

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

ÖNSÖZ

Kamunun yeniden yapılanması sürecinde 2005 yılından itibaren çıkarılan gerek Büyükşehir belediye kanununda gerekse peş peşe çıkarılan belediye ve il özel idareleri kanunlarında norm kadro”ya uygun bir yapılanmayı zorunlu kılmıştır.

Yeni yasal düzenleme yerel yönetimleri merkezi idarenin vesayetinden kurtulması ve yerel kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını hedeflemiştir.

Bu çalışma 5393 sayılı Belediye Kanunun 54.maddesi “ **Belediyelerin Denetimi** **Denetimin amacı başlık** “ (Belediyelerin denetimi; faaliyet ve işlemlerde hataların önlenmesine yardımcı olmak, çalışanların ve belediye teşkilâtının gelişmesine, yönetim ve kontrol sistemlerinin geçerli, güvenilir ve tutarlı duruma gelmesine rehberlik etmek amacıyla; **hizmetlerin süreç ve sonuçlarını mevzuata, önceden belirlenmiş amaç ve hedeflere**, performans ölçütlerine ve kalite standartlarına göre tarafsız olarak analiz etmek, karşılaştırmak ve ölçmek; kanıtlara dayalı olarak değerlendirmek, elde edilen sonuçları rapor hâline getirerek ilgililere duyurmaktır.)Süreçlerle yönetim sistemi toplam kalite anlayışının ulaşmış olduğu en son uygulama yöntemidir. Bu sistemi belediyelerde uygulanması ve belgelendirilmesi 1998 yılında İzmir Büyükşehir Belediyesinde benim yönetim temsilciliğimde bir gurup tarafından gerçekleştirilmiş ve kurulan sistem dünyada ilk kez belgelendirilen bir sistem olmuş olması bu çalışmayı yapmama vesile olmuştur.

Bu çalışma ile tecrübelerimizi aktarırken uygulayıcıların dinamik güçlerinden yararlanarak bilgi paylaşımı ile bilgilerimizi artırmak ve güncel kılmak en büyük arzumuzdur.

Bu çalışmanın uygulayıcılara faydalı olması sağlayacağımız en büyük kazanç olacaktır.

Dr.a.Talat ŞİMDİ

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

KONU	SAYFA NO
ÖNSÖZ	1
İÇİNDEKİLER	2
GİRİŞ	4
SÜREÇLERLE YÖNETİM (PROSES YAKLAŞIMI) NEDİR YEREL YÖNETİMLERDE NASIL UYGULANIR.	4
SÜREÇ YÖNETİMİ, SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	8
Süreç İşletim Standartlarının Oluşturulması	8
Süreçle İlgili Rol ve Sorumlulukların Belirlenmesi	9
Müşterinin (Vatandaş) Sesinin İzlenebilirliğinin Sağlanması “En İyi Uygulamalarla” Sürekli Kıyaslanması	10
Süreçteki Olumsuzlukların, Sapmaların Düzeltilmesi	11
BİR YEREL YÖNETİM KURULUŞUNDA UYGULANABİLECEK SÜREÇ TASLAKLARI ;	12
KALİTE YÖNETİM SÜRECİ .1	13
VATANDAŞ MEMNUNİYETİ SÜRECİ 2.	16
İÇ İLETİŞİM SÜRECİ .3.	20
YAZI İŞLERİ SÜRECİ .4.	22
KARARLAR TUTANAKLAR SÜRECİ .5.	25
İNSAN KAYNAKLARI SÜRECİ .6.	32
EĞİTİM SÜRECİ .7.	39
İŞÇİ SAĞLIĞI VE İŞ GÜVENLİĞİ SÜRECİ .8.	41
İŞE ALMA SÜRECİ 9.	44
İŞTEN ÇIKARMA SÜRECİ .10.	50
HUKUK SÜRECİ .11.	52
BASIN YAYIN HALKLA İLİŞKİLER SÜRECİ 12.	59

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

MALİ HİZMETLER SÜRECİ 13.	66
DESTEK HİZMETLER SÜRECİ 14.	72
SATIN ALMA VE AYNİYAT SÜRECİ 15.	74
COĞRAFI VE KENT BİLGİ SİSTEMLERİ SÜR.16	78
İMAR VE ŞEHİRCİLİK SÜRECİ 17	85
İSTİMLAK SÜRECİ . 18	89
PARKLAR SÜRECİ .19	93
AR-GE SÜRECİ .20	101
EKONOMİ VE TİCARETİ GELİŞTİRME SÜRECİ.21	103
ZABITA SÜRECİ .22	111
SAĞLIK HİZMETLERİ SÜRECİ .23	114
VETERİNERLİK SÜRECİ .24	118
ACİL YARDIM ARAMA KUR.AMB.HIZ.MÜH .25	132
ÇEVRE VE ÇEVRE SAĞLIĞI SÜRECİ .26	142
FEN İŞLERİ SÜRECİ .27	148
ATÖLYELER VE VASITALAR SÜRECİ.28	157
TEMİZLİK VE KATI ATIKLAR SÜRECİ.29	160
SOSYAL KÜLTÜREL HİZMETLER SÜRECİ.30	166
KÜLTÜR MÜDÜRLÜĞÜ SÜRECİ.31	171
SPOR SÜRECİ.32	174
SÜREKLİ İYİLEŞTİRME SÜRECİ .33	177
ÖNERİ DEĞERLENDİRME SÜRECİ.34	179
YÖNETİMİ GÖZDEN GEÇİRME SÜRECİ.35	180

GİRİŞ

5393 sayılı Belediye Kanunun 54.maddesi “ **Belediyelerin Denetimi Denetimin amacı başlık** “ (Belediyelerin denetimi; faaliyet ve işlemlerde hataların önlenmesine yardımcı olmak, çalışanların ve belediye teşkilâtının gelişmesine, yönetim ve kontrol sistemlerinin geçerli, güvenilir ve tutarlı duruma gelmesine rehberlik etmek amacıyla; **hizmetlerin süreç ve sonuçlarını mevzuata, önceden belirlenmiş amaç ve hedeflere**, performans ölçütlerine ve kalite standartlarına göre tarafsız olarak analiz etmek, karşılaştırmak ve ölçmek; kanıtlara dayalı olarak değerlendirmek, elde edilen sonuçları rapor hâline getirerek ilgililere duyurmaktır.)Süreçlerle yönetim sistemi toplam kalite anlayışının ulaşmış olduğu en son uygulama yöntemidir. Yasanın bu amir hükmünü yerine getirilmesi için 1930 yılından bu yana prosedürlerle yönetim sistemi terk edilmiş yerine takım çalışmasını zorunlu kılan kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını sağlayan çağdaş yöntem süreçlerle yönetim sisteminin uygulanması gerektiğini yasanın lafzı ve ruhundan anlaşılmaktadır.

SÜREÇLERLE YÖNETİM (PROSES YAKLAŞIMI) NEDİR YEREL YÖNETİMLERDE NASIL UYGULANIR.

5393 Sayılı Belediye Kanunun 54 maddesinde “**hizmetlerin süreç ve sonuçlarını mevzuata, önceden belirlenmiş amaç ve hedeflere**, performans ölçütlerine ve kalite standartlarına” hükmünü şu anda uygulamada bulunan 2000 tarihinde kabul edilen ISO 9001-2000 standardı bu çalışmamıza kılavuzluk edecektir.

Kalite yönetim sisteminin, müşteri (Vatandaş) şartlarını karşılamak sureti ile müşteri tatminini artırmak için kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi uygulanması ve etkinliğinin iyileştirilmesinde proses yaklaşımının benimsenmesini teşvik eder.

Bir yerel yönetim kuruluşu, etkin çalışması için, birçok bağlantılı faaliyetleri tanımlamalı ve yönetmelidir. **Kaynakları kullanan ve girdilerin, çıktılara dönüşümünün sağlanması için yönetilen faaliyet, PROSES olarak değerlendirilebilir.** Genellikle, bir prosesin çıktısı, bir sonrakine doğrudan girdi oluşturur.

Yerel yönetim kuruluşu içinde prosesler sisteminin uygulanması, bu proseslerin tanımlanması, etkileşimleri ve proseslerin yönetilmesi ile birlikte “**PROSES YAKLAŞIMI**” olarak adlandırılabilir.

Proses yaklaşımının avantajı, proseslerin oluşturduğu hem bireysel sistem dahilinde prosesler arası bağlantı ve hem de bunların tümü ve etkileşimleri üzerinde sürekli bir kontrol sağlamasıdır.

Böyle bir yaklaşım, kalite yönetim sisteminde kullanıldığında,

a. Şartların anlaşılmasının ve yerine getirilmesinin ,

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

- b. Proseslerin değer katma açısından dikkate alma gereksiniminin,
- c. Proses performans ve etkinliğinin sonuçlarının elde edilmesinin,
- d. Objektif ölçmelere dayandırılan proseslerin sürekli iyileştirilmesinin önemini vurgular.

Proses tabanlı kalite yönetim sistemi modeli Madde 4'ten Madde 8'e kadar verilen proses bağlantılarını gösterir. Bu gösterim, şartların girdi olarak tanımlanmasında müşterinin (Vatandaş) önemli bir rol oynadığını gösterir. Müşteri (Vatandaş) memnuniyetinin izlenmesi, müşteri (Vatandaş) algılamaları ile ilgili bilgilerin, yerel yönetimin müşteri (Vatandaş) isteklerini karşılayıp karşılamadığı açısından değerlendirilmesini gerektirir.

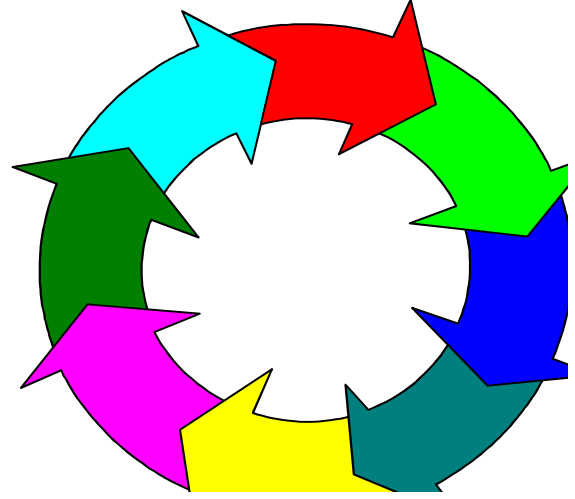
Ek olarak , “**Planla – Uygula - Kontrol et - Önlem al**” olarak bilinen (PYKÖ) metodolojisi, bütün proseslere uygulanabilir. PUKÖ kısaca şöyle açıklanabilir;

PLANLA

UYGULA

KONTROL ET

ÖNLEM AL



Planla: Müşteri (Vatandaş) istekleri ve yerel yönetimin politikası ile uyumlu sonuçların ortaya çıkması için gerekli objektif hedefleri ve prosesleri oluştur,

Yap: Prosesleri uygula,

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

Önlem al: Proses performansını sürekli iyileştirmek için faaliyetler başlat.

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

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, (Vatandaş) müşteri (Vatandaş) ihtiyaçlarının belirlenmesi, gerekli adımlarda ölçümler alınarak performansının izlenmesi ve gerekli iyileştirmelerin yapılmasını içeren faaliyetlerin tümü.

Süreç şeması:

Süreç içerisindeki işlem akışını gösteren şemadır.

TEMEL SÜREÇLER - PROSESLER

Pazarı ve Müşterileri Anlama	Vizyon ve Strateji Geliştirme	Ürün ve Hizmet Geliştirme	Pazarlama ve Satış	Ürün / Hizmet Gerçekleştirme	Faturalama ve Muhasebe
------------------------------	-------------------------------	---------------------------	--------------------	------------------------------	------------------------

DESTEK SÜREÇLER

İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi ve Yönetimi
Bilgi Kaynaklarının Yönetimi
Finansman Kaynaklarının Yönetimi
Çevre Programının Yönetimi
Dış İlişkilerin Yönetimi
İyileştirme ve Değişimin Yönetimi

SİPARİŞİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ SÜRECİ

Planlama
Süreci

Satınalma
Süreci

Üretim
Süreci

Sevkiyat /
Dağıtım
Süreci

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ SÜRECİ

Müşteri
Şikayetleri
Yönetimi
Süreci

Müşteri
Tatmini
Ölçme Süreci

SÜREÇ YÖNETİMİ, SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Yerel yönetimlerde, süreç geliştirme planlarında yer alan süreçlerin analiz ve geliştirmesi için, yerel yönetim içinde kurulacak fonksiyonlararası ekiplerin yaygınlıkla kullanabilecekleri bir yaklaşım getirmektedir.

Gerekli yetenek ve birikime sahip yerel yönetim uzmanlarından oluşan bir ekip, sürecin tüm aşamalarını gerektiği gibi tamamlandığında, süreç geliştirme çalışmalarından istenen sonuçların elde edilmesi mümkün olacaktır. Burada, yönetimin rolü ve sahiplenmesinin projenin başarısı için ne kadar önemli olduğunu bir kez daha vurgulamak gerekmektedir.

Aynı şekilde, çeşitli aşamalarda defalarca ele alındığı şekilde, değişimden etkilenen yerel yönetim çalışanlarının, doğal tepkilerinin dikkatle ve hassasiyetle ele alınıp, sürece getirilen değişiklikler konusunda ikna edilmeleri gerekmektedir. Değişiklikler çalışanlar tarafından benimsendiği takdirde, projenin başarısı kesinleşecektir.

Süreç geliştirme çalışmalarının bitirilmesi ardından, genellikle ortaya çıkan eğilim, ekibin bir an önce dağılıp, kendi işlerine dönmesidir. Ne var ki, süreç geliştirme çalışmaları bu noktada bitmemektedir. Sürecin özelliklerinin ve çıktılarının korunması ve geliştirilmesi için bir dizi önlem alınması gerekmektedir. Aksi takdirde, belli bir süre sonunda, süreç performansı bozulacak ve tekrardan önemli boyutta geliştirme çalışmaları kaçınılmaz olacaktır.

Kaldı ki, müşteri (Vatandaş) gereksinim ve beklentileri zaman içinde sürekli değişmekte, yeni teknoloji ve bilgi sistemleri kullanımı kaçınılmaz olmakta ve rakiplerin performansında sürekli artışlar gözlenmektedir.

Bu bölümde, süreçlerin sürekli iyileştirilmesi konusunun, yerel yönetim bünyesinde kurumsallaştırılması için yapılması gerekenler üzerinde durulacaktır.

Süreç İşletim Standartlarının Oluşturulması

Daha önce de belirttiği üzere, süreç özelliklerinin en önemlilerinden birisi; sürecin “yinelenebilir” olmasıdır. Bu nedenle, süreç geliştirme çalışmalarının ardından, getirilen değişikliklerle ilgili gerekli standartlarının oluşturulması ve yerel yönetim prosedürleri haline getirilmesi gerekmektedir.

İşletim standartları ile, süreçte yer alan görev ve faaliyetlerin ve süreç akışının, süreçte yer alan yerel yönetim çalışanları tarafından tam ve eksiksiz yerine

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

getirilmesini ve çıktıların kalitesinin kalıcılığını sağlayacak prosedür, talimatı, kılavuzlar vs. kastedilmektedir.

ISO 9000 gereklerini yerine getiren yerel yönetimlerimiz, işletme standartları konusuna aşinadır. İşletme standartları ile ilgili belge ve dokümanlar yerel yönetimlerin “Kalite El Kitabı”larında yer almakta ve sürekli güncel tutulmaktadır. Aşağıda işletme standartlarına örnekler verilmektedir:

- Satın alınan malzeme kontrol ve kabul prosedürleri,
- Deney şartnameleri,
- İş talimatları,
- Kullanıcı kılavuzları,
- Süreç özelliklerinin izlenmesi ve kontrolü planı,
- Bakım ve hizmet kılavuzları,
- Yazılım ve donanım standartları,
- Vs.

Söz konusu işlem standartlarını uygulama öncesi oluşturulması ve uygulamanın izlenmesi yoluyla sürekli güncel tutulması gerekmektedir.

Süreçle İlgili Rol ve Sorumlulukların Belirlenmesi

İlk bölümde, süreç yönetimi konusunda ele alındığı üzere, süreçler genellikle fonksiyonlararası bir niteliğe haizdir. Fonksiyonel yapılanmanın devam ettirildiği yerel yönetimlerimizde süreçler, iyileştirilirse dahi fonksiyonel yapılanmanın getirdiği kısıtlar ve çelişkiler nedeniyle kısa sürede bozulmaya yüz tutacaktır.

Bu nedenle, süreç geliştirme çalışmaları bitirildikten sonra, ana süreç-süreç bazında bir “Takım Üyesi, Takım Sekreter, Takım Lideri ” atanması önerilmektedir.

Süreç içerisinde yer alan fonksiyon yöneticileri arasında atanacak “Takım Lideri”, süreç içerisinde yer alan ve katkısı olan diğer fonksiyon yöneticileri ile eşgüdümlü bir şekilde çalışarak;

1. Süreç performansını (sürecin sesi) sürekli izler
2. Sürecin istenen sınırların dışına taşması halinde, gerekli düzeltici faaliyetlerin yapılmasını sağlar.
3. Sürecin etkinliği ve verimliliği ile ilgili yönetim konularını ele alır, çözümler kaynak gereksinimlerini karşılar.
4. Müşterinin sesi, rekabet ve “benchmarking”, yerel yönetim stratejileri ve sürecini geçmiş performansı gözetilerek, “süreç hedefleri” oluşturur ve gerekli faaliyetlerin planlanmasını ve yürütülmesini sağlar.

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Süreç yönetimi, süreç yönetimi için gerekli organizasyonel mekanizmaların ve prosedürlerin oluşturulmasını sağlar. Çeşitli organizasyonel mekanizmalar mevcuttur. Yerel yönetimlerimiz kendilerine en uygun olanı belirleyip, kurumsallaşmalarını sağlayabilir.

Aşağıda birkaç yaklaşım verilmektedir.

1. Süreç yönetmeni başkanlığında, daimi süreç komitesi kurulması.
2. Süreç içindeki alt süreç sorumlularının seçilmesi ve süreç yönetmeni ile koordineli çalışma.
3. Yerelyönetim yönetmeni, periyodik “süreç değerlendirme” toplantıları yapması,
4. Vs.

Müşterinin (Vatandaş) Sesinin İzlenebilirliğinin Sağlanması “En İyi Uygulamalarla” Sürekli Kıyaslanması

Müşterinin (Vatandaş) sesinin bir kez ölçülmesi yeterli değildir. Ölçüm sıklığı, değişen müşteri (Vatandaş) gereksinimine ve beklentilerinin zamanında belirlenmesi gerekli “yanıtlama”nın yapılmasına fırsat verecek şekilde ayarlanmalıdır. Müşteri (Vatandaş) beklentilerinin çok çabuk değiştiği alanlarda ölçüm sıklığı, pek tabidir ki, fazla daha fazla olmak zorundadır.

Daha önce sıkça belirtildiği gibi, müşterinin (Vatandaş) sesi süreç ile ilgili “geliştirme fırsat” larının ortaya konmasında ve “süreç hedeflerinin” oluşturulmasında ana belirleyici öğedir. Süreç ile ilgili “esas geri besleme”, müşterinin(Vatandaş) sesi ölçümlerinin sayesinde elde edilir ve süreçteki gelişmelerin planlanması ve yürütülmesine girdi oluşturur.

En iyi uygulamaların araştırılması “benchmarking” yapılması ve bunun kurumsallaştırılması dünya ölçüsünde yerel yönetimler, mevcut ve olası güçlü rakiplerini sürekli olarak izlemektedirler, süreç ile ilgili hedeflerin konmasında ve gerekli geliştirme faaliyetlerinin planlanmasında bir diğer önemli girdidir.

“Benchmarking” ile en iyi uygulamaların kopyalanması kastedilmemektedir. (malzeme, ekipman, yazılım paketi, vs.) En iyileri doğrudan kopyalayan birçok yerelyönetim aynı sonuç ve performansları elde edememişlerdir. Sıkça vurgulandığı üzere insan faktörü ve çevreleyen organizasyonel koşullar ve çalışma atmosferinin, sonuçlar üzerindeki etkisi çok yüksektir.

Sürecin Sesinin İzlenebilirliğinin Sağlanması

Aşama 5 ve 6 da oluşturulan süreç izleme sistemi (kontrol planı) sürecin güvenilir, hassas ve tutarlı bir şekilde izlenebilmesini sağlayacak şekilde geliştirilmeli ve kurumsallaştırılmalıdır.

Elde edilen verilere ulaşım, gerekli düzeltici faaliyetlerin planlanmasını ve yürütülmesini sağlayacak sıklıkta ve hızla olmalıdır.

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Tasarım şartnamesinde belirtilen bilgi sistemlerindeki değişikliklerin planlanması bu nedenle önem taşımaktadır. Etkin çalışan bilgi sistemleri süreçteki aksaklıkların ve sapmaların gecikmeksizin belirlenmesinde “ana araç” niteliğini taşır.

Süreç performansı ile ilgili belirlenen ölçüt ve göstergeler, müşterinin sesini yeterince simüle etme yeteneğine haiz olmaktadır. Aksi durumda çıktıların kalitesinin müşteri (Vatandaş) beklentilerini karşılaması konusunda tereddütler ortaya çıkartır.

Oluşturulan izleme sistemi de bir süreç niteliğindedir. Bu nedenle sürekli olarak;

- Gözden geçirilmeli ve denetlenmeli,
- Veri elde etme çevrimini kısaltmak için geliştirme çalışmaları yapılmalı,
- Güvenilirliği, hassasiyeti arttırılmalı,
- Hızla ulaşılabilirliği sağlanmalı,
- Günlük yönetimin “ana araç”ını oluşturacak şekilde yaygınlaştırılmalı,
- Değişen süreç özelliklerine uyumu sağlanmalıdır.

Süreçteki Olumsuzlukların, Sapmaların Düzeltilmesi

Sürecin sesi ile ilgili veriler, süreçteki olumsuzlukların ve sapmaların belirlenmesinde önemli rol oynarlar. Özel ve genel nedenlerden dolayı sürecin akışı çeşitli nedenlerle bozulma eğilimine girecektir.

Daha önce de belirtildiği üzere, istatistiki yöntemler (kontrol diyagramları,...) süreçteki değişimlerin saptanmasında “önleyici teknik” olarak büyük fayda sağlarlar.

Süreçteki bozulmalar durumunda, düzeltici faaliyetler derhal başlatılabilir.

- Sorun tanımlanmalı,
- Nedenler ortaya konulmalı,
- Kök ya da temel nedenler belirlenmeli.
- Çözüm-çözümler geliştirilmeli ve
- Uygulanmalıdır.

Süreçteki “düzeltici faaliyetler” ile ilgili roller, sorumluluklar yeterince açık bir şekilde bilinmeli ve etkinliği sürekli denetlenmelidir.

“Takım Lideri”, süreç performansı ve sonuçlardan doğrudan sorumludur. Süreçteki sorunların ele alınması ve giderilmesinde “grup odaklı problem çözme yaklaşımları” etkin sonuçlar vermektedir. Dolayısıyla süreç içerisinde yer alan, yerel yönetim çalışanlarının “problem çözme teknikleri” konusunda eğitilmeleri, onlara sürece müdahale konusunda gerekli becerileri kazandıracaktır.

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Yerelyönetim içinde mevcut ve/veya kurulacak bir “bireysel öneri sistemi” süreçte yapılması gereken “adımsal iyileştirmeler” konusunda önemli katkılar sağlanabilir.

BİR YEREL YÖNETİM KURULUŞUNDA UYGULANABİLECEK SÜREÇ TASLAKLARI ;

Aşağıda sunacağımız süreç taslakları haklın medeni müşterek ihtiyaçlarını karşılamaya matuf doğumdan ölüme kadar tüm belediye faaliyetleri dikkate alınarak otuz beş adet süreç taslağı hazırlanmıştır. Bu süreçlerin uygulanması için tavsiyemiz faaliyeti bizzat yapan personelin işin içinde olmaları ve birinci derecede üst yönetimle muhatap olan kişilerin takım lideri yapılmasında sürecin sağlıklı işleyişini sağlayacak var olan kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını sağladığı gibi vatandaş memnuniyetini de sağlayacaktır.

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

KALİTE YÖNETİM SÜRECİ .1

AMAÇ : BELEDİYESİ kalite politikası ve kalite hedeflerine yönelik planlama ve uygulamalarla toplam kalite yönetimini gerçekleştirmek.

SÜREÇ SORUMLUSU : Üst yönetim, Kalite Yönetim Temsilcisi –Kalite Yönetim Merkezi

SÜREÇ BAŞLANGICI : Kalite politikasının tespiti,Süreçlerin tespiti,sıralanışı,işleyişi

SÜREÇ SONU : Kalite Yönetim Sistemi Uygulamaları

Girdiler :

1. ISO 9001 Standardı Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri,
2. KYM-01-F-Stratejiler Mevcut Durum İstenen Durum Formu
3. ,KYM-F-02-Siparişlerin Karşılansması Etkinliğı Formu,
4. KYM-F-03-Öncelik Belirleme Formu,
5. KYM-F-04-Olası Problem Analiz Formu,
6. KYM-F-05-İyileştirme Teklif Formu
7. KYM-F-06-Müşterinin ve Sürecin Sesi Formu,
8. KYM-F-07-Ara Kesit Analiz Formu,
9. KYM-F-08-Çalışmanın Kapsam ve Hedefleri Formu,
- 10.KYM-F-09-Kopukluk Analizi Formu,
- 11.KYM-F-10-Kopuklukları Belirlenmiş Fonksiyonlar Arası Süreç Formu-
- 12.KYM-F-11-Kalite Planı Formu,
- 13.KYM-F-12-Takım Çalışmalarını İzleme Formu
14. KYM-F-13-Kesışen Faaliyetler Tablosu Formu,
- 15.KYM-F-14-Süreç Toplantılarına Katılım Formu,
16. KYM-F-15-Süreç Toplantıları Değerlendirme Formu ,
- 17.KYM-F-16-Süreç Performans Değerlendirme Formu
- 18.KYM-F-17-Kalite Hedeflerini İzleme Formu
19. KYM-F-18-Faaliyet Gelişim Formu
20. KYM-F-19-Faaliyetler Durumu Raporu Formu,
- 21.KYM –F- 20-Yönetime Sunuş Sonuç Raporu,
- 22.KYM-F- 21 –Hataları karşılama formu
- 23.KYM-F-22-Süreç Formu

Kaynaklar :

Kalite Politikası
Kalite Hedefleri
Kalite Hedefleri İzleme Formu
Kalite El Kitabı
Kalite Planlama Akış Şeması
Prosedürler
Personel Anketi
Süreç Parametreleri
Tetkikler
YGG Toplantıları
Mali Kaynak

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Kalite Yönetim Temsilcisi Akış Şeması

ÇIKTILAR :

1. KYM-F-14-Süreç Toplantılarına Katılım Formu,
2. KYM-F-15-Süreç Toplantıları Değerlendirme Formu ,
3. KYM-F-16-Süreç Performans Değerlendirme Formu
4. KYM-F-17-Kalite Hedeflerini İzleme Formu
5. KYM-F-18-Faaliyet Gelişim Formu
6. KYM-F-19-Faaliyetler Durumu Raporu Formu,
7. KYM –F- 20-Yönetime Sunuş Sonuç Raporu,
8. KYM-F- 21 –Hataları karşılama formu

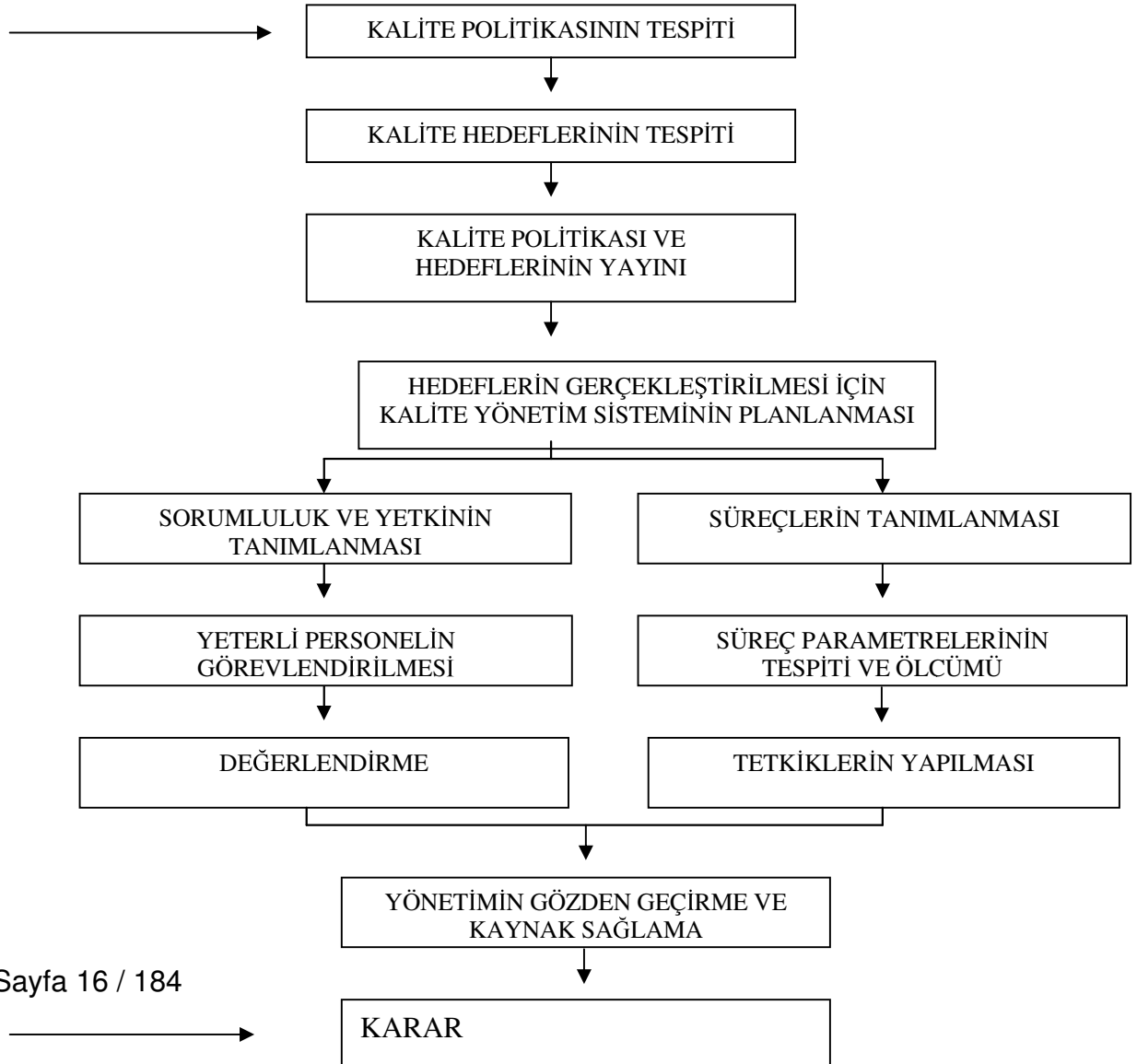
SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

Faaliyet	Kriter 1.	Kriter 2.	Kriter 3.	Kriter 4.
Kalite Politikasının hazırlanması	1.Gün taslağın hazırlanması	1.Hafta içinde başkanın onayı	1.hafta yayınlama ve iç iletişimle duyurma	1.ay içinde tüm çalışanlar tarafından kavranmasının sağlanması
Misyon vizyon ve ilkelerin belirlenmesi	1.Gün taslağın hazırlanması	1.Hafta içinde başkanın onayı	1.hafta yayınlama ve iç iletişimle duyurma	1.ay içinde tüm çalışanlar tarafından kavranmasının sağlanması
Kalite hedeflerinin belirlenmesi	1.Gün taslağın hazırlanması	1.Hafta içinde başkanın onayı	1.hafta yayınlama ve iç iletişimle duyurma	1.ay içinde tüm çalışanlar tarafından kavranmasının sağlanması
Kalite Yönetim Sisteminin planlanması	1.Ay içinde sistem taslağının hazırlanması	1.Hafta içinde başkanın onayı	1.hafta yayınlama ve iç iletişimle duyurma	1.ay içinde tüm çalışanlar tarafından kavranmasının sağlanması
Sorumluluk ve yetkilerin tanımlanması	1.Ay içinde tüm çalışanların görev yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi	1.Hafta içinde başkanın onayı	1.hafta yayınlama ve iç iletişimle duyurma	1.ay içinde tüm çalışanlar tarafından kavranmasının sağlanması
Yeterli personelin görevlendirilmesi	Birimlerin mevcut durumunun analize tabi tutulması 1.ay	Önerilen yapının ortaya konması 1.ay	Kadro cetvellerinin hazırlanması ve Meclise sunulması 1.ay	Norm kadroya uygun görevlendirmelerin yapılması 1.ay
Süreçlerin tanımlanması	Tüm yasal görevleri içeren ana süreç taslaklarının	Süreçlerde görev alacak takımların oluşturulması .	Süreçlere son şeklinin verilmesi ve takımlara	

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

	hazırlanıp uygulamacıların görüşüne sunulması 1.ay	1.ay	duyurulması .1.ay	
Süreç Parametrelerinin Tespiti Ve Ölçümü	Her süreç için ölçüm parametrelerinin hazırlanması	Parametrelerin uygulanmasının sağlanması	Sapmaların yönünün belirlenmesi	Önlemlerin alınması
Tetkiklerin yapılması	Soru Listelerinin Hazırlanması	Yıllık Tetkik Planının Hazırlanması ve Başkanın onayına sunulması	Yıllık Plana Uğun denetimlerin yapılmasının sağlanması	Yıllık Tetkiklerde bulunan uygunsuzlukların Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı Gündemine aldırılması.
Yönetimin Gözden geçirilmesi ve kaynakların sağlanması	Gündemin hazırlanması	Toplantı Tutanağının tutulması	Tutanağın ilgililere tebliği	Tutanakta kayda alınan kararların uygulanmasının sağlanması

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI :



YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

VATANDAŞ MEMNUNİYETİ SÜRECİ 2.

AMAÇ : Belediyesi sınırları dahilindeki halkın ve çalışanlarının.(müşterilerinin) mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarını anlamak, müşteri şartlarını yerine getirmek ve müşteri beklentilerini de aşarak maksimum memnuniyetlerini sağlamaktır.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı

SÜREÇ BAŞLANGICI : Halkı ve belediye çalışanları (Müşteri (..... Halkı) odaklı çalışma

SÜREÇ SONU : Halkı ve belediye çalışanları Vatandaş (Müşteri) taleplerinin yasalar çerçevesinde çözülmesi, sıfır hata, sıfır şikayet

GİRDİLER : Vatandaş ve belediye çalışanları (Müşteri)Dilek ve Şikayet Formu,Öneri Formu

KAYNAKLAR :

1. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
2. Düzeltici Faaliyet Prosedürü
3. Önleyici Faaliyet Prosedürü

ÇIKTILAR : KYM üç aylık öneri, memnuniyet ve şikayet raporu, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet raporları

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Belediyenin halka tanıtımını sağlayıcı yayınları inceler; halkı ve tüzel kişiliklere sahip topluluklarla ilişkiler kurar; seminerler, reklam kampanyaları, film gösterileri, fotoğraf sergileri, ziyafetler düzenler; hediyeelik eşyaları belirler ve dağıtılmasını	Günlük Takip edilen yayın sayısı	Yapılan kampanya sayısı	Çekilen Fotoğraf Sayısı ,Kamera ile yapılan çekim sayısı ve bunların sunu haline getirilme adet ve saati	Araştırma sonuçları

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

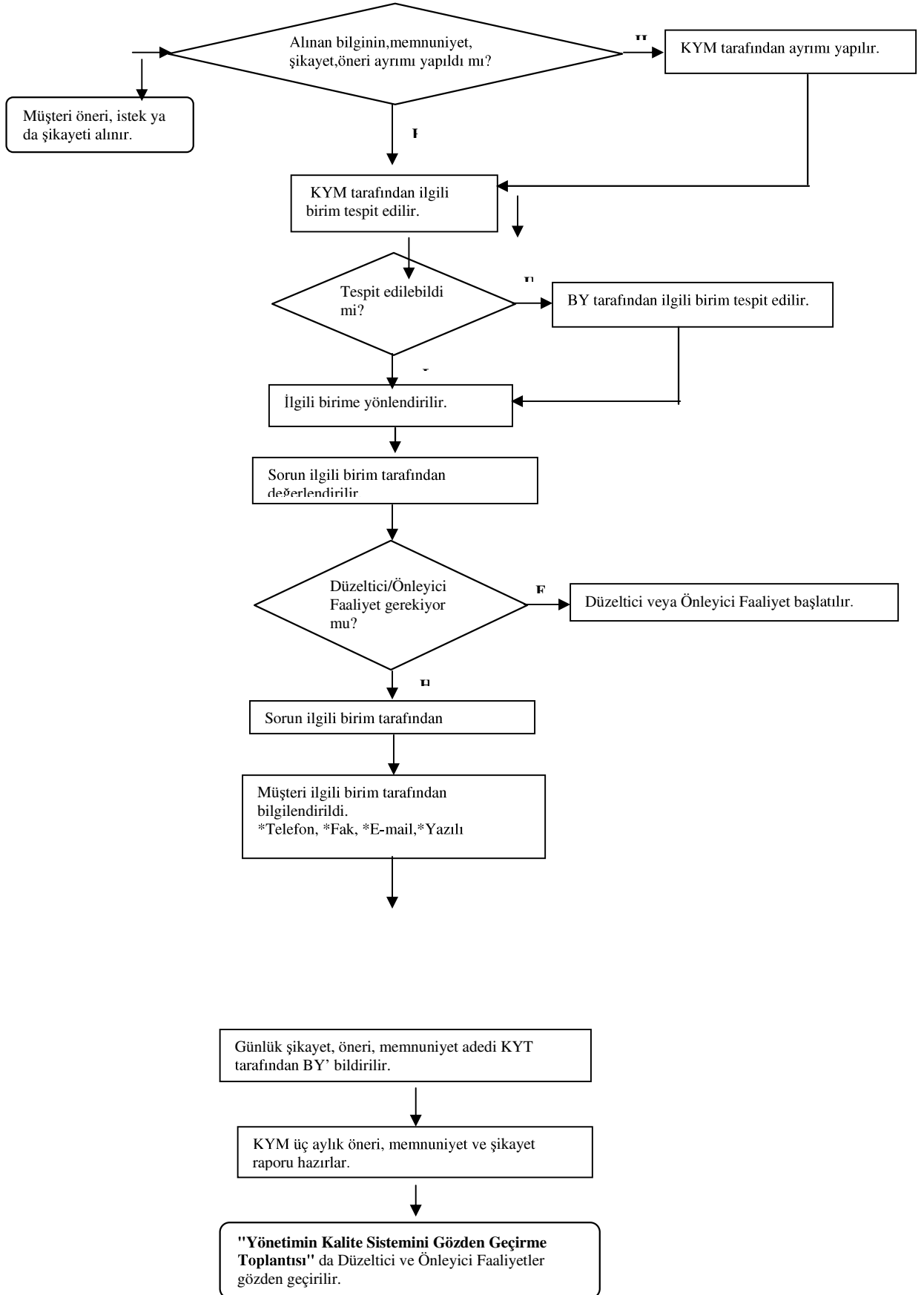
temin eder; yapılacak işlerin bütçelerini belirler;				
..... Belediyesinin tanıtımı amacıyla düzenlenen kampanyaların uygulanması için yönetime bilgi sunar;'nen gelişimini ve etkinliğini sağlayıcı, etkinliğini arttırıcı önerilerde bulunur; haktan talepleri değerlendirir;	Yapılan çalışma sonuçlarının sunu olarak rapor edilmesi	Sürekli İyileştirme sürecine uygun işlemlerin yapılması	Alınan talep sayısı	Yerine Getirilen talep sayısı
..... belediyesinin düzenlemiş olduğu toplantılara katılır; belediyesi hizmetlerinin halk tarafından nasıl algılandığını inceler; hizmetlerin tanıtımının arttırılması için önerilerde bulunur, önerilerin kabulünden sonra işleyişi kontrol eder.	Toplantılara katılma sayısı	Toplantılarda gösterilen etkinlik durumu	Toplantılarda sağlanan verim	Toplantıların sağladığı katkının raporlanması
Alınan bilginin öneri, şikayet	Ayrımının doğru yapılması,	ilgili birimin doğru tespit edilmesi,		

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

İlgili birime ulaşması	Ardından 2 işgünü içerisinde çözüm faaliyetine başlanması,			
Gerekli görülür ise Düzeltici / Önleyici Faaliyet açılması,	Acılan Düzeltici faaliyet Sayısı	Acılan Önleyici faaliyet sayısı	Bu faaliyet sonucu sağlanan etkinlik	Sağlanan Verimlilik
Tedarikçiden kaynaklanan sorunlar	Yapılan işlem sayısı	Sağlanan Fayda	Etkinlik	Verimlilik
Tedarikçiden kaynaklanan sorunların tedarikçiye anında bildirilmesi.	Sorunların çözülme ve geri bildirim süresi	Sayısı		

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI :



YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

İÇ İLETİŞİM SÜRECİ .3.

