



TALAS
BELEDİYESİ

KALİTE EL KİTABI

K - Q
TSE-ISO-EN
9000

İLK YAYIN TARİHİ : 01.12.2005
SON YAYIN TARİHİ : 30.10.2015
REVİZYON NO : 02
REVİZYON TARİHİ : 05.09.2019

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	1 / 36

İÇİNDEKİLER

0.1 Önsöz.....	3
0.2 Talas Belediyesi Tarihi Gelişimi.....	4
1.Kapsam	7
2.Atıf Yapılan Standart ve/veya Dokümanlar	8
3.Terimler ve Tarifler	9
4.Kuruluşun Bağlamı	11
4.1.Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması.....	11
4.2.İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması.....	11
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	11
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	11
5.Liderlik	15
5.1 Liderlik ve Taahhüt	15
5.1.1 Genel	15
5.1.2 Vatandaş Odağı	15
5.2 Politika	16
5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması.....	16
5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması.....	17
5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	17
6.Planlama	18
6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	18
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	18
6.3. Değişikliklerin Planlanması.....	19
7.Destek	20
7.1 Kaynaklar	20
7.1.1 Genel	20
7.1.2 Kişiler.....	20
7.1.3 Altyapı	21
7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Ortam.....	21
7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları.....	22
7.1.6 Kurumsal Bilgi	22
7.2 Yetkinlik	22
7.3 Farkındalık	23
7.4 İletişim	23
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi.....	24
7.5.1 Genel	24
7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme.....	24
7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	24
8.Operasyon	25
8.1.Operasyonel Planlama ve Kontrol	25
8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar	25

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	2 / 36

8.2.1 Vatandaş ile İletişim	25
8.2.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	26
8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	26
8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	26
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	27
8.3.1 Genel	27
8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması	27
8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri	27
8.3.4 Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri.....	27
8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları.....	28
8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri.....	28
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü.....	28
8.4.1 Genel	28
8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu	29
8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi	29
8.5. Ürün ve Hizmetin Sunumu	29
8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü.....	29
8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik	30
8.5.3 Vatandaş veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet.....	30
8.5.4 Muhafaza.....	31
8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler.....	31
8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü.....	31
8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	32
8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	32
9.Performans Değerlendirme	33
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	33
9.1.1 Genel	33
9.1.2 Vatandaş Memnuniyeti.....	33
9.1.3 Analiz ve Değerlendirme.....	33
9.2. İç Tetkik	34
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi.....	34
9.3.1 Genel	34
9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri.....	34
9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	35
10.İyileştirme	36
10.1. Genel.....	36
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet.....	36
10.3. Sürekli İyileştirme.....	36

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	3 / 36

0.1 Önsöz

Dünyada yaygınlaşmakta olan yeni kamu yönetimi anlayışı, birçok alanda yeni düzenlemeler getirmiştir. Bunların başında da hizmetlerin kaliteli, katılımcı, verimli ve etkin bir biçimde sunulması gibi değerler yer almaktadır. Bu düzenlemeler performansla yönelmiş bir kamu yönetimini gerekli kılmaktadır. Bu nedenle, kamu kurum ve kuruluşlarında vatandaş odaklılık, toplam kalite yönetimi, stratejik yönetim, performans yönetimi, kurumsal kaynak yönetimi, kurumsal bilgi yönetimi gibi uygulamalara geçilmektedir.

Çok hızlı dönüşümlerin yaşandığı ve hizmetlerin niteliğinin değiştiği günümüzde, fonksiyonları ne olursa olsun kuruluşların mevcut durumlarını gözden geçirmeleri ve kendilerini yeni şartlara uydurmaları zorunluluk arz etmektedir. Amaca ulaşmanın yolu ise kalite kavramı ve uygulanması gerçeğinden geçmektedir. Bu aşamada, bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim işlemlerini ele alan "Kalite Yönetim Sistemi", kamuya ait kuruluşlar da dahil olmak üzere tüm kurum ve kuruluşların, çok hızlı gelişen olaylar karşısında, gelişmeleri en hızlı biçimde takip ederek, sürekli iyileştirme mantığı ile herhangi bir aksama olmadan sürdürmesini sağlayacak bir yaklaşım şekli olarak ortaya çıkmaktadır.

Yakın geçmişe kadar kalkınmanın sadece sanayileşmekten ibaret olduğu gibi bir düşüncesi hâkim görüş iken bugün görülmüştür ki, bir ülkede sanayileşme ve kalkınmanın istenildiği ölçüde sağlanabilmesi için kamu sektörünün de mutlaka gelişmesi ve etkin bir şekilde görev yapması gerekmektedir. Hatta bir ülkedeki kamu sektörünün gelişmişlik derecesi, o ülkenin kalkınmışlık derecesinin önemli bir göstergesi olarak kabul edilmektedir.

Kalite Yönetim Sisteminde, istenilen başarı seviyesine ulaşılabilmesi için uygulanacak olan kalite programlarına herkesin katılımının sağlanması esas olacaktır. Kalite Yönetim Sistemi bireysel olarak gerçekleştirilmesi mümkün olmayan bir grup etkinliğidir ve ekip çalışmasını gerektirmektedir. Kalite Yönetim Sisteminde hataları önlemek ve kaliteye ulaşmak, üst yönetimden başlayarak hizmet sunma sürecinde görev alan tüm çalışanların sorumluluğundadır.

Bu sistemin uygulamaya konulması ile kuruluşun, kalite politika ve hedefleri yazılı duruma getirilmekte ve tüm çalışanlar tarafından bilinmekte, izlenmektedir. Hizmet verilen kitlenin memnuniyetini ve hizmet kalitesini, kuruluş imajını etkileyecek kritik prosesler, faaliyetler için yazılı kurallar ve kabul standartları tanımlanmaktadır. Tüm çalışanların işleri, yetki ve sorumlulukları belirlenmekte ve ortada sahipsiz iş kalmamaktadır. Uygulanacak kayıt sistemi ile herkes verilen iş proseslerini geliştirebileceği gibi, hizmet sunma sorumluluğundan doğabilecek sorunlar da önlenerek, zaman ve iş gücünün daha verimli kullanımı sağlanmış olacaktır.

Kaliteli hizmetler dileğiyle...

İsmail GÜNGÖR
Belediye Başkanı Yardımcısı
Yönetim Temsilcisi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	4 / 36

0.2 Talas Belediyesi Tarihi Gelişimi

Talas 1907 (H. 1325) senesinde belediyelik olmuştur. İlk belediye reisi Halimoğulları'ndan Ali Paşaoğlu Hacı İhsan namında bir zat olup beş yıl süreyle belediye reisliği yapmıştır. Kuruluşundan günümüze kadar Belediye reisliği yapmış kişiler şunlardır:

1. Hacı İhsan Efendi	16. Ahmet TİMUÇİN
2. Ali Efendi	17. Ahmet YILMAZTEKİN
3. Hacı İsmail Efendi	18. Ahmet ERHAN
4. Ahmet OKUDAN	19. Demir GÜVENER
5. İrfan KARAHAN	20. Ahmet TİMUÇİN
6. Ahmet BAYKARA	21. Ferit YILMAZ
7. Kani YÜKSEL	22. Sadullah SAYER
8. Mehmet OKUDAN	23. Ahmet ERHAN
9. Ahmet BAYKARA	24. Şaban YILMAZ
10. Osman AKSOY	25. Mehmet TİMUÇİN
11. Yusuf AKSOY (Vekaleten)	26. Orhan SAY
12. Remzi AYGAR (Vekaleten)	27. Rifat YILDIRIM
13. Zeki HATİPOĞLU (Vekaleten)	28. Rifat YILDIRIM (2. dönem)
14. Halit SAĞIN (Vekaleten)	29. H.Mustafa PALANCIOĞLU
15. Ayhan SALİHLER	30. Mustafa YALÇIN (Görevde)

1936 yılında Ahmet BAYKARA'nın Belediye başkanlığı döneminde ilçenin merkez nüfusu 3.443 kişi olup Belediye bütçesi 5.630 TL'dir. Bu tarihlerde belediye reisi ile birlikte, bir katip ve muhasip, bir tahsildar ve ayar memuru, iki zabıta memuru ve bir de odacı olmak üzere toplam altı görevli personel bulunmaktadır. Belediyenin bu yıllarda gelir getirecek 10 dükkânı, üç fırını, üç garajı, üç evi ve bir hamamı ile onbir tarlası bulunmaktadır.

Belediye'nin 1990 yılındaki durumu ise 214'ü işçi, 23'ü memur olmak üzere toplam 237 personel ile hizmet verdiği görülmektedir. Bu tarihteki işçilerden 89'u otobüs işletmesinde, 89'u temizlik hizmetlerinde, 36'sı da su işlerinde çalışmaktadır.

Bugün olduğu gibi 1990'lı yıllarda da Talas, Kayseri'nin en yeni ilçelerinden biri olmasına rağmen en hızlı büyüyen ve gelişen ilçesi konumunda olmuştur.

Talas'ın nüfus yapısı gereğince ilçede ikamet edenlerin büyük bölümünün işyeri Kayseri'dedir. Buna ilçedeki okul sayısının yetersizliği ile Talas'ta oturan Erciyes Üniversitesi öğrencilerinin ulaşım ihtiyaçları da eklenince ulaşım hizmetleri Belediye'nin en önemli işleri arasında yerini almıştır.

Talas, Cumhuriyet tarihi boyunca sürekli olarak her yönden hızlı bir büyüme ve gelişme göstermiştir. Cumhuriyet'in ilk yıllarında 2000 civarında olan nüfus 1936'da 3443, 1965'te 4301, 1985 yılında 14.300 iken 1990 yılında 30.145'dir.

Talas, 1907 yılında belediyecilik olduktan sonra 1911 yılında nahiye yapılmış ve çevre köyler Talas'a bağlanmıştır. 1987 yılında 3392 sayılı Kanun'la da ilçe olmuştur.

HAZIRLAYAN Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	ONAYLAYAN İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi
--	---

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	5 / 36

Büyükşehir İlçe Belediyesi Statüsüne Geçiş

2005 yılı başında yürürlüğe giren 5216 sayılı Büyükşehir Belediyeleri Kanunu ile Talas merkez ve 4 köy Kayseri Büyükşehir Belediyesi hinterlandına dâhil olmuştur. 5216 sayılı yasayla 2005 yılı başından itibaren ulaşım, itfaiye, su ve kanal hizmetleri Kayseri Büyükşehir Belediyesine devredilmiştir.

5747 sayılı Büyükşehir Belediyesi Sınırları İçinde İlçe Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'la; 29 Mart 2009 yerel seçimleriyle birlikte Başakpınar, Erciyes, Kepez, Kuruköprü ve Zincidere ilk kademe belediyeleri kapatılarak Talas Belediyesine mahalle olarak katılmıştır.

