

T.C.
CANIK BELEDİYESİ
KALİTE EL KİTABI
2021

SUNUŞ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumdaki tüm çalışanların faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla; hizmet alanların memnuniyet hedefine odaklanan çağdaş bir yönetim tekniği ve felsefesidir.

Kurumumuzda da yönetim tekniği ve felsefesini sürekli kılmak için Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) işlerliğini kazandırmak üzere hazırlanan ve Canik Belediyesi Kalite Yönetim Sistemini tanıtan Kalite El Kitabı, Toplam Kalite sisteminin en üst düzeydeki dokümanıdır.

Proses, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, Canik Belediyesinin tanıtıcı bilgilerin yanı sıra, kuruluşun bağlamı, liderlik, planlama, destek, operasyon, performans değerlendirme ve son olarak da iyileştirme faaliyetlerini izah eden bölümleri içermektedir. Bu çerçevede; Yasa ve kanunlarca Belediyemize verilen görevleri günümüzün ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yerine getirebilecek bir dönüşümü içeren Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının başarıyla yürütülmesi planlanmaktadır.

Bu kapsamda Belediyemizde Kalite Yönetim Sistemi uygulanmasıyla Belediyemiz kaynaklarının daha verimli kullanılması ve sunulan hizmetlerin etkinliğinin artırılması sonucunda daha çağdaş, etkili ve gelişmiş bir belediyecilik amaçlanmaktadır.

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

Bu bakımdan Vatandaş memnuniyetini sağlamak için Kalite - Maliyet - Termin ve Esneklik bütün çalışanlarımız tarafından benimsenmiş bir olgu olmalıdır. Tüm çalışanların ortak hedefi kalite ilkelerimiz doğrultusunda vatandaşlarımızın beklentilerine uygun kaliteyi hesaplı ve zamanında olacak bir şekilde, bütün hizmet proseslerimizde 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 çalışanlar için bir rehber niteliğinde hazırlanmıştır.

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

1. CANİK BELEDİYESİ HAKKINDA

1.1. Tarihçe ve Genel Bilgiler

Canik, Samsunun Devgeriş deresiyle Mert Irmağı arasında Karadeniz'den içeri doğru uzanmış Şirin bir yerleşim yeridir. Cumhuriyet tarihinde 2009 yılına kadar belde olan Canik, 2009 yılında Samsun merkezde ayrılmış ve ilçe olmuştur.

İlçenin kuzeyinde Karadeniz, güneyinde Canik Dağları'nın Karadeniz'e doğru uzantısı olan tepeler, batısında Mert Irmağı ve İlkadım İlçesi, doğusunda ise Kutlukent bulunmaktadır.

Klasik tarih Samsun'un MÖ 6. asırda denizci göçmenler tarafından kurulduğunu gösterir. MÖ 4. asırda Pers hakimiyetine girmiş ve MÖ 3. asrın ortalarında Pontus Krallığı'na bağlanmıştır. Pontus Kralı Büyük Mithridates Sinop ile Amisos'u kendisine idare merkezi olarak seçmiştir. Bizans döneminde Amisos Armeniak temasına (idarî bölge) dâhil bulunuyordu. Şehir Türklerin burayı fethine kadar bir ticaret merkezi olarak yaşamaya devam etti.

1960'lı yıllara kadar Canik, yerleşim alanı olarak Hasköy, Hacıismail, Teknepınar köyleri ve seyrek yayılmış çiftçi evlerinden ibaretti. Bu köyler, Kurtuluş Savaşı sonrası yapılan mübadele sonucu Rumlar'dan alınarak Balkanlardan getirilen vatandaşlarımızın yerleştirilmesi ile oluşturulmuştur.

Bölgede bu günkü stadyumun yerinde hipodrom, Yeni Mahalle'de küçük bir tayyare alanı ve yer yer bataklıklar vardı. Ordu - Ankara karayolunun geliştirilmesi, ilçede önemli bir hareketlilik oluşturmuş, yerleşim alanlarının hızla büyümesine neden olmuştur.