AMAÇ : **Belediyesi** üst yönetim ve çalışanlar arasında iletişimi sağlayarak, çalışanların memnuniyeti ve motivasyonunu artırmak ve bunun verimliliğe yansımaları sağlamak.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı ,Yazı İşleri ve Kararlar Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI : Paylaşılacak bilginin belirlenmesi

SÜREÇ SONU : Sürekli iyileştirme çalışmaları

GİRDİLER : Öneri Formu
Eğitim Talep Formu
Revizyon Talep Formu
Düzeltilici Faaliyet İstek Formu
Önleyici Faaliyet İstek Formu

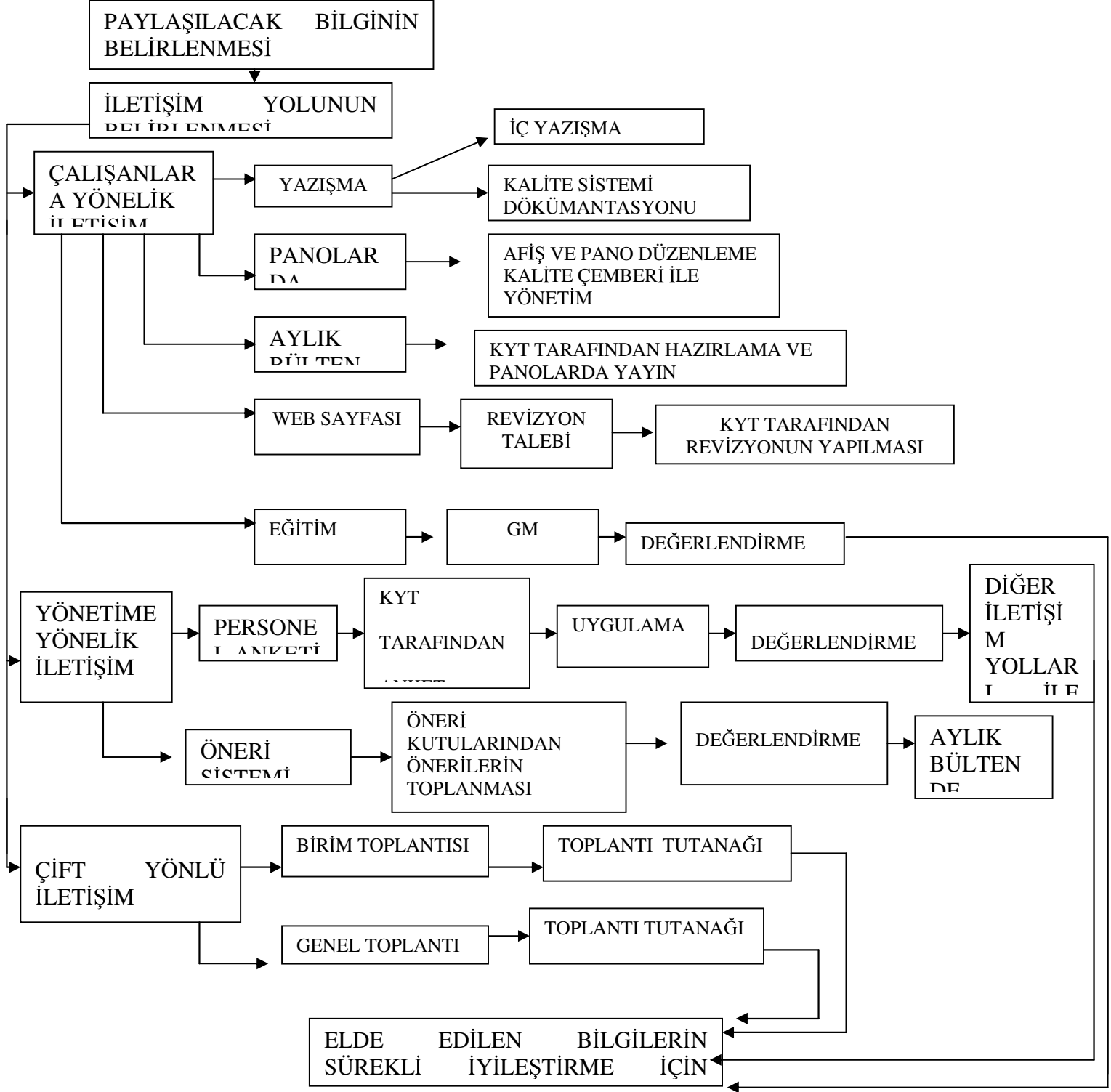
KAYNAKLAR : Aylık Bülten
Anket Değerlendirme Sonuçları
Düzeltilici Faaliyet
Önleyici Faaliyet
Revizyon
Hedefli Eğitim
Pano
Öneri Kutuları
YGG, Toplantı Karar Tutanakları
Bilgisayar
Prosedürler
Talimatlar
Personel Anketi
Kalite Yönetim süreci

ÇIKTILAR : Doküman Dağıtım ve Toplama Formu

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

Faaliyet Adı	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Dokümanların dağıtım ve toplanması	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik	
Strateji Geliştirme Merkezinden gelen yazıların aynı gün içerisinde duyurulması	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik	

İÇ İLETİŞİM SÜRECİ AKIŞ ŞEMASI



YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

YAZI İŞLERİ SÜRECİ .4.

AMAÇ :Belediyesinde Başkanlık Makamı ve tüm birimlerin gerekli yazılarının kayda alınması ve hazırlanmış olan yazıların istenen yerlere ulaştırılması,arşivlenmesi.Belediyeye gelen tüm evrak ve dilekçelerin kayda alınması ve ilgililerine ulaştırılması.Birime gelen yazıların cevaplandırılması.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı

SÜREÇ BAŞLANGICI : Yazıların gelmesi

SÜREÇ SONU : Yazıların gönderilmesi

GİRDİLER :

1. Basılı evrak
2. Yazı
3. Rapor
4. Faaliyet
5. İş ve İşlemler

KAYNAKLAR :

Sıra No	Dokümanın Adı	Dokuman No	Tarihi	Değişiklik No	Değişiklik Tarihi	Dokümanın Konusu
01	Bilgi edinme Kanunu ve Yönetmeliği	4982	24.10.2003	5432	21.11.2005	Bilgi edinme Kanunu k. Değişiklik yapılmasına ilişkin kanun
02	Belediye Kanunu	5393	13.07.2005			
03	Büyükşehir Belediye Kanunu	5216	23.07.2004	5390	07.02.2005	Büyükşehir Belediye Kanunu k. Değişiklik yapılmasına ilişkin kanun
04	Resmi yazışmalarda uygulanacak esas ve usuller hakkındaki Yönetmelik	2004/8125	02.12.2004			
05	Medeni Kanun	4721	01.12.2001			

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

06	Medeni Kanunun yürürlüğü ve uygulama şekline ait yasa	4722	08.12.2001			
07	Türk Ceza Kanunu	5237	12.10.2004	4421	01/08/1999	Türk Ceza Kanunu ile Cezaların infazı k. Kanunda değişiklik yapılmasına dair kanun
				4449	29/08/1999	Türk Ceza Kanununun bazı maddelerinin değiştirilmesi k. Kanun
				5106	13/03/2004	Türk Ceza Kanununa bir geçici madde eklenmesine ilişkin kanun
08	Devlet Memurları Kanunu	657	23.07.1965	4905	01.07.2003	Devlet Memurları Kanunu ile T.C Emekli Sandığı Kanununda değişiklik yapılmasına dair Kanun
				5223	21.07.2004	Devlet Memurları Kanununun bazı maddelerinin değiştirilmesi k. Kanun
09	Harcama ve ihale yetkilisi hakkında genelge		24.02.2006			
10	Devlet arşiv hizmetleri hakkında yönetmelik		22.02.2005			

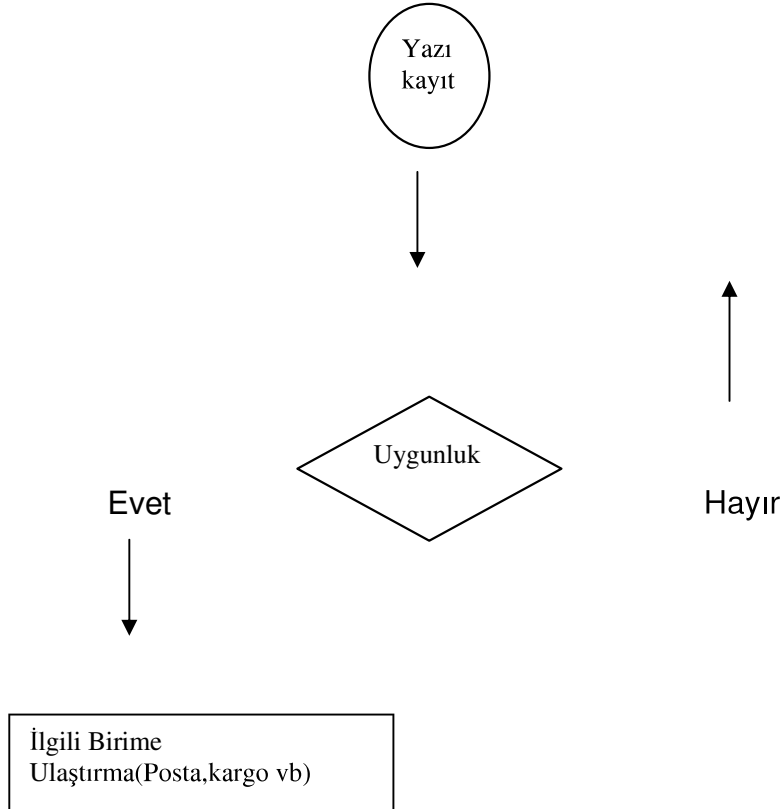
ÇIKTILAR : Yazılar,davetiyeler,raporlar vb.

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Kayıt	Süre	Yazım Kuralı	Müşteri Memnuniyeti	
Yazıların ulaştırılması	Süre	Yazım Kuralı	Müşteri Memnuniyeti	
Gelen Evrak	Sayı	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik
Giden evrak	Sayı	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI :



YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

KARARLAR TUTANAKLAR SÜRECİ .5.

AMAÇ : Belediye Meclisi ihtisas komisyonlarının karar ve raporlarının yazılmasının sağlanması, meclis toplantı gündemlerinin hazırlanarak gün ve saatlerinin meclis üyelerine bildirilmesi, Belediye meclisi ve encümeninde alınan kararlar için, yasal süre içinde gerekli işlemlerin yapılması.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı-Yazı İşleri Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI : Gündem belirlenmesi

SÜREÇ SONU : Gündem toplantısı yapılarak kararların alınması

GİRDİLER :

1. Rapor
2. Yazı

KAYNAKLAR :

Sıra No	Dokümanın Adı	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Değişiklik No	Değişiklik Tarihi (Resmî Gazetede Yayınlanma Tarihi)	Doküman Konusu
01	1982 Anayasası	2709	09.11.1982	3361	18.05.1987	
				3913	10.07.1993	
				4121	26.07.1995	
				4388	18.06.1999	T.C. Anayasasının 143. maddesinin değiştirilmesi ne dair Kanun
				4446	14.08.1999	T.C. Anayasasının bazı maddelerinde değişik yapılmasına ilişkin Kanun

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

				4709	17.10.2001	T.C. Anayasasının bazı maddelerinin değiştirilmesi k. Kanun
				4720	01.12.2001	T.C. Anayasasının bir maddesinin değiştirilmesi k. Kanun
				4777	31.12.2002	2709 Sayılı T.C Anayasasının bazı maddelerinin değiştirilmesi k. Kanun
				5170	22.05.2004	T.C. Anayasasının bazı maddelerinin değiştirilmesi k. Kanun
				5221	22.07.2004	Anayasa Mahkemesi'nin Kuruluşu ve Yargılama Usulleri K. Kanuna bir ek Madde eklenmesine dair Kanun
				5370	23.06.2005	T.C. Anayasasının bir maddesinin değiştirilmesi k. Kanun
				5428	09.11.2005	T.C. Anayasasının bazı maddelerinin değiştirilmesi k. Kanun
	Belediye Kanunu	5393	13.07.2005			

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

	Büyükşehir Belediyesi Kanunu	5216	23.07.2004	5390	07.02.2005	Büyükşehir Belediye Kanunu k. Değişiklik yapılmasına ilişkin kanun
	Türk Ceza Kanunu	5237	12.10.2004	4421	01/08/1999	Türk Ceza Kanunu ile Cezaların infazı k. Kanunda değişiklik yapılmasına dair kanun
				4449	29/08/1999	Türk Ceza Kanununun bazı maddelerinin değiştirilmesi k. Kanun
				5106	13/03/2004	Türk Ceza Kanununa bir geçici madde eklenmesine ilişkin kanun
				5377	08/07/1985	Türk Ceza Kanununda değişiklik yapılmasına dair Kanun
	TCK'nin Yürürlük ve Uygulama Şekli hakkındaki Kanun	5252	13.11.2004	5349	18/05/2005	TCK'nin Yürürlük ve Uygulama Şekli hakkında Kanunda değişiklik yapılmasına dair Kanun
	Devlet Memurları Kanunu	657	23.07.1965	4905	01.07.2003	Devlet Memurları Kanunu ile T.C Emekli Sandığı Kanununda değişiklik yapılmasına dair Kanun

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

				5223	21.07.2004	Devlet Memurları Kanununun bazı maddelerinin değiştirilmesi k. Kanun
	Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu	5018	24.12.2003			
17	Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile bazı Kanun ve Kanun hükmünde Kararnamele rde değişiklik yapılması	5436	24.12.2005			
18	Memurlar ve diğer kamu görevlilerinin yargılanması hakkında Kanun	4483	04.12.1999			
19	Memurlar ve diğer kamu görevlilerinin yargılanması hakkında Kanunda değişiklik yapılması k. Kanun	5232	31.07.2004			
20	Muhafazasın a lüzum kalmayan evrak ve malzemenin yok edilmesi k. Kanun Hükmünde Kararnameni n değiştirilerek Kabulü k. Kanun	3473	04.10.1988			

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

21	Bilgi Edinme Hakkı Kanunu	4982	24.10.2003			
22	Dilekçe ve Bilgi Edinme Hakkının Kullanılması k. Genelge	2004/12	24.01.2004			
23	Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanması na ilişkin esas ve usuller k. Yönetmelik	2004/7189	27.04.2004			
24	Resmi Yazışmalarda Uygulanacak esas ve usuller k. Yönetmelik	2004/8125	02.12.2004			
25	Devlet arşiv hizmetleri k. Yönetmelik	19816(R. G)	16.05.1988			
26	Devlet arşiv hizmetleri k. Yönetmelikte değişiklik yapılmasına dair Yönetmelik	25735(R. G)	22.02.2005			
27	Kamu İdarelerince hazırlanacak faaliyet raporları k. Yönetmelik	26111(R. G)	17.03.2006			
28	Belediye Meclisi Çalışma Yönetmeliği	25961(R. G)	09.10.2005			
29	Yurt Dışı İlişkiler ile ilgili Genelge	2005/62	20.06.2005			
30	Encümen Üyelerine İlişkin Genelge	B050MAH006001521.2005				

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

31	2006 Mali yılı bütçe hazırlık çalışmaları k. Genelge	2005/57	07.06.2005			
32	5272 sayılı ve 5216 sayılı Kanunların uygulanması k. Genelge	B050MAH 0650002/86 5-80970(50-51)05				
33	01/01/2006 tarihinden itibaren uygulanacak muhasebe sistemi k. Genelge	B050MM AH0740 001/4661 5	29.12.2005			
34	Harcama Yetkilisi ve İhale Yetkilisi k. Genelge	B050MM AH0740 001/4518 1	24.02.2006			
35	İç kontrol ve ön mali kontrole ilişkin usul ve esaslar k. Yönetmelik	26040(R. G)	31.12.2005			

ÇIKTILAR : Rapor,Toplantı Karar Tutanağı,Encümen Kararı

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Encümen kararların yazım süresi	Süre	Hizmet kalitesi	Etkinlik	Verimlilik
Meclis Kararlarının yazım süresi	Süre	Hizmet kalitesi	Etkinlik	Verimlilik
Kararların ilgililere ulaştırılması süresi	Süre	Hizmet kalitesi	Etkinlik	Verimlilik
Kararların Arşivleme Talimatına Uygun arşivlenmesi	Düzen	Ortam	Etkinlik	Verimlilik

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI :

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

İNSAN KAYNAKLARI SÜRECİ .6.

AMAC: İnsan gücü planlama ve personel araştırmaları ile ilgili çalışmaların başlatılması ve elde edilen bilgilerin personel ile ilgili karar alma sürecine etkili bir şekilde kullanılması. Kadro atama ,sicil,gizli sicil ve ilerleme,emeklilik ,izin ve disiplin,toplu sözleşme ve sendika ilişkilerini düzenlemek bu sürecin amacıdır.

SÜREÇ SORUMLUSU: Başkan Yardımcısı ,İnsan Kaynakları Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI: İnsan Gücü Planlama,Norm kadro çalışması.

SÜREÇ SONU: İşe alma,Kadro atama,sicil,gizli sicil,ilerleme,izin,emeklilik,disiplin ,toplu sözleşme .

TANIMLAR: :

1 - Norm Kadro:

Norm sözcüğü, normal sözcüğünün kökeni olup "düzgü, kural, doğal yasa" anlamlarını ifade etmektedir. Bu sözcüğe bir bakıma "belli bir tip üzere yapılmış veya ayrılmış" anlamında "standart, vahim-i kıyası, tekdüze" sözcükleriyle eş anlamda düşünmek mümkündür. Normal sözcüğü en kısa şekilde "NORM'A uygun" olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımın özündeki "NORM" terimi, örnek, standart (tekdüze), tip, model olma durumlarını içermektedir.

Buna göre, bu anlam, "bir örgütte benzer nitelikteki ödevlerden oluşan görevlerin yürütülmesine olanak veren itibari yapının amaca göre belli bir halinde düzenlenmesi", olarak ifade edilmektedir.

Pratik veya uygulamada ,Norm Kadro Düzenlemesi ise, "benzer nitelikteki ödevler toplamının, analiz yoluyla her ödev için gerekli yetkilerle donatılması; ödev ve yetkilerin yerine getirilmemesi halinde de sorumluluklarla ilişkilendirilmesi ve bu ödevleri ifa edecek, yetkileri kullanacak ve bu sorumluluklarla karşı karşıya gelecek personelin sahip olması gereken genel ve özel niteliklerin belirtilmesi ve kadronun parasal değerinin saptanması" işlemlerini ifade etmektedir. ⁱ

2 - İş (Görev) Analizi:

İş analizi, bir işin görev, yetki ve sorumluluklarıyla işin gerektirdiği niteliklerin, çalışma koşullarının ve diğer işlerden farklılığının ortaya konulduğu teknik bir çalışmadır.

İş analizi,yapılan her bir işin niteliğinin ve o işin görüldüğü çevre koşullarının gözlem ve inceleme yoluyla tespit edilip bu bilgilerin belli usullere uygun olarak yazılı hale getirilmesi sürecidir.

- a) İşin unsurları
- b) İşin çeşitli faktörler bakımından içinde bulunduğu durum
- c) İşin öteki işlerden farklılığı

İş analizleri hiç bir zaman bir sonuç değil, fakat sonuçlara ulaşılması bakımından kullanılması gereken bir araçtır.

3 - İş Etüdü:

İş etüdü, İngiliz standartları sözlüğünde şu şekilde tanımlanmaktadır; "İş etüdü, gelişme olanağı sağlayabilmek amacıyla, belirli bir olayı ya da etkinliği, ekonomiklik ve etkenlik yönünden etkileyen tüm kaynakları ve etmenleri dizgisel olarak araştırmaya yönelik ve insan çalışmasını geniş kapsamda inceleyen bir teknik olup, özellikle metot (yöntem) etüdü ve iş ölçüm teknikleri için kullanılan genel bir terimdir.

Almanya İş Etütleri Merkez Birliğinin (REFA) tanımı ise şöyledir; "İş sistemlerinin incelenmesi ve düzenlenmesine ilişkin yöntem ve deneyimlerin, çalışan kişinin iş yapabilme gücünü ve gereksinimlerini de göz önünde tutarak, işin iyileştirilmesi ve işletmenin daha ekonomik çalışmasını sağlamak amacı ile uygulanmasıdır."

4 - Metot Etüdü:

İş etüdü, metot etüdü ve iş ölçümü olmak üzere iki teknikten oluşmaktadır; Metot etüdü, daha kolay ve daha etkin yöntemlerin geliştirilmesi, uygulanması ve maliyetlerin düşürülmesi amacı ile, bir işin yapılışındaki mevcut ve önerilen yolların dizgisel olarak kaydedilmesi ve eleştirilerek incelenmesidir.

5 - İş Ölçümü:

Nitelikli bir işçinin, belli bir işi, belli bir çalışma hızıyla (performansla) yapması için gereken zamanı saptamak amacıyla geliştirilmiş tekniklerin uygulanmasıdır. Dolaysız iş ölçümü teknikleri, iş örnekleme ve zaman etüdünden ibarettir.

6- Kadro Değerlemesi:

Bu kavramın açıklamasına girmeden önce değerlendirme sözcüğü üzerinde kısaca durmakta yarar vardır. Memleketimizde bu sözcük yerine çokça ve yanlışlıkla "değerlendirme" sözcüğü kullanılmaktadır. Değerlendirme sözlükte, "değer kazandırma, değerini arttırma" anlamını vermektedir. Oysa kadro değerlendirme işleminde amaç, kadroların değerinin arttırılması değil, aksine kadroların sahip olduğu değerlerin saptanmasıdır. Bu işlem sonucunda bir kadronun değerinde bir artış veya eksilişin meydana getirilmesi değil, bu işlem ile kadroların özlerine ilişkin değerlerin bulunup ortaya konulması söz konusu olmaktadır. İş veya Görev Değerlemesinde, değerlendirme konusu salt iş veya görevdir. Kadro Değerlemesinde ise, değerlendirme konusu, "iş veya görev + yetkiler + personelin nitelikleri" olmaktadır.

Kadro değerlendirme, kadroların belli etmenlere göre içinde bulundukları durumun öteki kadrolarla karşılaştırmalı olarak ortaya konulması işlemidir. Bu işlem, sağlayacağı yarar bakımından, kadroların parasal değerlerinin birbiriyle karşılaştırmalı olarak saptanması biçiminde de tanımlanabilir. Kadroların parasal değerleri, adil bir aylık ücret sisteminin kurulmasında asıl yapı malzemesi hizmetini görmektedir.

Değerleme tanımını analiz ettiğimizde işi ana öğeden oluştuğunu görürüz. Bunlar kadroların,

1. Belli etmenlere (faktörlere) göre içinde bulundukları durumları ile,
2. Öteki kadrolar karşısındaki durumları'dır.

7- Norm Kadro Kılavuzu:

Norm kadro kılavuzu, her örgütün organizasyon el kitabındaki her birimi için, kadro el kitabında yer alan kadro tür veya çeşitlerinden optimal düzeyde ne miktar kadroya ihtiyaç bulunduğunu gösteren bir belgedir. Bu sayının Örgütün birimleri ve tümü bakımından dağılımı, norm kadro kılavuzu içinde sistemli, ayrıntılı ve gerekçeli olarak gösterilmektedir.

Norm kadro kılavuzu, bir dış kapak, bir iç kapaktaki çizelge ve kılavuz bölümünden oluşmaktadır. Kılavuzun dış kapağı, metnin içeriğini tanıtmaktadır, iç kapakta bir çizelge yer almakta ve bu çizelge kılavuzdaki bilgileri toplam değerleri ile özetlemektedir. Kılavuz bölümündeki her sayfada sekiz değişik bilgi yer almaktadır. Bunların ilki birimlerin kod numaralarını, ikincisi birimlerin adlarını, üçüncüsü her birimde yer alan kadroları göstermektedir. Kadro adlarından sonra yer alan dört eşit aralık içindeki birinci sütun kadro unvan sayısını, ikincisi kılavuzun hazırlanışı sırasındaki mevcut kadro sayısını, başka bir deyişle norm kadro çalışmasına konu teşkil eden kadro sayısını, üçüncüsü araştırma sonucunda belirlenen optimal kadro sayısını göstermektedir. Sonuncu sütun ise mevcut kadro sayısı ile norm kadro sayısı arasındaki (+) ve (-) değerleri ortaya koymaktadır. Kılavuzun son hanesinde; iş etüdü ve kadroların performans standartları arasında kurulmuş olan ilişkiyle, bu işlemde kullanılan yöntem yer almaktadır. Ayrıca bunların fonksiyonları, içerik ve kullanılışıyla ilgili açıklamalar da ayrıntılı olarak belirtilmektedir.

Norm kadro düzeninin amaçları;

- 1- Kadro unvanlarına açıklık getirir, değişik anlayışları önler,
- 2- Tarafsız bir yönetimin tesisine yardımcı olur, saptanan esaslara uyulması kayırmaları önler, çalışanların yönetime güven duymasını sağlar,
- 3- Eşit işe eşit ücret sisteminin kurulmasına yardımcı olur,
- 4- Personel ihtiyacının tahmin ve tespitine yardımcı olur,
- 5- Bütçede, personel giderlerinin gerçeğe en yakın biçimde saptanmasına olanak verir.

Yararları;

- 1- Kadro gereklerine uygun nitelikte personel alınmasını sağlar,
- 2- Kadro gereklerine uygun nitelikte personel bulunmaması halinde, yetiştirilmesi gereken personel ve bunların nitelikleri konusunda yöneticileri yönlendirir.
- 3- İşe eleman alımında kolaylık ve objektiflik sağlar, fazla veya eksik kalite ve sayıdaki kadro ile çalışmayı önler.
- 4- Örgütün ve çalışanların verim ve etkinliğini artırır.
- 5- Personel arasındaki, aynı ödevin birden fazla kadro personeline mükerrer olarak yürütülmesinden doğabilecek anlaşmazlıkları önler, mükerrer görev yapılmasına fırsat vermez,
- 6- Personel istatistiklerinin hazırlanmasında, değerlendirilmesinde (Tezkiye, terfi vb. konularda) güvenilir bir kaynak teşkil eder."

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

GİRDİLER:

1. İş Tanımları ve İş akış şemaları
2. Personel rol tanımları,
3. İş ve Personel çalışma raporları
4. Personel performans ölçüm kriterleri
5. İş ve personel gelişim planları
6. Kariyer planlaması

KAYNAKLAR:

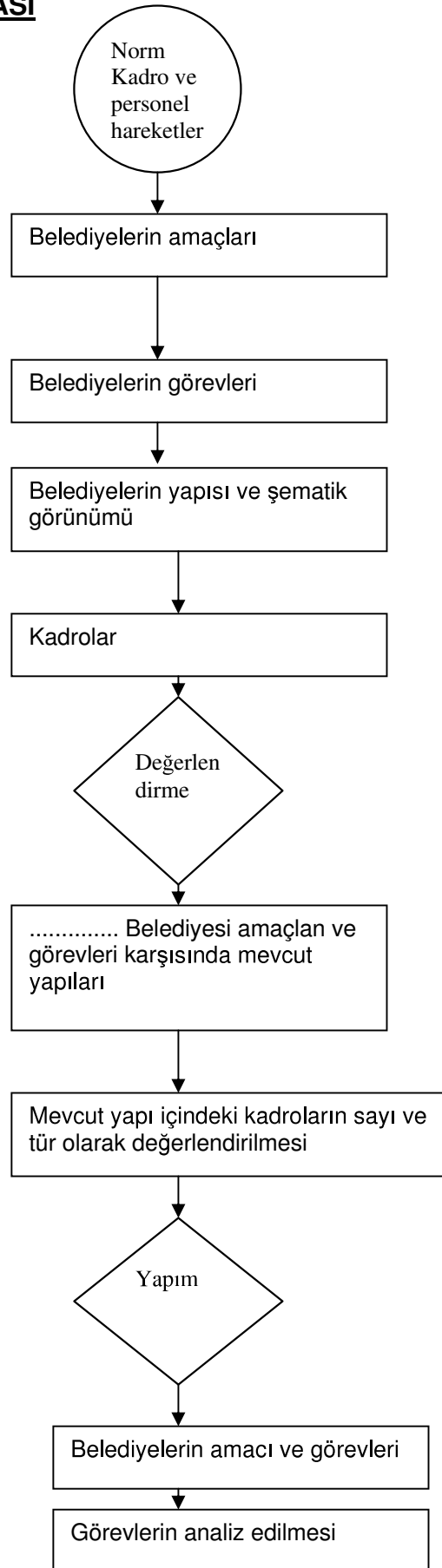
1. 657 Sayılı Devlet Memurları kanunu
2. 4857 Sayılı İş kanunu,1475 Sayılı İş Kanunu,
3. Emekli sandığı kanunu
4. 506 sayılı Sosyal sigortalar kanunu
5. 5393 Sayılı Belediye Kanunu
6. İşçi Sağlığı ve Güvenliği Süreci
7. İşe Alma Süreci
8. İşten Çıkarma Süreci
9. Eğitim Süreci

ÇIKTILAR : Sözleşmeler, İzinler,Yazılar,Raporlar

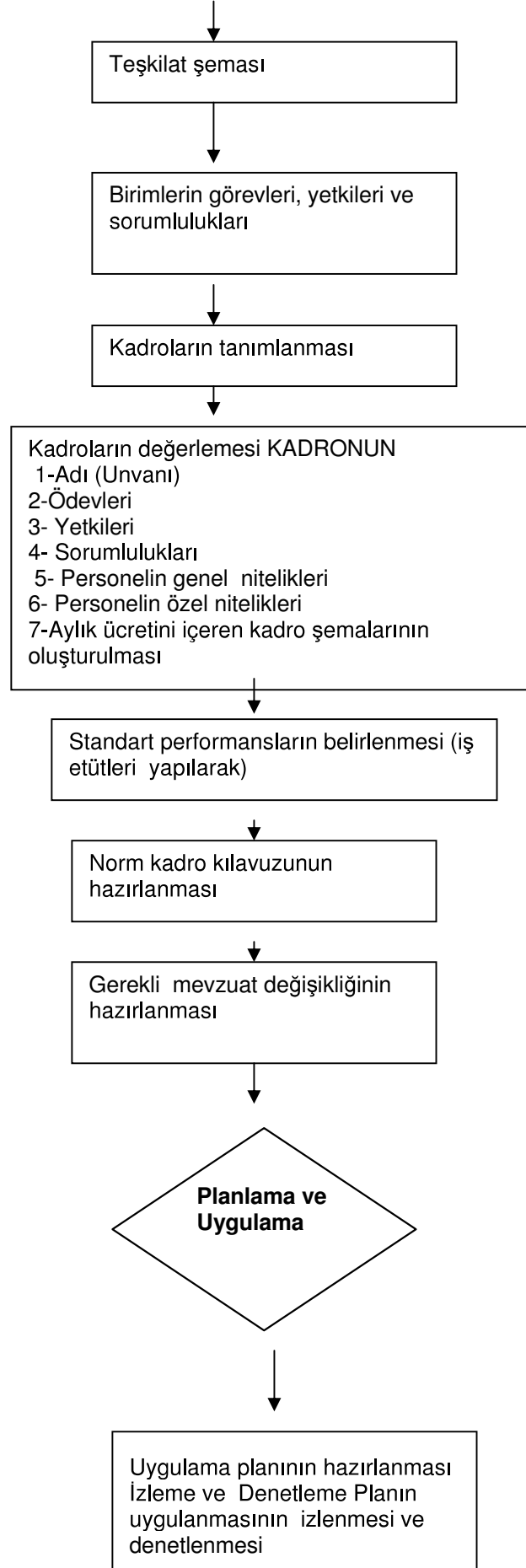
SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

Faaliyet Adı	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Kariyer planı her yıl güncellenecek	Zaman Yönetimi	Verimlilik	Etkinlik	Vatandaş Memnuniyeti
Yıllık personel izin istatistikleri aylık yapılacak	Zaman Yönetimi	Verimlilik	Etkinlik	Vatandaş Memnuniyeti
Aylık personel hareket istatistikleri aylık yapılacak	Zaman Yönetimi	Verimlilik	Etkinlik	Vatandaş Memnuniyeti

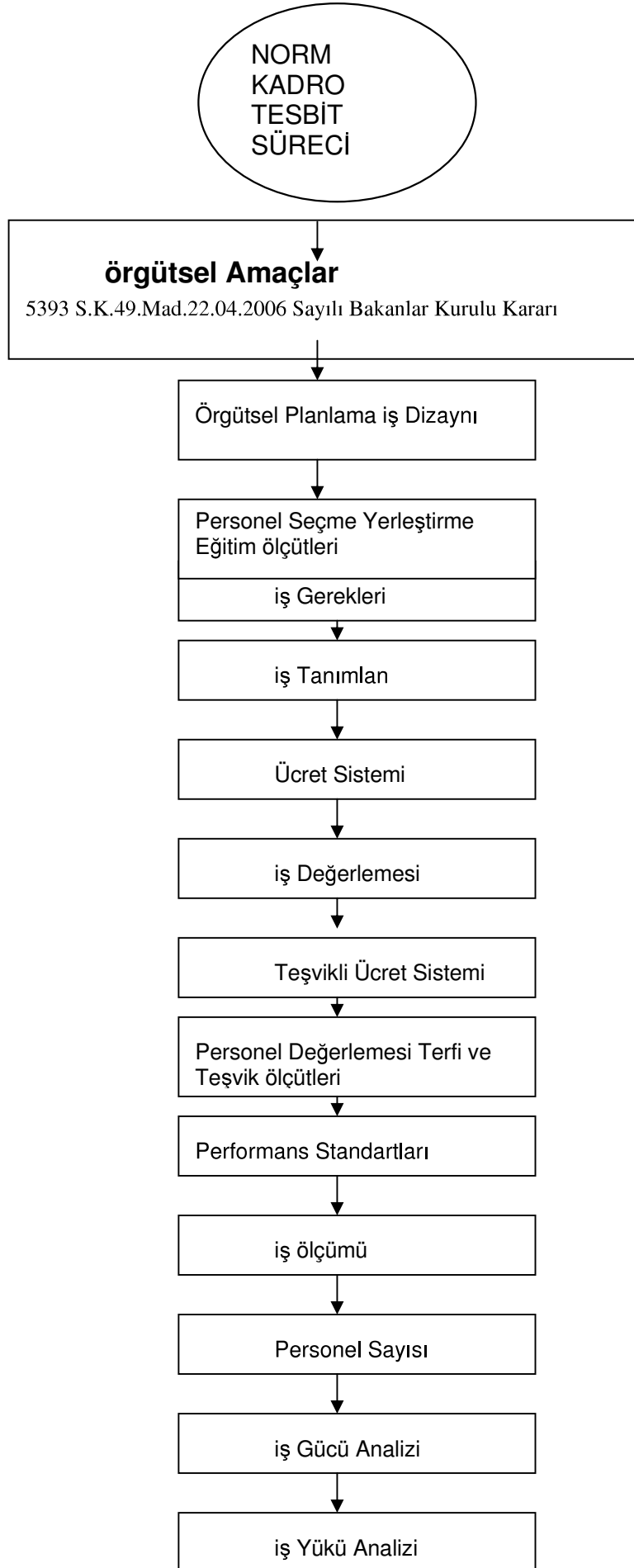
SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI



YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM



YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM



YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

EĞİTİM SÜRECİ .7.

Amaç :..... Belediyesi bünyesinde sürekli iyileştirme kapsamında işe yeni başlayan ve çalışan personelin eğitim faaliyetlerinin planlanması.

Süreç Sorumlusu: İnsan Kaynakları Müdürü

Süreç Başlangıcı: Eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi

Süreç Sonu: Eğitimlerin yapılması ve değerlendirilmesi

Tanımlar :

YGG : Yönetimi Gözden Geçirme

Girdiler: Eğitim Talep Formları, Yeni personel, Anketler, şikayet ve öneriler, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler

Kaynaklar:

- 1-657 Sayılı D.M.K.
- 2-Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği
- 3-Belediye İçi Eğitimciler
- 4-Eğitim Programı
- 5-Eğitim Kurumları
- 6-Eğitim Talep Formu
- 7-Yıllık Eğitim Planı Formu
- 8-Eğitim Katılım Formu
- 9-Eğitim Verimliliği Anket Formu

Çıktılar : Eğitim sertifikaları

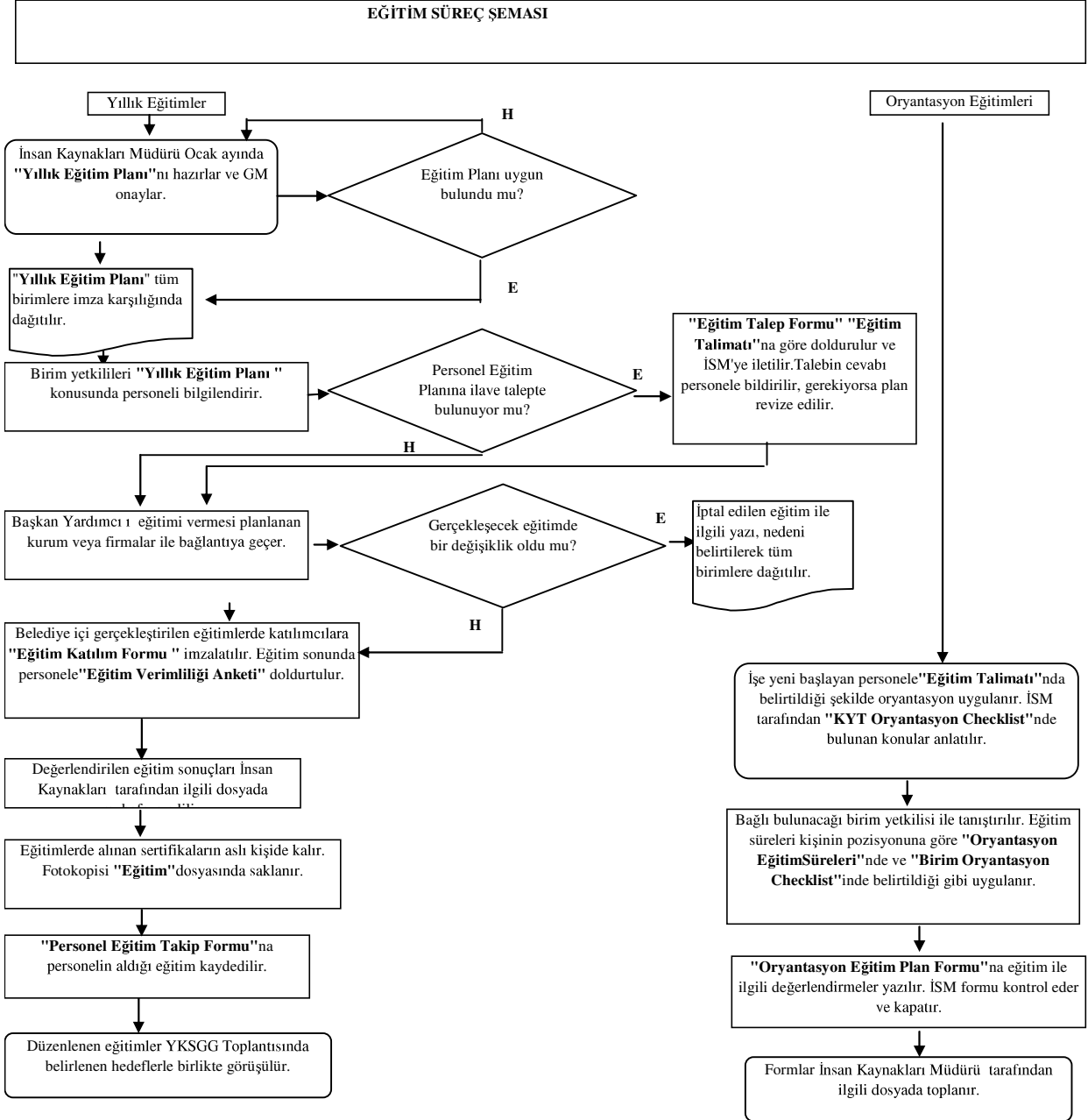
Süreç Ölçüm Parametreleri :

Faaliyet Adı	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Eğitim taleplerine en geç 1 hafta sonunda cevap verilmesi,	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik	
İptal edilen eğitimlerin personele aynı iş günü içerisinde bildirilmesi,	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik	
Eğitim Verimliliği Anketlerinin uygulanması ve değerlendirilmesi,	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik	

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Oryantasyon Eğitimlerinin uygulanması,	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik	
Hedeflenen eğitim saatine ulaşılması.	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik	

Süreç Uygulama :



İŞÇİ SAĞLIĞI VE İŞ GÜVENLİĞİ SÜRECİ .8.

