



KESTEL BELEDİYESİ
KALİTE EL
KİTABI





KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

İLK YAYIN TARİHİ
01.06.2012

SAYFA NO
2/24

REVİZYON NO
05

REVİZYON TARİHİ
27.06.2022



“Hiçbir şeye muhtaç değiliz, yalnız tek bir şeye çok ihtiyacımız vardır. Çalışkan olmak.”
Mustafa Kemal Atatürk

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 3/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

İÇİNDEKİLER

1.KESTEL BELEDİYESİ HAKKINDA	6
1.1 KURUMSAL TARİHÇE	6
İLÇENİN COĞRAFİ YAPISI	7
1.3 MİSYON	Error! Bookmark not defined.9
1.4. VİZYON	9
1.5 KALİTE POLİTİKASI	9
2. ATIFTA BULUNULAN STANDARTLAR	10
2.1 Kısaltmalar	10
3.TERİMLER, TARİFLER	11
MADDE NO TS EN ISO 9001:2015 STANDARDININ ŞARTLARI	11
4.	11
4.1 KURULUŞUN BAĞLAMI	11
4.3 KYS Kapsamının Belirlenmesi	12
4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	12
5. LİDERLİK	13
5.1 Liderlik ve Taahhüt	13
5.1.1. Genel	13
5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması	14
5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması	14
5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	14
6.PLANLAMA	15
6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri	15
6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama	15
6.3 Değişikliklerin Planlanması	16
7.DESTEK	16
7.1 Kaynaklar	16
7.1.2 Kişiler	16
7.1.3 Altyapı	16
7.1.4.Proses İşletimi için Ortam	17
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	17
7.1.6. Kurumsal Bilgi	17
7.2 Yetkinlik	17
7.3 Farkındalık	17
7.4 İletişim	17
7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi	18
8 OPERASYON	18
8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol	18
8.2 Hizmet ve hizmetler için şartlar	19
8.2.1 Vatandaş ile İletişim	19
8.2.2 Hizmet ve hizmetler için şartların tayin edilmesi	19
8.2.3 Hizmet ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi	19
8.2.4 Hizmet ve Hizmetler için şartların değişmesi	19
8.3 Hizmet ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi	19
8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Hizmet ve Hizmetlerin Kontrolü	20
8.4.1 Genel	20
8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu	20

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 4/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi	20
8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu	20
8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	20
8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik	20
8.5.3 Müşteri (vatandaş) veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	21
8.5.4 Muhafaza	21
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	21
8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü	21
8.6 Hizmetin Piyasaya Sunumu	21
8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	21
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	21
9.1 İzleme Ölçme Analiz ve Değerlendirme	21
9.1.1. Genel	21
9.1.2. Hizmet Alan Memnuniyeti	22
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	22
☐ Performans İzleme Tabloları	22
☐ İç Kontrol İzleme Tabloları	22
9.2 *İÇ TETKİK	22
9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ	23
9.3.1. Genel	23
9.3.2. YGG Girdileri	23
9.3.3. YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTILARI	23
10. İYİLEŞTİRME	23
10.1. Genel	23
10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	23
10.3. İyileştirme	24



KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

İLK YAYIN TARİHİ
01.06.2012

SAYFA NO
5/24

REVİZYON NO
05

REVİZYON TARİHİ
27.06.2022



ÜST YÖNETİM (LİDERLİK) TAAHHÜDÜ

Kestel Belediyesi, hizmet verdiği vatandaşlarının, kurum, kuruluş ve tüm paydaşlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit etmiştir. Hizmetlerini; “Sürdürülebilirlik, yeterlilik ve yetkinlik, hesap verilebilirlik, vatandaş odaklılık, adil, çevreci, katılımcılık, saygınlık ve sosyal belediyecilik ile kurumsallaşmak” temel değerleriyle yerine getirmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi; belediyenin hizmet alanlarının, vatandaşlarının ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi; belediyemizde yürütülen hizmetlerin etkisini ve verimini artırarak; karar verme, uygulamaya koyma, izleme ve geri bildirim sağlamak amacıyla düzenli, zamanında ve güvenilir bilgi sistemine ve iletişime sahip olunabilmesini sağlar. Belediye hizmetlerinin, yasalar, yönetmelikler, tüzükler, standartlar, tebliğler gibi tüm birincil ve ikincil yasal mevzuata uygun faaliyet göstermesini destekler.

Belediyemizde süreç yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce benimsenmektedir. 2020-2024 Stratejik planımızda; kalite politikası ve kalite hedeflerinin, kuruluşun bağlamı ve stratejik yönüyle uyumlu olması sağlanmıştır. Kalite Yönetim Sistemi şartları ve süreçlerimiz, Performans Programı, İç Kontrol Sistemi ile de entegre edilmiştir. Üst yönetim, vatandaş odaklılık ile ilgili olarak görev ve yetkiler doğrultusunda, amaçlanan çıktılara ulaşılmasını sağlamak amacıyla aşağıda belirtilen hususları bizzat yerine getirerek liderlik ve taahhüdünü göstermektedir:

- Vatandaş ihtiyaçlarının tespit edilerek anlaşılmasını, düzenli olarak karşılanmasını sağlamak.
- Hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile vatandaş memnuniyetinin artırılması için gereken faaliyetleri belirlemek.
- Vatandaş talep, şikâyet, öneri formlarını elektronik sistem, sosyal medya ve hizmet masası ile toplanarak gerekli düzeltici faaliyetlerin yapılmasını sağlamak.
- Vatandaş memnuniyet anketleri ve sonuçlarının değerlendirilmesini sağlamak.
- Kalite politikasını ve kalite hedeflerinin oluşturarak güvence altına almak.
- Yönetimin gözden geçirme toplantısını gerçekleştirmek.
- Kaynakların güvence altına alınmasını sağlamak.

Bu kapsamda, Belediye Başkanı olarak bu hususları yakından takip edeceğimi beyan eder, tüm yönetici ve personelimizin de bu çalışmalarda gerekli gayret ve hassasiyeti göstermelerini önemle rica ederim.

Önder TANIR
Mimar
Belediye Başkanı



KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

İLK YAYIN TARİHİ
01.06.2012

SAYFA NO
6/24

REVİZYON NO
05

REVİZYON TARİHİ
27.06.2022

1.KESTEL BELEDİYESİ HAKKINDA

1.1 KURUMSAL TARİHÇE

Kuruluşu ile ilgili net bir bilgiye sahip olunmayan Kestel'imizin MÖ 300'lü yıllarda bugünkü Yunanistan'dan gelen Megaralılar tarafından kurulduğu tahmin edilmektedir. Kısa süre içerisinde Makedon ve Britanyalıların saldırılarına maruz kalan yörenin korunması amacı ile Megara Kralı Bizantion tarafından MÖ.269 yılında Roma İmparatorluğundan yardım isteğinde bulunulmuş ve bu dönemden itibaren bölge Roma İmparatorluğu egemenliği altına girmiştir. Kentin ismi Doğu Roma İmparatorluğu döneminde yapıldığı sanılan Latince de "Kalecik" anlamına gelen "Castel" kelimesinden gelmektedir.

