



BEŞİKTAŞ
BELEDİYESİ

KALİTE EL KİTABI 2021

NE MUTLU
BEŞİKTAŞ
VAR

**RIZA
AKPOLAT**
BEŞİKTAŞ BELEDİYE BAŞKANI



BEŞİKTAŞ
BELEDİYESİ

**KALİTE EL KİTABI
2021**

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 1 / 26

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 2 / 26

REVİZYON SAYFASI

Revizyon No:	Tarih:	Onay	Değişiklik Detayları
1.0	10/04/2017	ÜYT	Değişiklikler metin içerisinde gösterilmiştir.
2.0	11/08/2020	ÜYT	Değişiklikler metin içerisinde gösterilmiştir.
3.0	19/11/2020	ÜYT	Değişiklikler metin içerisinde gösterilmiştir.
4.0	29/01/2021	ÜYT	Değişiklikler metin içerisinde gösterilmiştir.

SUNUŞ

Kalite Yönetim Sistemi, etkin bir yönetimi, maliyetin azalmasını, çalışanların tatminini, kuruluş içi iletişimde iyileşmeyi, tüm faaliyetlerde geniş izleme ve kontrolü, müşteri (vatandaş) şikayetinin azalması ve memnuniyetin artmasını sağlayan, ulusal ve uluslararası düzeyde uygulanabilen bir yönetim sistemidir. Kurumumuzda da yönetim tekniği ve felsefesini sürekli kılmak için Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) işlerliğini kazandırmak üzere hazırlanan ve Beşiktaş Belediyesi Kalite Yönetim Sistemi'ni tanıtan Kalite El Kitabı, kalite yönetim sisteminin en üst düzeydeki dokümanıdır.

Süreçler, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, Beşiktaş Belediyesi tanıtıcı bilgilerinin yanı sıra, Belediyenin kalite yönetim sistemini izah eden bölümleri içermektedir.

Bu çerçevede; birincil ve ikincil mevzuatlarla belediyemize verilen görevleri günümüzün ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yerine getirebilecek bir dönüşümü içeren Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının başarıyla yürütülmesi gerekmektedir.

Bu kapsamda belediyemizde Kalite Yönetim Sistemi uygulanmasıyla belediyemiz kaynaklarının daha verimli kullanılması ve sunulan hizmetlerin etkinliğinin artırılması sonucunda daha çağdaş, etkili ve gelişmiş bir belediyeçilik amaçlanmaktadır.

Bu bağlamda, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun 55. 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, İç Kontrol ve Kalite Yönetim Sistemi'nin belediyemizde etkili olarak uygulanması hedeflenmektedir.

Bu bakımdan Vatandaş memnuniyetini sağlamak için Kalite - Maliyet - Termin ve Esneklik bütün çalışanlarımız tarafından benimsenmiş bir olgu olmalıdır. Tüm çalışanların ortak hedefi kalite politikamız doğrultusunda vatandaşlarımızın beklentilerine uygun kaliteyi hesaplı ve zamanında olacak bir şekilde, bütün hizmet süreçlerimizde gerçekleştirmektir. Belediyemizde "Kalite Politikası" doğrultusunda belirlenen kalite hedeflerine ulaşmak, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve geliştirilmesini sağlamak ancak tüm çalışanların katılımı ile mümkündür. Elinizdeki Kalite El Kitabı bu amaçlar doğrultusunda tüm paydaşlarımız için bir rehber niteliğinde hazırlanmıştır.

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 3 / 26

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 4 / 26

1. BEŞİKTAŞ BELEDİYESİ HAKKINDA

1.1. Tarihçe ve Genel Bilgiler¹

Önceleri Beyoğlu'na bağlı bir nahiye olan Beşiktaş 1930 yılında ilçe yapıldı. Beşiktaş'a ilk kez 1956'da ayrı bir şube müdürü atanmış, 1984'te çıkarılan Büyükşehir Belediye Yönetimi Hakkında Kararname ile Beyoğlu Belediyesi'nin bir şubesi olmaktan çıkıp ayrı bir belediye durumuna gelmiştir. Beşiktaş Belediyesi ilk olarak Çırağan Hizmet binasında faaliyet göstermiştir. 2004 yılında Levent hizmet binasına taşınmış olup, halen burada faaliyetine devam etmektedir. İdari hizmet binaları dışında ayrıca; 6 kültür sanat hizmet binamız, 4 çocuk hizmet binamız, 2 öğrenci hizmet merkezi, 3 yaşam hizmet ve engeli koordinasyon merkezlerimizde bulunmaktadır. Beşiktaş ilçesi, Abbasağa, Akatlar, Arnavutköy, Balmumcu, Bebek, Cihannüma, Dikilitaş, Etiler, Gayrettepe, Konaklar, Kuruçeşme, Kültür, Levazım, Levent, Mecidiye, Muradiye, Nispetiye, Ortaköy, Sinanpaşa, Türkali, Ulus, Vişnezade ve Yıldız olmak üzere 23 mahalleden oluşmaktadır.

Hem nüfus hem de alan olarak İstanbul'un küçük ilçelerinden biri olmasına karşın iki kıtayı ve İstanbul'un iki yakasını birbirine bağlayan Boğaziçi ve Fatih Sultan Mehmet köprülerinin bağlantı yollarını bulundurduğu için günlük ortalama 2 milyon kişinin geçtiği canlı bir alandır. Bununla beraber sahip olduğu son dönem Osmanlı mimarisi eserleri, Boğaziçi yamaçlarındaki doğa manzaraları, dokuz üniversite ve Levent-Maslak hattındaki iş merkezleri ile tarihi, kültürel ve ekonomik nedenlerle kendisini cazip kılan pek çok özelliğe sahiptir. Çırağan Sarayı, Dolmabahçe Sarayı, Yıldız Sarayı, Feriye Sarayı, Naime Sultan Yalısı, Hıdıva Sarayı, Esmâ Sultan Yalısı, Arnavutköy Karakolu, Orhaniye Kışlası, Süslü Karakol ve Yıldız Çini Fabrikası tarihi mimari yapılarıdır. Ortaköy Camii, Mecidiye Camii ve Yıldız Camii ile geçmişleri Bizans dönemine tarihlendirilen Ayios Haralambos ve Profitis İlias Kiliseleri önemli dini yapılarıdır.

Mustafa Kemal Atatürk'ün Kurtuluş Savaşı'ndan önce annesi Zübeyde Hanım'ın Akaretler'de bulunan evinde (bugün Akaretler Mustafa Kemal Müzesi) ikamet ettiği bilinmektedir. İlçenin Levent Mahallesi ise birçok modern alışveriş ve iş merkezine ev sahipliği yapmaktadır. Türkiye'de faaliyet gösteren en büyük ticari bankalar arasında olan Türkiye İş Bankası, Garanti Bankası, Yapı Kredi, Akbank ve Fibabanka'nın genel müdürlükleri ilçe sınırları içindedir. Eğlence mekanları Boğaziçi kıyıları ile Nispetiye Caddesi'nde yoğunlaşmıştır.