6360 sayılı Kanun gereği diğer köylerin de tüzel kişiliği kaldırılarak 30 Mart 2014 tarihinde gerçekleştirilen Mahalli İdareler Genel Seçimleri sonrasında Talas'ın mahallesine dönüştürülerek sınırları ilçe mülki sınırına genişlemiştir.

2018 yılında Talas'ta 33 mahalle bulunmakta iken belediye meclis kararı ile bazı mahalleler birleştirilerek kaldırılmış ve bugün itibarıyla 30 mahallesi mevcuttur. Günümüzde 447 km² yüz ölçümündeki alana hizmet veren Talas Belediyesi, 500 çalışanı ve 157.000'i aşan nüfusuyla büyükşehir ilçe belediyesi konumundadır.

31 Mart 2019 tarihinde yapılan yerel seçimler sonucunda Mustafa YALÇIN Belediye Başkanı olarak seçilmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	6 / 36

Belediyenin Adı : **TALAS BELEDİYESİ**
Kuruluş Yılı : 1907
Nüfusu (ADNKS2017) : 155.024
Telefon No : +90 (352) 437 00 55
Fax No : +90 (352) 437 22 21
E-Posta : kaliteyonetim@talas.bel.tr
Web Adresi : www.talas.bel.tr
Adres : Yenidoğan Mah. Pazar Cad. No:10 Talas/ KAYSERİ
Üyelikler : Tarihi Kentler Birliği
Türk Dünyası Belediyeler Birliği
Türkiye Belediyeler Birliği
Kardeş Belediyeler : Nevşehir-Ürgüp, Kars-Sarıkamış,
Bilecik-Söğüt, Denizli-Tavas,
Almanya-Duisburg-Hamborn, Filistin –Beit Lahia
Kırgızistan-Talas
Mahalleler : Akçakaya, Alaybeyli, Ardıç, Bahçelievler, Başakpınar,
Cebir, Çatakdere, Çevlik, Çömlekçi, Endürlük,
Han, Harman, Kamber, Kepez, Kçüköy, Koçcağız,
Kuruköprü, Mengücek, Mevlana, Sosun, Örencik,
Reşadiye, Sakaltutan, Süleymanlı, Tablakaya, Yamaçlı,
Yenidoğan, Yukarı Mahalle, Zincidere.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	7 / 36

1.Kapsam

Bu Kalite El Kitabı (KEK);

Talas Belediyesi'ndeki Kalite Yönetim Sistemini açıklar, şartlarını tanımlar, sorumlulukları belirler ve bu sorumlulukların yerine getirilmesi için rehberlik eder. Belediyemizin Kalite Yönetim Sistemi, **ISO 9001:2015** standardı esas alınarak kurulmuş ve geliştirilmektedir.

Ayrıca Kalite El Kitabı;

Vatandaşlarımızın (hemşehrilerimizin) taleplerini ve yürürlükteki mevzuat şartlarını karşılayan hizmetimizi düzenli bir şekilde sağladığımızı, sistemin sürekli iyileştirildiğini ve yürürlükteki mevzuat şartlarına/vatandaş şartlarına uyduğumuzu, prosesler de dahil olmak üzere sistemin verimli uygulanması yoluyla vatandaşlarımızın memnuniyetinin artırılması hedeflendiğini göstermek için, **ISO 9001:2015** standardının esas alındığını göstermektedir. Kalite Yönetim Sisteminde ve bu sistemle ilgili dokümanlarda "HİZMET" terimi, vatandaş için amaçlanan veya vatandaş tarafından talep edilen hizmet olarak işlenmiştir. Bu, hem üretilen mamul hem de verilen (sunulan) hizmet, hizmet olarak algılanmalıdır.

Talas Belediyesi'nin sunduğu hizmetler ilgili mevzuat ile sınırlandırılmış olup ISO 9001:2015 standardı bakımından (8.5.1/f) maddesi hariç tutulmuştur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	8 / 36

2. Atıf Yapılan Standart ve/veya Dokümanlar

Kuruluşumuz Kalite Yönetim sisteminde kullanılan dokümanlarda özellikle Kalite El Kitabında tarihi belirtilerek veya belirtilmeksizin diğer standart ve/veya dokümanlara atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiş ve aşağıda liste halinde standarda da tadil veya revizyon yapılması şartıyla uygulanır. Atıf yapılan standart ve/veya dokümanların tarihinin belirtilmemesi halinde en son baskısı kullanılır.

- Talas Belediyesi Stratejik Planı
- Performans Programı
- Faaliyet Raporları
- TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar
- Dış Kaynaklı Doküman Listesi
- Doküman Ana Listesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	9 / 36

3.Terimler ve Tarifler

KALİTE: Talas Belediyesinin gerçekleştirdiği hizmetlerde kalıcı özellikler bütününe şartları yerine getirme derecesine (şart: ima edilen veya zorunlu olarak beyan edilen ihtiyaç ve beklenti) **KALİTE** denir.

SİSTEM: Birbirleri ile ilişkili veya etkileşimli elemanlar takımı.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ: Kuruluşumuzda kalite isteklerini karşılamak amacı ile kalite politikası ve hedeflerinin başarı ile elde edilmesi için sürdürülen faaliyetlerdir.

KALİTE POLİTİKASI VE HEDEFLERİ: Üst yönetim tarafından belirlenen kalite ile ilgili bütün genel amaçlar, yönetimi ve kalite ile ilgili olarak aranan bir gerekliliktir.

KALİTE EL KİTABI: Kalite Yönetim Sistemini tanımlayan ve göz önüne sererek prosedür ve ilgili dokümanlara atıfların yapıldığı ana dokümandır.

KALİTE KONTROL: Kalite Yönetiminin, kalite şartlarının yerine getirilmesine odaklanmış bir parçasıdır.

AMAÇLAR: Vizyona ulaşmak için belirlenen misyonun (görevin) yürütülmesi sırasında başarılabacak ara veya paralel basamaklardır. Bunlar kurumsal amaçlar olabileceği gibi proje amaçları veya iş amaçları da olabilir.

BELGELENDİRME: Tanımlanmış bir ürün, işlem veya hizmetin belirli bir standart veya ayrı bir dokümana göre yeterli uygunlukta olduğunun bağımsız bir makam tarafından belgelendirilmesi faaliyetidir.

BELGELENDİRME KURULUŞU: Uygunluk belgelendirmesi yapan kuruluştur.

BELGE: Faaliyet alanına göre, yetkili kamu kurum ve kuruluşları tarafından ilgili mevzuatı çerçevesinde zorunlu alanlarda belge vermek üzere yetkilendirilen özel veya kamu laboratuvarları, muayene ve belgelendirme kuruluşları tarafından düzenlenen, standart ve teknik düzenlemelere uygunluğu gösteren belgeler ile ilgili mevzuat çerçevesinde zorunlu alanlar dışında kalan standart ve teknik düzenlemelere uygunluğu gösteren belgelerdir.

DENETLEME: Bir kuruluşun faaliyetlerinin, kullanıldığı laboratuvar, sistemler ve personelin tanımlanmış düzenlemelere ve/veya standartlara uygun olup, olmadığını belirlemesidir.

DESTEK DOKÜMANTASYON: Mevzuatlar, Standartlar, Şartnameler, Sözleşmeler, Yönetmelikler, Resmi Gazeteler, Genelgeler, Genel Yazılardır.

ETKİNLİK: Planlanmış aktivitelerin faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve planlanan sonuçlara ulaşılma derecesi.

GÖREV TANIMLARI: Bir organizasyondaki yöneticilerden en alt çalışana kadar personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlayan dokümanlardır.

KAYITLAR: Bir organizasyonun faaliyetlerinin kalite yönetim sistemi doğrultusunda yapmış olduğu faaliyetlerin sonuçlarını gösteren ve delil sağlayan dokümanlardır. Revize edilmezler.

MİSYON: Bir kişi veya topluluğun üstlendiği özel görevdir. Organizasyon üyelerine bir istikamet vermesi ve anlam kazandırması amacıyla belirlenmiş ve organizasyonu diğer benzer örgütlerden ayırmaya yarayacak uzun dönemli görev veya araçtır. Özellikle vizyonun nasıl başarılabacağına ilişkin bir görev tanımıdır.

PROSEDÜRLER: Birden fazla iç içe geçmiş faaliyetlerin nasıl yapılacağını anlatan 5N-1K sorularına cevap verebilme özelliğine sahip izlenecek yolu tanımlayan bir dokümanlardır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	10 / 36

POLİTİKA: Değişik koşullar altında, yöneticinin ve çalışanın davranışlarına yön vermek amacıyla oluşturulmuş, çoğunlukla yazılı bulundurulmuş bildirimdir.

PROSES: Bir araya geldiklerinde vatandaş için bir katma değer oluşturacak etkinlik dizisidir.

STANDART: Mutabakat sağlanmış ve kabul edilmiş bir kurumca onaylanmış, mevcut şartlar altında en uygun seviyede bir düzen kurulmasını amaçlayan, ortak ve tekrar eden kullanımlar için faaliyetler ve sonuçlarıyla ilgili kurallar, kılavuzlar veya karakteristikler ihtiva eden dokümanlardır.

STRATEJİ: Misyonu ve kurumsal politikayı başarmak için sonuç üretmeye dönük üst düzey eylem planlarıdır.

SORUMLULUK: Kişinin kendi davranışlarını veya kendi yetki alanına giren bir olayın sonuçlarını üstlenmesi, mesuliyetidir.

TALİMATLAR, FORMLAR, LİSTELER, ÇİZELGELER: Bir faaliyetin nasıl yapılacağını gösteren dokümanlardır.

TETKİK: Tetkik delilini elde etmek ve bunu mutabık kılındığı tetkik kriterlerinin ne dereceye kadar yerine getirildiklerini tayin etmek amacı ile objektif olarak değerlendirmek için bağımsız ve dokümanite edilmiş bir faaliyettir.

TETKİK PROGRAMI: Belirli zaman için planlanan ve belirli bir amaca yöneltilen bir veya daha fazla tetkikler takımındadır.

TETKİK KRİTERLERİ: Referans olarak kullanılan politikalar, prosedürler veya şartlar takımındadır.

UYGUNLUK: Bir şartın yerine getirilmesidir.

UYGUNSUZLUK: Bir şartın yerine getirilmemesidir.

İDARİ PROSEDÜRLER: Hizmet proseslerinin işleyişine destek vermek amacıyla ve bu proseslerin daha kaliteli ve verimli şekilde yürütülmesi için öngörülmüş olan proseslerdir.

SİSTEM PROSEDÜRLERİ: Kalite Yönetim Sisteminin devamlılığını sağlayan, yönetimin ve çalışanların kalite sistemini yönetebilmelerine, sürdürebilmelerine ve iyileştirmeye açık alanları belirleyebilmelerine yarayan prosesleri ifade eder.

