

BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

TS EN-ISO-9001:2015
TS-ISO-10002:2014

Mali Hizmetler Müdürlüğü
Kalite Yönetim Birimi

Önsöz

Bu El Kitabı, Konyaalti Belediyesi Kalite Yönetim Birimi olarak Kalite Yönetim Sistemi ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamında: TS EN ISO 9001:2015 ve TS ISO 10002:2014 standartlarını esas alarak gerekli istek ve şartları karşılamaktadır. Bu kapsamlarda izlenen yolu iç - dış paydaşlarımıza ve diğer ilgili tüm taraflarımıza aktarmayı amaçlamaktadır.

Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi El Kitabımızda uygulama kolaylığı sağlanması açısından, TS EN ISO 9001:2015 ve TS ISO 10002:2014 standartlarının madde başlıkları uyarlanmıştır.

Kaliteyi etkileyen tüm faaliyetler ve bunları gerçekleştiren tüm bölüm ve personel için bağlayıcıdır ve tüm hizmetleri kapsar. Yönetimin onayı olmadan hiçbir bölümü iptal edilemez, değiştirilemez ve üçüncü şahıslara verilemez.

İlgili birimlerin faaliyetlerini gerçekleştirirken referans alacakları kalite yönetim sistemi dokümanları, bu kitabın ilgili yerlerinde atıf yapılarak belirtilmiştir. Dokümanlar istenirse Sais yazılımı ISO 9001 modülü Kalite Birimi evrak arşivinden elde edilebilir.

İÇİNDEKİLER

Başlık	Sayfa No
0 - Giriş	6
0.1 - Kurumsal Kimlik	6
0.2 - Kurumsal Tarihçe	7
0.3 - Kalite Politikaları	8
0.4 - Misyon, Vizyon ve Temel Değerler	9
0.5 - Revizyon Kayıt Tablosu	10
0.6 - Atıf Yapılan Dokümanlar	11
0.7 –Terimler ve Tarifler	13
1 –Yönetim Sistemleri	14
1.1 – Kapsam	14
1.1.1 – Prensipler	14
1.1.1.1 - Vatandaş Odaklılık	14
1.1.1.2 – Liderlik	15
1.1.1.3 - Personelin Bağlılığı	15
1.1.1.4 – Yönetim İçin Proses Yaklaşımı	15
1.1.1.5 – İyileştirme	16
1.1.1.6 - Kanıt Esaslı Karar	16
Alma	
1.1.1.7 - İlişki Yönetimi	16
1.1.1.8 - Şeffaflık	16

Başlık	Sayfa No
1.1.1.9 – Erişebilirlik	16
1.1.1.10 – Cevap Verebilirlik	17
1.1.1.11 – Objektiflik	17
1.1.1.12 – Gizlilik	17
1.2 – Şikayetleri Ele Alma Çerçevesi	17
1.2.1 – Taahhüt	17
1.2.2 – Politika	17
1.2.3 – Sorumluluk ve Yetki	18
1.3 – Proses Yaklaşımı	18
1.3.1 – Genel	18
1.3.2 – Şikayeti Ele alma Prosesi	18
1.3.3 – PUKÖ	20
1.3.4 – Risk Temelli Düşünme	21
1.4 – Diğer Yönetim Sistemleri ile İlişki	21
2 – Kuruluşun Bağlamı	22
2.1 – Kuruluş ve Bağlamın Anlaşılması	22
2.1.1 İç Bağlam	22
2.1.2 Dış Bağlam	22
2.2 – İhtiyaç ve Beklentilerin Karşıllanması	23

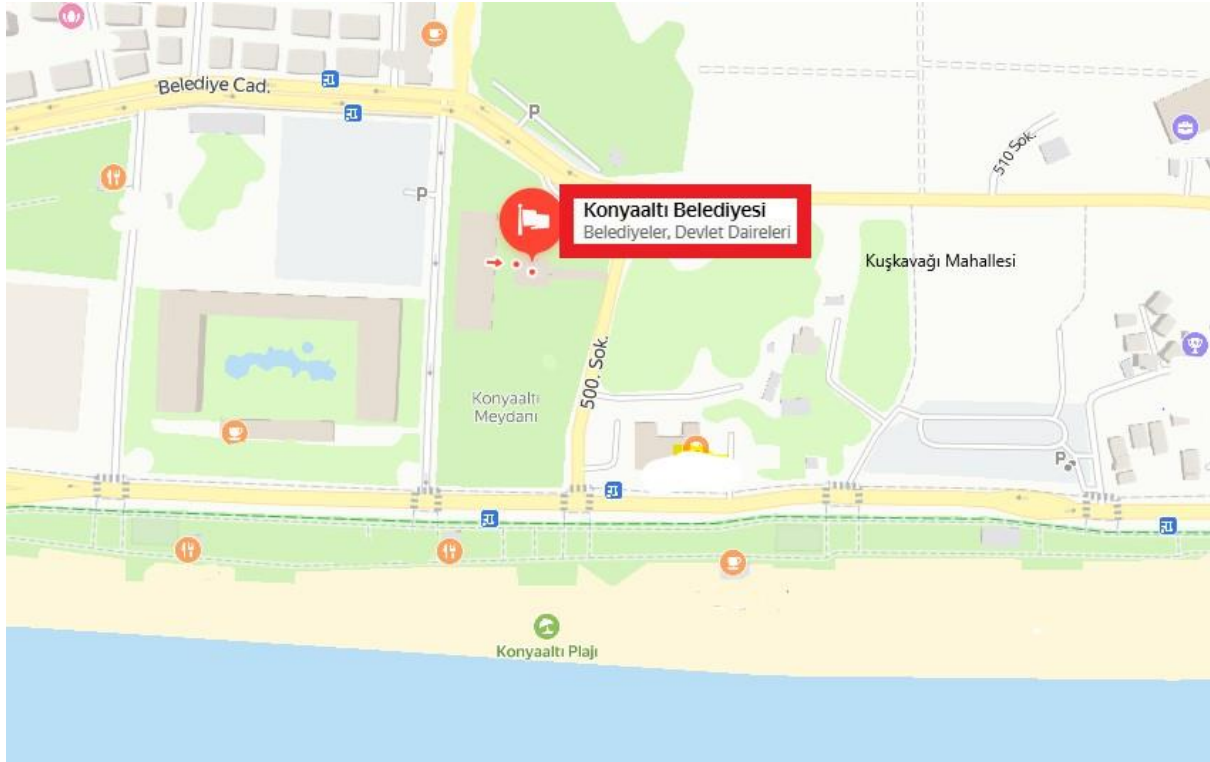
Başlık	Sayfa No
2.3 – Yönetim Sistemleri ve Prosesler	24
3 - Liderlik	25
3.1 – Liderlik ve Taahhüt	25
3.2 – Vatandaş Odağı	25
3.3 - Politikalar	25
3.3.1 – Politikaların Oluşturulması	25
3.3.2 – Politikaların Duyurulması	26
3.4 – Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	26
4 - Planlama	27
4.1 – Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	27
4.2 – Hedefler ve Bunlara erişmek İçin Planlama	28
4.3 - Değişikliklerin Planlanması	28
5 - Destek	29
5.1 - Kaynaklar	29
5.1.1 - Genel	29
5.1.2 - Kişiler	29
5.1.3 - Alt Yapı	29
5.1.4 - Proseslerin İşletimi İçin Çevre	30
5.1.5 – Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi	30
5.1.5.1 Genel	30

Başlık	Sayfa No
5.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği	30
5.1.6 - Kurumsal Bilgi	30
5.2 - Yeterlilik	31
5.3 - Farkındalık	31
5.4 - İletişim	31
5.5 - Dokümente Edilmiş Bilgi	31
5.5.1 - Genel	31
5.5.2 - Oluşturma ve Güncelleme	32
5.5.2.1 - Acil Değişiklikler	32
5.5.3 - Bilginin Kontrolü	32
6 - Operasyon	33
6.1 - Operasyonel Planlama ve Kontrol	33
6.2 - Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	33
6.2.1 – Paydaşlar İle İletişim	33
6.2.2 – Şartların Tayin Edilmesi	33
6.2.3 – Şartların Gözden Geçirilmesi	33
6.2.4 - Şartların Değişmesi	34
6.3 - Hizmetlerin Tasarımı, Planlanması ve Geliştirilmesi	34
6.3.1 - Genel	34
6.3.2 - Planlama	34

Başlık	Sayfa No
6.3.3 -Girdiler	35
6.3.4 - Kontroller	35
6.3.5 - Çıktılar	35
6.3.6 - Değişiklikler	35
6.4 - Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	36
6.4.1 - Genel	36
6.4.2 – Kontrolün Tipi ve Boyutu	36
6.4.3 – Dış Tedarikçi İçin Bilgi	36
6.5 – Üretim ve Hizmetin Sunumu	36
6.5.1 – Sunumun Kontrolü	37
6.5.2 – Tanımlama ve İzlenebilirlik	37
6.5.3 – Vatandaş Yada Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	37
6.5.4 – Muhafaza	37
6.5.5 – Hizmet Sonucu Faaliyetler	37
6.5.6 – Değişikliklerin Kontrolü	37
6.6 – Hizmetlerin Sunumu	38
6.7 – Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	38
7 – Performans Değerlendirme	39
7.1 – İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	39

Başlık	Sayfa No
7.1.1 – Bilginin Toplanması	39
7.1.2 – Vatandaş Memnuniyeti	39
7.1.3 – Analiz ve Değerlendirme	39
7.1.3.1 – Şikayetlerin Analizi ve Değerlendirmesi	39
7.2 – İç Tetkik	39
7.2.1 - Şikayeti Ele alma Prosesinin Tetkiki	40
7.3 – Yönetimin Gözden Geçirmesi	40
7.3.1 – YGG Girdileri	40
7.3.2 – YGG Çıktıları	40
8 – İyileştirme	41
8.1 – Genel	41
8.2 – Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	41
8.3 – Sürekli İyileştirme	41
9 – Dağıtım Listesi	

0.GİRİŞ



0.1 Kurumsal Kimlik

Kurumun Adı	: T.C Konyaalti Belediyesi
Bağlı Olduğu Kuruluş	: İçişleri Bakanlığı
Faaliyet Gösterdiği Sektör	: Yerel Yönetim
Kuruluş Tarihi	: 2 Eylül 1994
Sermayesi	: Özel Bütçe
Kanun	: 5393 Sayılı Belediye Kanunu
Kararname	: 504 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname
İletişim Adresi	: Kuşkavağı Mahallesi Belediye Caddesi No:77 Konyaalti / ANTALYA P.K. 07170
Telefon No	: 0 242 245 55 00
Web Site Adresi	: www.konyaalti.bel.tr

0.2 Kurumsal Tarihçe

Konyaaltı Belediyemiz 1994 yılında belde belediyesi olarak kurulmuştur. 2008 yılına kadar Antalya Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde, 24 mahallesi bulunan İlk Kademe Belediyesi iken, 06/03/2008 tarih ve 5747 sayılı Büyükşehir Belediyesi Sınırları İçerisinde İlçe Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile İlçe olmuştur. Aynı kanunla Beldibi ve Doyran ilk kademe belediyelerinin tüzel kişilikleri kaldırılarak mahalleleri ile birlikte Konyaaltı Belediyesi' ne katılmış ve mahalle sayısı 31'e çıkmıştır. Ayrıca Beldibi' nin Kemer İlçesine bağlanması ile 2 mahalle İlçe sınırlarından çıkmış olup, İlçeye bağlı 10 köy de 6360 Sayılı Kanun gereği 30 Mart 2014 tarihinde yapılan Mahalli İdareler Genel Seçimi ile mahalle olarak değişmiştir. Böylece ilçeye ait mahalle sayısı 39 olmuştur.