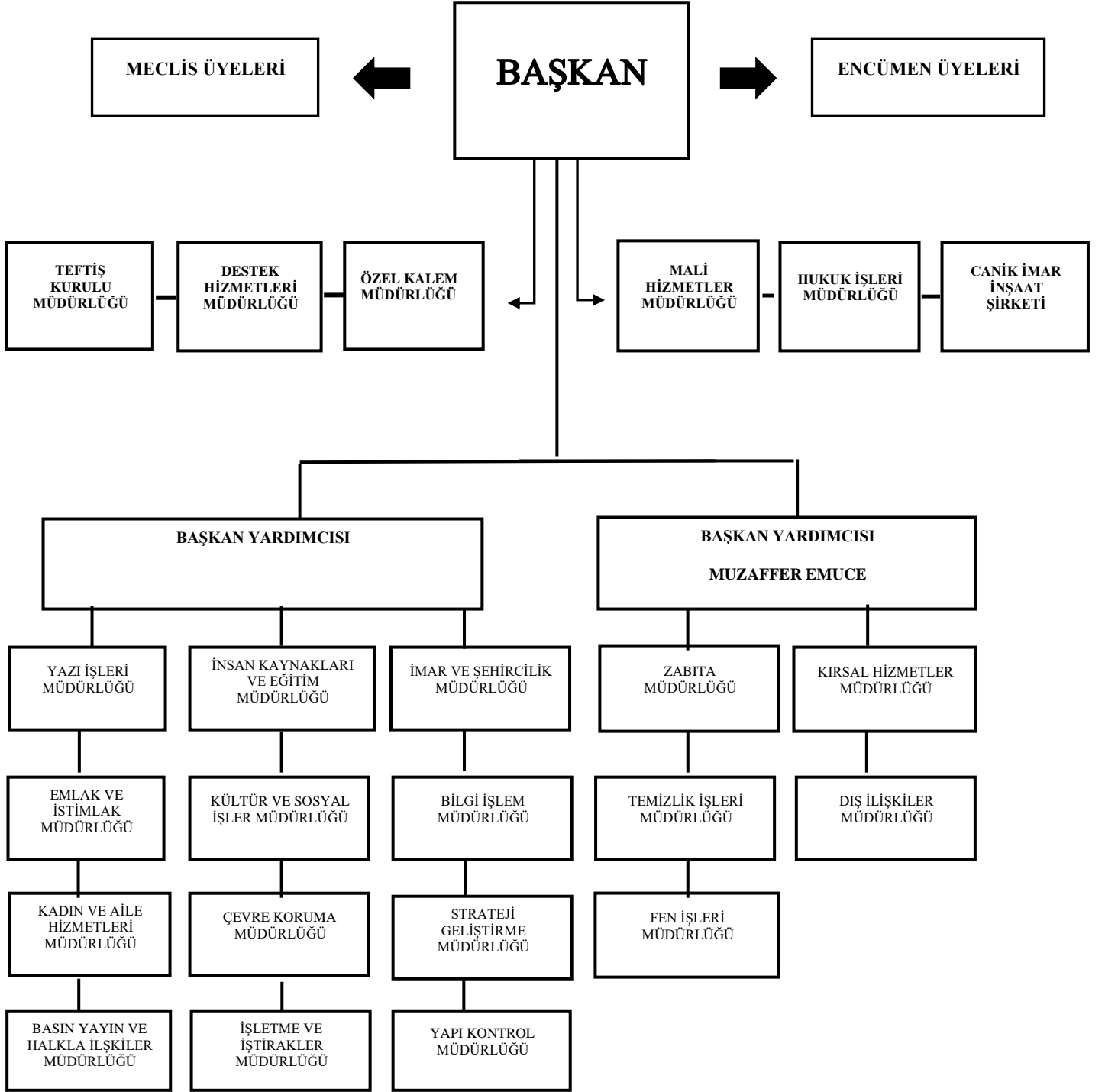
KALİTE YOLCULUĞUMUZ

Canik Belediyesi olarak hizmet sunumunda verimliliğin artırılması, kurumda insan kaynakları yönetimi ve kurumsal kapasitenin geliştirilmesinin adına yeni görev alanlarını da kapsayacak bir Toplam Kalite anlayışını benimsetme ve geliştirme ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

Bu bağlamda; Canik Belediyesinde mükemmellik yolculuğuna liderlerinin yerel yönetimlerdeki deneyimi ve çalışanların yönetimi, vatandaşlarla ilişkilerin yönetimi, işbirliklerinin, kaynakların ve proseslerin yönetimi gibi alanlarda Toplam Kalite kültürünü geliştirmeyi hedef alan çalışmalar 2019 yılında başlanmıştır.

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

1.2. Organizasyon Şeması



HAZIRLAYAN
(İmzalıdır)

YÖNETİM TEMSİLCİSİ
Yaşar Kemal ÇETİNER

ONAYLAYAN
(İmzalıdır)

ÜST YÖNETİM
İbrahim SANDIKÇI

1.3. Misyon, Vizyon ve Temel Değerler

MİSYON

Sürekli gelişim ilkeleriyle yaşamın her alanında olan sağlık, eğitim, ticaret, kültür, sanat ve turizmde farklılıklar oluşturmaktadır.

VİZYON

Hayallerin gerçeğe dönüştüğü standartlar üstü sıra dışı bir dünya kenti olmaktır.

TEMEL DEĞERLER VE İLKELERİMİZ

- Dürüst, şeffaf ve adil olmak
- İnsan odaklı olmak
- Çözüm odaklı olmak
- Doğaya ve çevreye saygılı olmak
- Tarihi ve Kültürel mirası korumak
- Vatandaş memnuniyetini esas almak
- Kaynakları etkili ve verimli kullanmak
- Güler yüzlü ve hızlı hizmet sunmak

1.4. Kapsam

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

İmar İşleri Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu

Zabıta Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu

Beyaz Masa Hizmetleri Sunumu

Emlak ve Gelirler Servisi Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu

Bilgi İşlem Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu

Fen İşleri Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu

Temizlik İşleri Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu

Emlak istimlak Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)	ONAYLAYAN (İmzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER	İbrahim SANDIKÇI

- Yapı Kontrol Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu
Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu
Özel Kalem Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu
Basın ve Halka İlişkiler Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu
Dış İlişkiler Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu
Yazı İşleri Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu
İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu
Destek Hizmetleri Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu
Mali Hizmetler Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu
Kadın ve Aile Müdürlüğü Hizmetleri Sunumu

1.5. Hariç Tutulan Maddeler

Canik Belediyesi'nin sunduğu hizmetler ilgili Mevzuat ile sınırlandırılmış olduğundan, tasarım ve geliştirme çalışmaları yapılamamaktadır. Bu nedenle 8.3 Tasarım Ve Geliştirme, 8.5.1 Üretim ve Hizmet Sınıfının Kontrolü F maddesi, 8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler konusundaki standart şartları hariç tutulmaktadır.