VERİMLİLİK: Kullanılan kaynak ve ulaşılan sonuç arasındaki ilişkidir. Minimum kaynakla maksimum çıktıyı elde etme işidir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	11 / 36

4.Kuruluşun Bağlamı

4.1.Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Talas Belediyesi'nin görev, yetki ve sorumlulukları 5393 sayılı Belediye Kanunu ile düzenlenmiştir. Ayrıca belediyemizin temel politika ve öncelikleri; Belediye tarafından hazırlanan Stratejik Plan, Performans ve faaliyet raporları doğrultusunda belirlenmektedir. KYS dokümanları olarak; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Prosesler, Prosedürler, Talimatlar, Listeler, Formlar vb. dokümanlar hazırlanmıştır. Ayrıca, proseslerin izleme ve ölçme yöntemleri proses kartlarında tanımlanmıştır. Proseslerde uygulanacak kontrol kriterleri ve yöntemleri belirlenmiş, gerekli olan kaynaklar ve bilgiler sağlanmıştır.

Talas Belediyesi; temel amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış unsurları Stratejik Planlama aşamasında yaptığı GZFT Analizi ile tanımlamaktadır. İçsel unsurlar teknik, mali ve bilgi gibi faktörler açısından kontrol edilebilir unsurlar, dışsal unsurlar sosyolojik, ekonomik, demografik, iklimsel, ticari durumları içeren unsurlardır. Ayrıca İç ve Dış Çevre Analizi yapılmaktadır.

İç ve dış unsurlar ile ilgili bilgiler yıllık faaliyet ve performans raporları ile izlenmekte ve Stratejik Planlama döneminde gözden geçirilmektedir.

İlgili Dokümanlar

- Stratejik Plan
- Performans Programı
- Faaliyet Raporları

4.2.İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Belediyemizin hizmetleriyle ilgili tarafların (çalışanlar, şahıs veya gruplar, vatandaşlar, tedarikçiler, belediye meclis üyeleri, sivil toplum kuruluşları, resmi kurum ve kuruluşlar, özel işletmeler vb.) iç ve dış paydaşlar olarak analizi ve bu paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması stratejik planlama sürecinde gerçekleşmektedir.

İlgili Dokümanlar

- Stratejik Plan

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Faaliyetlerimiz 5393 sayılı Belediye Kanunu kapsamında yürütülmektedir. Kalite yönetim sistemi "belediye hizmetleri" kapsamında kurulmuştur. Kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar, paydaşların beklentileri ve verilen hizmetler dikkate alınmıştır. KYS belgeleri, dokümante edilmiş bilgi şeklinde elektronik ortamda veya basılı olarak muhafaza edilmektedir.

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

- 8.5.1 maddesinin (f) fıkrası (Elde edilen çıktıların sonraki izleme veya ölçümle doğrulanamadığı durumda, üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, geçerli kılınması ve periyodik olarak geçerli kılma faaliyetinin tekrarlanması) hariç tutulmuştur.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

TS EN ISO 9001:2015 standardının öngördüğü şartlar dikkate alınarak belediyemizde Kalite Yönetim Sistemi kurulmuştur ve bu standardın gerekliliklerini yerine getirecek şekilde dokümante edilmiş ve uygulanmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi oluşturulurken sistem

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	12 / 36

gerekliliklerinin uygulanmasını açıklayan kalite el kitabı, prosesler, görev tanımları, prosedürler, talimatlar, formlar, planlar ve listeler oluşturulmuş ve proseslere ilişkin risk ve fırsatlar belirlenmiştir. Belediyemizdeki uygulamalar ve hariç tutmaları gerekçeleri ile ve yine bu hariç tutmalar vatandaş şartlarını, yürürlükteki mevzuat şartlarını karşılayan üretme yetenek ve sorumluluğumuzu etkilemediği izah edilerek KEK kapsam bölümünde tanımlanmıştır.

Prosesler oluşturulurken 5393 sayılı Belediye Kanunu, Stratejik Plan ve her bir prosesle ilgili mevzuat esas alınmıştır. Proseslerin grupları ve birbiriyle etkileşimleri, Şekil.1'deki KYS haritasında verilmiştir. Proseslerin uygulamada algılanma ve hareket kabiliyetinin kolaylaştırılması amacıyla Proses Planı (PL.01) oluşturulmuş ve bu plana proses tanımlama formlarıyla işlerlik kazandırılmıştır.

Oluşturulan tüm sistemin etkin olarak işletilmesi sağlanmakta ve proseslerin çıktıları kalite hedefleri bağlamında takip edilerek sürekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Bu proseslerin operasyon ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için ihtiyaç duyulan kriterler ve metotları belirlemiş ve kuruluşumuzdaki uygulamaları tanımlanmıştır. Proseslerin operasyonu ve izlenmesi için gerekli kaynaklar ve bilgiler sağlanarak bu prosesler izlenmekte, ölçülmekte, analiz edilmekte ve yönetilmektedir. Bu proseslerin etkinliğinin kontrolü için veri analizleri yapılmaktadır. Planlanan sonuçlara ulaşmak ve sürekli iyileştirmek için gerekli faaliyetler belirlenmiş ve bu faaliyetler uygulanmaktadır.

Belediyemizdeki proseslerin tamamı için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir. Ayrıca standardın 6.1 maddesi uyarınca her bir prosesin risk ve fırsatları belirlenmiştir.

Tüm bu faktörler dikkate alınarak prosesler ölçülmekte, analiz edilmekte ve planlanmış sonuçlara ulaşıp ulaşılmadığının ve proseslerin sürekli iyileştirme kapsamında görülebilmesi gayesi ile Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir.

Talas Belediyesinin hizmetinde temin ettiği dış kaynaklı prosesi bulunmamaktadır. Vatandaş isteklerini yerine getirebilmek için TS EN ISO 9001:2015 gereklerini de içeren bu dokümana uygun olarak etkin bir kalite yönetim sistemi oluşturmuş, dokümante etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Talas Belediyesinde her çalışma grubu belediyenin stratejik planı destekleyecek, çalışma gruplarının uygulayacağı şekilde hedeflerini belirlemiş ve takibini yapmaktadır. Belediyemizin kalite hedefleri yönetimi gözden geçirme toplantısında belirlenmektedir. Kuruluşumuzda kalite hedefleri, yönetimi gözden geçirme toplantısında değerlendirilerek mukayese edilir ve bir yıllık dönem için gerçekçi, ulaşılabilir olabilecek şekilde stratejik hedefler de dikkate alınarak, bütün çalışma grupları sorumlularının da katılımları ile yeniden belirlenir.

Kalite yönetim sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için kayıtlar oluşturulmakta ve muhafaza edilmekte olup, bu standardın istediği KEK ve Prosedürlere gerekli atıflar yapılarak ilgili dokümanlar oluşturulmuştur.

HAZIRLAYAN Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	ONAYLAYAN İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi
--	---



TALAS BELEDİYESİ

KALİTE EL KİTABI

DOKÜMAN NO

KEK.

YAYIN TARİHİ

30.10.2015

REVİZYON NO

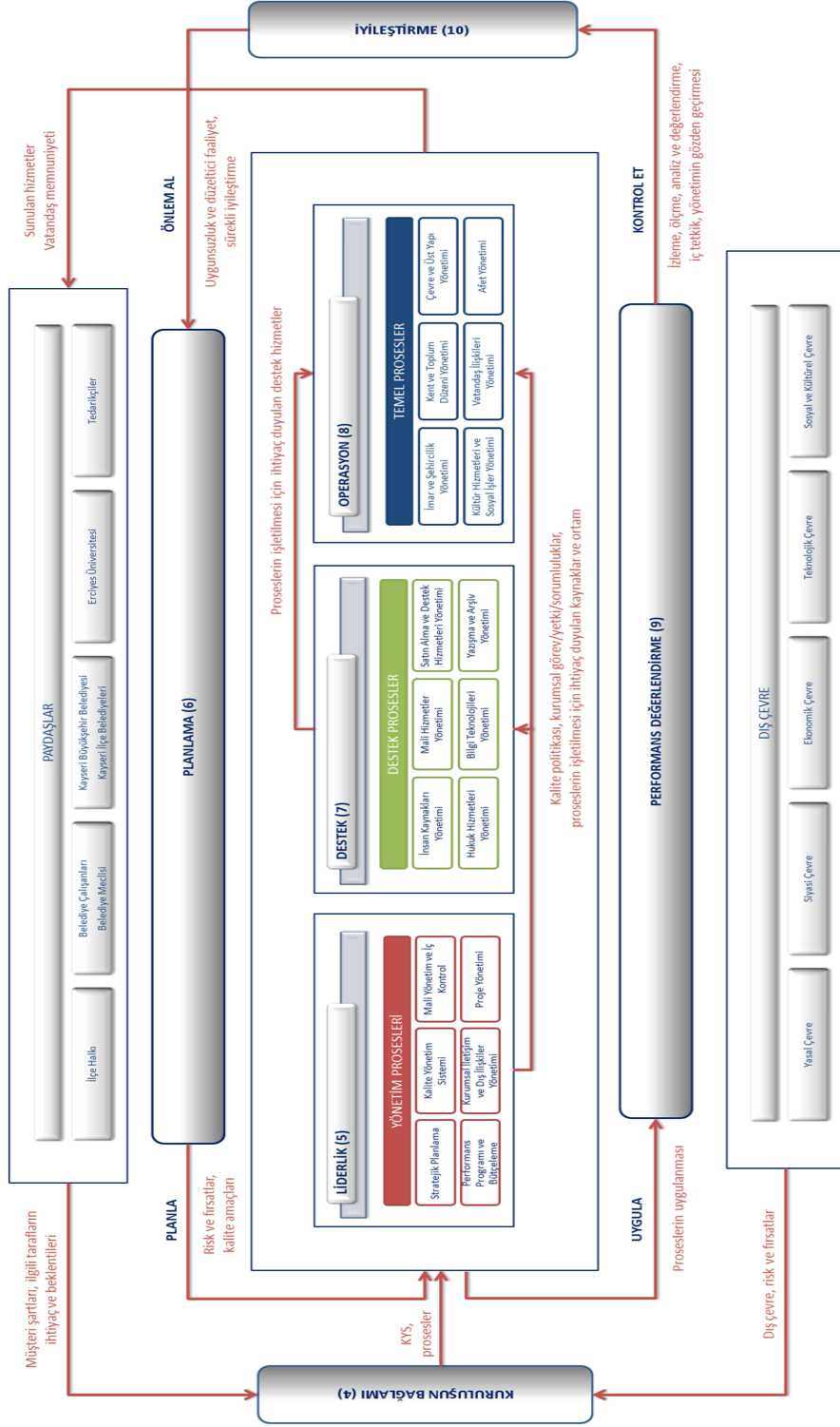
02

REVİZYON TAR

05.09.2019

SAYFA NO

13 / 36



Şekil.1: Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Haritası

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	14 / 36

Talas Belediyesi hizmet faaliyetleri ile ilgili olarak kullandığı kanun, yönetmelik, standartlar ve tebliğ gibi veri teşkil eden dokümanlarda dahil olmak üzere Kalite yönetim sistemini oluşturan KEK, Prosedür, proses kartı, talimat ve destek dokümanlarının kontrollü olarak kullanımı için dokümante edilmiş bilginin kontrolü prosedürü oluşturulmuş ve sürekliliğini sağlamaktadır. Kalite yönetim sistemi içerisinde kullanılan bütün dokümanlar doküman ana listesinde (FRM.05) verilmiş olup dokümanın genel durumu bu listeden izlenmektedir.