Konyaaltı Belediyesi'nde; 1994-1999 yılları arasında Hasan TALŞIK, 1999-2019 yılları arasında Muhittin BÖCEK, 2019- 2024 yılları arasında da Semih ESEN Başkanlık yapmış olup, 31 Mart 2024 tarihinde Cem KOTAN Belediye Başkanı olarak seçilmiştir. Belediyemiz hizmetlerini; 1994 ile 1998 yılları arasında şu anda ASAT ve Akdeniz Belediyeler Birliği'nin faaliyet gösterdiği Liman Mahallesinde bulunan binada kiracı olarak yürütmüştür. 1999 Yılı başından itibaren yine Liman Mahallesinde bulunan Belediyemize ait binada hizmetlerini yürütmüş ve 03 Mayıs 2012 tarihinde Kuşkavağı Mahallesi'nde bulunan modern hizmet binasına geçiş yapılmıştır. Belediyemiz, bünyesinde bulunan 28 müdürlükle hizmetlerini yürütmektedir

0.3 Kalite Politikaları

Kalite Politikamız

- Vatandaşların katılımı ve memnuniyetini sürekli kılmak,
- Kaynakların etkin ve verimli kullanımını sağlamak,
- Güler yüzlü, eşitlikçi ve tarafsız hizmet sunmak,
- Konyaaltı ilçesinin uluslararası kent standartlarına uygun şekilde gelişimini sağlamak,
- Kentte yaşayanların hizmetlerden maksimum verim almasını sağlamak,
- Yasalara, mevzuatlara ve Kalite Yönetim Sistemleri koşullarına uymak ve hiçbir koşulda ödün vermemek,
- Personelin eğitimi ve memnuniyetini sürekli sağlamak,
- Şeffaf, katılımcı, yenilikçi ve kurumsal bir yönetim anlayışı sunmak,
- Konyaaltı Belediyesi Kalite Politikasını oluşturmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyeti Ele Alma Politikamız

- Paydaş bildirimlerini (talep, şikâyet ve öneri) dikkatle dinleyerek şeffaf, erişilebilir, katılımcı, eşitlikçi, objektif, mahremiyeti ön planda tutan ve hesap verebilir prensipler uygulamak,
- Kolay anlaşılabilir bir sistem ve vatandaş odaklı yaklaşımla, tanımlanan kanallar üzerinden kayıt oluşturmak ve kısa sürede değerlendirmek,
- Geri bildirimlerle toplanan verileri işlemek, süreçlerin verimliliğini ve memnuniyet seviyemizi sürekli olarak iyileştirmek,
- Konyaaltı Belediyesi Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyeti Ele Alma Politikasını oluşturmaktadır.

0.4 Misyon, Vizyon ve Temel Değerler

MİSYON



Sürdürülebilir projelerle yaşam kalitesini artıran, cinsiyet ve fırsat eşitliğini gözetilen, doğayı ve kültürel değerleri koruyan, sanata teşvik eden çalışmalar ile kentimizi geliştirmek.

VİZYON



Konyaaltı'mızı çocukların, gençlerin, engelli bireylerin, kadınların, emeklilerin ve toplumun her kesiminin hizmetlerimizden faydalandığı; sanatın, sporun ve kültürün başkenti olduğu mutlu bir kent haline getirmek.

DEĞERLER



"İnsan odaklılık, katılımcılık, sürdürülebilirlik, şeffaflık, verimlilik, kaynakların verimli kullanılması, toplumsal cinsiyet eşitliği, çevrecilik, kültürel mirasa saygı, demokrasi ve dayanışma, yenilikçilik".

0.5 Revizyon Kayıt Tablosu

Bölüm No	Sayfa No	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Yapılan Revizyonlar
-	-	29.11.2012	04	Tüm kitap içeriği yeniden düzenlenmiştir.
1	5	31.10.2014	05	Misyon ve Vizyon kitap içeriğine eklenmiştir.
-	-	31.10.2014	05	Vatandaşlarımız tarafından daha anlaşılır olması için Kalite El Kitabında iyileştirme yapılmıştır.
-	-	2019	06	Tüm kitap içeriği TS EN ISO 9001:2015 standardına uygun olacak şekilde yeniden düzenlenmiştir.
-	-	2021	07	4. Kuruluşun Bağlamı maddeleri genişletilmiştir.
-	-	2025	08	Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı Bütünleşik Yönetim Sistemleri El Kitabı olarak yeniden düzenlenmiş tüm Yönetim Sistemleri tek kitapta birleştirilmiştir.

0.6 Atıf Yapılan Doküman Listesi

Konyaaltı Belediyesi Kalite El Kitabı'nda, aşağıdaki tabloda verilen iç kaynaklı dokümanlara atıf yapılmış olup; bu dokümanlar, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002:2014 Müşteri Memnuniyeti Yönetim sistemi Şartları esas alınarak hazırlanmıştır.

Atıf Yapılan Doküman Adı	Doküman Numarası	ISO 9001:2015 ISO 10002:2014 İlgili Madde
Kalite El Kitabı	KEK	4.3, 7.5.1, 4.4
Dokümanların Kontrolü Prosedürü	PR.01	7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3
Kayıtların Kontrolü Prosedürü	PR.02	7.5.2, 7.5.3
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü	PR.03	10.2, 6.1, 10.3
İç Tetkik Prosedürü	PR.04	9.1, 9.1.1, 9.2
Uygun Olmayan Ürün Hizmet Kontrolü Prosedürü	PR.05	8.7, 10.2
Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü	PR.06	4, 4.1, 4.2, 9.3
Veri Analiz Prosedürü	PR.07	9.1.3
Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü	PR.08	8.4
Kalibrasyon Prosedürü	PR.09	7.1.5, 7.1.5.2, 8.5, 9.1
Tasarım ve Geliştirme Prosedürü	PR.10	8.3
Bireysel Öneri Değerlendirme Prosedürü	PR.11	10.3
Şikayet Yönetim Prosedürü	20077138.PR.01	
Doküman Dağıtım ve Geri Alma Formu	FR.01	7.5
Yeni Doküman ve Revizyon İstek Formu	FR.02	7.5
İç Kaynaklı Doküman Listesi	FR.03	7.4
Dış Kaynaklı Doküman Listesi	FR.04	4.2
İç Tetkik Raporu	FR.05	9.1
İç Tetkik Uygunsuzluk Formu	FR.06	9.1, 10.2, 10.3
Toplantı Karar Tutanağı	FR.07	7.4, 8.5.1

Arşiv Tablosu	FR.08	7.5.3
DÖF İstek ve Takip Formu	FR.09	10.2
DÖF Takip Raporu	FR.10	10.2, 7.5.3
Onaylı Tedarikçi Listesi	FR.11	8.4
Tedarikçi Performans Değerlendirme Formu	FR.12	8.4
Çalışan Memnuniyet Anketi	FR.13	7.1.4, 7.1.5, 9.1.1
Performans Kartı	FR.14	9.1, 9.1.3
Uygun Olmayan Ürün-Hizmet Tespit Formu	FR.15	8.7
Kalite Politikası	FR.16	5.2, 7.3
YGG Karar Tutanağı	FR.17	9.3, 9.3.3
Tetkike Katılan Personel Listesi	FR.18	9.2
Süreç Kimlik Kartı	FR.19	7.1, 8.1
Bireysel Öneri Formu	FR.20	10.3
Bireysel Öneri Değerlendirme Çizelgesi	FR.21	10.3
Kalite Yönetim Sistemi Doküman Kontrol Listesi	FR.22	7.5.3
Görev Tanımı Formu	FR.23	7.1.2, 7.1.5
Risk Raporları	FR.24	6.1
Toplantı Katılım Listesi	FR.25	7.5
Birim içi Eğitim Formu	FR.26	7.5
Hedef Aksiyon Planı	PL.01	6.2
Ürün Hizmet Gerçekleştirme Planı	PL.02	6.2
Kalibrasyon Planı	PL.03	7.1.5.2, 6.2
Yıllık Cihaz Bakım Planı	PL.04	7.1.3, 6.2
İç Tetkik Planı	PL.05	9.2, 6.2
Yıllık Toplantı Planı	PL.06	6.2

o.7 Terimler ve Tarifler

İSO 9001:2015 ve İSO 10002:2014 Standartlarında tanımlanan terimler ve tarifler ile Konyaaltı Belediyesinde tanımlanan terimler ve tarifleri içerir

- **Ürün/Hizmet:** Belediyenin yerine getirmesi gereken faaliyetler
- **Kalite Kayıtları:** Kayıt tutulması gereken faaliyetlerin belgelendirilmesi
- **KYS:** Kalite Yönetim Sistemi
- **MMYS:** Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
- **Yönetim Ekibi:** Belediye Başkanı, Belediye Başkan Yardımcıları, Birim Müdürleri, Birim Müdür Yardımcıları
- **YGG:** Yönetim Gözden Geçirme

1. YÖNETİM SİSTEMLERİ

1.1 KAPSAM

Bu el kitabı, Konyaaltı Belediyesi'nde yer alan belgelenmiş Kalite Yönetim Sistemine ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemine genel bir bakış niteliğindedir. ISO9001:2015 ve TS ISO 10002:2014 ilkelerine bağlıdır ve bu prensiplerin güçlü bir işlevsel çerçeve sağladığına inanılmaktadır.

Bu prensipler, Konyaaltı Belediyesi'nin genel performansını sürekli olarak değerlendirmesinde ve geliştirmesinde önemlidir. Vatandaş talep veya şikayetlerinin karşılanmasında hizmet kalitesinin artırılması, stratejik ve operasyonel risk ve fırsatların doğru değerlendirilmesi, faaliyetlerin uygulanmasında verimliliğin artırılması, yasal mevzuata uygunluğun sağlanması gibi hususlarda destekleyici niteliktedir.

Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi El Kitabımızda uygulama ve takip etme kolaylığı sağlanması açısından, TS EN ISO 9001:2015 ve TS ISO 10002:2014 standartlarının madde başlıkları kullanılmıştır.

Vatandaşlar, paydaşlar, yönetim ve Konyaaltı Belediyesi çalışanları bu kalite el kitabını genel kalite sistemini anlamak için birincil referans noktası olarak kullanacaklardır. Tüm çalışanlar, bu kalite yönetim sistemine göre eğitim almalıdır.

1.1.1 - Prensip

Konyaaltı Belediyesi'nin süreçlerini ve kalitesini yönlendirmek için kullandığı on iki temel değer vardır. Bunlar aşağıda maddeler halinde açıklanmıştır.

