci çerçevesinde araç, makine ve donanım ile ilgili bakım/onarım takibi ve



kontrolünden sorumludur. Yangın Söndürme tertibatının bakımı Destek Hizmetleri Müdürlüğü tarafından takip edilir. Destek Hizmetleri Belediye ana binası ve dış birimlerde bulunan jeneratörlerin, asansörlerin, klima ve ısıtma sistemlerinin, elektrik panolarının bakımlarını ve arıza durumlarında giderilmesini takip eder.

Referans:

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- **KYS.PR.09** Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü

7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesi için çevre ilgili mevzuat ve talimatlara uyularak tayin edilmiş ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Çalışanlarının sosyal haklarını yasalar çerçevesinde düzenleyerek personeline çağın gerektirdiği teknolojik donanımları, eğitim olanaklarını sağlamış; gelişen ve öğrenen organizasyon modelini benimsemiştir.

Çalışanların gerekli iş güvenliği tedbirlerini almaları için yetkililerce eğitim verilmekte ve uyarılmaktadır.

Ağır ve kesici maddelerin taşınması sırasında elleri korumak için koruyucu eldiven kullanmaları sağlanmıştır. Formenlerin çalışma sahasında iş elbisesi giymeleri, koruyucu eldiven ve baret kullanması zorunlu hale getirilmiştir.

İş güvenliğini sağlamak için tehlike arz eden yerlerde uyarıcı levhalar bulunmaktadır.

Çevreye olumsuz etkileri en aza indirmek için çevre boyutları belirlenmiş, çalışanlara duyurulmuş ve gerekli eğitimler verilmiştir.

Tüm çalışmalar İş Kanunu ve SGK Kanunu'na uygun olarak sürdürülmektedir.

Referans:

- Müdürlükler bünyesinde oluşturulmuş Kullanma ve Bakım Talimatları



7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1 Genel

ÇİĞLİ BELEDİYESİ verilen hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğuna ilişkin kanıtları sağlamak üzere izleme ve ölçmeleri ve bunun için gerekli olan izleme ve ölçme donanımlarını sağlar ve belirlenen aralıklarla kullanılan makine ve ekipmanın kalibrasyonu ve bakımları yapılarak kayıtları tutulmaktadır. Bakım, Kalibrasyon ve doğrulama kayıtları belirtilen prosedüre göre gerçekleştirilmektedir.

Referans:

- DES. İA.01 Bakım İşlemlerinin Gerçekleştirilmesi
- KYS. PR.08 Kalibrasyon Prosedürü

7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği

Kalibrasyon belgesi, kalibrasyon etiketi alınır ve kalibrasyon durumunu belirlemeye imkân verecek şekilde tanımlama donanım üzerinde yapılır.

Kalibrasyon geçerlilik süreleri donanımın kullanım şartlarına ve kararlılığına göre değiştirilebilir. İzleme ve ölçme cihazları kullanım esnasında, taşıma, bakım ve muhafaza sırasında oluşabilecek hasar ve bozulmalara karşı korunur.

Bu işlemler Kalibrasyon Prosedüründe açıklanmıştır.

Referans:

- KYS.PR.08 Kalibrasyon Prosedürü

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan bilgi tayin edilmiş olup, ulaşılabilir durumdadır.



Bu bilgi sürdürülebilir ve gerekli şekilde ulaşılabilir.

Değişiklik ihtiyacı ve eğilimleri ele alındığı zaman, belediye; mevcut bilgi birikimini değerlendirmekte ve ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi ve gerekli güncellemeleri nasıl kazanacağı veya bunlara nasıl erişebileceğini tayin etmektedir.

Kurumsal bilgi aşağıdakileri temel alabilir:

a) İç kaynaklar (örneğin; Faaliyet Raporları, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan dokümanlar, İzleme & Değerlendirme Raporları),

b) Dış kaynaklar (örneğin; standartlar, anketler akademik çevreler, konferanslar, vatandaş ve dış paydaşlardan derlenen bilgi).