Ön Asya'dan gelebilecek olası akınlara karşı koyabilmek için inşa edilen tarihi Kestel Kalesi Bizans döneminde daha da güçlendirilerek doğudan gelecek Türk akınlarına karşı Bursa'yı korumada öncü kuvvet yapısı olarak kullanılmıştır.



Osmanlı İmparatorluğunun kurucusu Osman Bey zamanında Yenişehir Bursa arasında yaşanan Dimboz muharebesinin ardından 1306 yılında Osmanlıların eline geçen "Castel" zamanla Kestel ismini almıştır. Bir sınır kalesi olmaktan çıkartılıp yerleşim merkezi olarak kullanımına başlanması ise Vani Mehmet Efendi tarafından gerçekleştirilmiştir.

Van'ın Hoşat ilçesinde doğan Vani Mehmet Efendi başarılı bir eğitim hayatından sonra Saraya kadar yükselmiş, 2. Viyana kuşatmasında ordu ile beraber sefere katılmış, o dönemde Osmanlı imparatorluğunun yaşadığı çalkantılardan etkilenilerek Padişah 4. Mehmet tarafından Kestel'e sürgün edilmiştir.

O çağda Kestel; Serme, Barakfakih, Gürsu, Vakıf, İsabey topraklarını da içine alan bir çiftlik konumunda iken Mehmet Vani Efendi tarafından Kestel'imize İmaret, Fırın, Medrese, Kervansaray, Cami, değirmen ve hamam gibi yapıları inşa ettirilerek yerleşim merkezi olarak hayata geçmesi sağlanmıştır. Bugün bu yapılardan sadece Merkez Camii ve Hamam ayakta durmaktadır.

1877-78 Osmanlı Rus Savaşı sonrasında 40 evin bulunduğu bir yerleşim merkezi olan Kestel'e Bulgaristan'ın Şumnu, Tırnova, Kızanlık ve Çırpan Köylerinden göçmenler getirilmiş sonraki yıllarda da göçler devam etmiştir.

1908 yılında Bulgaristan'ın Filibe bölgesindeki Kırçima ve Üstina Köylerinden 14 hane, 1913 de 106 hane gelerek Kestel'e yerleşmiştir.

1919-1945 yılları arasında Yunanistan, Bulgaristan, Gelibolu, Bilecik, Tunceli, Elâziğ, Erzurum, Erzincan, Bayburt bölgelerinden gelen göçlerle hızla büyüyen Kestel 1938 de Merkez Bucak, 1959 da Belde ve 9 Mayıs 1990 yılında ilçe statüsüne kavuşmuştur.

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 7/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

Belediyemiz, İç İşleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün taşra kuruluşu olup, Bursa Büyükşehir Belediyesinin 17 ilçe belediyesinden biridir.

Kestel ilçesi Bursa'nın merkez ilçe belediyeleri arasında yüz ölçümü olarak 2. büyük ilçesidir.

Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi sonuçlarına göre Kestel' in nüfusu **70.865**'dir.

Kestel ilçesi 35 mahalleden oluşmakta olup, 41.471 hektarlık bir alan üzerine kurulan bir ilçedir. Kestel bir sanayi ve tarım kenti olma hüviyetini günümüzde korumaktadır. 300'e yakın sanayi kuruluşuna ev sahipliği yapan Kestel aynı zamanda fidancılığın ve süs bitkilerinin başkentidir.

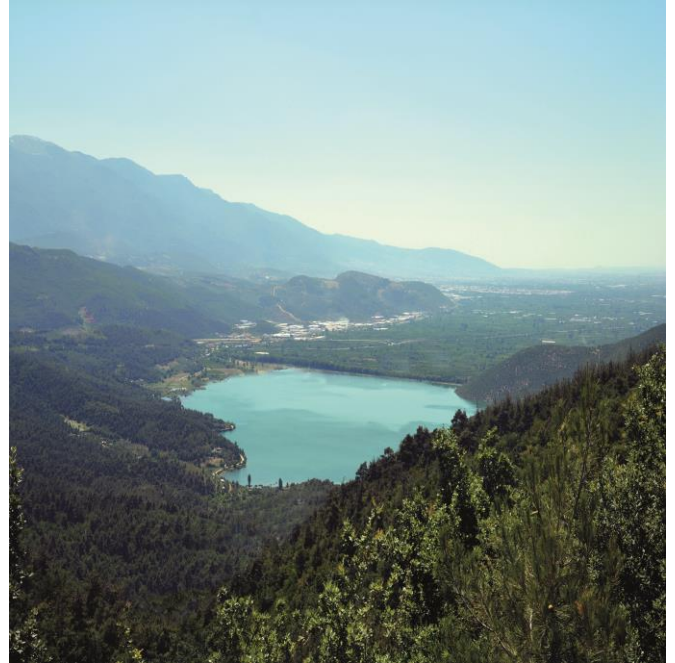
Bugün gerek sanayi gerekse tarımsal alanlarda büyük atılımlar gerçekleştiren Kestel'imiz adını Yurt ve Dünya çapında duyurmayı başarmış bir ilçedir.

İLÇENİN COĞRAFİ YAPISI

Kestel Güney Marmara Bölgesinde Bursa İlinin doğusunda 29-12 boylam, 40-9 enlemde bulunmaktadır. Doğusunda; Yenişehir, İnegöl, batısında; Yıldırım, Osmangazi, güneyinde; Keles, Osmangazi, kuzeyinde; Gürsu ve Gemlik İlçeleri bulunmaktadır.

Denizden yüksekliği 155 metre olup arazi genellikle dağlıktır. Nem oranı yüksektir. Tarım alanı 15.652 ha.'dır.24.588 ha. Alanı ise ormandır. Orman ve yerleşim alanları dışındaki arazinin tamamında tarım yapılmaktadır. Başlıca ağaç türleri; çam, köknar, kestanedir.

Kestel İlçesi birinci derece deprem bölgesi içindedir. Özellikle ova kısmı deprem tehlikesiyle en çok karşı karşıya olan kesimdir. İlçenin dağ yamacındaki güney kısmı daha güvenlidir. En sıcak ay ağustos, en soğuk ay ocaktır. Ortalama yağış 759,4 kg/m2 ' dir.



KESTEL BELEDİYESİ İLETİŞİM BİLGİLERİ:

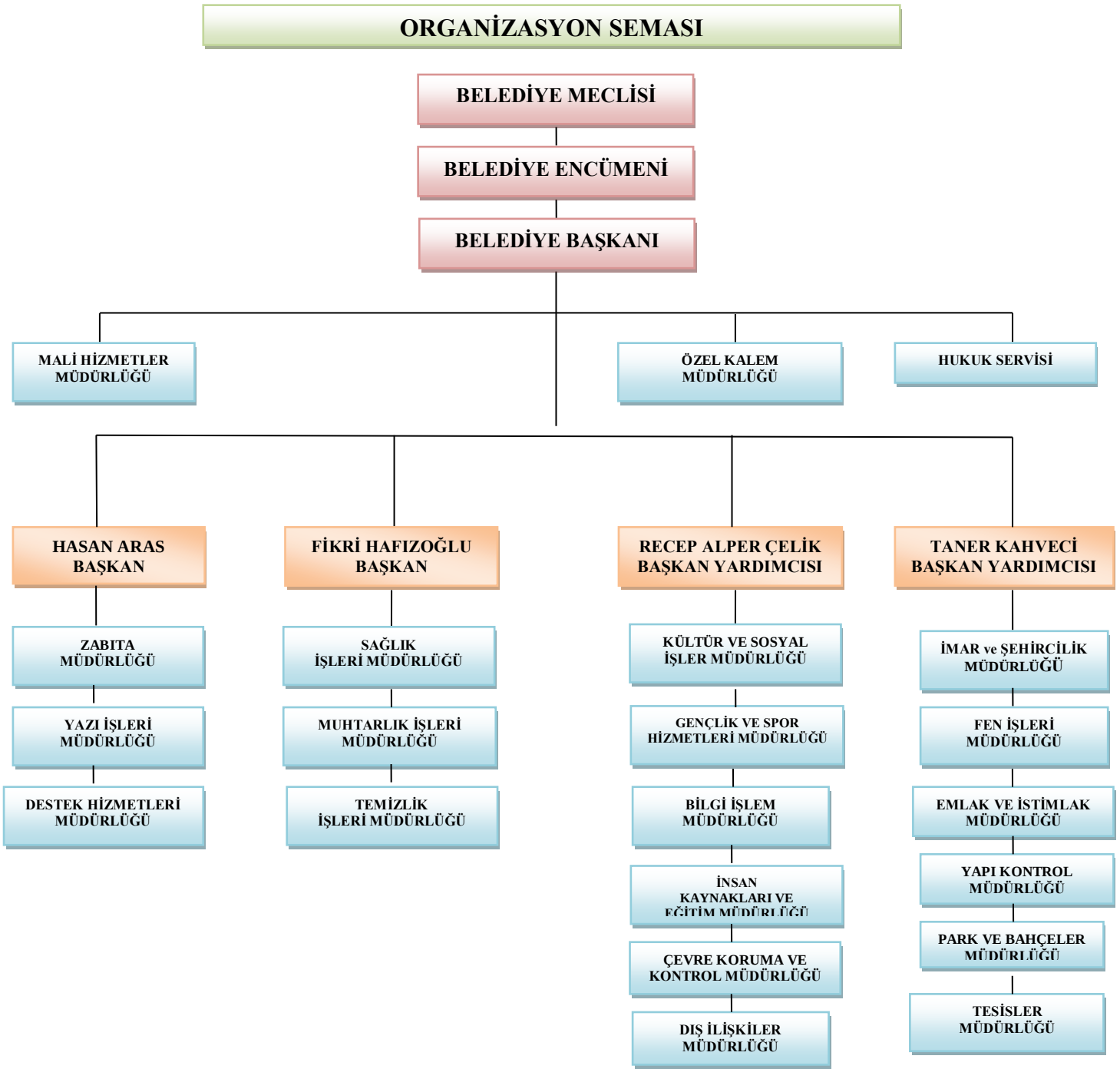
Adres: Kale Mahallesi Cuma Cad. No:1 16450 Kestel /BURSA

Tel: 0 224 3721001 (pbx) **fax:** 0 224 3728182 **web:** www.kestel.bel.tr

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 8/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

1.2 ORGANİZASYON ŞEMASI

Belediyemizde birimler arası koordinasyonu gösteren organizasyon şeması hazırlanmıştır. 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na uygun olarak işleri yöneten, uygulayan tüm çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları yazılı olarak belirlenmiş ve bu amaca yönelik olarak Görev Tanımları Formları oluşturulmuştur. (F066). Organizasyon belediyemiz web sayfasında ilan edilmiştir.



	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 9/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

• MİSYON, VİZYON, KALİTE POLİTİKASI



YÖNETİM
politikamız

www.kestel.bel.tr

Misyon

FARKLI KÜLTÜRLERİN HÂKİM OLDUĞU İLÇEMİZDE, ÖNCE İNSAN ANLAYIŞI İLE VATANDAŞLARIMIZIN İHTİYAÇLARINI ADİL BİR ŞEKİLDE KARŞILAYIP YAŞAM KALİTESİ YÜKSEK SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR KENT OLUŞTURMAK.

Vizyon

KENTLİLİK BİLİNCİ YERLEŞMİŞ, TURİZMİ, TARIMI VE SANAYİSİ GÜÇLÜ, HUZUR VE BARIŞ İÇİNDE YAŞANAN TÜRKİYE' DE MARKA BİR KENT OLMAK.

Temel Değerlerimiz

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK, YETERLİLİK VE YETKİNLİK, HESAP VERİLEBİLİRLİK, VATANDAŞ ODAKLI, ADİL, ÇEVRECİ, KATILIMCILIK, SAYGINLIK VE SOSYAL BELEDİYECİLİK İLE KURUMSALLAŞMAK.

Kalite Politikamız

İLÇE HALKININ İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİ, BELEDİYEMİZ KARAR VE UYGULAMALARINDA YASAL ŞARTLARA BAĞLI KALARAK, KAYNAKLARIMIZI ETKİN VE VERİMLİ BİR ŞEKİLDE KULLANMAK, HALKIMIZIN VE ÇALIŞANLARIMIZIN KATILIMINI SAĞLAMAK, İLÇEMİZİ KÜLTÜR, BİLİM, EĞİTİM, EĞLENCE, TİCARET MERKEZİ HALİNE GETİRMEK VE SÜREKLİ İYİLEŞTİRME YAKLAŞIMI İLE VATANDAŞLARIMIZIN HİZMETLERİMİZDEN MENNUNİYETİNİ ARTIRMAKTIR.





KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

İLK YAYIN TARİHİ
01.06.2012

SAYFA NO
10/24

REVİZYON NO
05

REVİZYON TARİHİ
27.06.2022

KALİTE HEDEFLERİMİZ

1. Personelin ihtiyaç duyduğu bilişim sistemleri ile ilgili 5 adet eğitim verilmesi
2. Acil eylem planı çerçevesinde 1 adet eğitim verilmesi
3. Doğrudan Temin dosyalarının azami 4 günde tamamlanması.
4. Belediyemize ait tüm araç ve iş makinelerinin bakım ve onarım taleplerinin%100 karşılanması.
5. İdare bünyesinde hukuki danışmanlık hizmeti sağlaması amacıyla azami 5 günde görüş bildirilmesi.
6. Yapı kullanma izin belgesi ortalama 4 günde düzenlenmesi.
7. Personelin motivasyonunu arttırmaya yönelik yıl içerisinde en az 1 etkinlik veya sosyal organizasyon düzenlenmesi.
8. Dezavantajlı gruplara yönelik yıl içerisinde en az 4 adet etkinlik düzenlenmesi.
9. 2022 Yılı Faaliyet Raporunun hazırlanması 1 adet
10. İlçemizdeki Eğitim Kurumları, STK' lar ve Meslek odaları ile 16 adet toplantı düzenlenmesi.
11. 5000 m² yeşil alanların oluşturulması.
12. Çocuklar ve gençler için doğa, spor, oyun, alanlarında 40 adet etkinlik düzenlemek.
13. Trafik kuralları ile ilgili halkın bilinçlendirilmesi için 3 adet eğitim vermek
14. Sağlık hizmetlerinden yararlanan vatandaş sayısını % 5 artırmak.

