

10.KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN BELEDİYELERDE UYGULAMASI.

1. GENEL

1.1 Misyonumuz

1.1.1.MİSYONUMUZ

Geleceği bu günden yaşayarak, Mardin Belediyesinde Halkın Medeni ve Müşterek İhtiyaçlarını karşılamada örnek ve önder olması.vatandaşlarının daha sağlıklı ve huzurlu yaşamalarını sağlamak.

1.1.2.VİZYONUMUZ

Çalışanlarımızın gücünü ve kaynaklarımızı en etkili ve verimli bir biçimde kullanarak gelişen ve globalleşen dünyamızda Mardin”nin UNESCO Dünya Miras Listesinde yer alması için kaynaklarımızı etkin ve verimli kullanarak en kısa zamanda gerçekleştirmek ve Turizm Kenti olmak.

1.1.3.İLKELERİMİZ

- Temel ilkemiz “İnsana Saygı” dır.
- Çalışanlarımızın “Çalışma Hakları Güvence Altında” dır.
- Hedefimize ulaşırken “Çalışanlarımız ve Belde Halkının Katılımı”nı sağlamak esastır.
- Çalışmalarımızın tümü “Kaynakların Etkin Kullanımı” ve “Verimlilik” ilkesine göre yapılır.
- Beldemiz için düşünülen her proje “Uzman Kurum ve Kişilerce” hazırlanır.
- Görevimiz “Doğru Hizmeti, Doğru Zamanda” vermektir.
- Tüm çabamız “Belde Halkının Mutluluğu içindir.
- Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti esastır.
- Belediye, tüm iş ve işlemlerinde mevzuata, kalite hedeflerine ve vatandaş memnuniyetine uygun olarak çalışır.
- Belediyenin her türlü iş ve işlemlerinde şeffaflık esastır.
- Hiçbir ayırım gözetilmeksizin belde sakinlerinin belediye hizmetlerinden yararlanmaya, belediye karar ve faaliyetlerine katılmaya hakları vardır.
- Kentsel gelişimde sürdürülebilirlik temel yaklaşımımızdır.
- Hizmetlerde etkinlik ve verimliliğin sağlanabilmesi için süreç odaklı yönetim anlayışıyla hareket edilecektir.
- Kentimizin ve kent yönetimimizin misyon, vizyon ve amaçlara ulaşabilmesi, hizmette kalite ve verimliliği artırmak için eğitim ve araştırma çalışmalarına ağırlık verilecektir.

Metin PAMUKCU
Mardin Belediye Başkanı

1.1.5KALİTE POLİTİKASI

Belediyemiz Mardin halkının istediklerinden daha fazlasını vererek memnun etmek ve bunu sağlamak için sürekli iyileştirme ve geliştirme çalışmalarında bulunacaktır.

Belediyemiz Hakkın medeni ve müşterek ihtiyaçlarını karşılarken vereceğimiz hizmetin kalitesi girdilerle bağlantılıdır. Bu nedenle tedarikçilere gerektiğinde yardımcı olacaktır.

Bütün çalışanlar kalite hedeflerimizi yerine getirmek üzere çalışacaklardır. Bu sebeple her çalışan üzerine düşen görev ve sorumlulukları tam olarak yerine getirecektir. Aynı zamanda hizmetin kalitesi ile ilgili bir risk olduğunu fark edenler bunu derhal üstüne bildireceklerdir.

Kalite hedefi olarak "0" hata prensibi geçerlidir. Kalitede yeterlilik yoktur, sürekli iyileştirme, geliştirme vardır.

Çalışan personelin eğitimi belediye başarısını etkileyen en önemli öğedir. Bu nedenle personel eğitimi sürekli olarak devam edecektir.

Gelecek nesillere mutlu olabilecekleri bir Mardin bırakmak için çevremizi temiz tutacak ve doğal kaynakların israfını önlemek için elimizden geleni yapacağız.

Kaliteyi iyileştirmek maliyet tasarrufunu da beraberinde getirir, bu da "maliyet etkinliği" demektir. Maliyet etkinliği sağlamak için gereken çalışmalar sürekli yapılacak ve Mardin halkının memnuniyeti sağlanacaktır.

Metin PAMUKCU
Mardin Belediye Başkanı

1.1 Kalite Hedefleri

1. Mardin Belediyesi Kalite Hedefleri **her bir birim için ayrı ayrı hazırlanmıştır ve birim süreçleri dosyasında muhafaza edilmektedir.** KB-F-18 Formu hedefler için kullanılmaktadır.

1.2 Hariç Tutmalar

Mardin Belediyesi'nin ve hizmetlerinin yapısı nedeniyle standardın uygulanamayan şartlarının hariç tutulması aşağıdaki kural ve kriterler çerçevesinde yapılır.

1. Hariç tutmaların kapsamı ISO 9001 Madde 7 Ürün Gerçekleştirme şartları ile sınırlıdır. Ayrıca hariç tutmalar Mardin Belediyesi'nin halkın ihtiyaçlarını ve yürürlükteki mevzuat şartlarını karşılayan ürün sağlama yetenek ve sorumluluğunu etkilememelidir.
2. Mardin Belediyesi hizmetleri için uygulanabilir olamayan şartların belirlenmesi ve kalite yönetim sisteminin kapsamından çıkartılmasını (hariç tutulmasını) önermekten Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.
3. Önerilen hariç tutmaları onaylama yetkisi Mardin Belediyesi Başkanı'na aittir. Değerlendirme ve onaylama işlemi yönetimin gözden geçirmeleri sırasında yapılır.
4. Yapılan tüm hariç tutmalar, kalite el kitabının bu bölümünde dökümante edilir. Hariç tutulan şartlar ve hariç tutmanın haklılığı, standart'ta ki madde ve/veya da şartlara atıf yapılarak açıklanır.

1.4.2-Kuruluş Yapısı

1.4.2.1 Tarihçe Mardin kısa tarihçesi

Mardin kenti içinde en eski yerleşme alanı, yapım tarihi tam olarak bilinmeyen kaledir. Kentin kurulduğu yamacın tepesinde yer alan bu kalenin, önceleri batı bölümünde evlerin yoğun olduğu bir mahalle, doğu bölümünde ise saray ya da konak olduğu sanılan büyük bir yapı, bir muhafız kışlası ve bir cami yer aldığı tespit edilmiştir. Günümüzde surlar tamamen yıkılmış olup, kalenin bir bölümü ayakta. Kent daha sonra Diyarbakır-Mardin-Nusaybin yolu üzerinde çizgisel bir şekilde gelişmiştir.

Mardin'de Artuklu, Akkoyunlu, Osmalı dönemlerine ilişkin pek çok yapı yanında Süryani Manastır ve kiliseleri bulunmaktadır. Bütün tarihi yapılar ve konutlar ile birlikte kale, kent estetiğini oluşturmaktadır. Her biri birer görsel değer olan bu yapıların üzerinde yer aldığı tepe bir bütün olarak kentin makroformunu oluşturmaktadır. Yeni gelişmiş olan Yenişehir Mahallesi'nde ise herhangi bir tarihi yapı bulunmamaktadır.

Kentin önemli bir kesimi kentsel ve tarihi sit alanı içinde yer almaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı Taşınmaz Kültür ve Tabiat Varlıkları Yüksek Kurulunun 29-30-31 Mayıs 1985 yılında aldığı 1425 no'lu karara göre Mardin il merkezinde bulunan

gayrimenkullerin 2863 sayılı kanun uyarınca Korunması Gerekli Taşınmaz Kültür Varlıkları olarak tescil kayıtlarının devamı sağlanmıştır.

Kentte tescili eserlerin dökümü aşağıda verilmiştir.

- 283 adet konut
- 10 adet resmi bina
- 10 adet Zaviye
- 4 adet türbe
- 7 adet çeşme
- 5 adet çarşı
- 2 adet ağaç
- 14 adet Tapınak, Havra ve Kilise
- 8 adet medrese
- 27 adet cami

Kentin yeni gelişen kesimlerinde özel bir kent estetiği bulmak mümkün değildir. Kentin eski kesiminde geleneksel doku zaman içinde tahrip olsa da önemli bir kısmı muhafaza edilmiş durumdadır. Son yıllarda merkezde ve çarşılarda yer yer restorasyon çevre düzenleme çalışmaları yapılmıştır. Kentte sit alanı içinde Koruma İmar Planı yapılmış ancak uygulanmamıştır.

Yalın tarihi hakkında kesin bir bilgi bulunamamaktadır. Yerleşmede 1400'lü yıllarda Artukoğulları zamanından kalma bir cami bulunmaktadır.

