**KALİTE EL KİTABI**

**TS EN ISO 9001 :2015**

BU KİTABIN HER HAKKI SAKLI OLUP ERZURUM VALİLİĞİNİN İZNİ OLMADAN TAMAMI VEYA BİR KISMI ÇOĞALTILAMAZ.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KONU** | **TSENISO-9001:2015****MADDE NO** | **SAYFA NO** |
| **İÇİNDEKİLER** |  | **2** |
| **GİRİŞ** |  | **5** |
| **Genel** |  | **5** |
|  **ERZURUM VALİLİĞİ HAKKINDA BİLGİ** |  | **5** |
| **Tarihçe** |  | **5** |
| **Kalite Yolculuğumuz** |  | **7** |
| **Misyon, Vizyon** |  | **9** |
| **ORGANİZASYON ŞEMASI** |  | **10** |
| **KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN PRENSİPLERİ** |  | **11** |
| **Vatandaş Odaklılık** |  | **11** |
| **Liderlik** |  | **11** |
| **Çalışanların Katılımı** |  | **11** |
| **Yönetimde Sistem Yaklaşımı** |  | **11** |
| **Sürekli İyileştirme** |  | **11** |
| **Gerçeklere (Verilere) Dayalı Karar Verme**  |  | **12** |
| **Karşılıklı Faydaya Dayalı Dış Sağlayıcı İlişkisi**  |  | **12** |
| **Proses Yaklaşımı** |  | **12** |
| **Risk Bazlı Düşünme** |  | **12** |
| **Diğer Yönetim Sistemi Standartları İle İlişkisi** |  | **12** |
| **KAPSAM** | **1** | **13** |
| **ATIF YAPILAN STANDARTLAR**  | **2** | **14** |
| **TERİMLER VE TARİFLER** | **3** | **15** |
| **KURULUŞUN BAĞLAMI** | **4** | **17** |
| **Kuruluşun ve Bağlamın Anlaşılması**  | **4.1** | **17** |
| **İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması** | **4.2** | **19** |
| **Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi** | **4.3** | **21** |
| **Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler** | **4.4** | **21** |
| **LİDERLİK** | **5** | **21** |
| **Liderlik ve Taahhüt** | **5.1** | **21** |
| **Genel** | **5.1.1** | **21** |
| **Vatandaş Odaklılık** | **5.1.2** | **22** |
| **Politika** | **5.2** | **22** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KONU** | **TSENISO-9001:2015****MADDE NO** | **SAYFA NO** |
| **Kalite Politikasının Oluşturulması** | **5.2.1** | **22** |
| **Kalite Politikasının Duyurulması** | **5.2.2** | **23** |
| **Kurumsal Görevler, Sorumluluklar ve Yetkiler**  | **5.3** | **23** |
| **PLANLAMA** | **6** | **24** |
| **Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri** | **6.1** | **24** |
| **Kalite Hedefleri ve Hedeflere Ulaşmak İçin Planlama** | **6.2** | **24** |
| **Değişikliklerin Planlanması**  | **6.3** | **25** |
| **DESTEK** | **7** | **25** |
| **Kaynaklar** | **7.1** | **25** |
| **Genel** | **7.1.1** | **25** |
| **Kişiler** | **7.1.2** | **25** |
| **Altyapı** | **7.1.3** | **25** |
| **Proseslerin İşletildiği Ortam** | **7.1.4** | **26** |
| **İzleme ve Ölçülme Kaynakları**  | **7.1.5** | **26** |
| **Organizasyonel Bilgi** | **7.1.6** | **26** |
| **Yetkinlik** | **7.2** | **26** |
| **Farkındalık** | **7.3** | **26** |
| **İletişim** | **7.4** | **26** |
| **Dökümante Edilmiş Bilgi** | **7.5** | **27** |
| **Genel** | **7.5.1** | **27** |
| **Oluşturma ve Güncelleme** | **7.5.2** | **27** |
| **Dökümante Edilmiş Bilginin Kontrolü** | **7.5.3** | **27** |
| **OPERASYON** | **8** | **28** |
| **Operasyonel Planlama ve Kontrol** | **8.1** | **28** |
| **Hizmet Şartları** | **8.2** | **28** |
| **Vatandaş İle İletişim** | **8.2.1** | **28** |
| **Hizmet Şartlarının Belirlenmesi** | **8.2.2** | **28** |
| **Hizmet Şartlarının Gözden Geçirilmesi** | **8.2.3** | **28** |
| **Hizmet Şartlarının Değişmesi** | **8.2.4** | **28** |
| **Hizmet Tasarımı ve Geliştirme** | **8.3** | **28** |
| **Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü** | **8.4** | **29** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KONU** | **TSENISO-9001:2015****MADDE NO** | **SAYFA NO** |
| **Genel** | **8.4.1** | **29** |
| **Kontrol Tipi ve Sınırları** | **8.4.2** | **29** |
| **Dış Tedarikçi İçin Bilgi** | **8.4.3** | **29** |
| **Hizmetin Sunumu** | **8.5** | **29** |
| **Hizmet Sunumunun Kontrolü** | **8.5.1** | **29** |
| **Tanımlama ve İzlenebilirlik** | **8.5.2** | **30** |
| **Vatandaş veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet** | **8.5.3** | **30** |
| **Muhafaza**  | **8.5.4** | **30** |
| **Hizmet Sonrası Faaliyetler** | **8.5.5** | **31** |
| **Değişikliklerin Kontrolü** | **8.5.6** | **31** |
| **Hizmetin Kamuoyuna Sunulması** | **8.6** | **31** |
| **Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü** | **8.7** | **31** |
| **PERFORMANS DEĞERLENDİRME** | **9** | **31** |
| **İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme**  | **9.1** | **31** |
| **Genel** | **9.1.1** | **31** |
| **Vatandaş Memnuniyeti** | **9.1.2** | **32** |
| **Analiz ve Değerlendirme** | **9.1.3** | **33** |
| **İç Tetkik** | **9.2** | **33** |
| **Yönetimi Gözden Geçirme** | **9.3** | **33** |
| **Genel** | **9.3.1** | **33** |
| **Yönetimi Gözden Geçirme Girdileri** | **9.3.2** | **33** |
| **Yönetimi Gözden Geçirme Çıktıları** | **9.3.3** | **34** |
| **İYİLEŞTİRME** | **10** | **34** |
| **Genel** | **10.1** | **34** |
| **Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet** | **10.2** | **35** |
| **Sürekli İyileştirme** | **10.3** | **36** |