2. ATIFTA BULUNULAN STANDARTLAR

- 2020-2024 Kestel Belediyesi Stratejik Planı
- 5393 sayılı Belediye Kanunu
- 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
- 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu
- 2464 Sayılı Belediye Gelirleri Kanunu
- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

2.1 Kısaltmalar

- Kalite El Kitabı (**KEK**)
- Kalite Yönetim Sistemi (**KYS**)
- Düzeltici İyileştirici Faaliyet (**DİF**)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (**YGG**)

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 11/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

- Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)
- Mali Hizmetler Müdürlüğü (SGM)
- Prosedür (P)
- Talimat (T)
- Plan (Pl)
- İş Akış Şeması (İAŞ)
- Liste (L)
- Form (F)

3.TERİMLER, TARİFLER

- **KYS:** Kalite Yönetim Sistemi
- **KYE:** Kalite Yönetim Ekibi
- **Prosedür:** Bir sürecin veya bir faaliyetin yürütülmesi için belirlenmiş yol.
- **Uygunluk:** Bir şartın standartlar doğrultusunda yerine getirilmesi.
- **Uygunsuzluk:** Standartlar doğrultusunda bir şartın yerine getirilmemesi.
- **Düzeltilici Faaliyet:** Tespit edilmiş bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.
- **Dokümante Edilmiş Bilgi:** Bir çalışma için gerekli belgeleri arama, sağlama ve belgelere dayandırma.
- **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:** Kalite Yönetim Sistemi kriterlerinin yerine getirilme derecesini belirlemek amacıyla yapılan sistematik, bağımsız ve dokümante edilmiş süreç.
- **Proses (Süreç):** Girdileri alıp kaynak kullanarak bir çıktıya dönüştüren her bir aktivite, faaliyet veya operasyon.
- **GZFT (SWOT) Analizi:** Kuruluşun, tekniğin, sürecin veya durumun güçlü (G) ve zayıf (Z) yönlerini ve dış çevreden kaynaklanan fırsat (F) ve tehditleri (T) belirlemekte kullanılan bir teknik.
- **Kuruluşun Bağlamı:** Bir kurumun stratejik hedeflerini ve kalite yönetim sisteminin planlamasını etkileyebilecek iç ve dış hususlar.

MADDE NO TS EN ISO 9001:2015 STANDARDININ ŞARTLARI

4.

4.1 KURULUŞUN BAĞLAMİ

KYS'nin amaçlanan sonuçlarına ulaşma yeteneğine etki eden iç ve dış hususların belirlenmesi; bu iç ve dış hususlar ile ilgili bilgilerin izlenmesi ve gözden geçirilmesi hususlarına 2020-2024 Stratejik Planımızda ayrıntılı bir şekilde yer verilmiştir.

Kestel Belediyesi; temel amacını bunu etkileyen iç ve dış unsurlarını, kuruluşun güçlü ve zayıf yönleri ile kuruluş dışında oluşabilecek fırsatlar ve tehditlerini belirlenmekte, bunu Stratejik Plan aşamasında yaptığı

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 12/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

PESTLE ve GZFT analizleri ile tanımlamıştır. Bu analizler, kurum çalışanları ile yapılan SWOT analizleri, paydaş anket sonuçlarının incelenerek değerlendirilmesi sonrasında ortaya çıkmıştır.

İçsel unsurlar; teknik, mali ve bilgi gibi faktörler açısından kontrol edilebilir unsurlar,

Dışsal unsurlar; sosyolojik, ekonomik, demografik, iklimsel, ticari durumları içeren unsurlardır.

İç ve dış unsurlar ile ilgili bilgiler yıllık faaliyet ve performans programı raporları ile izlenmektedir. Kestel Belediyesi 2020-2024 Stratejik Planında gösterilmiştir. Kalite hedeflerimiz stratejik planımızda yer alan amaç ve hedeflerimizle entegre edilmiştir. Belirlenen bu ihtiyaç ve beklentileri karşılayacak faaliyetlerimiz Yıl bazında hazırlanan Belediye Performans programı ile eşgüdümlü olarak yürütülmektedir.

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerin Anlaşılması

Stratejik plan hazırlık çalışmaları kapsamında ilgili taraflarımızın ihtiyaç ve beklentiler belirlenmiştir. Kestel Belediyesi 2020-2024 Stratejik Planında gösterilmiştir. Belirlenen bu ihtiyaç ve beklentileri karşılayacak faaliyetlerimiz yıl bazında hazırlanan Belediye Performans programı ile eşgüdümlü olarak yürütülmektedir.

4.3 KYS Kapsamının Belirlenmesi

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan Kestel Belediyesi Yönetim Sistemi; Kestel Belediyesi **Misyon, Vizyon ve Temel Değerlerden** sonra Stratejik Planımızda yer alan beş temel amacımızı kapsamaktadır. Stratejik amaçlar belediyemizin vatandaşlara yerel hizmet sunumunda öncelikli hizmet sunacağı alanları ortaya koymakta ve tanımlamaktadır. Beş amaç altında yirmi dört stratejik hedef bulunmaktadır. Hedefler, nihai amacı sağlamaya yönelik olarak hayata geçirilecek öncelikli alt alanları belirlemekte, faaliyet ve projeler ise stratejik planın uygulanma sürecinde gerçekleştirilecek temel faaliyet alanlarını göstermektedir. Her hedefe ait proje ve faaliyetler altında performans göstergeleri ayrıca belirlenmiştir. Bu faaliyetlerin maliyetlendirme çalışmaları yapılmaktadır.

Kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar, paydaşların beklentileri ve verilen hizmetler dikkate alınmıştır. Belediyemizin görev kapsamını belirleyen hizmetler Kamu Hizmet Standartları tablosunda belirlenmiştir.

Belediyemizin görev kapsamını belirleyen hizmetler Madde **4.1.'de** bulunmaktadır Ayrıca **8.4.3.** Dış Tedarikçi İçin Bilgi maddesi ile ilgili olarak Kestel Belediyesi kamu kurumu olduğu için tedarikçilerimiz süreklilik arz etmemektedir.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

Kestel Belediyesi'nde ISO 9001:2015 Standart şartlarına göre yönetim sistemi kurulmuş, uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir. Süreçlerimiz Performans Programında tanımlanmış ve T5 tabloları ile gösterilmiştir. Süreçlerimiz, aylık olarak performans izleme tablolarında performans hedef göstergeleri ile takip edilmektedir.

Yönetim sistemi için gerekli süreçler ve kuruluştaki uygulamaları belirlenmiş ve bu süreçlerin istenen girdileri ve beklenen çıktıları belirlenmiştir.

- Süreçlerin etkin işletimi ve kontrolü için ihtiyaç duyulan metot ve kriterler yönetmelik ve yönergelerde belirlenmiştir.
- Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar tayin edilmekte ve varlığı güvence altına alınmaktadır.

KALİTE EL KİTABI	Sayfa 12
-------------------------	-----------------

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 13/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

- Süreçlerin sahipleri / sorumluları belirlenmiştir.
- Süreçler değerlendirilmekte ve süreçlerin istenen sonuçlara erişimini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler uygulanmaktadır.
- Süreçlerin akışı ve birbiriyle ilişkileri tanımlanmıştır.
- Süreçlerin izleme ve ölçme yöntemleri tanımlanmıştır.
- Operasyonel süreçlerde yer alan faaliyetlerimizin riskleri belirlenmiş ve risk izleme tabloları ile takibi yapılmaktadır. Stratejik amaç ve hedef risklerimiz tespit edilmiştir.
- 2020-2024 Stratejik Plan döneminde amaç ve hedeflere yönelik belirlenen risklerimiz, Risk İzleme Tabloları ile takip edilmektedir. Stratejik Planda SWOT kapsamında fırsatlar ve tehditler belirlenmiş ve önlemler alınmıştır.