İstanbul geneliyle ilgili önemli kamu kuruluşları arasında Çevre ve Şehircilik Bakanlığı İstanbul İl Müdürlüğü, Türkiye İstatistik Kurumu İstanbul Bölge Müdürlüğü, Darphane ve Damga Matbaası Genel Müdürlüğü, İstanbul Jandarma Bölge Komutanlığı, İstanbul Merkez Komutanlığı, TRT İstanbul Televizyonu, İstanbul Emniyet Müdürlüğü Gayrettepe Ek Hizmet Binası Beşiktaş ilçesinde yer alır. Azerbaycan, Birleşik Arap Emirlikleri, Bulgaristan, Danimarka, Güney Afrika Cumhuriyeti, İsrail, İspanya, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti, Mısır ve Suudi Arabistan'ın İstanbul konsoloslukları Beşiktaş'ta yer almaktadır.

Beşiktaş yaşayan en eski Türk spor kulübünün kurulduğu yerdir; ilçeyle aynı adı taşıyan Beşiktaş Jimnastik Kulübü Türkiye'nin, doğduğu semtle en güçlü aidiyet bağları olan kulüplerindedir.

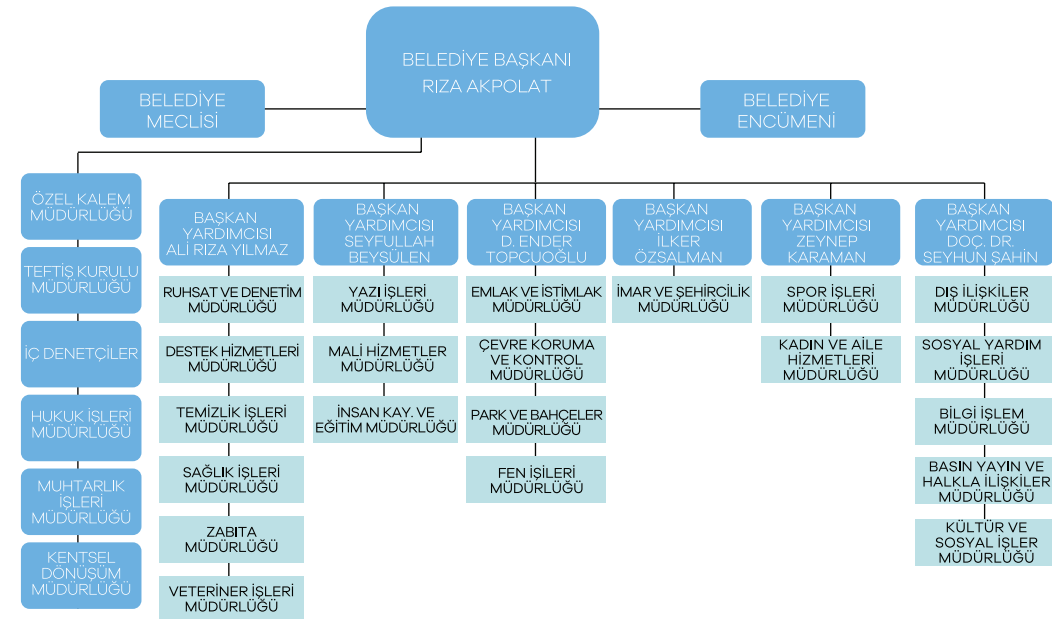
Üyesi olduğumuz yerel birlikler aşağıda yer almaktadır.²

- Türkiye Belediyeler Birliği
- Marmara Belediyeler Birliği
- Tarihi Kentler Birliği
- Sosyal Demokrat Belediyeler Birliği
- Türkiye Sağlıklı Kentler Birliği
- İstanbul Boğaziçi Belediyeler Birliği

Üyesi olduğumuz uluslararası birlikler aşağıda yer almaktadır.³

- Eurocities
- Rainbow Cities Network
- Dünya Sağlık Örgütü Yaşlı Dostu Kentler
- Mayors of Peace
- (European Network of) Innovation for Inclusion

1.2. Organizasyon Şeması⁴



¹29/01/2021 Tarihli Revizyon No: 4.0 ile güncellenmiştir.

²29/01/2021 Tarihli Revizyon No: 4.0 ile güncellenmiştir.

³29/01/2021 Tarihli Revizyon No: 4.0 ile güncellenmiştir.

⁴29/01/2021 Tarihli Revizyon No: 4.0 ile güncellenmiştir.

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 5 / 26

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 6 / 26

1.3. Misyon, Vizyon ve Temel Değerler



MİSYON

Kentli ve çalışan memnuniyeti odaklı, veriye dayalı, teknolojik ve katılımcı yöntemlerle karar almak; kaynakları etkin, verimli ve çevreye duyarlı kullanarak, evrensel hizmet standartlarında hizmet vermek; kentte sosyal ekonomik kültürel hayatı, yerel demokrasiyi ve bir arada yaşamı güçlendirmek.



VİZYON

Sürdürülebilir, dirençli, erişilebilir, insan haklarına ve yaşama saygılı, tarihsel ve kültürel değerleri ve çeşitliliği koruyan, dünyayla eş zamanlı bir yerel yönetim olmak.



TEMEL DEĞERLER

Katılımcılık
Güvenilirlik
Adalet
Evrensellik
Toplumsal Fayda
Yaşama Saygı

1.4. Beşiktaş Belediyesi Kalite Politikası⁵

- Eğitilmiş ve deneyimli personelimize, mevcut kaynakları etkin ve verimli kullanarak, kurumumuzdan hizmet alan vatandaş ve tüm paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini süresinde karşılamak, memnuniyetlerini sağlamak.
- Kentli ve çalışan memnuniyeti, veri ve teknolojiye odaklı olarak tüm paydaşlarımızın memnuniyetini sürekli kılmak ve hizmet standartlarını sürekli iyileştirerek hiçbir koşulda kaliteden ödün vermemek⁶
- Stratejik Plan ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları'nı, uygulanabilir kılarak güncel yasal mevzuat çerçevesinde hizmetlerimizi sürekli iyileştirmek, geliştirmek ve etkinliğini artırmak
- Uluslararası standartlar düzeyinde sürdürülebilir hizmet vermek için, kurumumuzdaki tüm süreçlerde etkin yönetim sistemleri oluşturmak ve iyileştirmek
- Doğaya, çevreye, kültürel ve tarihi mirasa sahip çıkarak gelecek nesillere yaşanabilir bir kent bırakmak
- Sosyal sorumluluk bilinciyle, şeffaf, adil, hesap verebilir katılımcı bir yönetim anlayışını benimsemek ve benimsetmek
- Kurumumuzda etik kültürünü yerleştirmek,
- Paydaşlar ile kurumsal iletişimde teknolojik imkânları kullanarak hızlı ve etkin çalışma sistemi ve teknolojik gelişmelerle uyumlu akıllı kent oluşturmak,
- Kentlilerimizin yaşam kalitesini sürekli yükselterek sürdürülebilir ve çağdaş ölçülerde Türkiye'nin en yaşanabilir ilçesi ve yaşamak istediği bir dünya kenti olmak
- BM Sürdürülebilir Kalkınma Programı'nı göz önüne alarak kentimizin çağlarıyla rekabet edebilir evrensel bir kalite standardını sağlamak,⁷

- Katılımcı ve çoğulcu yönetim anlayışının oluşmasını sağlamak,
- Dezavantajlı grupları önemsemek ve onlara yönelik hizmet üretmek,
- Hayat boyu öğrenme yaklaşımını benimseyerek kurum çalışanlarının gelişmelerini azami motivasyon ve en geniş eğitim desteği ile sürdürerek, tüm çalışanlarımızın memnuniyetini sağlamak ve Beşiktaş Belediyesi çalışanı olmanın gururunu yaşatmak

1.5. Kapsam

Sistemin sürekli iyileştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan Beşiktaş Belediyesi Yönetim Sistemi, "Belediye Hizmet Faaliyetleri"ni kapsamaktadır.