Belediyemizde sistemin çalıştığının kanıtı niteliğinde kayıtlar kullanılmaktadır. Bunlar elektronik ortamdaki yazılımlarda dahil kullandığımız kayıt formlarımızın bütünüdür. Kullanılan bütün kayıtlar sistemimiz gereği kontrol altına alınmıştır. Yani sistemimizde kullanılan kayıtların tanımlanması, kayıtların muhafazası (Bilişim Sistemleri Güvenliği Prosesi bağlamında), kayıtların arşivlenmesi ile kontrol sağlanmaktadır. Bunun için Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- Bilişim Sistemleri Güvenliği Prosesi
- Doküman Ana Listesi
- Kalite Yönetim Sistemi Planı
- Proses Planı
- Proses Tanımlama Formu
- Risk Kayıt Formu
- Risk İzleme Formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	15 / 36

5.Liderlik

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

Talas Belediyesi üst yönetim; Kalite yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için yasal şartlar da dahil olmak üzere taahhütlerde bulunmuştur;

Üst yönetim;

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

Tüm bu konularda üst yönetime erişilebilir olunmasını taahhüt eder ve kanıtlarını ise gerçekleştirdiği faaliyetlerle sağlar. Ayrıca Kalite Yönetim Sisteminin etkili bir şekilde işleyip işlemediği Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Kalite Politikası
- Proses Tanımlama Formu
- Risk Kayıt Formu
- Risk İzleme Formu
- Hassas Görev Tespit Formu
- Kalite Hedefleri

5.1.2 Vatandaş Odağı

Belediye olarak kalite ile ilgili tüm yaklaşımların temel taşlarından birisinin vatandaş memnuniyeti olduğuna inanmakta, ancak bunu sağlamanın bir belediye için en zor ve en hassas konu olduğu bilinciyle hareket etmekteyiz.

Kuruluşumuzun üst yönetimi, vatandaş ihtiyaç ve beklentilerinin en iyi şekilde alınması, karşılanması, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi için vatandaşlara yönelik anket formu oluşturmuş, bu form neticesinde vatandaş beklentilerinin ötesinde neler yapılabilirliği değerlendirmekte ve elde edilen sonuçları sürekli takip ve kontrol etmektedir. Beyaz Masa

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02	
	REVİZYON TAR	05.09.2019	
	SAYFA NO	16 / 36	

Birimi vasıtasıyla telefon, dilekçe ve sözlü olarak vatandaş istek, şikâyet ve önerileri toplanarak belediye otomasyon sistemi üzerinden elektronik ortamda kaydedilmektedir. Yılda en az bir defa da kurum tarafından yapılan/yaptırılan araştırma ile vatandaş memnuniyeti ölçülmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Beyaz Masa Prosesi
- Anket Formu

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Belediyemizce oluşturulan Kalite Politikası kuruluşumuzun amaç ve bağlamına uygun, stratejik istikametini destekler nitelikte, Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasına, amaçlarının belirlenmesine dair bir çerçeve sunan ve bunların yerine getirilmesine dair bir taahhüt içeren, proseslerin ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesine, hedeflerin belirlenmesine ve gözden geçirilmesine öncülük eder niteliktedir.

Talas Belediyesinin yürürlükteki Stratejik Planı doğrultusunda misyonu, vizyonu ve değerleriyle birlikte Kalite Politikası da Belediyemiz tarafından oluşturularak tüm personele duyurulmuştur. Ayrıca kurum içerisinde çeşitli alanlara asılarak hem personelin hem de hizmet alanların erişimi sağlanmaktadır.

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

Politika;

- Kuruluşun amaç ve bağlamına uygun olup stratejik yönünü desteklemektedir.
- Kalite amaçlarının belirlenmesi için çerçeve sağlamaktadır.
- Uygulanabilir şartların karşılanması için taahhüt içermektedir.
- Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için taahhüt içermektedir.

Belediyemiz üst yönetimi kalite politikasını hizmetimizden yararlananları, dış çevremizde var olan sürekli değişimi, alternatif paydaşlarımızı ve sosyal etmenlerle olan etkileşimimizi, belediyemiz insan kaynakları, fiziki alt yapı ve parasal kaynaklarımızı dikkate alarak oluşturmuştur. Aynı zamanda bu etmenlerin doğurduğu güçlü ve zayıf yönlerimizde kalite politikası oluştururken dikkate alınmıştır. Kalite politikamız belediyemizin stratejik planında belirtilen stratejik amaç ve stratejik hedeflerle desteklenmiştir.

Hedeflerimiz Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilerek karşılaştırılır. Ayrıca Belediyemiz bünyesinde oluşturulan izleme ve değerlendirme kurumumuzca uygulamalar sistematik olarak takip edilmekte, uygulama sonuçları amaç ve hedeflere kıyasla ölçülmekte ve söz konusu amaç ve hedeflerin tutarlılık ve uygunluğu analiz edilerek raporlandırılmaktadır. Kalite Politikamızı gerçekleştirecek hedefler kurumumuzun ana hedefleridir. Politika kapsamında yapmayı istediklerimiz, taahhütlerimiz özetle yakın geleceğimiz, stratejik hedefler ve kalite hedefleriyle yaşama geçirilmiştir. Stratejik Hedeflerimizin politikamızla tutarlı olmasına özen gösterilmiştir.

İlgili Doküman:

- Stratejik Plan
- Kalite Politikası
- Kalite Hedefleri Tablosu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	17 / 36

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kuruluşumuzun kalite politikası Belediye Başkanımız tarafından belirlenmiş, yazılı hale getirilmiş ve onaylanarak yayınlanmıştır. Ayrıca, kalite politikasının tüm çalışanlara duyurulması ve çalışanların kalite bilincinin geliştirilmesi amacıyla üst yönetimin kararı doğrultusunda programlı eğitimler düzenlenmektedir. Böylece, çalışanların kalite yönetimi anlayışı, kalite uygulamaları ve kurum kültürü konularında bilgilendirilmeleri sağlanmaktadır. Bunun yanında Kalite Politikası çalışanların görebileceği yerlere yazılı metinler halinde asılarak çalışanlarımıza ve vatandaşlarımıza duyurulmuştur. Aynı zamanda belediyemiz web sayfası yolu ile de sürekli duyurulmaktadır. Bununla birlikte kalite politikasının anlaşıldığı ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir.

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üst yönetim, etkin ve verimli bir kalite yönetim sistemini uygulamak ve sürdürmek için sorumluluğu ve yetkiyi tarif eder ve duyurur. Çalışanlara, kalite hedeflerinin başarılmasına katkı sağlamak ve çalışanların ilgilerini, motivasyonlarını ve taahhütlerini sağlamak için sorumluluklar ve yetki verilir. Talas Belediyesi Üst Yönetimi; Yönetim Temsilcisi de dahil olmak üzere tüm çalışanlarının ve çalışma gruplarının Kalite Yönetim Sistemi gerekleri doğrultusunda, organizasyon şemamıza bağlı olarak, yetki ve sorumlulukları, yatay ve dikey ilişkileri görev tanımlarında verilmiştir.

Belediyemiz üst yönetimi; kalite yönetim sisteminin tüm faaliyetlerini, belirlenen politika ve hedefler doğrultusunda gerekli proseslerin oluşturulması ve sürdürülmesini sağlayacak, kalite yönetim sisteminin performansını kuruluş içinde ve dışında en iyi şekilde temsil edebilecek nitelikte üst yönetimden bir personelini kalite yönetim temsilcisi olarak atamıştır.

Kalite Yönetim Temsilcisi, üst yönetim tarafından kalite yönetim sistemini yönetmek, izlemek, değerlendirmek ve koordine etmek için atanır ve yetkilendirilir. Bu atama, sistemi etkin ve verimli çalıştırma ve kalite yönetim sisteminin iyileştirilmesini ikame içindir. Kalite Yönetim Temsilcisi kalite yönetim sistemine mahsus konular hakkında vatandaşlar ve diğer ilgili taraflar ile iletişimi kurar, işbirliği yapar.

Birim yöneticileri kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirme için fırsatları faaliyet raporları kapsamında üst yöneticiye raporlar.

Belediyemizde vatandaş beklentileri, şikayet ve önerilerinin alınması ve gerekli durumlarda işlem yapılmasının takibi için Beyaz Masa birimi görev yapmaktadır. Birim yılda en az bir kez belediyemize müracaat eden vatandaşla yüzyüze anketler yapmaktadır. Ayrıca stratejik planlama dönemlerinde vatandaş beklentileri dikkate alınarak kuruluşumuzun tamamında vatandaş odaklılığı teşvik edilmekte ve güvence altına alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Stratejik Plan
- Faaliyet Raporları
- Değişikliklerin Kontrolü Prosedürü
- Birim Görev ve Çalışma Yönetmelikleri
- Atama Yazıları
- Anketler

HAZIRLAYAN Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	ONAYLAYAN İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi
--	---

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	18 / 36

6.Planlama

6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Talas Belediyesi kalite yönetim sistemini planlar ve sürdürürken risk ve fırsatları da değerlendirmektedir. Risklerin ve fırsatların belirlenmesi özellikle şunların karşılanması için gereklidir: Yönetim sisteminin beklenen sonucu/sonuçları elde edebileceğine dair güvence vermek, istenen etkileri artırmak, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, sürekli iyileştirmeyi sağlamak.

Hassas Görevler Prosedürü ile Risk ve Fırsatlar Prosedürü bağlamında riskler belirlenerek Risk İzleme Formu ve Hassas Görevler Envanteri ile izlenmektedir, Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları ile değerlendirilmekte ve iyileştirme fırsatları belirlenmektedir. Belirlenen risklere yönelik faaliyetler düzeltici faaliyetler olarak uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirme Faaliyetleri Prosedürü
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü
- Hassas Görevler Prosedürü
- Hassas Görev Tespit Formu
- Risk İzleme Formu

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Üst yönetimimiz kurum hedeflerini, ölçülebilir, gerçekçi, zamana bağlı ve kalite politikası ile tutarlı, tüm çalışanlarımızın fikir birliği olabilecek şekilde, kurumumuzun yürüttüğü faaliyetler doğrultusunda oluşturulmasını sağlamıştır. Stratejik plan ve kalite politikası birbirlerini destekleyen hedefler ve bu hedefleri gerçekleştirme odaklı faaliyetleri kapsamaktadır.