1.6. İletişim

Adres ve İletişim Bilgileri

Belediye Ana Hizmet Binası

Adres: Karşıyaka Mahallesi İlkbahar Sokak No: 1 Canik/Samsun

e-posta: bilgi@canik.bel.tr Web sitesi: www.canik.bel.tr

 444 55 90 7/24 Alo Belediye Hattı

 505 160 55 90 7/24 Whatsapp Hattı

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

ATIF YAPILAN STANDART VEYA KANUNLAR	
2015-2019 Canik Belediyesi Stratejik Planı	TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar
5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu	657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
5393 sayılı Belediye Kanunu	4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
2464 Sayılı Belediye Gelirleri Kanunu	4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)	ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER	İbrahim SANDIKÇI

2. Kısaltmalar

Kalite El Kitabı (KEK)
Kalite Yönetim Sistemi (KYS)
Düzeltilici Faaliyet (DF)
Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG)
Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)
Kalite yönetim Birimi (KYB)
Prosedür (P)
Görev Tanımı (GT)
Organizasyon Şeması (OŞ)
Talimat (T)
Plan (P)
İş Akış Şeması (İ.A)
Liste (L)
Form (F)

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) belirlemekte kullanılan bir tekniktir.

YS: Canik Belediyesi Yönetim Sistemi

KYE: Kalite Yönetim Ekibi

ÜY: Üst Yönetim

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 proses.

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

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. Canik 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 yapılmakta olup; İç ve dış unsurlar ile ilgili bilgiler yıllık faaliyet ve performans raporları ile izlenmekte ve YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

REFERANS DOKÜMANLAR

Hizmet Gerçekleştirme Proseslerimizi Etkileyebilecek İç/Dış Hususlar Tablosu (KYB.TBL.01)

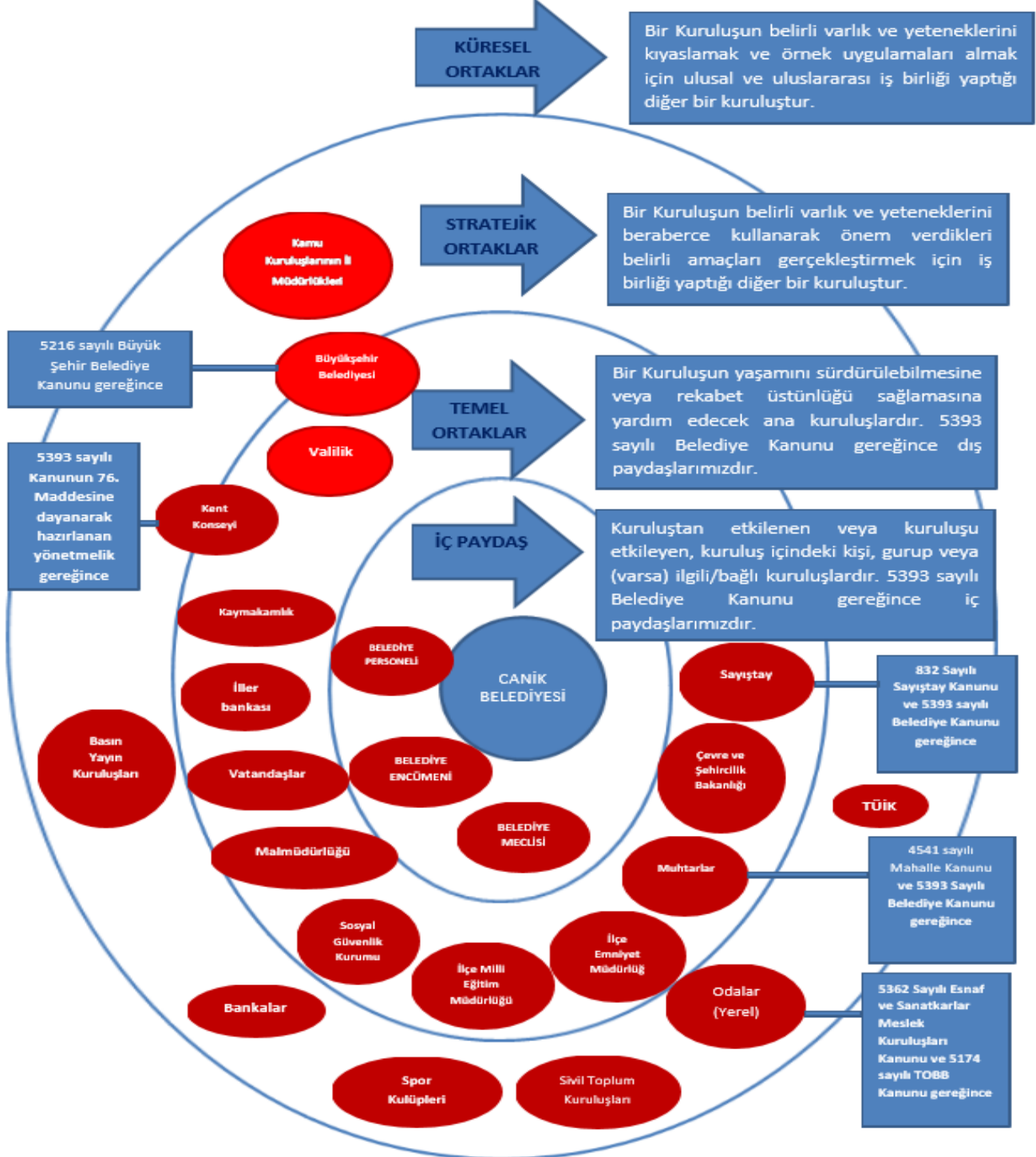
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