1.4.2.2.Mardin Belediyesinin Kuruluşundan günümüze kadar görev yapan belediye başkanları

Mardin Belediyesi en son Osmanlı arşivlerinin taranması sonucu bilinenin aksine kuruluş tarihi olarak 1869 yılına kadar inmektedir.

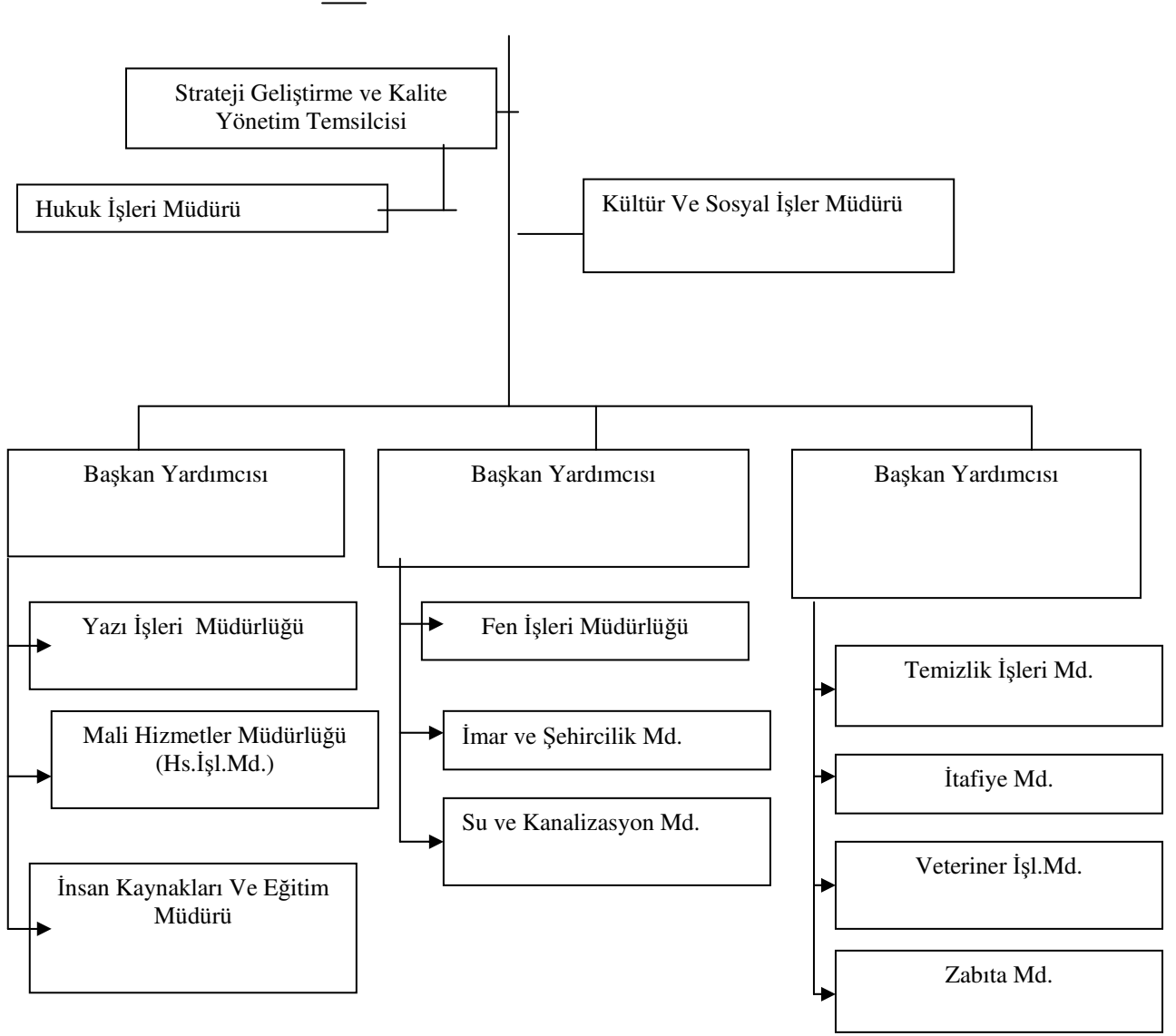
Mardin Belediye Başkanları :

TARİH	ADI SOYADI
1869-1896 Arası	Mahmut Derviş Efendi
1869-1896 Arası	Reyis Davut Efendi
1869-1896 Arası	Muhammet Derviş Efendi
1869-1896 Arası	Mehmet Efendi
1869-1896 Arası	Reis Adem Efendi
1896-1900	Sırrı Efendi
1900-1901	Mecit Celebi
1901-1905	Galip Bey
1905-1912	Hıdır Celebi
1912-1913	Kasım Celebi
1913-1914	Süleyman Efendi
1914-1926	M.Raci Celebi
1926-1935	Dr.Yahya Sümer
1935-1936	Atıf Ulusoğlu
1937-1943	Abdulkadir Kalav

1946-1950	Mehmet Saracoğlu
1952-1953	Beşir Kore
1953-1954	Ethem Aybar
1955-1957	Beşir Günay
1957-1959	Hamit Özdener
1959-1960	Ethem Aybar
1971-1973	Talat Ercan
1973-1977	Murat Sadioğlu
1977-1980	Edip Devrimci
1984-1989	Ali İhsan Ensari
1989-1994	A.Aydın Saraçoğlu
1994-1999	A.Kadir Tutaşı
1999-2004	A.Kadir Tutaşı
2004-	Metin Pamukçu

1.4.2.4.Organizasyon Şeması





İlgili Dokümanlar
Stratejik Plan
Norm Kadro Önerilen Yapı

2. KALİTE EL KİTABI

2.1 Amaç

Bu kalite el kitabının hazırlanmasında amaç, Mardin Belediyesi'nin yürürlükteki kalite yönetim sistemini açıklamak, sistemin uygulanmasından sorumlu yönetici personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamak, kalite sistemini oluşturan tüm faaliyetler için genel prosedürler sağlamak ve halkımıza uygun hizmet sağlama yeteneğimizi göstermektir.

2.2 Atıf Yapılan Standartlar

Mardin Belediyesinin. yönetim sistemi, 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, 5018 Sayılı Kamu Malî Yönetimi Ve Kontrol Kanunu ve ilgili diğer mevzuat ile ISO 9001 : 2000 Kalite Yönetim Sistemleri standardına dayanır.

2.3 İlgili Dokümanlar

Bu kalite el kitabı ile ilgili dokümanlar;

1. Kalite Yönetim Sistemini oluşturan tüm prosedürler,
2. Hizmet kalitesi üzerinde doğrudan ya da dolaylı etkiye sahip tüm talimatlar,
3. Kalite yönetim sistemi kapsamında kullanılan tüm formlardır.
4. Mardin Belediyesi Örgütsel Yapı Ve İşleyiş,
5. Önerilen Yapı,
6. Stratejik Plan,
7. Performans Programı
8. Norm Kadro Cetvelleri ,
9. Kadro El Kitabı,
10. Birimlerin ve Sistemin prosesleri (süreçleri),
11. Dış Kaynaklı Dokümanlar (Mevzuat).

2.4 Dağıtım

Bu el kitabının güncelleştirilmesini yapmaktan (güncel kopyalarını hazırlamaktan), güncelleştirmeleri dağıtım planındaki bölüm/şahıslara yayımlamaktan ve yürürlükten kalkan dokümanların toplatılmasını sağlamaktan Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

Mardin Belediyesinin . Tüm çalışanları Yerel Ağ Şebekesine (YAŞ) bağlı tüm bilgisayarlardan Kalite El Kitabı ve Prosedürlere ve diğer tüm dokümanlara okunabilir (read only) formatta ulaşabilirler.

2.5 Revizyonlar

Bu kalite el kitabında yer alan politikaların revizyonu için tüm Belediye çalışanları Bölüm Müdürleri ve doğrudan Kalite Yönetim Temsilcisi teklifte bulunabilirler. Revizyon teklifleri yönetimin gözden geçirmeleri sırasında değerlendirilir. Değerlendirme sırasında teklif edilen değişikliğin ilgili diğer politika ve prosedürlere etkileri de incelenir. Uygun görülen teklifler Belediye Başkanı tarafından onaylanarak yürürlüğü konulur.

REVİZYON BİLGİ SAYFASI

Revizyon No	Revize Edilen Sayfa	Revizyon Tarihi	Revizyon İçeriği	Dağıtım	
				İmza	Birim Kod

3. TERİM VE TARİFLER

TS EN ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemleri – Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler’ de belirtildiği gibidir.

Bunun dışında Mardin Belediyesi Kalite El Kitabında kullanılan özel terim ve kısaltmalar aşağıda verilmiştir.