Yıl içerisinde proseslerin ve gerçekleştirilen faaliyetlerin sonuçları birim sorumlularınca, değerlendirilerek birim hedefleri belirlenir. Ayrıca prosesler bazında kalite hedefleri de proses katılımcıları ve sorumlularının katılımıyla tespit edilmektedir. Kuruluş ana hedefleri ise Yönetimin Gözden Geçirilmesi sonrası kayda alınır, ilgili kayıtlar belediyemizin resmi kayıtlarıdır. Kuruluşumuzda hedeflerle yönetim anlayışı benimsenmiş olup kalite hedefleri, yönetim gözden geçirme toplantısında değerlendirilmektedir.

Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü içinde değerlendirilir, gerçekleşmesi takip edilir ve gerekirse revizyonlar yapılır. Kalite hedeflerine ulaşılabilmesi için gerekli önlemler alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Stratejik Plan
- Kalite Politikası
- Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosesi
- Performans Programı
- Proses Tanımlama Formu
- Kalite Hedefleri Tablosu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	19 / 36

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kurumumuz Kalite Yönetim Sisteminde belirtilmiş şartları ve kalite hedeflerini yerine getirmek için Kalite Yönetim Sisteminin planlamasını, Proses Planı ve Belediyemiz Stratejik Planı ile gerçekleştirmekte ve kurumumuzda sistemin bütünlüğünün sürdürülmesi sağlanmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi'nde değişiklik tespit edilirse Değişikliklerin Kontrolü Prosedürü'ne göre gerçekleştirilir.

Bu amaçla;

- Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları
- Yönetim sisteminin bütünlüğü
- Kaynakların varlığı
- Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi değerlendirilir.

İlgili Dokümanlar:

- Stratejik Plan
- Proses Planı
- Değişikliklerin Kontrolü Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	20 / 36

7. Destek

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Kurumumuz kalite yönetim sistemini uygulamak, sürdürmek, etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların istek ve beklentilerini karşılamak ve memnuniyetlerini yükseltmek için gerekli olan kaynakları sağlamaktadır. Kalite yönetim sisteminin gereği gibi uygulanması için, Üst Yönetimden bir üye Yönetim Temsilcisi olarak görevlendirilmiştir. Kalite yönetim sistemi ile kurumun çalışmasını etkileyen faaliyetleri ve süreçleri yönetmek ve gerekli kontrolleri yapmak için birimlerde birim amirleri sorumlu tutulmaktadır. Talas Belediyesi'nde kaynakların sağlanması aşağıda belirtilen proseslerle gerçekleştirilmektedir.

Kurumumuzda kaynak ihtiyaçları teknolojik gereksinimler olabileceği gibi, personel, makine teçhizat, eğitim vb. gereksinimler olarak ortaya çıkmaktadır. Kaynak gereksinimi olması durumunda prosesler ilgili proses tanımlama formlarında belirlendiği şekliyle uygulanmaktadır. Ayrıca yönetimi gözden geçirme toplantılarında da kaynak ihtiyaçları görüşülmekte ve karara bağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi
- Analitik Bütçeleme Prosesi
- Doğrudan Temin Prosesi
- İhale İşleri Prosesi
- Yapım İşleri İhalesi Prosesi

7.1.2 Kişiler

Belediyemizde hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan personellerin eğitim, yetenek ve deneyimine önem verilmektedir. İşe alım ve yerleştirme Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro ilke ve standartlarına dair yönetmelik gereğince yapılmaktadır.

Belediyemizde personel çalıştırılması ve yapılacak atamalarda zorunlu lisans, diploma/sertifika/katılım belgesi gibi meslek gruplarına göre yasalarla belirlenmiş olan kriterler uygulanmaktadır. Aynı zamanda personel yeterlilikleri görev tanımlarında ve birimlerin çalışma usul ve esasları hakkındaki yönetmeliklerde tarif edilmiştir.

Talas Belediyesi'nde insan kaynakları ve hizmet kalitesini etkileyen işleri yürüten personel için gerekli yeterlilikler, eğitim talebi ve eğitim gerçekleştirilmesi durumu için insan kaynakları prosesleri oluşturulmuş ve bu prosesler çerçevesinde ilgili faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Alınan eğitimlerin etkinliği ise eğitim değerlendirme anketi ile değerlendirilmektedir.

Kuruluşumuz TS EN ISO 9001 sisteminin gereksinimlerini karşılayacak nitelikte personele sahip olmak amacı ile yeterli sayıda kişinin kalite eğitimleri verilmesini sağlamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- İlgili mevzuat
- İşe Alım Prosesi
- Görevlendirme Prosesi
- Eğitim ve Geliştirme Prosesi
- Kalite Tetkik Görevlileri Listesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	21 / 36

7.1.3 Altyapı

Talas Belediyesinde, hizmetin şartlara uygun olarak üretilmesi için, özellikle sektörel, yasa ve mevzuatları göze alarak gerekli bina, tesis, çalışma alanları, makineler, teçhizatlar, destek hizmetleri, ulaşım, iletişim veya bilgi sistemleri dahil alt yapıyı belirler, bu alt yapıyı oluşturur, uygunluğunun ve yeterliliğinin devamını sağlar. Değişen hizmet şartları ve yasal mevzuatlar olduğunda da alt yapı yeniden tanımlanır ve gerekli çalışmalar yapılarak alt yapının yeterliliği sağlanır. Hizmetlerin yürütülmesi Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır.

Kurumumuzda bakım onarım hizmetleri Belediyemizin ilgili birimlerince ve Dış Sağlayıcı firmalar vasıtasıyla gerçekleştirilmektedir. Yazılım veya donanım ile ilgili bir bakım/onarım talebi geldiğinde bu işlemler Bilgi İşlem tarafından yapılır. Fen İşleri Müdürlüğü araç, makine ve donanım ile ilgili bakım/onarım takibi ve kontrolünden sorumludur. Yangın Söndürme tertibatının bakımı Destek Hizmetleri Müdürlüğü tarafından takip edilir. Jeneratörler, asansörler, klima ve ısıtma sistemleri, elektrik panoları vb. bakımlarını ve arıza durumlarının giderilmesini Belediye ana hizmet binası içerisinde Destek Hizmetleri, dış birimlerde ise binanın tahsisli olduğu ilgili birim takip eder. Asfalt plent tesisinde kullanılmakta olan büyük kantarın muayene ve bakımları mevzuatı gereğince Makine Muayene ve Bakım Planı dahilinde gerçekleştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Yasal Mevzuat, Sözleşmeler ve Şartnameler
- Alt Yapının Sürekliliğinin Sağlanması ve Destek Hizmetleri Prosesi
- Bilişim Destek Prosesi
- Bilişim Sistemleri Geliştirme ve Güncelleme Prosesi
- Bilişim Sistemleri Güvenliği Prosesi
- Makina İkmal Prosesi
- Araç Bakım Prosesi
- Araç Tamir Prosesi
- Makine Muayene ve Bakım Planı

7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Talas Belediyesi üst yönetimi, kurumun performansını artırmak için, çalışma ortamının isteklendirme, tatmin ve çalışanların performansı üzerinde pozitif bir etkiye sahip olmasını sağlama ilkesini benimsemektedir. Verilen hizmetlerin kalitesini direkt etkileyen çalışma ortamları ile ilgili şartlar belirlenmiş ve bu şartlar doğrultusunda sürekli iyileştirme faaliyetleri yapılmaktadır.

Kurumumuzda proseslerin işletilmesi ile ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişimi için aşağıdaki başlıklarda gerekli çevre şartları sağlanmaktadır;

- Sosyal (örneğin ayrımcılık yapmayan, sakin, cepheleşmemiş),
- Psikolojik (örneğin stresi azaltan, tükenmişliği önleyen, duygusal olarak koruyucu),
- Fiziksel (örneğin sıcaklık, ısı, nem, ışık, ortamın havası, hijyen, gürültü).

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	22 / 36

İlgili Dokümanlar:

- İlgili Kanun, Tüzük ve Yönetmelikler
- Etik Kurulu Kararları
- Alt Yapının Sürekliliğinin Sağlanması ve Destek Hizmetleri Prosesi
- Eğitim ve Geliştirme Prosesi
- İş Sağlığı ve Güvenliği Prosesi
- Eğitim Planı
- Eğitim Değerlendirme Formu
- Personel Memnuniyet Anketi

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

Belediyemiz, vatandaşlara sağladığı ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla kaynaklarının izlenmesi ve ölçülmesini aşağıdaki prosesler dahilinde güvence altına almaktadır. Kurumumuz hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak açısından kullanılan ölçüm cihazları ilgili birimler tarafından listelenmekte ve belirlenen periyotlarda doğrulanması sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi Prosesi
- İş Sağlığı ve Güvenliği Prosesi
- Kalibrasyon Prosedürü
- Makine Muayene ve Bakım Planı

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Belediyemizde hizmetlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan kurumsal bilgi tayin edilmiş olup, ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgi; stratejik planlar, faaliyet raporları, anketler, seminerler, konferanslar ve Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümanite edilmiş bilgidir (prosesler, prosedürler, talimatlar vb.) oluşmaktadır.

7.2 Yetkinlik

Talas Belediyesi'nde, hizmet kalitesini etkileyebilecek faaliyetleri yürüten personelin sahip olması gereken yeterlilik öncelikle ilgili mevzuat doğrultusunda tayin edilmiştir. Belediyemizde hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm çalışanların eğitim ve yetkinlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli tedbirler alınarak eğitim ihtiyaç analizi yapılmakta ve çalışanların eğitim almaları sağlanmaktadır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin mesleki ve kişisel gelişimini sağlamak, iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri ile hizmetlerin üretiminde etkinliği artırmak için kalite bilincini ve anlayışını geliştirmektir. Gerçekleştirilen eğitimler sonrasında personel, yapılan değerlendirme anketi vasıtasıyla eğitimi ve eğitmeni değerlendirmekte ve bu anketler dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- İlgili Mevzuat (5393 sayılı Belediye Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 4857 sayılı İş Kanunu vb.)
- İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü Görev ve Çalışma Yönetmeliği
- İşe Alım Prosesi
- Eğitim ve Geliştirme Prosesi
- Eğitim Planı
- Eğitim Değerlendirme Anketi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	23 / 36

7.3 Farkındalık

Kurumumuzda çalışanlar kalite politikası, kalite hedefleri, stratejik amaç ve hedeflerinin, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındadır.

Kurumun kalite politikasının gerek kurumun binalarında görünür şekilde sergilenmesi, gerekse kurumsal web sitesi, faaliyet raporları, stratejik plan vb. dokümanlarda ifade edilmesi, ayrıca eğitim ve uygulamalı çalışmalarda tekrar tekrar vurgulanması kurum çalışanlarında farkındalık oluşturmaya yönelik gerçekleşen destek faaliyetlerindedir. Bununla birlikte KYS çalışmaları kapsamında personele kendilerinin KYS'ye katkıları ve gerektiği durumlarda bu şartların yerine getirilmesi için müdahil olmaları konusundaki farkındalık çalışmaları da Üst Yönetimin sahipliğinde gerçekleşen çeşitli etkinliklerle ve iç tetkik raporlarıyla ortaya konmaktadır.