7.2 Yeterlilik

Hizmet ve hizmeti etkileyen, faaliyetleri yürüten personelin sahip olması gereken yeterlilikleri görev tanımları belirlenmiş, Görev Tanımlarında tanımlanmış ve kayıt altına alınmıştır.

Personelimizin işlerini en iyi şekilde yapmasını sağlamak için üst yönetimin öngördüğü ve personelimizin talepleri doğrultusunda her yıl eğitim planları yapılır ve bu eğitimlerin etkinlikleri değerlendirilir.

Referans:

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Devlet Memurları Genel Eğitim Planı
- Aday Memurların Yetiştirilmelerine İlişkin Genel Yönetmelik
- **İK.İA.14** Eğitim Planının Oluşturulması ve Hizmet İçi Eğitimlerin Gerçekleştirilmesi

7.3 Farkındalık

Yeni alınan personele verilen oryantasyon eğitiminde yaptığı işin önemi aktarılır ve benimsemesi sağlanır. Kalite Yönetim Sistemi'miz hakkında bilgi verilerek kendisinin hedeflere ulaşılmasında nasıl katkıda bulunabileceği anlatılır.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI



Çalışanlar uygun eğitim alan personelden seçilir ve üst yönetim tarafından görevlerine resmen atanır.

Belediyemizde çalışan tüm personelin yaptığı işin öneminin farkında ve hedeflerinin başarılmasındaki rollerinin bilincinde olması sağlanmaktadır.

Kişilerin sahip olması gereken yetkinlikler karşısında mevcut durum belirlenerek eğitimler planlanır ve verilir. Verilen eğitimin etkinliği:

İnsan kaynaklarının sahip olması gereken niteliklerin belirlenmesi ve izlenmesi, ihtiyaç tespit edilen alanlarda eğitimlerin planlanması, teknik alanda ve kalite, çevre, iş güvenliği, hijyen gibi alanlarda bilincin artırılması eğitimlerinin verilmesi, eğitim sonuçlarının değerlendirilmesi ilgili talimata göre yürütülür. Yıllık eğitim çalışmaları ve sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısının gündemlerinden bir tanesidir.

Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü' ne göre muhafaza edilir. Eğitim kayıtları Eğitim ve İnsan Kaynakları bölümünce elektronik ortamda da saklanır.

Referans:

- **KYS. FR.14** Katılım Formu

7.4 İletişim

Belediyemiz Üst Yönetimi Kalite Politikası, şartlar, hedefler ve başarılarını duyurmak ve çalışanları tarafından anlaşılmasını ve iletişimi sağlamak için yöntemleri oluşturmuştur.

Belediyemizde yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur.

Ayrıca tehlikeli çalışma ortamlarında misafirler, tedarikçi kuruluşların çalışanları ve iş yerinde bulunabilecek herkes için görünebilecek şekilde ikaz ve uyarı levhaları asılmaktadır.



Referans:

- **KYS.TB.06** İletişim Tablosu

Üst yönetim hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi eksiksiz olarak yerine getirilmesini temin edebilmek için;

- İç ve dış yazışmalar
- Bilgilendirme panoları
- Elektronik posta,
- Telefon, faks,
- Hizmet içi eğitimler,
- YGG toplantıları,
- Yüz yüze görüşmeler,
- Halk Günü Toplantıları
- Elektronik bilgilendirme yönetim sistemi (EBYS),
- Belediye Web Portalleri,
- Smart CRM yöntemleri,
- QDMS (Kalite Yönetim Sistemi-Doküman Yönetim Sistemi) kullanılarak sağlanmaktadır.

7.5 Doküman Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Kalite el kitabının hazırlanmasından ve dağıtımından Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği, onayından Belediye Başkanı sorumludur.

Yönetim sisteminde Kalite El Kitabı'nın revizyonunu gerektiren değişiklikler olduğunda Kalite El Kitabı Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği tarafından revize edilir. Prosedür ve talimatlara göre Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği tarafından yönetim sistem onayı verilir.