AMAÇ: Belediyesi çalışanlarını çalışma ortamından kaynaklanan risklere karşı koruyarak iş kazaları ve meslek hastalıklarını en aza indirmek, sağlıklı ve güvenli ortamlarda çalışmalarını sağlamaktır.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı (Personel ve Eğitim Müdürlüğü)

SÜREÇ BAŞLANGICI :

Güvencesiz Koşullar:

- Yetersiz ve uygun olmayan aydınlatma
- Aşırı sıcak-soğuk
- Makine koruyucularının olmayışı
- Kişisel koruyucular olmayışı
- Uygun olmayan havalandırma
- Uygun olmayan çalışma mekanları
- Ortamda bulunan aşırı toz

Güvencesiz Davranışlar:

- Risklerin bilincinde olmamak (yeterli eğitimden geçmemiş olmak)
- Mesleki deneyim / deneyimsizlik
- Çalışanların psikolojik özellikleri
- Psikolojik çevre faktörleri

SÜREÇ SONU :

1. Belediyemizde Sıkça Görülen İş Kazalarının Ölçümlenmesi ve Önlenmesi :

- Parça düşmesi-çarpması
- İş makineleri ile ilgili olan kazalar
- Yüksekten düşme (Bakım Onarım)
- Göze yabancı cisim kaçması

2. Belediyemizde İş Kazalarına ve Meslek Hastalıklarına Yol Açan Risk Etmenlerinin Ölçümlenmesi ve Önlenmesi:

- Fiziksel etmenler (ısı,ışık,gürültü)
- Kimyasal etmenler (kimyasal gazlar, buharlar, kömür tozu)
- Biyolojik etkenler
- Mekanik etkenler
- Psikoz/sosyal etkenler

3. Meslek Hastalıklarından Korunma :

- Tıbbi önlemler
- Teknik önlemler
- Eğitim
- Kişisel koruyucu kullanımı

GİRDİLER :

Eğitim

Teknik Önlemler :

- Makine koruyucularının kullanılması
- Makine bakımlarının zamanında yapılması

Çevresel Önlemler
Organizasyon ile İlgili Önlemler
İnsana Bağlı Önlemler

KAYNAKLAR :

Makine Çalıştırma Talimatları

Çalışma Mevzuatı
Eğitim İş Akış Şeması
İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği mevzuatı

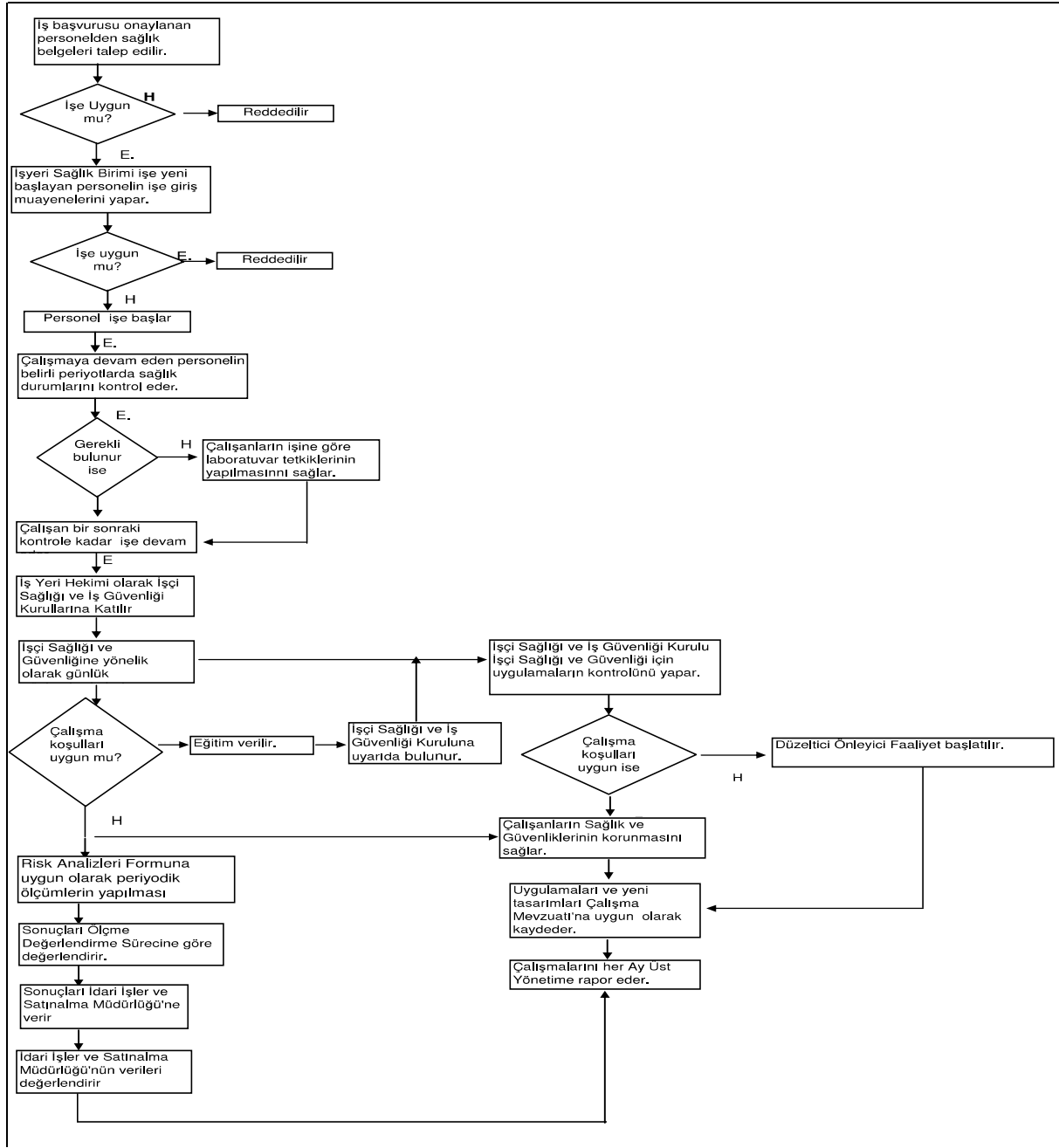
ÇIKTILAR :

İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Risk Değerlendirme Sonuçları
İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Verimlilik Raporları
Zaman ve İş Kaybı Raporları
Psikolojik Ölçümler

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ : İş Kazaları sayısı

SÜREÇ İŞ AKIŞ ŞEMASI :

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM



İŞE ALMA SÜRECİ 9.

AMAÇ : Belediyesine memur ve işçi (sürekli/süreksiz) personel alımını gerçekleştirmektedir.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkanlık Makamı, İnsan Kaynakları Müdürlüğü

SÜREÇ BAŞLANGICI : İhtiyaç anında personel seçimi

SÜREÇ SONU : İşe alınan personelin oryantasyon eğitiminden geçirilerek işe adaptasyonunun sağlanması.

GİRDİLER : naklen atanan memur personel için memur talep dilekçesi, işçi talep formu , sürekli/süreksiz işçi talep formu, ilk defa atanacak aday memurlar için ÖSYM sonuç belgesi ve işe başlama evrakları (6 adet fotoğraf, son iki yıla ait sicil raporları, nakil ilmühaberi, hizmet belgesi, adli sicil kaydı, nüfus sureti, ikametgah belgesi, mezuniyet belgesi)

KAYNAKLAR :

Eğitim Süreci

Kalite Yönetim Süreci

YASAL MEVZUATLAR :

1. 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu ve ilgili Yönetmelikler
2. 4857 sayılı İş Kanunu ve ilgili yönetmelikler
3. 4958 Sayılı sosyal Sigortalar Kurumu Kanunu ve ilgili yönetmelikler
4. İş Kurumu Kanunu
5. 5393 Sayılı Belediye Kanunu
6. 5434 Sayılı Kanun
7. Çeşitli Yönetmelikler ve Genelgeler
8. Toplu İş Sözleşmesi

ÇIKTILAR : Personelin işe alınması, Sigorta İşe Giriş Bildirgesi, Personel Hareket Onayı, Aylık İşçi Durum Çizelgesi, Mevcut Memur Kadro Cetvelleri

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İŞLEM	KRİTER 1	KRİTER 2	KRİTER 3	KRİTER 4
İşe Alma (Memur)	Başbakanlıktan Açıktan Atama İzni Alınması	İzin Alınan Kadroların Niteliklerinin Bakanlığa Bildirilmesi	ÖSYM’ce Kazanan Adayların Gönderilmesi	Kriterlere Uygun Olanların Göreve Başlatılması

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

İşe Alma- Nakil (Memur)	Talebin Alınması	Uygun Kadro Var İşe Kurumundan Onay Alınması ve Sicil Bilgileri İstenmesi	Uygun İşe Personel Hareket Onayı Düzenlenerek Kurumuna Gönderilmesi	Mehil Süresi Sonunda Personelin Göreve Başlatılması
İşe Alma İşçi (Sürekli)	Bakanlıktan Açıktan Atama Onayı Alınması	İzin Alındı ise İş-Kur'dan Talepte Bulunulması	Gönderilen Adayların Komisyonca Mülakata veya Uygulamaya Alınması	Kazananlara Bildirilmesi, Evraklarının Tamamlatıl ması ve İşe Başlatılması - SSK Bildirgesi Düzenlenme si
İşe Alma İşçi (Süreksiz)	Meclisten Süreksiz İşçi Kararı Alınarak Valilikten Onay Alınması	İş-Kur'dan Talepte Bulunulması	Gönderilen Adaylardan Uygun Görülenlerin Belgelerinin Tamamlatılması	Göreve Başlatılması - SSK Bildirgesi Düzenlenme si
Yan Ödeme ve Özel Hız.Tez. İşlemleri	Kararname Resmi Gazete'de Yayınlandıktan Sonra Müdürlüklerle Yazışma Yapılır	Gelen Yazılar Doğrultusunda Cetveller Hazırlanır, Encümen Kararı Alınır	Cetveller ve Ekleri Valiliğe Onaya Sunulur	Onaylandıkt an Sonra Memur Personele Ödeme Yapılır
İhdas ve İptal- İhdas İşlemleri	Müdürlüklerden Gelen Talepler Değerlendirilir, Cetveller Hazırlanır	Hazırlanan Cetveller Meclise Sunulur	Büyükşehir Onayı Alınır	Kadrolar Üzerinde Düzenleme Yapılır
Sicil İşlemleri	15 Aralık'a Kadar Boş Siciller Müdürlüklere Gönderilir	Siciller, Sicil Amirleri Yönetmeliği Uyarınca Doldurulur	Siciller 31 Aralık'a kadar Müdürlükte Toplanır	Siciller Değerlendiril ir, Deftere İşlenir, Kademe İlerlemesind en veya Üst Dereceden Faydalanac akların Başkan Onayı Alınır

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

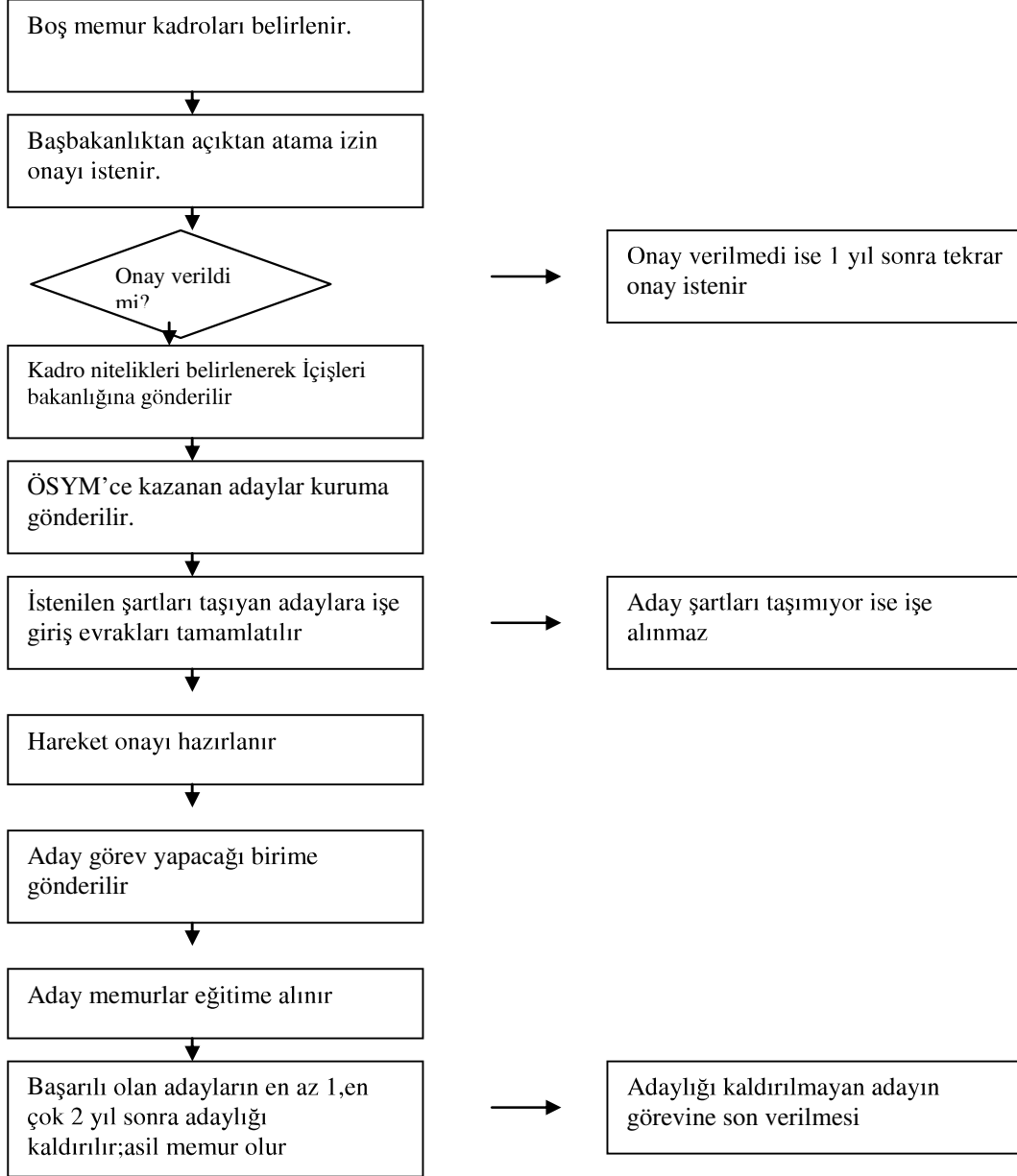
İntibak İşlemi	İlgilinin Talebi Alınır	Diplomasına Göre İntibak İşlemi Yapılır	Başkan Onayı Alınır	Bilgisayara İşlenir, Başkan Onayı Has.İşe.Md.'ne gönderilir, Sicil Dosyasına Konur
Aday Memurları n Eğitimi	Yönetmelik Uyarınca Eğitim Programı Belirlenir	Onay Alınır	Eğitim Kurumuyla Protokol İmzalanır	Eğitim Programı Uygulanır
Hizmet İçi Eğitim	Müdürlüklerin Talepleri Alınır, Yönetmeliğe Göre Eğitim Talepleri Değerlendirilir	Onay Alınır	Eğitim Kurumuyla Protokol İmzalanır	Eğitim Programı Uygulanır
Kurum İçi Tayin (Kadro Değişikliği)	Müdürlük Talebi Başkanlığa Sunulur	Atanılacak Kadronun Şartlarına Haiz ise Personel Hareket Onayı Düzenlenir	Onay Alınır, Dağıtım Yapılır	Bilgisayara İşlenir, Has.İşe.Md.'ne Gönderilir, Sicil Dosyasına Kaldırılır
Görevde Yükselme	Valilikten Görevde Yükselme ile İlgili Talep Gelir	Katılacaklar Değerlendirilir, Listeler Valiliğe Gönderilir	Valilik Seminerine Katılım Sağlanır	Seminer Sonucunda Yapılan Sınavı Kazananları n Ataması Yapılır
Terfiler	Her Ay Terfi Edenler Belirlenir	Onay Alınması Gerekenler İçin Onay Alınır	Bilgisayar Ortamında İşlenir	Ödemeye Esas İşlem Yapılır
Emeklilik-İşçi	Onaylı Dilekçesi Alınır	Sicil Dosyası İncelenir, Uygun ise; SSK Formu Doldurulur	SSK'ca Emekliliğe Uygun Yazısı Geldiyse Tazminatı Hazırlanır	Harcama Yetkilisi Onayı Alınır, Has.İşe.Md.'ne gönderilir
Emeklilik-Memur	Onaylı Dilekçesi Alınır	Sicil Dosyası İncelenir, Uygun ise Evrakları Tamamlatılır	Başkan Onayı Alınır, Encümene Gönderilir	Belgeler Em.Sn.n.Md .'ne Gönderilir

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

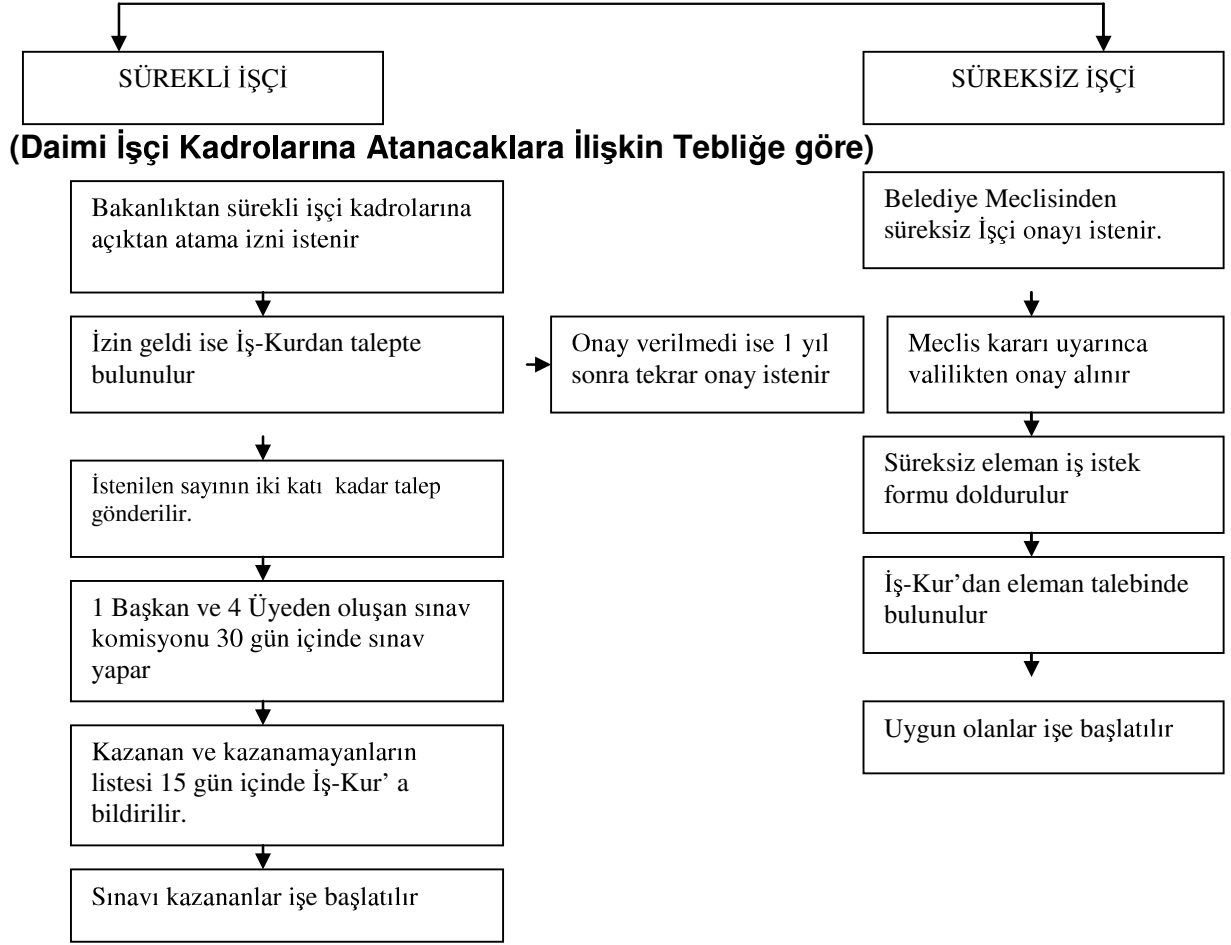
İşçi Maaşı	Müdürlük Puantajları Toplanır	Bilgisayara İşlenir	Hazırlanan Verile Emirleri Harcama Yetkililerine İmzalatılır	Ödeme İçin Has.İşe.Md.'ne Gönderilir
İşçi Sosyal Yardımları	T.İ.S. Hükümleri Uygulanır	İkramiye ise Bordrosu Hazırlanır, İhale Usulü ise İşlemleri Yapılır	Verile Emri Hazırlanır, Harcama Yetkililerine İmzalatılır, İhale Yapılır	Has.İşe.Md.'ne gönderilir, Ödeme Yapılır, Dağıtımı Yapılır
Bilgilendirme	Personel Bilgilerindeki Değişiklikler Belirlenir	İnternet Ortamında Bilgiler İşlenir	3 Ayda Bir yerel.net'e Gönderilir	Kaymakamlığa Bilgi Verilir
Staj-Yüksekokul	Talepler Alınır	Birimlerle Görüşülür	Uygun Olanlara Onay Alınır	Staja Başlatılır
Staj-Meslek Lisesi	Mil.Ağl.Müh.'den Liste Gönderilir	Listedeki Okulların Öğrenci Talepleri Alınır	Onay Alınır, Müdürlüklere Öğrenci Gönderilir	Stajyer Ödemeleri Her Ay'ın 15'inde Yapılır

SIRA NO	ÜN VAN	EĞİTİM	NİTELİKLER				
			Tecrübe	Yaş	Yabancı Dil	Askerlik İlişği	Bilgisayar
01		Lisans		x		x	
02		Önlisans		x	x	x	x
03		Lise		x		x	x
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							

MEMUR ALIMI



İŞÇİ ALIMI



İŞTEN ÇIKARMA SÜRECİ .10.

Amaç : Belediyesinde personelin işten çıkarılmasını gerçekleştirmektir.

Süreç Sorumlusu : İnsan Kaynakları Müdürü

Süreç Başlangıcı : Personelin istifa etmesi, emekli olması veya iş akdinin feshedilmesi

Süreç Sonu : İşçi kendi isteğiyle ayrıldığında veya çıkarıldığında İşten Ayrılma Bildirgesinin Türkiye İş Kurumu'na gönderilmesi, işçi emekli olduğunda emeklilik evraklarının S.S.K.ya gönderilmesi, memur emekli olduğunda evraklarının Emekli Sandığına gönderilmesi.

Girdiler: Onaylanmış İstifa Dilekçesi, Ayrılan Personel Dosyası, Kıdem Tazminatı Kayıtları, Maaş Bordrosu, Tasarruf Ödeme Formu, Personel Kimlik Kartı

Kaynaklar :

Yasal Mevzuatlar :

- 1-4958 Sayılı S.S.K. Kanunu
- 2-4857 Sayılı İş Kanunu
- 3-657 Sayılı D.M.K.
- 4-T.İ.S.

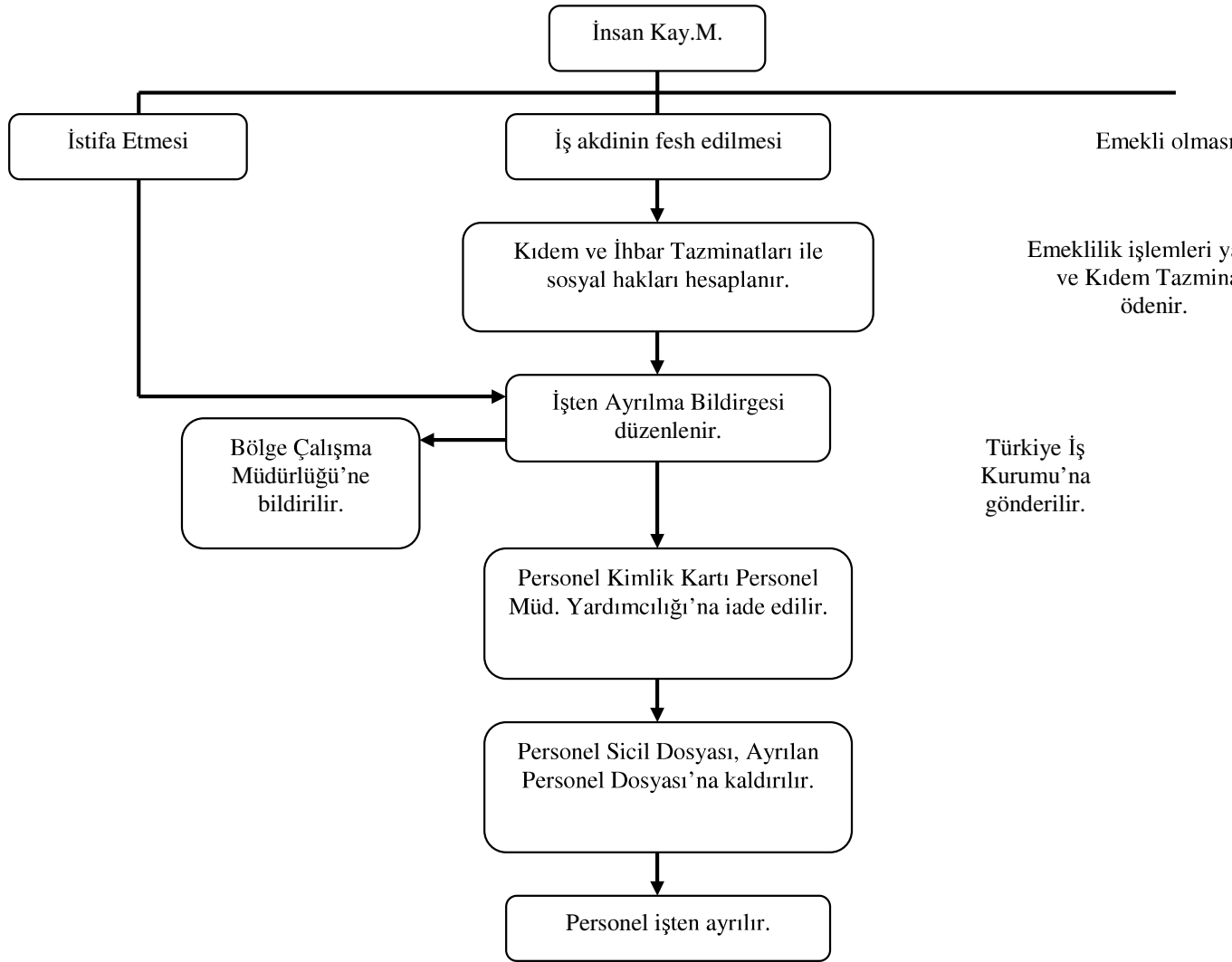
Süreç Ölçüm Parametreleri :

Faaliyet Adı	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Türkiye İş Kurumu'na işten ayrılan personel ile ilgili bilgilerin en geç 15 gün içerisinde bildirilmesi	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik	
Çalışma Bakanlığı Bölge Çalışma Müdürlüğü'ne İşçi Çıkış Bildirgesinin 30 gün içerisinde gönderilmesi.	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik	
Emekli olan memur personelin evraklarının Emekli Sandığına gönderilmesi	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik	

Çıktılar : Personelin işten ayrılması, Ayrılan Personel Dosyası

Süreç Detayı :

PERSONEL İŞTEN ÇIKARMA SÜREÇ ŞEMASI



HUKUK SÜRECİ .11.

AMAC: Adli ve İdari mercilerde Belediye Başkanını ve Belediye tüzel kişiliğini temsil etmek, Belediye tüzel kişiliği adına her türlü dava ile icra takiplerine ilişkin iş ve işlemleri mer'î kanunlar, tüzükler, yönetmelikler ve benzeri hukuki mevzuat kapsamında yetkili merciler nezdinde takip ederek sonuçlandırmak.

Başkan, Meclis ve Encümenlerden oluşan Belediye organları yada çeşitli birimlerimiz tarafından uygulamaya yönelik tereddütlerin giderilmesi amacıyla, konunun gerek pratik ve gerekse akademik boyutlarıyla incelenerek hukuki görüşe kavuşturulması suretiyle danışmanlık hizmeti vermek, Belediye tüzel kişiliğini temsilen her türlü sözleşme, şartname, protokol, yönetmelik ve benzeri belgeleri tanzim ve tetkik ederek onaya sunmak.

SÜREÇ SORUMLUSU: Hukuk İşleri Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI: Dava dilekçesi veya çeşitli birimlerden gelen evrakların kayda alınması ve havalesi.

SÜREÇ SONU: Kararın ifası, icra, tahliye

TANIMLAR:

GİRDİLER:

- 4.1. Görev Tanımı
- 4.2. İş Akış Şeması
- 4.3. Genel Vekaletname
- 4.4. Belediye antetli Standart Formu
- 4.5. Adli Esas Defteri
- 4.6. İdari Esas Defteri
- 4.7. İcra Esas Defteri
- 4.8. Gelen giden evrak kayıt defteri
- 4.9. İç Zimmet Defteri
- 4.10. Dış Zimmet Defteri
- 4.11. Adli Fihrist
- 4.12. İdari Fihrist
- 4.13. İcra Fihrist
- 4.14. Açılan Davalar Fihristi
- 4.15. Mahkeme Giderleri Formları
- 4.16. Ödeme Emri Belgesi
- 4.17. Harcama Talimatı
- 4.18. Onay Belgesi
- 4.19. Malzeme istek Fişi
- 4.20. Talep Formu
- 4.21. Tahsilat Fişi
- 4.22. Makbuz Alındısı
- 4.23. 3-4-5 Örnek İcra Emirleri
- 4.24. Personel İzin Belgesi Formu

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

- 4.25. Hasta Muayene İsteği Formu
- 4.26. Araç Kağıdı
- 4.27. Demirbaş listesi
- 4.28. Birim Hedefleri

KAYNAKLAR:

Sıra No	Dokümanın Adı	Doküman No	Tarihi	Değişiklik No	Değişiklik Tarihi
01	Anayasa	2709	09.11.1982	5428	09.11.2005
02	Büyükşehir Belediyesi Kanunu	5216	10.07.2004	5390	13.07.2005
03	Belediye Kanunu	5393	13.07.2005		
04	Medeni Kanun	4721	08.12.2001	5399	15.07.2005
05	Borçlar Kanunu	818	22.04.1926		
06	Türk Ceza Kanunu	5237	01.06.2005	5377	08.07.2005
07	Türk Ticaret Kanunu	6762	29.06.1956	5136	20.04.2004
08	İmar Kanunu	3194	09.05.1985	5006	17.12.2003
09	İmar Affı Kanunu	2981	24.02.1984	5006	17.12.2003
10	Tapu Kanunu	2644	29.12.1934	5444	07.01.2006
11	Kamulaştırma Kanunu	2942	04.11.1983	4650	05.05.2001
12	Kat Mülkiyeti Kanunu	634	23.06.1965		
13	Gayrimenkul kiralari hakkında Kanun	6570	27.05.1955	4531	18.02.2000
14	Fikir ve Sanat eserleri Kanunu	5846	13.12.1951	4630	03.03.2001
15	Tebliğat Kanunu	7201	11.02.1959	4829	27.03.2003
16	Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu	2863	23.07.1983	5226	27.07.2004
17	Çevre Kanunu	2872	11.08.1983		
18	Gecekondu Kanunu	775	30.07.1966		
19	Kıyı Kanunu	3621	17.04.1990		

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

20	6183 Sayılı Amme Alacaklarının Tahsili Usulü Hakkında Kanun	6183	28.07.1953	5479	08.04.2006
21	Vergi Usul Kanunu	213	10.01.1961	5479	08.04.2006
22	Gelir Vergisi Kanunu	193	06.01.1961	5479	08.04.2006
23	Emlak Vergisi Kanunu	1319	11.08.1970	4751	09.04.2002
24	Belediye Gelirleri Kanunu	2464	29.05.1981	4444	14.08.1999
25	Toplu Konut Kanunu	2985	17.03.1984	5273	08.12.2004
26	Umumi Hıfzısıhha Kanunu	1593	06.05.1930		
27	İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına Dair Kanun	3572	17.06.1989		
28	İcra ve İflas Kanunu	2004	19.06.1932	5358	01.06.2005
29	İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik	25902	10.08.2005		
30	Gayri Sıhhi Müesseseler Yönetmeliği	25208	23.08.2003		
31	İzmir Büyükşehir Belediyesi İmar Yönetmeliği		10.05.2002		
32	3290 Sayılı Kanun ile bazı maddeleri değiştirilen ve bazı maddeler eklenen 2981 Sayılı Kanunun Uygulanmasına Dair Yönetmelik		31.12.1989		
33	İmar Planı yapılması ve değişikliklerine ait esaslara dair yönetmelik	25699	13.01.2005		
34	İmar Kanununun 18. maddesi uyarınca yapılacak arazi ve arsa düzenlemesi ile ilgili esaslar hakkında Yönetmelik	18916	02.11.1985		

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

ÇIKTILAR :

Dava Dilekçeleri ve İcra Takipler v.s Doküman

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

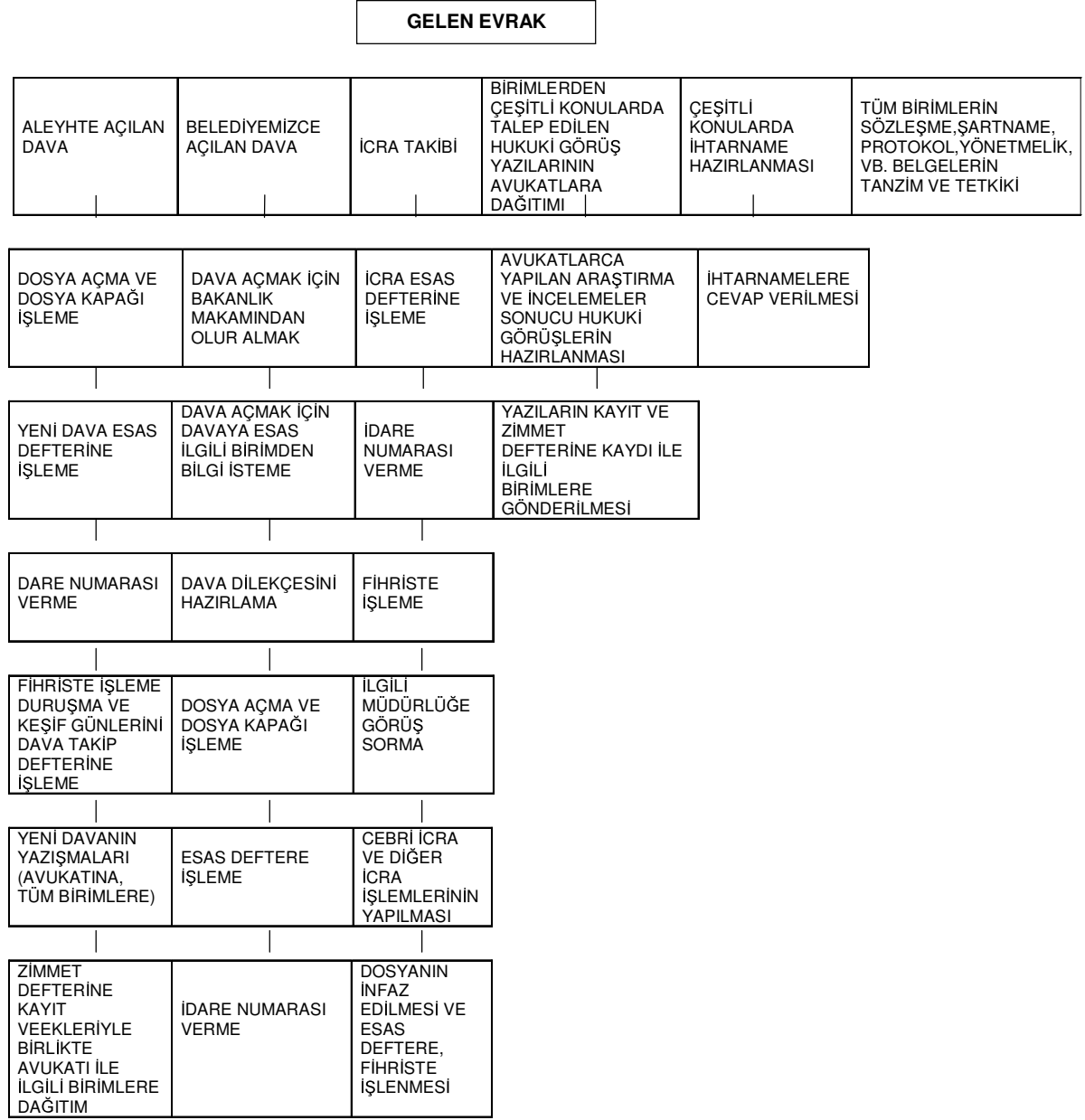
İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Hukuki Görüş	Süre	Uygulama Yönlendirme	0 Hata	
Mevzuat Düzenleme	Belediye Mevzuatı için Güncel Doküman listesi	Belediye Mevzuatına Tüm Personelin Erişimi için Gerekli Altyapı	Dava Fihrist ve Kataloglarının oluşturulması.	Personel Performansının ölçülmesi ve Strateji Geliştirme ve Kalite Yönetim Çalışmalarına yapılan destek.
İdari Davalar	Yıllık Açılan Dava Sayısı	Yıl içinde sonuçlandırılan dava sayısı		
Adli Davalar	Yıllık Açılan Dava Sayısı	Yıl içinde sonuçlandırılan dava sayısı		
İcra Davaları	Yıllık Açılan Dava Sayısı	Yıl içinde sonuçlandırılan dava sayısı		
Asliye Hukuk Mahkemesi cevap süresi	10gün			
Asliye Hukuk Mahkemesi Temyiz Süresi	15 gün			
Asliye Hukuk Mahkemesi Karar Düzeltme Süresi	10 gün			
Sulh Hukuk Mahkemesi cevap süresi	Duruşma Gününe kadar			

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Sulh Hukuk Mahkemesi temyiz süresi	8 gün			
İş Mahkemesi cevap süresi	Duruşma gününe kadar			
İş Mahkemesi temyiz süresi	7 gün			
İdare Mahkemesi cevap süresi	30gün			
İdare Mahkemesi temyiz süresi	30 gün			
İdare Mahkemesi karar düzeltme süresi	15 gün			
Ceza Mahkemesi temyiz süresi(tefhim veya tebliğden itibaren)	7 gün			
İcra Tetkik Mercinde temyiz süresi(tefhim veya tebliğden itibaren)	7 gün			

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI



YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM



BASIN YAYIN HALKLA İLİŞKİLER SÜRECİ 12.

AMAÇ : Belediyesi ile halkı arasında düzenli ve sağlıklı ilişkiler kurmak ve belediye hizmetlerinin tanıtımı amacıyla çeşitli kampanyalar düzenlemek. Kamuoyu araştırmaları yaparak vatandaşın öncelikli taleplerini belirleyerek uygulanmak üzere raporlar hazırlanması ve raporların uygulamaya konmasını temin etmektir.

SÜREÇ SORUMLUSU : Basın Yayın Halkla İlişkiler Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI : Bilgi ve Haber toplama

SÜREÇ SONU : Bilgi ve Haber Yayma

GİRDİLER :
Bilgi ve Haber

KAYNAKLAR :
..... Belediyesinin yer almış olduğu tüm yazılı ve görsel basın vs.