1.1.1.1 Vatandaş odaklılık:

Konyaaltı Belediyesi, verilen hizmetlerle ilgili vatandaşların talep ve şikayetlerini telefon, faks, sosyal medya, e-posta, iletişim hattı, direkt müracaat veya belediye çalışanları aracılığıyla başvurması ile almakta, gelen her talep/şikayet Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü Halkla İlişkiler Servisi Halk Masa tarafından kayda alınarak çözüm için ilgili Müdürlüklere havale edilmektedir. Vatandaşların mahalli müşterek nitelikteki mevcut ve gelecekteki ihtiyaçları; vatandaşın ilettiği talepler, muhtarlarla yapılan toplantılar, site yönetimleri ile yapılan toplantılar, vatandaş memnuniyet anketleri, karar vericilere doğrudan erişimin sağlanması yoluyla tespit edilmeye çalışılmakta ve karşılanmasını sağlamak için politikalar ve prosedürler uygulanmaktadır.

Konyaaltı Belediyesi, yeni hizmetler sunarak vatandaşların genel memnuniyetini artırmayı amaçlamaktadır. Konyaaltı Belediyesi çalışanları da, Konyaaltı ilçesinde yaşamakta veya çalıştıkları bölgeden hizmet almaktadır. Bu bakış açısıyla, her çalışan aynı zamanda vatandaş olarak değerlendirilir. Konyaaltı Belediyesi, çalışanlarının hem kurum hem ilçe memnuniyetini ölçmek ve değerlendirmek amacıyla belirli periyotta anket çalışmaları gerçekleştirmektedir.

1.1.1.2 Liderlik

Yönetim ekibi, KYS ve MMYS için genel sorumluluğa sahiptir. Yönetim, Kalite Yönetim Sistemlerinin uygulanmasında, politikaların ve kalite hedeflerinin oluşturulmasında aktif olarak yer alır.

Yönetim, Yönetim Sistemlerinin sürekli iyileştirilmesi için gerekli vizyon, misyon, politikalar, stratejik plan ve hedefler ile gerekli kaynakları sağlar. Liderlik sağlamaya ve Kalite Yönetim Sistemlerinin iyileştirilmesine olan bağlılığını göstermeye devam etmek için çalışan eğitim oturumları, yönetim gözden geçirme toplantıları, vatandaş memnuniyet analizi gibi kalite ile ilgili gerekleri gerçekleştirir.

1.1.1.3 Personelin Bağlılığı

Tüm Konyaaltı Belediyesi çalışanları, Kalite Yönetim Sisteminin kullanımı konusunda eğitilir. Gerçekleştirdikleri süreçlerin gereklerini karşılamayan ve mevzuata uymayan herhangi bir süreci durdurma yetkisine sahiptirler. Uygun olmayan ürün hizmet kontrolü prosedürü ve buna bağlı ilgili tespit formu sürecin izlenmesini destekleyen kaynaklardır.

1.1.1.4 Yönetim İçin Proses Yaklaşımı

Kalite Yönetim Sistemi için Proses Yaklaşımı

Konyaaltı Belediyesi, Kalite Yönetim Sistemimizin genel performansını analiz ederken bir süreç yaklaşımı kullanacaktır. Bu, sürecin ve ilgili prosedürlerin, Konyaaltı Belediyesi yönetimi tarafından oluşturulan hedefler ile ölçülen geçmiş performans değerlendirilmesi ve karşılaştırması anlamına gelir.

Belirlenen hedefler üç ayda bir gözden geçirilecek ve sürekli iyileştirme felsefelerini desteklemek için uygun görüldüğünde yönetim tarafından düzeltilecektir.

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi için Proses Yaklaşımı

Konyaaltı Belediyesi, Müşteri (vatandaş-paydaş) Memnuniyeti Yönetim Sistemimizin genel performansını analiz ederken bir süreç yaklaşımı kullanacaktır. Bu, sürecin ve ilgili prosedürlerin (20077138.PR.01), Konyaaltı Belediyesi yönetimi tarafından oluşturulan hedefler ile ölçülen geçmiş performans değerlendirilmesi ve karşılaştırması anlamına gelir.

Belirlenen hedefler her ay gözden geçirilecek ve sürekli iyileştirme felsefelerini desteklemek için uygun görüldüğünde yönetim tarafından düzeltilecektir.

1.1.1.5 İyileştirme

Konyaaltı Belediyesi'nin şu anda çalışanların süreçlere ve ilgili prosedürlere ilişkin tavsiyelerde bulunmalarını sağlayan bir Süreç İyileştirme Programı Bireysel Öneri Sistemi kapsamında bulunmaktadır.

Yönetim süreç iyileştirme formunu zamanında inceleyecek ve onaylayacak veya onaylamayacaktır.

1.1.1.6 Kanıt Esaslı Karar Alma

Süreçler, prosedürler ve mevzuat etkileşimleri ile ilgili karar vermeyi desteklemek için veri toplar ve analiz eder.

1.1.1.7 İlişki Yönetimi

Konyaaltı Belediyesi, hizmet verdiği vatandaşlarla, ihtiyaçlara göre ürün aldığı tedarikçilerle, işbirliği yaptığı paydaşlarla, Konyaaltı Belediyesi çalışanlarıyla ilişkilerini geliştirecek ve besleyecektir, böylece tüm taraflar için karşılıklı fayda sağlanmış olacaktır.

MMYS standartlarına uygun olarak hizmet veren Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü Halkla İlişkiler Servisi Halk Masa ile birden fazla kanal kullanılarak kurulan iletişim (ulaşılabilirlik) köprüsü sayesinde bu fayda maksimum düzeye çıkartılmak için süreç analizleri yapılarak iyileştirmeler sürekli olarak devam etmektedir.

Semt Pazarları gibi vatandaşların yoğun olduğu alanlarda Halkla İlişkiler Servisi personelleri saha çalışması düzenleyerek anketler yapmakta ve sonuçları üst yönetime rapor etmektedirler. Anketlerin yanı sıra oluşturulan "Saha çalışması Başvuru Formları" ile yüz yüze görüşme sırasında başvurular alınarak sisteme "Şahsen Başvuru" olarak işlenmektedir.

1.1.1.8 Şeffaflık

Şikayet ya da talepler alınırken başvuru sahibine süreçle ilgili bilgi verilir.

1.1.1.9 Erişebilirlik

Başvuru Halk Masa sistemi üzerinden oluşturulduktan sonra ilgilinin iletişim bilgisine link gönderilerek başvurusunun takibini yapması için olanak sağlanır. Ayrıca başvurusunun adımlarını izlemenin yanı sıra dilerse yeni notlar da ekleyebilir.

1.1.1.10 Cevap Verebilirlik

Başvuru kaydı oluşturulduğu anda ilgisine geliş kaynağına göre dönüş yapılarak başvuru numarası ile birlikte link gönderilmektedir. Şikayet Yönetim Prosedüründe açıklanan adımlar uygulanmakta ve öncelikler derecelendirilmektedir.

1.1.1.11 Objektiflik

Konyaaltı Belediyesi sorumluluk alanı içerisinde ikamet eden ya da hizmet alan kişi ya da kurumlara ayırt edilmeksizin eşit hizmet sağlanmaktadır.

1.1.1.12 Gizlilik

Başvuru sahiplerinin bilgileri KVKK' ya uygun şekilde saklanmaktadır. Ancak başvurunun ele alınabilmesi için kurum içerisinde ilgili personel tarafından görüntülenebilir, üçüncü bir kişi ya da kurum ile (Adli makamlar tarafından talep edilmesi ve başvuru sahibinin açık rıza göstermesi durumları hariç) paylaşılmaz.

1.2 Şikayetleri Ele Alma Çerçevesi

1.2.1 Taahhüt

Müdürlüklere yönlendirilen başvurular konularına ve önceliklerine göre Üst Yöneticinin belirlediği sürelerde sonuçlandırılır. Gecikme durumunda Halk Masa personeli sistemde uyarıları görüntüleyebilir ve başvurunun sonuçlanma süresinin aşıldığını ilgili personele bildirir. Süreleri aşıl原因 başvurular Yönetim Ekibine bildirilir.

Konyaaltı Belediyesi başvuruların sonuçlarını olumlu ya da olumsuz olduğuna bakılmaksızın, öngörülerek belirlenen yasal mevzuatlara uygun sürelerde sonuçlandırmayı taahhüt eder.

1.2.2 Politika

Üst Yönetim Ekibi tarafından onaylanan Kalite Politikası, Müşteri Memnuniyeti ve Şikayeti Ele Alma Politikası, Misyon, Vizyon ve Temel değerler, Konyaaltı Belediyesi resmi web sayfasında yayımlanarak; vatandaş, personel ve diğer tüm ilgili taraflarca elde edilebilir olması sağlanmaktadır.

1.2.3 Sorumluluk ve Yetki

Konyaaltı Belediyesi Üst Yönetimi tarafından onaylanan Müşteri Memnuniyeti ve Şikayeti Ele Alma Politikası ve Şikayet Yönetimi Prosedürüne bağlı kalarak prosesler oluşturulmuştur.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürü veya Müdür Vekili aynı zamanda Şikayetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi görevlerini yerine getirmektedir. Başvuruların takibini sağlamak, gerekli görüldüğü takdirde Üst Yönetime raporlamak, sürekli iyileştirme görevleri arasındadır.

Proseslere dahil olan tüm yöneticiler kendi birimleri sorumluluğundaki başvuruları takip etmek ve onaylamaktan sorumludur.

Vatandaş ve başvuru sahipleri ile iletişimde olan personeller için yıl içerisinde ihtiyaç duydukları eğitimler düzenlenmektedir. İlgili personeller başvurular ile ilgili tüm süreç ve iş akışlarına uyumlu olarak görev yapmaktadırlar. İyi kişisel ilişkiler kurar ve iyi iletişim yeteneğine sahiptirler.

Konyaaltı Belediyesi Halk Masa üzerinden başvurular oluşturulur ve her birimde görevlendirilen Halk Masa sorumlu personeli kendi sistemine düşen başvuruları öngörülen ve sonuçlandırılması gereken sürede cevaplandırmaktan sorumludur.

1.3 Proses Yaklaşımı

Konyaaltı Belediyesi'nin ISO Sistemi üç ana bileşene dayanmaktadır: Kalite Yönetim Sistemimize bir proses yaklaşımı, PUKÖ (Planla - Yap - Kontrol et- Önlem Al) döngüsünün kullanımı ve Risk tabanlı düşünme.