<u>Terimler/Kısaltmalar</u>	<u>Tarifler</u>
KEK	Kalite El Kitabı
DFR	Düzeltilici Faaliyet Raporu
ÖFR	Önleyici Faaliyet Raporu
YAŞ	Yerel Ağ Şebekesi
SP	Stratejik Plan
MY	Mardin Belediyesi Örgütsel Yapı Ve İşleyiş
ÖY	Önerilen Yapı
KC	Birimlere Göre Norm Kadro Cetveli
GT	Görev Tanımları
PK	Performans Kriterleri
PP	Performans Programı
SY	Süreç

4.KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1-Genel Şartlar

4.1.1-Genel

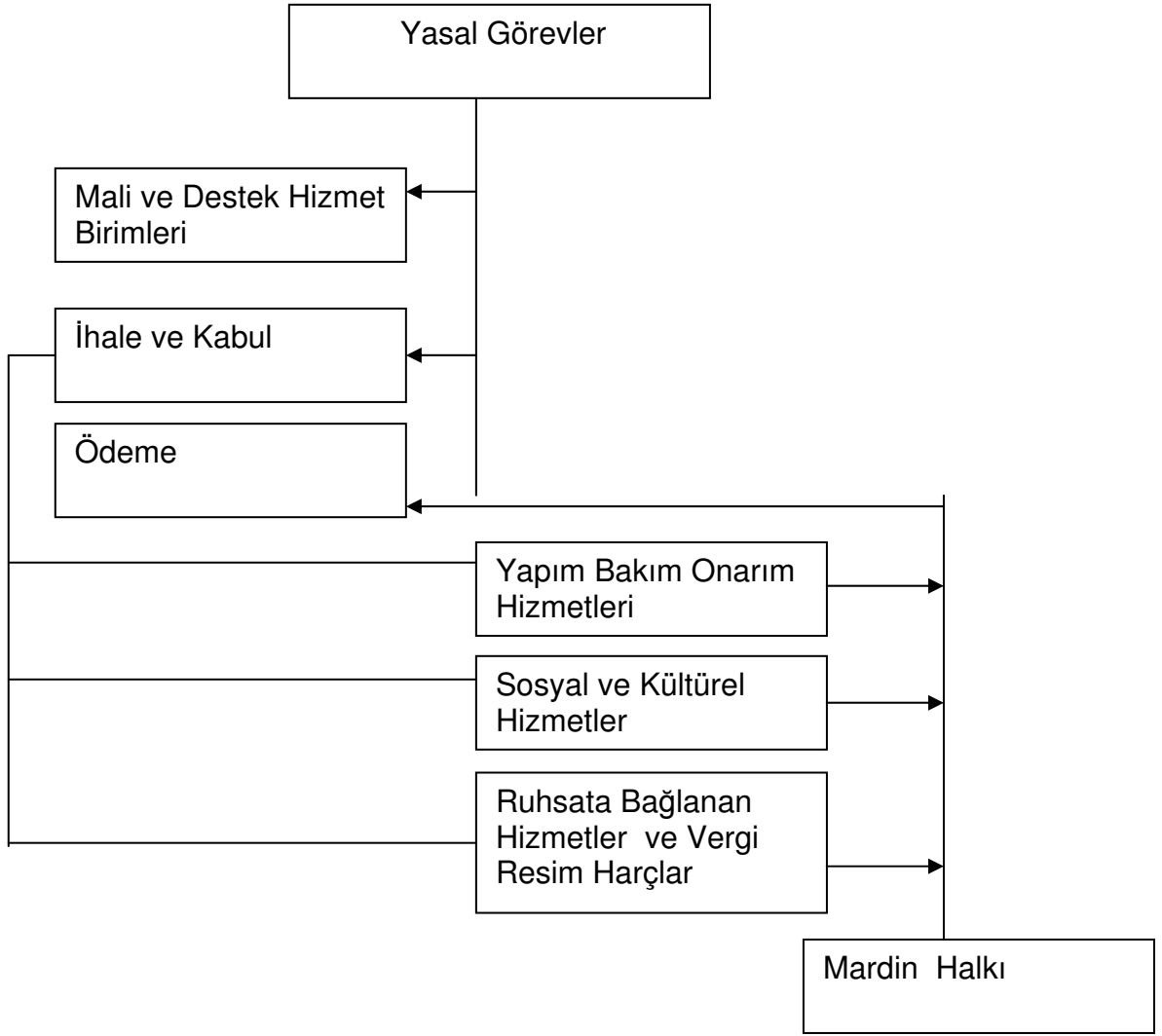
Kalite Yönetim Sistemi tüm hizmetlerimizin, Mardin halkının talepleri ile yürürlükteki yasal/mevzuat şartlarını karşılamasını sağlar. Kalite El Kitabı ISO 9001:2000 standardının madde formatına uygun olarak hazırlanmıştır.

Mardin Belediyesinin Yönetim Sistemini oluşturan dokümanlar ve bunlar arasındaki ilişki aşağıdaki gibidir;

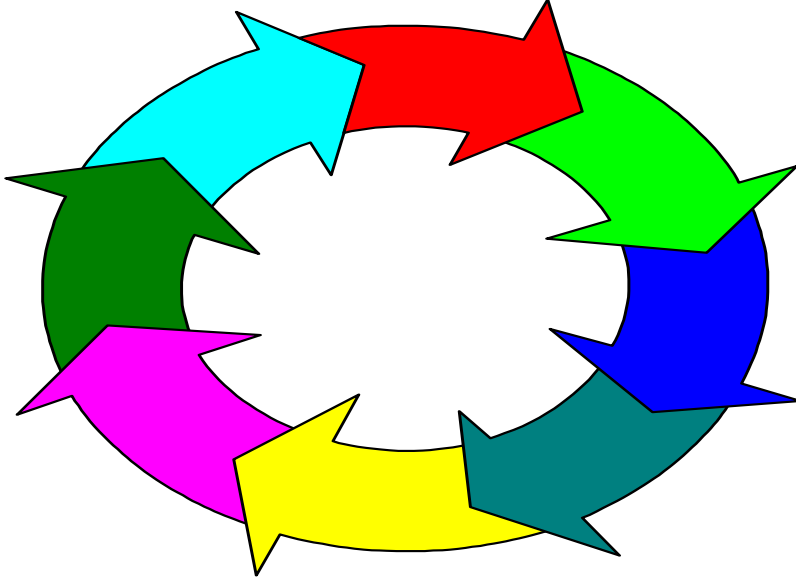
Sıra No	Seviye Doküman	Konu	Amaç	Sorumluluk
1.	Kalite El Kitabı	Niçin	Politika	Tepe Yönetimi
2.	Kalite Prosedürleri	Kim,Ne,Nerede, Ne Zaman	Strateji Yönetim	Orta Kademe
3.	Talimatlar	Nasıl	Taktik	Bölümler
4.	Kayıtlar	Etkinlik Tespiti	Performans	Tüm Çalışanlar
5.	Stratejik Plan	Etkinlik Tespiti	Performans	Tüm Çalışanlar
6.	Performans Planı	Verimlilik Tespiti	Etkinlik	Tüm Çalışanlar
7.	Norm Kadro Kılavuzu	İhtiyaç kadar nitelikli çalışan	Etkinlik	Tepe Yönetimi
8.	Kadro El Kitabı	Etkinlik Tespiti	Performans	Tüm Çalışanlar
9.	Örgütsel Yapı Analizi	Etkinlik Tespiti	Stratejik Yönetim	Tepe Yönetimi
10.	Önerilen Yapı	Etkinlik Tespiti	Stratejik Yönetim	Tepe Yönetimi

Mardin Belediyesinin Yönetim Sistemini oluşturan temel proseslerin, Belediyenin bölümleri ile olan ilişkileri ve işleyişleri aşağıda açıklanmıştır.

4.1.2. Prosesler Arasındaki Etkileşim



Mardin Belediyesi Yönetim Sistemini oluşturan proseslerin sıra/düzen ve etkileşimlerinin ayrıntıları , “**Planla – Uygula - Kontrol et - Önlem al**” olarak bilinen (PUKÖ) metodolojisi, bütün proseslere uygulanmaktadır. PUKÖ kısaca şöyle açıklanabilir;



PLANLA

UYGULA

KONTROL ET

ÖNLEM AL

Planla: Mardin Halkının istekleri ve kuruluşun politikası ile uyumlu sonuçların ortaya çıkması için gerekli objektif hedefleri ve prosesleri oluştur,

Yap: Prosesleri uygula,

Kontrol et: Prosesleri (Süreçleri) ve ürünü, politikalar, hedefler ve ürünün şartlarına göre izle, ölç ve sonuçları rapor et,

Önlem al: Proses(Süreçleri) performansını sürekli iyileştirmek için faaliyetler başlat.