1.5.1 Hariç Tutulan Maddeler

Beşiktaş 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.

1.6. İletişim

Unvanı: T.C. Beşiktaş Belediyesi

Adresi: Nispetiye Mah. Aytar Cad. Başlık Sokak, No: 1, 34349 Levent/İSTANBUL

Tel: 0212 319 42 42

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

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

ATIF YAPILAN STANDART VEYA KANUNLAR
2020-2024 Beşiktaş Belediyesi Stratejik Planı
5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu
5393 Sayılı Belediye Kanunu
2464 Sayılı Belediye Gelirleri Kanunu
TS EN ISO 9001:2015 14001, 27001 Kalite Yönetim Sistemleri- Şartlar ⁸
657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
4734 Sayılı İhale Kanunu
4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

⁵10/04/2017 Tarihli 1.0 Revizyon No ile eklenmiştir.

⁶11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

⁷11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

⁸11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 7 / 26

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 8 / 26

2.1. Kısaltmalar

- Kalite El Kitabı (KEK)
- Kalite Yönetim Sistemi (KYS)
- Düzeltilici Faaliyet (DF)
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı (YGG)
- Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)
- Strateji Geliştirme Birimi (SGB)
- Prosedür (P)
- Görev Tanımı (GT)
- Organizasyon Şeması (OŞ)
- Talimat (T)
- Plan (P)
- Süreç Akış Diagramı (SAD) ⁹
- Süreç Bilgi Kartı (SBK) ¹⁰
- Risk Analizi (RA) ¹¹
- Risk İşleme Planı (RiP) ¹²
- Liste (L)
- Form (F)
- Yönerge (Y)

3. TERİMLER VE TARİFLER

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

YS: Beşiktaş Belediyesi Yönetim Sistemi

KYE: Kalite Yönetim Ekibi

KEK: Kalite El Kitabı

ÜYT: Üst Yönetim Temsilcisi

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 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 BAĞLAMLI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Belediyemizin temel politika ve öncelikleri; belediye tarafından hazırlanan Stratejik Plan, Performans ve Faaliyet Raporları doğrultusunda belirlenmektedir

Beşiktaş Belediyesi; temel amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış unsurları Stratejik Plan aşamasında yaptığı GZFT Analizi ile tanımlamıştır. 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.

REFERANS DOKÜMANLAR

- İlgili Dönem Stratejik Planı

4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

Yönetim sistemi ile ilişkili ilgili tarafları, ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartlarını Paydaş Haritası ile tanımlamıştır.

⁹ 11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

¹⁰ 11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

¹¹ 11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

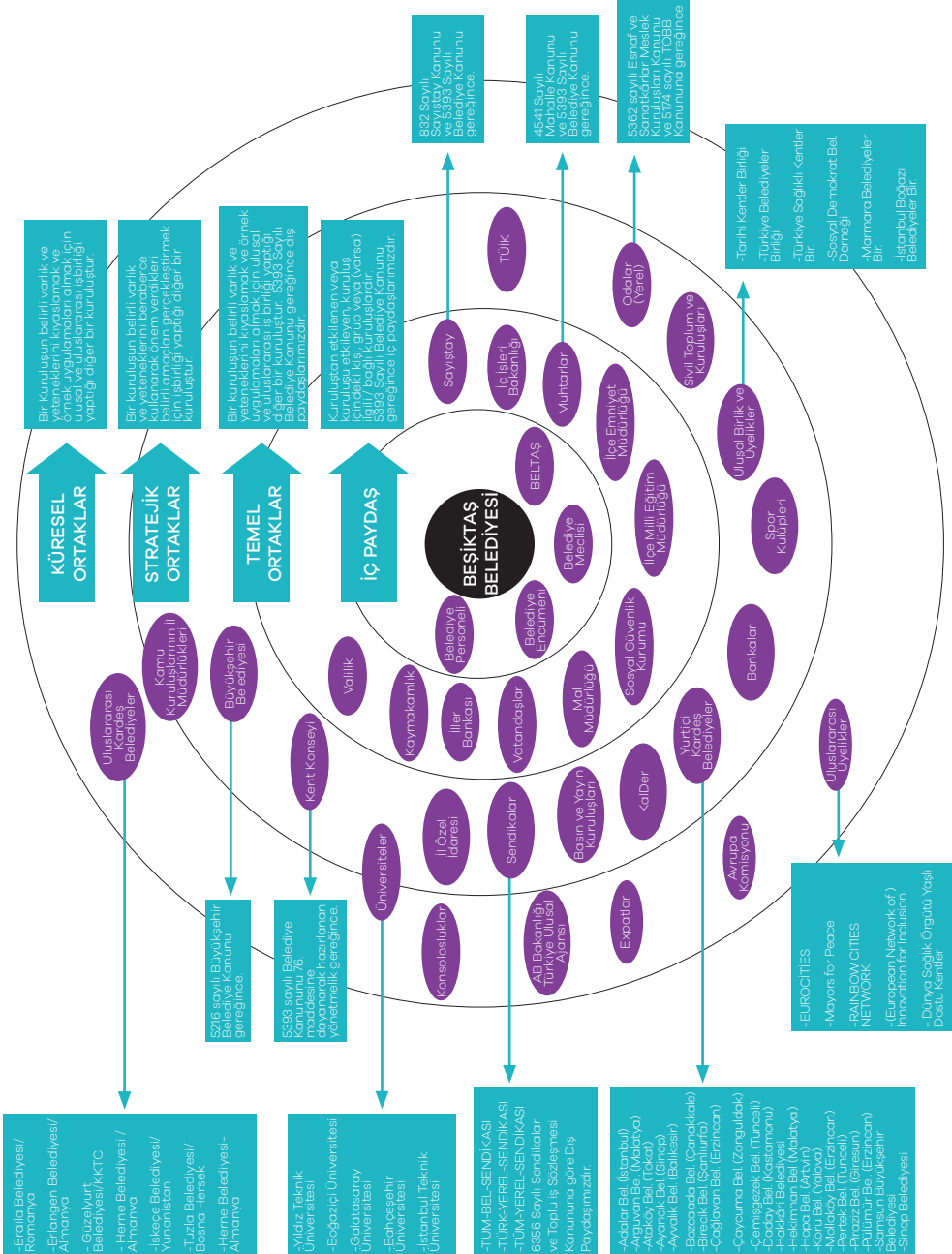
¹² 11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 9 / 26