1.3.1 Genel

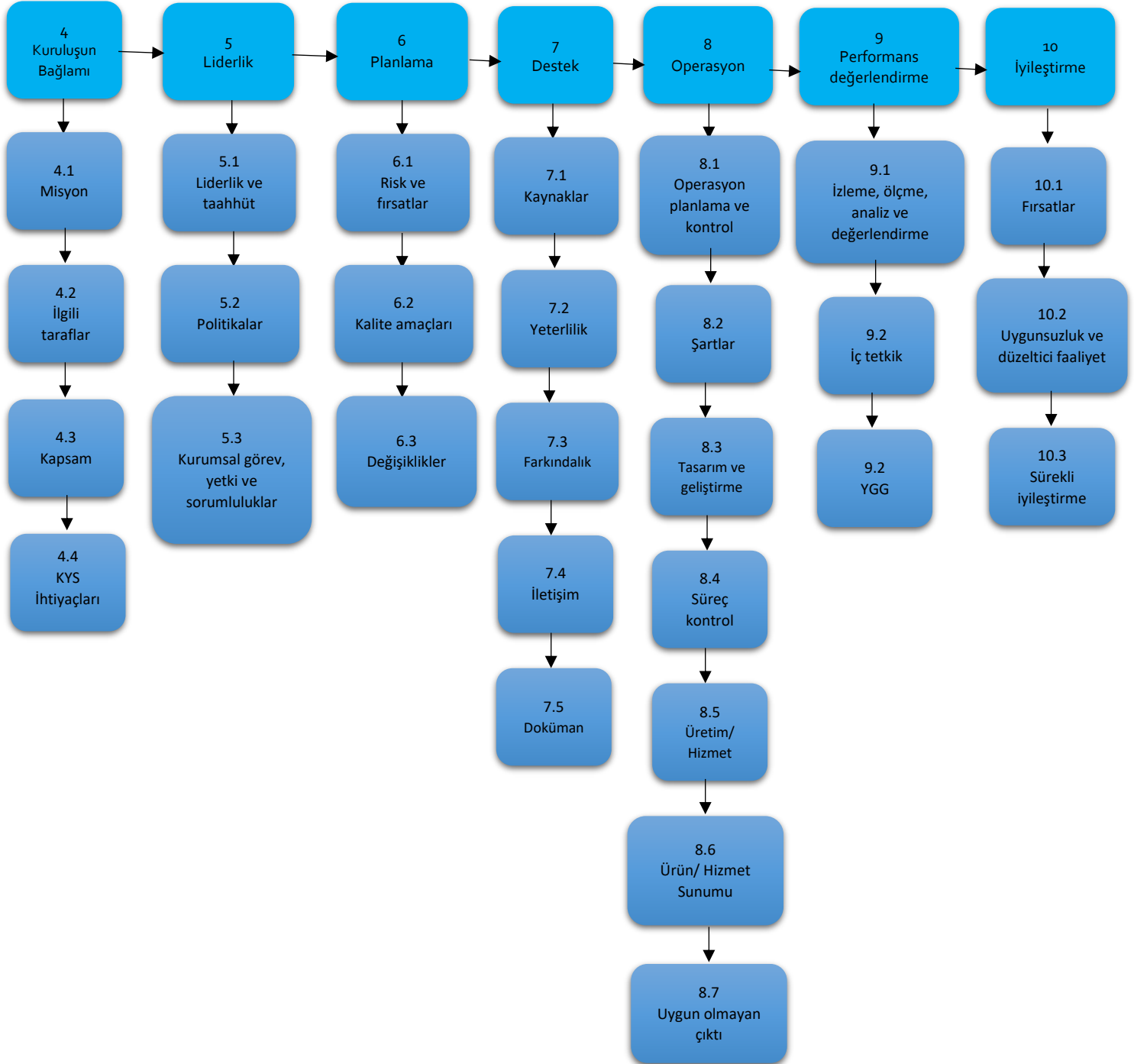
Faaliyetlerin ve süreçlerin, Kalite Politikası ve kurumun stratejik yönüne uygun bir sistem olarak işlev görmesiyle, tutarlı ve öngörülebilir sonuçların daha etkili bir şekilde elde edileceğine inanılmaktadır.

1.3.2 Şikayeti Ele Alma Prosesi

Konyaaltı Belediyesi' ne gelen şikayetler Başvuru iş akış şeması ve Şikayet yönetimi prosedürü ile belirlenen yol izlenerek sonuçlandırılmaktadır.

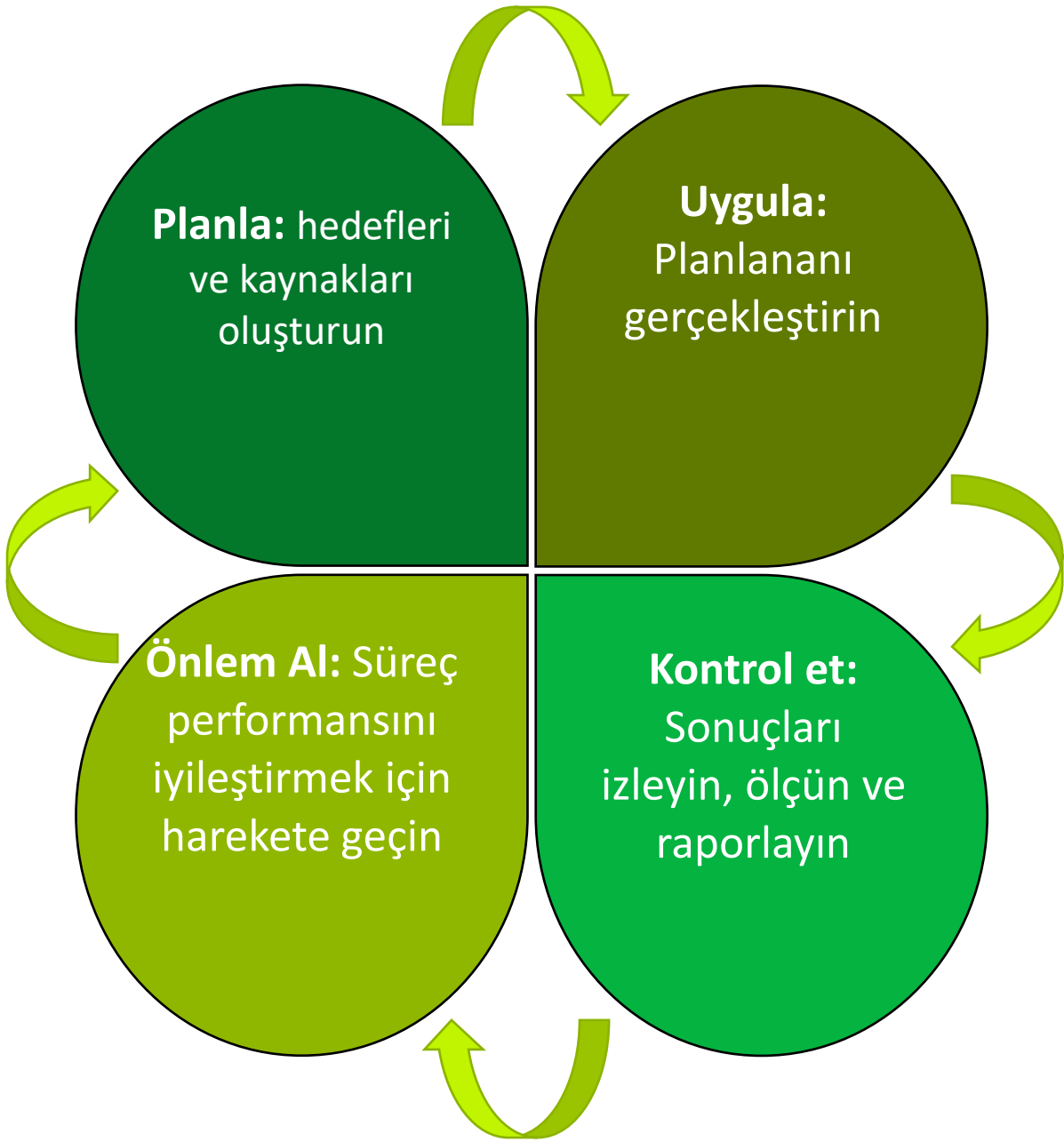
Süreç Etkileşim Şeması

KYS Çerçevesi



1.3.3 PUKÖ Metodolojisi

Etkili süreç performansına ulaşmak için süreçleri yönetmek ve gözden geçirmek için PUKÖ metodolojisi kullanılır. PUKÖ, özetlendiği gibi Planla - Yap - Kontrol et- Önlem Al döngüsünü ifade eder:



1.3.4 Risk Temelli Düşünme

Bireysel süreçleri ve sistemi bir bütün olarak yönetmek için Risk Tabanlı Düşünme kullanır. Riske Dayalı Düşünmenin Kullanımı Konyaaltı Belediyesi'nin veri değerlendirmesine dayalı süreçleri geliştirmesini ve istenmeyen sonuçların öngörülmesini veya önlenmesini sağlar.

1.4 Diğer Yönetim Sistem Standartları ile ilişki

Konyaaltı Belediyesi'nin Kalite Yönetim Sistemi çerçevesi ISO 9001:2015 ve ISO 10002:2014 Uluslararası Standartları ile uyumludur.

2. KURULUŞUN BAĞLAM

2.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

İç Bağlam (Kurum kontrolü altında olan durumlar)

- Organizasyon yapısı
- Kurum kültürü
- Personel alt yapısı yeterliliği ve yetkinliği
- Bütçe kısıtları
- Makine parkı ve alt yapının yeterliliği
- Bilgi birikiminin dokümante edilmesi
- Teknolojik kapasitenin yeterliliği ve güncelliği
- İç iletişim ve koordinasyon
- Yönetim yaklaşımı
- Yetki dağılımı

Dış Bağlam (Kurum kontrolü dışında olan durumlar)

- Ülkedeki ekonomik ve siyasi konjonktür
- Dış ülkelerle olan ilişkiler
- Coğrafi durum
- İklim şartları doğal afetler
- Siber saldırılar
- Savaş, terör, güvenlik
- Hızlı nüfus artışı ve göçler
- Diğer kamu kurum ve kuruluşların düzenlemeleri
- Mevzuatlar
- Hükümet programındaki öncelikler
- Kanun ve yönetmelikler

GZTF ANALİZİ

Güçlü Yönler

- Teknolojik altyapının güçlü olması
- Toplam Kalite Yönetimi uygulamaları
- Paydaşlarla iş birliği ve güçlü iletişim
- Mevzuat ve bilgi birikimi
- Görevinde bilgili ve özverili personel
- Risk yönetimi
- Üst yöneticinin yenilik, gelişim ve değişime açık olması
- Mali disiplin anlayışı

Zayıf Yönler

- Yabancı dil bilen personel sayısının az olması
- Kurumsal aidiyetin istenilen düzeyde olmaması
- Eğitim faaliyetlerine iş yoğunluğu sebebiyle istenilen düzeyde katılım olmaması
- Personelin görev yerlerinin ve görev tanımlarının değişmesi sebebiyle adaptasyon sorunu
- Bütçe yetersizliği

Fırsatlar

- Dış paydaşlarla doğrudan iletişim
- Üst yönetim desteği
- Kalite Yönetimi uygulamalarının sürdürülebilir hale getirilmesi
- Kurumsal Risk Yönetimi çalışmaları
- Bilgi işlem teknolojisindeki gelişmeler

Tehditler

- Dış hususlardaki olumsuz değişiklikler
- Bilgi ve belge sistemlerinde oluşabilecek aksaklıklar
- Geniş kapsamlı görev alanı
- Yasal düzenlemelerdeki boşluk ve çelişkiler
- Ülke ekonomisinin etkisiyle düşük ücret ve olumsuz çalışma koşulları.

2.2 İhtiyaç ve Beklentilerin Anlaşılması

Kurumun hizmetlerini planlayıp yürütürken iç ve dış paydaşlarının şart ve beklentilerini göz önünde bulundurarak belirli periyodlar halinde iç ve dış paydaş anketleri, toplantı ve benzeri araçlar yolu ile gözden geçirmesi gerekmektedir. Konyaaltı Belediyesi, ilgili tarafları vatandaşlar, çalışanlar, sivil toplum kuruluşları, kamu kurum ve kuruluşları, hükümet, bağlı diğer kurumlar, tedarikçiler ve dış denetçiler olarak tanımlanır.

İlgili tarafların belediyeçilik hizmetlerinden ihtiyaç ve beklentileri tabloda görüldüğü şekilde özetlenebilir.