7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

ÇİĞLİ BELEDİYESİNDE prosedürlerde, iş talimatlarında ve bunlara ait formlarda yapılacak olan değişiklik, ekleme ve çıkarmalar ve bunların onaylanması ilgili müdürler ve Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği sorumluluğundadır.

Kontrollü kopyaların dağıtımı ve bu işlerin sağlanması, geçerli dokümanların yürürlükte olması, geçersizlerin kaldırılıp yok edilmesi, yürürlükteki dokümanların kullanım noktalarında bulunabilir olması, gözden geçirilerek güncellenmesinden Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği sorumludur.

Dokümanların dağıtımı aynı zamanda QDMS üzerinden de gerçekleştirildiği gibi belediye içi kurulmuş olan ağ sistemi üzerinden elektronik ortamda da yapılmaktadır. Bu dağıtım ve erişimden, erişim yetkisi verilecek olan bölümlerin belirlenmesinden Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği sorumludur.

7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

7.5.3.1 Kalite yönetim sistemi ve bu standart tarafından istenen dokümante edilmiş bilgi, aşağıdakileri güvence altına almak için kontrol edilmektedir.

- İhtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanım için varlığı ve uygun olması,
- Uygun şekilde korunması (örneğin, gizliliğin yok olması, uygun olmayan kullanım veya bütünlüğün kaybolması).

7.5.3.2 Dokümante edilmiş bilginin kontrolü için kuruluş aşağıdaki faaliyetlerden uygulanabilir olanları belirlemektedir.

- Dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım,
- Niteliğinin korunması dahil, arşivleme ve koruma,
- Değişikliklerin kontrolü (örneğin, sürüm kontrolü),
- Muhafaza ve elden çıkarma.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI



Kalite yönetim sisteminin planlaması ve işletimi için gerekli olduğu, kuruluş tarafından belirlenen dış kaynaklı dokümente edilmiş bilgi, uygun şekilde tanımlanmakta ve kontrol edilmektedir.

Uygunluğun kanıtı olarak muhafaza edilen dokümente edilmiş bilgi, istenmeyen değişikliklere karşı korunmaktadır.

Referans:

- **KYS.PR.01** Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü
- **KYS.PR.02** Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8. OPERASYON

8.1 Operasyon Planlama ve Kontrol

Çiğli Belediyesinde hizmet ve hizmet faaliyetlerinin istenilen şartlara göre gerçekleşmesi için gerekli prosesler planlanmıştır. Bu kapsamda;

Hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Kurumumuzca tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile mevzuatlarda hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik, Akış Şemaları vb.) bunlara atıfta bulunulur.

Referans:

- Müdürlük Bazında Oluşturulmuş Akış Şemaları

8.2 Ürün ve Ürünler İçin Şartlar

8.2.1 Müşteri İle İletişim

Vatandaşlardan gelen şikâyetler ve istekler kayıt altına alınarak ilgili müdürlük tarafından değerlendirilir.

Uygun olmayan hizmet ve hizmet ile ilgili şikâyetler kayıt altına alınır, gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır. Faaliyetlerin etkinliği ve müşteri memnuniyetini sağlayıp sağlamadığının takibi yapılır.



Vatandaşların talep, istek ve şikâyetleri Çağrı Merkezi, CİMER Portalı, Halk Masası, Web Sitesi ve Smart CRM programı yardımıyla iletişim merkezi tarafından ele alınmaktadır.

8.2.2 Ürün ve Ürünler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Belediyemiz hizmetleri ile ilgili şartları belirlemiştir. Bunlar:

- Kurumumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde verilmektedir.

Belediyemiz faaliyetleri, vatandaş tarafından belirtilen istekler, vatandaş şikâyetleri, yapılan anketlerin sonuçları, faaliyete girdi teşkil eden malzeme, ekipman ve eleman ile ilgili standartlar ve çalışanlarımızın bugüne dek edinmiş oldukları deneyimler doğrultusunda yürütülür. Faaliyetlere girdi teşkil eden malzeme ve teçhizata ilişkin özellikler, Teknik Şartnameler ve Yönetim Sistemi Planlarında belirtilmiş olup; faaliyet uygulamalarımızın bu şartları sağlayıp sağlamadığı Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği tarafından yapılan kontrollerle tespit edilir.