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 10 / 26

PAYDAŞ BEKLENTİLERİ

PAYDAŞ HARİTASI



KÜRESEL ORTAKLAR

- 17-30 Yaş Arasındaki Tüm Gençlerimizi Kar Amacı Gütmeden, Ücretsiz Faaliyetlere ve Gönüllü Yapılan Hizmetlere Dahil Etmek
- Güven ve Dostluk
- Karşılıklı İş Birliği
- Karşılıklılık ve Eşitlik Temelinde Ekonomi, Ticaret, Yaratım, Bilim, Teknoloji, Kültür Festivali, Turizm ve Sağlık Alanında Ortak Kalınma Planları ve Projeler Arayacak ya da Oluşturacak Karşılıklı İş Birliği ve Alışveriş Tesvik
- Sürekli Dayanışma Haliinde Olmak
- Tarihî, Beşerî ve Yüzyıla Yükle Kültürel Alanı Koruyarak, Ortak Bir Kültürel Alan Hazırlamak Amacıyla Her Türü Faaliyette Bulunmak
- Hoşgörü, Barış İçinde Birlikte Yaşam Karşılıklı Saygı, Ortak Varlıkların Zenginleştirilmesi İlkelerini Uygulamak
- Sivil Toplumu Oluşturan Çeşitli Unsurları Birbirlerini Daha İyi Tanımlarını Sağlamayı ve Bunlar Arasında Daha İyi Bir Anlaşım Geliştirmek
- Bilgi ve Deneyim Paylaşımı
- Yabancı Uyruklu Vatandaşların Gündelik Yaşamda İhtiyaç Duydukları Konulara Destek Almalarını Sağlamak, Avrupa Komisyonunca Uygun Gördülen Başlıklar Altında Etkinlikler Düzenlemek

STRATEJİK ORTAKLAR

- Paydaşlarla İş Birliği
- Adil/Tarafsız
- Açık/Katılımcı
- Çözümle Odaklı/Yapıcı
- Halkın Problemlerine Çözüm Üretmek
- Yenilikçi/Yaratıcı
- Çalışkan/Dinamik
- Şeffaflık Hesap Veren Bir Kurum
- Toplumsal/Sosyal Yaşama Katkı Sunabilir Olmak
- Paydaşların Görüşlerini İfade Edebilecekleri Ortamların Oluşmasını Sağlamak
- Diğer Kurum ve Kişilerle İletişim Kurmada Başarılı Olmak
- Gerektiğinde Kamuyu İle Bilgi Paylaşan Bir Kurum Olmak
- Değişen Koşullara Uyum Sağlama Konusunda Başarı Olmak

TEMEK ORTAKLAR

- İmar/Yapılaşma/Tapu ve Park, Bahçe ve Yeşil Alanlar
- Temizlik ve Sağlık Hizmetleri
- Katılımlı Yönetim
- Sosyal ve Kültürel Çalışmalar
- Altyapı Hizmetleri
- Park Yeri/Otopark
- Geniş Kalınlım Uygulamaları
- Engellilere Özel Düzenlemeler
- Spora Yönelik Çalışmalar
- Yaşlılar ve Ev Bakımı İle İlgili Çalışmalar Yapması
- Yurt İçi İle Yurt Dışı Geziler ve Yaz Kampları Organize Etmesi
- Fakir ve Muhtaçlara Sosyal ve Maddî Yardımda Bulunması
- Mahallelerde Kadınlara Yönelik Tesisler Acması
- Zabita Hizmetleri, Seyyar ve İşgallerin Onlenmesi
- Üyştürücü ve kötü Alışkanlıklara Karşı Faaliyetlerin Artırılması
- Kadına ve Çocuklara Karşı Şiddet ve İstismarı Onlenmesi
- Park ve Meydanlarda Güvenliğin Sağlanması
- Geni Dönüşüm Uygulamaları
- Gürültü Kirliliği ve Atık Yağlarmın Toplanması
- Sokak ve Caddelerin Temizliği
- Park ve Meydanların Temizliği
- Bisiklet Yolları ve Yaya Yürüyüş Parkurlarını ve Parkların Yeterliliğinin Sağlanması
- Kentsel Dönüşüm ve İmar Sorunlarının Çözülmesi
- Plansız/Kapak Yapılaşmaların Onlenmesi
- Depreme Dayanıklılık Tespitlerinin Yapılması
- Web Sayfası Üzerinden Şikâyet Bildirimi
- Basvuru İşlemleri
- Vergi Ödemeleri
- Belediye Yetkililerine Ulaşılablirlik
- Halk Şikâyetlerinin Çözülmesi
- İstek ve Şikâyetlerine Geri Dönüş İletişim Merkezi Çalışmalarının Etkinliğinin Artırılması

İÇ PAYDAŞ

- Kişisel Gelişime Olan Katkı
- Personelin Yaptığı İşe Olan Yakın İlişi
- Kurumda Fark Yaratma
- Beşiktaş Belediyesi Kurum Olarak Bilinirliği
- Ücret
- Unvan
- Lokasyon
- İş Güvenliği
- Birim Yöneticisinin Kararlar Alırken Çalışanların Fikir ve Önerilerini Dikkate Alması
- Kurumda Diğer Birim Çalışanlarıyla Birlikte Sıklıkla Çalışılması
- İş İyi Yapıldığında Z Terfi Etmenin Mümkün Olması
- Çalışan Olarak Sosyal Haklardan Yararlanılması
- Kurumda İzin, Hastalık İzni Ücret, Sosyal Haklar vb. Politikalar Adil Olanması
- Çalışma Ortamının Rahatlığı
- İşyeri Güvenliği

İlgili taraflar ve şartları ile ilgili bilgiler Strateji Geliştirme Birimi tarafından izlenmekte süreç planlama dönemlerinde gözden geçirilmektedir.¹³

4.3. Kalite Yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi

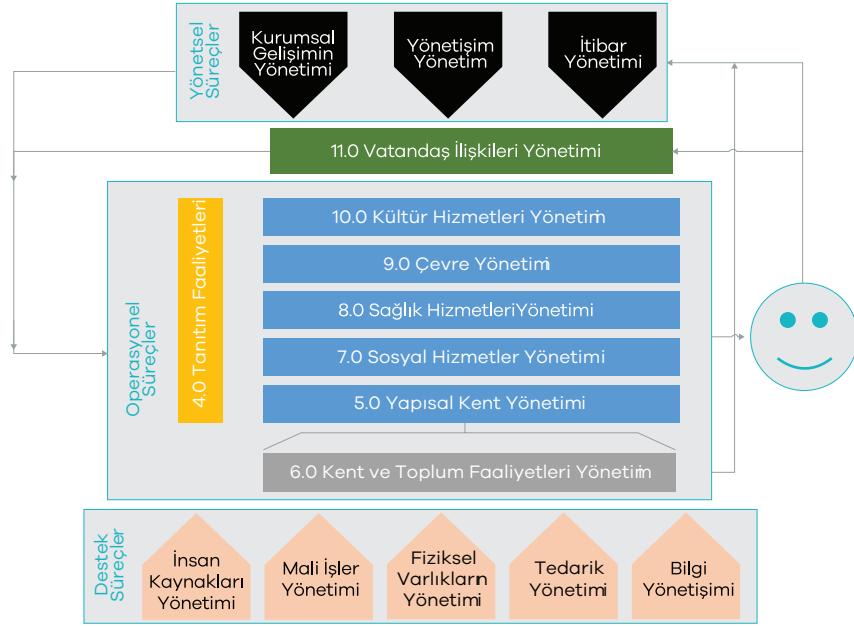
Yönetim sistemi “belediye hizmetleri” kapsamında kurulmuştur. Kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar, paydaşların beklentileri ve verilen hizmetler dikkate alınmıştır.