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

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (İmzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI



PAYDAŞ HARİTASI



HAZIRLAYAN
(İmzalıdır)

YÖNETİM TEMSİLCİSİ
Yaşar Kemal ÇETİNER

ONAYLAYAN
(İmzalıdır)

ÜST YÖNETİM
İbrahim SANDIKÇI



PAYDAŞ BEKLENTİLERİ



İlgili taraflar ve şartları ile ilgili bilgiler YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (İmzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

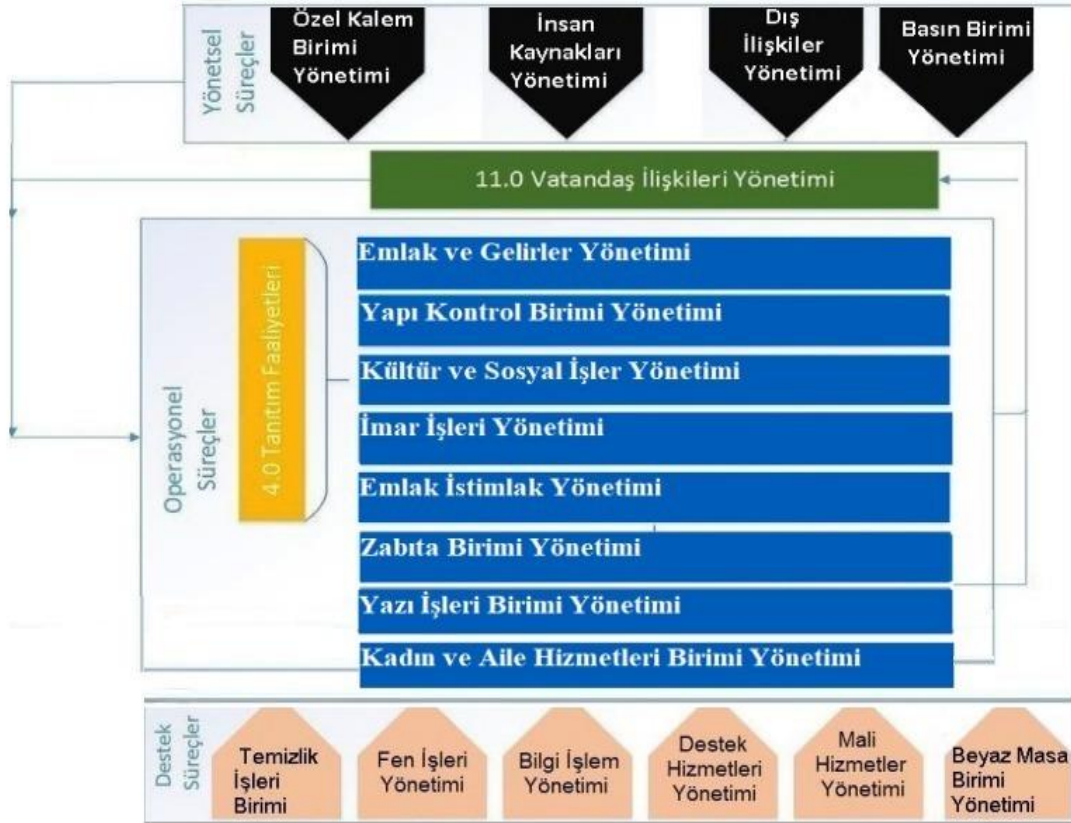
REFEREANS DÖKÜMANLAR

Hizmet Gerçekleştirme Proseslerimizi Etkileyen İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri Tablosu (KYB.TBL.02)

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. Belediyemizin görev kapsamını belirleyen hizmetler Madde 1.5 te bulunmaktadır.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri



HAZIRLAYAN
(İmzalıdır)

YÖNETİM TEMSİLCİSİ
Yaşar Kemal ÇETİNER

ONAYLAYAN
(İmzalıdır)

ÜST YÖNETİM
İbrahim SANDIKÇI

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

- Yönetim sistemi için gerekli prosesler ve kuruluştaki uygulamaları belirlenmiş ve bu proseslerin istenen girdileri ve beklenen çıktıları belirlenmiştir.
- Proseslerin akışı ve birbiriyle ilişkileri tanımlanmıştır.
- Proseslerin etkin işletimi ve kontrolü için ihtiyaç duyulan metot ve kriterler Yönetmelik ve Yönergelerde belirlenmiştir.
- Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar tayin edilmekte ve varlığı güvence altına alınmaktadır.
- Proseslerin sahipleri / sorumluları belirlenmiştir.
- Operasyonel proseslerde risk ve fırsatlar stratejik planda swot kapsamında fırsatlar belirlenmiş ve önlemler alınmıştır.
- Prosesler değerlendirilmekte ve proseslerin istenen sonuçlara erişimini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler uygulanmaktadır.
- Prosesler ve kalite yönetim sistemi iyileştirilmektedir.