İLGİLİ TARAF	İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ	İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİN ANLAŞILMASI
Gerçek ve tüzel kişiler	Temiz şehir, sosyal alan, hızlı hizmet, şikayet bildirimleri ve başvuru işlemlerine hızlı çözüm, istek ve şikayetlerde geri dönüş	Halk Masa, telefon hattı ve sosyal medya hesapları, Hizmet Alanlar Anket Formu, Dilek ve Şikayet Kutuları, mahalle toplantıları, esnaf toplantıları, BİMER, CİMER
Sivil Toplum Kuruluşları	İş ve işlemlerde hız, vatandaş şikayetlerinin çözülmesi	Toplantılar, yüz yüze görüşmeler
Mahalli İdareler	Hizmetlerin zamanında ve yerinde gerçekleştirilmesi	Birincil ve ikincil mevzuatlar Denetimler
Kamu kurum ve kuruluşları	Diğer kurumlarla iletişim kurma, bilgi ve deneyim paylaşma, karşılıklı işbirliği	Birincil ve ikincil mevzuatlar, toplantılar, fuarlar
Hükümet	Hizmet alana yönelik çözüme odaklı yaklaşım, toplumsal yaşama katkı sunabilir olma	Birincil ve ikincil mevzuatlar, toplantılar, denetimler
Tedarikçiler	Satın alma hacminde ve kapsamında artış, gelecek satın almalar için bilgilendirilme, zamanında ödeme	Satın alma ihtiyaç talep formu, Birincil ve ikincil mevzuatlar
TSE	Standarda uyum	ISO 9001:2015 standart maddeleri

- Konyaaltı Belediyesi, tüm çalışanların herhangi bir ürün veya hizmetin kalitesi, servisi, sunumu ve performansında önemli bir rol oynadığına inanmaktadır.
- Konyaaltı Belediyesi, ilgili tüm tarafların geri bildirimini teşvik eder.
- Konyaaltı Belediyesi, kalite yönetim sistemi ile ilgili bilgileri bu gruptaki ilgili kişilerden izler ve gözden geçirir. İzlenen bilgi örnekleri şunlardır: Vatandaş memnuniyet anketleri, çalışan memnuniyet anketleri, vatandaş talep ve şikayet dilekçeleri, diğer kurumlarla yapılan yazışmalar, KYS denetimleri, Sayıştay denetimleri, İş Sağlığı ve Güvenliği denetimleri.

2.3 Yönetim Sistemleri ve Prosesler

Konyaaltı Belediyesi; TS EN ISO 9001:2015 ve TS ISO 10002:2014 standartlarını sağlayacak şekilde politikalar, stratejiler, hedefler ve prosesler oluşturmuş ve uygulamaya koymuştur.

Sistem, kalite hedefleri, iç ve dış denetim sonuçları, verilerin analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yönetim gözden geçirmesi kullanılarak sürekli olarak geliştirilmekte ve iyileştirilmektedir.

Gerekli girdileri ve süreçten beklenen çıktıları tanımlar. Bunlar, anahtar süreç göstergeleri kullanımı ile izlenir.

KYS ve MMYS için gerekli süreçlerin etkileşimini tanımlar.

Süreçlerin işleyişini ve kontrolünü sağlamak için gerekli kriterleri ve yöntemleri belirlemiştir.

Planlanan sonuçların elde edilmesi için gerekli kaynakların ve bilgilerin sürekli kullanılabilirliğini ve bu süreçlerin yıllık planlama ve bütçeleme süreci ile sürekli olarak iyileştirilmesini sağlamıştır;

Bu süreçler için atanmış sorumluluk ve otoriteler;

Riskleri ve fırsatları değerlendirmek için kurulan sistemler;

Planlanan sonuçlara ulaşmak için gerekli eylemleri tanımlamak ve uygulamak için kurulan süreçler;

KYS ve MMYS içindeki süreçleri iyileştirmek için sonuçları değerlendirir.

Konyaaltı Belediyesi, süreçlerin planlandığı gibi yürütüldüğüne dair güvenceyi korumak için belgelendirilmiş bilgileri, süreç akış şemalarını veya çalışma talimatlarını muhafaza eder.

3. LİDERLİK

3.1 Liderlik ve Taahhüt

Konyaaltı Belediyesi'nin Yönetim Ekibi;

Yönetim Sistemleri için genel sorumluluğa sahiptir ve Yönetim Sistemlerini uygulamak, kaynak sağlamak, incelemek ve sürdürmekle sorumludur.

Konyaaltı Belediyesi'nin stratejik vizyon ve yönüne paralel olarak politika ve hedeflerin oluşturulmasında aktif olarak yer almaktadır.

Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünme yoluyla Yönetim Sistemleri'nin iş yöntemlerine entegrasyonunu sağlar.

Liderlik sağlamaya ve bağlılık göstermeye ve Yönetim Sistemlerinin gelişimini teşvik etmeye devam etmek için yönetim, eğitimler, yönetim gözden geçirme toplantıları, vatandaş analizi ve kalite ile ilgili harcamalar için yıllık bütçede yer ayırmalıdır.

3.2 Vatandaş Odağı

Konyaaltı Belediyesi'ndeki tüm çalışanlar mevcut ve gelecekteki vatandaş ihtiyaçlarını ve geçerli yasal gereklilikleri tanımlamak için çabalamaktadır. Vatandaş gereksinimlerinin anlaşılmasını ve karşılanmasını sağlamak için politikalar ve süreçler mevcuttur. Konyaaltı Belediyesi, yeni hizmetler sunarak, doğrudan karar vericilere erişimi iyileştirerek, vatandaş bilgilendirme sürecini hızlandırarak, vatandaş anketlerini ve doğrudan iletişimi gözden geçirerek, vatandaşın genel memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir.

3.3 Politikalar

3.3.1 Politikaların Oluşturulması

Kurumumuzun misyonu, vizyonu ve stratejik amaçları doğrultusunda, ulusal ve uluslararası mevzuat kapsamında, iyileştirmeyi taahhüt eden Yönetim Sistemleri Politikaları aşağıda belirtilen şekilde oluşturulmuştur;

Kalite Politikamız

- Vatandaşların katılımı ve memnuniyetini sürekli kılmak,
- Kaynakların etkin ve verimli kullanımını sağlamak,
- Güler yüzlü, eşitlikçi ve tarafsız hizmet sunmak,
- Konyaaltı ilçesinin uluslararası kent standartlarına uygun şekilde gelişimini sağlamak,
- Kentte yaşayanların hizmetlerden maksimum verim almasını sağlamak,
- Yasalara, mevzuatlara ve Kalite Yönetim Sistemleri koşullarına uymak ve hiçbir koşulda ödün vermemek,
- Personelin eğitimi ve memnuniyetini sürekli sağlamak,
- Şeffaf, katılımcı, yenilikçi ve kurumsal bir yönetim anlayışı sunmak,
- Konyaaltı Belediyesi Kalite Politikasını oluşturmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyeti Ele Alma Politikamız

- Paydaş bildirimlerini (talep, şikâyet ve öneri) dikkatle dinleyerek şeffaf, erişilebilir, katılımcı, eşitlikçi, objektif, mahremiyeti ön planda tutan ve hesap verebilir prensipler uygulamak,
- Kolay anlaşılabilir bir sistem ve vatandaş odaklı yaklaşımla, tanımlanan kanallar üzerinden kayıt oluşturmak ve kısa sürede değerlendirmek,
- Geri bildirimlerle toplanan verileri işlemek, süreçlerin verimliliğini ve memnuniyet seviyemizi sürekli olarak iyileştirmek,
- Konyaaltı Belediyesi Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyeti Ele Alma Politikasını oluşturmaktadır.

3.3.2 Politikaların Duyurulması

Yönetim Ekibi, politikaların tüm çalışanlara iletilmesini sağlar. Kuruma yeni başlayan personelin oryantasyon eğitiminde aktarılır ve kurum eğitim toplantıları ile pekiştirilir. Ayrıca, politikalar Konyaaltı Belediyesi'nin SAYSİS ISO9001 Evrak modülünde, kurum web sayfasında yayınlanarak ve tüm Birimlerin duvarlarında asılarak duyurulmaktadır.

3.4 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Konyaaltı Belediyesi'nde personel ilişkilerini göstermek için organizasyon şemaları oluşturulmuştur. Görev tanımları, organizasyon şemasındaki her bir pozisyonun sorumluluklarını ve yetkilerini tanımlar. Organizasyon içinde iletişim için süreçler kurulmuştur. İletişim yöntemleri arasında Başkanlık Makamında veya Birimlerde yapılan toplantılar, yazılı iş süreçleri, yönetim gözden geçirme toplantıları, iç denetimler, süreç iyileştirme formları, dahili e-postalar, iç yazışmalar ve diğer rutin iş iletişimleri yer alır. İç iletişimde kullanılan yöntemler belirtilen formlarla kayıt altına alınmaktadır.

4. PLANLAMA

4.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

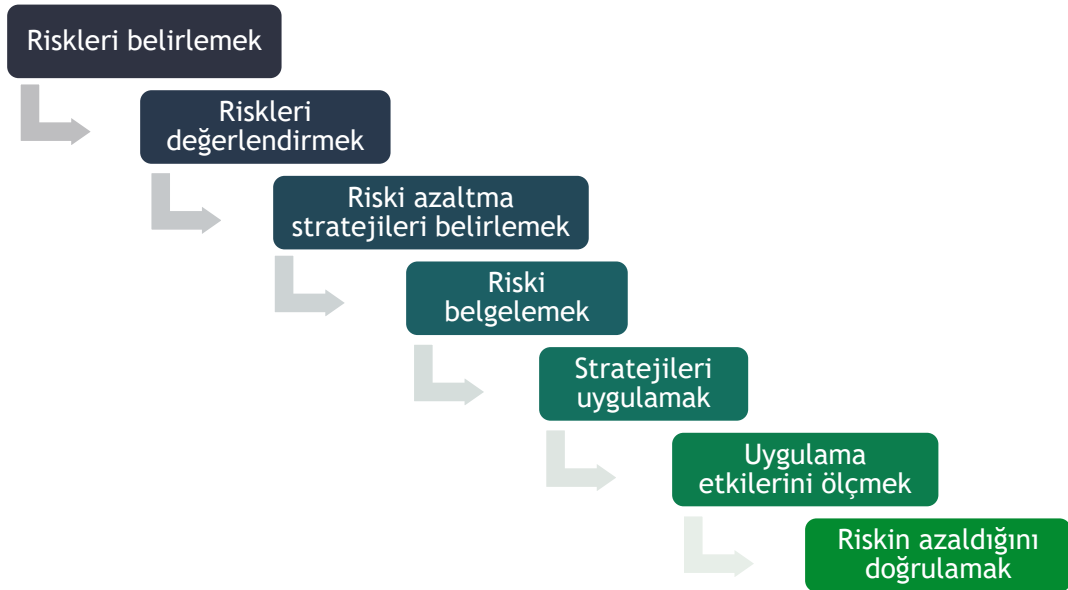
Planlama yapılırken 2.1 ve 2.2 maddelerinde belirlenen hususlar kapsamında; amaçlanan çıktılara ulaşabilmek, istenilen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, iyileştirme faaliyetlerini düzenlemek amacı ile aşağıdaki eylemler gerçekleştirilir.