¹³11/08/2020 Tarihi Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 11 / 26

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 12 / 26

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri



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

- Yönetim sistemi için gerekli süreçler ve kuruluştaki uygulamaları belirlenmiş ve bu süreçlerin istenen girdileri ve beklenen çıktıları belirlenmiştir.
- Süreçlerin akışı ve birbiriyle ilişkileri tanımlanmıştır.
- Süreçlerin etkin işletimi ve kontrolü için ihtiyaç duyulan metod ve kriterler yönetmelik ve yönergelerde belirlenmiştir.
- Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar tayin edilmekte ve varlığı güvence altına alınmaktadır.
- Süreçlerin sahipleri/sorumluları belirlenmiştir.
- Operasyonel süreçlerde risk ve fırsatlar stratejik planda SWOT kapsamında fırsatlar belirlenmiş ve önlemler alınmıştır.
- Süreçler değerlendirilmekte ve süreçlerin istenen sonuçlara erişimini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler uygulanmaktadır.
- Süreçler ve kalite yönetim sistemi iyileştirilmektedir.

Tüm bu konular Süreç Bilgi Formlarında (KYS.00.SBK.00) belirtilmiştir.¹⁴

Süreçlerle ilgili uygulamalar; akış şemaları ve süreçleri ifade eden detay dokümanlarda (Kanun, Tüzük, Birim Çalışma Yönetmelikleri) anlatılmıştır. Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar (Süreç Bilgi Formları, Süreç Akış Diyagramları vb.)¹⁵ sağlanmıştır. Ayrıca süreçlerin izleme ve ölçme yöntemleri tanımlanmıştır.

Birbirleriyle etkileşimi gösterilen Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin, ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde politika ve hedeflerde revizyona gidilmesi ve ayrıca gerekli kaynakların (personel işgücü, altyapı ve çalışma ortamı) üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirilmektedir.

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Beşiktaş Belediyesi üst yönetimi, yönetim sistemi ile ilgili olarak aşağıdakileri yerine getirerek, liderlik ve taahhüdünü göstermektedir.

- Yönetim sisteminin etkililiği için hesap verilebilirliği (Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları)
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulmasını ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması
- Yönetim sistemi şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile bütünleştirilmesinin güvence altına alınması
- Süreç yaklaşımının ve risk tabanlı düşünmenin teşvik edilmesi
- Yönetim sistemi için gerekli olan kaynakların varlığının sağlanması
- Etkin yönetimin ve yönetim sisteminin gerekliliklerine uyumun öneminin paylaşılması
- Yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması
- Yönetim sisteminin etkinliği için çalışanların katılımlarının sağlanması, yönlendirilmesi, desteklenmesi
- Sürekli iyileştirmenin desteklenmesi
- İlgili yöneticilerin kendi sorumluluk alanlarındaki liderliklerini göstermeleri için desteklenmesi

¹⁴11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

¹⁵11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 13 / 26

5.1.2. Vatandaş Odağı

Beşiktaş Belediyesi, hizmet verdiği vatandaş, kurum, kuruluş, ve paydaşlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, belediyeden hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. Başkanlık, vatandaş odaklılık ile ilgili olarak aşağıdakileri bizzat yerine getirerek liderlik ve taahhüdünü göstermektedir:

- Vatandaş ihtiyaçlarının ve yasal şartların belirlenmiş, anlaşılmalı, düzenli olarak karşılanması,
- Hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile vatandaş memnuniyetinin artırılması için yeteneğin belirlenmesi,
- Vatandaş talep, şikâyet, öneri formların elektronik sistem, sosyal medya ve hizmet masası ile toplanarak gerekli düzeltici faaliyetlerin düzenlenmesi (bkz. Düzeltici Faaliyet Prosedürü)¹⁶
- Çalışan memnuniyet anketleri ve sonuçlarının değerlendirilmesi
- Vatandaş memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesi

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

2020-2024 Beşiktaş Belediyesi Stratejik Planı doğrultusunda Beşiktaş Belediyesi misyonu, vizyonu, değer ve kalite hedefleri oluşturulmuş ve kurum içerisinde personele duyurulması sağlanmıştır. Başkanlık, kalite politikasını oluşturmuş, uygulamakta ve yönetmektedir.

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.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikasının kurumdaki personel tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için "Kalite El Kitabı" hazırlanmış ve verilen eğitimlerle de anlaşılması sağlanmıştır. Kalite politikası ve kalite hedefleri belediye içinde ve dışında birçok yere asılarak veya belediye internet sitesinde paylaşarak duyurulmaktadır.¹⁷ Uygunluğun sürekliliği yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmesi sağlanmaktadır.

Kalite politikasının anlaşıldığı ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir.

¹⁶ 11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

¹⁷ 11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 14 / 26

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Görev, sorumluluklar ve yetkiler organizasyon şeması ve görev tanımları ile tanımlanmış ve organizasyon seviyelerine duyurulmuştur. Ayrıca süreçlerde ilgili personelin o faaliyet çerçevesindeki görevleri belirtilmektedir.

Başkan Yardımcısı (Strateji Geliştirme Birimi'nin bağlı olduğu) aynı zamanda diğer sorumlulukları yanı sıra Kalite Üst Yönetim Temsilcisi olarak;

- Yönetim sisteminin standart şartlarını karşılamasını güvence altına almasını sağlar,
- Süreçlerinin istenen sonuçları ortaya çıkarmasını sağlar.
- İyileştirme ihtiyaçları dahil yönetim sisteminin performansını takip eder.
- Vatandaş odaklılığın teşvik edilmesini sağlar.
- Yönetim sistemi değişiklikleri planlanır ve uygulanırken sistemin bütünlüğünün güvence altına alınmasını sağlar.

Ayrıca Belediye Bünyesinde Toplam Kaliteden sorumlu Strateji Müdürlüğüne ek olarak aşağıdaki görev tanımlarını karşılayan **Süreç Sahibi**¹⁸ ve **Kalite Yönetim Temsilcisi** mevcuttur.

Süreç Sahibi¹⁹;

- Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin biriminde, verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için Kalite Ekibi ve personel arasında eşgüdümü sağlar.
- Kalite Yönetim Sistem dokümanlarını dağıtır, saklar, yürürlükten kaldırılanları toplar.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili kayıtları onaylar.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.
- Birim içinde, Kalite Yönetim Sistemi'ni değerlendirme toplantısını organize eder.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları'na katılır.

Kalite Yönetim Temsilcisi

- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, birimlerdeki prosesleri, görev tanımlarını, talimatları, formları, iş akış şemalarını imzalar,
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gerçekleştirilen proje ve çalışmaların kontrol ve takibini yapar,
- Birim Kalite Ekiplerince hazırlanan çalışmalarını inceler ve değerlendirir,
- Birim Kalite Ekipleri arasındaki koordinasyonu ve uyumluluğu sağlar,



¹⁸ 11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

¹⁹ 11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 15 / 26

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 16 / 26

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Beşiktaş Belediyesi yönetim sistemini planlar ve sürdürürken iç ve dış hususları, paydaşları ve beklentilerini, risk ve fırsatları değerlendirmektedir. Bunlar Stratejik Plan aşamasında yapılmaktadır.

Risklerin ve fırsatların belirlenmesi özellikle aşağıdakilerin karşılanması için gereklidir. Yönetim sisteminin beklenen sonucu/sonuçları elde edebileceğine dair güvence vermek, istenen etkileri geliştirmek istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, sürekli iyileştirmeyi sağlamak.