Süreçlerin kontrolü:

- Süreç hedeflerimizin izleme ve ölçme sonuçları altı aylık olarak Performans programımızda izlenmektedir.
- Gerekğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması,
- Gerekli kaynakların (personel işgücü, altyapı ve çalışma ortamı) üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle yapılmaktadır.

5. LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Kestel 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 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

5.1.2 Vatandaş Odaklılık

Kestel 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 alanlarının ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir.

Belediyemizde Çağrı Yönetim Sistemi ile ve Halk Günleri yapılarak vatandaş beklenti ve ihtiyaçları alınmaktadır. Üst yönetim, vatandaş odaklılık ile ilgili olarak aşağıdakileri bizzat yerine getirerek liderlik ve taahhüdünü göstermektedir.

- Vatandaş ihtiyaçlarının tespit edilerek anlaşılmasını, düzenli olarak karşılanmasını sağlamıştır.
- Hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile vatandaş memnuniyetinin artırılması için

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 14/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

gereken faaliyetleri belirlemiştir.

- Vatandaş talep, şikâyet, öneri formlarını elektronik sistem, sosyal medya ve hizmet masası ile toplanarak gerekli düzeltici faaliyetlerin yapılmasını sağlamıştır.
- Vatandaş memnuniyet anketleri ve sonuçlarının değerlendirilmesini sağlamıştır. ULAK sistemimiz ile sağlanmaya başlanmıştır.
- Kalite politikasını ve kalite hedeflerinin oluşturarak güvence altına almıştır.
- Yönetimin gözden geçirme toplantısını gerçekleştirmektedir.
- Kaynakların mevcudiyetini güvence altına alarak sağlamıştır.

5.2 Kalite Politikamız

İlçe halkının ihtiyaç ve beklentilerini, belediyemiz karar ve uygulamalarında yasal şartlara bağlı kalarak, kaynaklarımızı etkin ve verimli bir şekilde kullanmak, halkımızın ve çalışanlarımızın katılımını sağlamak, ilçemizi kültür, bilim, eğitim, eğlence, ticaret merkezi haline getirmek ve sürekli iyileştirme yaklaşımı ile vatandaşlarımızın hizmetlerimizden memnuniyetini artırmaktır.

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

2020-2024 Kestel Belediyesi Stratejik Planı doğrultusunda Kestel Belediyesi misyonu, vizyonu, değerleri ve kalite hedefleri oluşturulmuş ve kurum içerisinde personele duyurulması sağlanmıştır. Üst yönetim, kalite politikasını oluşturmuş, uygulamakta ve yönetmektedir. Politika;

- Kuruluşun amaç ve bağlamına uygun olup stratejik yönünü desteklemektedir.
- Kalite amaçlarının belirlenmesi için çerçeve sağlamaktadır.
- Kalite yönetim sistemi uygulanabilir şartlarının karşılanması ve 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 anlaşılması sağlanmıştır. Kalite politikası ve kalite hedefleri Belediye web sayfamızda paylaşılarak duyurulmaktadır. Yönetimin gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmesi sağlanmaktadır.

5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

Görev, sorumluluklar ve yetkiler organizasyon şeması ve görev tanımları ile belirlenmiştir. Ayrıca her müdürlükte görev dağılım çizelgeleri ile süreç ve faaliyetlerin sorumluları belirtilmiştir.

Strateji Geliştirme Müdürü aynı zamanda diğer sorumlulukları yanı sıra Kalite Yönetim Temsilcisi olarak;

- Kalite Yönetim Sisteminin TS EN ISO 9001: 2015 şartlarını karşılamasını ve uygunluğunun güvence altına alınmasını sağlar.
- KYS'nin performansı ve iyileştirme için fırsatların raporlanmasını sağlar.
- Süreçlerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasını sağlar.
- İyileştirme ihtiyaçları dâhil yönetim sisteminin performansını takip eder.
- Vatandaş odaklılığın teşvik edilmesini sağlar.
- Yönetim sistemi değişiklikleri planlanır ve uygulanırken sistemin bütünlüğünün güvence altına alınmasını sağlar.

Kalite Sorumluları Kalite Yönetim Sisteminin verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 15/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

faaliyetlerin planlara uygun olarak yürütülmesini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler, düzeltici ve iyileştirici faaliyet önerir, Kalite Yönetim Sistem dokümanlarını dağıtır, saklar, yürürlükten kaldırılanları toplar.

6. PLANLAMA

6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

Kestel Belediyesi yönetim sistemini planlar ve sürdürürken iç ve dış hususları, paydaşları ve beklentilerini, tehdit ve fırsatları değerlendirmektedir. Bunlar tüm süreçlerde yapılmaktadır.

Risklerin ve fırsatların belirlenmesi beklenen sonucun/sonuçların elde edebileceğine dair güvence vermek, istenen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, sürekli iyileştirmeyi sağlamak için gereklidir. Kestel Belediyesinde yürütülen Risk Yönetimi ile gerçekleşme olasılığı olan ve gerçekleştiğinde idarenin stratejik amaç ve hedeflerine ulaşmasını etkileyebileceği değerlendirilen olay ya da durumların tanımlanması, değerlendirilmesi, bunlara uygun cevapların verilmesi, önceliklendirilmesi, izlenmesi ve raporlanması ve RDS6 İç Kontrol bileşeninde de belirtildiği gibi risklere karşı tedbir alınması amaçlanmaktadır.

Risk yönetimi, kurumun vizyon ve misyonu doğrultusunda belirledikleri amaçlara ulaşmalarına yardımcı olan bir araçtır. Kestel Belediyesi; vizyonunu ve misyonunu başarılı bir şekilde yerine getirmek için Stratejik Planında yer alan amaç ve hedefler ile performans hedeflerine ulaşılmasına mâni olacak risklerin tespit edilmesini, tespit edilen risklerin ayrıştırılarak ölçülmesini, önceliklendirilmesini, risklere karşı alınacak tedbirlerin belirlenerek uygulanmasını ve risk yönetim sürecinin izlenerek değerlendirilmesini sağlayacaktır. Faaliyetlerin etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yürütülmesinin sağlanması yanında başarısızlığa karşı iyi bir savunma oluşturulmasının yöntemi, risklerin yönetilmesini sağlayan, hem değer katılmasını hem de katılan değerlerin korunmasını mümkün kılan etkin bir iç kontrol sistemine sahip olmaktır.

Bu minvalde risklerin gerçekleşme ihtimali ile gerçekleşmesi halinde olası etkileri önceden tahmin ve tespit edilerek tedbir sıralamasına konulmuştur. Öncelik sırasına konulan risklerle mücadele etmek amacıyla, risklere karşı alınacak tedbirler belirlenmiş ve risk eylem planları oluşturulmuştur. Risk Kütüğümüz hazırlanmıştır.