Tüm bu konular Proses tanım listesi ve formlarında belirtilmiştir. Proseslerle ilgili uygulamalar proses planları ve prosesleri ifade eden detay dokümanlarda (Kanun, Tüzük, Birim Çalışma Yönetmelikleri) anlatılmıştır. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır. Ayrıca proseslerin izleme ve ölçme yöntemleri tanımlanmıştır.

Birbirleriyle etkileşimi gösterilen Kalite Yönetim Sistemi proseslerinin, 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.

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

REFERANS DÖKÜMANLAR

- Zabıta Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.01)
Beyaz Masa Prosesi (MDR.PRS.02)
Emlak ve Gelirler Servisi Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.03)
Temizlik İşleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.04)
İmar İşleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.05)
Emlak istimlak Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.06)
Fen işleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.07)
Yapı Denetim Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.08)
Özel Kalem Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.09)
Basın ve Halka İlişkiler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.10)
Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.11)
Dış İlişkiler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.12)
Yazı İşleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.013)
İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.14)
Mali Hizmetler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.15)
Destek Hizmetleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.16)
Bilgi İşlem Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.17)
Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.18)
Proses/Faaliyet performans izleme tablosu (KYB.TBL.05)

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

5.LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

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

- Yönetim sisteminin etkililiği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulmasını ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Yönetim sistemi şartlarının kuruluşun iş prosesleri ile bütünleştirilmesinin güvence altına alınması
- Proses 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 çıktılara 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.

5.1.2 Müşteri Odağı

Canik 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
- Çalışan memnuniyet anketleri ve sonuçlarının değerlendirilmesi
- Vatandaş memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesi

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

2019-2024 Canik Belediyesi Stratejik Planı doğrultusunda Canik 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.

Kalite Politikamız:

Türkiye'nin Gözbebeği ilçemizde hayallerin gerçeğe dönüştüğü standartlar üstü, sıra dışı bir dünya kenti olma vizyonuyla • Çağdaş ve sosyal belediyecilik, tarihi- kültürel mirası korumak ve yaşatmak, hizmette kalite, verimlilik ve etkinlik, vatandaş memnuniyeti, katılımcılık, kurumlar arası ve kurum içi koordinasyon, tarafsızlık ve hukuka uygunluk, sürdürülebilir kalkınma, şeffaflık, hoşgörü, sağduyu ve dürüstlük ilkelerine bağlı kalarak • Tüm yasal şartlara, kalite yönetim sistemi şartlarına uyarak • Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirerek • Sürekli gelişim ilkeleriyle yaşamın her alanında (sağlık, eğitim, spor, kültür, sanat ve turizmde) farklılıklar oluşturmaktır.

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 paylaşılarak duyurulmaktadır. 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.

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Görev, sorumluluklar ve yetkiler ilgili mevzuatlarda dikkate alınarak organizasyon şeması ve görev tanımları ile tanımlanmış ve organizasyon seviyelerine duyurulmuştur. Hazırlanan görev tanımları belediyemiz web sitesine atılarak , bu programı kullanan tüm belediye personeline tebliğ edilmiştir. Programı kullanmayan diğer belediye personeline ise Kayıt ve Doküman Kontrolü Prosedürü' ne göre görev, yetki ve sorumlulukları tebliğ edilmiştir.