Kalite yönetim sisteminin planlanması:

Kalite planlaması, Konyaaltı Belediyesi'nin belirtilen sonuçları ve gereksinimleri karşılama yeteneğini sağlamak için mümkün olan en erken aşamada yapılır. Sürecin amacı, istenmeyen etkilerin önlenmesi veya azaltılması, planlanan sonuçların iyileştirilmesi ve süreç, ürün veya prosedürde iyileştirme sağlanmasıdır.

Kalite planlaması, şartname veya sözleşme hazırlanması, ihtiyaçların ve bütçenin belirlenmesi, ihale yapılacaksa gerekli dosyanın hazırlanması, incelenmesi ve onayını içeren bir tasarım projesi olarak gerçekleştirilebilir. Bu prosedürler, Konyaaltı Belediyesi'nin hizmete veya bir projeye başlamadan önce riskleri ve fırsatları ele almasını sağlar. Ayrıca, bu prosedürler planın etkinliğinin değerlendirmesini ve Konyaaltı Belediyesi'nin ürün ve hizmetleri üzerindeki potansiyel etkisini gözden geçirmesini sağlar. Tüm planlama faaliyetlerinde aşağıdaki Risk Değerlendirme Süreci kullanılmaktadır.

Risk Değerlendirme Süreci



Konyaaltı Belediyesi risk belirlemesinde iç ve dış riskler olarak iki grup belirlemiştir.

Riskler belirlenirken iş akışları ve personelin görüşleri göz önünde bulundurulmaktadır. Belirlenen riskler Etki ve Olasılık olarak iki başlıkta puanlanır. Puanlama 1 ile 10 arasında (en az 1 / en çok 10) ve en az 3 puanlayıcı tarafından yapılmaktadır. Etki ve olasılık kendi içlerinde ortalaması alınarak birbirleriyle çarpılıp risk puanı elde edilir.

Elde edilen risk puanlarının iyi, orta ve yüksek kademelendirmesi ile renkleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir;

	Yüksek düzey risk (40-100)
	Orta düzey risk (10-39)
	Düşük düzey risk (1-9)

* Risk Tanımlama Formu (FR24)

4.2 Hedefler ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Müdürlüklere ait Performans Hedefleri uygulanabilir şartlar dikkate alınarak, politikalar ile uyumlu, ölçülebilir, ilgili tarafların memnuniyetini artırmaya yönelik olarak oluşturularak yılda bir raporlanmaktadır. Hedeflerin yıl içerisinde güncelleme ihtiyacı doğması durumunda gözden geçirilerek gerekli çalışmalar yapılmalıdır.

Kalite hedefleri için gerekli kaynaklar ve ilgili sorumlular yıllık performans programlarında yayınlanır.

Belirlenen hedefler yıl içerisinde YGG toplantılarında izlenmelidir.

4.3 Değişikliklerin Planlanması

Konyaaltı Belediyesi, değişiklik ihtiyacını belirlediğinde, Kalite Yönetim Ekibi gerekli değişiklikleri yapar ve yönetimin onayına sunar. Değerlendirme süreci, değişimin amacının potansiyel sonuçlarının etkisi, kaynakların kullanılabilirliği, sorumlulukların ve otoritenin görevlendirilmesi / yeniden atanmasını içerir.

5. DESTEK

5.1 Kaynaklar

5.1.1 Genel

Konyaaltı Belediyesi, ISO 9001:2015 standartlarını içeren bir KYS uygulamıştır. Bu uygulama yönetim taahhüdü ve uygulama için yeterli kaynak ile sağlanmaya çalışılmaktadır. Belediye yetki ve imtiyazları dahilinde; Mahalli müşterek nitelikteki hizmetlerin yerine getirilmesi amacıyla, belediye ve mücavir alan sınırları içerisinde taşınmaz almak, kamulaştırmak, satmak, kiralamak, veya kiraya vermek, trampa etmek, tahsis etmek, bunlar üzerinde sınırlı ayni hak tesis etmek, vatandaşlardan tahsis edilen vergi gelirleri temel gelir kaynaklarıdır. Ancak hükümet tarafından kabul edilen vergi afları vb nedeniyle kaynaklarda kısıtlamalar söz konusu olmaktadır.

5.1.2 Kişiler

KYS'nin gerekliliklerini başarılı bir şekilde karşılamak için insanların gelişimi ve eğitimi önemlidir. Bunun için temel KYS eğitim ve toplantılarını belirli periyotlarla KYS Ekibi gerçekleştirmekte olup, diğer kişisel gelişim veya iş gereği alınması gereken eğitimleri Birimlerin talebi üzerine İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü organize etmekten sorumludur. İş başı ve oryantasyon eğitimleri personelin çalışacağı birimdeki yetkili kişiler tarafından verilmekte olup, imzalı belgeler İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğünde kayıt altına alınmaktadır. Ayrıca, KYS'nin etkili bir şekilde uygulanmasını belirlemek için personelin iş tanımları oluşturulmuştur.

5.1.3 Altyapı

Konyaaltı Belediyesi, kalite hedeflerini ve ürün gereksinimlerini karşılamak için gerekli altyapıyı belirlemiş ve sağlamıştır. Altyapı; ana hizmet binası, diğer Müdürlük binaları (Park Bahçeler, Fen İşleri, Veterinerlik, Temizlik İşleri, Muhtar İşleri vb), Yaşlılar Kreşi, Kongre Merkezi, Emekliler Kahvesi, Öğrenci Yurtları, Konsem, Koshim vb binalardan oluşmaktadır. Yazılım/donanım bilgileri Bilgi İşlem Müdürlüğü ve Destek Hizmetleri Müdürlüğü'nde, iş makinesi bilgileri ve bakım kayıtları Fen İşleri Müdürlüğü'nde, birimlerde kullanılan diğer makine teçhizat bilgileri yine ilgili birimlerde muhafaza edilmektedir. Başkanlık makamı toplantıları ile planlama / bütçeleme toplantıları sırasında ek altyapı ve sermaye ihtiyaçları ele alınmaktadır.

5.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Ürün uygunluğuna ulaşmak için uygun bir çalışma ortamı Konyaaltı Belediyesi tarafından sağlanmaktadır. Yönetim, çalışma ortamının uygun insan ve fiziksel faktörlerinin sağlanmasını sağlar. Bu faktörlerin göz önünde bulundurulması sağlık ve güvenlik konularını, çalışma yöntemlerini, taşıma yöntemlerini ve ortam çalışma koşullarını içerir. Tüm çalışanlar çalışma ortamında iyileştirmeler önermeye teşvik edilir. Bu iyileştirmeler bir Bireysel Öneri Sistemi formu ile üst yönetime iletilir ve gözden geçirilir.

5.1.5 Kaynakların İzlenmesi Ve Ölçülmesi

5.1.5.1 Genel

Konyaaltı Belediyesi, hizmetlerinin kalitesini ve bütünlüğünü sağlamak için, hizmet sonuçlarını doğrulamak için gerekli belgelenmiş prosedürleri sürdürmektedir. Vatandaşlardan alınan talep ve şikayet bilgileri, sosyal medya geri dönüşleri, ilgili kurumların denetimleri izleme ve ölçme yöntemlerine destek niteliktedir.

5.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği

Konyaaltı hizmetleri içerisinde yer alan asfalt yol yapımı, yeraltı konteyner üretimi gibi ürünlerin kalitesinin ölçülmesi için gerekli kontrol ekipmanları kullanılmaktadır. Bu ekipmanların doğruluğu kalibrasyon prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilmekte ve kalibrasyon planı ile takip edilmektedir.

5.1.6 Kurumsal Bilgi

Konyaaltı Belediyesi, kurumsal bilgi ve yazışmaları Birim arşivlerinde Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik ve Birim Arşivleri Talimatına uygun olarak muhafaza etmektedir. İçsel bilgiyi genişletmek için dış eğitimlerden yararlanılmalıdır. İç ve dış kaynaklardan derlenen bilgiler belirli periyotlarla raporlanmalıdır.

5.2 Yeterlilik

Eğitim Konyaaltı Belediyesi'nde devam eden bir girişimdir. Bu, vatandaş gereksinimlerine ve KYS'lere ilişkin çalışanların yetkinliğini sağlamak için yapılır. Çalışan eğitimlerinin kayıtları İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü'nde tutulur. Yıllık gözden geçirmeler, işbaşı eğitimi etkinliğini, belirli görevlerin yeterliliğini değerlendirmek ve geliştirme alanlarını gözden geçirmek için yapılır. Yeterlilik ve iş sürekliliğinin sağlanması amacıyla çapraz eğitime de önem verilmelidir.

5.3 Farkındalık

Konyaaltı Belediyesi, çalışanlarının KYS'ye sahip olmalarını ve bunlara erişebilmelerini sağlamak için, kalite politikasını ve el kitabını kurumun SAYSİS ISO9001 Evrak Modülünde sunmakta ve tüm Müdürlüklere bir kopyasını iletmektedir. Diğer iş hedefleri, günlük iş iletişimi, elektronik ilan panoları ve iş paketi evrakları aracılığıyla tüm çalışanlara sunulabilir. Çalışanlara ayrıca KYS'nin etkililiği ve KYS gerekliliklerine uymamaları için olası sonuçların neler olduğu konusundaki katkıları konusunda geribildirim sağlanmalıdır. Bu geri bildirim Bireysel Öneri Sistemi formları, günlük evrak çalışmaları, verimlilik raporları ve iç denetimlerden elde edilen sonuçlar ile sağlanabilir.

5.4 İletişim

İç iletişim, yönetim ekibi tarafından günlük iş iletişimi ve personel toplantıları aracılığıyla ele alınmaktadır. Konyaaltı Belediyesi'nin iç yazışmaları ve dokümanlarının paylaşıldığı SAYSİS yazılımı, kalite kılavuzumuzun ve mevcut ISO kaydının bir kopyasını içerir. Dış İletişimde; vatandaş veya kurumlar yazılı/sözlü iletişim kullanarak 7/24 talep ve şikayetlerini iletebilirler. Alınan her talep/şikayet ilgili Müdürlüklere havale edilir, başvurunun sonucu hakkında başvuru yapana yazılı/sözlü bilgilendirme yapılır.

5.5 Dokümante Edilmiş Bilgi

5.5.1 Genel

Kalite sistem dokümantasyonu belgelenmiş prosedürlerin kullanımı ile kontrol edilir. Belge kontrolü, Uluslararası standardın gerektirdiği veya ürün kalitesini etkileyen elektronik belgelere uzanır. Kontrollü dokümanlar veya güncel revizyonlar Konyaaltı Belediyesi ayında tutulur.

5.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Belgelenmiş bilgileri oluştururken veya güncellerken, Konyaaltı Belediyesi uygun tanımlama, açıklama, format ve ortam gereksinimlerini sağlamak için kontrollü süreçleri kullanır. Ayrıca, bu kontrollü süreçler, yeni belge veya belge değişikliklerinin uygunluk ve yeterlilik açısından gözden geçirilmesini ve onaylanmasını sağlar.