Süreç:İnsan gücü, makine, malzeme, teknoloji gibi girdileri daha değerli çıktı haline dönüştüren, yani katma değer yaratan faaliyet veya faaliyetler dizisidir.

Süreç yönetimi:Süreçlerin tanımlanması, sahiplerinin, tedarikçilerinin, müşterilerinin, müşteri ihtiyaçlarının belirlenmesi, gerekli adımlarda ölçümler alınarak performansının izlenmesi ve gerekli iyileştirmelerin yapılmasını içeren faaliyetlerin tümü.

Süreç şeması: Süreç içerisindeki işlem akışını gösteren şemadır.

4.1.3-Sorumluluk ve Yetki

Her kademedeki Belediye çalışanı dokümente edilmiş yönetim sisteminin şartlarına uygun faaliyet göstermekle yükümlüdür. Belediyemiz için hazırlanmış olan görev tanımlarının asılları **Kadro El Kitabı'nda** muhafaza edilmekte olup kontrollü kopyaları ilgili personele imza karşılığı dağıtılmıştır.

4.1.4- Kalite Yönetim Sistemi

Yönetim Sistemi birbiri ile ilişkili Prosesler (Süreçlerden) oluşur. Bu prosesler, prosedür ve iş talimatları ile yönetilir. Yönetim Sisteminin işleyişinin ayrıntıları yukarda detaylı olarak anlatılmıştır. Kalite Yönetim Sisteminde vurgulanan temel hususlar;

- Önlemeye yönelik yaklaşım,
- Tedarikçilerin ve dış kaynaklı hale getirilen proseslerin gözetim ve kontrolü,
- İmalat, ambalajlama, depolama ve sevkiyat ile ilgili talimatlar,
- Uygun kabul standartlarının oluşturulması,
- Proses (Süreçlerin) yeterliliğinin gözetimi, ölçümü, analizi için talimatlar,
- Düzenli iç tetkik ve gözden geçirme,
- Mardin halkının şikayetleri ve diğer uygunsuzluklar için düzeltici/önleyici faaliyet talimatlar,
- Muayene ve test donanımının etkin yönetimi,
- Uygun istatistik yönetimlerin kullanımı,
- İç/dış sertifikasyon, kayıt ve dökümanların muhafazası,
- Proseslerin(Süreçlerin) uygulanması ve gözetimi için gerekli kaynak ve bilgilerin sağlanması,
- Planlanan sonuçları ve proseslerin (Süreçlerin) sürekli iyileştirilmesini başarmak için gerekli faaliyetleri uygulama yeteneği,
- Yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi,
- Mardin halkının tatminin artırılması.

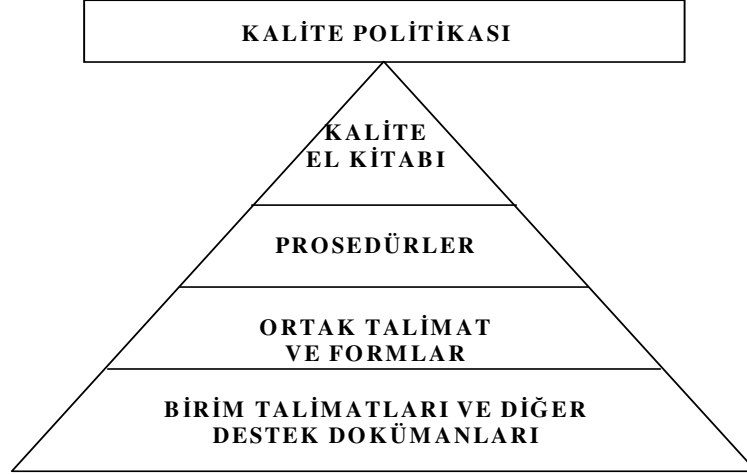
4.1.31- İlgili Dokumanlar

4.1. Klasörde (Yerel Yönetimler ve Belediye Mevzuatı)

4.2. Klasörde (Kullanılan tüm formlar ve güncel doküman listeleri)

4.3. Kadro El Kitabı

4.2- Genel Dokümantasyon Yapısı Ve Şartları



4.2.1-Genel

Mardin Belediyesi Yönetim Sistemi, yönetim politikalarını, kalite hedeflerini ve dokümantasyonu içeren bütünlük bir sistemdir.

4.2.2-Kalite El Kitabı

Mardin Belediyesinin .misyonunu, kalite politikasını, kalite hedeflerini, kuruluşunu, hariç tutulan şartları ve bunların haklı açıklamalarını içerir, Belediye içi yetki ve sorumlulukları tanımlar ve Yönetim Sistemini, onu oluşturan prosedürlere atıfta bulunarak ana hatları ile açıklar.

4.2.3-Doküman Kontrolü

Yönetim Sistemi ile ilgili imza karşılığı dağıtılan . Dokümanlar basılı yada elektronik ortamda olabilir.

Doküman ve veriler basım öncesi yetkili personel tarafından kontrol edilerek onaylanır. Kontroller güncel dokümanların kullanım için hazır olmasını, geçersiz/güncelliğini yitiren dokümanların kullanımından alınmasını sağlar.

Doküman kontrolünün ayrıntıları, **Dokümanların Kontrolü Prosedürü** de açıklanmıştır.

Her bir doküman revizyon durumunu tanımlayan “**Güncel Doküman Listesi Formu**” Yönetim Temsilcisinin kontrolünde güncelleştirilir ve muhafaza edilir. Ana listeye tüm çalışanlar YAŞ üzerinden ulaşabilirler.

Uygun doküman kullanımını sağlamak için dokümanların güncel revizyonlarının dağıtım planında belirtilen noktalarda bulunmaları sağlanır. Güncelliğini yitiren dokümanlar özel durumlar dışında kullanım alanlarından kaldırılır. Özel durumlar ve bu kapsamdaki dokümanlara yapılacak işlemler **Kayıtların Kontrolü Prosedürü** nde açıklanmıştır.

Kalite El Kitabı ve kalite prosedürleri, **Doküman Hazırlama Talimatına** uygun olarak güncelleştirilir.

4.2.4-Kalite Kayıtları

Mardin Belediyesi Yönetim Sistemi kapsamında kullanılan tüm kayıtlar

Kayıtların Kontrolü Prosedürü ne göre tutulur ve muhafaza edilir.

Kayıtlar basılı yada manyetik kopya olabilir. Kayıt muhafaza yöntemleri kolay ulaşımın yanı sıra kaybolma, yıpranma, çalınma vb. dış etkiler göz önüne alınarak belirlenir.

4.2.4-İlgili Dokümanlar

4.2.1. Sistem içinde kullanılan forumlar ve güncel doküman listeleri

4.2.2.Kalite el kitabı

4.2.3. Dokümanların Kontrolü Prosedürü

4.2.4. Kayıtların Kontrolü Prosedürü,

4.2.4.Doküman hazırlama talimatı,

4.2.4.Doküman kodlama talimatı,

4.2.4.Arşivleme talimatı,

4.2.4.Dosyalama talimatı

5-YÖNETİM SORUMLULUĞU

5.1-Yönetimin Taahhüdü

5.1.1-Genel

Mardin Belediyesi Yönetim Sistemini oluşturma, uygulama ve etkinliğini sürekli iyileştirme taahhüdünü aşağıdaki yöntem ve uygulamalar ile yerine getirir:

1. Mardin halkının ve yasal/mevzuat şartlarını karşılayanın öneminin her kademedeki belediye çalışanına aşağıdaki yollarla duyurulması;
2. Genel ve özel eğitim
3. Eksik kalan konuların eğitimi
4. Periyodik iletişimin toplantıları
5. Duyuru panoları
6. Kalite politikası
7. Kalite hedefleri
8. Yönetimin gözden geçirmeleri
9. Gerekli kaynakların sağlanması

Mardin halkının ve yasal/mevzuat şartlarını karşılayanın önemi, her kademedeki belediye çalışanlarının durumunun tespiti ve memnuniyetinin sağlanması için anketler yapılmıştır bu anketler ve analizleri **5.1.Yönetim Taahhüdü** klasöründe muhafaza edilmektedir.

5.1.3-İlgili Dokümanlar

5.1.Anket ve Analizleri

5.1.Kalite Yönetim Süreci

5.1.Kalite Yönetim Süreci Akış Şeması

5.2- Mardin Halkı (Müşteri) Odaklılık

5.2.1-Genel

- Mardin halkının medeni ve müşterek talepleri karşılanarak halkın tatminin artırılması, Mardin Belediyesinin temel amacıdır.
- **5.2.1 Halkın Vatandaş (Müşteri) Memnuniyeti Süreci (Prosesi)** uygun olarak Mardin halkının tatmininin rutin olarak ölçülmesini sağlayarak yapılan faaliyetlerin etkinliğini değerlendirir.