ÇIKTILAR :
Bilgi ve Haber

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
-------	----------	----------	----------	----------

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

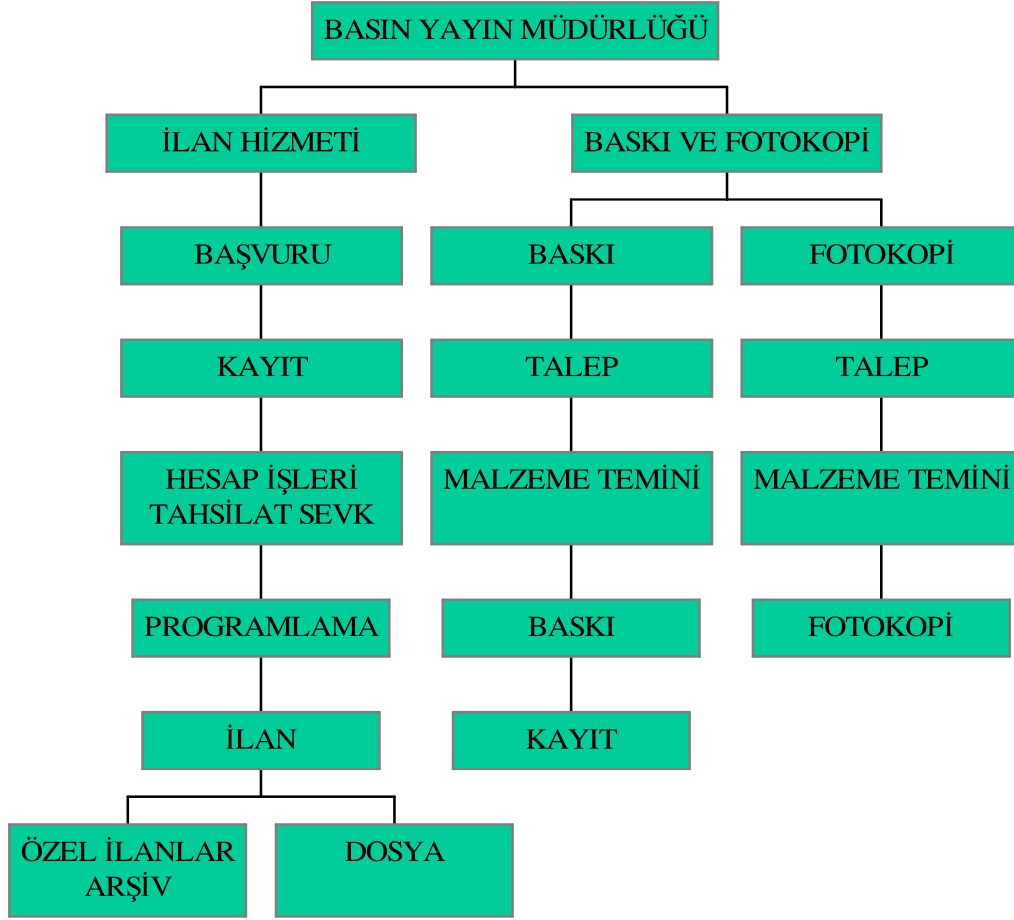
Belediyenin halka tanıtımını sağlayıcı yayınları inceler; halkı ve tüzel kişiliklere sahip topluluklarla ilişkiler kurar; seminerler, reklam kampanyaları, film gösterileri, fotoğraf sergileri, ziyafetler düzenler; hediyelik eşyaları belirler ve dağıtılmasını temin eder; yapılacak işlerin bütçelerini belirler;	Günlük edilen sayı	Takip yayın	Yapılan kampanya sayısı	Çekilen Fotoğraf Sayısı ,Kamera ile yapılan çekim sayısı ve bunların sunu haline getirilme adet ve saati	Araştırma sonuçları
..... Belediyesinin tanıtımı amacıyla düzenlenen kampanyaların uygulanması için yönetime bilgi sunar;'ın gelişimini ve etkinliğini sağlayıcı, etkinliğini arttırıcı önerilerde bulunur; haktan talepleri değerlendirir;	Yapılan çalışma sonuçlarının sunu olarak rapor edilmesi		Sürekli iyileştirme sürecine uygun işlemlerin yapılması	Alınan talep sayısı	Yerine Getirilen talep sayısı

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

..... belediyesinin düzenlemiş olduğu toplantılara katılır; belediyesi hizmetlerinin halk tarafından nasıl algılandığını inceler; hizmetlerin tanıtımının arttırılması için önerilerde bulunur, önerilerin kabulünden sonra işleyişi kontrol eder.	Toplantılara katılma sayısı	Toplantılarda gösterilen etkinlik durumu	Toplantılarda sağlanan verim	Toplantıların sağladığı katkının raporlanması
--	--------------------------------	--	------------------------------------	--

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI :



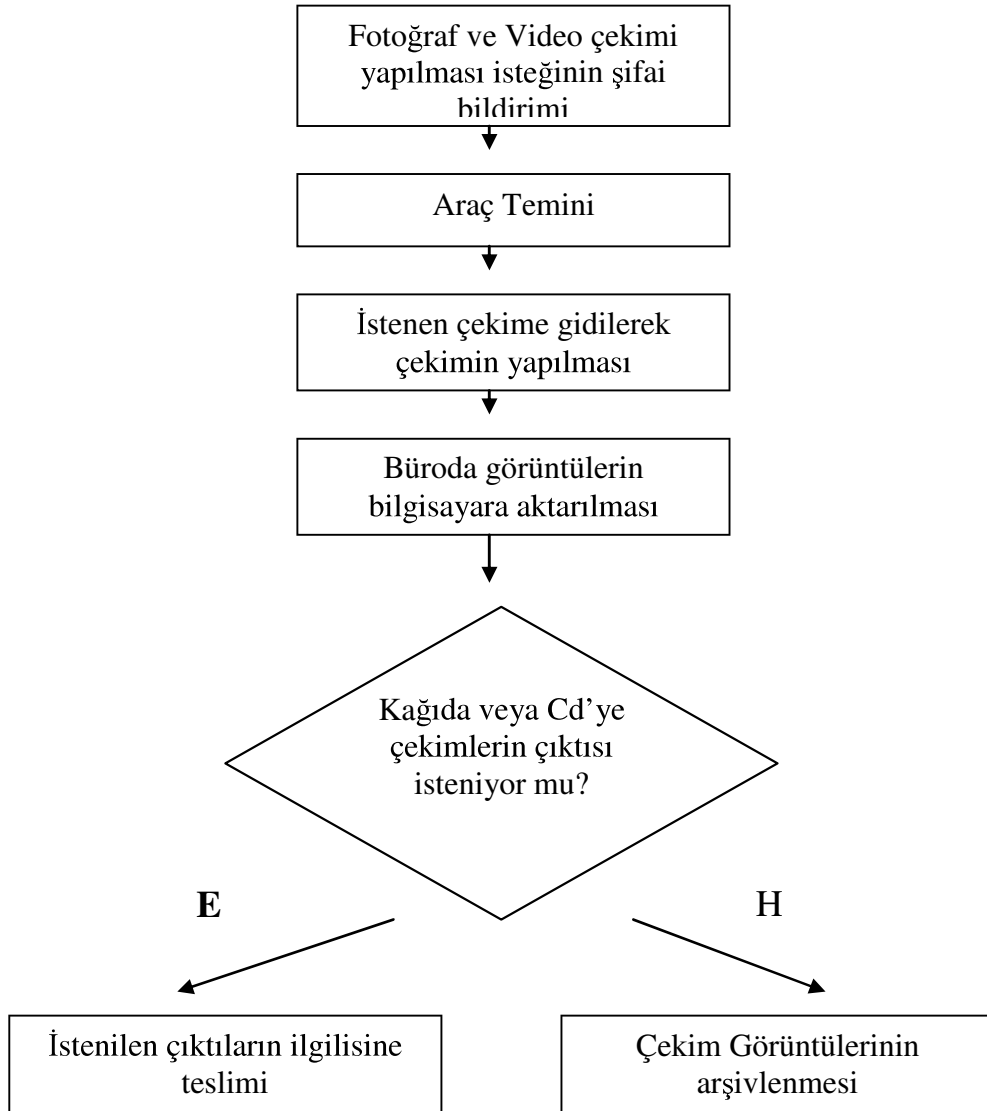
Bilgi ve Haber Yayma

Haber Toplantı Bülteni Düzenleme Hazırlama	Danışma Pano Hizmeti verme	Gazete Dergi Çıkarma	Personel İlişkileri	Haber ve Şikayet
Karar Haber Toplama	Noksanların Belirlenmesi	Haber	Bilgi	Yanıt Uygun
Çağrı Resim ve Kamera Çekim Uygulama	Resim Personelin Asma	Strateji	Alma	Olmayan Hizmeti
		Haber	Ziyaret	Saptama

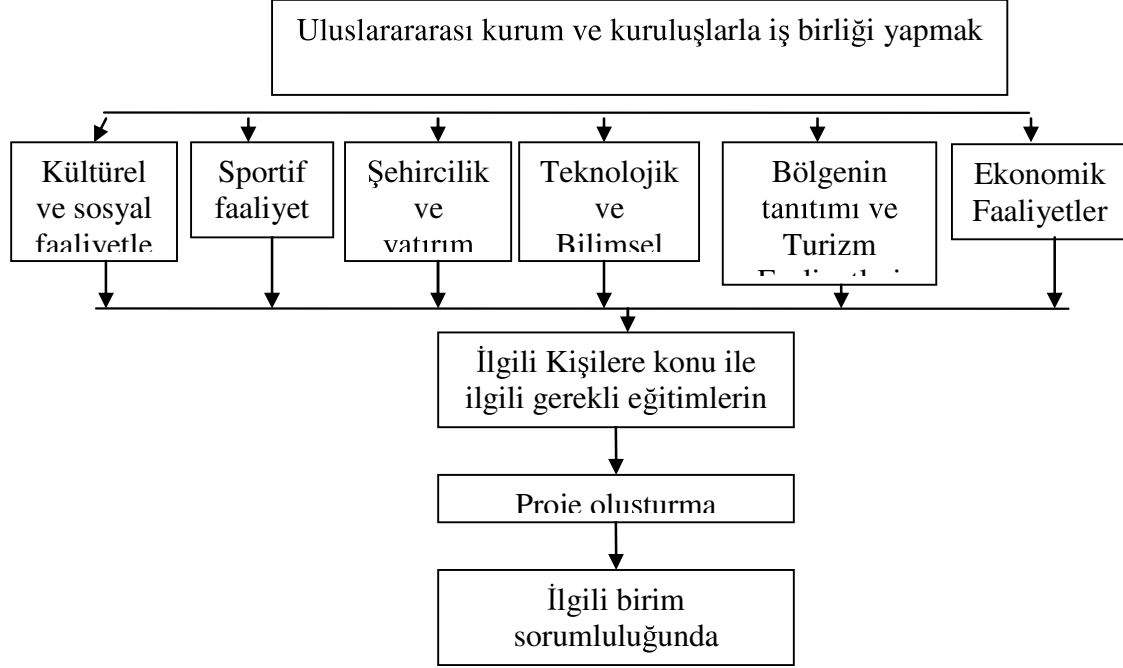
YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Tutanak	Belirlenmesi	Toplamak	Düzeltilici
Tararım			Faaliyet
Yazım	Eğitin/Yönlendirme	Resim	Başlatma
Redaksiyon	Uygulama	Haber Yazıma	İletişim
Basım	Uygulamanın	Sayfa Düzeni	
Dağıtım	Denetlenmesi	Prova	
		Basın	
		Dağıtım	
		Arşiv	

Fotoğraf ve Video Çekimi Yapılması Talepleri;



Uluslar arası ilişkiler



MALİ HİZMETLER SÜRECİ 13.

AMAÇ : 5018 SK.Kanunun 60.maddesinde belirtilen görevler.

Kamu İdarelerinde aşağıda sayılan görevler, Mali Hizmetler tarafından yürütülür.

a)İdarenin stratejik plan ve performans programının hazırlanmasını koordine etmek ve sonuçlarının konsolide edilmesi çalışmalarını yürütmek.

b)İzleyen iki yılın bütçe tahminlerini de içeren idare bütçesini,stratejik plan ve yıllık performans programına uygun olarak hazırlamak ve idare faaliyetlerinin bunlara uygunluğunu izlemek ve değerlendirmek.

c) Mevzuatı uyarınca belirlenecek bütçe ilke ve esasları çerçevesinde,ayrıntılı harcama programı hazırlamak ve hizmet gereksinimleri dikkate alınarak ödeneğin ilgili birimlere gönderilmesini sağlamak.

d)Bütçe kayıtlarını tutmak,Bütçe uygulama sonuçlarına ilişkin verileri toplamak,değerlendirmek ve Bütçe Kesin Hesabı ile mali istatistikleri hazırlamak.

e)İlgili mevzuatı çerçevesinde idare gelirlerini tahakkuk ettirmek,gelir ve alacaklarının takip ve tahsil işlemlerini yürütmek.

f)Genel Bütçe kapsamı dışında kalan idarelerde muhasebe hizmetlerini yürütmek.

g)Harcama birimleri tarafından hazırlanan birim faaliyet raporlarını da esas alarak idarenin faaliyet raporunu hazırlamak.

h)İdarenin mülkiyetinde veya kullanımında bulunan taşınır ve taşınmazlara ilişkin icmal cetvellerini düzenlemek.

i)İdarenin yatırım programının hazırlanmasını koordine etmek,uygulama sonuçlarını izlemek ve yıllık yatırım değerlendirme raporu hazırlamak.

j)İdarenin,diğer idareler nezdinde takibi gereken mali iş ve işlemlerini yürütmek ve sonuçlandırmak.

k)Mali kanunlarla ilgili diğer mevzuatın uygulanması konusunda üst yöneticiye ve harcama yetkililerine gerekli bilgileri sağlamak ve danışmanlık yapmak.

l)Ön mali kontrol faaliyetini yürütmek

m)İç kontrol sisteminin kurulması,standartlarının uygulanması ve geliştirilmesi konularında çalışmalar yapmak.

n)Mali konularda üst yönetici tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı ,Mali Hizmetler Birimi Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI : Bütçe ve Tahakkuk

SÜREÇ SONU : Tahsilat

GİRDİLER :

Yasalar ve Belediye Bütçesi

KAYNAKLAR :

1. Belediye Kanunu
2. Kamu İhale Kanunu
3. Belediye Gelirleri Kanunu
4. Emlak Vergisi Kanunu
5. Devlet Gelirlerinden Belediyelere Pay ayrılması ile ilgili çeşitli kanunlar
6. İller Bankası Kanunu
7. Toplu Konut Yasaları ile ilgili kanunlar
8. Emekli Sandığı Kanunun
9. Sosyal Sigortalar Kanunun
- 10.Devlet Memurları Kanunun

ÇIKTILAR :

Bütçe ve Kesin Hesap

Raporlar

Tahsilat Makbuzları

Yazılar

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Bütçe performansı	Gelir/Gider oranı	Yatırımın gider oranı	Personel harcamasının gider oranı	Borçların yıllık gelire oranı
Belediye borçları izleme	Borç istatistikleri güncellenmesi	Borç ödemeleri gününde bilgisayar veri tabanının aktarılması		
Mali İstatistikler	Tüm gelir ve gider transfer harcamaları günlük olarak girilmesi .			
Belediyenin taşınmaz mal varlığının	Kayıt altına alma	Denetleme	Değerlendirme	

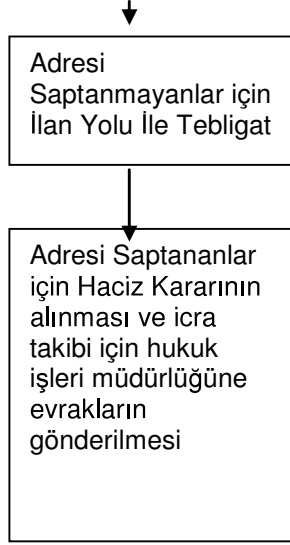
YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Analitik Bütçe Sistemine Geçiş	Stratejik plana uyum	Performans planına uyum		
-----------------------------------	-------------------------	----------------------------	--	--

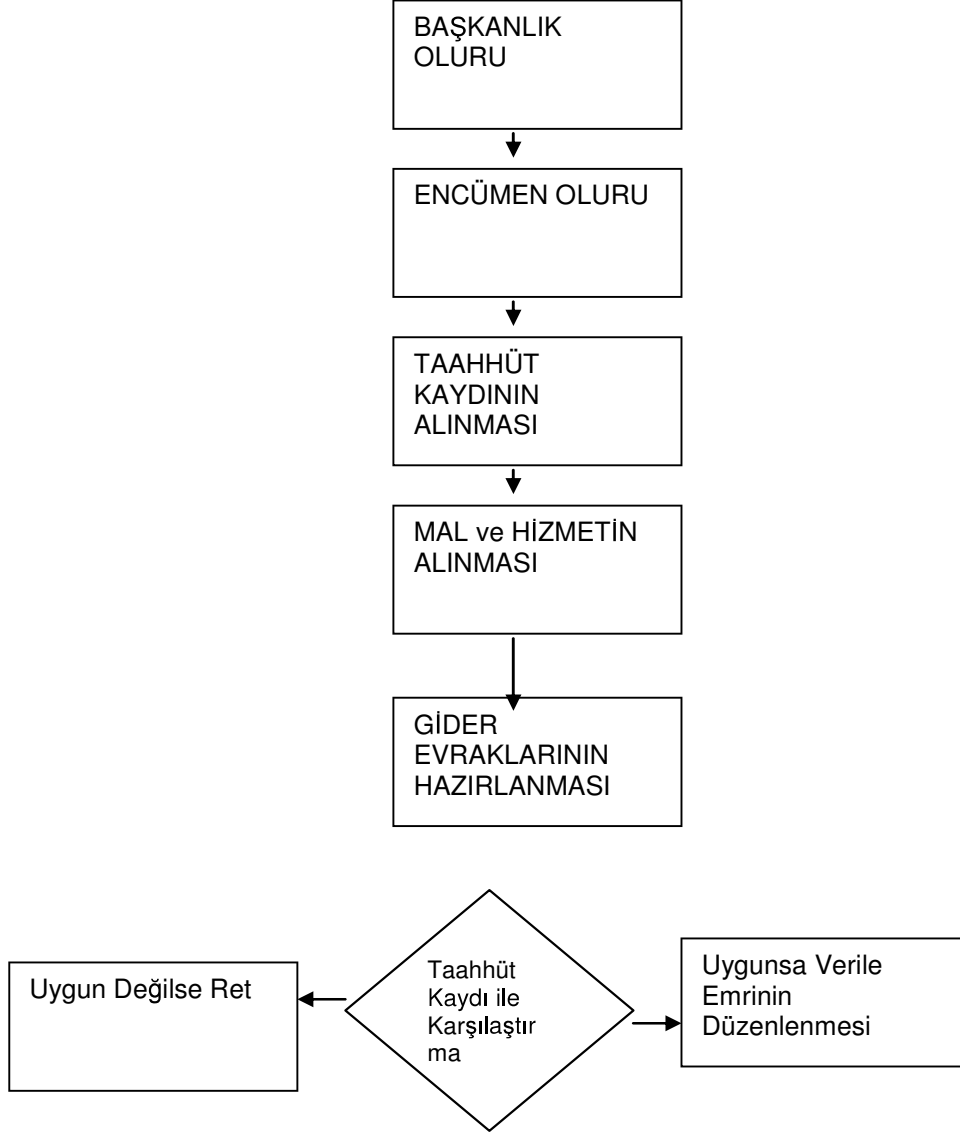
SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI :

YOKLAMA –TESPİT –BEYAN İLE YÜKÜMLÜ İLE YÖNETİM ARASINDA YASAL İLİŞKİNİN KURULMASI

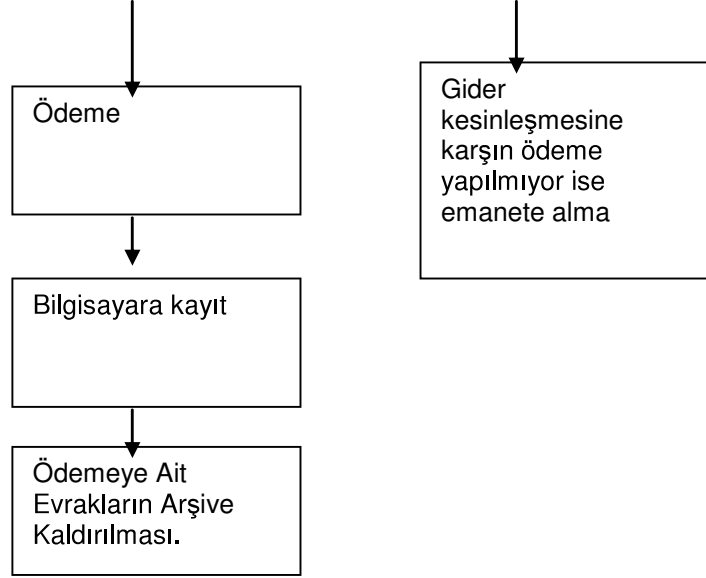




GİDER SÜRECİ



YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM



DESTEK HİZMETLER SÜRECİ 14.

AMAÇ :

- Belediyesinin her türlü bakım ve onarımları,Hizmet binalarının temizliğini yapmak.
- Hizmetlerinin aksamaması için birimlerin ihtiyacı olan ısıtma, kırtasiye, demirbaş bakım ve onarımlarının yapılması,haberleşme,aydınlatma gibi her türlü hizmetlerin aksamadan yapılmasını sağlamak,
- Belediye Başkanlığımızca düzenlenen her türlü sosyal etkinliklerde ve Milli Bayramlarda ses düzeninin kurulması ve gerekli düzenlemelerin yapılması,
- Belediye birimlerini ihtiyacı olan fotokopi ve ozalit çekimleri ile davetiye basımlarını yaparak birimlerimizin hizmetine sunmak,
- Belediyemiz hizmet birimlerinin 24 saat güvenliğini sağlamak,
- Hizmet işlerliğinin devamlılığı için Güvenlik Hizmeti,destek hizmeti ve 657 sayılı Kanuna tabi personele öğle yemeği ihalelerinin yapılması,
- Amirlerince Kanun, Tüzük, Yönetmelik, Genel emirler ve diğer mevzuatlara uygun olarak verilecek her türlü görevleri zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirmek.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı, İdari Mali İşler Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI : Mesai saati başlangıcı ve yerine göre 24 saat

SÜREÇ SONU : Talebin Yerine Getirilmesi ve bazen devamlılık

Girdiler :

- İnsan Gücü
- Araç, Gereç, Ekipmanlar

Kaynaklar :

- Kamu ihale Kanunu
- Belediye Kanunu
- Devlet Memurları Kanunu
- Devlet Memurları Yiyecek Yardım Yönetmeliği

ÇIKTILAR :

Destek Hizmet

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Araç Havuzunu Yönetme	Etkinlik	Verimlilik	Tasarruf	

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Hizmet Binalarının Bakım onarım ve Temizliği	Etkinlik	Verimlilik	Tasarruf	
Belediye Araçları Bakım Onarımı	Etkinlik	Verimlilik	Tasarruf	
Telefon santrali	Etkinlik	Verimlilik	Tasarruf	

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI :

Araç Havuzuz(Otopark)Yönetmek

Araç Havuzunu Oluşturmak

Bakım Onarım

Araç Tahsis

Üst Yöneticilere Birimlere Hizmet M.Tahsis

Günlük Tahsis Kayıt

Kayıt Kontrol

Kontrol

Yönetim Binaları Bakım Onarım Temizlik Güvenlik

SATIN ALMA VE AYNİYAT SÜRECİ 15.

AMAÇ : Belediyesi birim müdürlüklerinin ihtiyacı olan malzemeleri yedek parça, hammadde, yarı mamul vb. diğer malzemelerin alımı satın alınan malzemelerin kalite kontrollerini yapmak, istenen zamanda birim müdürlüklerine teslim etmek. Ayniyat Hesaplarını tutarak izlemek.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı, ihale Alım, Satım, Ambarlar ve Ayniyat Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI : Talep ve Malzeme, araç-gereç, yedek parça, hammadde ve diğer malzeme ihtiyaçlarının belirlenmesi.

SÜREÇ SONU : Malzeme, araç-gereç, yedek parça, hammadde ve diğer malzeme alımlarının yapılması ve ihtiyaçların giderilmesi.

TANIMLAR

:

Alım, Satım: Taşınır ve taşınmaz mallar ile her türlü ihtiyaç maddeleri, hizmet ve hakların alım ve satımını,

Hizmet: Kanun, tüzük ve yönetmeliklere göre çalıştırılan aylıklı, ücretli, yevmiyeli ve sözleşmeli personel istihdamı hariç olmak üzere gerçek veya tüzelkişilere ücret karşılığında yaptırılan araştırma, sondaj, imalat, prototip imalat, istikşaf, etüt, harita plan, proje, kontrollük, müşavirlik ve benzeri her türlü hizmetleri,

Yapım: Her türlü inşaat, ihzara, imalat, sondaj, tesisat, onarım, yıkma, değiştirme, iyileştirme, yenileştirme ve montaj işlerini,

Kira: Taşınır ve taşınmaz malların ve hakların kiralanmasını veya kiraya verilmesini,

Trampa ve Mülkiyetin Gayri Ayni Hak Tesisi: Borçlar Kanunun ile Türk Ceza Kanununun trampa ve mülkiyetin gayri ayni hak tesisi ile ilgili maddelerinde gösterilmiş işlemleri, Yükleme, taşıma, boşaltma, depolama ve bunlara ilişkin ambalaj işlerini,

Tahmin edilen bedel: İhale konusu olan işlerin tahmin edilen bedelini ve yapım işlerini keşif bedelini,

Uygun bedel: Artırmalarda, tahmin edilen bedelden aşağı olmamak üzere, teklif edilen bedellerin en yüksekini; eksiltmelerde tahmin edilen bedeli geçmemek üzere, teklif edilen bedellerin tercihe layık görülenini, bedel tahmini yapılamayan ihalelerde teklif edilen bedellerin uygun görülenini,

İdare: İhaleyi yapan daire, kurum ve kuruluşları,

İstekli: İhaleye katılan gerçek veya tüzelkişi veya kişileri,

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

İhale: Bu Kanunda yazılı usul ve şartlarla, işin istekliler arasında seçilecek birisi üzerine bırakıldığını gösteren ve yetkili mercilerin onayı ile tamamlanan sözleşmeden önceki işlemleri, **Müteahhit:** Üzerine ihale yapılan istekli veya isteklileri,

Müşteri: Artırma sonunda kendisine ihale yapılan istekli veya isteklileri,
Şartname: Yapılacak işlerin genel, özel, teknik ve idari esas ve usullerini gösteren belge veya belgeleri,

Sözleşme: İdare ile müteahhit veya müşteri arasında yapılan yazılı anlaşmayı, Hazırlamakla görevli birimdir.

KISALTMALAR

K.İ.K. = 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

GİRDİLER :

Birimlerin ihtiyacı olan malzemelerin piyasa fiyat araştırması yapılarak alınması.
Birim Müdürlüklerinin talep formları.

KAYNAKLAR :

1. 5018 Sayılı Kanunu,
2. 832 sayılı Sayıştay Kanunu,
3. 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu,
4. 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu.

ÇIKTILAR :

Birimlerce talep edilen malzemelerin satın alma müdürlüğünce talep eden müdürlüğe teslimi.

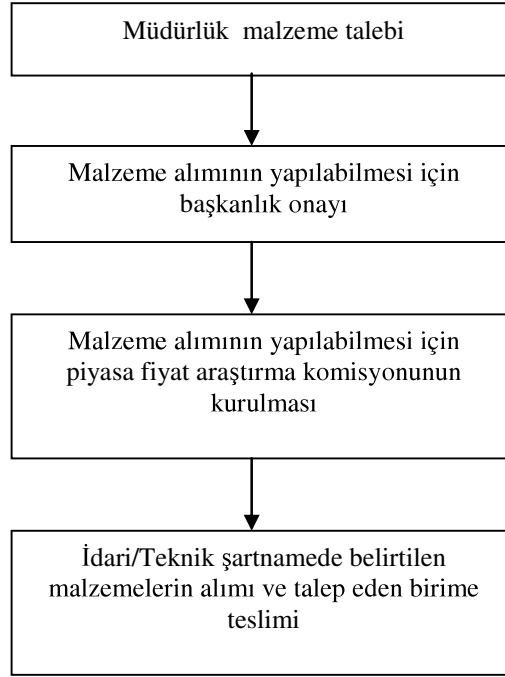
SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
İhale	4734 Sayılı Kanuna uygunluk	Teknik ve İdari Şartnameler yasaya uygun hazırlama	Şeffaflık ve açıklık	
Onaylı Tedarikçi Listesi	Tedarikçi değerlendirme formu kullanılması	Tedarikçi değerlendirme kriterleri uyulama puanlama	Hazırlanan liste başkan onayına sunulmuş mu	Listenin güncellenmesi yapılıyor mu .
Şartnameler	Şartname arşivi oluşturma	Şartname Güncelleme		

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

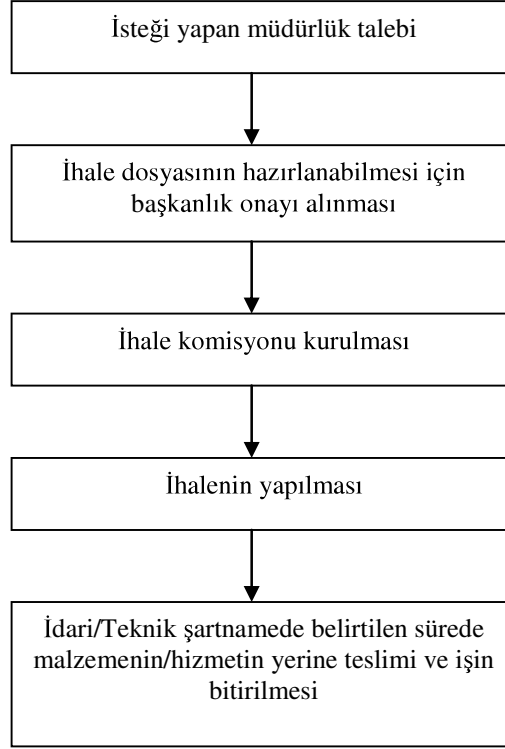
Depolama	Depo Planı	Bozulma ve Yıpranmaya karşı koruma	Kayıt Düzeni	
Ayniyat saymanlığı	Demirbaş kayıt	Güncel tutma	Numaralama	İzleme

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI :



Süreç No : 2

Konu : 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu 18a maddesi çerçevesinde ihale usulü ile alım yapılması.



COĞRAFI VE KENT BİLGİ SİSTEMLERİ SÜR.16

AMAÇ : Coğrafi ve Kent Bilgi sistemi için gerekli verilerin tasarlanarak dijital ortama geçirilmesini sağlamak, Kent Bilgi Sistemine yönelik, Coğrafi Bilgi Sistemi bilgilerinin hazırlanması ve bu bilgilerin ilgili müdürlükler tarafından güncel tutulması için gerekli koordinasyonu sağlamak.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı, İmar ve Şehircilik Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI : Yazılım, Donanım, İstek, Veri Girişi,

SÜREÇ SONU : Analiz ve Rapor

GİRDİLER : Yazılım, Donanım, Veri

KAYNAKLAR :

Belediye Kanunun

Büyükşehir Belediye Kanunun

İmar Kanunun

Yazılım ve Donanım Kullanım El Kitapları

ÇIKTILAR : Veri Analizi, Rapor, Uygulama

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ:

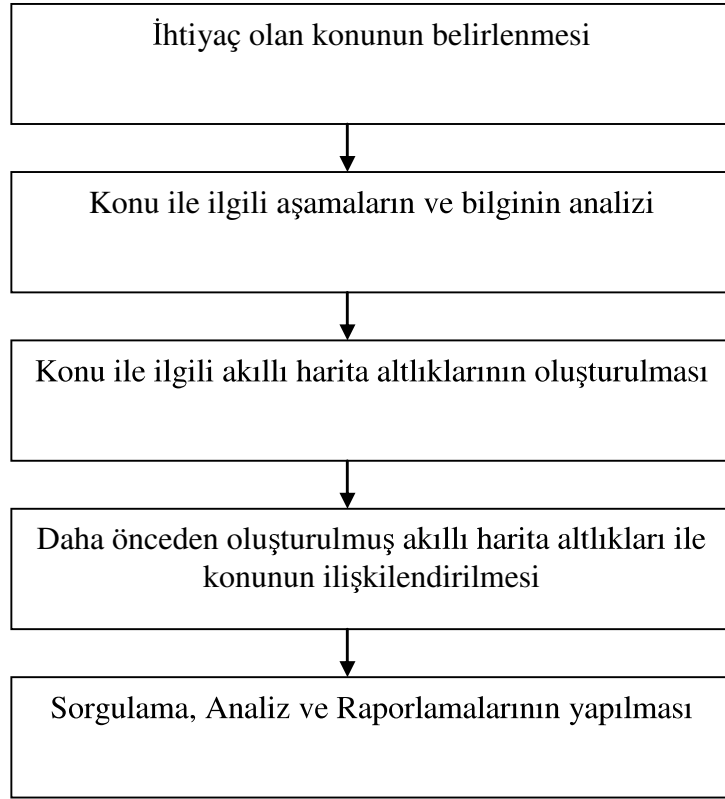
İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Belediyeye ait inşaat, park bahçe ve diğer faaliyetlere ait harita çalışmalarının tabanını oluşturmak ve fiili durum tespiti yapmak.	Mevcut verilerin veri tabanına aktarılan verilere oranı	Kullanılan kaynak miktarı	Vatandaş memnuniyeti derecesi	

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

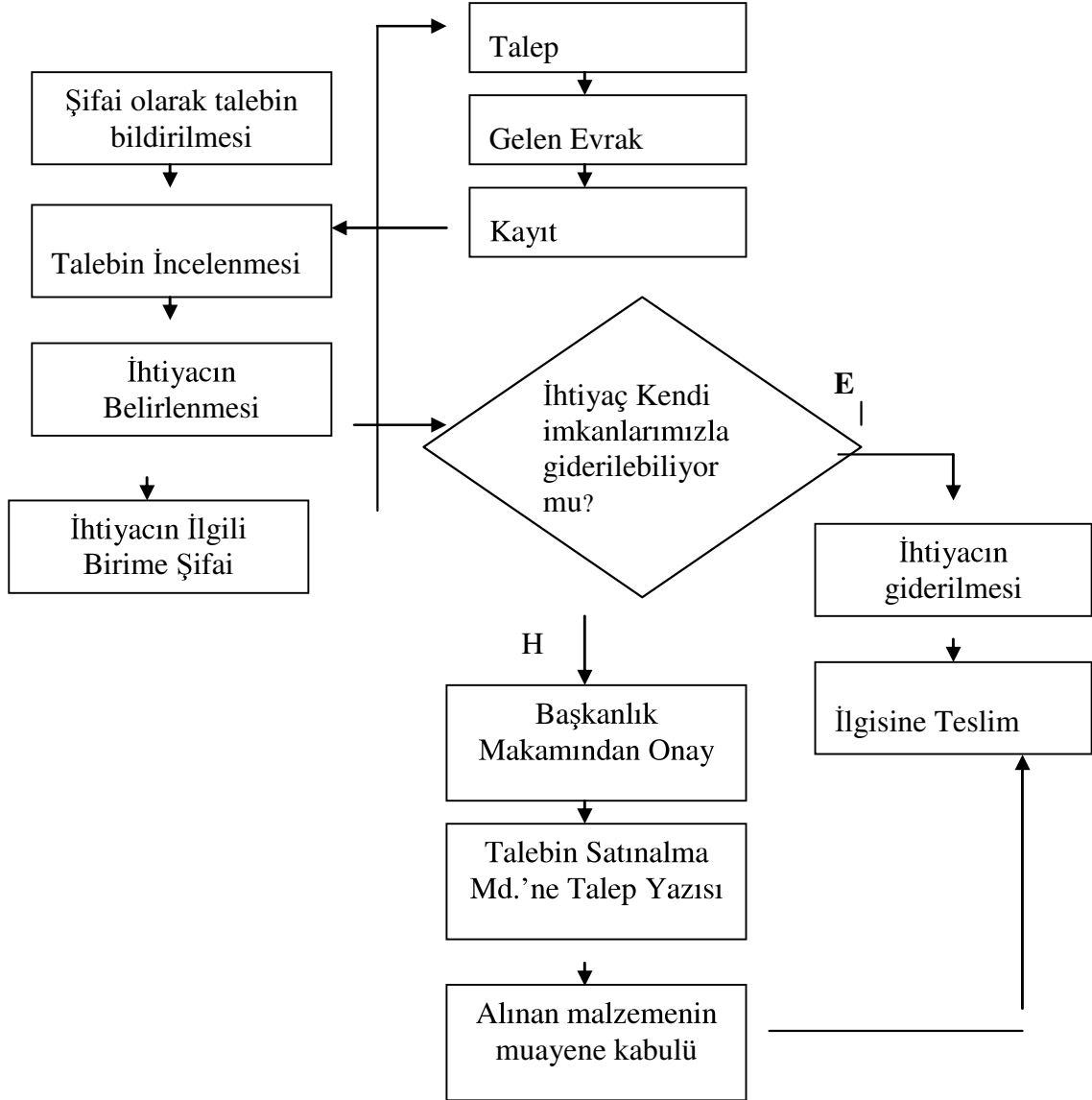
3194 sayılı İmar Kanununun 18.madde uygulaması ve 2981-3290 sayılı imar kanunlarını uygulayarak parsel sahiplerini müstakil tapuya kavuşturmak.	Mevcut verilerin veri tabanına aktarılan verilere oranı	Kullanılan kaynak miktarı	Vatandaş memnuniyeti derecesi	
Taşınmaz envanteri ile oluşan bilgilerin, emlak ve çevre beyan bilgileri ilişkilendirilmesi.	Mevcut verilerin veri tabanına aktarılan verilere oranı	Kullanılan kaynak miktarı	Vatandaş memnuniyeti derecesi	
Bilgi İşlem Faaliyetleri için gerekli bölümlerle hiyerarşik düzen ve Bilgi İşlem Hizmetleri sistemi içinde işbirliği yapmak.	Birim başına verilen hizmet gün saat hesabı	Kullanılan kaynak miktarı	Etkinlik	Verimlilik
Vatandaşları ilgilendiren Bilgi İşlem hizmetlerini yürütmek, ilişkiyi sağlamak.	Verilen hizmetten yararlanan kişilerin tüm Karşılıklı vatandaşlarına oranı	Kullanılan kaynak miktarı	Vatandaş memnuniyet derecesi	

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI :

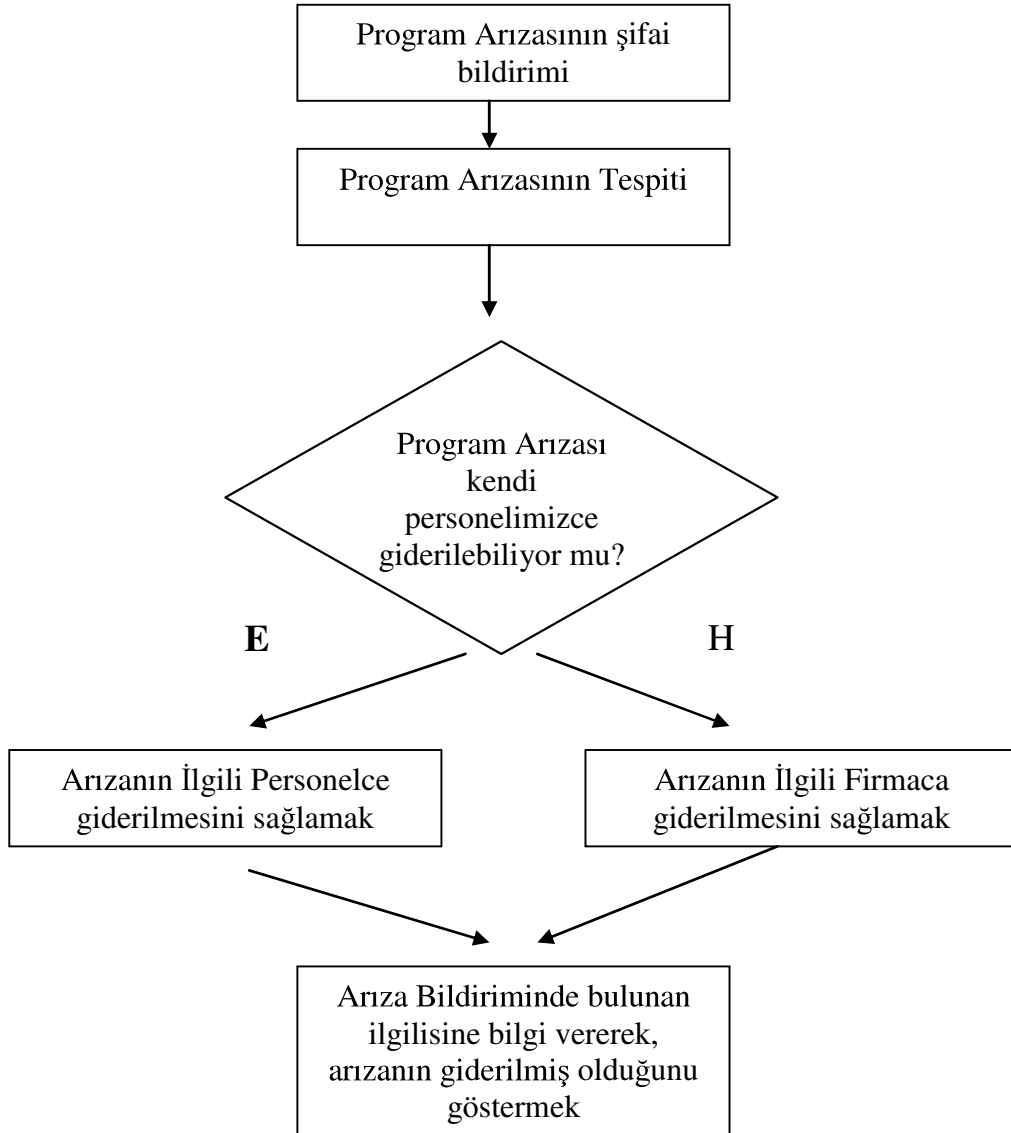
Coğrafi ve Kent Bilgi Sistemi Çalışmaları;