Riskler süreç bazında değerlendirilerek Risk ve Kontrol Envanteri Listesi ile ele alınmakta, Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları ile izlenmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir. Belirlenen risklere yönelik faaliyetler önleyici faaliyetler olarak uygulanmaktadır.

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama

Beşiktaş Belediyesi'nde; Kalite Politikası ile uyumlu ölçülebilir hizmet ile ilgili şartlarının karşılanması ile ilgili hedefler dâhil vatandaş ve iç/dış paydaş memnuniyetini artırmaya odaklı kalite hedefleri belirlenmiş duyurulmuş ve performans raporları ile takip edilmekte ve güncellenmektedir.

Ayrıca süreçler bazında ölçülebilir kontrol kriterleri belirlenerek süreç performansları ile takip edilir. Bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında son haline getirilerek değerlendirilir. Hedefler sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile tutarlıdır.

Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü içinde değerlendirilir, gerçekleşmesi takip edilir ve gerekirse revizyonlar yapılır.

REFERANS DOKÜMANLAR

- İlgili Dönem Stratejik Planı ve Faaliyet Raporları²⁰

6.3. Değişikliklerin Planlaması

Beşiktaş Belediyesi Kalite Yönetim Sistemi'nde²¹ değişiklik ihtiyacı tespit edilirse değişiklikler planlanır ve başkan onayı ile gerçekleştirilir.

Bu amaçla;

- Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları
- Yönetim sisteminin bütünlüğü
- Kaynakların varlığı
- Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi değerlendirilir. Bu çalışmalar Strateji Geliştirme Birimi tarafından koordine ve kontrol edilir.²²

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. Kurumumuz hizmetlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları bütçe kapsamında belirlemekte ve tedarik etmektedir.

Kaynakların kullanım amaçları; Kalite Yönetim Sistemi'ni devam ettirmek ve etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların memnuniyetini sağlamak ve beklentilerini karşılamaktır.

Kalite yönetim sisteminin gereği gibi uygulanması için, Üst Yönetim'den bir üye, Yönetim Temsilcisi olarak görevlendirilmiştir. Kalite Yönetim Sistemi ile kurumun çalışmasını etkileyen faaliyetleri ve süreçleri yönetmek ve gerekli kontrolleri yapmak için birimlerde Kalite Temsilcileri belirlenmiştir.

REFERANS DOKÜMANLAR

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Beşiktaş Belediyesi Birim Çalışma Yönetmelikleri
- Ayrıca süreçler tarafından kullanılan kaynaklar Süreç Bilgi Formları'nda belirtilir.²³

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 İlke ve Standartları'na dair yönetmelik gereğince yapılmaktadır.

7.1.3. Altyapı

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. İlgili birim hizmet alımını gerçekleştirirken Onaylı Dış Sağlayıcı Listesi'nden faydalanır. (KYS.00.F.00)²⁴

Yazılım veya donanım ile ilgili bir bakım/onarım talebi geldiğinde bu işlemler Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından yapılır.²⁵

Fen İşleri Müdürlüğü İmar Yönetimi ve Fiziksel kaynaklar süreci çerçevesinde araç, makine ve donanım ile ilgili bakım/onarım takibi ve kontrolünden sorumludur.²⁶

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.²⁷

²⁰11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

²¹11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

²²11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

²³11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

²⁴10/04/2017 Tarihli 1.0 Revizyon No ile eklenmiştir.

²⁵10/04/2017 Tarihli 1.0 Revizyon No ile eklenmiştir.

²⁶10/04/2017 Tarihli 1.0 Revizyon No ile eklenmiştir.

²⁷10/04/2017 Tarihli 1.0 Revizyon No ile eklenmiştir.

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 17 / 26

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 18 / 26

REFERANS DOKÜMANLAR

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu

7.1.4. Proseslerin İşletimi için Çevre

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

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

Kurumumuz hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak açısından kullanılan ölçüm cihazları ilgili Müdürlük tarafından listelenmekte ve belirlenen periyodlarda doğrulanması sağlanmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR

- KYS.00.P.05 Kalibrasyon Prosedürü²⁸

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan bilgi tayin edilmiş olup, ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgi; Faaliyet Raporları, anketler, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümante edilmiş bilgiden oluşur.

7.2. Yeterlilik

Üst Yönetim çalışanların eğitim ve yetkinlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli tedbirleri alarak eğitim ihtiyaç analizi yaptırır ve çalışanların eğitim almalarını sağlar.

Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma alanıyla ilgili mevzuat ve faaliyet konusunda eğitim almaktadır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesidir.

Belediye çalışanlarına verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi ve programının yapılması, eğitimin değerlendirilmesi Beşiktaş Belediyesi Eğitim Yönergesi'ne istinaden düzenlenmiştir.

REFERANS DOKÜMANLAR

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Devlet Memurları Genel Eğitim Planı
- Aday Memurların Yetiştirilmelerine İlişkin Genel Yönetmelik
- Beşiktaş Belediyesi Eğitim Yönergesi

²⁸11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

7.3. Farkındalık

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

7.4. İletişim

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
- Mobil Uygulamalar
- Mi4Biz CRM ve Özel Kalem Yazılımları gibi yöntemleri kullanmak yoluyla sağlamaktadır.

Konu, proje veya birim bazlı yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur.

REFERANS DOKÜMANLAR

- KYS.00.F.03 İletişim Planı²⁹

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

Kurumumuzda kalite yönetim sistemi için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları "Doküman Yönetimi Prosedürü"nde açıklanmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi'nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilirliği yöntemleri "Kayıtların Yönetimi Prosedürü"nde açıklanmıştır.

REFERANS DOKÜMANLAR

- KYS.00.P.01 Doküman Yönetimi Prosedürü³⁰
- KYS.00.P.02 Kayıtların Yönetimi Prosedürü 11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

²⁹11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

³⁰11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 19 / 26

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 20 / 26

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

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 DOKÜMANLAR

- Süreç Bilgi Formları ³¹
- Süreç Akış Diyagramı ³²

8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar

8.2.1. Vatandaş için İletişim

Kurumumuzun tüm faaliyetleriyle ilgili bilgiler, kurumumuzun web sayfaları ve sosyal medya aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır. Ayrıca afiş, broşür ve reklamlarla gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Vatandaş talep, istek ve şikâyetleri Çağrı Merkezi, Hizmet Masası, internet ve mobil uygulamalar vasıtasıyla İletişim Merkezi tarafından ele alınmaktadır.

8.2.2. Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi

Kurumumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir.

8.2.3 Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

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

8.2.4 Ürün ve Hizmetler için şartların değişmesi

Kurumumuz faaliyetlerine uygun olan hizmetlerin takibinde, hizmet alanların talepleri de değerlendirmeye alınarak gerçekleştirilir. Bu şartlar; önceden belirlenmiş olan hizmetin yerine getirilmesine yönelik yapılabilirlik şartları ile hizmette kullanılacak yasal şartları da kapsar. Başvurular; talebi açıklayan dilekçe, matbu formlar ile web sayfamızda bulunan başvuru formları, iletişim merkezi aracılığıyla alınmaktadır.

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesine yönelik ihtiyaçların belirlenmesini müteakip birimler tarafından satın alınan mal ve hizmetler, İnsan kaynakları, altyapı, çalışma ortamı ve vatandaş memnuniyeti ile

ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak "Kamu İhale Mevzuatı" kapsamında yapılmaktadır.