Vatandaş memnuniyeti için belediyemizde özel bir takım kurulmuş ve bu takım için bir süreç hazırlanmıştır.**5.2.Klasöründe yer almaktadır.**

5.2.2- İlgili Dokümanlar

5.2.2.Halkın Vatandaş (Müşteri) Memnuniyeti Süreci (Prosesi)

5.3. Kalite Politikası

5.3.1 Genel

Mardin Belediyesi misyon ifadesinde tanımlanan, Mardin Belediyesi varoluş nedenine uygundur.

Mardin halkı (Müşteri) talepleri ve yasal/mevzuat şartlarının sağlanması ve Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi taahhüdünü içerir.

Yönetim (Kalite) hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için bir çerçeve sağlar.

Yönetim (Kalite) politikası Mardin Belediyesinin çok sayıda yerinde asılıdır. Her kademedeki Belediye çalışanından işle ilgili tüm faaliyetlerini Yönetim (kalite) politikasını göz önüne alarak yerine getirmeleri beklenir.

Yönetim (Kalite) politikası en az yılda bir kere uygunluk açısından gözden geçirilir. Değişme ihtimaline karşı dağıtımı kontrollü olarak yapılır.

Vatandaş ve çalışanların memnuniyeti için belediyemiz için bir kalite politikası, misyon, vizyon ve ilkelerimiz belirlenmiş olup **5.3.Klasöründeki Kalite Politikası dosyasında yer almaktadır.**

5.4-Kalite Planlaması

5.4.1 Kalite Hedefleri

Mardin Belediye başkanı tarafından atanmış olan Stratejik planlama ekibi ve Kalite yönetim temsilcisi tarafından Stratejik Plan, Performans Planı ve Norm Kadro çalışmaları tamamlanmıştır.

Mardin Belediyesi hedefleri, **Her birim için ayrı ayrı belirlenmiştir.** Belediye hedefleri, Başkan tarafından belirlenen Strateji Geliştirme Merkezi tarafından izlenir ve değerlendirilir.

Birim hedefleri, KB-F-18 de yer almaktadır. Bu hedefleri Yönetim Temsilcisi, ilgili birim müdürü tarafından izlenir ve durum Belediye Başkanına aylık olarak rapor edilir. Hedeflerden sapmalar olması halinde gerekli düzeltici faaliyetler **Düzeltilici faaliyet prosedürüne** uygun olarak yapılır.

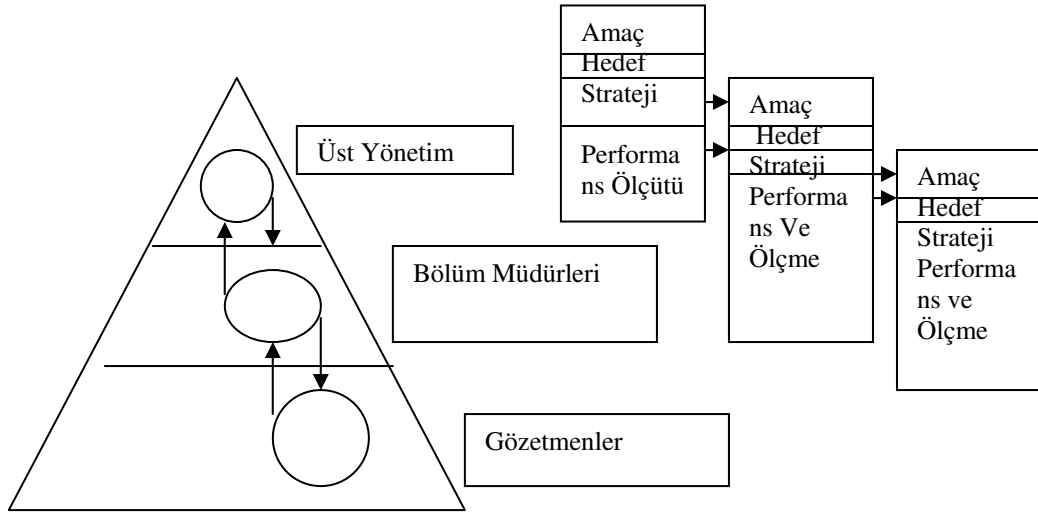
Birim hedefler için revizyon teklifleri **Kalite Yönetim Süreci (Prosesi)** uygun olarak yapılır. Revizyon tekliflerinin değerlendirilmesi ve revizyonların yapılması **Sürekli iyileştirme süreci (prosesi)** ne göre yapılır.

5.4.2 Kalite Yönetim Sistemi Planlaması

Mardin Belediyesi misyonunu ve kalite hedeflerini gerçekleştirebilmek için gerekli kalite yönetim sistemini oluşturmuştur. Kalite yönetim sisteminin dokümantasyonu Kalite El Kitabı, kalite prosedürleri, talimatlar ve kalite kayıtları ile sağlanır. Yönetim Sisteminin uygulanması, gözden geçirilmesi ve sürekliliğinin sağlanmasına ilişkin planlamanın nasıl yapılacağı **Kalite Yönetim Süreci (Prosesi)** nde açıklanmıştır.

Kalite Yönetim Sisteminde yapılan her türlü değişiklik, sistemin bütünlüğüne zarar vermemesi için, uygulamaya konmadan önce **Dokümanların Kontrolü** prosedürüne uygun olarak incelenir ve değişikliğin sisteme uyumu sağlanır.

5.4.3 Yönetim (Kalite) Hedeflerinin Yayılımı



Şekil 1 Yönetim planının hazırlanması ve yayılımı

5.4.4 İlgili Dokümanlar

5.4.Stratejik Plan

5.4.Performans Programı

5.4.Kalite Planları

5.4.1.KB-F.18 Kalite Hedefleri Formu

5.4.1.KYT.F.18 Kalite Hedefleri İzleme Formu

5.5 Sorumluluk Yetki ve İletişim

5.5.1 Sorumluluk ve Yetki

Yönetim sisteminin temel fonksiyonlarını, bu fonksiyonlar arasındaki ilişkiler, her bir çalışanın kalite yönetim sistemi ile ilgili sorumluluk ve yetkileri tanımlanmıştır.

Kullanılan makineler, ve sağlanan hizmetlerle ilgili daha özel nitelikli sorumluluk ve yetkiler iş tanımlarında, birimlere ait akış diyagramlarında ve iş talimatlarında açıklanmıştır. Belediyemiz çalışanlarının görev tanımlarına yeni organizasyon şemasından ulaşılabilmektedir

5.5.2 Yönetim Temsilcisi

Yönetim Temsilcisi Belediye Başkanı tarafından Strateji Geliştirme ve kalite Yönetim Temsilcisi olarak atanmıştır.

Yönetim temsilcisinin başlıca görevleri :

Yönetim Sisteminin 5393 sayılı Belediye Kanunu 5016 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, 5018 Sayı Kamu Malî Yönetimi Ve Kontrol Kanunu ve ISO 9001:2000 şartlarına uygun olarak çalıştırılmasını ve sürekliliğini sağlamak.

Yönetim Sisteminin performansı hakkında üst yönetime rapor sunmak, Yönetim Sisteminin iyileştirme ihtiyaçları hakkında üst yönetime rapor sunmak. Halkın medeni ve müşterek ihtiyaçlarla ilgili olarak belediye çalışanları tarafından anlaşılmasını sağlamaktır.

Belediyemizde Stratejik planlama ve kalite yönetim temsilcisi olarak başkan yardımcısı atanmıştır atama yazısı 5.5.2. Yönetim Temsilcisi klasöründe yer almaktadır.

5.5.3 İletişim

Mardin Belediyesi üst yönetimi, Belediye içi bilgi paylaşımı ve iletişimini İç İletişim Süreci (Prosesi) ne uygun olarak yapılmaktadır.

Belediyemizde iç iletişim sağlıklı yapılması için bir takım oluşturulmuş ve bu takımın rasyonel çalışması için iç iletişim süreci hazırlanmıştır bu sürece göre iç iletişim sağlanmaktadır. 5.5.3.İç İletişim klasöründe yer almaktadır. Aynı dosyada iç iletişim iş akış şeması yer almaktadır.