7.4 İletişim

Kurumumuzda; kurum üst yönetimiyle en alt kademe arasındaki bilgi akışını sağlayan iletişim kanallarının düzenli işlemesi sağlanır. Belediye yönetimi, Kalite yönetim sistemi içindeki bütün çalışanların ve birimlerinin birbiri ile olan ilişkilerini ve iletişimlerini yönetmelikler ve diğer dokümanlarda belirtmiştir.

Kurumumuzun amaç ve hedeflerine ulaşması, işleyişini sağlaması için kurumu oluşturan bölümler ve hizmet birimleri arasında eşgüdümü, bilgi akışını, motivasyonu, bütünleşmeyi, değerlendirmeyi, karar almayı ve denetimi sağlamak amacıyla çeşitli iç iletişim yolları kullanılmaktadır:

- Yazışmalar
- Yazılı genelgeler, duyurular, belgeler ve raporlar
- Toplantı, seminer ve hizmet-içi eğitimler
- Görüşmeler, odak grubu görüşmeleri ve anketler
- Telefon, elektronik veri ağı
- Basılı yayın organları, broşür ve el kitapları
- Afişler, posterler, ilan tahtaları ve duvar tabloları.

Kurum içerisindeki birimler görev, yetki ve sorumluluklarını yerine getirirken organizasyon şemasında belirtilen birimlerle yatay ve dikey ilişkiler kurarak faaliyetlerini sürdürürler.

Bütün çalışanlar Kalite Yönetim Sistemi içerisinde kalite bakımından idare ve kontrol yönüyle veya özel durumlarını iletebilmek amaçlı üst yönetimden herhangi bir sorumlusu ile iletişim kurmak istemesi durumunu yüz yüze veya telefon görüşmeleri ile sağlar.

Bununla birlikte kurumumuz dış paydaşlarla KYS kapsamında telefon, web sitesi ve sosyal medya hesapları, yüz yüze görüşmeler, halk günü toplantıları, özel sektör ve kamu kurum ve kuruluşlarıyla yapılan toplantılar, beyaz masaya yapılan başvurular, saha araştırmaları vb. kaynaklarla iletişim sağlamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Tanıtım ve Medya Prosesi
- Tasarım ve Yayın Prosesi
- Telekomünikasyon ve Haberleşme Prosesi
- Bilişim Sistemleri Geliştirme ve Güncelleme Prosesi
- Beyaz Masa Prosesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	24 / 36

7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi

Kurumumuzda Kalite Yönetim Sistemi için gerekli olan dokümanite edilmiş bilgiler hazırlanmış olup, uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

7.5.1 Genel

Kalite yönetim sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için kayıtlar oluşturulmakta ve muhafaza edilmekte olup, bu standardın istediği prosedürlere gerekli atıflar yapılarak ilgili dokümanlar oluşturulmuştur.

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Talas Belediyesi hizmet faaliyetleri ile ilgili olarak kullandığı kanun, yönetmelik, standartlar ve tebliğ gibi veri teşkil eden dokümanlar da dahil olmak üzere Kalite yönetim sistemini oluşturan kalite el kitabı, prosedür, proses, talimat ve destek dokümanlarının kontrollü olarak kullanımı için dokümanite edilmiş bilginin kontrolü prosedürünü oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamaktadır. Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları bu prosedürde açıklanmıştır. Belediyemizde sistemin çalıştığının kanıtı niteliğinde kayıtlar kullanılmaktadır. Bunlar elektronik ortamdaki yazılımlar da dahil kullandığımız kayıt formlarımızın bütünüdür. Kullanılan bütün kayıtlar sistemimiz gereği tanımlanmakta, kontrol altına alınmakta, muhafaza edilmekte ve arşivlenerek kontrolü sağlanmaktadır.

Standart kapsamındaki dokümanite edilmiş bilgiler başlık, tarih, yazar ve referans numarası vb. tanımlama ve açıklamaları içerecek şekilde, gerek kağıt gerekse elektronik ortamda ve uygunluğu açısından gerekli personelin gözden geçirme ve onay süreçleri sonrasında muhafaza edilmektedir.

Kalite yönetim sistemi içerisinde kullanılan bütün dokümanlar Doküman Ana Listesi ve Dış Kaynaklı Doküman Listesinde verilmiş olup, dokümanların genel durumu bu listelerden izlenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- Doküman Ana Listesi
- Dış Kaynaklı Doküman Listesi

7.5.3 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

Talas Belediyesi'nde dokümanite edilmiş bilginin ihtiyaç olan yer ve zamanda kullanım için hazır ve uygun olması ve yeterli düzeyde korunması güvence altına alınmıştır. Belediyemizde dokümanite edilmiş bilginin kontrolü için dağıtım, erişim, bulma ve kullanım, okunabilirliğin korunması dahil arşivlenmesi ve korunması, değişikliklerin kontrolü, muhafaza ve elden çıkarılması vb. faaliyetler Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü kapsamında sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	25 / 36

8. Operasyon

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Hizmet talep eden kişilerin arzulan düzeyde hizmet alabilmelerini sağlayabilmek için belediyemizde sunulan hizmetler prosesler olarak tanımlanmış ve yasal mevzuat da göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır. Tanımlanan proseslerin performansının geliştirilmesi için sürekli iyileştirme anlayışı ve kalite kültürünün bütün birimlerde benimsenmesi hedeflenmiştir. Belediyemizde verilen hizmetlerin şartları proses tanımlama formlarında tayin edilmiş, prosesler ve hizmetlerin kabulü için kriterler oluşturulmuş, ihtiyaç duyulan kaynaklar tayin edilmiştir. Proseslere ilişkin izleme, ölçme ve değerlendirme kriterleri belirlenmiş ve belirlenen periyotlarda kontrol edilmektedir. Proseslerin belirlenen plana uygun şekilde yürütüldüğünden emin olmak ve hizmet şartlarına uygunluğunu sağlamak için gerekli dokümanite edilmiş bilgiler tayin edilmiş ve sürekliliği sağlanarak muhafaza edilmektedir. Proseslerin çıktılarının kuruluşun operasyonuna uygunluğu sağlanmaktadır. Belediyemiz prosesler bağlamındaki planlı değişiklikleri kontrol etmekte ve istenmeyen değişikliklerin sonuçları gözden geçirilerek olumsuz etkilerini azaltmak için gerektiğinde faaliyetler başlatılmaktadır.

Birimlerde gerçekleştirilen hizmetlere ilişkin tüm bu bilgiler Proses Planı, risk ve fırsatlar prosedürü, hassas görevler prosedürü ve değişikliklerin kontrolü prosedürü ve ilgili diğer dokümanite edilmiş bilgiler kapsamında kontrol altına alınmıştır.

Bununla birlikte dışarıya yaptırılan proseslerin kontrolü 8.4 maddesinde belirtildiği şekilde güvence altına alınmıştır.

İlgili Dokümanlar:

- Değişikliklerin Kontrolü Prosedürü
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü
- Hassas Görevler Prosedürü
- Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi Prosesi
- Proses Planı
- Proses Tanımlama Formu
- Risk Kayıt Formu
- Kalite Hedefleri Tablosu

8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar

8.2.1 Vatandaş ile İletişim

Belediyemizde vatandaşlarımızla olan iletişimimize ilgili düzenlemeler belirlenmiş olup bunlar etkin bir şekilde uygulanmaktadır. Belediyemizde sunulan hizmetler ve vatandaşların belediyemizden nasıl bir hizmet alacağı konusunda belediyemiz web sitesi, afiş, broşür, görsel ve yazılı basın aracılığıyla sürekli bilgilendirmektedir.

Bunun yanında kuruluşumuzda, hizmet bilgileri, vatandaş geri besleme bilgileri, vatandaş beklenti, öneri ve şikayetleri, iyileştirme faaliyetleri ve uygunsuzluğu Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü doğrultusunda düzenli olarak takip edilmekte, değerlendirilmekte ve kayıtları tutulmaktadır.

Belediyemizin hizmetlerinden yararlananlarla; yazışmalar, direkt görüşmeler, elektronik posta yoluyla, öneri ve şikâyet kutuları aracılığıyla ya da farklı yollarla yazılı gelen öneri ve şikayetler değerlendirilmekte, çözümlenmekte ve kişilere yazılı ya da sözlü olarak geri bildirim

HAZIRLAYAN Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	ONAYLAYAN İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi
--	---

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	26 / 36

verilmektedir. Vatandaşlarımızın hizmetlerimiz hakkındaki düşünceleri ise memnuniyet anketleri ile elde edilmektedir. Gereksinim duyulması durumunda (faaliyetlerdeki değişiklikler, geliştirme ihtiyacı, sorun çözme amaçlı) ya da talepler doğrultusunda farklı amaçlarla yapılan araştırmaların sonuçları sisteme dahil edilmektedir.

Vatandaş mülkiyetine ilişkin konuları 8.5.3. maddesi bağlamında ele alınmakta ve kontrolü sağlanmaktadır.

İlgili dokümanlar

- Beyaz Masa Prosesi
- Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirme Faaliyetleri Prosedürü
- Vatandaş Memnuniyet Anketi

8.2.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Talas Belediyesi, hizmete bağlı uygulanabilir yasal ve mevzuat şartlarını gözden geçirmektedir. Belediyemize görev yükleyen mevzuat 5393 sayılı Belediye Kanunu'yla birlikte Dış Kaynaklı Doküman Listesi'nde bulunan birincil ve ikincil mevzuat Mevzuat Bilgi Sistemi (e-mevzuat) sisteminde güncel olarak takip edilmektedir. Bu gözden geçirme, kurumumuzun vatandaşa ürünü/hizmeti sağlamayı taahhüt etmesinden önce (meselâ; müracatın yapılması, müracatın kabulü, müracattaki değişikliklerin kabulü) yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- İlgili Kanun, Tüzük ve Yönetmelikler
- Kurum İçi Birim ve Kurullara İlişkin Görev ve Çalışma Yönetmelikleri
- Dış Kaynaklı Doküman Listesi

8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Belediyemiz vatandaşa sunulacak hizmetlerin karşılanması için bütçe imkanları ölçüsünde gerekli şartları gözden geçirmekte ve hizmetlerin vatandaşın ihtiyaçlarına uygun biçimde yürütülmesini sağlamaktadır.

Kurumumuzda hizmet gerçekleştirme esnasında, hizmet bilgileri, vatandaş geri bildirimleri, vatandaş beklenti, öneri ve şikayetleri, iyileştirme faaliyetleri düzenli olarak takip edilmekte, değerlendirilmekte ve kayıtları tutulmaktadır.