8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Vatandaş istek ve taleplerinin karşılanması ile ilgili prosesler bağlı Belediye Başkan Yardımcıları tarafından belirlenir ve yürütülür.

Kurumumuza yapılan tüm başvurular ilgili müdürlüklerce mevzuatına göre değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir ve başvuru sahibi bilgilendirilir.

Referans:

- **BSY.İA.01** Vatandaşların Talep ve Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi
- **BSY.İA.04** CİMER İşlemlerinin Gerçekleştirilmesi
- **BSY.İA.05** Çağrı Merkezi İşlemlerinin Gerçekleştirilmesi
- Müdürlükler için oluşturulmuş hizmet standartları tablosu



8.2.4 Hizmetlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Verilen hizmetler için yasal şartlar değiştiğinde dokümente edilmiş bilgi listesi yasal kısıtlar paralelinde güncellenir. Değişiklik durumunda ilgili personel bilgilendirilir. Hizmet alanların bilgilendirilmesi web sitesi, basın yayın, SMS, posta vb. iletişim kanallarıyla yapılır.

8.3 Ürün ve Ürünlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Belediyemizde ürün tasarımı ve geliştirmesi olmadığından dolayı bu madde kapsam dışıdır.

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Ürünlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesine yönelik ihtiyaçların belirlenmesini müteakip birimler tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı, çalışma ortamı ve vatandaş memnuniyeti ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu kapsamında yapılmaktadır. Ayrıca dış sağlayıcılar **KYS.PR.09 Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü** çerçevesinde değerlendirilmekte ve **Onaylı Tedarikçi Listesinde** kayıt altına alınmaktadır.

Referans:

- **KYS.PR.09** Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü
- **KYS.FR.42** Tedarikçi Değerlendirme Formu

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

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



Referans:

- **KYS.İA.12** Tek Kaynak Usulü Satın Alma İşlemlerinin Gerçekleştirilmesi (22c)
- **DES.İA.05** Pazarlık Usulü İhalelerin Gerçekleştirilmesi (Hizmet Alımı)
- **DES.İA.01** Pazarlık Usulü İhalelerin Gerçekleştirilmesi (Mal Alımı)
- **DES.İA.02** Açık İhale İşlemlerinin Gerçekleştirilmesi (Mal Alımı)
- **DES.İA.03** Açık İhale İşlemlerinin Gerçekleştirilmesi (Hizmet Alımı)
- **DES.İA.04** Açık İhale İşlemlerinin Gerçekleştirilmesi (Yapım İşleri)
- **DES.İA.06** Pazarlık Usulü İhalelerin Gerçekleştirilmesi (Yapım İşleri)
- **KYS.İA.03** Doğrudan Temin İşlemlerinin Gerçekleştirilmesi
- **KYS.İA.04** Avans İşlemlerinin Gerçekleştirilmesi

8.4.3 Dış tedarikçi için bilgi

Kurumumuzda hizmet sürecini etkileyen mal ve hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanır. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca dış sağlayıcılara duyurulur.

Referans:

- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu

8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1 Üretim ve Ürün Sunumunun Kontrolü

Kurumumuzda kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken süreçler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları, hizmet yönergeleri oluşturulmuş ve hizmet birimlerine dağıtımı yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yetkinlik şartları belirlenmiştir.



Referans:

- Müdürlük Çalışma Yönetmelikleri KYS.YN. (02-32)
- Müdürlük Görev Tanımları

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta ve İlgili dönem Stratejik Planında tanımlıdır. Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Kurumumuza gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanması OLGU ve OLGU WEB programından yararlanır.