5.5.4 İlgili Dokümanlar

5.5.1.Kadro El Kitabı

5.5.1.Norm Kadro Cetvelleri

5.5.1.Mardin Örgütsel Yapı Analizi

5.5.1.Önerilen Yapı

5.5.2.Atama Yazısı

5.5.3.İç İletişim Süreci

5.6 Yönetimin Gözden Geçirmesi

5.6.1 Genel

Uygunluğun, yeterliliğin ve etkinliğin devamlılığını sağlamak için üst yönetim kalite yönetim sistemini her üç ayda bir gözden geçirir. İhtiyaç olması halinde, yönetim temsilcisinin teklifi belediye başkanının onayı ile bu süre dolmadan yönetimin gözden geçirmesi yapılabilir. Gözden geçirmelerde yönetim sisteminin tamamı yada bir bölümü ele alınabilir. Ancak yönetim sistemi en az yılda bir kez tüm bileşenleri ile birlikte bir bütün olarak gözden geçirilir.

Yönetimin gözden geçirmelerinin çıktıları, kalite yönetim sisteminin kalite politikası ve kalite hedeflerinin modifikasyonu da dahil olmak üzere değişim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve kalite yönetim sistemindeki iyileştirme fırsatlarının açığa çıkartılmasını içerir. Yönetimin gözden geçirmelerinin kayıtları **Dokümanların Kontrolü Prosedürü**'ne göre muhafaza edilir.

Üst yönetim Yönetimin Gözden geçirilmesi toplantılarında **Önleyici faaliyet Prosedürü**'ne göre "Önleyici Faaliyet" gündemine alır.

4.6.2 Gözden Geçirme Girdisi

Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantılarında performans durumu ve iyileştirme fırsatları aşağıdakilerin gözden geçirilmesi ile belirlenir.

- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Mardin halkının talepleri ve taleplere karşı düşünceleri,
- Mardin halkının istek ve beklenti anketleri,
- Halkın şikayetleri,
- Proses performansı ve hizmetin uygunluğu
- Yönetim maliyetleri
- Trend analizi, pareto analizleri vb
- Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- Devam eden faaliyetler
- Tamamlanan faaliyetler
- Planlanan faaliyetler
- Etkinlik durumu
- Önceki yönetimin gözden geçirmesinde devam eden faaliyetler
- Yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler
- İyileştirme için öneriler

Belediyemizde gözden geçirme girdisi olarak belediyemizin tüm iş ve işlemlerini objektif olarak değerlendirmemizi sağlayacak Yönetim Gözden Geçirme Süreci ile bir gündem formu hazırlanarak sisteme dahil edilmiştir.5.6.2.Dosyada yer almaktadır. Yönetimin Gözden geçirilmesine ilişkin iş akışı aynı dosyada muhafaza edilmektedir.

5.6.3 Gözden Geçirme Çıktısı

Aşağıdakilerle ilgili kararlar ve faaliyetler yönetimin gözden geçirmesinin çıktısını oluştururlar ;

- Kalite Yönetim sisteminin etkinliğinin iyileştirilmesi
- Yönetim sistemini oluşturan süreçlerin(proseslerin) etkinliğinin iyileştirilmesi
- Halkın talepleri doğrultusunda hizmetin iyileştirilmesi
- Kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi ve temini

Yönetimin gözden geçirmesinin kayıtları **Kayıtların Kontrolü Prosedürü**'ne uygun olarak muhafaza edilir.

Belediyemizde yönetimi gözden geçirme toplantısından 15 gün önceden gönderilen gündemli davet yazısından sonra gerçekleşmektedir bu toplantıda alınan kararlar yönetimi gözden geçirme toplantı karar tutanağına yazılmakta olup bu toplantıda alınan kararlara ilişkin görevlilere bir sonraki toplantıda rapor istemektedir.5.6.3.Dosyada yer almaktadır.

5.6.4 İlgili Dokümanlar

5.6.2. Gözden Geçirme Girdisi (Gündem Formu)

5.6.2.Yönetimi Gözden Geçirme Süreci

5.6.3.Gözden Geçirme Çıktısı (Toplantı Karar Tutanağı)

6-KAYNAK YÖNETİMİ

6.1-Kaynakların Sağlanması

6.1.1-Genel

Belediyemiz Yönetim Sisteminin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, hizmet verdiği kişi, kurum ve kuruluşlar ile çalışanlarının memnuniyetinin artırılması için gerekli eğitilmiş personel dahil olmak üzere her türlü kaynak ihtiyacını belirler ve temin eder. Kalite Yönetim Sisteminin Kurulması ve Geliştirilmesi için yönetim hizmet satın alarak kaynak kullandığını kanıtlamıştır.

6.1.1-İlgili Dokümanlar

6.1.Hizmet Satın alma Sözleşmesi

6.2-İnsan Kaynakları

6.2.1-Genel

Mardin Belediyesinde hizmet kalitesini etkileyebilecek işleri yapan tüm personel gerekli eğitim, öğrenim, beceri ve deneyime sahiptir. Eğitim, öğretim, beceri ve deneyim şartları, **Eğitim Süreci** ve **KYS Genel Akış Şeması**'nda verilmiştir.

Belediyemizde İnsan Kaynakları birimi oluşturulmuştur. Bu birimde süreçlerle yönetim ilkesi benimsenmiştir. İnsan Kaynakları Sürecinin alt süreci olarak İşe Alma Süreci, İşten Çıkarma Süreci, Eğitim Süreci, İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği süreçleri için ayrı ayrı takımlar oluşturulmuştur. Eğitim verimliliği anketleri 5.1. Klasörü Yönetim Taahhüdü içindedir.

6.2.2-Yeterlilik, farkında olma (bilinç), eğitim

Kalite Yönetim sistemi süreçleri (prosesleri) geliştirildiğinde ve mevcut prosesler değiştirildiğinde, gerekli yeteneklerin belirlenmesinde birim müdürleri ve Takım Lideri sorumluluk taşırlar. Yetenek eksikliğinin giderilmesi için eğitim ihtiyacı söz konusu olduğunda; İnsan Kaynakları birimi tarafından planlanan ve koordine edilen “sınıf eğitimi”, birim yöneticisi ya da Takım lideri tarafından planlanan “görev başı” eğitimi yada her ikisinden de yararlanılır. Ayrıca gerektiğinde, ihtiyaç duyulan yeteneği sağlamak için geçici personel alımı, uzman yardımı vb. eğitim dışı yöntemlere de başvurulabilir.

Aşağıdakilerden biri yada birkaçı yetenek eksikliğini gidermek için alınan tedbirlerin etkinliğini gidermek için alınan tedbirlerin etkinliğini belirlemek için kullanılır.

- Sınıfta verilen eğitime ait testler,
- Operatör sertifikasyonu,
- Dış kaynaklardan sağlanan eğitimlerin bitirme sertifikaları,

- Eğitim öncesi ve sonrası verimlilik ölçümleri,
- Geçici olarak işe alınan/kiralanan personelin performans gözetimi ve gözden geçirmesi

Çalışanların yaptıkları faaliyetlerin öneminin ve uygunluğunun farkında olmalarını sağlamaktan ve kalite hedeflerinin başarılması için çalışanların nasıl katkıda bulunacaklarını belirlemekten birim yöneticileri sorumludur.

Eğitim, öğretim, beceri ve deneyim ile ilgili kayıtlar, İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından Eğitim Süreci (Prosesi) ne göre gerçekleştirilir **kayıtlarının kontrolü** prosedürüne göre muhafaza edilir.

6.2-İlgili Dokümanlar

6.2.İnsan Kaynakları Süreci

6.2.2.Eğitim Süreci

6.2.İşe Alma Süreci

6.2.İşten Çıkarma süreci

6.2.İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Süreci

6.2.1.Sürekli İyileştirme Süreci (Prosesi)

5.1.Klasörü Yönetim Taahhüdü

6.3-Alt Yapı

6.3.1-Genel

Mardin Belediyesinde yasalarla verilmiş olan hizmetleri şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan alt yapıyı oluşturmuş olup, sürekliliğini sağlamaktadır. Bu alt yapı;

- Binalar, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisleri,
- Donanım ve yazılımı,
- Koruyucu bakımı
- Destek hizmetlerini içerir.

6.4-İş Ortamı

6.4.1-Genel

Mardin Belediyesinde , hizmetlerin yasal şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan çalışma ortamını oluşturmuş olup, sürekliliğini sağlamaktadır. Bu iş ortamı;

- Sağlıklı ve güvenli çalışma şartları,
- İstirahat ortamlarını,
- İş yöntemlerini,
- İş etkilerini içerir.

Mardin Belediyesi, halkın en kısa yoldan ulaşabileceği, halkın medeni ve müşterek ihtiyaçlarının en rasyonel şekilde verileceği bir yerde bulunmaktadır.

6.4-İlgili Dokümanlar

6.3.Mali Hizmetler Süreci

6.4.1. Destek Hizmetler Süreci

7-HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

7.1-Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması

7.1.1- Genel

Mardin Belediyesinde, hizmetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli Süreçler (prosesler) planlanmıştır.