Ayrıca dış sağlayıcılar Dış Sağlayıcılar Değerlendirme Talimatı çerçevesinde değerlendirilmekte ve Onaylı Dış Sağlayıcılar Listesi'ne kayıtlanmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR

- Dış Sağlayıcı Değerlendirme Formu
- Dış Sağlayıcı Değerlendirme Talimatı

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Kurumumuzda 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.

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 DOKÜMANLAR

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

8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

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

REFERANS DOKÜMANLAR

- Birim Çalışma Yönetmelikleri
- Süreç Bilgi Formları ve Süreç Akış Diyagramları ³³

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta ve ilgili dönem Stratejik Planı'nda 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 Flexcity³⁴ programından yararlanılır.

³¹11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

³²11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

³³11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

³⁴11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 21 / 26

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.

- 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu³⁵
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi³⁶

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 birim 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.

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Şartlara uygun olmayan bir hizmet/durum, mesaj, resmi yazışma ile kayıtlanmaktadır. Hizmet anında müdahale edilebilecek şekilde kontrol altında tutulur. Uygunsuzluğun tekrarlanması durumunda Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem yapılır.

REFERANS DOKÜMANLAR

- Düzeltici Faaliyet 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

³⁵11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

³⁶11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 22 / 26

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 DOKÜMANLAR

- Performans Programı
- Faaliyet Raporu

9.1.2 Vatandaş³⁷ Memnuniyeti

Kurumumuz hizmetlerinden yararlananlar için iletişim merkezi, dilekçe ve dilek/öneri kutuları, memnuniyet anketleri oluşturulmuştur. Bunun yanı sıra kurumumuza Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde gelen dilekçelere cevap verilmektedir. Kurumumuz Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından düzenli olarak Vatandaş Memnuniyeti Anketleri düzenlenmektedir. Anket geribildirim raporları üst yönetimce incelenmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.

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. Tüm süreçlerin performans parametreleri Performans İzleme Formu üzerinden izlenmektedir. Süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi Performans İzleme Formu ile kayıt altına alınır. İzleme ve ölçümler bu maddeye göre ilgili Süreç Kalite Temsilcileri ve Üst Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları'na girdi olarak raporlanır.

Kalite El Kitabı'nın 4. maddesinde belirtilen süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel, süreçlerle ilgili ölçme ve değerlendirmeleri gerçekleştirmektedir. Uygunsuzlukların giderilmesi için gerekli düzeltici faaliyetler başlatılmakta ve kayıtları tutulmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR

- Performans Programı
- Faaliyet Raporu

9.2 İç Tetkik

İç Tetkik Prosedürü'ne göre iç tetkikler planlanmakta ve uygulanmaktadır. Bu tetkikler Kalite Sistemi'nin etkinliğini ve gelişimini doğrulamakta ve iyileştirmektedir. Strateji Geliştirme Birimi İç Tetkikleri ileriye yönelik olarak planlar ve bunu tüm ilgili birimlere duyurur.

Plan, iç tetkikte görevli personel, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkik, iç tetkikçi eğitimini almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir.

İç tetkikler, kurumumuz birimlerinde yılda en az bir kez yapılır. Ancak, tetkik sıklığı; Üst Yönetim

³⁷11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 23 / 26

Temsilcisi'nin uygun görmesi halinde, birimlerde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarına göre de artırılabilir. İç tetkikler, önceki tetkiklerdeki uygunsuzluk durumları, denetim yapılacak alanlar ile proseslerin durumu ve önemi, tetkikin dış etkenlerden etkilenmeyecek şekilde objektifliğinin ve bağımsızlığının güvence altına alınması gibi unsurlar dikkate alınarak;

- Tetkik tarihi ve süresinin belirlenmesi,
- Görevlendirilecek tetkik görevlileri,
- Tetkik görevlilerinin, hangi birimde tetkik yapacağı,

hususları Strateji Geliştirme Birimi tarafından planlanır ve İç Tetkik Plan Formu'na kaydedilerek Yönetim Temsilcisi'nin onayına sunulur. Onaylanan İç Tetkik Planı'nın muhafazası Kalite Temsilcileri tarafından sağlanır. İç Tetkik Planı'nın ilgili birimlere duyurulması e-posta ve telefon ile arama suretiyle gerçekleştirilir. İhtiyaç duyulduğunda başkanın teklifi yönetim temsilcisinin uygun görüşü ile İç Tetkik Planı'nda değişiklik yapılabilir.

İç Tetkik Planı'na göre tetkikler gerçekleştirilir ve sonuçları süreç sahibine raporlanır, Strateji Geliştirme Birimi'nde kayıt altında tutulur, Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları'nda gündeme alınır.

REFERANS DOKÜMANLAR

- İç Tetkik Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Üst Yönetim, kurumun Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yılda en az bir kez, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı yapar. Yönetim Temsilcisi'nin gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı, Üst Yönetim, Üst Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Temsilcisi, Birim Müdürleri ve gerektiğinde Süreç Kalite Temsilcileri katılımıyla gerçekleşir. Toplantının sekretaryasını Strateji Geliştirme Birimi yapar ve kayıtlarını saklar.

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'nda KYS'nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantı gündemini; yönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra;

- Bir önceki toplantı kararlarının gerçekleşme durumları,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Aşağıdakilerdeki Eğilimler dahil Kalite Yönetim Sistemi'nin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi;
 - o Hedef kitle memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - o Amaç ve hedeflere erişme derecesi
 - o Birimlerinin süreç performansları, hizmetlerin uygunluğu,
 - o Uygunsuzluklar, Düzeltici Faaliyetler,
 - o İzleme ve Ölçme Sonuçları
 - o İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
 - o Dış tedarikçi performansı,

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 24 / 26

- Kaynakların varlığı
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler,
- İyileştirme fırsatları (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler) konuları ele alınır.

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Strateji Geliştirme Birimi 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.

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları'nda alınan kararların uygulanmasından birim müdürleri izlenmesinden ise Üst Yönetim Temsilcisi sorumludur. Toplantıda karar verilen hususların öngörülen tarihte tamamlanıp tamamlanmadığı Strateji Geliştirme Birimi tarafından kontrol edilerek, Üst Yönetim Temsilcisi'ne bilgi verilir.

10. İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Kurumumuz vatandaş³⁸ memnuniyetini artırmak için gerekli hizmetleri sunmaktadır. İyileştirme için fırsatlar belirlenmekte ve gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

- Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek ürün ve hizmetleri iyileştirmek,
- İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak
- Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini artırmaktır.

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilirler. Bunlar gözden geçirilerek sonuçlar sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılarak, düzeltici işlemlerin temel girdilerini sağlarlar. Uygunsuzluğun tekrarını engellemek üzere Düzeltici Faaliyet Prosedürü uygulanmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü

³⁸11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 25 / 26

Döküman No:	KYS.00.KEK.01
Yayın Tarihi:	15/03/2017
Revizyon Tarihi:	29/01/2021
Revizyon No:	4.0
Sayfa No:	Sayfa 26 / 26

10.3 Sürekli İyileştirme

Sürekli olarak iyileştirme kurumumuzun Kalite Yönetim Sistemi'nin temelidir. Sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Kalite Politikası, kurumumuzun hedefleri, veri analizleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ile Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli iyileştirilmektedir.