Bu kapsamda; Mali Hizmetler Müdürlüğü belediyemizin tüm birimlerine rehberlik ederek **Risk Yönetimi** çalışmalarını yürütmekte ve belirlenmiş olan kurum risklerinin takibini de **F207 Risk İzleme Tabloları** ile müdürlüklerle koordineli bir şekilde sağlamaktadır.

6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama

Kestel Belediyesi'nde; Kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir, hizmetler ile ilgili şartlarının karşılanması ve vatandaş memnuniyetini artırmaya odaklı kalite hedefleri belirlenerek duyurulmuştur. Ayrıca süreçler bazında ölçülebilir kontrol kriterleri belirlenerek performans programı ile takip edilir. Hedefler belirlenirken mevcut durum göz önünde bulundurularak geleceğe yönelik uygulanabilir ve ulaşılabilir olmasına özen gösterilir. Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü içinde değerlendirilir, gerçekleşmesi takip edilir ve gerekirse revizyonlar yapılır. Bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilir.

REFERANS DOKÜMANLAR

- ☐ İlgili Dönem Stratejik Planı
- ☐ İlgili Dönem Performans Programı

KALİTE EL KİTABI	Sayfa 15
-------------------------	-----------------

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 16/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

☐ Ek 003 'de Kalite Amaç ve Hedeflerimiz yer almaktadır.

6.3 Değişikliklerin Planlanması

Belediyemiz 2020-2024 Stratejik Planı hazırlanmış olup amaç, hedefler ve bu kapsamda tüm müdürlüklerde uygulanacak faaliyetler belirlenmiştir. Belediye Meclisinde onaylanarak kamuoyuna sunulmuştur. Kamu malî yönetiminin bir unsuru olarak iç kontrol, kamu idarelerinin malî işlem ve faaliyetlerine ilişkin tüm gelir, gider, varlık ve yükümlülüklerinin amacına ve mevzuatına uygun bir şekilde gerçekleştirilmesi için uygulanan malî yönetim, harcama öncesi kontrol ile harcama sonrası iç denetim faaliyetleridir. Bu faaliyetlerin takibi ve meydana gelen değişiklikler İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planımızda gösterilmektedir.

Bu değişiklikler gerçekleştirilirken kalite yönetim sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi ve yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulmaktadır.

7.DESTEK

7.1 Kaynaklar

Kurumumuz; kalite yönetim sistemini uygulamak, sürdürmek, etkinliğini sağlamak ve sürekli geliştirmek, hizmet alanların istek ve beklentilerini karşılamak ve memnuniyetlerini yükseltmek amacıyla gerekli olan kaynakları sağlamaktadır. Kurumumuz hizmetlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan iç ve dış kaynakları bütçe kapsamında belirlemekte ve tedarik etmektedir. Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması için Mali Hizmetler Müdürlüğü görevlendirilmiştir. Kalite yönetim sistemi ile kurumun çalışmasını etkileyen faaliyetleri ve süreçleri yönetmek ve gerekli kontrolleri yapmak için birimlerde kalite temsilcileri görevlidir.

REFERANS DOKÜMANLAR

- ☐ 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- ☐ 5393 Belediye Kanunu
- ☐ Kestel Belediyesi Birim Çalışma Yönetmelikleri

7.1.2 Kişiler

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

7.1.3 Altyapı

Hizmetlerin yürütülmesi Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçları üst yönetim tarafından belirlenmiş ve karşılanmıştır. Kurumumuzda bakım onarım hizmetleri Belediyemizin ilgili birimlerince ve dış sağlayıcı firmalar vasıtasıyla gerçekleştirilmektedir. Yazılım veya donanım ile ilgili bakım/onarım işleri Bilgi İşlem Birimi tarafından yapılır. Fen İşleri Müdürlüğü araç, makine ve donanım ile ilgili bakım/onarım işlerinin takibi ve kontrolünden sorumludur. Ana bina ve dış birimlerde bulunan jeneratörlerin, asansörlerin, klima ve ısıtma sistemlerinin, elektrik panolarının bakımlarını ve arıza durumlarında giderilmesini Fen İşleri Müdürlüğü takip eder. Belediyemizde bakım, onarım, temizlik işleri planlı bir şekilde yürütülmektedir.

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 17/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

REFERANS DOKÜMANLAR

□ 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

7.1.4. Proses İşletimi için Ortam

Kestel Belediyesi üst yönetimi, hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için gerekli olan sosyal, psikolojik ve fiziksel çalışma ortamını belediyemizin tüm personeli için sağlamakta, ihtiyaçlara ve günün şartlarına göre iyileştirmeler yapmaktadır.

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Belediyemiz, tarafından sunulan hizmetlerin, belirlenen şartlara uygunluğunu izleyip ölçerek, delille kanıtlamak için herhangi bir cihaz kullanılmadığından TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının bu maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Kurumumuzda sürecin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğunun sağlanması için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgiler; faaliyet raporları, yönetmelikler, memnuniyet anketleri, çalıştaylar, seminerler, veri analizleri, eğitimler kalite yönetim sistemi kapsamında dokümante edilmiştir. Mali Hizmetler Müdürlüğünde ve Belediye web sayfasından ulaşılabilir durumdadır.

7.2 Yetkinlik

Kestel Belediyesi; faaliyetleri sırasında hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan tüm çalışanlarının eğitim ve yetkinlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere eğitim ihtiyaç analizini yapar ve çalışanların çalışma alanıyla ilgili mevzuat ve faaliyet konusunda eğitim almalarını sağlar. Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri ile çalışan personelin kalite bilincinin, motivasyon ve iletişimin geliştirilmesi de sağlanır. Belediye çalışanlarına verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi ve programının yapılması, eğitimin değerlendirilmesi Kestel Belediyesi Hizmet içi Eğitim Yönergesine istinaden düzenlenmektedir.

REFERANS DOKÜMANLAR

- F 012 Yıllık Eğitim Planı
□ F 078 Eğitim Değerlendirme Formu

7.3 Farkındalık

Kurumumuzda çalışanlar kalite politikasının, kalite hedeflerinin, stratejik amaç ve hedeflerinin, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda etkilerinin farkındadır. Kalite hedeflerimiz, misyon ve vizyonumuz panolarımızda vatandaşlarımıza, personellerimize duyurulmuştur. Performans programımızda, faaliyet raporumuzda yer alır. Müdürlükler yıl sonunda o yıla ait olan Performans Programlarının faaliyet sonuçlarını ve sonraki senenin hedeflerini slayt sunumu şeklinde meclis salonunda üst yönetime ve çalışanlara sunarak üst yönetimin gözden geçirmesini sağlar.

7.4 İletişim

Belediyemizde iletişim; elektronik posta, elektronik ortamda resmi yazışma, otomasyon programı,

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 18/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

toplantılar, çağrı merkezi, sosyal medya, duyurular ve telefon gibi hard ve soft iletişim araçları yoluyla gerçekleşir. 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,
- Vatandaş Randevuları
- Elektronik bilgilendirme yönetim sistemi (EBYS),
- Belediye web sayfası, BİMER, CİMER
- Mobil Uygulamalar
- Belediye Yönetim Sistemi ile sağlamaktadır. Konu, proje veya birim toplantıları, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur.