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

REFERANS DÖKÜMANLAR

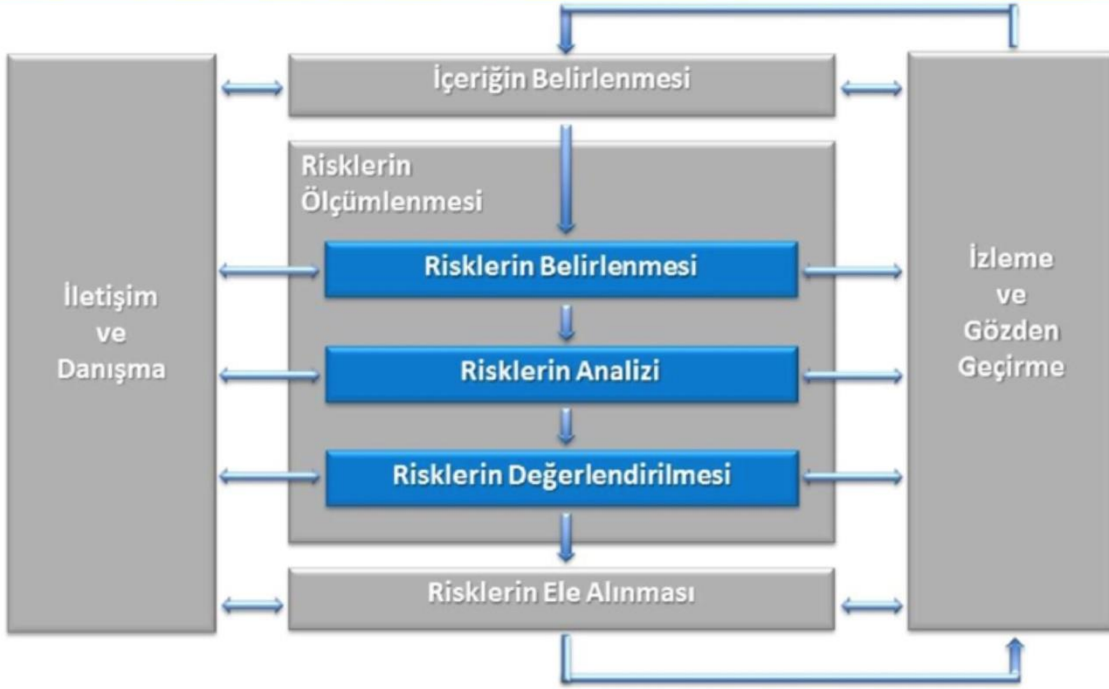
- ORGANİZASYON ŞEMASI
- GÖREV TANIMLARI

6.PLANLAMA

6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

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

Canik Belediyesi Risk Yönetimi



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 proses bazında değerlendirilerek Risk /fırsatları belirleme tablosu ile ele alınmakta, Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları ile izlenmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir. Belirlenen risklere yönelik faaliyetler önleyici faaliyetler olarak uygulanmaktadır.

REFERANS DÖKÜMANLAR

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)	ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER	İbrahim SANDIKÇI

- Risk ve Fırsat Yönetim Prosedürü (KYB.PRD.04)

6.2 Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama

Canik 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 prosesler bazında ölçülebilir kontrol kriterleri belirlenerek proses 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

- Kalite Hedefleri Takip Formu (KYB.FORM.01)

6.3 Değişikliklerin planlanması

Canik Belediyesi'nde 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.

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

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 Sistemini devam ettirmek ve etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların memnuniyetini sağlamak ve beklentilerini karşılamaktır.

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

REFERANS DOKÜMANLAR

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Canik Belediyesi Birim Çalışma Yönetmelikleri

7.1.2 Kişiler

Belediyemizde hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan personellerin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir.

Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı ve nitelikleri belirlenmiştir. İşe alım ve yerleştirme 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 5393 sayılı Belediye Kanunu ve Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro ilke ve standartlarına dair yönetmelik gereğince yapılmaktadır.

REFERANS DÖKÜMANLAR

-İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.14)

7.1.3 Altyapı

Belediyemizde, hizmetleri etkili ve sağlıklı yürütebilmek için gerekli altyapı oluşturulmuştur. Altyapı ile ilgili yeni ihtiyaçlar doğduğunda yapılan yönetim toplantılarında ihtiyaçlar belirlenmekte ve sağlanmaktadır. Belediyenin kullanımında olan bina ile ilgili bakım işleri Bina Amirliği tarafından, teknolojik cihazların bakımları Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından, araç ve iş makinelerinin bakım işleri Destek Hizmetleri Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır.

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

REFERANS DOKÜMANLAR

- Destek Hizmetleri Birimi Prosesi (MDR.PRS.16)

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin 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 periyotlarda doğrulanması sağlanmaktadır.

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 dokümanite 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 İnsan kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü Prosesi ile düzenlenmiştir.

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

REFERANS DOKÜMANLAR

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Devlet Memurları Genel Eğitim Planı
- Aday Memurların Yetiştirilmelerine İlişkin Genel Yönetmelik
- İnsan kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.14)

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.

REFERANS DÖKÜMANLAR

- İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.14)

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 ve Mahalle buluşma toplantıları
- Elektronik bilgilendirme yönetim sistemi(EBYS),
- Belediye Web Portalleri
- Mobil Uygulamalar
- Konu, Proje veya Birim bazlı yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur.

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

REFERANS DOKÜMANLAR

- İletişim ve Haberleşme Planı (KYB.PLN.02)

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 "Kayıt ve Doküman Kontrolü Prosedürü"nde açıklanmıştır.

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

REFERANS DOKÜMANLAR

- Kayıt ve Doküman Kontrolü Prosedürü (KYB.PRD.02)

8. OPERASYON

8.1 Operasyonel planlama ve kontrol

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

REFERANS DOKÜMANLAR

Zabıta Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.01)

Beyaz Masa Prosesi (MDR.PRS.02)

Emlak ve Gelirler Servisi Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.03)

Temizlik İşleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.04)

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)	ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER	İbrahim SANDIKÇI

İmar İşleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.05)

Emlak istimlak Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.06)

Fen işleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.07)

Yapı Kontrol Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.08)

Özel Kalem Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.09)

Basın ve Halka İlişkiler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.10)

Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.11)

Dış İlişkiler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.12)

Yazı İşleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.013)

İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.14)

Mali Hizmetler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.15)

Destek Hizmetleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.16)

Bilgi İşlem Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.17)

Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.17)

- 5216 Sayılı Büyükşehir Kanunu
- 5293 Sayılı Belediye Kanunu
- 657 Devlet Memurları Kanunu
- 5326 Sayılı Kabahatler Kanunu
- 4734 Sayılı İhale Kanunu ve bu kanuna bağlı yönetmelikler
- Belediye Meclis ve Encümen kararları
- 4857 sayılı İş kanunu
- 4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu
- Planlı ve Plansız İmar Yönetmeliği
- Otopark Yönetmeliği
- 2942 Kamulaştırma Kanunu

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar

8.2.1 Müşteri 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, İnternet 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

İlgili prosesler kapsamında 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.