Her bölüm izlenebilirliği temin etmek amacıyla gerekli olan kayıtları Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne göre sistematik bir şekilde saklanmasından ve gerekli yerlerde hazır bulundurulmasında sorumludur.

Vatandaşlardan hizmetler veya hizmetlerle ilgili şikâyetleri, yazılı veya sözlü olarak kayıt altına alınır.

Referans:

- **KYS.PR.02** Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.5.3 Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Hizmetlerin yürütülmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.



8.5.4 Muhafaza

Kurumumuz birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Başvuru ile ilgili tüm evraklar saklanarak muhafaza edilir.

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Hizmetlerin şartlara uygunluğunu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/kişiler (ilgili şeflik sorumluları) ve ilgili faaliyetler dokümante edilmektedir.

8.6 Hizmet Sunumu

Kurumumuzda Vatandaş memnuniyetine yönelik hizmetler; tespit edilen şekillerde, kabul kriterlerine uygun ve onaylayan kişiler de belirli olmak suretiyle sunulmaktadır.

Talep ve isteğin alınmasından talep edilen faaliyetin yerine getirilmesine kadar yapılan tüm hizmet ve kontrol işlemleri ilgili hizmete ait İş Akış Şemasında detaylı olarak belirlenmiştir.

Hizmet ve hizmetin gerçekleştirilmesi için yürütülecek faaliyetler ve çalıştırılacak makineler için iş talimatları oluşturulmuştur ve uygun noktalarda bulunabilirliği sağlanmaktadır.

Hizmet ve hizmetin belirlenen şartlara uygunluğunun kontrolü için izleme ve ölçme metotları belirlenmiş uygulamaya alınmıştır.

Faaliyetlerin yürütülmesi ve kontrolleri ile ilgili olarak hazırlanmış olan tüm dokümanlar uygulayıcı personelin rahatlıkla ulaşabilecekleri yerde muhafaza edilir. Faaliyetin istenen özelliklerde gerçekleşebilmesi için eğitimli personel kullanılır ve gerekli yeterliliği taşımayan personel Eğitim Talimatına uygun olarak değerlendirilir. Gerekli görüldüğünde ise ihtiyaç duyulan eğitimlere tabi tutulur.



Faaliyetlerin aksamasına neden olabilecek potansiyel arızalar periyodik olarak yapılan bakımlar ile engellenir. Bakım ve arızalar kayıt altına alınır ve ihtiyaç duyulduğunda istatistiksel olarak Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği tarafından değerlendirilir.

Yapılan kontroller sırasında tespit edilen uygunsuzluklar için **Uygun Olmayan Hizmet Prosedürüne** göre işlem yapılır. Hizmet sonrası vatandaş tarafından iletilen hatalarda ve/veya aksaklıklarda, vatandaş şikâyetlerinin değerlendirilmesi için **BSY.İA.01 Vatandaşların Talep ve Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi** akışına göre işlem yapılır.

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Verilen hizmetin belirlenmiş kontrol şartlarına uymaması durumunda, uygunsuzluğu saptandığında ilgili birim müdürü uygunsuzluğu gidermek için gerekli önlemleri alır Uygun Olmayan Hizmet Kontrolü Prosedüründe ayrıntılı olarak belirtilen uygulamalar yapılır.

Referans:

KYS.PR.04 Uygun Olmayan Hizmet Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Kurumumuz birimlerinde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli kayıtlar tutulmaktadır. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır. Üst Yönetim, mevcut Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekli iyileştirilmesi her türlü gerekli mali kaynakları ve vasıflı insan gücünü sağlamaktadır



Referans:

- İlgili Dönem Performans Raporu
- İlgili Dönem Faaliyet Raporu
- İç Kontrol Uyum Eylem Planı
- İlgili Dönem İzleme ve Değerlendirme Raporu
- İlgili Dönem YGG Raporu

9.1.2 Vatandaş Memnuniyeti

Kalite Yönetim sisteminin işlerliğini sağlamak için düzenli olarak vatandaş memnuniyeti anketleri yapılmakta değerlendirilmekte ve kayıtları tutulmaktadır.