REFERANS DOKÜMANLAR

- ☐ F 106 Kestel Belediyesi Dış İletişim Formu
- ☐ F 107 Kestel Belediyesi Dış İletişim Formu

7.5 Dokümente 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 “Dokümente Edilmiş Bilgi Yönetimi Prosedürü”nde açıklanmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi’nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtların belirlenmesi, muhafazası, tekrar elde edilebilirliği yöntemleri “Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü”nde açıklanmıştır. Dış kaynaklı dokümanların güncelliğinin kontrolü harcama birimlerince “mevzuat.gov.tr” den sağlanmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR

- ☐ PR.01 Dokümente Edilmiş Bilgi Yönetimi Prosedürü
- ☐ PR.02 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

8 OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Belediyemizin kullandığı kaynakları, sağladığı hizmetleri, elde ettiği sonuçları takip edebilmesi amacıyla düzenli ve sistematik biçimde veri toplanması, bunların analiz edilmesi ve raporlanması Programımız ile sağlanmaktadır. Performans göstergeleri; sunulan hizmetin kalitesini izlemek, değerlendirmek ve geliştirmek için bir araçtır. Bir standardın ne kadar uygulandığını, amacına ulaşıp, ulaşmadığını değerlendirmek için kullanılır. Belediyemizde kurum stratejileri ve hedefleri arasında ilişki

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 19/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

süreçlerdeki performans göstergelerinin tespiti ile kurulmuştur. Hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan süreçlerimizin Performans Programında planlanması yapılmakta ve iyileştirilmesi sağlanmaktadır. Kurumumuzca tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile mevzuat (yasa, tüzük, yönetmelik, Akış Şemaları vb) şartlarıdır.

- ☐ F 105 Süreç Kartları
- ☐ F 210 Süreç Listesi.

8.2 Hizmet ve hizmetler için şartlar

8.2.1 Vatandaş ile İletişim

Belediyemizde vatandaşların, ihtiyaç ve beklentilerinin tam ve doğru olarak anlaşılması, kurumumuzun hizmetleriyle ilgili bilgilerin verilmesi, başvuruların ve hizmet taleplerinin alınması konularında yararlandığımız iletişim kaynaklarımız; halk günü düzenleyerek, yüz yüze görüşmeler, telefon, faks, anketler, BİMER, CİMER, belediye web sayfası, sosyal medya, ilan panolarındaki afiş ve broşürlerimizdir. Vatandaş talep, istek ve şikâyetleri hizmet masası, belediye otomasyon programı (ULAK), internet ve mobil uygulamalar vasıtasıyla ele alınmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR

- ☐ ULAK Sistemi Vatandaş Memnuniyet Anket Formu

8.2.2 Hizmet ve hizmetler için şartların tayin edilmesi

Belediyemizde sunulan hizmetler, 5393 Sayılı Belediye Kanunu ile belirlenmiş olup, Yönetmelikler ve Genelgeler ile hizmete ilişkin şartlar tanımlanmıştır. Süreçlerde iyileştirme sağlamak, kaliteyi artırmak ve hizmet alan memnuniyetini artırmak amacıyla Kamu Hizmet Standartları envanterinde sunulan hizmetlere ait detaylı bilgiler ve şartlar tayin edilmektedir. Vatandaş ile ilgili yazılı bilgiler ilgili müdürlüklerde muhafaza edilmektedir.

8.2.3 Hizmet ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

Kurumumuza yapılan tüm başvurular ilgili harcama birimi tarafından mevzuatına göre değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir ve başvuru sahibi bilgilendirilir. Hizmetlerin sunumuna ilişkin değişiklikler resmî gazeteden takip edilir.

8.2.4 Hizmet ve Hizmetler için şartların değişmesi

Kurumumuz hizmetlerini planlarken, vatandaşlarımızın talepleri de değerlendirmeye alır. 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 aracılığıyla alınmaktadır. Hizmetlerin çerçevesini oluşturan mevzuatın takibi www.mevzuat.gov.tr den yapılmakta ve gerektiğinde ilgili KYS dokümanları revize edilmektedir.

8.3 Hizmet ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi

Kestel Belediyesi bir hizmet kurumu olduğu için bu madde kapsam dışı bırakılmıştır. Hizmetlerin tamamı ilgili kanun ve mevzuatta tanımlanmıştır.

KALİTE EL KİTABI	Sayfa 19
-------------------------	-----------------

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 20/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Hizmet ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Kurumumuzda dış kaynaklı sağlanan hizmet ve hizmetlerin belirtilen satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü için gerekli işlemler Kamu İhale Mevzuatı çerçevesinde yapılmakta ve gerekli tüm kayıtlar fiziksel ortamda ilgili mevzuat hükümlerine göre muhafaza edilmektedir.

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Kurumumuzda satın alınan hizmetin doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, dışarıdan tedarik faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma bilgisi, belirlenen teknik şartnamelerde ve idari şartnamelerde hizmete yönelik olarak belirlenmektedir. Kestel Belediyesi kamu kurumu olduğu için tedarikçilerimiz süreklilik arz etmemektedir. 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu uygulandığı için tedarikçi değerlendirilemez.

REFERANS DOKÜMANLAR

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

8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Hizmet sürecinin uygun şekilde gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan süreç hazırlanmış, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik iş akış şemaları, hizmet yönergeleri ve kontrol formları oluşturulmuştur. Hizmet verimliliğini sağlamak için gerekli olan kaynaklar sağlanmıştır.

REFERANS DOKÜMANLAR

- Birim Çalışma Yönetmelikleri
- İş Akış Şemaları
- Kontrol formları

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Sunulan hizmetlere ilişkin tanımlama Kamu Hizmet Standardında ve ilgili Mevzuatta belirtilmiştir. Sunulan hizmetlerin ile ilgili izlenebilir aşağıdaki yöntemler ile sağlanır;

- Mevzuatta ve ilgili dönem Stratejik Planında
- EBYS Sistemi (Evrak Sayı/Tarih Numarası)
- Standart Dosya Planı
- Hizmet Sunulmanın Adı vb.

Süreçlerimiz Proses tanımı ile de kullanılmaktadır. Proseslerimizin takibi Performans Programımızda aylık olarak Mali Hizmetler Müdürlüğü tarafından yapılarak üst yönetime sunulmaktadır.

KALİTE EL KİTABI	Sayfa 20
-------------------------	-----------------

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 21/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

8.5.3 Müşteri (vatandaş) 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 tutanak tutularak 6698 Kişisel Verilerin Korunması Kanunu çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

8.5.4 Muhafaza

Kurumumuz birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Başvuru ile ilgili tüm evraklar saklanarak muhafaza edilir. Evraklarımız taranarak kurumumuz Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği'ne uygun olarak e-arşivde ve kompakt arşivde muhafaza edilmektedir.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Belediyemizde ruhsat işlemlerinden sonra ruhsat denetimleri yapılmaktadır.

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Kurumumuzda yürütülen tüm faaliyetler ve sunulan hizmetler ilgili mevzuata göre uygulanmakta ve değişiklikleri gözden geçirilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren ilgili birim sorumluları ve ilgili faaliyetler dokümanite edilmektedir.