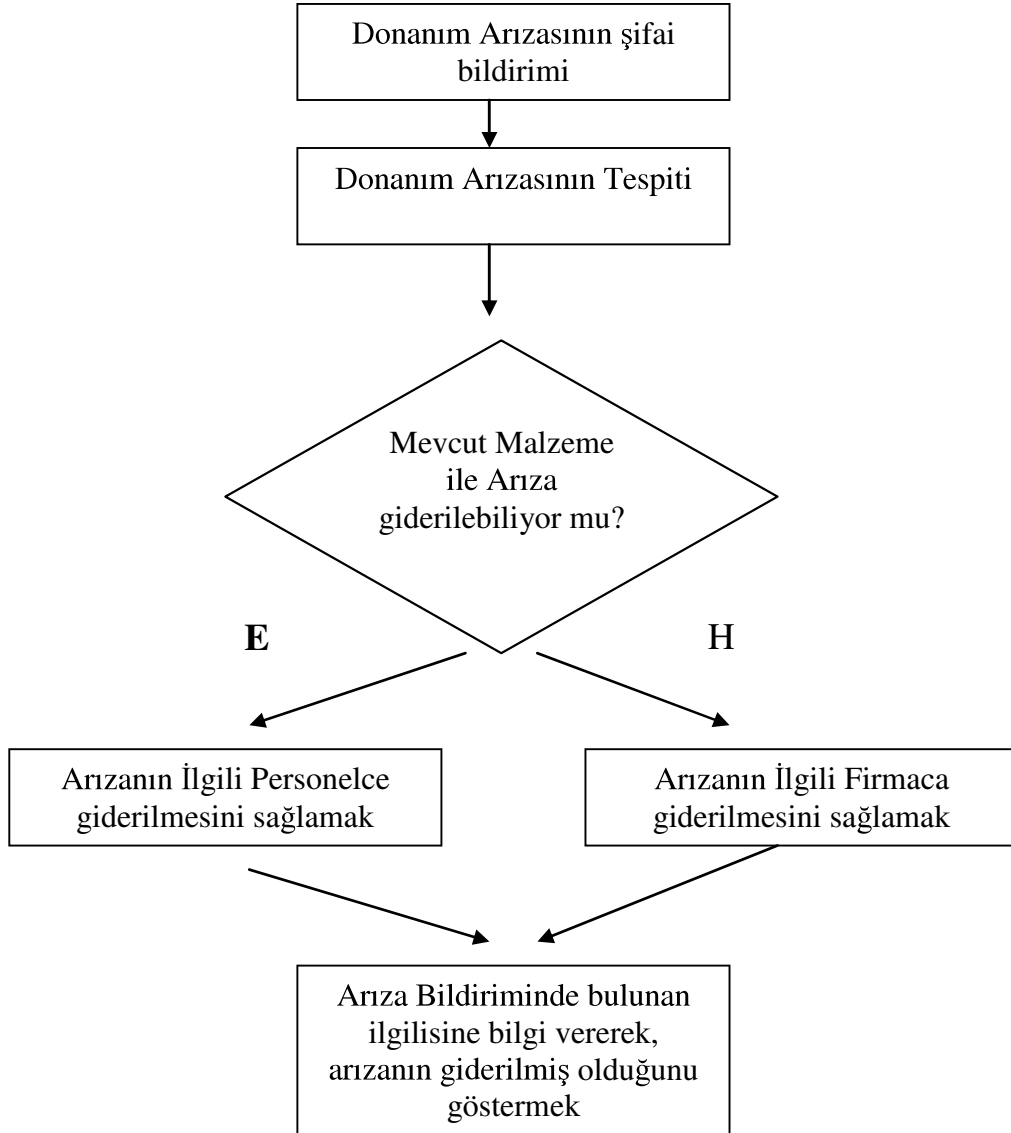
Bilgisayar Donanımı ve Program İhtiyaç Talepleri



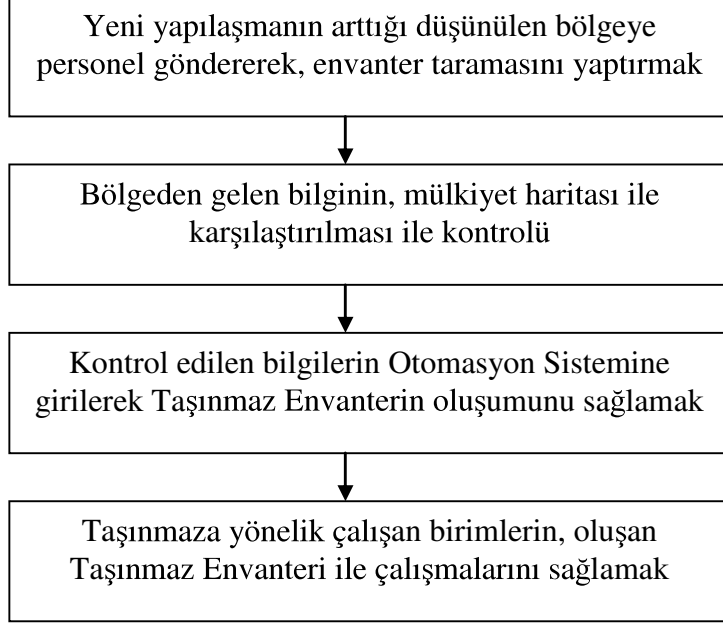
Program Arızasının Giderilmesi Talepleri



Bilgisayar Donanım Arızasının Giderilmesi Talepleri;



Taşınmaz Envanteri Oluşturma;



İMAR VE ŞEHİRCİLİK SÜRECİ 17

AMAÇ :

3194 sayılı İmar Kanunu ile gerek Koruma Yasası, gerekse Kıyı Kanunu gibi kent ve planlamayı ilgilendiren kanunlar çerçevesinde üretilen imar planları kararlarına uygun olarak üretilecek parsel, ada veya bölgesel ölçekteki tasarımları, 5393 sayılı Belediyeler Kanununun 1,14 ve 15. maddelerine uygun ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanununun 7. maddesinin verdiği yetki ve sorumluluk altında belirlemek, değerlendirmek ve üretim sürecini izlemektir. Kentsel Yaşam standartlarının değerlendirilmesi yanında, mekanın kalitesinin de göz önünde bulundurulması böylece kentlinin yaşam kalitesinin belirlenerek, kentleri güzelleştirme yaklaşımı yanında mekanın kimliğine yönelik tasarımlar yapmak, tarihi çevre ve sit alanları ile bütünleştirmek ve gerekli kamulaştırmaları yapmaktır.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı

SÜREÇ BAŞLANGICI : Harita Alımı

SÜREÇ SONU : İmar Planlarının askıdan indirilmesi.

GİRDİLER : Analitik etütler ;

1. Demografik,
2. Tomografik,
3. Jeolojik,
4. Sosyoekonomik
5. Eğitimsel
6. Altyapısal
7. Sentez
8. Plan kararları
9. Rapor yazımı
10. Plan Çizimi
11. Kesinleşme Süreci

KAYNAKLAR :

1. İmar Kanunu
2. Belediye Kanunu
3. Büyükşehir Belediye Kanunu
4. Büyükşehir Belediye Kanunu Uygulama Yönetmeliği
5. Gecekondu Kanunu
6. İmar Affı ile ilgili kanunlar
7. Toplu konut idaresi hakkında kanun ve yönetmenlik
8. İmar Yönetmeliği
9. Kamulaştırma Kanunu
10. Isı Yalıtım Yönetmeliği
11. İmar planı yapılmasına ve yapılabilecek olanlara ilişkin çeşitli yönetmenlikler
12. 3194 Kanunun 18.inci Maddesi ile ilgili yönetmenlik
13. Kamulaştırma süreci

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

ÇIKTILAR :

1. İmar Planı
2. Planının Uygulanması
3. Yapılaşmanın Düzenlenmesi ve Denetlenmesi

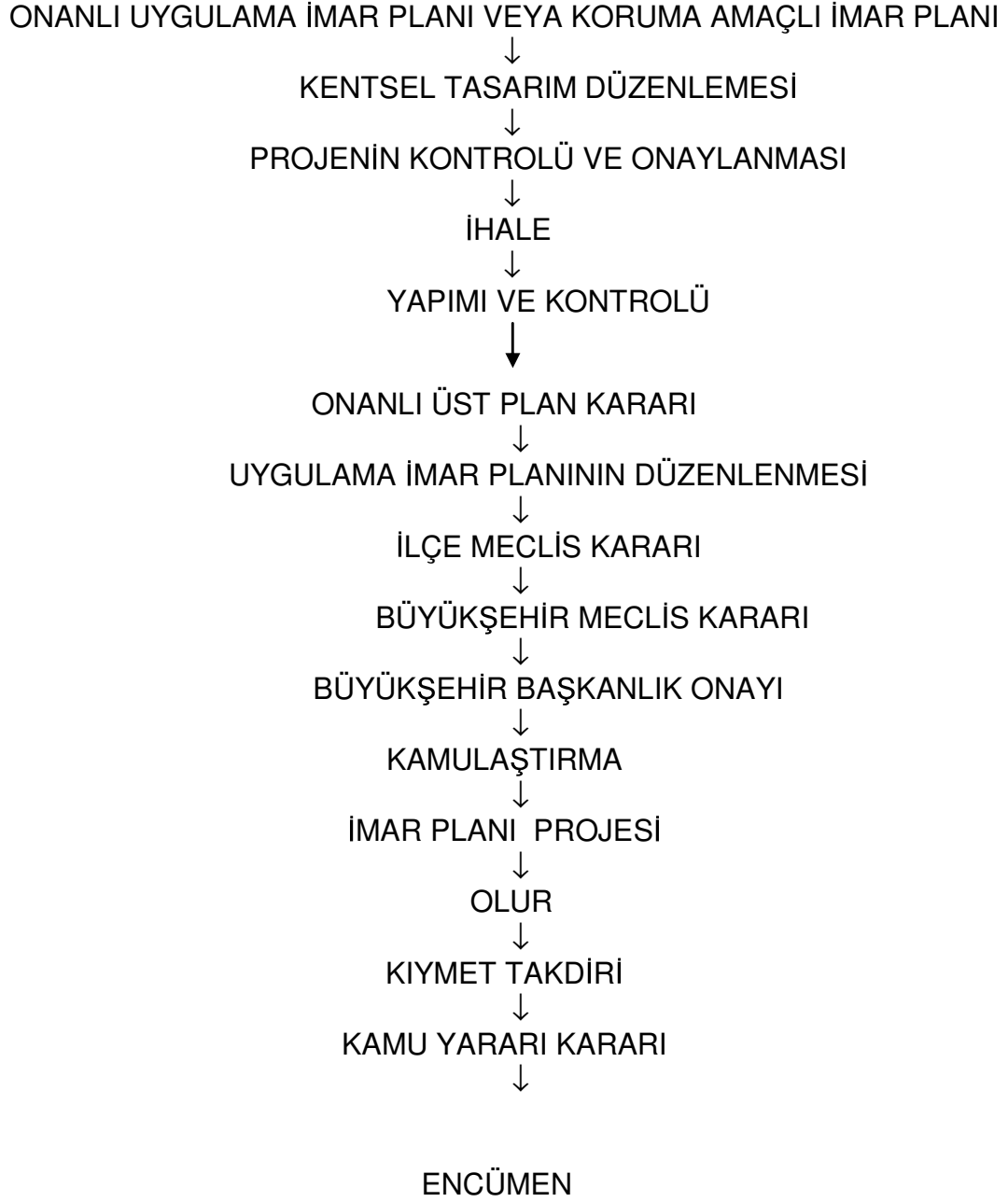
SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
İmar Planları	Planların m2 birim maliyeti	Öngörülen zamana uygunluğu		
İmar uygulaması	Uygulamanın m2 birim maliyeti	Vatandaş memnuniyet seviyesi	İtiraz sayısının toplam mülk sahibine oranı	
Yapılaşmayı sürekli izleyerek saptanmış olan norm ve ölçülere koşut davranışlarını gerçekleşmesini sağlamak.	Yapılan işlem sayısı	Yapılan işlemler için kullanılan kaynak	Vatandaş memnuniyet seviyesi	
Kamulaştırma ya ilişkin 5 yıllık imar planını hazırlamak,	Planda ön görülen hedefleri gerçekleştirme oranı	Yapılan işlemler için kullanılan kaynak miktarı	Vatandaş memnuniyet derecesi	
Veri Tabanı ve Master Plan Projesi	Analitik etütlerin genelinde bütünleştirilmesi gözden geçirilmesi ve yeniden taranması	Kentsel veri ve göstergelerin ada/parsel bazında derlenmesi sınıflandırılması ,depolanması ve meydana gelen değişikliklerin izlenmesi	Verilerin bilgisayar ortamına alınması	Bir yıl içinde veri tabanına girmeyen kayıt bırakmamak.

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Plan Revizyon Projesi	Bitirilmiş olan uygulama imar programları ile ıslah imar programlarının gözden geçirilmesi ve gerekiyorsa revizyonu			
Yeni Yerleşim Yerleri Projesi	Kentsel yoğunluğun alana dağıtılması ve yeni yerleşim yerlerinin kazandırılması için mücavir alan sınırlarlarının değiştirilmesi de dahil olmak üzere gerekli araştırmaların yapılması.	Plan alanlarının satın alma veya kamulaştırma yoluyla satın alınmasının sağlanması,planlanmas,temel altyapıların görüşülmesi,parsellenmesi ve rayiç bedel üzerinden bireylere ve kooperatiflere satılmasının sağlanması.	Bu düzenleme sırasında çapraz finansman ilkesini uygulayarak tüm sınırlara eşit olanaklar yaratılması.	
Kentsel Dönüşüm ve Gelişim Projesi	Kentsel Dönüşüm alanlarının belirlenmesi	Planlanması	Planın Uygulanması	Etkinlik ve Verimlilik
Konut Projesi	Konut araştırmasının yapılması,konut envanteri çıkarılması ve konut açığının belirlenmesi	Açığın giderilmesi için bütünsel,kapsayıcı ve tüm sosyal sınıfların özel koşullarını dikkate alan konut üretim sistemlerinin geliştirilmesi	Geliştirilen sistemlerin uygulanabilirliğinin araştırılması ve uygulanabilir olanların uygulama alanına konmasının sağlanması	

SÜREÇ İŞ AKIŞ ŞEMASI :



YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

İSTİMLAK SÜRECİ . 18

AMAÇ : Sürecin oluşturulmasının başlıca amacı aşağıda yazılı görevlerin etkin ve verimli yapılıp yapılmadığının belirlenmesini sağlamaktır:

- a)Belediyemiz sınırları içerisinde imar planları doğrultusunda plan uygulamalarını gerçekleştirebilmesi için yapımına ihtiyaç duyulan yol,park,yeşil alanlar,otoparklar vb. gibi özel arazilerin istimlak ve kamulaştırılmalarının yapılmasını sağlamak,
- b)İmar planlarına göre kamulaştırılması gerekli yerlere ilişkin kamulaştırma işlemlerini ilgili mevzuata göre yürütmek,
- c)Şuyulandırma yapılması nedeni ile Belediyeye intikal eden yerlerin tescil işlemlerinin yapılmasını sağlamak,
- d)İstimlak konularında iç ve dış yazışmaları yapmak,takip etmek ve sonuçlandırmak,tapu tescillerini sağlamak ayrıca Başkanlık makamının şifai ve yazılı emirleriyle verilmiş görülen takip ve sonuçlandırmak.
- e)Amirlerince Kanun, Tüzük, Yönetmelik, Genel emirler ve diğer mevzuatlara uygun olarak verilecek her türlü görevleri zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirmek,

SÜREÇ SORUMLUSU : İmar ve Şehircilik Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI : İstimlak Kararı

SÜREÇ SONU : Tapunun Alınması

Girdiler : Bedel tespiti ,Uygun taşınmazın tespiti, İhale ilanı (Gazete),İmar durumu

Kaynaklar :

Sıra No	Dokümanın Adı	Doküman No	Tarihi	Değişiklik No	Değişiklik Tarihi	Dokümanın Konusu
01	Belediye Kanunu	5393	13/07/2005			
02	Büyükşehir Belediye Kanunu	5216	23.07.2004	5390	07.02.2005	Büyükşehir Belediye Kanunu k. Değişiklik yapılmasına ilişkin kanun

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

03	İmar Kanunu	3194	09/05/1985	5006	17/12/2003	İmar Kanunu ile İmar ve Gecekondu Mevzuatına aykırı yapılara uygulanacak bazı işlemler ve 6785 sayılı İmar Kanununun bir maddesinin değiştirilmesi hakkında kanunda değişiklik yapılmasına ilişkin kanun
04	İmar Affı Kanunu	2981/3290				
05	Kamulaştırma Kanunu	2942	08/11/1983	4650	05/05/2001	Kamulaştırma Kanununda değişiklik yapılması k. Kanun
06	Devlet İhale Kanunu	2886	10/09/1983			

ÇIKTILAR : Encümen ve Meclis Kararı, Tapu

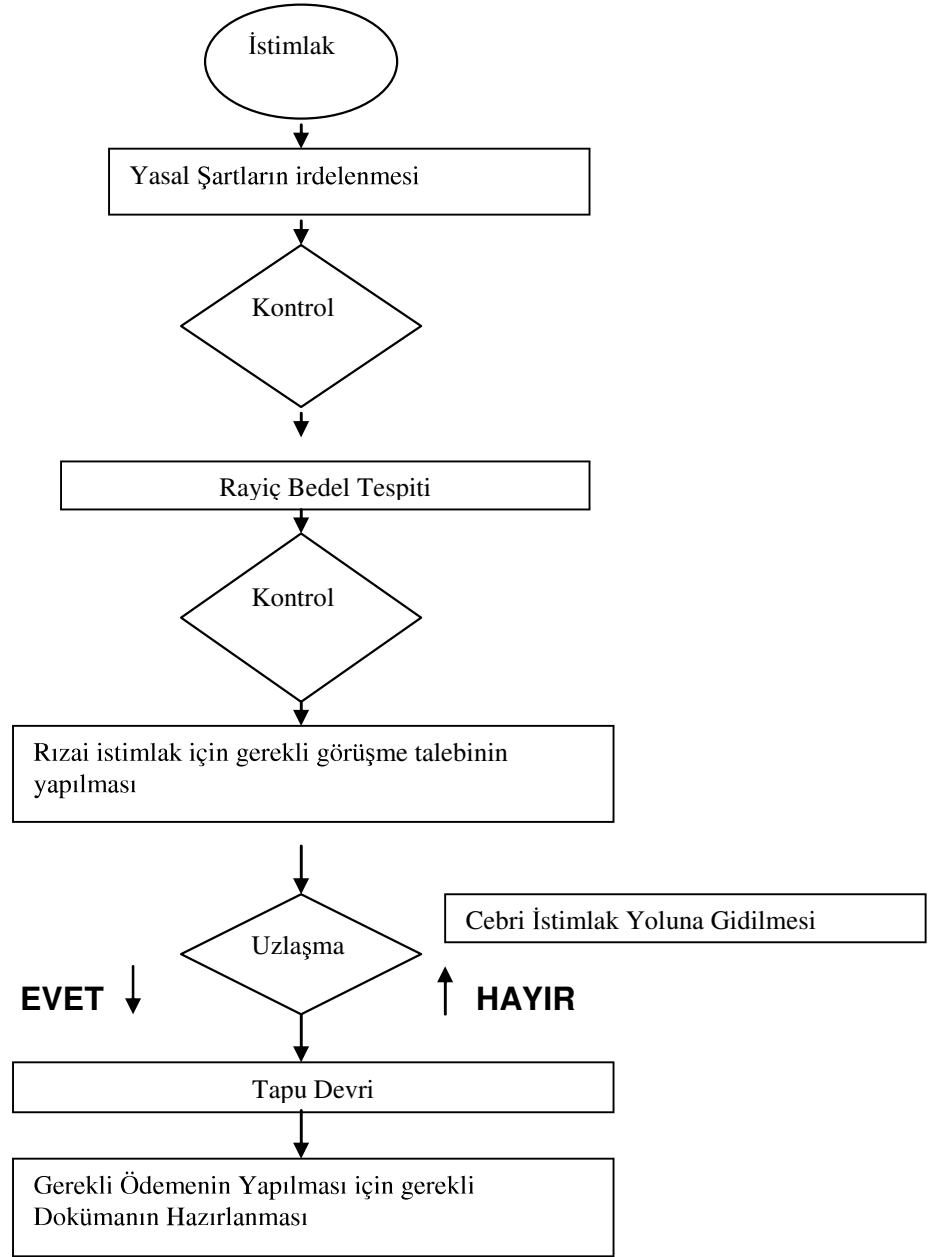
SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

Faaliyet Adı	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Belediyemiz sınırları içerisinde imar planları doğrultusunda plan uygulamalarını gerçekleştirilebilmesi için yapımına ihtiyaç duyulan yol, park, yeşil alanlar, otoparklar vb. gibi özel arazilerin istimlak ve kamulaştırılmalarının yapılmasını sağlamak,	Yıllık Planda olup olmadığının araştırılması	Bütçe Kaynaklarının yeterli olup olmadığı	Yasal Uygunluk	Etkinlik ve Verimlilik

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

İmar planlarına göre kamulaştırılması gerekli yerlere ilişkin kamulaştırma işlemlerini ilgili mevzuata göre yürütmek,	Yasal Uygunluk	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik
Şuyulandırma yapılması nedeni ile Belediyeye intikal eden yerlerin tescil işlemlerinin yapılmasını sağlamak,	Yasal Uygunluk	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik
İstimlak konularında iç ve dış yazışmaları yapmak,takip etmek ve sonuçlandırmak,tapu tescillerini sağlamak ayrıca Başkanlık makamının şifai ve yazılı emirleriyle verilmiş görülen takip ve sonuçlandırmak.	Yasal Uygunluk	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik
Amirlerince Kanun, Tüzük, Yönetmelik, Genel emirler ve diğer mevzuatlara uygun olarak verilecek her türlü görevleri zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirmek	Yasal Uygunluk	Zaman Yönetimi	Etkinlik	Verimlilik

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI :



PARKLAR SÜRECİ .19

Amaç : 5393 sayılı Belediye Kanunu ile öngörülen park,yeşil alan,spor alanları ve rekreasyon alanlarındaki yapım-bakım ve onarım için gerekli hizmetin yürütülmesini sağlamak.

Süreç Sorumlusu :Başkan Yardımcısı,Parklar Müdürü

Süreç Başlangıcı : Projelendirme çalışmaları

Süreç Sonu : Yapımı bitirilen yeşil alan miktarı
Bakımı yapılan park alanları miktarı

Girdiler :

1. Park yapımı
2. Park bakım-onarım
3. Atölye üretim
4. Sera üretim

Kaynaklar :

Sıra No	Dokümanın Adı	Dokümanın No	Tarihi	Değişiklik No	Değişiklik Tarihi	Dokümanın Konusu
01	Belediye Kanunu	5393	13/07/2005			
02	Büyükşehir Belediye Kanunu	5216	23.07.2004	5390	07.02.2005	Büyükşehir Belediye Kanunu k. Değişiklik yapılmasına ilişkin kanun
03	Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu	5018	24.12.2003			

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

04	İhale Kanunu	4734	22/01/2002	4964	15/08/2003	Bazı kanunlarda değişiklik yapılması hakkında kanun ile kamu ihale kanunu ve kamu ihale sözleşmeleri kanununda değişiklik yapılması k. Kanun
				5148	27/04/2004	Özelleştirme Uygulamalarının düzenlenmesine ve bazı kanun ve kanun hükmünde kararnamelerle değişiklik yapılmasına dair kanun ile kamu ihale kanununda değişiklik yapılması k. kanun

Çıktılar :

1. Park yapımı
2. Park bakım-onarım
3. Atölye üretim
4. Sera üretim

Süreç Ölçme ve Değerlendirme

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Park bakımı	M2 birim maliyeti			
Park yapısal ve bitkisel onarımı	M2 birim maliyeti			
Yeni park inşaatı yapımı	M2 birim fiyatı			
Çim ve çiçeklik saha düzenleme	M2 birim maliyeti			
Park mobilyaları ve çocuk oyun ünitesi üretimi	Adet birim maliyeti			
Bitki üretimi	Adet birim maliyeti			
Sulama sistemi yapımı	M2 birim maliyeti			

SÜREÇ İŞ AKIŞ

PARK BAKIMI VE ONARIMI

Park bakımı ve onarımı yıllık çalışma programı



Aylık çalışma programı



Yapılış şeklinin kararlaştırılması



İşçi İstihdamı ihalesi



İhale komisyonu



İhale süreci



Yer teslimi



Bölge kontrolleri/İstihkak

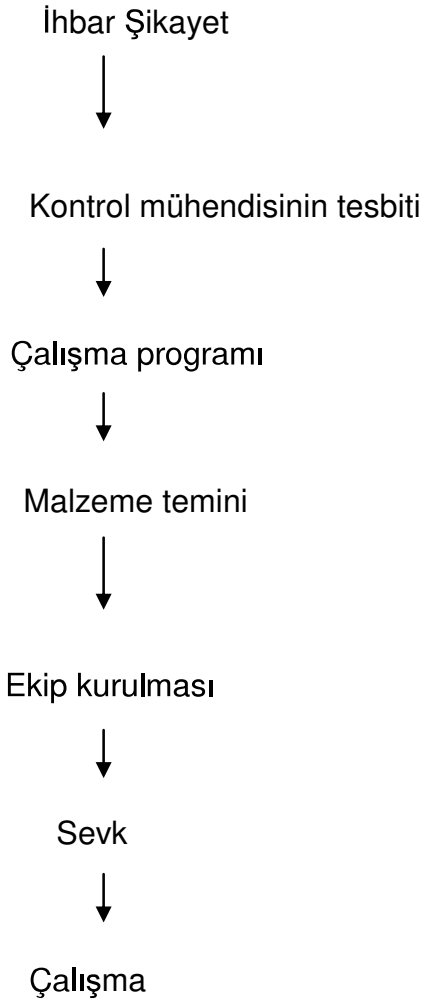


Teslim kabul/Kesin hesap

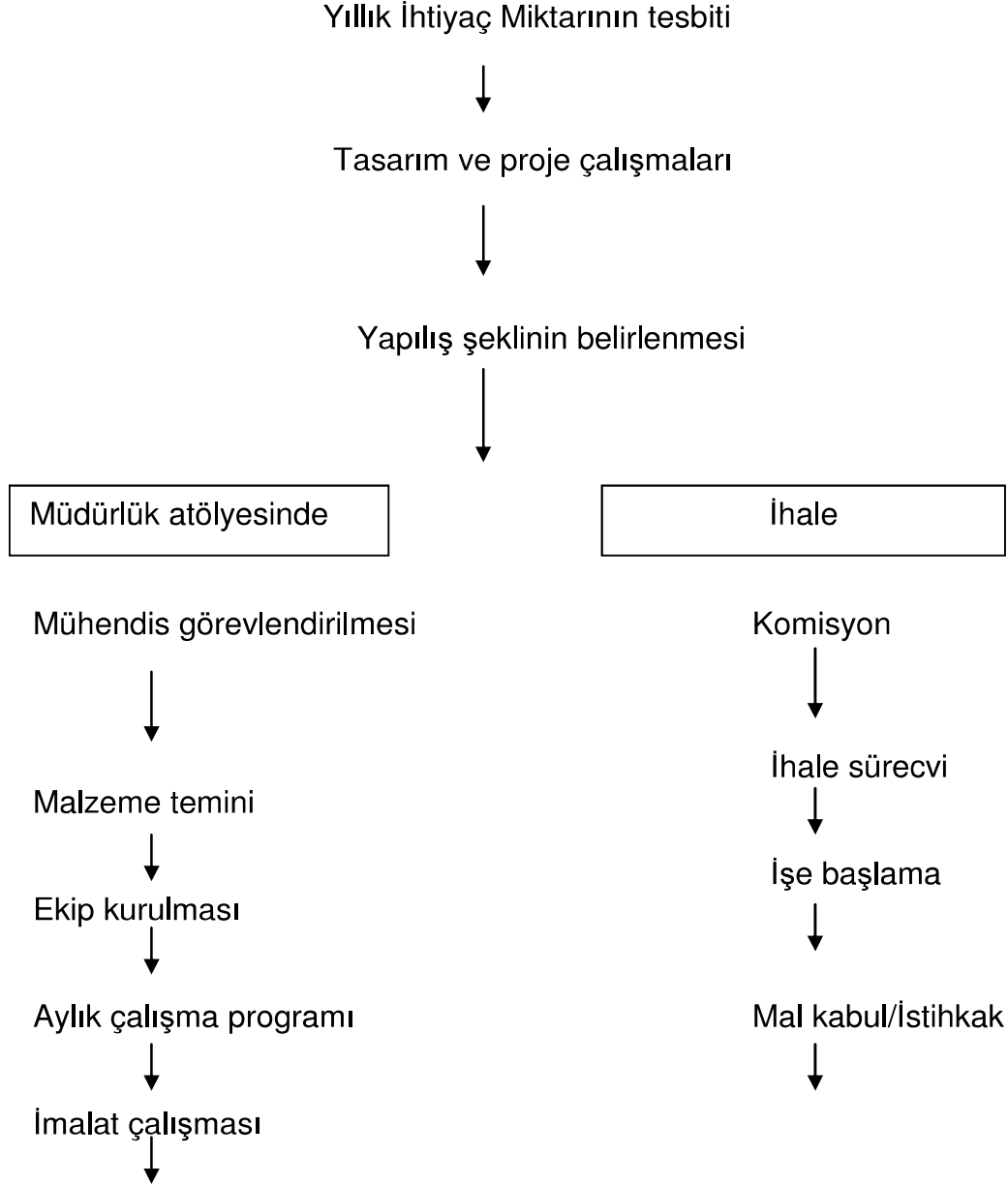


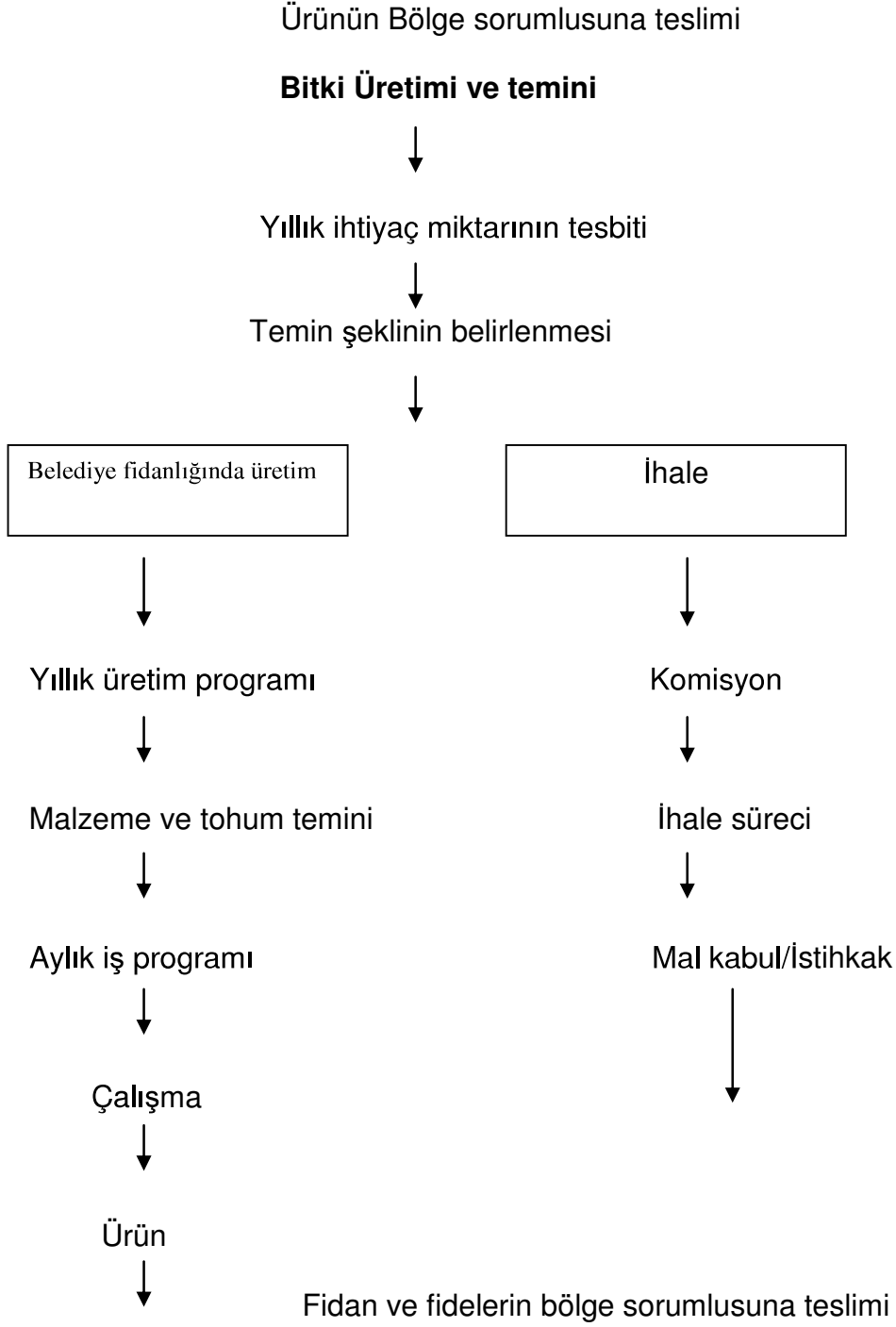
Teminatın çözülmesi

PARK YAPISAL VE BİTKİSEL ONARIMI



Park Mobilyaları ve Çocuk Oyun Ünitesi Üretimi ve Temini





YENİ PARK İNŞAATI YAPIMI

Yeni park yapımı yıllık programı



İmar planı uygunluk çalışması



Etüt ve proje çalışması



Yapılış şeklinin kararlaştırılması

İhale

Müdürlük
elemanları ile

Komisyon
Mühendis

Görevlendirilen

temini
İhale süreci

Malzeme

kurulması
Yer teslimi

Ekip

Kontrol/İstihkak

Sevk

Teslim kabul/Kesin hesap

Çalışma

Teminatın Çözülmesi

AR-GE SÜRECİ .20

AMAÇ : Belediyemizin Karşıyaka ile ilgili üstlendiği sorumlulukları yerine getirmede gerek diğer kurumlarla kurulması gerekli işlemlerin zeminini oluşturmak gerekse kurum içerisindeki diğer birimlerle koordinasyon kurarak hizmetlerin bütünlüğünü sağlamak yönünde gereken çalışmaları araştırmak ve uygun çözümler üretmek.

SÜREÇ SORUMLUSU : İmar ve Şehircilik Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI : Başkanlık Talimatı

SÜREÇ SONU : Rapor ve Proje

Girdiler : Kayıt Defteri, Zimmet Defteri ,Demirbaş Kayıt Defteri, Malzeme İstek Fişi

Kaynaklar :

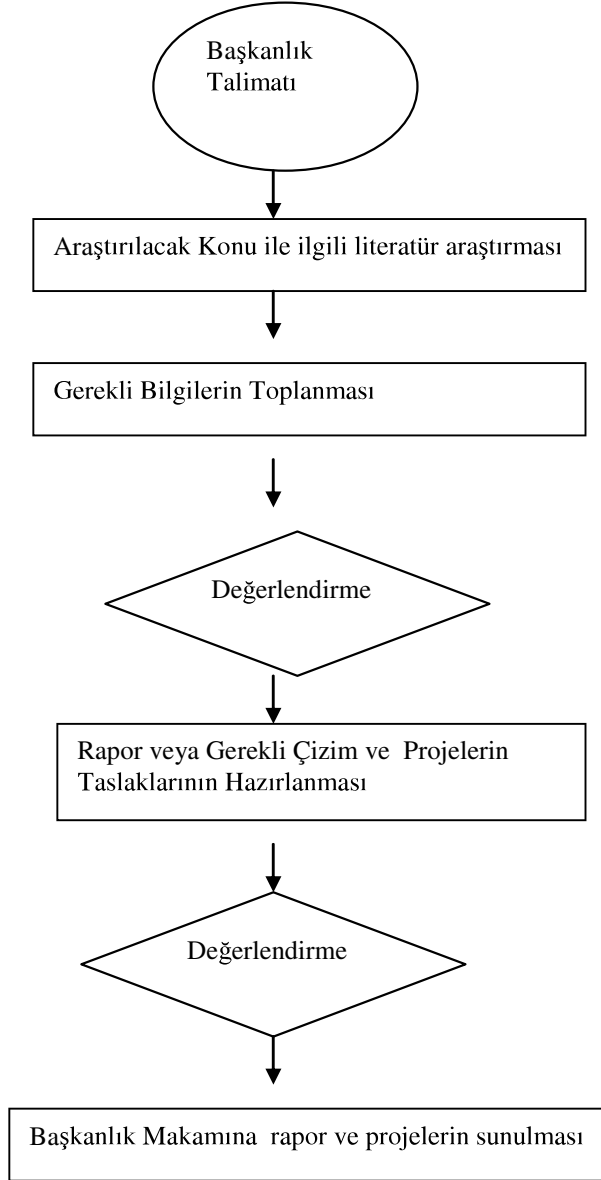
Sıra No	Dokümanın Adı	Doküman No	Tarihi	Dokümanın Konusu
01	İzmir Büyükşehir Belediyesi İmar Yönetmeliği	05/296	09.12.2003	
02	Sığınak Yönetmeliği	23804	02.09.1999	
03	Otopark Yönetmeliği	25845	14.06.2005	
04	Asansör Yönetmeliği	25698	12.01.2005	
05	İzmir Büyükşehir Belediyesi Yüksek Yapılar Yönetmeliği	05/296	09.12.2003	
06	Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu	25535	27.07.2004	
07	Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Yüksek Kurulu İlçe Kararları			
08	Kıyı Kanunu	25882	21.07.2005	
09	Binaların yangından korunması hakkında Yönetmelik	25489	11.06.2004	
10	Binalarda Isı Yalıtım Yönetmeliği	24043	08.05.2000	

ÇIKTILAR : Rapor ve Proje

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

Faaliyet Adı	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Koordinasyon	Koordinasyon sonucu oluşan fayda	Etkinlik	Verimlilik	Vatandaş Memnuniyet derecesi
Proje Hazırlamak	Faaliyet döneminde hazırlanan projelerin rayiç bedeli	Hazırlanan Projelerin hayata geçirilme yüzdesi	Etkinlik	Verimlilik
Rapor Hazırlamak	Faaliyet döneminde hazırlanan rapor sayısı	Raporların etkinlik derecesi	Uygulanma yüzdesi	Verimlilik artışı

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI :



EKONOMİ VE TİCARETİ GELİŞTİRME SÜRECİ.21

AMAÇ :

a)5393 Sayılı Belediye Kanununun 15 maddenin o bendi; Gayrisihhî işyerlerini, eğlence yerlerini, halk sağlığına ve çevreye etkisi olan diğer işyerlerini kentin belirli yerlerinde toplamak; hafriyat toprağı ve moloz döküm alanlarını; sıvılaştırılmış petrol gazı (LPG) depolama sahalarını; inşaat malzemeleri, odun, kömür ve hurda depolama alanları ve satış yerlerini belirlemek; bu alan ve yerler ile taşımalarda çevre kirliliğı oluşmaması için gereken tedbirleri almak.

b)Beldede ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi ve kayıt altına alınması amacıyla izinsiz satış yapan seyyar satıcıları faaliyetten men etmek, izinsiz satış yapan seyyar satıcıların faaliyetten men edilmesi sonucu, cezası ödenmeyerek iki gün içinde geri

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

alınmayan gıda maddelerini gıda bankalarına, cezası ödenmeyerek otuz gün içinde geri alınmayan gıda dışı malları yoksullara vermek.