Çalışma her yılın başında bir önceki yıl belirli bir anket formu kullanılarak gerçekleştirilir ve sonuçları öncelikle yönetime, daha sonra özetler halinde ilgili tüm birimlere aktarılır. İlgili birimler ya tek başlarına ya da birimler arası takımlar oluşturarak vatandaş memnuniyetinde iyileştirmeye açık görünen noktalarla ilgili aksiyonları oluşturur, üst yönetime sunar, bu aksiyonlarla ilgili olarak vatandaşlarla haberleşir ve gerçekleşmesini takip ederler.

Belediyemizde vatandaş memnuniyeti ayrıca, vatandaşlardan alınan şikâyet ve geri beslemeler çerçevesinde de değerlendirilir. Vatandaşlardan gelen hizmet ile ilgili şikâyetler ve öneriler kayıt altına alınmakta ve değerlendirilmektedir. Değerlendirme sonucu gerekli görülen durumlarda düzeltici faaliyetler belirlenir ve takibi yapılır.

Referans:

KYS.İA.08 Anket Çalışmalarının Gerçekleştirilmesi

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Kalite El Kitabı'nın 4. maddesinde belirtilen süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel süreç verilerini girmek ya da periyodik rapor verme işlemini yapmakla görevlidir.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI



Belediyemizde Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği ve sürekliliğinin sağlanması için düzenli olarak veri toplanması, güncellenmesi ve analizi yapılır. Bu analizler sonucunda Kalite Yönetim sistemi ile ilgili iyileştirmelerin planlanması yapılmaktadır.

Müdürlükler görev alanıyla ilgili faaliyet ve performans izleme kriterlerini belirler, iş sonuçlarını ve performanslarını izler, verileri analiz eder, geçmiş yılların faaliyet sonuçları ile kıyaslar ve değerlendirir.

Vatandaş memnuniyet anketleri, iç tetkik sonuçları, düzenleyici faaliyetler, tedarikçi değerlendirmeleri, YGG toplantı tutanağı ana veri kaynağıdır.

Bütün bu faaliyetlerin sonucu olarak; kuruluşun hedef ve amaçlarında yapılacak değişiklikler, alınacak önlemler, vatandaş memnuniyeti ve şikayetlerinin yönetilmesi ve sorunların kaynağında çözümlenmesi gibi yönetsel kararlar verilir.

Referans:

- **KYS.PR.06** Veri Analizi Prosedürü
- İlgili Dönem Performans Raporu
- İlgili Dönem Faaliyet Raporu
- İlgili Dönem İzleme ve Değerlendirme Raporu

9.2 İç Tetkik

Belediyemizde Kalite Yönetim Sistemi'nin şartlarına, belgelendirme kuruluşunun şartlarına, iç ve dış mevzuat şartlarına uyup uymadığının, etkin olarak uygulanıp uygulanmadığının ve sürekliliğinin sağlanıp sağlanmadığının belirlenmesi amacıyla; planlanmış aralıklarla iç tetkikler gerçekleştirir.

İç tetkikler, KYS öğelerinin tanımlanan belgelere ve uygulama isteklerine uygunluğunu veya uygunsuzluğunu belirlemek ve uygulanan yönetim sisteminin belirlenen KYS hedeflerini karşılamadaki etkinliğini belirlemek için yapılır.



İç tetkikler, tetkik edilecek alanların ve süreçlerin durum ve önemleri ve bunun yanı sıra geçmiş tetkiklerin sonuçları göz önünde bulundurularak planlanır. Planlarının yapılmasından iç tetkikçilerin seçilmesinden Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği sorumludur. Tetkiklerin planlanması yapılması sonuçlanması raporlanması kayıtların muhafaza edilmesinden ve takip faaliyetlerinin yürütülmesi İç Tetkik Prosedürüne göre yapılır.