5.5.2.1 Acil Değişiklikler

Birim Yöneticisi, Mühendis, Formu kullanan personel veya Kalite Personeli, ilgili herhangi bir formda değişiklik talep edebilir. Yapılan değişiklikler Yeni doküman ve revizyon istek formu ile birlikte Kalite Yönetim departmanına iletilir. Değişikliği yapan kişi, etkilenen belgelerin tüm kopyalarındaki değişiklikleri başlangıçta belirtmeli ve tarihlendirmelidir. Değişikliğin onaylanması ile form kullanıma açık hale gelir ve eski form iptal edilir. Onaylama işlemi SAYSİS ilgili modülü kullanılarak elektronik oramda gerçekleştirilir.

5.5.3 Bilginin Kontrolü

Kayıtlar, gereksinimlere uygunluğu göstermek, bütünlüğü sağlamak ve bir denetim izi sağlamak için korunur.

Aşağıdaki süreçler SMI'de kontrol edilen belgelere ilişkin faaliyetleri ele almaktadır.

- Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Birim Müdürleri, Birim Kalite Sorumluları, Kalite Yönetim Birimi personeli, son kullanıcıya doğru revizyon veya versiyonlarını sağlamaktan sorumludur.
- Netlik sağlamak için Konyaaltı Belediyesi SAYSİS Sisteminde güncel kalite sistem belgeleri ve kayıtları tutulur.
- Kalite ve ilgili kayıtlar Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik'te belirtildiği şekilde korunur. Kalite ve ilgili kayıtlar, saklama süresinin sona ermesinden sonra imha edilir.

6. OPERASYON

6.1 Operasyonel Planlama Ve Kontrol

Konyaaltı Belediyesi'nin belirtilen gereksinimleri karşılayabilmesini sağlamak için, kalite planlaması mümkün olan en erken aşamada yapılır. Vatandaşların gereksinimlerinin karşılanabilmesi için gerekli tüm önlemleri almak Konyaaltı Belediyesi'nin politikasıdır ve bu gereksinimler kurum genelinde etkin bir şekilde iletilir. Kalite planlaması, sözleşme geliştirme, tahmin, sözleşme incelemesi ve/veya tasarım projesi olarak gerçekleştirilebilir.

6.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

6.2.1 Paydaşlar İle İletişim

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile hizmeti sağlayan ilgili Müdürlükler, hizmet ile Konyaaltı Belediyesi'nin vatandaş beklentilerini karşılama yeteneği hakkında bilgi sağlamak için vatandaş ile iletişim kuracaktır. Herhangi bir uyuşmazlık, talep/şikayet olarak kayıt altına alınarak tekrar ilgili Müdürlükler ve yönetim tarafından değerlendirilir. Konyaaltı Belediyesi; diğer dış paydaşlara sözleşme müzakere süreci, teknik sorunlar veya diğer belirli nedenlerle yardımcı olabilir

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'ne gelen talep ve şikayet verileri, günlük iş iletişimleri, vatandaş memnuniyet anketleri gibi uygun araçlarla vatandaş geri bildirimi talep edilecektir. Bu bilgi yönetim gözden geçirmesi sırasında değerlendirilecektir.

Vatandaş tarafından sağlanan malzeme ve mülk, mülkün kaynağını ve mülkiyetini yeterince tanımlayacak şekilde belirlidir.

6.2.2 Şartların Tayin Edilmesi

Konyaaltı Belediyesi, vatandaş taleplerini dilekçe veya bireysel başvuru yoluyla almakta, yasal mevzuat çerçevesinde gerekli işlemleri gerçekleştirmektedir.

6.2.3 Şartların Gözden Geçirilmesi

Bir talebin kabul edilmesinden önce, vatandaşın talebi ruhsat vb bir belge almak ise; ilgili vatandaştan gerekli belgelerin toplanması ve resmi bir incelemenin yapılması gerekebilir. Eğer talep, bir yerden moloz alınması, bir ağacın budanması gibi bir talep ya da olmayan bir hizmetin sağlanmasına yönelik ise; ilgili yerin incelemesi, konu ile ilgili fizibilite çalışması gibi unsurları içerebilir.

6.2.4 Şartların Değişmesi

Belgelerde değişiklik yapılması gerektiğinde, etkilenen belgelerin revize edilmesine ve etkilenen tüm personele bildirilmesine neden olacaktır.

6.3 Hizmetlerin Tasarımı, Planlanması ve Geliştirilmesi

6.3.1 Genel

Tasarım gerekliliği park yapımlarında ve bina projelerinden önce ortaya çıkmaktadır. Bina yapım projeleri ihale ile dış kurumlara anahtar teslim olarak yaptırıldığı için; Konyaaltı Belediyesi'nin kendi bünyesinde gerçekleştirdiği ürünlerin tasarım faaliyetini sadece 'park yapımı' olarak ele alabiliriz. Bu süreçte Tasarım ve Geliştirme Prosedürü dikkate alınır. Sözleşmeli koşulların yerine getirilmesini sağlamak için, Mühendislik Tasarım kontrol listesi kullanılarak tasarım sürecinin kontrolü sürdürülmelidir.

6.3.2 Planlama

Tasarım, geliştirme ve doğrulama faaliyetlerinin doğru bir şekilde yapılmasını sağlamak için, bu faaliyetler yeterli kaynaklarla donatılmış kalifiye personele atanır ve planlanır.

Plan, kontrol listeleri, akış çizelgeleri, kaynak gereksinimleri, çizelgeler, zaman ve maliyet hususları kullanılarak geliştirilebilir, ancak aşağıda gösterilen genel ürün/hizmet geliştirme süreçleri takip edilmelidir. Ürün Geliştirme Süreci:



6.3.3 Girdiler

Tasarımdaki girdiler hakkında kafa karışıklığını önlemek ve vatandaş ihtiyaçlarını tam olarak anlayabilmek için tasarım kapsamını tanımlamak, tasarım sürecini tüm gerekli araçlarla belirlemek ve projeyi performans özelliklerine veya tasarımın yeterliliği için sonuç gereksinimleri ve herhangi bir harici düzenlemeye göre gözden geçirmek politikamızdır. Konyaaltı Belediyesi, tamamlanmayan, belirsiz ve/veya çelişen şartları mümkün olan en erken aşamada çözmeye çalışır.

6.3.4 Kontroller

Tasarım çıktısı, beklenen gereksinimlere uygunluğu garantilemek için vatandaşın kullanımına sunulmadan önce gözden geçirilir. Herhangi bir konu belirlenecek ve gerekli eylemler ele alınacaktır. Tasarımın doğrulanması için nitelikli personel fonksiyonlarını planlamak, oluşturmak, belgelendirmek ve görevlendirmek politikamızdır. Doğrulama, tasarım kontrol önlemleri ile gerçekleştirilir.

Tasarım onayı üst yönetim tarafından verilir. Tasarım çıktısı olan ürün, Belediyemiz tarafından gerçekleştirilecek park vb ise ilgili birimde üretim için planlaması yapılır, ihale usulü ile anahtar teslim yaptırılacak bir iş ise kanunlara uygun şekilde ihale gerçekleştirilerek yapım aşamasının takibi atanan Kontrol ekipleri ve Hakedişlerle gerçekleştirilir.

6.3.5 Çıktılar

Tasarım çıktısının tasarım girdisi gereksinimlerini karşıladığını, kabul kriterlerini içerdiğini, güvenlik ve düzenleyici gereksinimleri bildiğini ve vatandaş gereksinimlerini veya vatandaşın kullanım amacını karşıladığını göstermek Konyaaltı Belediyesi'nin politikasıdır.

6.3.6 Değişiklikler

Tasarım ve geliştirme esnasında ve sonrasında gerçekleştirilen değişikliklerin izinsiz, gereksiz, olumsuz veya yanlış olarak yapılmasını önlemek için değişikliklerin izni ve kontrolü yetkili kişiler tarafından yapılmakta ve üst yönetimin onayıyla gerçekleştirilmektedir. Tüm değişiklikler kayıt altında muhafaza edilir.

6.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses,

Ürün Ve Hizmetlerin Kontrolü

6.4.1 Genel

Satıcılardan satın alınan bileşenler, malzemeler veya hizmetler, uygun kalite, değer ve hizmet düzeylerinin alınmasını sağlamak için belirtilen şartlara uygun olmalıdır. Konyaaltı Belediyesi'nin harcama yetkilileri tarafından kontrollü ve etkin satın alma faaliyetleri sağlayacak olan Tedarikçi Performans Değerlendirme yoluyla ve bazı ürünler için Mal Kabul Komisyonları kurulması ve onayından geçirilmesi suretiyle kalite güvence altına alınmaktadır. Satın alma belgelerinin eksiksiz hazırlanması amacıyla, Konyaaltı Belediyesi'nde Destek Hizmetleri Müdürlüğü de destek ve danışmanlık sağlamaktadır.

6.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Konyaaltı Belediyesi, gelen malzemelerin, bileşenlerin ve ya hizmetlerin satın alma siparişi gereksinimlerine uygun olduğunu doğrulamak için harcama yetkilileri aracılığıyla gerekli denetimi yaparak mal kabulü gerçekleştirmektedir.

Uygun olmayan bir ürün tespit edildiğinde ilgili firma ile görüşülerek uygunsuzluk giderilmektedir. Uygunsuzlukların kaydının tutulması, tedarikçi performans değerlendirmesi sürecinde tedarikçinin yasal gereklilikleri karşılama kabiliyetinin tanımlanmasına yardımcı olur.

6.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Konyaaltı Belediyesi, dış materyaller, bileşenler veya süreçler için bir satın alma siparişi vermeden önce gerekliliklerin yeterliliğini sağlayacaktır.

- Tedarikçilere, talep edilen ürün veya hizmet ile ilgili gerekli tüm veriler sağlanır. Kullanılacak kalite sistemi ve / veya teftiş şartları ile ilgili bilgiler, satın alma siparişinin verilmesinden önce veya siparişte açıkça tanımlanmıştır.
- Harcama yetkilileri, vatandaş ve / veya personel gereksinimleri, istenen kalite, miktar vb kriterlere göre tedarikçi seçimini belirler. Kontrolün niteliği ve kapsamı, yetkilendiren tarafın yetkinliğine, tedarik edilen ürünün türüne ve tedarikçilerin tüm gereksinimleri karşılayabilme yeteneğine bağlı olacaktır.
- Dış operasyonlar ve işlemler için satın alma belgeleri harcama yetkilisi dışında Mali Hizmetler Müdürü, Destek Hizmetleri Müdürü, ilgili birimin Başkan Yardımcısı ve Başkan tarafından incelenir ve en son Başkanlık Makamının onayı ile alım gerçekleştirilir. Kalite departmanı sorumlusu ve yönetim temsilcisinin de bu süreç içerisinde bulunması faydalı olacaktır.
- Tedarikçi performansının değerlendirilmesi, sağlanan ürün veya hizmet türü ile tutarlı olmalıdır. Uygun olmayan ürün kaydı, tedarikçi etkinliklerini izlemek ve doğrulamak için kullanılmalıdır.

6.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

6.5.1 Sunumun Kontrolü

Proses kontrol prosedürleri, denetim sonuçlarına dayalı tespitten ziyade hataların önlenmesine dayanmaktadır. Üretim ve hizmet süreçleri belgelendirilir, doğrulanır, izlenir ve denetlenir.

6.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Konyaaltı Belediyesi, dış kurumlardan ihale ile hizmet alımı gerçekleştirdiğinde, büyük projeler için ve özellikle anahtar teslim anlaşmalarda ürünü zamanında ve istenen kalitede teslim etmekten tedarikçi sorumludur. Belediye, ara hakedişlerle tedarikçisini izlemektedir.