Her Süreç için bir kalite planı hazırlanmıştır.

Hizmetin gerçekleştirme planlamasının, yönetim sisteminin diğer proseslerin şartları ile tutarı olması sağlanmıştır.

Mardin Belediyesinde hizmetin gerçekleştirme planlamasında;

- Hizmet için hedefleri ve şartları,
- Proseslerin, dokümanların oluşturulması ve hizmete özgü kaynakların sağlanması,
- Hizmetle özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme, muayene ve deney faaliyetleri ve hizmet kabulü için kriterleri,
- Gerçekleştirme proseslerinin ve bunun sonucu meydana gelen yasal şartları karşılandığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtları belirler.

7.1-İlgili Dokümanlar

7.1.Hukuk Süreci

7.2-Müşteri (Vatandaş) ile İlgili Prosesler

7.2.1-Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

Mardin Belediyesinde organizasyon şemasında yer alan tüm birimler için süreçler belirlenmiştir . Süreçlerin gözden geçirilmesi;

- Halkın medeni ve müşterek ihtiyaçların karşılanması için yasal şartlarının tamlığını,
- Mardin halkı tarafından beyan edilmeyen ancak bilinen ve amaçlanan uyulması gerekli olan şartları,
- Hizmetle ilgili yasal ve mevzuat şartları da dahil olmak üzere ilgili yükümlülükleri içerir.Basın Yayın Halkla İlişkiler Süreci 7.2.1 Klasöründe işlem görmektedir.

7.2.2-Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

Mardin Belediyesi halkın medeni ve müşterek ihtiyaçları ile ilgili tüm iş ve işlemlerle ilgili olarak süreçlerle yönetim ilkesi belirlenmiş olup tüm birimler için oluşturulan süreçler için belirlenen takımlar tarafından gözden geçirilmekte ve

bu gözden geçirmelerden sonra yönetimin gözden geçirilmesi toplantılarına sonuçlar sunulmaktadır.

Bu gözden geçirme sırasında Mardin Belediyesi'nin bu şartları yerine getirebilme yeteneği karşılaştırılır.

Hizmet şartlarındaki değişiklikler, güncel kopyaların dağıtımı ve güncelliğinin yitiren dokümanların toplatılması **Dokümanların kontrolü** prosedürüne uygun olarak yapılır.

7.2.3- Mardin Halkı ile İletişim

Mardin Belediyesi aşağıdakilerle ilgili olarak müşterileri (vatandaş) ile iletişim için etkin düzenlemeleri belirler ve uygular :

- Hizmet bilgisi,
- Tadiller de dahil olmak üzere, yasal şartlar alımı,
- Müşteri (Mardin Halkı) şikayetleri de dahil olmak üzere müşteri geri beslemesi.Vatandaş (Müşteri) Memnuniyeti süreci 7.2.3 Klasörde işlem Görmektedir.

7.3-Tasarım ve geliştirme

Belediyemizde Tasarım Geliştirme İmar ve Şehircilik süreci, Fen İşleri Süreci, Bilgi işlem Süreci (Coğrafi ve Kent Bilgi Sistemleri) Süreçleri iş akışlarında verilmiştir.

7.3.1-Tasarım ve Geliştirme planlaması

Belediyemizde Tasarım Geliştirme İmar ve Şehircilik süreci, Fen İşleri Süreci, Bilgi işlem Süreci (Coğrafi ve Kent Bilgi Sistemleri) Süreçleri iş akışlarında verilmiştir.

7.3.2-Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Belediyemizde Tasarım Geliştirme İmar ve Şehircilik süreci, Fen İşleri Süreci, Bilgi işlem Süreci (Coğrafi ve Kent Bilgi Sistemleri) Süreçleri iş akışlarında verilmiştir.

7.3.3-Tasarım ve geliştirme çıktıları

Belediyemizde Tasarım Geliştirme İmar ve Şehircilik süreci, Fen İşleri Süreci, Bilgi işlem Süreci (Coğrafi ve Kent Bilgi Sistemleri) Süreçleri iş akışlarında verilmiştir.

7.1-İlgili Dokümanlar

7.2.1.Basın Yayın Halkla İlişkiler Süreci

7.2.2.Yönetimin Gözden Geçirilmesi Süreci

7.2.2.Yönetimin Gözden Geçirilmesi Süreci İş Akış Şeması

7.2.3.Vatandaş Memnuniyeti Süreci

7.3. İmar ve Şehircili Süreci

7.3.1.Fen İşleri Süreci

73.1.Bilgi İşlem (Coğrafi ve Kent Bilgi Sistemleri) Süreci

7.4.1 Satın Alma Prosesi

Mardin Belediyesinde. satın alınan araç, gereç, malzeme, ürün ve malzemelerin belirlenen şartları karşılmasını sağlamak için tüm tedarikçilerin performansını ve yeterliliğini değerlendirir. Onaylanan tedarikçiler, “Onaylı Tedarikçi Listesi” ne alınırlar.

İhale Alım Satım ve Ambarlar (Prosesi) nde belirtilen özel durumlar dışında, tüm ürün ve malzemeler bu listedeki onaylı tedarikçilerden alınır. Onaylı tedarikçi listesi altı ayda bir gözden geçirilir.

7.4.2 Satın Alma Bilgisi

Satın alınacak ürün ve malzemeler, satın alma dokümanlarında ayrıntılı olarak açıklanır. Bu açıklamalar uygun olduğu aşağıdakileri içerir :

- satın alınan araç,gereç,malzeme, ürün ve malzemelerin ayrıntılı tanımı,
- Kabul standartları, spesifikasyonlar, çizimler vb.
- Özel donanım ihtiyacı,
- Personel niteliği için şartları,
- Yönetim sistemi şartları.

Satın alma bilgisi, tedarikçilere iletilmede önce ilgili bölüm ve satın sorumlusu tarafından yeterlilik açısından gözden geçirilir ve bu gözden geçirmeyi müteakip onaylanır.

Satınalma Süreci (Prosesi) nde şartların ayrıntılarını içerir.

Onaylı tedarikçilerle ilgili tük kalite kayıtları, “Onaylı Satıcı Dosyası” nda muhafaza edilir.

7.4.3 Satın Alınan Ürünün Doğrulanması

Satın alınan tüm araç,gereç,malzeme, ürün ve malzemelerin, **kamu ihale kanunun şartlarına uygunluğunu** kontrol edilir.

Satın alınan mal ve hizmetlerin uygunluğuna ilişkin kayıtlar **kayıtlarının kontrolü** prosedürüne göre muhafaza edilir

7.4.-İlgili Dokümanlar

6.3.İhale Alım Satım Süreci

7.5- Hizmetin Sağlanması (sunulması)

7.5.1 Hizmet Sağlamanın Kontrolü

Mardin Belediyesinde verilen hizmetler vatandaşın şikayeti ile yeniden bakım ve onarımı yapılarak halkın medeni ve müşterek ihtiyaçlarında süreklilik sağlanır..

Hizmet uygun talimatlara göre yapılır. Bu talimatlar Mardin Belediyesinin.Hizmet şartlarını ve temel aşamalarını tanımlar. Hizmetler ayrıntıları iş talimatları ve iş akış şemaları ile açıklanmıştır.

Mardin Belediyesi. tarafından verilen her bir hizmet özellikleri standartlar, spesifikasyonlar, çizimler ve kodlar yardımı ile ayrıntılı olarak tanımlanmış ve bu tanımlar ilgili yerlere dağıtılmıştır. Verilen hizmetlerin bu özelliklere uygunlukları yasal şartları yerine getirip getirmediğine bakılarak doğrulanır.

Tüm hizmet prosesleri için personel ve donanım da dahil olmak üzere gerekli şartlar prosedür ve iş talimatları veya iş akış şemaları ile dokümanite edilir.

7.5.2 Hizmet Sağlaması için Proseslerin Geçerliliği

Mardin Belediyesinde çıktıları öngörülen maliyette doğrulanamayan prosesler, şartların karşılanmasını sağlamak için geçerli kılınır. Geçerli kılma işlemi **Birbiri ile bağlantılı ilgili dokümanlar bölümünde belirtilen süreçlerde** ve genel kalite standartları, **Kalite Yönetim Sistemi Süreci (Prosesi)** ne uygun olarak yapılır. Bu süreçler aşağıdakileri sağlar :

- Süreçlerin (Proseslerin) gözden geçirilmesi ve onaylanmasında kullanılacak kriter tanımları,
- Donanım ve personel yeterliliğinin onaylanması,
- Kayıtlar için şartlar **Kayıtlarının kontrolü Prosedürü ne göre,**
- Tekrar geçerli kılma

Mardin belediyesinde Çevre ve Çevre Sağlığı Ana Sürecine altlık eden; Sağlık Hizmetleri Süreci,Çevre Süreci,Veterinerlik Süreçleri,Acil Arama Kurtarma ve Ambulans Hizmetleri,Temizlik ve Katı Atıklar,Sosyal Kültürel Hizmetler,Ekonomi ve Ticareti Geliştirme,Zabıta süreçleri için takımlar oluşturulmuş ve bu takımlar yasal şartları gözeterek hizmet yapmaktadır.