Referans:

- **KYS. PR.03** İç Tetkik Prosedürü

9.3 Yönetimin Gözden Geçirilmesi

9.3.1 Genel

Üst yönetimin Kalite Yönetim Sistemini gözden geçirme toplantısı **ÇİĞLİ BELEDİYESİNDE** yılda en az 1 defa yapılır.

Acil ihtiyaç durumunda Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısı önceden haber verilmeden de yapılabilir. Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği ihtiyaç durumunda acil toplantı talebinde bulunmaktan, raporlamadan, sunumdan ve planlamadan sorumludur. Bu acil durumlar:

- Organizasyon değişikliklerini,
- KYS hedefi revizyonları / büyük sapmaları,
- Strateji ve hedef değişikliklerini içerebilir.
- Acil durumlar

Toplantıya Belediye Başkanı, Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği, Başkan Yardımcıları ve Birim Müdürleri katılır. Bu toplantıda Kalite Yönetim Sistemi, sistemin işleyişi, iç tetkik sonuçları, vatandaş şikâyetleri, eğitim faaliyetleri ve etkinliği, tespit edilen uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetlerin durumu ve üst yönetimin uygun gördüğü diğer konular görüşülür.



Toplantının gündemi ve tarihi, Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği tarafından belirlenerek katılımcılara 1 hafta önce bildirilir. Toplantıda alınan kararların takibi ve toplantı ile ilgili kayıtlar **Yönetimi Gözden Geçirme Raporu** ile Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği tarafından kayda alınır, muhafaza edilir ve yayınlanır.

Yönetim gözden geçirme toplantıları tarihinden en az bir hafta önce, toplantıya katılacak kişiler, toplantı yeri, saati ve toplantı gündem maddeleri ile ilgili bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından e-mail ile ya da kurum içi yazışma ile katılımcılara bildirilir.

Olağanüstü YGG toplantısı gerekli görülmesi halinde ise toplantı zamanından en az 24 saat önce toplantıya katılması ön görülen kişilerle telefon, e-mail vasıtasıyla ya da yazılı olarak iletişime geçilir.

YGG toplantısı sonucunda alınan kararlar veya sistemin işleyişi ile ilgili yapılan değişiklikler, gerekli olan tüm çalışanlara **YGG Toplantı Tutanağı** ile imzaları alınarak veya e-mail ile bildirilir.

Ayrıca kendisinden faaliyet raporu istenilen birim müdürleri, belirli periyotlarda, yılbaşından güncel tarihe kadar geçen süre aralığı için hazırladıkları son faaliyet raporunu da YGG toplantısında sunmak üzere beraberlerinde getirirler.

Referans:

- **KYS. FR.10** YGG Toplantı Tutanağı

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi toplantısına Belediye Başkanı başkanlık eder ve aşağıdaki konular görüşülür.



- Daha önceki toplantıda alınan kararların gözden geçirilmesi,
- Kalite Politika ve Hedeflerinin değerlendirilmesi, performans ve hizmet uygunluklarının değerlendirilmesi ve bu hedeflerin gerçekleştirilmesi için stratejilerin belirlenmesi,
- İç ve Dış tetkik sonuçlarının değerlendirilmesi,
- Vatandaş şikâyetleri, istekleri ve vatandaş memnuniyeti,
- Süreç performansları ve hizmet uygunsuzluklarının değerlendirilmesi,
- İstenilen bölümlerin faaliyet raporları,
- Uygunsuzluk kayıtları ve Düzeltici faaliyetler,
- Belediyemizin hizmet ve faaliyetlerindeki değişiklikler,
- Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirilmesi için öneriler,
- Tedarikçi değerlendirmeleri,
- Risk ve Fırsat Belirleme Faaliyetleri
- Katılımcıların gündeme getireceği Yönetim sisteminin uygulanmasına yönelik konular.

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı sonunda alınan kararlar aşağıdaki faaliyetleri içerir.