Reklam panoları ve tanıtıcı tabelalar konusunda standartlar getirmek.

c)Ruhsatlı işyerlerinin periyodik yıllık muayenesini yapmak ve projelerinin hilafına yapmış olduğu değişiklikleri tespit etmek.

d)Yapılan muayenelerde eksiklikler bulunan işyerlerinden eksik muayene ücreti tahakkuk etmek.

e)ş yerlerinde bulunan Asansör, kompresör, Buhar kazanı, Vinçlerin yıllık periyodik muayenelerini yapmak ve uygun olanlara muayene raporu düzenlemek, uygun olmayanları faaliyetten men etmek.

f)Gıda maddesi üreten gayri sıhhi müesseseleri ilgili birimlerle ortaklaşa sık sık denetlemek, gerekli görülen önlemleri aldirmek.

m)Ruhsat projelerini kontrol edip tasdik etmek.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı –İmar ve Şehircilik Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI : Dilekçe,Meclis ve Encümen Kararı

SÜREÇ SONU : Ruhsat,Rapor

GİRDİLER : Doküman, başvuru formu, vatandaşın ruhsat müracaatındaki gerekli evraklar. (Kira kontratı, tapu, (fotokopileri) vergi levhası, adli sicil kaydı, sağlık raporu, ikametgah ve nüfus cüzdan sureti (muhtardan)

KAYNAKLAR :

Sıra No	Dokümanın Adı	Doküman No	Tarihi	Değişiklik No	Değişiklik Tarihi	Dokümanın Konusu
01	İşyeri açma ve çalışma ruhsatlarına dair kanun hükmünde kararnamenin değiştirilerek kabulüne dair kanun	3572	17/06/1989			

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

02	İşyeri açma ve çalışma ruhsatlarına ilişkin yönetmelik	9207	10/08/2005			
03	Belediye Kanunu	5393	03/07/2005			
04	Kat mülkiyeti Kanunu	634	02/07/1965			
05	Polis vazife ve salahiyet Kanunu	5259	01/12/2004			
06	İmar Kanunu	3194	09/05/1985	5006	17/12/2003	İmar Kanunu ile İmar ve Gecekondu Mevzuatına aykırı yapılara uygulanacak bazı işlemler ve 6785 sayılı İmar Kanununun bir maddesinin değiştirilmesi hakkında kanunda değişiklik yapılmasına ilişkin kanun
07	Hafta tatili hakkında Kanun	394	21/01/1924			
08	Umumi Hıfzısıhha Kanunu	1593	06/05/1930			

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

09	Belediye Gelirleri Kanunu	2464	29/05/1981	4444	14/08/1999	Gelir Vergisi Kanunu,Kurumlar Vergisi Kanunu,Katma Değer Vergisi Kanunu,Vergi Usul Kanunu,Emlak Vergisi Kanunu,Belediye Gelirleri Kanunu ve Harçlar Kanununda değişiklik yapılması k. Kanun
10	Türk Ticaret Kanunu	6762	09/07/1956	4884	17/06/2003	Türk Ticaret Kanunu,Vergi Usul Kanunu,İş Kanunu ve Sosyal Sigortalar Kanununda değişiklik yapılması hakkındaki Kanun
				5136	28/04/2004	Türk Ticaret Kanunun Bazı Maddelerinin değiştirilmesi hakkındaki Kanun
				5274	15/12/2004	Türk Ticaret Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

11	Türk Ceza Kanunu	5237	12.10.2004	4421	01/08/1999	Türk Ceza Kanunu ile Cezaların infazı k. Kanunda değişiklik yapılmasına dair kanun
				4449	29/08/1999	Türk Ceza Kanununun bazı maddelerinin değiştirilmesi k. Kanun
				5106	13/03/2004	Türk Ceza Kanununa bir geçici madde eklenmesine ilişkin kanun
				5377	08/07/1998	Türk Ceza Kanununda değişiklik yapılmasına dair Kanun
12	Esnaf ve sanatkarlar meslek kuruluşları kanunu	5362	07/06/2005			
13	Tüketicinin korunması hakkında kanun	4077	08/03/1995	4822	14/03/2003	Tüketicinin korunması hakkında Kanunda değişiklik yapılmasına dair Kanun
14	Umuru Belediyeye Müteallik Ahkamı Cezaiye hakkında kanunun bazı maddelerine muadil kanun	1608	20/05/1930			
15	Kabahatler kanunu	5326	31/03/2005			

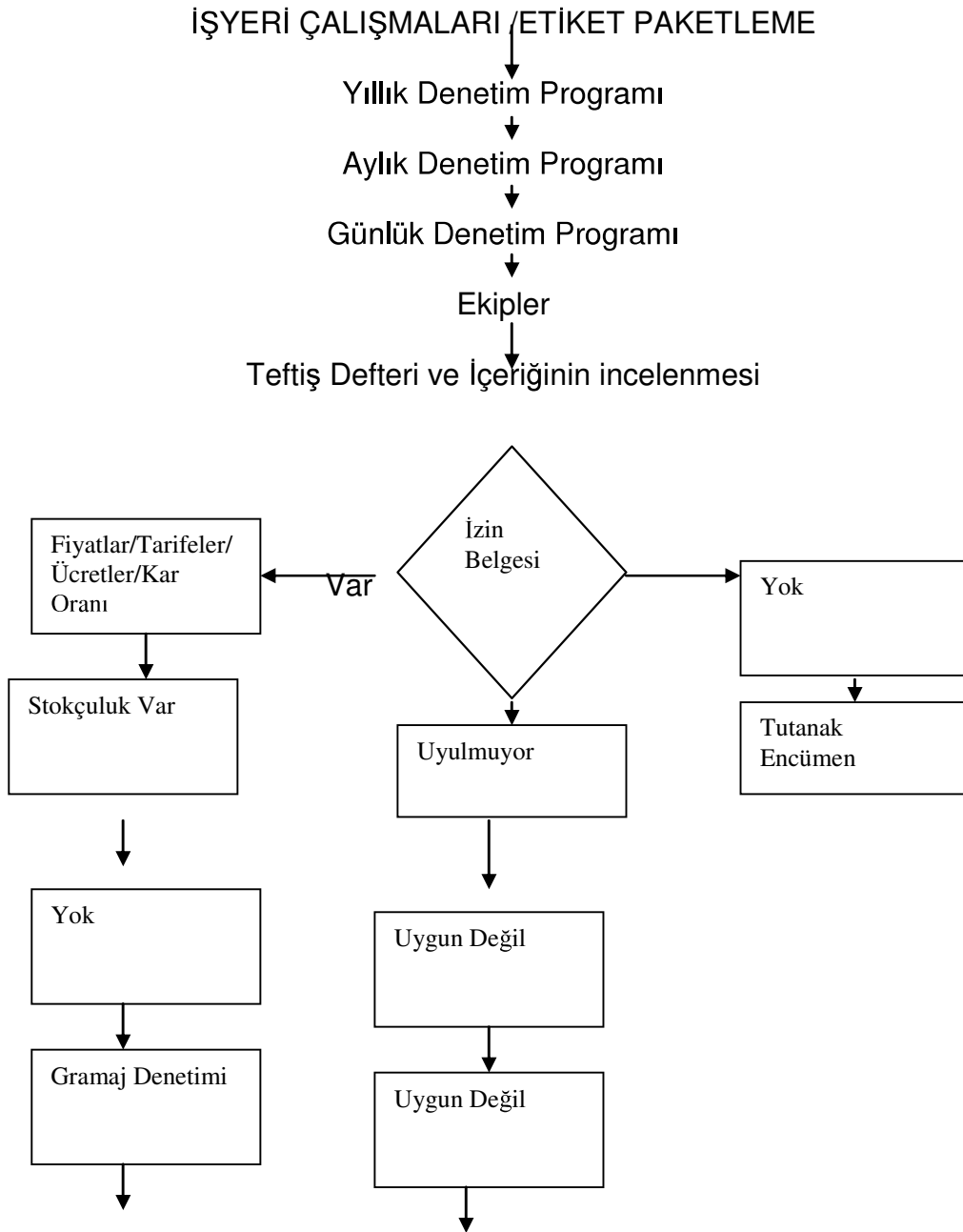
ÇIKTILAR :Ruhsat,Rapor,

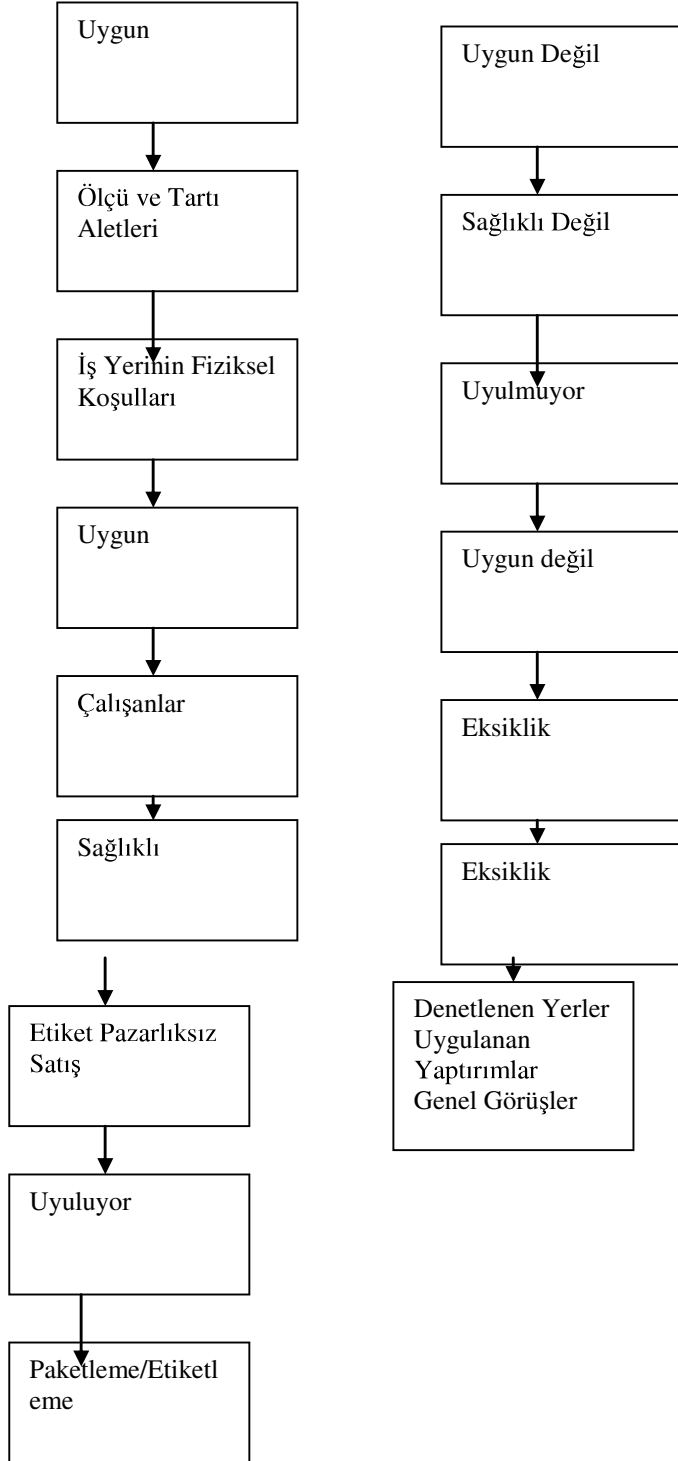
YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

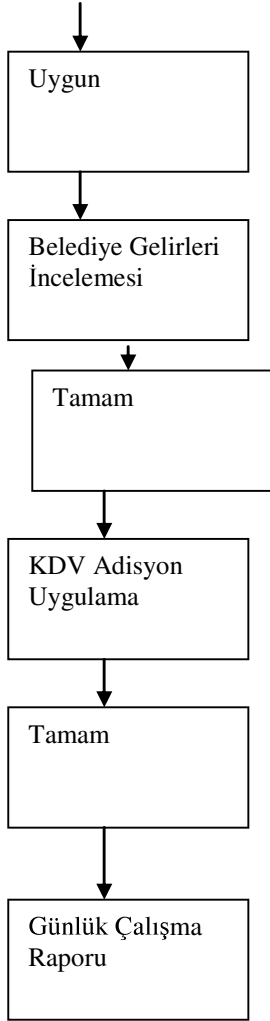
SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Ekonomik olayları /düzenli denetlemek	Ekonomik olayları /düzenli denetlemek Karşıyaka'da bulunan tüm iş yerlerine oranı	Denetlenen iş yerlerinden dolayı halkın ve denetlenenlerin memnuniyet derecesi .	Bu hizmet için kullanılan kaynak miktarı	Etkinlik
Verilen Ruhsat Sayısı	Ruhsat verilen iş yerlerinin tüm ilçede bulunan iş yerlerine oranı	Ruhsat alanların ve halkın memnuniyet derecesi	Bu hizmet için kullanılan kaynak miktarı	Etkinlik

SÜREÇ İŞ AKIŞ ŞEMASI :







ZABITA SÜRECİ .22

AMAÇ : Zabıta Belediyenin kolluk gücüdür.Belediye emir ve yasaklarına belde sakinlerince uyulmasının güvence altına alınması uymayanlara gerekli yaptırımların uygulanması amacıyla oluşturulmuştur. İlçedeki Zabıta hizmetlerinin düzenli,mahalli ve müşterek ihtiyaçlarını,vatandaştan gelen şikayet ve taleplerin karşılanmasında Anayasa,yasa ve yönetmenliklerle verilmiş olan görev,yetki ve sorumluluğun zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirilmesi.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı ,Zabıta Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI : Meclis,Encümen Kararları veya Sözlü ve Yazıla talimat

SÜREÇ SONU : Tutanak,Mahsurun ortadan kaldırılması

GİRDİLER :

Meclis,Encümen Kararları veya Sözlü ve Yazıla talimat

KAYNAKLAR :

- 1-5393 sayılı Belediye kanunu
- 2-5216 sayılı Büyükşehir belediye kanunu
- 3-Zabıta yönetmenliği ve talimatname
- 4-1608 sayılı kanun
- 5-3194 sayılı İmar kanunu
- 6-3621 sayılı Kıyı kanunu
- 7-4077 sayılı Tüketici haklarının korunması kanunu
- 8-4045 sayılı Rekabetin korunması hakkında kanun
- 9-3516 sayılı Ölçüler ve Ayarlar kanunu
- 10-3257 sayılı Sinema ,video ve müzik eserleri kanunu
- 11-2872 sayılı Çevre kanunu
- 12-1472 sayılı İş kanunu
- 13-775 sayılı gece kondu kanunu
- 14-2863 sayılı Kültür ve tabiat varlıklarını koruma kanunu
- 15-552 sayılı Yaş sebze ve meyve ticaretin düzenlenmesi ve toptancı halleri hakkında K.H.K.
- 16-394 sayılı Hafta tatili kanunu
- 17-Gıdaların üretimi,tüketimi ve denetlenmesine dair 560 sayılı K.H.K.
- 18-2860 sayılı yardım toplama kanunu
- 19-3071 sayılı dilekçe hakkının kullanılmasına dair kanun
- 20-507 sayılı esnaf ve küçük sanatkarlar kanunu
- 21-7201 sayılı Tebligat kanunu
- 22-Gayri sıhhi müesseseler yönetmenliği
- 23-Gıda üretim ve satış yerleri hakkında yönetmenlik
- 24-Gıdaların üretimi,tüketimi ve denetlenmesine dair yönetmenlik
- 25-Etiket tarife ve fiyat listeleri yönetmenliği
- 26-3285 sayılı hayvan sağlığı ve Zabıtası yönetmenliği
- 27-Belediye Zabıta personeli yönetmenliği
- 28-Belediye Zabıta kıyafet yönetmenliği v.b.

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

ÇIKTILAR :

Tutanak,Mahsurun ortadan kaldırılması

SÜREÇ ÖLÜ PRAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Karşıyaka'da esenlik, huzur, sağlık ve düzenin sağlanmasıyla görevli olup bu amaçla, belediye meclisi tarafından alınan ve belediye zabıtası tarafından yerine getirilmesi gereken emir ve yasaklarla bunlara uymayanlar hakkında mevzuatta öngörülen ceza ve diğer yaptırımları uygular.	Yapılan işlem sayısı	Verilen hizmetin sağlanan faydaya oranı	Etkinlik	Verimlilik

SÜREÇ İŞ AKIŞ ŞEMASI :

ZABITA MÜDÜRLÜĞÜNÜN MEVCUT ÖRGÜTSEL YAPISI
ZABITA MÜDÜRÜ
ZABITA MÜDÜR YARDIMCISI

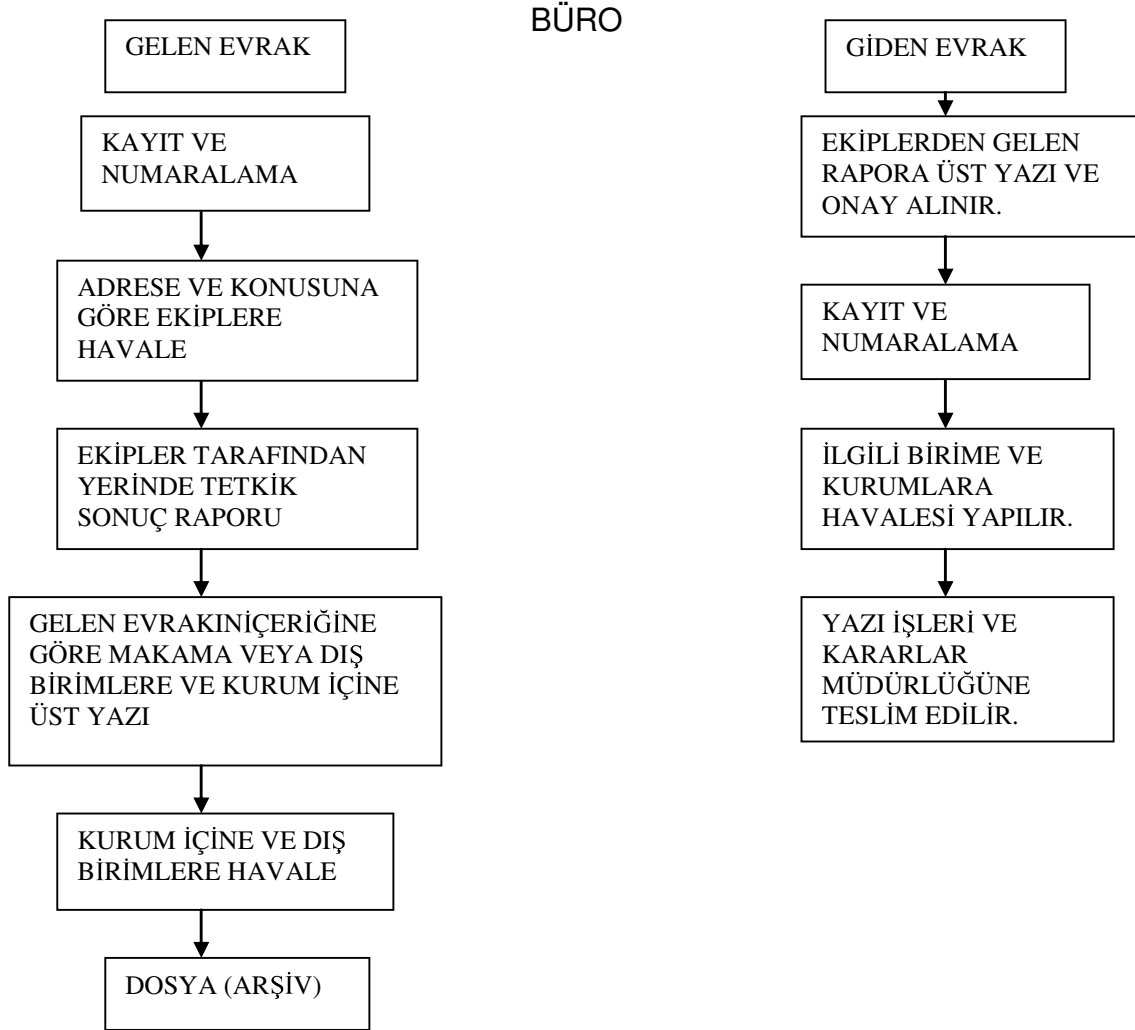
ZABITA ZABITA
KOMUTA BÜRO 5
MOTORİZE

SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI

- 1-Gelen evrak
- 2-Şikayet ve müracaatlar
- 3-Sihhi müessese denetimi ve evrak intacı
- 4-Gayri sihhi müessese denetimi ve evrak intacı

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

5-Nizam ve intizam temini ,seyyar faaliyetlerine mani olunması
6-Büro hizmetleri (Evrak kayıt,dağıtım,yazışma ve arşivleme)



SAĞLIK HİZMETLERİ SÜRECİ .23

AMAÇ:..... "de ;halka ve belediye personeline koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetleri sunmak;fiziksel,ruhsal ve sosyal yönden sağlıklı yaşamasını sağlamak,ilçe sınırları içerisinde cenaze ve nakil işlemleri yürütmek,Çevre ve İktisat İşleri Müdürlüğünce ortaklaşa G.S.M ,Gıda Denetimi ve Ruhsat Komisyonunda görev almak ve bu kapasiteyi sürdürmektir.

SÜREÇ SORUMLUSU: Başkan Yardımcısı,Zabıta Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI: Amaca uygun hizmet talebi

SÜREÇ SONU: Gerekli Laboratuar tetkikleri ve muayene hizmetleri sonucu reçete;yaptığımız diğer hizmetlerle ilgili rapor düzenleme

TANIMLAR:

GİRDİLER: Kaynaklar bölümünde yazılı dokümanlar.

KAYNAKLAR:

Sıra No	Dokümanın Adı	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Değişiklik No	Değişiklik Tarihi	Dokümanın Konusu
01	Tıbbi atıkların kontrol yönetmeliği		22.07.2005			
02	Pazaryeri Denetim ve Kontrol Yönetmeliği					
03	Gıda Maddeleri tüzüğü,Tedavi yönetmeliği					
04	Gıda maddeleri tüzüğü					
05	Belediye Kanunu	5393	13.07.2005			

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

06	Büyükşehir Belediye Kanunu	5216	23.07.2004	5390	07.02.2005	Büyükşehir Belediye Kanunu k. Değişiklik yapılmasına ilişkin kanun
07	Tedavi Yönetmeliği					
08	Devlet Memurları Kanunu	657	23.07.1965	4905	01.07.2003	Devlet Memurları Kanunu ile T.C Emekli Sandığı Kanunun da değişiklik yapılmasına dair Kanun
				5223	21.07.2004	Devlet Memurları Kanunun un bazı maddelerinin değiştirilmesi k. Kanun
09	SSK Kanunu	4792	16/07/1945			

ÇIKTILAR : Reçeteler, Laboratuvar sarf malzemesi istek formu, :Mernis Formları, Gömme İzin Formları ve İstatistik sonuçları, Eczane ve Hastanelerin faturalarının kontrolleri sonucu Tahakkuk Müzekkeresi ve Verile emri Formlarının hazırlanması, Acil Müdahale İlaçları.

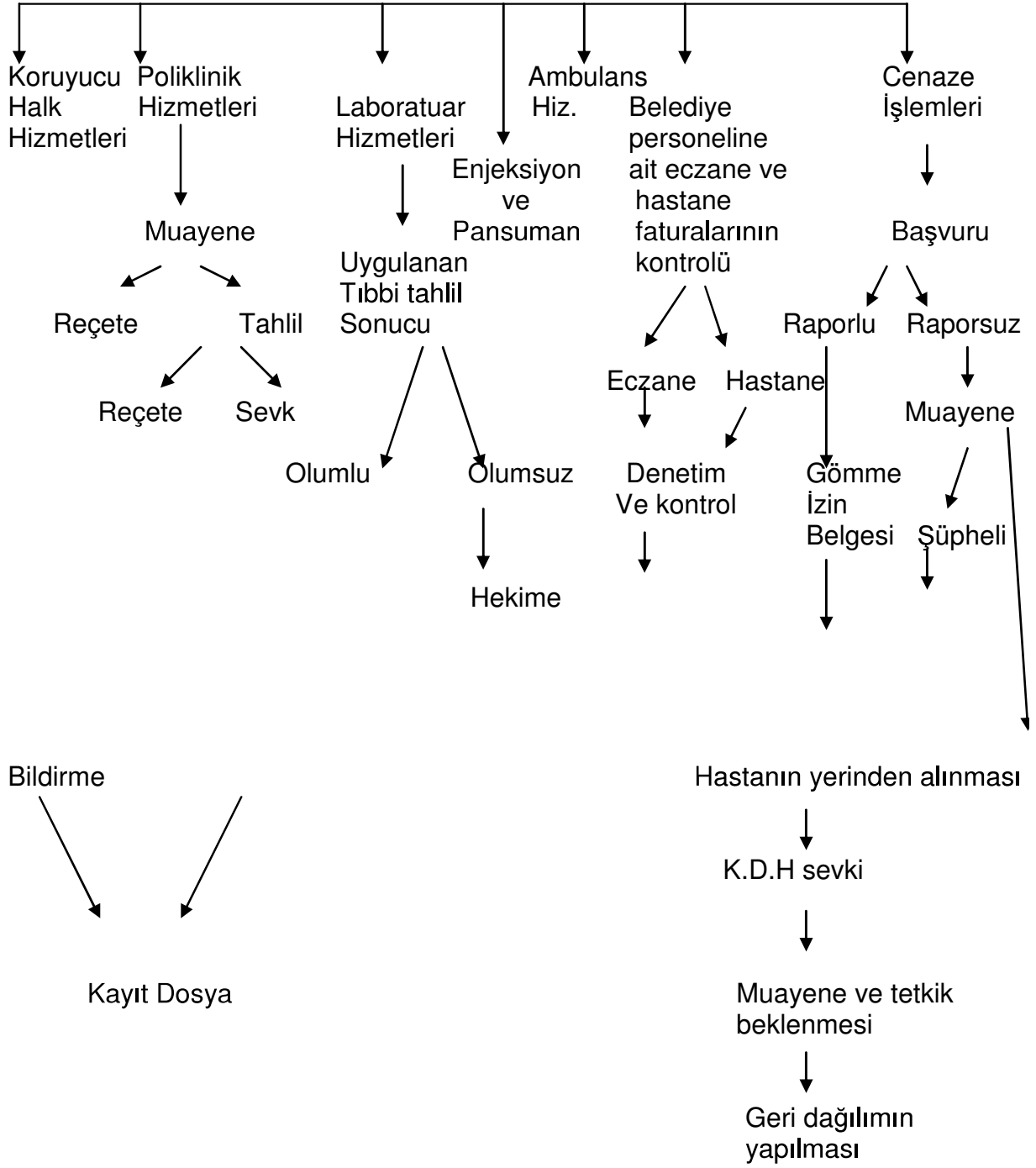
YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Halk sağlığını korumak,gözetmek ve geliştirmek.	Hazırlanan proje sayısı	Uygulamaya konan proje sayısı	Kullanılan kaynakların etkinlik durumu	Kullanılan kaynağın beklenen faydayı sağlaması
Poliklinik hizmetleri	Muayene ve sevk edilen hasta sayısı			
Enjeksiyon ve pansuman hizmetleri	Talep edilen hizmet sayısı	Uygulamaya konulan hizmet sayısı	Kullanılan kaynakların etkinlik durumu	Kullanılan kaynağın beklenen faydayı sağlaması
Ruh sağlığı hizmetleri	Başvuru sayısı	Gidilecek vaka sayısı	Kullanılan kaynakların etkinlik durumu	Kullanılan kaynağın beklenen faydayı sağlaması
Belediye Personeline ait eczane ve hastane faturalarının kontrolünün sağlanması	Yapılan kontrol sayısı	İşleme konan evrak sayısı	Sağlanan fayda	Verimlilik
Cenaze hizmetlerini yürütmek	Verilen hizmet sayısı			
İşyeri Hekimliliğini yürütmek	Yapılan muayene ve sevk sayısı			
G.S.M,İşyeri açma ve Gıda Denetim komisyonunda bulunmak	Ruhsat ve yapılan denetim sayısı	Katılımı sağlanan hizmet sayısı	Etkinlik	Verimlilik

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI :



VETERİNERLİK SÜRECİ .24

AMAÇ :

1. Belediye sınırları içinde yaşayan tüm evcil hayvanların veteriner,tıp,bölge insanlarının veteriner halk sağlığı hizmetlerinden yararlanmasını sağlar.
2. Belediyemiz sınırları içinde yaşayan tüm evcil hayvan varlığını kayıt altına alır,bölgede başıboş ve sahihsiz hayvan kavramının zaman içinde sona erdirilmesini sağlar.
3. Hayvan hastanesinde ,sahipli hayvanların muayene,tedavi ve ameliyatlarını ücret karşılığı yapar ve her türlü hospitalizasyon işlemlerini gerçekleştirir.
4. Acil durumlarda sahipli hayvanlara ücret karşılığı,sahipsiz hayvanlara ücretsiz olarak tıbbi ilk yardım hizmetlerinde bulunur.
5. Güçten düşmüş,sakat,yaralanmış ve sokakta yaşamını sürdüremeyecek durumdaki hayvanların,hayvan bakım evinde rehabilite edilene kadar bakımını sağlar
6. Belediyemize ait kliniklerde sahipli hayvanların ücret karşılığı ,sahipsiz hayvanların ücretsiz veteriner klinik hizmetlerinden yararlanmasını sağlar
7. Sokak hayvanlarında üremenin denetlenmesi konusunda etkin yöntemler tespit eder ve uygular
8. Belediyemize ait mini hayvanat bahçesinde çocuklarımızın hayvanları tanımalarını sağlar ve ruhsal gelişiminde olumlu rol oynayacak eğitim faaliyetlerine katkıda bulunur.
9. Belediyemiz sınırları içinde hayvan ölümlerinin gömülmesi için bir hayvan mezarlığı oluşturur ve işletilmesini sağlar
- 10.Belediyemiz sınırları içinde faaliyet gösteren,gıda üreten ve satan işletmelerin kayıt altına alınması,ruhsatlandırılması ve denetlenmesini sağlar
- 11.Gıda üreten işyerleri için gıda sicil belgesi düzenler
- 12.2.-3. sınıf GSM ruhsatı düzenler
- 13.İşyeri çalışma ruhsatı için onay belgesi düzenler
- 14.Su ürünleri sayış ve üretim yerlerini denetler veya denetlenmesinde rehberlik eder
- 15.Hayvan satış yerlerini,kurban ve diğer kesim yerlerini denetler ve hijyenik koşullarda işletilmesini sağlar
- 16.Gıda Bankası oluşturur ,Belediye sınırları içindeki gerçek ihtiyaç sahiplerine uygun şartlarda ulaştırılmasını sağlar
- 17.Hayvan sağlık ve Gıda Kontrol Zabıtası oluşturur ve işlemlerini sağlar
- 18.Kent biogüvenlik kriterlerini belirler ve kriterlere uyulması hususunda önlemler alır
- 19.Hayvansal ürün ve gıdaların rutin olarak denetimini yapar veya yapılmasına rehberlik eder
- 20.Zoonotik hastalıklarla mücadele eder ve gerekli önlemleri alır.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı,Zabıta Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI : Amaçlar kapsamındaki tüm maddelerde süreç başlangıcı ve sonu devamlılık arz etmektedir

SÜREÇ SONU : Rapor, aralık ayı sonunda tüm faaliyetlerle ilgili bilgi verir

GİRDİLER : Kaynaklar bölümünde yazılı dokümanlar.

KAYNAKLAR :

1. 5199 sayılı Hayvanları Koruma Kanunu
2. 5179 sayılı Gıdaların Üretimi,Tüketimi ve Denetlenmesine dair Kanun hükmünde Kararnamenin değiştirilerek kabulü hakkında Kanun
3. 3285 Hayvan sağlığı ve zabıtası Kanunu
4. Türk Gıda Kodeksi
5. 5326 Sayılı Kabahatler Kanunu
6. 1380 Su Ürünleri Kanunu
7. Et teftiş nizamnamesi
8. 5215 Belediye Kanunu
9. 5018 Belediye Kanunu
- 10.Ev ve süs hayvanları satış,barınma ve eğitim yerlerinin kuruluş,açılış,ruhsat,çalışma ve denetleme usul ve esaslarına dair Yönetmelik
- 11.Kanatlı hayvan eti ve et ürünleri üretim tesislerinin çalışma ve denetleme usul ve esaslarına dair Yönetmelik
- 12.Kırmızı et ve et ürünleri üretim tesislerinin Çalışma ve Denetleme Usul ve esaslarına dair Yönetmelik
- 13.5393 sayılı Belediye Kanunu
- 14.6343 sayılı Kanun
- 15.İl Çevre Kurulu Kararları
- 16.Devlet Memurları Kanunu
- 17.SSK Kanunu
- 18.Kullanılan cihazlar Kullanma talimatı
- 19.Gıda ve gıda ile temasta bulunan madde ve malzemelerin piyasa gözetimi,kontrolü ve denetimi ile İşyeri Sorumluluklarına dair yönetmelik

ÇIKTILAR : Raporlar

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Tüm evcil hayvan sayısının belirlenmesi ve kayıt altına alınması	Hazırlanan Proje sayısı	Uygulamaya Konan proje sayısı	Kullanılan kaynakların etkinlik durumu	Kullanılan kaynağın beklenen faydayı sağlaması
Veteriner klinik hizmetlerinin uygulanması	Yapılan tedavi,operasyon, aşı ve muayene sayısı	Toplam işlem sayısı	Alınan ücret toplamı	Harcanan kaynak miktarı

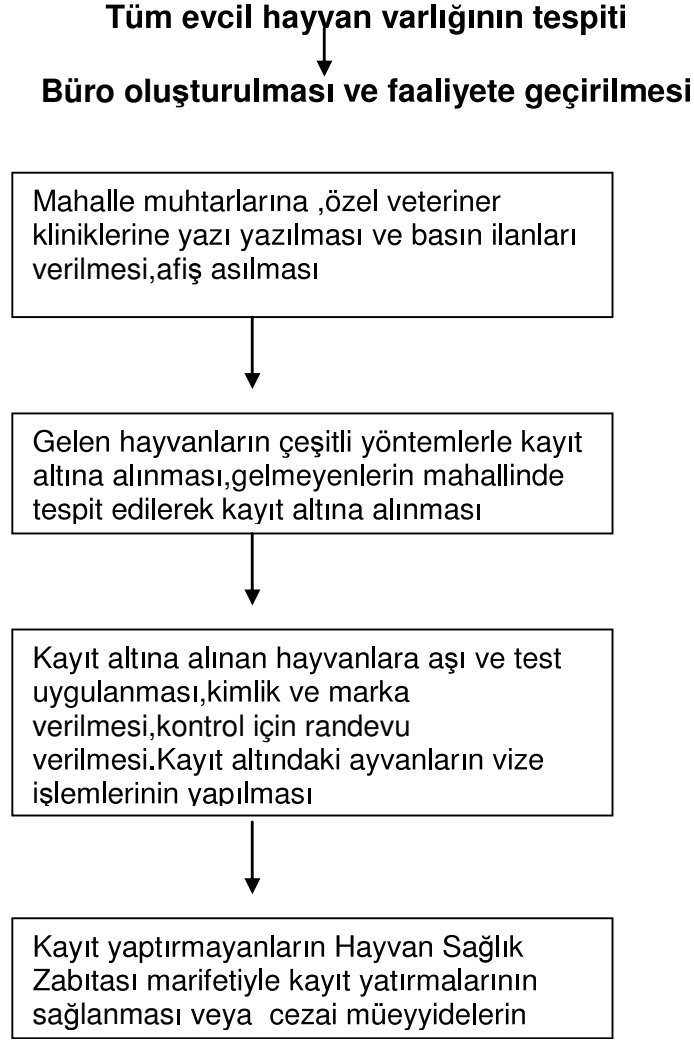
YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Veteriner halk sağlığı hizmetleri ile ilgili görevleri yerine getirme	Yapılan iş ve işlemlerin adedi	Yapılan iş ve işlemlerde kullanılan kaynak miktarı	Etkinlik	Verimlilik
Gıda kontrol hizmetlerini gerçekleştirme	Üretim ve satış yeri sayısının tespiti	Üretim ve satış yerlerinin incelenmesi	Ruhsat verilme koşullarının tespiti	Ruhsat verme veya ruhsat iptali
Hayvan Bakım evi kurmak ve işletmek	Hasta,sakat,güçten düşmüş sahihsiz hayvanlar	Ücret karşılığı bakılan sahipli hayvanlar	Sağlanan maddi kazanç toplamı	Sağlanan halk sağlığı faydaları toplamı
Zoonotik hastalıklarla mücadele	İhbarların değerlendirilmesi	Karantina tedbirleri	Laboratuvar teşhisleri	Raporların hazırlanması
Hayvan hastanesi kurmak ve çalışmasını sağlamak	Yapılan tedavi ve operasyon sayısı	Toplam tedavi sonuçları	Elde edilen maddi kazançlar	Harcanan kaynak miktarı
Acil veterinerlik hizmetleri	Trafik kazaları,boğulma, yanma,vurulma gibi acil hayvan hastalıkları sayısı	Yapılan acil müdahalelerin toplamı	Elde edilen maddi kazançlar	Harcanan kaynak miktarı
Sokak hayvanlarında üremenin denetimi	Hazırlanan proje sayısı	Uygulamaya konan proje sayısı	Sahipsiz hayvan sayısının azaltılması	Zoonotik hastalıkların önlenmesi
Mini hayvanat bahçesi işletilmesi	1 yıl içinde gelen ziyaretçi sayısı	1 yıl içerisindeki harcanan kaynak	1 yıl içerisinde elde edilen kazanç	Vatandaş Memnuniyeti
Hayvan mezarlığı oluşturma ve işletme	1 yıl içerisinde toplanan sahihsiz ölü hayvan sayısı	1 yıl içerisinde gömülen sahipli hayvan sayısı	1 yıl içerisinde elde edilen maddi kazanç	Halk ve Çevre sağlığı etkisi

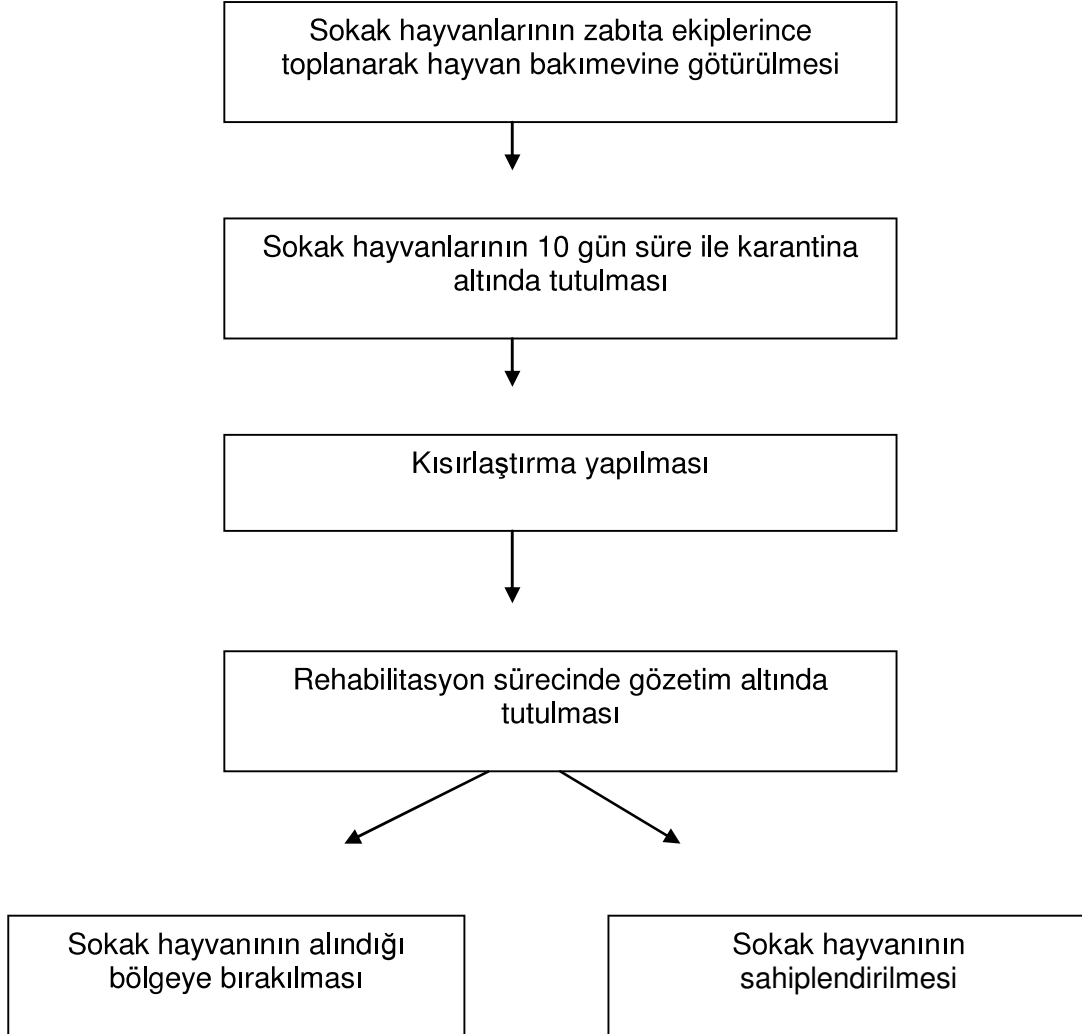
YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Gıda Bankası oluşturulması ve işletilmesi	1 yıl içerisinde toplanan gıda miktarı	1 yıl içerisinde dağıtılan gıda miktarı	Vatandaş memnuniyeti	Sosyal yardımlaşma ve dayanışma
Hayvan satış yerleri,kurban satış yerleri ve kesim yerlerinin denetlenmesi	Satılan hayvan sayısı ve kesilen hayvan toplamı	Muayene edilen canlı hayvan sayısı,Muayene edilen karkas sayısı	Hayvan satış ve kesim yerlerinin hijyenik koşullarının iyileştirilmesi	Veteriner Halk Sağlığı hizmetlerinin kanun ve yönetmeliklere uygun şekilde gerçekleştirilmesi
Hayvan sağlık ve gıda kontrol zabıtası oluşturulması ve faaliyete geçirilmesi	Kontrollerde belirlenen kimliksiz ve aşısız hayvan sayısı	Kontrollerde belirlenen ruhsatsız ve mevzuata uygun olmayan gıda işletmesi sayısı	Belirlenen uygunsuz durumlar için uygulanan ceza miktarı	Belgesiz yakalanan hayvan sayısı
Kent Biogüvenlik kriterlerinin belirlenmesi	Temiz çevre oluşturulması	Hayvan bakım yerlerinin sağlık koşullarının denetlenmesi	İçme sularının kontrolü ve denetlenmesinin sağlanması	Gıdaların biogüvenlik kontrollerinin yapılmasının sağlanması