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

İlgili Dokümanlar:

- İlgili Mevzuat
- Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirme Faaliyetleri Prosedürü

8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Kurumumuz faaliyetlerine uygun olan hizmetlerin takibinde, hizmet alanların talepleri de değerlendirmeye alınarak gerçekleştirilir. Bu şartlar; önceden belirlenmiş olan hizmetin yerine getirilmesine yönelik yapılabirlik şartları ile hizmette kullanılacak yasal şartları da kapsar. Başvurular; talebi açıklayan dilekçe, matbu formlar veya web sayfamız üzerinden Beyaz Masa aracılığıyla alınmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	27 / 36

Söz konusu talepler ve kurum içi değerlendirmeler neticesinde hizmetlerde gerçekleşen değişimler, güncellenen dokümanite edilmiş bilgiler şeklinde muhafaza edilir ve kurumun intranet ortamında ilgili personelle paylaşılır.

İlgili Dokümanlar:

- Değişikliklerin Kontrolü Prosedürü
- Beyaz Masa Prosesi

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1 Genel

Talas Belediyesi'nin sunduğu hizmetler 5393 sayılı Belediye Kanunu kapsamında ilgili teşkilat birimlerimizce uygulanmakta olan görev ve çalışma yönetmeliklerinde belirtilmiştir.

8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Belediyemiz, tasarım ve geliştirmenin aşamalarını ve kontrollerini tayin ederken ilgili proses aşamalarını, doğrulama ve geçerli kılma faaliyetlerini, görev yetki ve sorumluluklarını, proseslerde ihtiyaç duyulan kaynakları, kontrolleri, iç ve dış paydaşları, ürün ve hizmetlerin çıktılarını ve etkilediği diğer prosesleri, risk ve fırsatlar ile kalite hedeflerini dokümanite edilmiş bilgi olarak tayin etmiştir.

İlgili Dokümanlar:

- İlgili Mevzuat
- İmar Planı İlave-Revizyon Prosesi
- İmar Planı Değişikliği Prosesi
- Kentsel Dönüşüm Onay Prosesi
- Kentsel Dönüşüm Uygulama Prosesi
- Harita Prosesi
- Kent Bilgi Sistemi Prosesi
- Planlama Talimatı

8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Belediyemiz tasarım ve geliştirmesi yapılan ürün ve hizmetlerinin performans şartlarını, önceki/etkileyen prosesleri, ilgili mevzuat şartlarını, standartları ve uygulama esaslarını, olası risklerin sonuçlarını dikkate almakta ve dokümanite edilmiş bilgi şeklinde muhafaza etmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- İlgili Mevzuat
- Kalite Hedefleri Tablosu
- Performans Sonuçları Tablosu
- Risk Kayıt ve İzleme Formları
- Hassas Görev Envanteri
- Proses Etkileşim Şeması
- Proses Planı

8.3.4 Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri

Belediyemiz ürün ve hizmetlerinin sunumunda tasarım ve geliştirme proseslerine dair erişilmesi amaçlanan sonuçlar, gözden geçirme faaliyetleri, çıktıları güvence altına almak için doğrulama faaliyetleri, proseslerde ortaya çıkabilecek muhtemel riskler ve risklere karşı verilen önlemler, kontroller ve faaliyetler belirlenmiş ve dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza etmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	28 / 36

İlgili Dokümanlar:

- İlgili Mevzuat
- İç Kontrol Yönergesi
- Risk Kayıt ve İzleme Formları
- Hassas Görev Envanteri

8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Ürün ve hizmetlerin çıktılarının girdi şartlarını karşıladığını, sonraki proseslerin yeterliliğini, izleme ve ölçüm şartlarını, kontrol noktalarını ve kriterlerini içerdiğini, sorumlularını ve amaca uygunluğunu güvence altına almış ve dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza etmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- İmar Planı
- Faaliyet raporları
- Proses formları
- Kalite Hedefleri Tablosu
- Performans Sonuçları Tablosu
- Risk Kayıt ve İzleme Formları

8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Ürün ve hizmetlerin tasarım ve geliştirmesi esnasında veya sonrasında olumsuz bir etki olmamasını güvence altına almak için işlemler tanımlanmakta, gözden geçirilmekte ve kontrol edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Revize İmar Planı
- Belediye meclisi ve encümen kararları
- İmar Planı Değişikliği Prosesi
- İfraz-Tevhit Prosesi
- İmar Planı İlave-Revizyon Prosesi
- Harita Prosesi
- İmar Planı Değişikliği Askı Çıkış Formu
- İmar Planı Askı İniş Formu

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Belediyemizde satın alma işlemleri; ilgili mevzuat ve yasal düzenlemeler doğrultusunda yürütülür. Satın alma işlemleri Kamu İhale Kanunu esasları ve bu kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmenliklerde belirtildiği şekilde yürütülmektedir.

Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetler ilgili prosesler dikkate alınarak gerçekleştirilmektedir. Satın alma şartlarını sağlaması için gerekli olan muayene ve kabul işlemleri şartnameler ile tanımlanmaktadır. Dışarıdan tedarik edilen ürün ve hizmetlerin ihale şartlarına uygun olarak tedarik etme, tedarikçileri değerlendirme, seçme, izleme, performansını değerlendirme ve yeniden değerlendirmek için işlemler Kamu İhale Kanunu çerçevesinde gerçekleştirilmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	29 / 36

İlgili Dokümanlar:

- İlgili Mevzuat
- Doğrudan Temin Prosesi
- Kültür Varlıkları Doğrudan Temin Prosesi
- İhale İşleri Prosesi
- Yapım İşleri İhalesi Prosesi
- Mimarlık ve Mühendislik Hizmetleri Kontrol Prosesi

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Belediyemizde dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü işlemleri, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kontrole ilişkin kayıtlar Mahalli İdareler Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği hükümlerine göre muhafaza edilmektedir.

Tedarik edilen hizmetler belediyemizde veya tedarikçi mahallinde tedarik edilen hizmetin, doğrulanması gereği doğrulama işlemine tabi tutulurlar. Dış tedarikçiler tarafından tedarik edilen ürün ve hizmetlere yönelik kontrolün etkinliği asansör tescil prosesi ve yapı denetim prosesi kapsamında ilgili mevzuata uygunluk açısından güvence altına alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Mahalli İdareler Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği
- Yapı Denetim Prosesi
- Asansör Tescil Prosesi
- İhale Şartnameleri (İdari Şartname, Teknik Şartnamesi)
- Teminat Mektubu ve Sözleşmeler
- EKAP Sistem Çıktıları
- Tedarikçi Listesi Formu

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Belediyemizde hizmet sürecini etkileyen mal ve hizmetlerin tedarik edilmesi 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.

İlgili Dokümanlar:

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

8.5. Ürün ve Hizmetin Sunumu

8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Belediyemizde “kalite herkesin işidir” prensipleri ile çalışılmakta olduğundan, hizmet sağlamak için kontrollü şartlar kendiliğinden oluşmakla ve hizmetimizin sağlanması planlanması ve yürütülmesi için tüm birimlerde hizmet prosesleri oluşturulmuştur.

Kalite Yönetim Sistemimizde hizmetin özellikleri açıklanmış, prosedürler oluşturulmuş, gerekli olan uygun donanım belirlenmiş, hizmetin yerine getirilebilmesi için gerekli olan insan gücü, bilgi, altyapı ve çalışma ortamı kaynakları sağlanmış ve kullanıma sunulmuştur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
KALİTE EL KİTABI		REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	30 / 36

Belediyemizde sunulan hizmetler ile ilgili olarak sunulan hizmetleri bu hizmetlerin yasal dayanakları ve sorumlu birimleri stratejik planda belirtilmiştir.

Belediyemizde hizmet; 5393 sayılı belediye kanunu ve ilgili diğer kanun ve yönetmelikler dahilinde birincil ve ikincil yasal mevzuat şartlarıyla yürütülmektedir. Bu yasal şartlar Belediyemiz Stratejik Planında, Performans Programında ve Faaliyet Raporunda ilgili bölümünde açıklanmıştır.

Kurumumuz, hizmet sağlamayı planlı bir şekilde kontrollü şartlar altında yürütmektedir. Bu anlamda oluşturulan Proses Planı ve Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi Prosesi aracılığıyla;

- Hizmet ile ilgili prosesler tanımlanır,
- Proseslerin sorumluları,
- Proseslerin performans hedefleri ve bu hedeflerin performans göstergeleri,
- İlgili proses adımı hangi kontrollerin ne sıklıkla yapılacağı,
- Kontroller sonrası olması gereken kabul değeri ve performans göstergeleri belirlenir.
- İzleme ve ölçmeler uygulanır ve uygun kayıtlar oluşturulur.

Belediyemizin mevzuatı gereğince ürün ve hizmetin çıktılarının sonraki izleme veya ölçümle doğrulanmadığı durumda planlanan sonuçlara erişme yeterliliğinin geçerli kılınması ve geçerli kılma faaliyetinin periyodik olarak tekrarlanması (8.5.1/f) maddesi hariç tutulmuştur.

İlgili Dokümanlar:

- Stratejik Plan
- Performans Programı
- Faaliyet Raporları
- Proses Planı
- Proses Tanımlama Formu
- Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi Prosesi
- Kalite Hedefleri Tablosu
- Performans Sonuçları Tablosu

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Sunulan hizmetlerin çıktılarının uygunluğunu güvence altına alabilmek için çıktılar ve çıktıların izleme ve ölçme şartları proses tanımlama formlarında tanımlanmıştır. Belediyemizde izlenebilirlik dokümanite edilmiş bilgilere sayı ve tarih verilerek, dosyalama sistemiyle sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- Proses Tanımlama Formu

8.5.3 Vatandaş veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Belediyemizde vatandaş malı;

Kurum ve şahıslara ait imarsız arsalar olup, bu arsaların mevcut imar planlarına göre ifraz ve tevhitleri yapılarak ve belirlenen % oranı belediyeye devredilmek kaydıyla imarlı parsel olarak vatandaşa devredilir.

Kurumumuzda Vatandaş Mülkiyeti ile ilgili tüm faaliyetler uygulanmaktadır. Vatandaş Mülkiyeti faaliyetini yürütmek için gerekli şartlar bağlı olduğumuz mevzuat doğrultusunda

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	31 / 36

hazırlanmış ve uygulanmaktadır. Belediye hizmetlerinden yararlananlar ile ilgili bilgilerin yer aldığı her türlü yazılı kayıtlarda mevzuat dahilinde gizlilik ilkesine uyulmaktadır. Her birim ve kullanıcı sadece kendi işlevine uygun bilgilere kendi şifresi ile ulaşabilmekte ve diğer birimlerin veya sistemlerin kayıtlarına ulaşamamaktadır.

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.