- Yönetim sistemi hedefleri ve bu hedefleri gerçekleştirmek için uygulanacak stratejiler ve sorumluluklar,
- Kalite Yönetim Sistemi ve süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- Vatandaş memnuniyeti artırıcı kararlar ve vatandaşlar ile ilgili hizmetlerin iyileştirilmesi,
- Gerekli olan kaynak ve ihtiyaçların belirlenmesi,



10. İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Çiğli Belediyesi'nde verilen hizmetlerde çalışma verimliliğinin artırılması, maliyetlerde azalma, vatandaş beklentilerini karşılama, iş ve işçi güvenliğini artırma, vatandaş memnuniyetinin artırılması, kazaları ve ramak kalayı azaltma gibi sistem odaklı iyileştirmeler ön plandadır.

Bu doğrultuda politika, hedefler, tetkik sonuçları, vatandaş memnuniyet anketleri, düzenleyici faaliyetler ve yönetim gözden geçirme toplantı sonuçları sistemin sürekliliği için belirli periyotlarda Üst yönetim tarafından değerlendirilir, revize edilir (gerek görüldüğünde) ve Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır.

İç tetkikler sonucunda iyileştirmeye açık alanlar belirlenerek iyileştirme faaliyetleri başlatılır. İç tetkik neticesinde görülen uygunsuzluklar için düzenleyici faaliyet açılarak ilgili bölüme süre verilmektedir ve bu süre sonucunda tekrar iç tetkik planlanmaktadır.

Verilerin analizi sonucunda gerekli düzelti faaliyetler belirlenerek iyileştirme sağlanır.

10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

Oluşan uygunsuzlukların sebebini gidermek ve analiz ederek tekrar oluşmasını önlemek için belediyemiz tarafından **Düzeltilici / İyileştirici Faaliyet Prosedürü** oluşturularak uygulanmaya konmuştur. Bu kapsamda;

- Uygunsuzluğun nedenlerinin belirlenmesi ve önlenmesi için gerekli tedbirlerin değerlendirilmesi
- Gerekli tedbirlerin uygulanması
- Alınan tedbirlerin sonuçlarının kayıtları



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI



Çiğli Belediyesinde yönetim sistemimize uymayan durumlarla karşılaşıldığında hatanın yarattığı etkiyi azaltmak ve tekrarını önlemek için düzeltici faaliyetler başlatılır.

İlgili birim müdürü, bölümünü ilgilendiren uygunsuzluğu ortadan kaldırmak ve tekrarını önlemek için uygun olan aktiviteyi yapmak ile sorumludur.

Strateji Geliştirme Müdürlüğü Entegre Yönetim Sistemleri Şefliğinin çalışmaları süresince oluşturduğu aksiyon planlarındaki aktivitelerden uygun olanları da düzeltici faaliyetler kapsamında değerlendirilir, ancak düzeltici faaliyet formları vasıtası ile değil, yönetim temsilcisi tarafından izlenir.

Düzeltilen faaliyetler sonucunda herhangi bir dokümandaki değişiklik, Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürüne uygun olarak yapılır ve uygulanır.

Yapılan faaliyetler ile ilgili bilgiler ve takip durumları sistem sorumlusu tarafından aylık toplantılarda veya YGG toplantılarında sunulur.

Belediyemiz;

- Uygunsuzlukların araştırılması ve ele alınması,
- Düzeltici faaliyetlerin başlatılması ve bitirilmesi,
- Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanması için sistem oluşturmuştur.

Referans:

KYS.PR.05 Düzeltici / İyileştirici Faaliyet Prosedürü

10.3 Sürekli iyileştirme

Kalite Yönetim sisteminde süreçlerin, planlanan sonuçlara ulaşabilmesi yeteneğini göstermek üzere uygun yöntemler ile izleme ve ölçme yapılmaktadır.

Süreçler için belirlenmiş olan performans göstergeleri ile süreçlerin performansı ilgili talimat ve şartnamelere göre izlenmekte, ölçülmekte ve değerlendirilmektedir.

Yönetim sistemi proseslerinin etkinliğinin ölçülmesi için iç tetkikler yapılmaktadır.