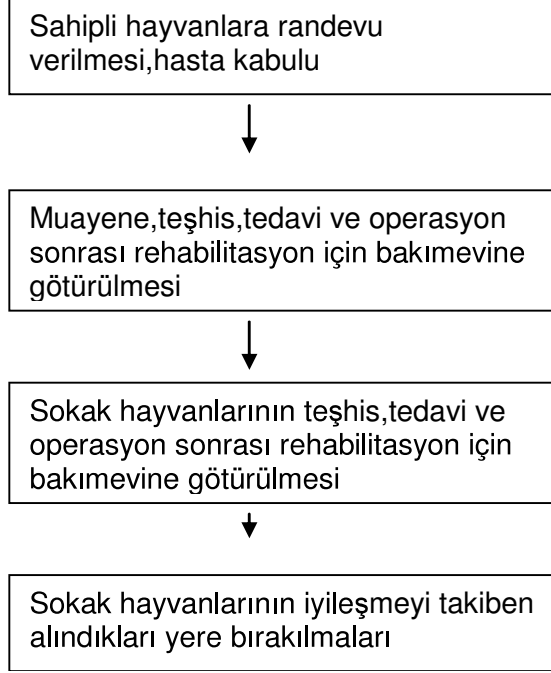
SÜREÇ İŞ AKIŞ ŞEMASI :



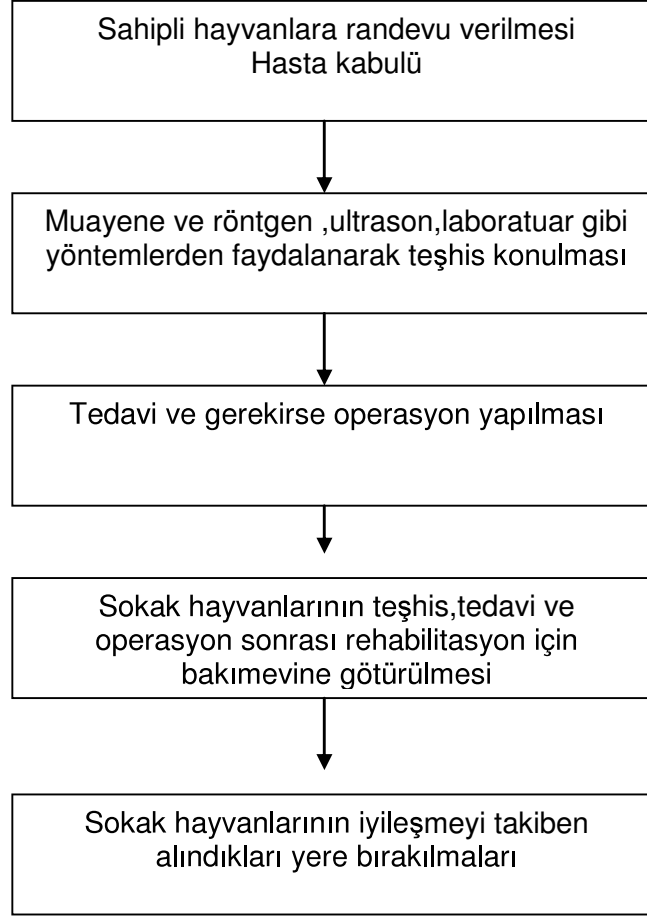
Sokak hayvanlarında üremenin denetlenmesi



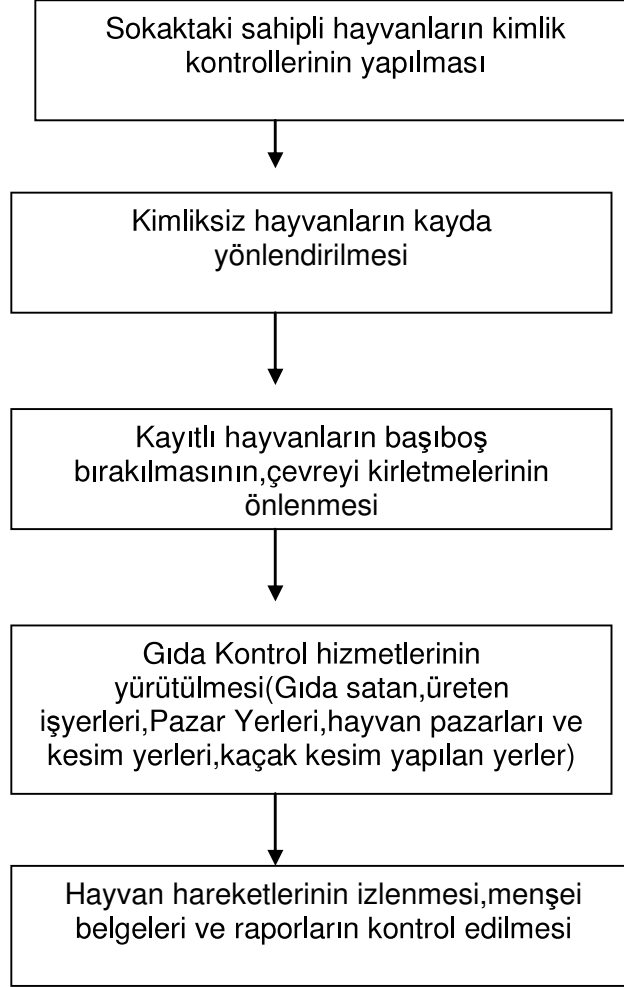
Veteriner Klinik Hizmetleri



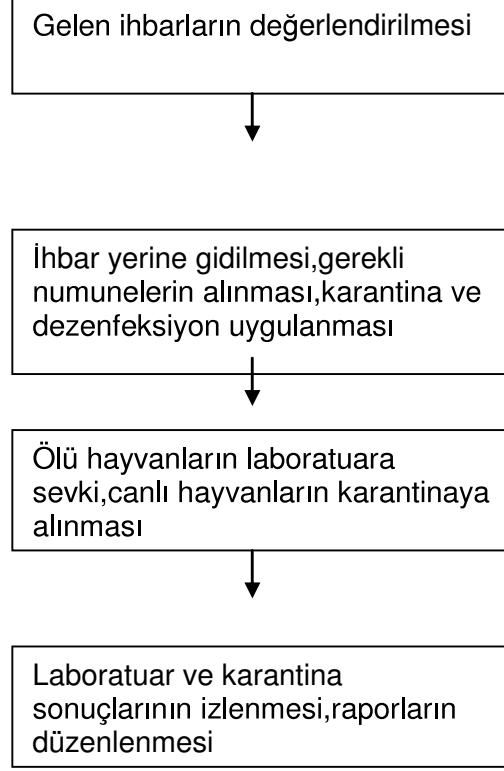
Hayvan Hastanesi Faaliyetleri



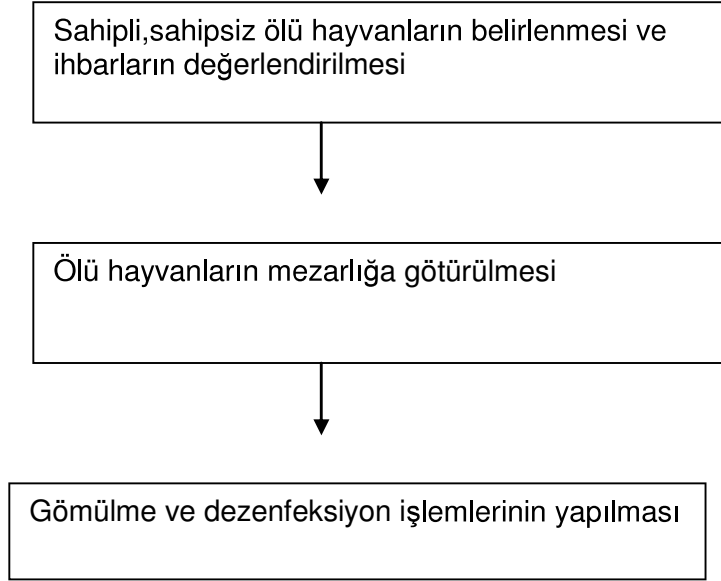
Hayvan Sağlık ve Gıda Kontrol Zabıtası Hizmetleri



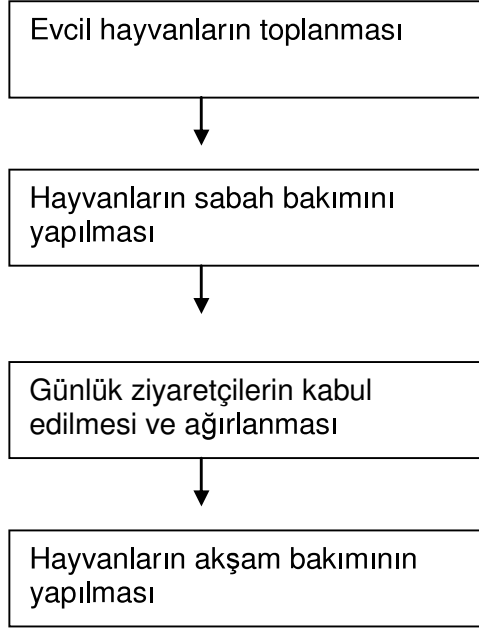
Zoonotik hastalıkların takibi ve önleyici tedbirler



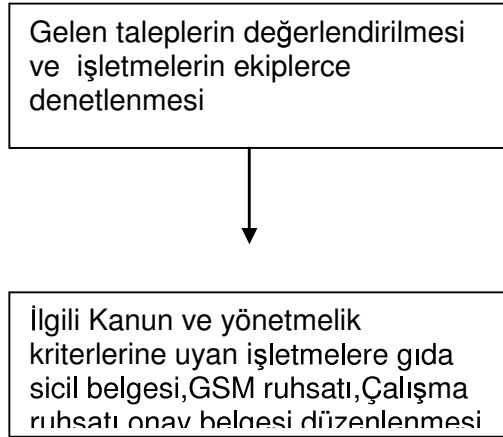
Hayvan Mezarlığının Oluşturulması ve İşletilmesi



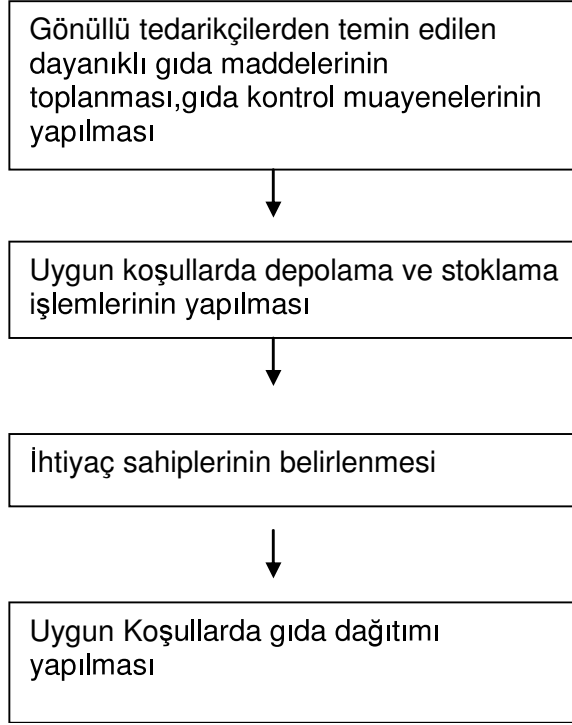
Mini Hayvan Parkı



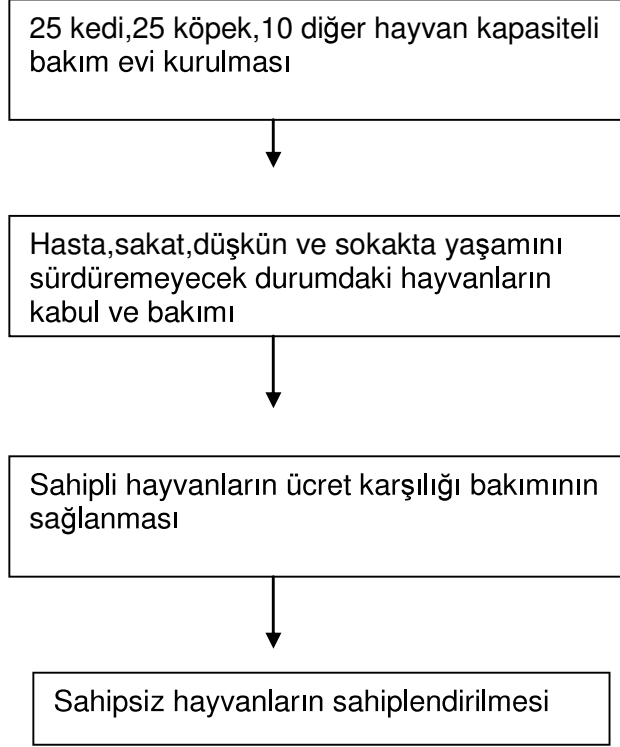
Gıda Kontrol Hizmetleri



Gıda Bankası



Hayvan Bakım Evi



ACİL YARDIM ARAMA KUR.AMB.HIZ.MÜH .25

AMAÇ : Yangın, sanayi kazaları, deprem ve diğer doğal afetlerden korunmak veya bunların zararlarını azaltmak amacıyla beldenin özelliklerini de dikkate alarak gerekli afet ve acil durum plânlarını yapar, ekip ve donanımı hazırlamak..

Acil durum plânlarının hazırlanmasında varsa il ölçeğindeki diğer acil durum plânlarıyla da koordinasyon sağlanır ve ilgili bakanlık, kamu kuruluşları, meslek teşekkülleriyle üniversitelerin ve diğer mahallî idarelerin görüşlerini almak..

Plânlar doğrultusunda halkın eğitimi için gerekli önlemler alınarak ikinci fıkrada sayılan idareler, kurumlar ve örgütlerle ortak programlar yapmak.

..... Belediye sınırları dışında yangın ve doğal afetler meydana gelmesi durumunda, bu bölgelere gerekli yardım ve destek sağlamak.

Belediye ambulanslarının sevk ve idaresini yapmak.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı Zabıta Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI : Acil Yardım ve Arama Kurtarmayı gerektirecek durumun oluşması

SÜREÇ SONU : Acil Yardım ve Arama Kurtarmayı gerektiren durumun sona ermesi hayatın normal seyrine döndüğü andır.

GİRDİLER :

1. Planlar
2. Programlar
3. Eğitimli insan gücü
4. Donanım

KAYNAKLAR :

Sıra No	Dokümanın Adı	Doküman No	Tarihi	Dokümanın Konusu
1.	Afetlere İlişkin Acil Yardım Teşkilatı Ve Planlama Esaslarına Dair Yönetmelik			

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

2.	7/9338 Sayılı Kararname	5 Şubat 1975 tarih ve 15140 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanm ıştır	23.01.1975	İçişleri Bakanlığı Sivil Savunma İdaresi Başkanlığı Tarafından 7126 sayılı Sivil Müdafaa Kanununun 14 ve 23 nü Maddeleri Uyarınca Yaptırılacak Eğitim ve Öğretimde, Düzenlenecek Tatbikatlarda Eğiticilik, Öğreticilik ve Eğitimin Gerektirdiği Diğer Hizmetlerle Görevlendirileceklerin Niteliklerine Ücretle Okutulacak Ders Saatlerinin Sayısına ve Bu Amaçla Sivil Savunma Fonundan Ödenecek Ücretlere İlişkin Esaslardın yürürlüğe konulması;
3.	Sivil Savunma Servisleri İle Acil Kurtarma Ve Yardım Ekiplerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönerge			
4.	Afetlerin Genel Hayata Etkililiğine İlişkin Temel Kurallar Hakkında Yönetmelik	13007	Resmi Gazete’de yayım ve ilânı: 21.9.1968	
5.	Sivil Savunma Teşkilatı FM Telsiz Telefon Haberleşme Sistemi İşletme Yönergesi			
6.	Gönüllülerin Sivil Savunma Hizmetlerine Katılma Esasları Yönergesi			

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

7.	Hassas Bölgelerde Kurulacak Hastaneler Servisine Ait Planlama, Teşkilât, İkmal Ve Diğer Hizmetlerin Yürütülmesi Hakkında Yönetmelik	12283	Resmî Gazete ile neşir ve ilânı : 26 Nisan 1966	
8.	İtfaiye Teşkillerinin Kuruluş, Görev, Eğitim Ve Denetim Esaslarına Dair Yönetmelik	18851	Resmi Gazete Yayın Tarihi: 23 Ağustos 1985	
9.	Savunma Sekreterlikleri Kurulmasına Dair Kanun	108	24/10/1960	
10	Ulaştırma Ve Haberleşme Hizmetlerinin Olağanüstü Hallerde Ve Savaşta Ne Suretle Yürütüleceğine Dair Kanun	697	16/7/1965	
11	Nöbetçi Memurluğu Kurulması Ve Olağanüstü hal Tatbikatlarında Mesainin 24 Saat Devamını Sağlayan Kanun	711	18/1/1966	
12	Sıkıyönetim Kanunu	1402	13/5/1971	
13	Ulusal Bayram Ve Genel Tatiller Hakkında Kanun	2429	17/3/1981	
14	Olağanüstü Hal Kanunu	2935	25/10/1983	
15	Seferberlik Ve Savaş Hali Kanunu	2941	4/11/1983	

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

16	İçişleri Bakanlığı Teşkilat Ve Görevleri Hakkında Kanun	3152	14/2/1985	
17	Milli Müdafaa Mükellefiyeti Kanunu	3634	7/6/1939	
18	Milli Korunma Kanunu	3780	18/ 1/1940	
19	Memleket İçi Düşmana Karşı Silahlı Müdafaa Mükellefiyeti Kanunu	4654	7/8/1944	
20	Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun	5188	10/6/2004	
21	Hava Taarruzlarına Karşı Korunma Kanununa Ek Kanun	5593	13/3/1950	
22	Sivil Savunma Kanunu	7126	9/6/1958	
23	Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirlerle Yapılacak Yardımlara Dair Kanun	7269	15/5/1959	
24	Karada Çıkabilecek Yangınlarla, Deniz, Liman Veya Kıyıda, Çıkıp Karaya Ulaşabilecek Ve Yayılabilir Veya Karada Çıkıp Kıyı, Liman Ve Denize Ulaşabilecek Yangınlara Karşı Alınabilecek Önleme Söndürme Ve Kurtarma Tedbirleri Hakkında Yönetmelik	15350	8.9.1975	
25	Nöbetçi Memurların Görev Ve Sorumlulukları İle Çalışma Şekillerini Gösterir Yönetmelik	12482	20.12.1966	

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

26	Sivil Savunma Gelirlerinin Toplanması Ve Özel Ödeneğin Harcanmasına İlişkin Usul Ve Esaslara Dair Yönetmelik	832	01.01.2002	
27	Sivil Savunma Bakımından Halk Tarafından Yapılacak Teşkilât Ve Alınacak Tedbirler Hakkında Yönetmelik	12325	17 Haziran 1966	
28	Sivil Savunma Hizmetlerinde Askeri İşbirliği Yönetmeliği	12306	24 Mayıs 1966	
29	Sivil Savunma İdaresi Taşra Teşkilatı İle Daire, Müessese Ve Teşekküller Sivil Savunma Personelinin Görev Ve İşbölümü Hakkında Yönetmelik	11100 12611	7 Mayıs 1962 2 Haziran 1967	
30	Milli Müdafaa Mükellefiyeti Tüzüğü	4546	27/6/1940	
31	Sivil Müdafaa Vekaletler arası İşbirliği Ve Karşılıklı Yardım Nizamnamesi	10237	26.6.1959	
32	Sivil Müdafaa Bakımından Şehir Ve Kasaba Planlarıyla Mühim Bina Ve Tesislerde Tatbik Olunacak Esaslar Hakkında Nizamname	10245	6.7.1959	

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

33	107 Sayılı Kanuna Göre İhdas Edilen Sivil Savunma Kadrolarına Tayin Olunan Personelin Terfi, Nakil, Cezalandırma Ve Denetlenmeleri Hakkında Tüzük	11146	5.7.1962	
34	Sivil Savunma İle İlgili Şahsi Mükellefiyet, Tahliye Ve Seyrekleştirme, Planlama Ve Diğer Hizmetler Tüzüğü	11757	18.7.1964	
35	Radyasyon Güvenliği Tüzüğü	18861	7/9/1985	
36	Seferberlik Ve Savaş Hali Tüzüğü	20576	16.7.1990	
37	Türkiye Kızılay Derneği Tüzüğü	21588	22. 5.1993	
38	Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik			
39	İçişleri Bakanlığı Memurlarının Nitelikleri, Atanmaları ve Görevde Yükselme Usul ve Esaslarına Dair Yönetmelik			
40	Afetlere İlişkin Acil Yardım Teşkilatı Ve Planlama Esaslarına Dair Yönetmelik	19808	8.5.1988	

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

41	Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Birlikleri ve Ekiplerinin Kuruluşu, Görevleri, Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Yönetmelik	24116	21.07.2000	
42	Bazı Kurum Ve Kuruluşların Korunması Ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik	21888	28.03.1994	
43	Devlet Memurları Sicil Yönetmeliği	19255	18.10.1986	
44	İçişleri Bakanlığı Sicil Amirleri Yönetmeliği			
45	Sivil Savunma İkaz Ve Alarm Merkezleri İle Radyolojik Savunma Teşkilatının Kuruluş, Görev Ve Çalışma Şekilleri Hakkında Yönerge		16 Eylül 1974	
46	Sivil Savunma Arama Ve Kurtarma Birlikleri Kıyafet Yönetmeliği			
47	Nükleer Ve Radyolojik Tehlike Durumu Ulusal Uygulama Yönetmeliği	23934	15.01.2000	

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

48	Olağanüstü Hal Kurulu Ve Bürolarının Kuruluş Ve Görevleri İle Yükümlülüklerinin Karşılığının Tespit Ve Ödenmesi Hakkında Yönetmelik	18335	8/3/1984,	
49	Resmi Bayramlar Ve Anma Günlerinde Anıtlara Konulacak Çelenklerin Hazırlanma, Taşınma Ve Sunulması Hakkında Yönetmelik	14662	21/9/1973	
50	Sabotajlara Karşı Koruma	20033	28.12.1988	
51	3194 Sayılı İmar Kanununa Göre Düzenlenmiş Bulunan İmar Yönetmeliklerine Sığınaklarla İlgili Ek Yönetmelik			
52	Türk Arama ve Kurtarma Yönetmeliği	12/12/2001	2001/3275	
53	İçişleri Bakanlığı Sivil Savunma Genel Müdürlüğü Tanıtma Ve Yayın Yönetmeliği			

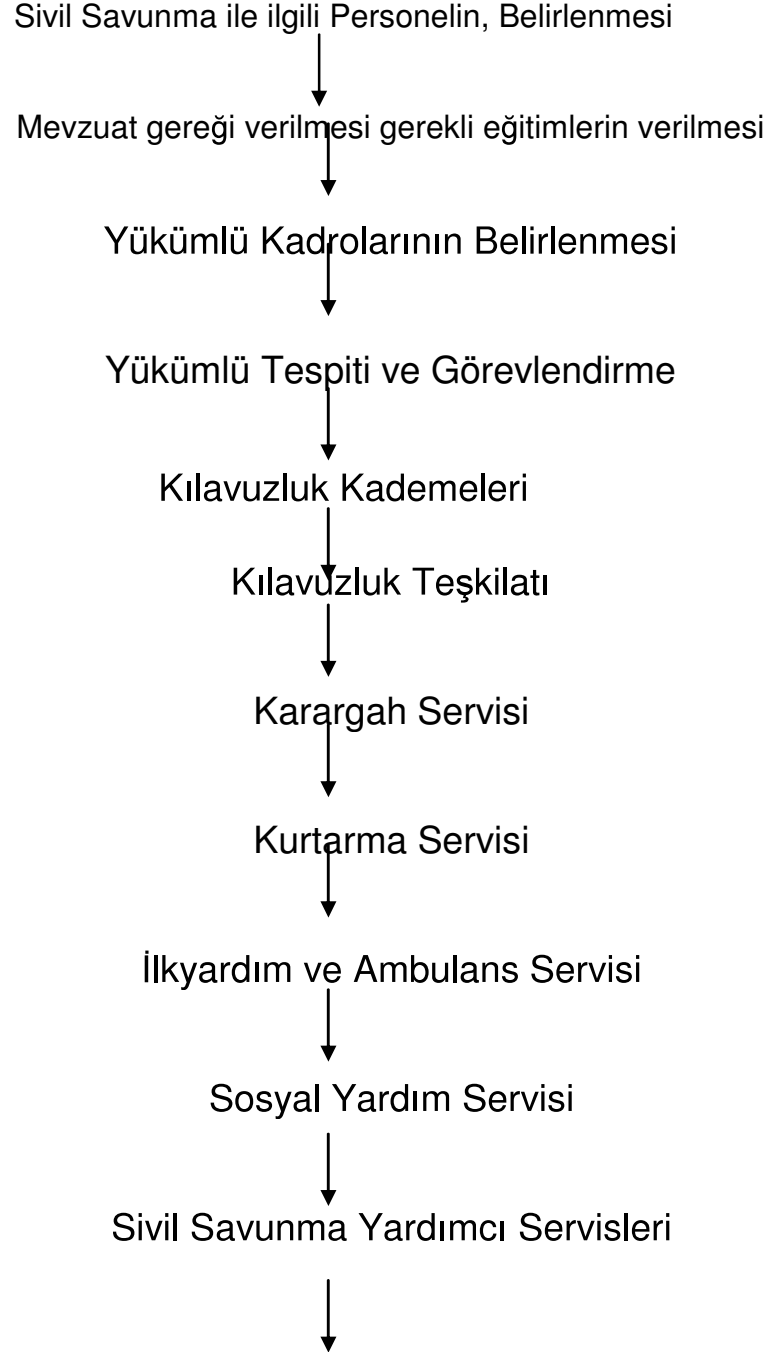
ÇIKTILAR : İhtiyaç sahiplerine gerekli yardımın yapılması.

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Uygulamalı Eğitim	Kişi başı eğitim saati	Eğitimden memnuniyet derecesi	Ortalama 1 saatlik eğitim maliyeti	
Planlama	Ekiplerin oluşturulması	Ekip donanımının belirlenmesi	Donanımın depolanması	Tahsis edilen kaynak miktarı
Acil Eylem Planı	İl düzeyinde koordinasyon	Ülke düzeyinde koordinasyon	Sivil toplum kuruluşları ile koordinasyon	Uluslar arası kuruluşlarla işbirliği
Ambulans Hizmetleri	Hizmet verilen kişi sayısı	Maliyet	Etkinlik	Verimlilik

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI :



ÇEVRE VE ÇEVRE SAĞLIĞI SÜRECİ .26

AMAÇ : Çevre ve Çevre Sağlığının korunması

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı, Çevre ve Çevre sağlığı Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI : İlgili Mevzuat, Meclis Kararı, Encümen Kararı.

SÜREÇ SONU : Encümen Kararı

GİRDİLER : Yasal Mevzuat, Meclis ve Encümen Kararları

KAYNAKLAR :

Sıra No	Dokümanın Adı	Doküman No	Tarihi	Değişiklik No	Değişiklik Tarihi	Dokümanın Konusu
01	Belediye Kanunu	5393	13.07.2005			
02	Büyükşehir Belediyesi Kanunu	5216	23.07.2004	5390	07.02.2005	Büyükşehir Belediye Kanunu k. Değişiklik yapılmasına ilişkin kanun
03	Çevre Kanunu	2872	11.08.1983	5491	26.04.2006	Çevre Kanununda değişiklik yapılmasına dair Kanun
04	İzmir Büyükşehir Belediyesi Zabıta Yönetmeliği	İzmir B.Ş.B Meclisi 6 Sayılı Kararı	28.01.1976			
05	Kabahatler Kanunu	5326	31.03.2005			
06	İşyeri açma ve çalışma ruhsatlamasına ilişkin Yönetmelik	20103	09.03.1989			

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

07	Gıda ve gıda ile temas eden madde ve malzemeleri üreten iş yerlerin çalışma izni ve gıda sicili üretim izni ile sorumlu yöneticilerin istihdamı yönetmeliği	25566	27.08.2004			
08	Atıkların kontrolü Yönetmeliği	25755	14.03.2005			
09	Katı atıkların kontrolü Yönetmeliği	20814	14.03.1991			
10	Ambalaj ve ambalaj kontrolü Yönetmeliği	25538	30.07.2004			
11	Atık pil ve akümülatörlerin kontrol Yönetmeliği	25569	31.08.2004			
12	Tehlikeli atıkların kontrolü Yönetmeliği	25755	14.03.2005			
13	Su kirliliği kontrolü Yönetmeliği	25687	31.12.2004			
14	Hava kirliliğinin kontrolü Yönetmeliği	25699	13.01.2005			
15	Hava kalitesinin Korunması Yönetmeliği	19269	02.11.1986			
16	Radyasyon Güvenliği Yönetmeliği	25598	29.09.2004			
17	Zararlı kimyasal madde ve ürünlerin kontrolü yönetmeliği	24379	20.04.2001			
18	Halk sağlığı alanında haşerelere karşı ilaçlama usul ve esasları hakkında Yönetmelik	25709	27.01.2005			
19	Çevresel gürültünün değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği	25869	01.07.2005			
20	Tıbbi atıkların kontrolü Yönetmeliği	25887	22.07.2005			

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

21	Tehlikeli maddelerin Su ve çevresinde neden olduğu kirliliğin kontrolü yönetmeliği	26005	26.11.2005			
22	Kentsel atık su arıtımı Yönetmeliği	26047	08.01.2006			
23	Çevresel etki Değerlendirmesi yönetmeliği	25318	16.12.2003			
24	TMMOB Çevre Mühendisleri Odası Ana Yönetmeliği	25727	14.02.2005			
25	Atık yağların kontrolü Yönetmeliği	25353	21.01.2004			

ÇIKTILAR :

1. Tutanak
2. Ruhsat
3. İhtar
4. Yazı
5. Karar
6. Rapor

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Stratejik Çevresel Değerlendirme	Plan,program ve politikaların belirlenmesi	Çevre üzerindeki olumsuz etkilerin değerlendirilmesi	Etkilerin en aza indirilmesi	Sonuç değerlendirme
Çevre ile ilgili üst ölçekte bulunan çözümlerin alt aşamadaki sorunları daha oluşmadan çözmek	Maddi tasarruf	Zaman tasarrufu	Şikayet ölçümleri	Sonuç değerlendirme
Çevre bilincinin geliştirilmesi	Hazırlanan projeler Plan ve stratejiler	Halkın ve tüm kurumların katılımına açılması	Özendirmek	Verimlilik

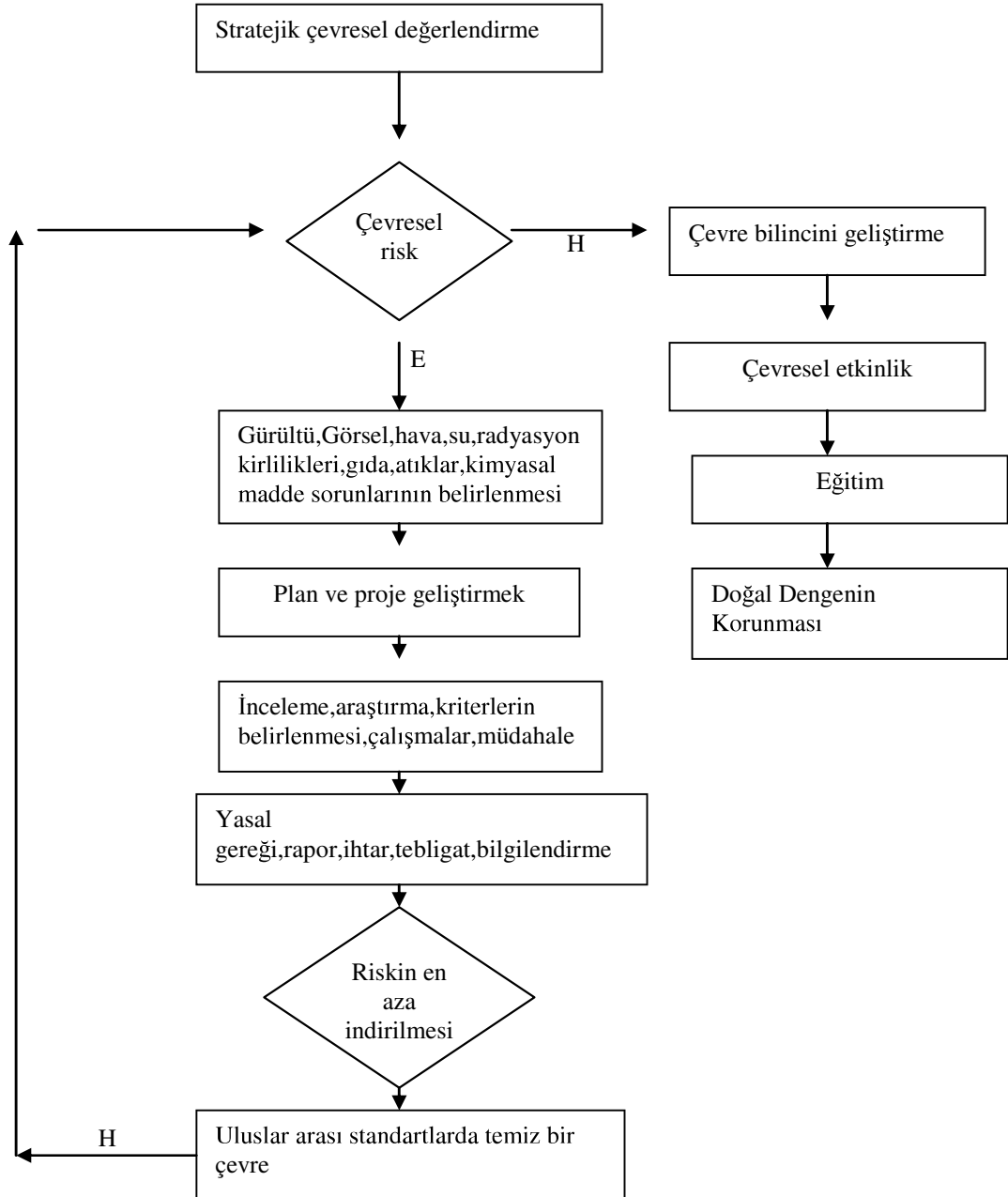
YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Doğal dengenin korunması	Hazırlanan projeler Plan ve stratejiler	Halkın ve tüm kurumların katılımına açılması	Kontrol	Verimlilik
Gayri Sıhhi Müessese Açma işlerinin ruhsatlandırılması	Ekip oluşturma	Ruhsat sayısı	Kontrol	Verimlilik
Gıda sicil belgelerinin ruhsatlandırılması	Ekip oluşturma	Ruhsat sayısı	Kontrol	Verimlilik
Çevresel gürültünün kontrolü	Fiziksel,Fizyolojik, Psikolojik etkileri	Şikayet değerlendirme	Ölçümler	Giderilme oranları
Isınmadan kaynaklanan hava kirliliği	Fiziksel,Fizyolojik, Psikolojik etkileri	Şikayet değerlendirme	Emisyon Envanteri çıkarılacak	Riskin en az indirilmesi
Su kirliliği kontrolü	Risk	Tedbir	Uygulama	Giderilmesi
Katı atıklar ve geri kazanım	Tespit	Toplanma	Enerji dönüşümü	Sağlanan tasarruf
Haşere ile mücadele	Kullanılan araç ve ilaç tespiti	Mücadele planı	Uygulama	Verimlilik
Tehlikeli maddelerin su ve çevresinde neden olduğu kirliliğin kontrolü	Tespit	Ekip oluşturulması	Müdahale	Sorun giderme
Elektronik cihazlardan kaynaklanan radyasyonun elektromanyetik kirliliği	Yer tespiti	Tedbir	Sorunun giderilmesi	Riskin en aza indirilmesi
Kanalizasyon sularını arıtılmaksızın alıcı ortamlara verilmesi ve sulamada kullanılması	Planlama	Kontrol	Denetim	Verimlilik

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Halk sağlığını korumak,gözetmek ve geliştirmek	Hazırlanan proje sayısı	Uygulamaya konan proje sayısı	Kullanılan kaynakların etkinlik durumu	Beklenen fayda
Çevresel kirliliğin en aza indirilmesi	Bilgi erişim sistemi	İzleme	Ölçüm alt yapısı	İstatistik Standartlarda gelişme
Yeşil alanların korunması ve arttırılması	Yönetim planları	Uygulama	Eylem	Yeşil alan sayısı
İnsan sağlığını,ekolojik dengeyi,kültürel,tarihi ve estetik değerleri korumak	Hazırlanan proje sayısı	Sosyal gelişme	Ekonomik gelişme	Sağlanan fayda
Çevresel risklerin en aza indirilmesi	Risk faktörlerini önceliğinin belirlenmesi	Denetim ve ceza uygulamaları	Doğal denge	Halk sağlığı
Zararlı kimyasal madde ve ürünlerin kontrolü	Belirlenmesi	Etkileri	Müdahale	Riskin yok edilmesi
Çevre sorununun çözümü	Politikaların belirlenmesi	Uluslar arası standartlara uyumu	Çalışma	Uluslar arası standartlara uyan çevre

SÜREÇ İŞ AKIŞ ŞEMASI :



YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

FEN İŞLERİ SÜRECİ .27

AMAÇ : 5393 Sayılı Belediye Kanunu ile öngörülen alt ve üst yapı hizmetlerini yürütülmesini sağlamak,

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı,Fen İşleri Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI : Planlama ve Proje çalışmaları

SÜREÇ SONU : Kesin hesap ve kesin kabul.

GİRDİLER :

1. Yol ve kaldırım talepleri
2. Malzeme talepleri
3. Asfalt talepleri
4. Hizmet binalarına ilişkin talepler
5. hizmet tesisleri,sosyal ve kültürel tesislerine ilişkin talepler
6. Diğer birimlerin ihtiyacına yönelik hizmetler(Motor ruhsatı,baca uygunluk görüşü,ısı yalıtım vizesi,asansör ruhsatı vb.)