REFERANS DÖKÜMANLAR

Zabıta Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.01)

Beyaz Masa Prosesi (MDR.PRS.02)

Emlak ve Gelirler Servisi Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.03)

Temizlik İşleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.04)

İmar İşleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.05)

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

Emlak istimlak Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.06)

Fen işleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.07)

Yapı Kontrol Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.08)

Özel Kalem Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.09)

Basın ve Halka İlişkiler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.10)

Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.11)

Dış İlişkiler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.12)

Yazı İşleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.013)

İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.14)

Mali Hizmetler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.15)

Destek Hizmetleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.16)

Bilgi İşlem Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.17)

Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.17)

- 5216 Sayılı Büyükşehir Kanunu
- 5293 Sayılı Belediye Kanunu
- 657 Devlet Memurları Kanunu
- 5326 Sayılı Kabahatler Kanunu
- 4734 Sayılı İhale Kanunu ve bu kanuna bağlı yönetmelikler
- Belediye Meclis ve Encümen kararları
- 4857 sayılı İş kanunu
- 4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu
- Planlı ve Plansız İmar Yönetmeliği
- Otopark Yönetmeliği
- 2942 Kamulaştırma Kanunu

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

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 Listesine kayıtlanmaktadır.

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
- Destek Hizmetleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.16)

8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Kurumumuzda kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosesler 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.

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (İmzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

REFERANS DOKÜMANLAR

Zabıta Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.01)

Beyaz Masa Prosesi (MDR.PRS.02)

Emlak ve Gelirler Servisi Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.03)

Temizlik İşleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.04)

İmar İşleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.05)

Emlak istimlak Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.06)

Fen işleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.07)

Yapı Kontrol Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.08)

Özel Kalem Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.09)

Basın ve Halka İlişkiler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.10)

Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.11)

Dış İlişkiler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.12)

Yazı İşleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.013)

İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.14)

Mali Hizmetler Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.15)

Destek Hizmetleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.16)

Bilgi İşlem Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.17)

Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü Prosesi (MDR.PRS.18)

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (İmzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

- 5216 Sayılı Büyükşehir Kanunu
- 5293 Sayılı Belediye Kanunu
- 657 Devlet Memurları Kanunu
- 5326 Sayılı Kabahatler Kanunu
- 4734 Sayılı İhale Kanunu ve bu kanuna bağlı yönetmelikler
- Belediye Meclis ve Encümen kararları
- 4857 sayılı İş kanunu
- 4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu
- Planlı ve Plansız İmar Yönetmeliği
- Otopark Yönetmeliği
- 2942 Kamulaştırma Kanunu

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta ve İlgili dönem Stratejik Planında tanımlıdır. Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Kurumumuza gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanması yazılım programı (CITYPLUS), E-BELEDİYE (EBYS), Canik Belediyesi web sitesinden yararlanılır.

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.

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

8.5.4 Muhafaza

Kurumumuz 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.

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 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 ve İyileştirici Faaliyet Prosedürüne göre işlem yapılır.

REFERANS DOKÜMANLAR

Uygun Olmayan Hizmet ve Ürünün Kontrolü Prosedürü (KYB.PRD.05)

9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Kurumumuz birimlerinde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli kayıtlar tutulmaktadır. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir. Kaydedilen bu veriler ışığında hedefler belirlenir. Belirlenen hedefler belli aralıklarla değerlendirilerek yeniden revize edilir. 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.

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Belediyemiz hizmetlerinden faydalanan tüm tarafların aldıkları hizmetlerle ilgili tarafımızca hizmet alanların şikâyet, önerilerinin alınması için uygun süreçler planlanmış ve sürdürülebilir hale getirilmiştir. Bu amaçla yılda bir kez düzenli olarak hizmet alan ve personel çalışanlara yönelik memnuniyet anketleri düzenlenmektedir. Memnuniyet anketleri web sitesi üzerinde yayınlanmak suretiyle hizmet alan ve çalışanlara erişilebilir kılınmıştır. Ayrıca hizmet binasının uygun noktalarına hizmetalan, çalışan memnuniyet anketleri konulmuştur. Memnuniyet anketleri her yıl YGG toplantı öncesinde değerlendirilerek bir rapor halinde YGG toplantısında sunulur. Hizmet alan ve çalışanlar için müşteri şikâyet ve öneri formları web sitemizde yayınlanarak elektronik ortamda kullanılabilir hale getirilmiştir. Ayrıca müşteri şikâyet öneri formları, müşteri şikâyet öneri kutuları hizmet binamızın muhtelif noktalarına konulmak suretiyle kullanıma sunulmuştur. Müşteri şikâyet öneri kutuları 15 günde bir yönetim temsilcisi ve ilgili başkan yardımcısı tarafından açılarak gelen şikâyet öneri forumları bir tutanak ile kayıt altına alınır. Gerek elektronik ortamda gerekse müşteri şikâyet kutularından çıkan şikâyet ve öneriler yönetim temsilcisi tarafın çözümü için ilgili müdürlüklere yönlendirilir, ilgili birim müdürü tarafından şikâyet değerlendirilip sonuçlandırıldıktan sonra sonucu ile ilgili yönetim temsilcisine bilgi verilir. Şikâyet ve önerilerin durumu ile ilgili yönetim temsilcisi tarafın başkana düzenli olarak her ay rapor sunulur. Ayrıca şikâyet ve öneriler YGG toplantısı öncesinde yıllık bazda değerlendirilerek YGG toplantısına bir rapor halinde sunulur.