6.5.3 Vatandaş ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Konyaaltı Belediyesi, vatandaş veya tedarikçiye ait mülkiyeti korur. Malzeme / mülkün kaybolması, zarar görmesi veya kullanım için uygun olmaması durumunda, ilgili Müdürlük, çözüm sürecini belirlemek için tedarikçi / vatandaş ile temasa geçer.

6.5.4 Muhafaza

Prosedürlere göre vatandaşa teslim edilecek olan ruhsat vb belgeler ilgili Birimin personeli tarafından korunur. Ürün/hizmet gerçekleştirilmesi, vatandaşın Belediye'mizin ilgili birimlerine veya hizmet alacağı binaya gelmesi ile sağlandığından herhangi bir paketleme/depolama söz konusu değildir. Son ürün doğrulaması, belgenin vatandaşa tesliminden önce gerçekleştirilmiş olur.

6.5.5 Hizmet Sonucu Faaliyetler

Konyaaltı Belediyesi'nde, talep ve şikayetler doğrultusunda gerçekleştirilen faaliyetlerin neticesi vatandaşa sms, mail vb iletişim araçları aracılığıyla Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü Halkla İlişkiler Birimi Halk Masa tarafından iletilmektedir. Vatandaş geri bildirimi kendisine iletilen memnuniyet anketi ile sağlayabilir bunun yanı sıra başvurusunun sonucundan memnun olmazsa dilerse manuel olarak dilerse de Halk Masa ile iletişime geçerek başvurusunun yeniden açılmasını sağlayabilir..

6.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Ürün veya hizmetlerimizin tasarım, üretim veya hizmet yöntemlerinde izinsiz, gereksiz veya yanlış değişiklikler ve modifikasyonların önlenmesi ve değişikliklerin izlenmesi ve kontrolünün kaybedilmesi riskinden kaçınmak için, Konyaaltı Belediyesi'nin prosedürleri, değişikliklerin tanımlanması, incelenmesi ve onaylanmasını içerir. SAYSİS sistemi yetkilendirme ve elektronik imza uygulaması da onay sürecini hızlandıran bir unsurdur.

6.6 Hizmetlerin Sunumu

Konyaaltı Belediyesi, ürün/hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için ürünün özelliklerini izlemek ve ölçmek için yöntemler uygulamıştır. Bu yöntemler, ürün/hizmet gerçekleştirme sürecinin uygun aşamalarında kullanılır. Bu süreçlerin örnekleri arasında, çalışma talimatı gözden geçirme ve serbest bırakma, doğrulama, kalite denetimleri ve ilgili kayıtlar yer almaktadır. Tüm planlanan süreçler tatmin edici bir şekilde tamamlanana kadar ürün/hizmet vatandaşa teslim edilmez. Tamamlanamayan durumlarda da, sebebiyle birlikte vatandaş bilgilendirilir.

6.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Uygunsuzluk tespit edilirse, tüm çalışanlar süreci durdurma yetkisine sahip olmalıdır.

Konyaaltı Belediyesi, uygun olmayan malzemenin kontrol edilmesi için etkili bir sistem sağlar. Uygun olmayan malzemelerin düzeltilmesi veya bertarafı, vatandaş temasının engellenmesi vb için gerekli önlemler alınır. Örneğin Park ve Bahçeler Müdürlüğü tarafından parklarda kullanılmak üzere üretilen bank, pergola gibi ürünler ile ilgili uygun olmayan herhangi bir durumun tespiti için parklarda periyodik kontroller gerçekleştirilir.

Uygunsuzluk konusu ile ilgili bilgiler, alınan önlemler, alınan vatandaş veya tedarikçi ile olan herhangi bir imtiyaz veya sözleşme ve uygunsuzluk hususunda alınan nihai eylemler muhafaza edilmelidir.

7. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

7.1 İzleme, Ölçme, Analiz Ve Değerlendirme

7.1.1 Bilginin Toplanması

Konyaaltı Belediyesi'nde belirlenen ve her yıl stratejik plana bağlı kalınarak yayınlanan performans programlarında belirtilen hedeflerin gerçekleşip gerçekleşmediğinin veya ne kadar gerçekleştirildiğinin izlenmesi ve değerlendirilmesi faaliyet raporlarıyla sağlanmaktadır. Süreç içerisinde de hedefler değerlendirilmeli, değiştirilecek veya yeni oluşturulacak hedefler için daha esnek bir yol izlenmesi gerekir. Performans Kartları sürecin izlenmesinde yardımcı bir kaynaktır. İstatistiksel teknikler ve analizler, süreç boyunca planlama, karar verme ve kontrol etme araçları olarak faydalı bir araç olarak kullanılabilir.

7.1.2 Vatandaş Memnuniyeti

Konyaaltı Belediyesi; vatandaş memnuniyet anketleri, sosyal medya yorumları, bireysel görüşmeler vb araçlarla vatandaş gereksinimlerini karşılamakla ilgili vatandaş algısı hakkında veri toplamak için çeşitli kaynaklardan yararlanmaktadır. Bu veriler yönetim gözden geçirme toplantısında en az yılda bir değerlendirilir.

7.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Konyaaltı Belediyesi, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek için uygun verileri tespit eder, toplar, analiz eder ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirme yapılabilecek alanlarını değerlendirir. Veriler, yönetim gözden geçirmesi toplantısında ve bütçe hazırlama toplantılarında etkin olarak gözden geçirilmelidir.

7.1.3.1 Şikayetlerin Analizi ve Değerlendirmesi

Başvurular her ay düzenli olarak Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü Halkla İlişkiler Birim Toplantısında analiz edilir ve sonuçlar Üst Yönetime raporlanır. Üst yönetim başvuru raporlarını inceler ve değerlendirir. Ayrıca yılda en az bir kez YGG toplantısında yıllık analizler alınır ve değerlendirilir.

7.1 İç Tetkik

İç tetkikler, Konyaaltı Belediyesi'nin ISO 9001:2015 ve ISO 10002:2014 standartlarının gereklerine uygunluğunu doğrulamak için kontrollü koşullar altında planlanır ve gerçekleştirilir. Tetkikler, Konyaaltı Belediyesi'nin Kalite Yönetim Sistemini etkin bir şekilde uygulayıp sürdürmesini sağlar.

Konyaaltı Belediyesi bünyesinde yılda en az bir defa gerçekleştirilen bir denetim uygulanmaktadır. İç denetimlerin sonuçları belgelendirilmekte, denetlenen birime yazılı olarak iletilmekte, YGG toplantılarında değerlendirilmekte ve kayıt altına alınmaktadır.

7.2.1 Şikayeti Ele Alma Prosesinin Tetkiki

Yılda en az bir defa çağrı bekleme süreleri, başvuru sonuçlanma süreleri vb. verileriyle başvuruların analizleri incelenir ve her ay Halkla İlişkiler Birimi Halk Masa fiziki olarak ISO 10002:2014 standardının gereklilikleri ile ilgili olarak tetkik edilerek gerekli durumlarda bilgilendirme sağlanır.

7.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

Yönetim Ekibi, KYS ve MMYS'nin durumunu gözden geçirmek için en az yılda bir toplanır. Kalite kılavuzunun her bir bölümü, iç denetimlere göre yıllık olarak uygunluk ve etkililik açısından gözden geçirilir.

7.3.1 YGG Girdileri

YGG toplantısını yönetmek için tutarlı bir gündem kullanılır. Ele alınan ve gözden geçirilen konular, önceki toplantılarda karar alınan eylemlerin durumunu, ilgili tarafların girdilerini, Yönetim Sistemlerini etkileyebilecek dış veya iç sorunlardaki değişiklikleri, Yönetim Sistemlerinin performansı ve etkinliği ile ilgili verileri, kaynakların kullanılabilirliğini, karar alınan eylemlerin etkinliğini, risk ve fırsatların yanı sıra iyileştirme fırsatlarını ele almayı içerir.

7.3.2 YGG Çıktıları

YGG toplantısı sırasında yönetim ekibi, Yönetim Sistemlerinin; iyileştirilmesine, gerekli olan değişikliklere ve bu gelişmeleri uygulamak için gerekli kaynaklara ilişkin eylemleri belirleyecektir. Bu iyileştirmeler süreç iyileştirme formunda veya YGG eylemi aracılığıyla belgelenecektir.

8. İYİLEŞTİRME

8.1 Genel

Konyaaltı Belediyesi; kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi ve veri eğilimlerinin analizi, YGG yoluyla Yönetim Sistemlerini geliştirmek ve vatandaş memnuniyetini karşılamak ya da geliştirmek için sürekli olarak fırsatlar arayacaktır.

8.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Uygunsuzluklar meydana geldiğinde, Konyaaltı Belediyesi, ortaya çıkan sonuçları kontrol etmek, düzeltmek ve yeniden oluşmasını önlemek için değişiklik ihtiyacını değerlendirmek üzere harekete geçecektir. Ayrıca, alınan herhangi bir düzeltici eylemin etkinliğini gözden geçirecek, alınan aksiyondan dolayı ortaya çıkabilecek riskleri ve fırsatları değerlendirecek, gerekirse Yönetim Sistemlerinde değişiklikler yapacaktır.

Konyaaltı Belediyesi, uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetleri düzeltici faaliyet prosedürüne uygun olarak uygular ve faaliyet sonuçları ile ilgili belgeleri kayıtların kontrolü prosedürüne uygun olacak şekilde muhafaza eder.

8.3 Sürekli İyileştirme

Konyaaltı Belediyesi, temel süreç göstergelerinin, iç denetimlerin, vatandaş geri bildiriminin, düzeltici eylemlerin ve yönetim gözden geçirmesinin analiz ve değerlendirilmesi ile sürekli olarak ele alınması gereken ihtiyaçların veya fırsatların olup olmadığını belirlemek için Yönetim Sistemlerinin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sistematik olarak gözden geçirecektir.

9. DAĞITIM LİSTESİ

DAĞITIM YAPILACAK BİRİM ADI	BİRİM KODU
Başkanlık Makamı	38732700
Afet İşleri Müdürlüğü	57698088
Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü	20077138
Bilgi İşlem Müdürlüğü	12046069
Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğü	35955442
Destek Hizmetleri Müdürlüğü	34233583
Emlak ve İstimlak Müdürlüğü	66632003
Etüd Proje Müdürlüğü	69346643
Fen İşleri Müdürlüğü	32713897
Hukuk İşleri Müdürlüğü	47692927
İklim Değişikliği ve Sıfır Atık Müdürlüğü	67433549
İmar ve Şehircilik Müdürlüğü	92345746
İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü	92259770
Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü	77094825
Kreş Müdürlüğü	31350628
Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü	32326894
Mali Hizmetler Müdürlüğü	42769677
Muhtarlık İşleri Müdürlüğü	12671620
Özel Kalem Müdürlüğü	22784990
Park ve Bahçeler Müdürlüğü	37377428
Sağlık İşleri Müdürlüğü	63614115
Spor İşleri Müdürlüğü	38732700
Tarımsal Hizmetler Müdürlüğü	67433549
Teftiş Kurulu Müdürlüğü	42558782
Temizlik İşleri Müdürlüğü	10924001
Veteriner İşleri Müdürlüğü	38732700
Yazı İşleri Müdürlüğü	96799812
Zabıta Müdürlüğü	68317282