KAYNAKLAR :

Sıra No	Dokümanın Adı	Dokuman No	Tarihi	Değişiklik No	Değişiklik Tarihi	Dokümanın Konusu
01	İhale Kanunu	4734	22/01/2002	4964	15/08/2003	Bazı kanunlarda değişiklik yapılması hakkında kanun ile kamu ihale kanunu ve kamu ihale sözleşmeleri kanununda değişiklik yapılması k. Kanun

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

				5148	27/04/2004	Özelleştirme Uygulamalarının düzenlenmesine ve bazı kanun ve kanun hükmünde kararnamelerle değişiklik yapılmasına dair kanun ile kamu ihale kanununda değişiklik yapılması k. kanun
02	Kamu Mali Kontrol ve Yönetimi Kanunu	5018	24/12/2003			

ÇIKTILAR :

1. Yol Yapım Bakım onarımı
2. Bina Yapım Bakım onarımı
3. Şikayet evraklarının sonuçlandırılması
4. İşyerlerine motor ruhsatı düzenlenmesi
5. Bina asansör ruhsatı düzenlenmesi
6. Yol ve tretuvar vizesi düzenlenmesi
7. Baca uygunluk görüşü verilmesi
8. Isı yalıtım vizesi verilmesi
9. Sıhhi tesisat-Kalorifer-Hidrofor Projesi tetkik ve onayı
10. Talep evraklarının değerlendirilmesi

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Asfaltlama	M2 birim maliyeti	Emsal işlerle kıyaslama	Performans	Tasarruf miktarı
Ruhsatlandırma işlemleri	M2 birim maliyeti	Emsali işlerle kıyaslama		
Hizmet tesisleri yapımı	Yapım ve bakım m2 birim maliyeti	Emsali işlerle kıyaslama	Performans	Tasarruf miktarı
Yol ve Kaldırım düzenleme	Yapım ve bakım m2 birim maliyeti	Emsali işlerle kıyaslama	Performans	Tasarruf miktarı

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Şikayet evraklarının değerlendirilmesi		Emsali işlerle kıyaslama	Performans	
--	--	--------------------------	------------	--

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI :

**Yeni Yol Açımı-Stabilizasyonu
İmar Planları**



Yıllık Çalışma Programı



Aylık Çalışma Programı



Yol Etüdü



Yol Profillerinin Adaptasyonu



Aplikasyon ve Kazık Çakma



Eleman ve Araç Tahsisi



Açma-Dozer –Kepçe



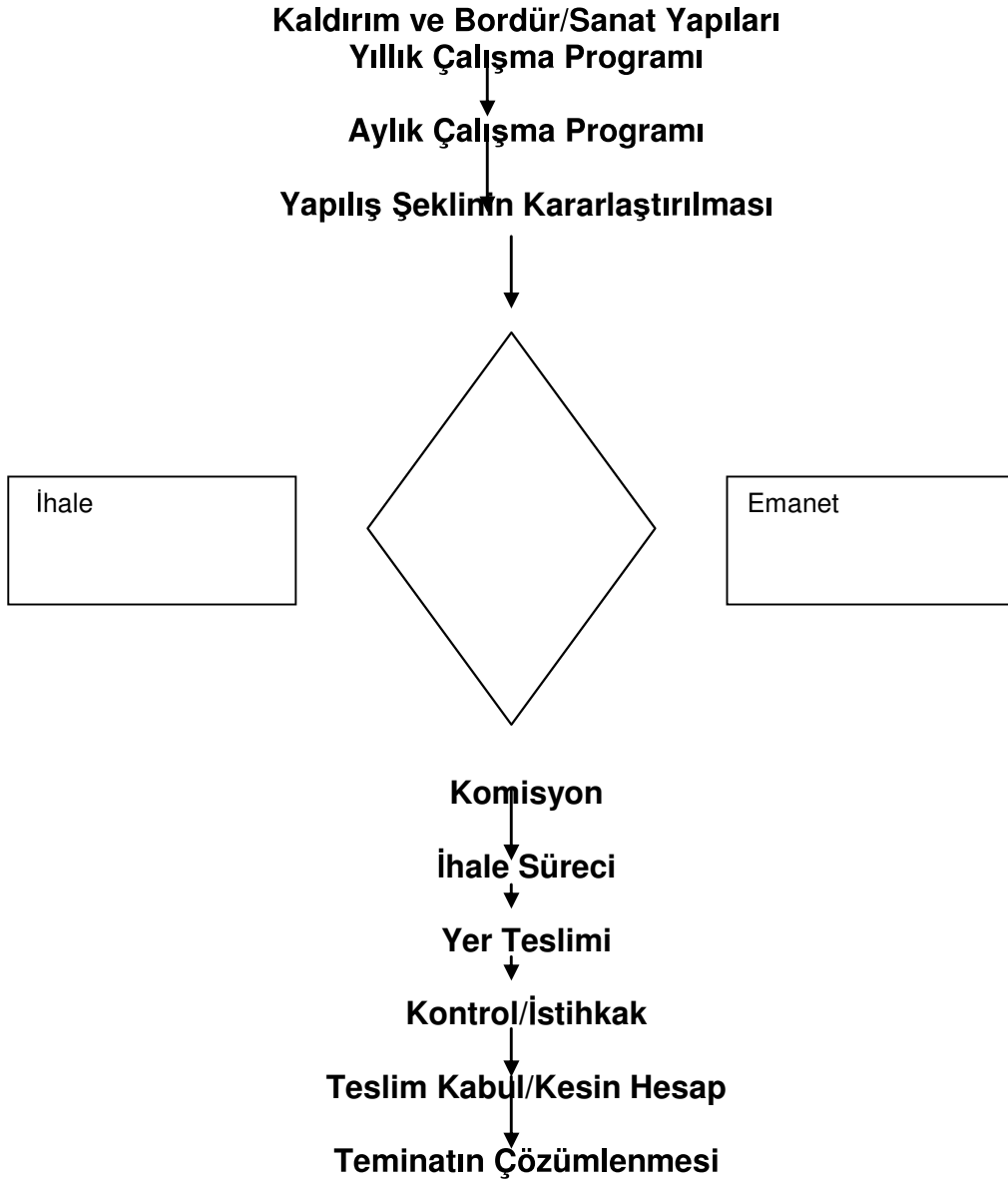
Tesviye Grayder



Kaplama Stabilizasyon



Asfalt Birimlerine Devir



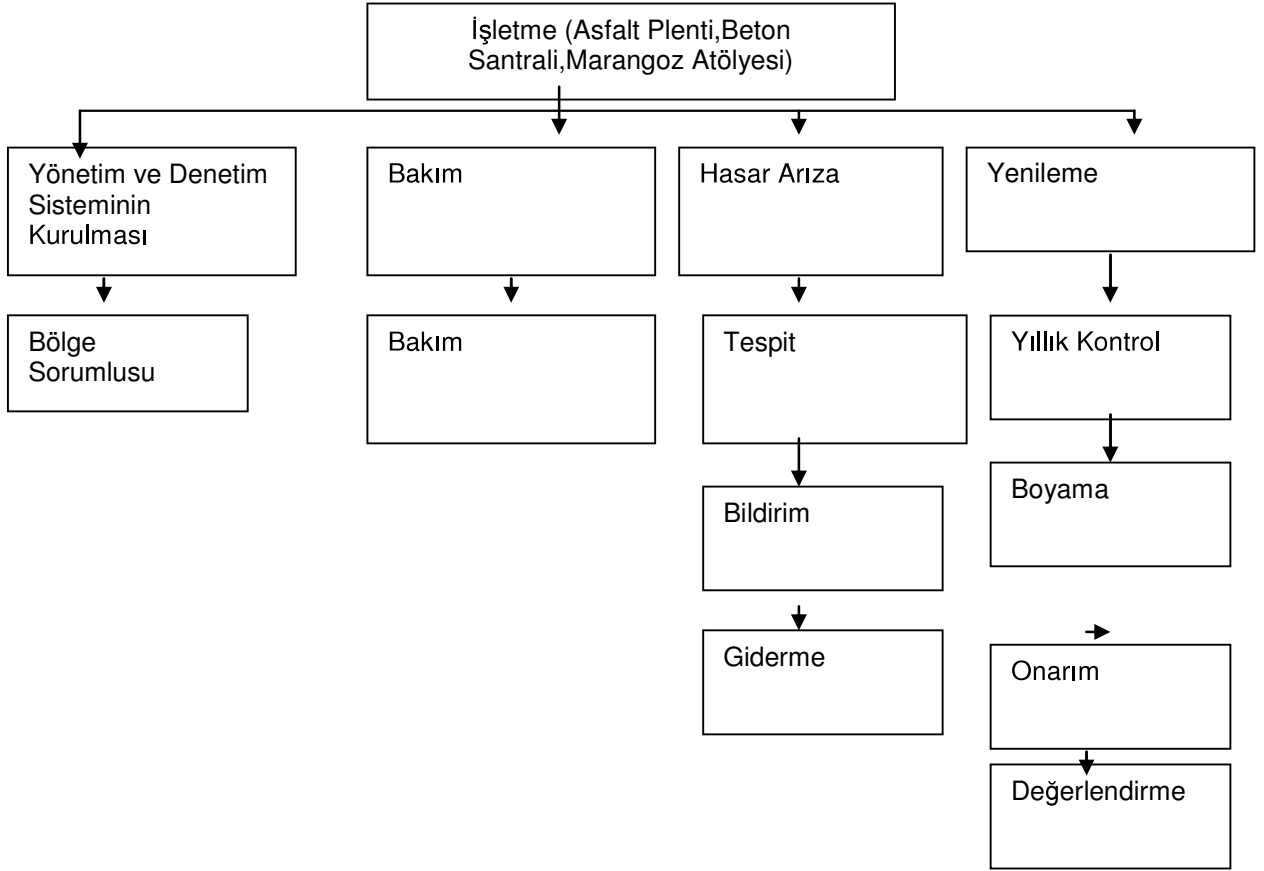
MOLOZ VE BERTARAF



Bina ve tesisat işlemleri : Yapım Bakım ve Onarım



İşletme :Bakım,Onarım,Yenileme



PİSSU ŞİKAYETLERİ

Şikayet dilekçesi

Yerinde inceleme/Tetkik

Yaptırım/Uyarı/İhtarname

Bilgilendirme

TALEP DİLEKÇELERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Talep Dilekçesi

Yerinde inceleme/tetkik

Karar süreci

FEN İŞLERİ (ŞANTIYE VE KONTROL BİRİMİ) UYGULAMA ÇALIŞMALARI (RUTİN)

1.0 KONTROL BİRİMİNCE YAPILAN (YAPIM-BAKIM-ONARIM) RUTİN İŞLER:

1. Yapım,Hizmet ve Mal Alımı aşamasındaki tüm işlerin kontrolünü yapmak ve yapılan işlerle ilgili günlük tutanaklar tutmak,ataşmanları yapmak
2. İş başındaki elemanları bilgilendirmek,işin kalitesini yakalamak ve tekniğe göre yaptırmak

3. Verilen dilekçelerin gereğini yapmak,sonuçlandırmak ve neticeden bilgi vermek,rapor düzenlemek
4. İstek üzerine gerekli ruhsatları-vizeleri düzenlemek

2.0.ŞANTIYE BİRİMİNCE YAPILAN RUTİN İŞLER

1. Günlük programa göre ekiplerin dağıtımını yapmak
 - a. Bordür ekipleri
 - b. Asfalt ekipleri(Üretim+Serim)
 - c. Beton ekipleri
 - d. Elektrik tesisatı onarım ekibi
 - e. Kanal ekibi
 - f. Moloz kaldırma ekibi
2. Ekiplerin her türlü malzeme ihtiyaçlarını temin etmek ve çalışma mahalline sevk ettirmek
- 3.Ekiplerin çalışma mahallerinde yönlendirme yapmak
- 4.Müdürlükte verilen iş programı ve emirler doğrultusunda ekipleri yönlendirmek,takip etmek,sonuçlandırmak ve sonuçtan bilgi vermek,kontrol grubu ile müşterek çalışmak.
- 5.Bakmakla yükümlü olunan sahaların kontrollerini yapmak,Müdürlüğe bilgi vermek
- 6.Ekip başları ile irtibat halinde olmak,iş verimini sağlamak,ekip başlarına ve ekip elemanlarına işin nasıl yapılacağı hususunda bilgi vermek ve uygulamaları takip etmek.

ATÖLYELER VE VASITALAR SÜRECİ.28

Amaç :

-Belediyesinin ihtiyacı olan her türlü araç ve iş makinelerinin bakım ,onarım ve benzeri her türlü hizmetleri yürütmek,
- Belediyemiz hizmetlerinde kullanılan araç ve iş makinelerinin bakımı ve onarımı için gerekli yedek parça ve malzemelerinin tespit edilmesi ve piyasa araştırması yapılarak alınmasını sağlamak,
- Motorlu araç ve iş makinelerinin akaryakıt ve yağ ihtiyaçlarının temin edilmesini sağlamak,
- Belediyemiz hizmetlerindeki her türlü araç ve iş makinelerinin periyodik bakımlarını sağlamak,
- Belediyemiz araçlarını her türlü ruhsat çıkarma,trafik tescil işlemlerini ve ruhsat iptalleri gibi yasal hükümlerini yerine getirmek,
- Belediyemiz hizmetlerinde kullanılan araçların yeterli ekipman ve kalifiye eleman yetersizliğinden dolayı motor rektefiye,egzoz,lastik kaplama,torna,silindir kapak,pompa enjeksiyon vs. işçiliklerin piyasadan yaptırılması,
- Belediyemiz Temizlik İşleri müdürlüğü tarafından ilçemizin çöplerinin toplanmasında kullanılan sıkıştırılmalı sistem çöp araçlarının üst ekipmanlarının yıpranmasından ve hasar oluşumlarından kaynaklanan sorunları;yeterli ekipman ve kalifiye eleman eksikliğinden dolayı piyasadan yaptırılması,
- Müdürlüğümüz bünyesinde araç havuzu tarafımızdan kontrol edilmekte olup belediyemize ait araçların dışında 16.01.2006 tarihinde ihale yapıp 16.02.2006 tarihinde sözleşme yapılarak kiralama yöntemiyle kiralamış bulunduğumuz 5 adet binek,1 adet minibüs araçlar tarafımızda denetimi yapılarak çalıştırılması,
- Amirlerince Kanun,Tüzük,Yönetmelik,Genel emirler ve diğer mevzuatlara uygun olarak verilecek her türlü görevleri zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirmek.

Süreç Sorumlusu :Başkan Yardımcıları,Müdür Yardımcısı

Süreç Başlangıcı : Talep

Süreç Sonu : Toplantı Karar Tutanağı

Girdiler : İnsan gücü,araç-gereç,ekipmanlar

Kaynaklar :

1. Kamu İhale Kanunu
2. Belediye Kanunu
3. Devlet Memurları Kanunu
4. 4857 Sayılı İş Kanunu
5. Karayolları Trafik Kanunu
6. Toplu İş Sözleşmesi

Çıktılar : Atölyeler ve Vasıtalar Müdürlüğü

Süreç Ölçme ve Değerlendirme

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Araç ve iş makinelerinin bakım ve onarımı	Etkinlik	Verimlilik	Tasarruf	
Bakım ve onarım için gerekli olan yedek parça ve malzemelerin piyasadan temini	Etkinlik	Verimlilik	Tasarruf	
Motorlu araç ve iş makinelerinin akaryakıt ve yağ ihtiyaçlarının temini	Etkinlik	Verimlilik	Tasarruf	
Araç ve iş makinelerinin periyodik bakımlarının yapımı	Etkinlik	Verimlilik	Tasarruf	
Motor rektefiye, egzoz, lastik kaplama, torna, silindir kapak, pompa enjeksiyon vs. işçiliklerin piyasadan yapımı	Etkinlik	Verimlilik	Tasarruf	
Sıkıştırılmalı sistem çöp araçların üst ekipmanlarının piyasadan yapımı	Etkinlik	Verimlilik	Tasarruf	
Araç havuzunun ve kiralık araçların denetimini yapma	Etkinlik	Verimlilik	Tasarruf	

SÜREÇ İŞ AKIŞ

Araç ve iş makinelerinin bakımı ve onarımı

Yedek parça ve malzemelerinin piyasadan temini

Kalifiyeli eleman ve yeterli ekipman eksikliğinden dolayı işçiliklerin piyasadan teklif alınarak piyasadan yapımı

Araç Tahsis

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Üst Yöneticilere	Birimlere	Hizmet	M.Tahsis
Günlük	Günlük	Tahsis	Kayıt
	Kayıt	Kayıt	Kontrol
	Kontrol	Kontrol	

TEMİZLİK VE KATI ATIKLAR SÜRECİ.29

AMAÇ : ilçesinin temizlik ve katı atıklarının düzenli ayrıştırılıp çevreye en az zararlar yok edilmesi ve geriye dönüşümü.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan yardımcısı ve Temizlik İşleri Müdürü.

SÜREÇ BAŞLANGICI : Çöpün toplanması,süpürme,yıkama ve çöpün kaynağında ayrıştırılması.

SÜREÇ SONU : Çöplerin depolama alanına teslim edilmesi.

GİRDİLER : Çöp ve çeşitli geri dönüşümlü malzeme.

KAYNAKLAR :

Sıra No	Dokümanın Adı	Doküman No	Tarihi	Değişiklik No	Değişiklik Tarihi	Dokümanın Konusu
01	Belediye Kanunu	5393	13.07.2005			
02	Büyükşehir Belediyesi Kanunu	5216	23.07.2004	5390	07.02.2005	Büyükşehir Belediye Kanunu k. Değişiklik yapılmasına ilişkin kanun
03	Çevre Kanunu	2872	11.08.1983	5491	26.04.2006	Çevre Kanununda değişiklik yapılmasına dair Kanun
04	Kabahatler Kanunu	5326	31.03.2005			
05	Atıkların kontrolü Yönetmeliği	25755	14.03.2005			
06	Katı atıkların kontrolü Yönetmeliği	20814	14.03.1991			
07	Ambalaj ve ambalaj kontrolü Yönetmeliği	25538	30.07.2004			
08	Atık pil ve akümülatörlerin kontrol Yönetmeliği	25569	31.08.2004			
09	Tehlikeli atıkların kontrolü Yönetmeliği	25755	14.03.2005			
10	Zararlı kimyasal madde ve ürünlerin kontrolü yönetmeliği	24379	20.04.2001			

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

11	Halk sağlığı alanında haşerelere karşı ilaçlama usul ve esasları hakkında Yönetmelik	25709	27.01.2005			
12	Tıbbi atıkların kontrolü Yönetmeliği	25887	22.07.2005			
13	Çevresel etki Değerlendirmesi yönetmeliği	25318	16.12.2003			
14	TMMOB Çevre Mühendisleri Odası Ana Yönetmeliği	25727	14.02.2005			
15	Atık yağların kontrolü Yönetmeliği	25353	21.01.2004			
16	İhale Kanunu	4734	22/01/2002	4964	15/08/2003	Bazı kanunlarda değişiklik yapılması hakkında kanun ile kamu ihale kanunu ve kamu ihale sözleşmeler i kanununda değişiklik yapılması k. Kanun

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

				5148	27/04/2004	Özelleştirmeye Uygulamalarının düzenlenmesine ve bazı kanun ve kanun hükmünde kararnamelerle değişiklik yapılmasına dair kanun ile kamu ihale kanununda değişiklik yapılması k. kanun
17	Kamu Mali Kontrol ve Yönetimi Kanunu	5018	24/12/2003			

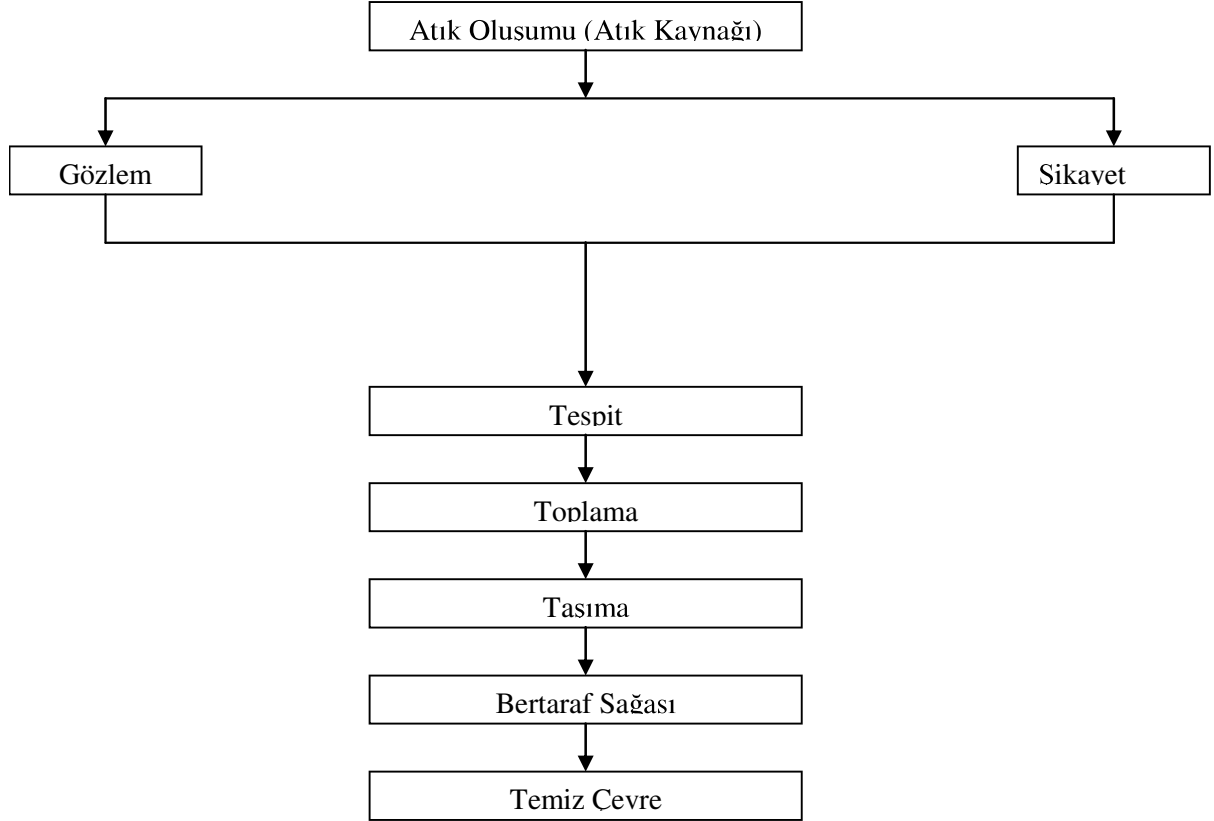
ÇIKTILAR : Ön ayrışımından geçirilmiş çöp
SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Maliyet Analizi	Etkinlik	Verimlilik	Tasarruf	Kıyas
Süpürme Araçlarının Temizlik Planı ve Bakımı	Etkinlik	Verimlilik	Tasarruf	Kıyas
Katı Atıkların Kontrolü Yönetmenliği uygulama	Uygulama	Uygulama Sonuçlarının istatistiksel sonuçları	Maliyet	Etkinlik ve Verimlilik artışı
Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmenliği Uygulama	Uygulama	Uygulama Sonuçlarının istatistiksel sonuçları	Maliyet	Etkinlik ve Verimlilik artışı

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Zararlı Kimyasal Madde ve Ürünlerin Kontrolü Yönetmenliği	Uygulama	Uygulama Sonuçlarının istatistiksel sonuçları	Maliyet	Etkinlik ve Verimlilik artışı
---	----------	---	---------	-------------------------------

SÜREÇ İŞ AKIŞ ŞEMASI :



Yukarıdaki şema doğrultusunda Türkiye'nin parlayan yıldızı ilçesinde değişken 300-350 bin insanın yaşadığı orantılı olarak atık miktarının fazlalığı 3800 hektarlık coğrafya sahip günlük 250 ton, ayda 7500 ton atığın üretildiği ilçemizde yaklaşık 110 personel ile temizlik çalışmaları yürütülmektedir.

2500 civarında çöp konteynırı günde iki ila dört defa alınmak sureti ile evsel atıkların bertarafı sağlanmaktadır. Ayrıca mevcut çöp konteynırları haftada bir yıkanarak dezenfekte edilmektedir.

Günde üç ila beş açık araç dolusu kaba atıkların çevreden toparlanması ve bertarafı sağlanmaktadır.

Aylık programlarla ilçemizde bulunan bütün ana arter ve istisnai kirlenen sokaklar su tankerleri ile gece ve gündüz yıkanmaktadır.

İki süpürge aracı, bir robot mevcudumuzla günde 8 saatlik program çerçevesinde tüm sokaklarımız süpürülmektedir.

Bölgemizde bulunan geçitler, kamu binaları vs. duvarlara kontrolsüzce yapıştırılan kağıt ilanlar afiş sökme aracımızla haftada bir kez düzenli olarak temizlenmektedir.

Her gün bir, bazı günler iki veya üç semt pazarının kurulmuş olduğu ilçemizde Pazar yerlerinin süpürülmesi, atığın nakli ve Pazar yerinin yıkanması ile sonuçlanan temizlik yapılmaktadır.

Coğrafi olarak göl ile deniz arasında olan ilçemiz rüzgar kanallarının açık olması, hava sirkülasyonun fazlalığından oluşan kağıt, poşet vb. atıkların boş arsalara/alanlara dağılması çevre kirliliğine yol açmaktadır. Bertarafı her gün öğleden sonra 3 saatlik program çerçevesinde yapılmaktadır. Yine, ilçemiz E-5 (D-100) ve E-6 (TEM) kara yollarının geçtiği konumda olması kara yollarının kenarlarına, yan yol kenarlarına ve kanivolarla kontrolsüz, gelişigüzel atılan moloz, kaba atık vs. bertarafı da haftalık programlar çerçevesinde alınmaktadır.

Yaz dönemi boyunca göl ve deniz kenarındaki yeşil mesire alanlar üzerinde hafta sonları yapılan piknik sonucu oluşan çevre kirliliği her hafta haftanın ilk günü olan pazartesi günü temizlenmektedir.

24 saat esasına göre en az 2 acil servis aracı bölgemizde bulunmaktadır.

Tıbbi atık toplama aracı ile ilçemizde bulunan sağlık ocakları, klinikler, hastaneler, ve kronik diyaliz hastalarının meskenlerinde oluşan tıbbi atıklar alınarak yakma ünitesine gönderilmektedir.

Çevreye kontrolsüzce bırakılan nihaiyi bertarafı yüzyılları bulan lastikler müdürlüğümüz tarafından toparlanıp vahşi depolama alanlarına gönderilmektedir.

Geri dönüşüm projesi çerçevesinde ilçemizde bulunan geri dönüşebilir maddelerin kaynağında ayrıştırılması ile ilgili çalışmalarımız sürmektedir. Kamu

kurum ve kuruluşları ile okullardaki kağıt atıkların geri dönüşümü sağlanarak okullara katkıda bulunmaktadır.

Bu çalışmalar doğrultusunda düzenlenen kampanyalar, reklamlar medya ile diyalog halinde halkın temizliğe katkı sağlaması kampanyalarla düzenlenmektedir.

Nitekim müdürlüğümüzün genel felsefesi ve bilimsel olarak kanıtlanmış olması sebebi ile atığın en önemli bertarafı ATIK ÜRETMEYİ YADA EN AZ ATIK ÜRETMEK dir.

SOSYAL KÜLTÜREL HİZMETLER SÜRECİ.30

AMAÇ : Belediye personeli ve halkla ilgili sosyal faaliyetlerde bulunmak, belediyesinin kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, evlendirme, meslek ve beceri kazandırmaya yönelik hizmetlerini koordine etmek.

..... belediyesinin kadınlar ve çocuklar için koruma evleri hizmetlerini koordine etmek.

SÜREÇ SORUMLUSU : Başkan Yardımcısı, Kültürel ve Sosyal İşler Müdürü (Eğitim Kültür Müdürü)

SÜREÇ BAŞLANGICI : Günlük, Aylık, Yıllık Plan

SÜREÇ SONU : Faaliyet Raporu

GİRDİLER :

1. Personel, Araç, Gereç, Malzeme, Hizmet Satın alma

KAYNAKLAR :

1. Belediye kanunu
2. Çıraklık Eğitimi Kanunu
3. Beden Terbiyesi Kanunu
4. İlk Öğretim ve Temel Eğitim Kanunları
5. 5018 Sayılı Kanun

ÇIKTILAR :

Sosyal ve Kültürel Hizmetler

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Sosyal Yardım	Yardım görenlerin yardıma muhtaçlara oranı	Yardım görenlerin memnuniyet derecesi		
Kültür ve sanat,	Kültür ve Sanat faaliyetlerinden yararlananların tüm halkına oranı	Kültür ve Sanat faaliyetlerinden yararlananların memnuniyet derecesi		

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Gençlik ve spor;	Gençlik ve Spor faaliyetlerinden yararlananların tüm halkına oranı	Gençlik ve Spor faaliyetlerinden yararlananların memnuniyet derecesi		
Evlendirme	Evlendirme faaliyetlerinden yararlananların tüm halkına oranı	Evlendirme faaliyetlerinden yararlananların memnuniyet derecesi		
Meslek ve beceri kazandırmaya	Meslek ve Beceri Kazandırma faaliyetlerinden yararlananların tüm halkına oranı	Meslek ve Beceri Kazandırma faaliyetlerinden yararlananların memnuniyet derecesi		
Kadınlar ve çocuklar için koruma evleri	Kadınlar ve çocuklar için yapılan faaliyetlerinden yararlananların tüm halkına oranı	Kadınlar ve çocuklar için yapılan faaliyetlerinden yararlananların memnuniyet derecesi		

SÜREÇ İŞ AKIŞ ŞEMASI :



YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM



YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

EĞİTİM SÜRECİ



TANITIM SÜRECİ



ÖNEMLİ GÜN VE HAFTALAR SÜRECİ



YAZ ETKİNLİKLERİ SÜRECİ



KÜLTÜR MÜDÜRLÜĞÜ SÜRECİ.31

öğrenciler, gönüllüler ve aydınlarla iş birliği yaparak halkın kültür ve sanat yaşamına katkı sağlar.

Görevleri : Yukarıda belirtilen amaç doğrultusunda;

- Kütüphaneler açar ve yürütümünü yapar.
- Kültür merkezlerinin yürütümünü sağlar.
- Belediyenin geleneksel hale gelen kültür etkinliklerini sürdürür.
- Yeni organizasyonları planlar, yürütür.
- Atölyeler kurar. (şiiir, tiyatro v.b.)
- Süreli ve süresiz yayınlar yapar.

SÜREÇ SORUMLUSU: Başkan Yardımcısı, Kültür Müdürü

SÜREÇ SONU: Faaliyet raporu, sertifika, Katılım Belgesi, Plaket, Ödül

TANIMLAR:

GİRDİLER:

- Personel
- Araç
- Gereç
- Malzeme
- Hizmet Satın Alma

KAYNAKLAR:

Sıra No	Dokümanın Adı	Dokuman No	Tarihi	Değişiklik No	Değişiklik Tarihi	Dokümanın Konusu
01	İhale Kanunu	4734	22/01/2002	4964	15/08/2003	Bazı kanunlarda değişiklik yapılması hakkında kanun ile kamu ihale kanunu ve kamu ihale sözleşmeleri kanununda değişiklik yapılması k. Kanun

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

				5148	27/04/2004	Özelleştirme Uygulamalarının düzenlenmesine ve bazı kanun ve kanun hükmünde kararnamelerle değişiklik yapılmasına dair kanun ile kamu ihale kanununda değişiklik yapılması k. kanun
02	Kamu Mali Kontrol ve Yönetimi Kanunu	5018	24/12/2003			
03	Belediye Kanunu	5393	13/07/2005			

ÇIKTILAR : Kültürel ve Sosyal Hizmetler, Eğitim, Bilgilendirme vb. kazanımlar

SÜREC ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3
Kursa Müracaatı (Tiyatro) 120 kişi	Elemeyi geçen 86 kişi	Sertifika 86 kişi	Oyunda rol alan 20 kişi
Kurs Müracaatı (Halk Oyunları) 100 kişi	Elemeyi geçen 50 kişi	Ekiplerde görev 50 kişi	Gösteri Ekibi 35 kişi
Şiir Atölyesi 35 kişi	Şiir Okuma 15 kişi	Şiir Yazma 20 kişi	Sunum 15 kişi
Beste Yarışması 67 kişi	Elemeyi geçen 10 kişi	Dereceye giren 10 kişi	İlk üçe giren 3 kişi

Kültür ve Sanat Faaliyetleri Kriter 1 (halka oranı) Kriter 2 (memnuniyet derecesi)

Konferanslar	%2	%95
Söyleşiler	%3	%98
Sempozyumlar	%4	%99
Şiir Dinletileri	%2	%95
Tiyatro Gösterileri	%6	%100
Açık hava Konserleri	%20	%9

SÜRECİ İŞ AKIŞ SEMASI

ETKİNLİKLER

E

YILLIK
PLAN

H

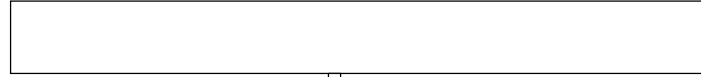
BÜTÇE HAZIRLAMA

E

ONAY

H

TAKIM
OLUŞTURMA



UYGULAMA



SPOR SÜRECİ.32

AMAC: Belediyesinde bulunan personelin hizmet dışı potansiyelini ve halkının sportif faaliyetler konusunda kanalize edilerek değerlendirmek, bu yolla Belediye halk koordinesini geliştirmek, geniş kitleye spor yaptırarak halkının katılımının sağlanması.

Tüm spor dallarının tanıtılması ve geliştirilmesini sağlamak, dolayısıyla spor çalışmaları aracılığıyla gençliğe sıhhatli ve güçlü bedenle sağlıklı olmanın yollarını öğretmek.

SÜREÇ SORUMLUSU: Başkan Yardımcısı Spor Müdürü

SÜREÇ BAŞLANGICI: Günlük, Aylık, Yıllık Plan

FAALİYET RAPORU:

GİRDİLER:

- Personel
- Araç
- Gereç
- Spor Malzemesi
- Hizmet Satın Alma

KAYNAKLAR:

- Belediye Kanunu
- 5018 Sayılı Kanun
- 5393 Sayılı Kanun
- Beden Terbiyesi Kanunu
- İlk Öğretim ve Temel Eğitim Kanunları

ÇIKTILAR :

Sportif Hizmetler

SÜREÇ ÖLÇÜM PARAMETRELERİ :

İşlem	Kriter 1	Kriter 2
Spor Etkinlikleri ve Eğitimleri	Kurs Görenlerin Eğitim ve Beceri Oranı	Kurs Görenlerin Memnuniyet Derecesi
Spor Süreci	Faaliyetlerinden yararlananların tüm halkına oranı 800	Faaliyetlerinden yararlananların memnuniyet derecesi %100

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

Gençlik ve Spor	Gençlik ve Spor faaliyetlerinden yararlananların tüm halkına oranı 415	Gençlik ve Spor faaliyetlerinden yararlananların memnuniyet derecesi %100
Spor Okulları	Spor okullarından yararlananların yararlananların tüm halkına oranı 183	Spor okullarından yararlananların yararlananların memnuniyet derecesi %100
Sağlıklı Spor ve Beceri Kazandırma	Sağlıklı Spor ve Beceri kazananların tüm halkına oranı 183	Sağlıklı Spor ve Beceri kazananların memnuniyet derecesi %100
Çocuklar ve Gençler için Spor Sahaları	Çocuklar ve Gençler için yapılan Spor Sahaları tüm halkına oranı 16	Çocuklar ve Gençler için yapılan Spor Sahalarından yararlananların memnuniyet dereceleri %80

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

SÜRECİ İŞ AKIŞ SEMASI

PLANLAMA SÜRECİ

KAYIT SÜRECİ

EĞİTİM SÜRECİ

ANTREMANLAR

MAÇLAR

FİKSTÜR SONUÇLARI

SERTİFİKA MADALYA

ÖNEMLİ GÜN VE
HAFTALAR SÜRECİ

SPOR MERKEZİ
ETKİNLİKLERİ SÜRECİ

SÜREKLİ İYİLEŞTİRME SÜRECİ .33

Amaç: **Belediyesi** personelin ve vatandaşın memnuniyet veya memnuniyetsizliğinin belirlenmesi, sonuçlara göre üst yönetim tarafından gereken Sürekli İyileştirme faaliyetlerinin sağlanması için yetki ve sorumlulukların da belirlendiği bir sistem oluşturmaktır.

Süreç Sorumlusu: Strateji Geliştirme ve Kalite Yönetim Temsilcisi ,APK Müdürü

Süreç Başlangıcı:

- Satın alınan malzeme kontrol ve kabul talimatları,
- Deney şartnameleri,
- İş talimatları,
- Kullanıcı kılavuzları,
- Süreç özelliklerinin izlenmesi ve kontrolü planı,
- Bakım ve hizmet kılavuzları,
- Yazılım ve donanım standartları,
- Vs.

Süreç Sonu:

- Sorunun tanımlanması,
- Nedenlerin ortaya konulması,
- Kök ya da temel nedenlerin belirlenmesi,
- Çözüm-çözümler geliştirilmesi ve uygulanması.

Girdiler : **Sürekli İyileştirme Formu**

Kaynaklar :

İyileştirme Teklif Formu
Doküman Dağıtım ve Toplama Formu
Stratejiler Mevcut Durum İstenen Durum Formu
Siparişlerin Karşılama Etkinliği Formu
Öncelik Belirleme Formu
Fonksiyonlar Arası Hiyerarşik Düzen Formu
İyileştirme Teklif Formu
Müşterinin ve Sürecin Sesi Formu
Ara Kesit Analiz Formu
Çalışmanın Kapsam ve Hedefleri Formu
Kopukluk Analizi Formu
Kopuklukları Belirlenmiş Fonksiyonlar Arası Süreç Formu
Takım Çalışmasını İzleme Formu

Proses Performans Değerlendirme Formu

Kalite Hedeflerini İzleme Formu

Çıktılar : Düzeltici/ Önleyici Faaliyet açılması, yapılan faaliyet ile sorunun giderilmesi

Süreç Ölçüm Parametreleri :

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Sürekli İyileştirme	Alınan Karar Sayısı	Uygulanan Karar Sayısı	Sağlanan Etkinlik	Sağlanan Verimlilik

Süreç Detayı :

ÖNERİ DEĞERLENDİRME SÜRECİ.34

Amaç : Belediyesi müşteri ve çalışanlarının memnuniyet – öneri ve şikayetlerinin değerlendirilmesi, çözüme yönelik girişimlerde bulunulması.

Süreç Sorumlusu : Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Merkezi

Süreç Başlangıcı : Öneri kutularının açılıp aylık öneri formlarının toplanması

Süreç Sonu : Aylık bülten yayınlanması, müşteri cevap mektuplarının gönderilmesi ve Düzeltici/Önleyici Faaliyet başlatılması

Girdiler : **Öneri formu (Tüm süreç)**

Kaynaklar :

Toplantı Karar Tutanağı **(2)**

Öneri Takip Formu (**Tüm süreç**)

Öneri kutusu **(1)**

Öneri Talimatı

Öneri Değerlendirme Talimatı

Çıktılar :

Aylık bülten **9.11.12.19**

Müşteriler ve çalışanlar için cevap mektubu **10.20**

Düzeltici Faaliyet İstek Formu **2.10.12**

Yönetimi Gözden Geçirme Süreci.35

Amaç : Belediyesinde kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin takip edilmesi, Kalite Politikası ve Hedeflere ulaşmadaki yeterliliğinin değerlendirilmesi için, yetki ve sorumlulukların da belirlendiği bir sistem oluşturmaktır.

Süreç Sorumlusu : Belediye Başkanı,Başkan Yardımcıları,Strateji Geliştirme ve Kalite Yönetim Temsilcisi

Süreç Başlangıcı :

- Eğitim ihtiyaçlarının gözden geçirilmesi
- Bakım ve tesis raporları
- Hazırlanan hizmet projeleri
- Yeni teknolojiler, kalite kavramları
- Kalite ve hizmet ile ilgili diğer sorunlar
- Tetkiklerin sonuçları,
- Müşteri geri beslemesi,
- Proses performansı ve hizmet uygunluğu,
- Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- Bir önceki yönetimin gözden geçirmesinden devam eden takip faaliyetleri,
- Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- İyileştirme için öneriler,
- Kalite hedeflerinin ve iyileştirme faaliyetlerinin durumu ve sonuçları,
- Yönetimi Gözden Geçirme kapsamındaki faaliyetlerin durumu,
- Tetkiklerin ve kuruluşun kendi kendini değerlendirmesinin sonuçları,
- İlgili tarafların tatmini hakkında geri-besleme,
- Teknoloji araştırma ve geliştirme gibi pazarla ilgili faktörler ve rakiplerin performansı,
- Kıyaslama faaliyetlerinden elde edilen sonuçlar,
- Tedarikçilerin performansı,
- İyileştirme için yeni fırsatlar,
- Proses kontrolü ve hizmet uygunsuzlukları,
- Benzer Büyüklükteki Belediyelerin değerlendirmesi ve stratejileri,
- Stratejik ortaklık faaliyetlerinin durumu,
- Kalite ile ilgili faaliyetlerin mali etkileri, ve
- Mali, sosyal ve çevresel şartlar gibi kuruluşu etkileyebilen diğer faktörler ve ilgili yasa ve mevzuat değişiklikleri.

Süreç Sonu : Toplantı Karar Tutanağı

Girdiler : **Öneri formu (Tüm süreç)**

Kaynaklar :

- İç Tetkik Prosedürü
- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
- Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Müşteri Şikayetleri Talimatı

YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇLERLE YÖNETİM

- Öneri Değerlendirme Talimatı
- Toplantı Karar Tutanağı Formu
- Gündem Formu

Çıktılar : Kuruluşumuzda Yönetimin Gözden Geçirme çıktısı, aşağıdakilerle ilgili kararları ve faaliyetleri içermektedir;

- Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- Müşteri şartları ile ilgili ürünün iyileştirilmesi,
- Kaynak ihtiyaçları.

Süreç Ölçme ve Değerlendirme

İşlem	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Yönetimi Gözden Geçirme Girdisi	Toplantı Tutanağının Hazırlanması	Toplantıya Katılanlara duyurulması	Toplantının belirlenen gün ve saate yapılması	Toplantı karar tutanağının tutulması
Yönetimin Gözden Geçirilmesinin Çıktısı	Toplantı Karar tutanağının katılanlara dağıtılması	Bir önceki toplantıda alınan kararların gözden geçirilmesi	Yerine getirilemeyen kararlar için yeni karar alınması	Toplantıdan sağlanan etkinlik ve verimlilik

Özet

Süreç geliştirme çalışmaları, değişikliklerin hayata geçirilmesi ile bitmemektedir. Sürecin özelliklerinin ve çıktılarının korunması ve geliştirilmesi için bir dizi önlem alınması gerekmektedir.