REFERANS DOKÜMANLAR

Hizmet Alanlar Şikâyet Öneri Ve Memnuniyeti Anketleri İş Akış Planı

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Kalite El Kitabı'nın 4. maddesinde belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel proses verilerini girmek ya da periyodik rapor verme işlemini yapmakla görevlidir. Tüm proseslerin performans parametreleri Performans İzleme Formu üzerinden izlenmektedir. Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi Performans İzleme Formu ile kayıt altına alınır. İzleme ve ölçümler bu maddeye göre ilgili Birim Kalite Temsilcileri ve Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi olarak raporlanır.

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

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

9.2 İç Tetkik

İç Tetkik Prosedürüne göre iç tetkikler planlanmakta ve uygulanmaktadır. Bu tetkikler Kalite Sisteminin etkinliğini ve gelişimini doğrulamakta ve iyileştirmektedir. Kalite Yönetim 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 Temsilcisinin 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 KYB tarafından planlanır ve "İç Tetkik Plan Forumu"na kaydedilerek Yönetim Temsilcisinin onayına sunulur. Onaylanan "İç Tetkik Planı"nın muhafazası Kalite Temsilcileri tarafından sağlanır. İç Tetkik Planının ilgili birimlere duyurulması e-posta ve telefon ile arama suretiyle gerçekleştirilir. İhtiyaç duyulduğunda Başkan'ın teklifi Yönetim Temsilcisinin uygun görüşü ile "İç Tetkik Planı"nda değişiklik yapılabilir.

İç Tetkik planına göre tetkikler gerçekleştirilir ve sonuçları proses sahibine raporlanır, KYB kayıt altında tutulur, Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında gündeme alınır.

REFERANS DOKÜMANLAR

İç Tetkik Prosedürü (KYB.PRD.01)

Düzeltilici/İyileştirici Faaliyet Prosedürü (KYB.PRD.03)

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

Belediyemiz TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar standardı kapsamında oluşturduğu kalite yönetim sistemimizin etkin uygulandığı ve bu standardın şartlarının karşılanarak sürekliliğinin sağlandığını gözden geçirmek için yılda en az bir kez Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı yapmaktadır.

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)	ONAYLAYAN (İmzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER	İbrahim SANDIKÇI

Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarının sekretarya görevi yönetim temsilcisi tarafından yürütülür. Toplantıya üst yönetim dâhil yönetici kademesindeki tüm personel ve üst yönetim / yönetim temsilcisinin uygun göreceği personel katılır. Yönetim temsilcisi toplantıdan en az bir hafta öncesinde toplantı gündemi, toplantı tarihi ve kuruluş Kalite Yönetim Sistemi Performans Raporunu katılımcılara YGG Toplantı gündem formu ile iletir. Yönetimin gözden geçirme toplantılarında;

- Bir önceki YGG toplantısında alınan kararlara dair faaliyetlerin durumu
- Kuruluş bağlamı kapsamında belirlenen iç ve dış hususların uygunluğunun devamı
- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin uygunluğunun devamı
- Risk ve fırsat belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği
- Müşteri memnuniyet ölçümleri (anketler, müşteri şikâyet ve önerileri, müşteri ziyaretleri) ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
- Hedeflere ulaşıp ulaşılamadığının değerlendirilip sonraki yılın hedeflerinin belirlenmesi
- Proses performans kriterleri izleme ölçme sonuçları ve hizmet uygunluk/uygunsuzlukları
- Sistem uygunsuzlukları ve düzeltici faaliyetlerin durumu
- İzleme ve ölçme sonuçları
- İç tetkik sonuçları
- Dış tedarikçi performansları
- Kaynakların temini, varlığı ve sürdürülebilirliği
- İyileştirme için fırsatlar görüşülür. Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan Performans Raporu
- Asgari bu hususları içerir. YGG toplantısında alınan kararlar (iyileştirme için fırsatlar, KYS ile ilgili değişiklik ihtiyaçları, ihtiyaç duyulan kaynaklar vb olabilir) toplantı tutanağına kaydedilerek katılımcılar tarafından imzalanır. Toplantıda alınan kararlar uygulanması için sorumlu tayin edilen proses/faaliyet sorumlularına imza karşılığı dağıtılır.

Proseslerin çalıştırılması ile ilgili oluşturulan her türlü tarif dokümanları ve çalıştırılmasına dair oluşan gerçekleştirme kayıtları muhafaza edilir.

İlgili dokümanlar:

- YGG Duyuru Formu (KYB.FORM.21)
- YGG Toplantı Tutanağı (KYB.FORM.21)
- Kayıt Ve Dokümanların Kontrolü Prosedürü (KYB.PRD.02)
- YT PERFORMANS RAPORU

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI

10 İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Belediyemiz müşteri/vatandaş 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 arttırmaktır.

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/İyileştirici Faaliyet Prosedürü uygulanmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR

Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Prosedürü (KYB.PRD.03)

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.

REFERANS DOKÜMAN

Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Prosedürü (KYB.PRD.03)

HAZIRLAYAN (İmzalıdır)		ONAYLAYAN (imzalıdır)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ÜST YÖNETİM
Yaşar Kemal ÇETİNER		İbrahim SANDIKÇI