- YGG Sunum Dosyası ³⁹

11. Süreç Kalite Temsilcileri ve Sorumlulukları ⁴⁰

Sıra No	MÜDÜRLÜK ADI	MÜDÜRLÜK ADI SOYADI	KALİTE TEMSİLCİSİ AD SOYAD (ASİL)	KALİTE TEMSİLCİSİ AD SOYAD (YEDEK)
1	ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ	ALICAN ABACI	DERYA COŞKUN	SERPİL ÖZDEN
2	TEFTİŞ KURULU MÜDÜRLÜĞÜ	OZAN İŞ	MÜZEYYEN MUCUK	YEŞİM KARA
3	DIŞ İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ	ÖZGE ÖNSEN BELEN	AYDIN SÖYLEMEZ	ECE KÖKSAL
4	BASIN YAYIN VE HALKLA İL. MÜD.	GÖKHAN TURAN	ALP SUNAY	MUSTAFA ÖZTÜRK
5	FEN İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	ENDER TOPÇUOĞLU	ELİF CAMAŞ	GÖKÇE ŞAHİN
6	EMLAK VE İSTİMLAK MÜDÜRLÜĞÜ	CEVDET ÇALI	CAN ÇAKIR	ÖZGE GÜRKAN METİN
7	İMAR VE ŞEHİRCİLİK MÜDÜRLÜĞÜ	HALİT ÇENBERLİ	CANA TÜRKER	SİMGE ŞAHİN
8	PARK VE BAHÇELER MÜDÜRLÜĞÜ	AZEM DURSUN	BAHAR DENİZ GÜRSOY	ESİN KOÇAK KURT
9	YAZI İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	KAMİL ÖZASLAN	EBRU BAKAR	NAZAN TAŞ
10	VETERİNER MÜDÜRLÜĞÜ	TOLGA AKYILDIZ	ÖNDER DAĞLI	NURCAN ÇALIK
11	ZABITA MÜDÜRLÜĞÜ	ADEM MOLLA	CEM ONAY	SAFA MERT TUNÇELLİ
12	TEMİZLİK İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	HÜSEYİN KAYA	DURSUN ERDOĞAN	GÜL AKÇAYHAN
13	ÇEVRE KOR. VE KONT. MÜDÜRLÜĞÜ	ALİ OSMAN ASILSOY	KADRİYE KAYAN KAZAN	AYBÜKE İLKAY DOĞAN
14	RUHSAT VE DENETİM MÜDÜRLÜĞÜ	UĞUR TÜRKYILMAZ	YUSUF KARAVAR	FERİDUN T. ERELMAŞ
15	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	GÜLAL ERDOVAN ANIL	SELEN ÖZER	ELİF GÜZEL
16	KÜLTÜR VE SOSYAL İŞLER MÜDÜRLÜĞÜ	MEHMET MANDACI	SENA AYATA	GÖRKEM KIZILKAYAK
17	HUKUK İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	DERYA PAŞAVUL ÖZOĞUL	KADİR ALKAN	MERT AKSAKAL
18	İNSAN KAYN. VE EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ	KEZİBAN BEKTAŞ	ÇAĞLA GÜNDOĞDU	ERMAN ÇAVUŞOĞLU
19	SOSYAL YARDIM İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	SEREN TATAR ELDELEKLİOĞLU	DOĞUKAN BOZKURT	GONCA ÇINAK
20	SAĞLIK İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	ŞEREF ŞEKER	HÜSNİYE ARAPOĞLU	ŞERİFE AYVERE ÖZMÜŞ
21	BİLGİ İŞLEM MÜDÜRLÜĞÜ	SELMAN ÜNAL	SELMA ÖZÇELİK	TUGBA ŞİŞMAN
22	MUHTARLIK İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	M.ALİ AVCI	AYLİN ÜRKERGİL	SEVDA CEREN ÖZGÜR
23	SPOR İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	CEM BARÇA	BANU TOPÇU	MERTDOĞAN EKİCİ
24	KADIN VE AİLE HİZM. MÜDÜRLÜĞÜ	ZEYNEP KARAMAN	EREN AKTAŞ	MERAL G. TEKİN
25	MALİ HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ	İLKNUR IRMAK	PINAR YILDIZ ÇİÖDEM UĞUR OTLUÇİMEN YALÇIN YILDIZ UMUT DEMİRHAN İNÇİ BAKAR FATİH SAKAL MUSTAFA KAYA	TÜRKAN DURUEL UMUTCAN KARAKUŞ MUSTAFA FURKAN KARASASUL CENK ÖZHAN MUSTAFA KAYAR AYŞEN CİNER

Bütün müdürlüklerden en az bir kişi asil bir kişi yedek olacak şekilde Süreç Kalite Temsilcileri Birim Müdür tarafından belirlenerek Strateji Geliştirme Birimi'ne iletilir. Strateji Geliştirme Birimi ile birlikte koordineli olarak Süreç Kalite Temsilcileri müdürlüklerinin kalite süreçlerini yürütürler. Kaplumbağa içeriğindeki beklentilere göre;

- Sürecinin kaynak ihtiyacını belirlemekten, mevcut kaynakların (makine, teçhizat, altyapı vs.) zarar göremeden kullanılması, bakımlarının gerçekleştirilmesi için gereken tedbirleri almaktan
- Sürecinin uygulayıcılarını ve Süreç Kalite Temsilcisi'ni belirlemekten,
- Sürecinin yöntemi için etkileşimde olduğu kişi ve süreçleri tanımlamaktan,
- Sürecinin girdilerini (iç-dış müşteri talebi, ihtiyaç vb.) belirlemekten,
- Sürecinin çıktılarını belirlemekten,
- Sürecinin genel akışını tanımlamaktan ve bu akışa göre varsa alt faaliyetlerini belirlemekten,
- Sürecinin faaliyetlerinin iletilmesi için gereken doküman, kayıt sistemini kurmaktan,
- Sürecinin uygulamaları sonucu oluşan performansın analizlerini yapmaktan ve stratejik yönetime raporlayarak hedeflerin belirlenmesine katkı sağlamaktan,
- Yönetimin belirlediği performans hedeflerine ulaşmak için gereken aksiyon planını oluşturmaktan,
- Sürecine ait risk ve fırsatları belirleyerek, değerlendirmekten ve değerlendirme sonucu gerekli aksiyonu almaktan ve takip etmekten,
- Sürece ait faaliyetleri ve aksiyonların süreç uygulayıcılarına benimsetmekten ve uygulamaktan
- Sürecinin işleyişini denetlemekten
- Sürecine açılmış uygunsuzlukları gidermek için gerekli aksiyonları almaktan
- İç veya dış denetimler sonucunda, sürecine açılan uygunsuzlukların kök nedenlerini bularak, ortadan kaldırmaya yönelik çalışmaları yapmaktan.
- Süreci için gerekli eğitimleri planlanması ve uygulanmasından sorumludur.

⁴⁰11/08/2020 Tarihli Revizyon No: 2.0 ile eklenmiştir.



Nispetiye Mh. Başkanlık Sk. No: 1 Beşiktaş - İSTANBUL - 0212 319 42 42
besiktasbelediyesi@hs01.kep.tr - iletisim@besiktas.bel.tr

besiktas.bel.tr - 444 44 55