7.5.4 Müşteri Malı

Madde 7.5.4 Müşteri Malı (Varlığı) Mardin Belediyesinde uygulanan Sağlık Hizmetleri sürecinde definle ilgili iş akışında . detayı verilmiştir.

7.5.5 –Ürün Muhafazası

Mardin Belediyesinin Destek hizmetler ve fen işleri süreçlerinde belirtilen şartlara tam anlamı ile uyarak muhafaza edilmektedir..

7.5. İlgili Dokümanlar

7.5.2.Çevre ve Çevre Sağlığı Süreci

7.5.2.Sağlık Hizmetleri Süreci

7.5.2.Cevre Süreci

7.5.2.Veterinerlik Süreci

7.5.2.Acil Arama Kurtarma ve Ambulans Hizmetleri Süreci

- 7.2.2.Temizlik ve Katı Atıklar Süreci
- 7.2.2.Sosyal ve Kültürel Hizmetler Süreci
- 7.2.2.Ekonomi ve Ticareti Geliştirme Süreci
- 7.2.2.Zabıta Süreci

7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü

7.6.1 Genel

1. Mardin Belediyesi. Madde 7.6 İzleme ve ölçme cihazlarının kontrolü
Belediyemizde ölçme cihazları kullanan birimlerin süreç akış şemalarının gösterildiği gibi yapılmaktadır. Belediyemizde kullanılan tüm araç gereç ve malzemeler bakım kitabına ön görülen kuralara tam anlamı ile uyularak yapılmaktadır

7.6. İlgili Dokümanlar

7.61.Bakım El Kitabı

7.6.2.Destek Hizmetler Süreci

8-ÖLÇME ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

8.1-Genel Şartlar

8.1.1- Genel

Mardin Belediyesi müşteri (Vatandaş) ve yasal/mevzuat şartlarını karşılayan Hizmetleri gerçekleştirecek uygun prosesleri planlar.

Proseslerin uygulanmasında istatistiksel ihtiyaçlar belirlenir. Örneklemeye de dahil olmak üzere uygun istatistiksel teknikleri;

- Hizmet yasal şartları özelliklerini doğrulamak,
- Süreç (Proses) yeterliliğini sağlamak, kontrol etmek ve doğrulamak,
- Yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için kullanılır.

8.2.1 İlgili Dokümanlar

8.2-İzleme ve Ölçme

8.2.1-Müşteri (Vatandaş)Memnuniyeti

Mardin Belediyesi., müşteri (Vatandaş) şartlarını ne dereceye kadar karşılayıp karşılamadığı hakkındaki müşteri (Mardin Halkı) algılaması ile ilgili bilgiyi müşteri (Vatandaş) anketleri ile izler.

8.2.2-İç Tetkik

Kalite Yönetim sistemi ve 5393 sayılı Belediye Kanunu gereği iç tetkikler, **İç Tetkik** prosedürüne göre yapılır. Özel alan ve/yada şartlar için tetkiklerin sıklığı ihtiyaca göre farklılık gösterir. Bu farklılıklar tetkik planlarında gösterilir. Tetkikçiler, Bölüm 7.1 de belirtilen hizmet gerçekleştirme planlarına, 5393, 5216, 5018 Sayılı kanunlar ve ISO 9001:2000 ve bu kalite yönetim sisteminin şartlarına uygunluğunun kanıtlarını ararlar.

Tetkikçilerin tarafsızlığı ve sorumluluklarının ayrıntıları İç Tetkik prosedüründe verilmiştir. Sonuçlar, yönetim ve diğer belediye personelinin zamanında düzeltici faaliyetlerde bulunmalarını ve etkinliğin uygun olarak doğrulanmasını sağlamak için kaydedilir. Belediyemizde her birim için ayrı ayrı iç tetkik soru listeleri hazırlanmış ve bu soruların ışığında birimlerin ve personelin performansının artırılması için bir eğitim aracı olarak kullanılmaktadır;

8.2.4- Hizmetin (Ürünün) İzlenmesi ve Ölçülmesi

Hizmetlerin ifasında kullanılan malzeme ve parçalar **Kamu ihale Kanunu şartlarına** göre teslim alınır ve uygunluk için muayene ve test edilir.

8.2-İlgili Dokümanlar

- 8.2.1.Vatandaş Memnuniyeti Süreci
- 8.2.2.İç Tektik Prosedürü
- 8.2.3.Yönetimi Gözden Geçirme Süreci
- 8.2.3.Performans Programı

8.3-Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü

8.3.1-Genel

Uygunsuzluk nedeniyle reddedilen malzeme ve parçalar, **kamu ihale kanununa** uygun olarak ayrılır ve işaretlenir. Bu malzeme, parçalar uygunsuzluk giderilene kadar kullanılmaz. Kabul kriterlerine uygunluk ile ilgili kayıtlar **Kayıtların kontrolü** prosedürüne göre tanımlanır ve muhafaza edilir.

Belediyemizde Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre iş ve işlemler yapılmaktadır

8.3-İlgili Dokümanlar

8.3.Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

8.4-Veri Analizi

8.4.1 Genel

Mardin Belediyesi. Kalite yönetim sistemi ile ilgili veriler **Kayıtların kontrolü** prosedürüne göre muhafaza edilir ve aşağıdaki amaçları karşılamak için analiz edilir :

- Müşteri (vatandaş) tatmin düzeyini değerlendirmek,
- Müşteri (Vatandaş) şartlarını karşılamadaki başarı oranını belirlemek,
- Uygun önleyici faaliyetlerde bulunabilmek için ürün ve proseslerle ilgili bilgi ve trendleri elde etmek,
- Tedarikçilerin performansını belirlemek.

Belediyemizde veri analizleri Performans Planı kriterlerine göre yapılmaktadır. Ayrıca her çalışmamızın görev tanımının sonunda bir performans kriteri belirlenmiştir .Kalite Programı **.5.4.Yönetim Sorumluluğu klasöründe işlem görmektedir.**

8.4.2 İlgili Dokümanlar

5.4.Performans Planı(Programı)

8.5-İyileştirme

8.5.1-Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme prosesi, **Sürekli İyileştirme Sürecinde** açıklanmıştır.

- Kalite Yönetim politikasının bir parçasıdır.
- Kalite Yönetim hedefleri içerisinde yer alır.
- Tetkik sonuçlarına göre yapılan faaliyetlerin bir bölümüdür.
- Veri analizi ile ortaya çıkan fırsatlara uygulanır.
- Yeni bir problemi çözen düzeltici faaliyetin sonucudur.
- Tüm önleyici faaliyetlerin sonucudur.
- Yönetimin gözden geçirmesinin şart koşulan çıktısıdır.

8.5.2 Düzeltici Faaliyet

Mardin Belediyesinde sürekli düzeltici faaliyet problemlerin tekrarını önlemek için kullanılır. **Düzeltici faaliyet** prosedürü;

- Müşteri (Mardin Halkı)şikayetleri de dahil olmak üzere uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için yapılacak düzeltici faaliyetlerin değerlendirilmesi,
- Yapılacak düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi,
- Belirlenen düzeltici faaliyetlerin uygulanması,
- Yapılan düzeltici faaliyetlerin çıktılarının kaydedilmesi,
- Yapılan düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanması,

İçin sistematik bir yaklaşım sağlar.

8.5.3 Önleyici Faaliyet

Mardin belediyesinde önleyici faaliyet problemlerin oluşumunu önlemek için kullanılır. **8.5.3 Önleyici faaliyet Prosedürü**;

- Potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin belirlenmesi,
 - Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için gerekli önleyici faaliyetlerin değerlendirilmesi,
 - Yapılacak önleyici faaliyetlerin belirlenmesi,
 - Yapılan önleyici faaliyetlerin çıktılarının kaydedilmesi,
 - Yapılan önleyici faaliyetlerin gözden geçirilmesi,
- İçin sistematik bir yaklaşım sağlar.

8.5.4 İlgili Dokümanlar

8.5.1.Sürekli İyileştirme Süreci

8.5.1.Sürekli İyileştirme Süreci İş Akış Şeması

8.5.2.Düzeltici Faaliyet Prosedürü

8.5.3.Önleyici Faaliyet Prosedürü