İlgili Dokümanlar:

- İlgili Mevzuat (İmar Kanunu, Kamulaştırma Kanunu, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu vb.)
- İlgili Prosesler

8.5.4 Muhafaza

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

İlgili Dokümanlar:

- Arşiv Prosesi

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Belediyemiz ürün ve hizmetleriyle ilgili teslimat sonrası faaliyetlerini, ilgili mevzuat şartlarını, ürün ve hizmetlerle ilgili istenmeyen sonuçları, ürün ve hizmetin yapısını ve kullanım özelliklerini, vatandaşın istek ve geri bildirimlerini dikkate alarak tayin etmiş ve dokümante edilmiş bilgi olarak kayıt altına almıştır.

İlgili Dokümanlar:

- İlgili mevzuat
- Beyaz Masa Prosesi
- Park ve Bahçe Bakım Prosesi
- Araç Bakım Prosesi
- Araç Tamir Prosesi
- İnşaat Onarım Prosesi
- Yaya Yolu Bakım Prosesi
- Karla Mücadele Prosesi
- Şikayet Kayıt Formu
- Gelen Giden Evraklar Takip Talimatı
- Risk kayıt formları

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/ler (ilgili birim sorumluları) ve ilgili faaliyetler dokümante edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Değişikliklerin Kontrolü Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	32 / 36

8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

Belediyemizde vatandaş memnuniyetine yönelik hizmetler; tespit edilen şekillerde, kabul kriterlerine uygun ve onaylayan kişiler de belirli olmak suretiyle sunulmaktadır. Kurumumuz, hizmet sunumunun; planlanan düzenlemelere uygun gerçekleştirilmesini ve hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak amacı ile izleme ve ölçmelerin yapılmasını sağlar.

Stratejik hedeflere bağlı olarak performans göstergeleri ilgili birimlerin görüşleri alınarak titiz bir çalışma sonucu belirlenmiş ve tablolar oluşturulmuştur. İzleme sürecinde elde edilen veriler, stratejik hedefler ve performans göstergeleri ile karşılaştırılarak tutarlılığı ve uygunluğu ortaya konmaktadır. Stratejik planda belirlenen amaç ve hedeflere ulaşılabilmesi ihtimali ortaya çıkması durumunda gerekli tedbirler alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Stratejik Plan
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü
- Hassas Görevler Prosedürü
- Proses Tanımlama Formları
- Performans Sonuçları Tablosu
- Kalite Hedefleri Tablosu

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Belediyemiz hizmet gerçekleştirme ve diğer aşamalarda belirlenen şartlara uymayan hizmetin, uygulamaya alınmasının önlenmesi için yapılması gereken faaliyetleri belirlemiş ve uygulamaktadır. Bu faaliyetler, hizmetin izlenmesi sonrası uygunsuzluk faaliyetleri ve faaliyet detayının açıklanması için Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirme Faaliyetleri Prosedürü oluşturulmuş ve uygunsuzluk ile ilgili kayıtların tutulması, sorumluluk ve yetkileri bu prosedür içinde belirtilmiştir.

Satın alınan mal ve hizmetler belediyemizde veya tedarikçi mahallinde satın alınan mal ve hizmetin teslimi ihale mevzuatına tabi tutularak muayene ve kabul işlemleri ile doğrulanması yapılır. İhale mevzuatı gereğince uygun olmayan mal ve hizmet teslim alınmayarak gerektiğinde yüklenici hakkında yasaklama işlemi gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar:

- Yasal mevzuat, sözleşmeler ve şartnameler
- Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirme Faaliyetleri Prosedürü
- Doğrudan Temin Prosesi
- İhale İşlemleri Prosesi
- Düzeltici Faaliyet Formu
- Düzeltici Faaliyet Takip Formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	33 / 36

9. Performans Değerlendirme

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Belediyemiz, hizmetin uygunluğunu göstermek, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak ve Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve geliştirme işlemlerini planlamakta ve yerine getirmektedir.

Kurumumuzda belirlenen stratejik plan dahilinde performans programı oluşturulmuş ve stratejik performans hedefleri ölçülerek izlenmektedir. Bununla birlikte faaliyet raporlarında da birimlerin faaliyet alanlarıyla ilgili yıllık hedeflerinin ölçülmesi ve izlenmesi işlemi gerçekleştirilmektedir.

Ayrıca Kalite Yönetim Sistemi bağlamında birimlerin prosesler bazında hedefleri ve riskleri belirlenmiş olup bunlar da her bir hedef için belirlenen periyotlarda izlenmekte ve ölçülmektedir. Belediyemiz 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.

Ölçme Analiz ve İyileştirme Prosedürü doğrultusunda belediyemizde kalite yönetim sisteminin etkinliği ve sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Stratejik Plan
- Proses Planı
- Faaliyet Raporu
- Performans Programı
- Kalite Hedefleri Tablosu
- Risk Kayıt Formu

9.1.2 Vatandaş Memnuniyeti

Belediyemizde, Kalite Yönetim Sistemi performansının ölçüm araçlarından birisi olarak vatandaş memnuniyetinin ölçümü bir ilke olarak benimsenmiş ve uygulanmaktadır. Bunun için zaman zaman vatandaş memnuniyet anketleri gerçekleştirilmekte, ayrıca hizmetimizden yararlanan vatandaşların düzenli olarak öneri ve şikayetleri de alınarak memnuniyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerimizin sonuçları değerlendirilmekte ve ölçülmekte, gerektiğinde uygunsuzluklar ortadan kaldırılmakta ve düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Beyaz Masa Prosesi
- Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirme Faaliyetleri Prosedürü
- Vatandaş Memnuniyet Anketi

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Belediyemizde prosesler bağlamında kalite hedefleri ve risklere ilişkin ilgili ölçme ve değerlendirmeleri gerçekleştirmektedir. Yapılan analizler neticesinde uygunsuzlukların giderilmesi için gerekli düzeltici faaliyetler başlatılmakta ve kayıtları tutulmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	34 / 36

Bunun yanında vatandaş memnuniyeti, öneri ve şikayetler, tedarikçiler gibi konularda veriler toplanmakta, bu veriler uygun istatistik teknikleri kullanılarak değerlendirilmekte ve kayıtları tutulmaktadır. Bu kayıtlar neticesinde kalite yönetim sistemimizin etkinliğinin analizi yapılmış olmaktadır. Analizlerin sonuçlarına göre gerekli planlamalar yapılarak önlemler alınmakta, ilgili değerlendirmeler yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Beyaz Masa Prosesi
- Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirme Faaliyetleri Prosedürü
- Kalite Hedefleri Tablosu
- Risk Kayıt Formu
- Vatandaş Memnuniyet Anketi
- Tedarikçi Listesi Formu

9.2. İç Tetkik

Belediyemizde, uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sisteminin planlanan düzenlemelere uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması, eksikliklerin ve uygunsuzlukların giderilmesi ve Kalite Yönetim Sisteminin hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığının takibi için yılda bir defa tetkik planı hazırlanarak, tetkikler gerçekleştirmekte, Kalite Yönetim Sistemi ve dokümantasyon, hizmet ve hizmet kalitesi, prosesler ve teçhizatlar tetkik edilmekte ve kayıtları tutulmaktadır.

Gerçekleştirilen bu tetkiklerin sıklığı, sorumlulukları, raporlama vb. ön koşullar tetkik öncesinde belirlenerek tetkik programı oluşturulmakta, her tetkikin kriterleri ve kapsamı belirlenmekte, tetkikleri objektif bir şekilde gerçekleştirecek tetkikçiler seçilmekte ve tetkikler gerçekleştirilmektedir. Tetkik sonrasında da sonuçlar üst yönetime raporlanmakta ve gerekli görüldüğü takdirde uygun düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- İç Tetkik Prosedürü (PR.03)
- İç Tetkik Prosesi (PS.04)
- Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirme Faaliyetleri Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Belediyemiz üst yönetimi Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak ve kalite politikasını sürdürmek amacı ile yılda bir defa olmak üzere yönetimin gözden geçirme toplantılarını yapar.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında KYS'nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantıdayönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra, bir önceki toplantı kararlarının gerçekleşme durumları ve Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış hususlardaki değişiklikler ile aşağıdaki eğilimler dahil Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili konular ele alınır:

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	35 / 36

- Vatandaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Kalite hedeflerine erişme derecesi
- Birimlerinin proses performansları, hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar, Düzeltici Faaliyetler,
- İzleme ve Ölçme Sonuçları
- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Dış tedarikçi performansı,
- Kaynakların varlığı
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler,
- İyileştirme fırsatları (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler)

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Strateji Geliştirme Müdürlüğü tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağına kaydedilir. Tutanakta; karar verilen faaliyetlerin yürütülmesinden sorumlu birimler, faaliyetlerin yaklaşık tamamlanma süreleri ve ihtiyaç duyulan kaynaklar ile ilgili bilgiler de bulunur.

Toplantıda Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait;

- Süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesine,
- Verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına ilişkin kararlar alınır.
- Kaynak ihtiyaçları belirlenir.
- KYS ile ilgili varsa değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi

	TALAS BELEDİYESİ	DOKÜMAN NO	KEK.
		YAYIN TARİHİ	30.10.2015
	KALİTE EL KİTABI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR	05.09.2019
		SAYFA NO	36 / 36

10. İyileştirme

10.1. Genel

Belediyemizde kalite politikasını, kalite hedeflerini, tetkik sonuçlarını, veri analizlerini, düzeltici faaliyetleri ve YGG yolu ile Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için Kalite Yönetim Sistem Planı doğrultusunda gerçekleştirilerek sürekliliği sağlamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- İç Tetkik Prosedürü
- Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirme Faaliyetleri Prosedürü

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Belediyemiz yönetimi hizmet gerçekleştirme ve diğer aşamalarda belirlenen şartlara uymayan hizmetin, uygulamaya alınmasının önlenmesi için yapılması gereken faaliyetleri belirlemiş ve uygulamaktadır. Bu faaliyetler, hizmetin izlenmesi sonrası uygunsuzluk faaliyetleri ve faaliyet detayının açıklanması için “Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirme Faaliyetleri Prosedürü” oluşturmuş olup uygunsuzluk ve iyileştirmelerle ilgili kayıtların tutulması, sorumluluk ve yetkileri bu prosedür içinde belirtmiştir.

Belediyemiz;

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi (vatandaş şikayetleri dahil olmak üzere)
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmasını önlemek için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetlerin gözden geçirilmesi için gerekli olan düzeltici faaliyet talep değerlendirme, Düzeltici faaliyet gerçekleştirme faaliyetlerini belirlemiş ve uygulamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirme Faaliyetleri Prosedürü
- Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- İç Tetkik Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

Belediyemizde kalite politikasını, kalite hedeflerini, tetkik sonuçlarını, veri analizlerini, düzeltici ve önleyici faaliyetleri ve YGG yolu ile Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için Kalite Yönetim Sistem Planı doğrultusunda gerçekleştirilerek sürekliliği sağlamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- İç Tetkik Prosedürü
- Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirme Faaliyetleri Prosedürü
- Kalite Yönetim Sistem Planı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Mehmet Ali ÇETİNKAYA Mali Hizmetler Müdürü	İsmail GÜNGÖR Yönetim Temsilcisi