☐ PR 21 Değişiklik Yönetimi Prosedürü

8.6 Hizmetin Piyasaya Sunumu

Belediyemizde sunulan hizmetlerin izlenmesi ve ölçülmesinde mevzuatta ve standartta yer alan hükümler göz önünde bulundurulur. 2020-2024 Stratejik Planımızda mevzuat ve üst politika belgeleri analizi yapılmıştır.

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Uygun olmayan hizmet ve hizmetin kontrolüne ilişkin işlem ve kontroller Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosesin de tanımlanmıştır. Uygun olmayan hizmet Bilgi İşlem tarafından takip edilmektedir. ULAK Sisteminden ulaşılır ve kapatılır.

REFERANS DOKÜMANLAR

☐ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme Ölçme Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Stratejik Planda yer alan amaç ve hedeflere bağlı olarak belediyemizin hedeflerinin, bu hedeflerden sorumlu birimlerin ve diğer kurumsal bilgilerin yer aldığı Kestel Belediyesi Performans Programı ile izlenmektedir. Performans Programımız web sitesinde yayınlanarak kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 22/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

Performans Programımızın aylık takibi Mali Hizmetler Müdürlüğünüz tarafından yapılarak üst yönetime sunulmaktadır.

İç kontrol sisteminin oluşturulması, uygulanması ve geliştirilmesi çalışmaları, üst yöneticinin liderliği ve gözetiminde, Mali Hizmetler Müdürlüğü koordinatörlüğünde ve harcama birimlerinin katılımıyla yürütülmektedir. İç Kontrol Standartları Tebliği'nde belirtilen yasal düzenlemelerin gereğini yerine getirmek amacıyla her yıl Kamu İç Kontrol Standartları Uyum Eylem Planı hazırlanmaktadır. 5 Bileşen, 18 ana standart, 79 genel şartla ilişkili İç Kontrol Eylem Planı maddeleri düzenli olarak İzleme ve Yönlendirme Kurulu tarafından izlenerek raporlanmaktadır.

Belediyemiz risk kontrol yöntemleri belirlenmiş olup risk strateji belgesi ve risk eylem planları hazırlanmıştır. Risklerimiz, Risk İzleme Formu ile takip edilmektedir. 2020-2024 yılı Stratejik amaç ve hedeflerimizin riskleri de belirlenmiş olup takibi 2020 Performans Programı ile yapılacaktır.

Belediyemizde Kalite Yönetim Sistemi üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur.

Süreç kartlarımız oluşturulmuştur. Kalite yönetim sistemi standardına göre kurulan sistem içerisindeki tüm sürecin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir. Süreçler ve performans göstergeleri Performans Programı Takip Tablosu ile izlenmektedir. Yapılan süreç iyileştirme çalışmaları hizmet kalitesinin yanı sıra yönetim sisteminin iyileştirilmesini de kapsamaktadır.

Vatandaş şikâyet ve memnuniyetleri belediye otomasyon programı ile müdürlükler tarafından izlenmekte

9.1.2. Hizmet Alan Memnuniyeti

Hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri vatandaş memnuniyeti anketleri ile ölçülmektedir. Çalışan memnuniyet anketleri yılda bir kez uygulanan çalışan memnuniyeti anketleri ile ölçülmektedir.

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Kalite Yönetim Sisteminde mevcut durumun ve iyileştirme fırsatlarının tespiti ve değerlendirilmesi için aşağıda sıralanan veriler kullanılmaktadır.

İzleme ve ölçmeden gelen uygun veri ve bilginin analiz edilmesi ve değerlendirilmesi sağlanmaktadır.

- ☐ Performans İzleme Tabloları
- ☐ İç Kontrol İzleme Tabloları

9.2 *İÇ TETKİK

KYS'nin kuruluşun kendi şartları ve standart şartları ile uyumlu olup olmadığına, etkin bir şekilde uygulanıp ve sürekliliğinin sağlanıp sağlanmadığına dair bilgi sağlamak için belediyemizde yılda bir kez İç Tetkik Prosesimize göre yapılmaktadır. İç tetkikte elde edilen bulgular ve sonuçlar, Kalite Yönetim Sistemi Ekibi tarafından 'Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü' ne uygun olarak YGG toplantı gündemine taşınır Tetkik esnasında, tespit edilen uygunsuzluklar için gerekli görüldüğünde Düzeltici Faaliyet Formu doldurulur ve 'Düzeltici Faaliyet Prosedürü' ne uygun olarak işlemler başlatılır.

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 23/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

9.3.1. Genel

Üst Yönetim, uygulanmakta olan kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini değerlendirmek ve ayrıca hedeflere ne derece ulaşıldığını değerlendirmek için iç tetkikten sonra yılda en az bir kez gözden geçirme toplantıları yapmaktadır.

9.3.2. YGG Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında asgari olarak aşağıdaki girdi ve çıktılar hakkında kararlar alınır. Toplantının Girdileri;

- ☐ Tetkiklerin sonuçları.
- ☐ Vatandaş geri beslemeleri.
- ☐ Süreç performansı değerlendirme raporları.
- ☐ Düzeltici faaliyetlerin durumu.
- ☐ Bir önceki yönetim gözden geçirmesine ait takip faaliyetleri.
- ☐ Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler.
- ☐ İyileştirme için öneriler.
- ☐ Risk ve fırsatlar.

9.3.3. YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTILARI

Yönetim gözden geçirme çıktıları, belediyemizdeki hizmetlerin iyileştirme için fırsatlarını ve KYS ile ilgili değişiklik ihtiyaçlarını ve faaliyetlerini belirlenmesini sağlamaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR

- ☐ Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Belediyemiz vatandaş ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak Stratejik Amaç ve hedeflerini belirlemiştir. Performans Programı ile yıllık olarak amaç ve hedeflerimiz izlenmektedir. Ayrıca düzeltici faaliyetler, iç tetkik sonuçları ve YGG toplantılarını kullanmak suretiyle Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini iyileştirilmesi sağlanmaktadır.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Belediyemiz uygunsuzluğa, gerekli düzeltici faaliyetleri sistematik olarak yaparak tepki vermektedir. Uygunsuzluğun tekrar oluşmasını veya başka bir yerde ortaya çıkmasını önlemek amacıyla faaliyet ihtiyacının değerlendirilmekte, gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmektedir. Uygun olmayan hizmet Bilgi İşlem tarafından takip edilmektedir. ULAK Sisteminden ulaşılır ve kapatılır.

Uygulanan düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin gözden geçirilmesi, planlama esnasında belirlenen risk ve fırsatların güncellenmesini de sağlamaktadır.

Söz konusu çalışmalar Düzeltici Faaliyet Prosesimize göre yürütülmektedir. Düzeltici faaliyet kapsamında

KALİTE EL KİTABI	Sayfa 23
-------------------------	-----------------

	KESTEL BELEDİYESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	İLK YAYIN TARİHİ 01.06.2012	SAYFA NO 24/24
		REVİZYON NO 05	REVİZYON TARİHİ 27.06.2022

yapılan çalışmalar iç tetkiklerde ve YGG'lerde gözden geçirilmektedir.

10.3. İyileştirme

Belediyemiz Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli çalışmaları; performans programında yer alan faaliyet ve süreçlerin izlenmesi ile İç Tetkikler ile ve Yönetimin Gözden Geçirme faaliyetleri ile yerine getirmektedir.