**GİRİŞ**

 **Genel**

Kalite Yönetim Sistemi, Valiliğimizin tüm birimlerinde çalışanların faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla hizmet alanların memnuniyet hedefine odaklanan çağdaş bir yönetim tekniğidir.

Valiliğimizin yönetim tekniğini sürekli kılmak için Kalite Yönetim Sistemi’nin (KYS) işlerliğini kazandırmak üzere rehber niteliğinde bu “Kalite El Kitabı” hazırlanmıştır.

Hedef, süreç, proses, prosedür, talimat, liste, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, Erzurum Valiliğini tanıtıcı bilgilerin yanı sıra, kanun ve yönetmelikle Valiliğimize verilen görevler ve yetkiler kapsamında kuruluşun bağlamı, liderlik, planlama, destek, operasyon, performans değerlendirme ve son olarak da iyileştirme faaliyetlerini açıklayan bölümleri içermektedir.

Bu çerçevede; yasa ve kanunlarca Valiliğimize verilen görev ve yetkileri günümüzün ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yerine getirebilecek bir dönüşümü içeren Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının başarıyla yürütülmesi hedeflenmektedir.

Bu kapsamda Valiliğimizde, Kalite Yönetim Sistemi uygulanmasıyla Valiliğimiz iş ve işlemlerinin etkinliğinin artırılması, hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve kaynakların daha verimli kullanılması amaçlanmaktadır.

Bu itibarla, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu’nun 55’inci maddesi ile bu Kanun’a 5436 sayılı Kanun’un 15’inci maddesi ile eklenen hükümler gereğince ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sistemi’nin Valiliğimizde başarıyla uygulanması amaçlanmaktadır.

Bu bakımdan Vatandaş memnuniyeti ve ilimizin kalkınmasını sağlamak için Kalite - Maliyet - Temin ve Esneklik bütün personellerimiz tarafından benimsenmelidir. Tüm personelin ortak hedefi kalite ilkelerimiz doğrultusunda vatandaşlarımızın beklentilerine uygun, ilimizin kalkınmasına yönelik kaliteyi etkin ve zamanında olacak bir şekilde, bütün hizmet süreçlerimizde gerçekleştirmektir. Valiliğimizde “Kalite Politikası” doğrultusunda belirlenen kalite hedeflerine ulaşmak, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve geliştirilmesini sağlamak ancak tüm personellerin katılımı ile mümkündür. Elinizdeki “Kalite El Kitabı” bu amaçlar doğrultusunda tüm çalışanlar için bir rehber niteliğinde hazırlanmıştır.

**ERZURUM VALİLİĞİ HAKKINDA BİLGİ**

**Tarihçe**

Kadim şehir Erzurum; zengin tarihi, temiz havasıyla, şehri saran nehirlerin beslediği şifalı sularıyla müstesna, destansı bir ildir. Dünyanın 2.000 rakımda bulunan sayılı kentlerinden biri olma özelliğiyle birçok turisti mağrur edasıyla selamlayıp misafir eder. Heybetiyle göz dolduran yüce dağlar, 3200 rakımlı Ejder tepesinde şehri en ulu noktasından selamlamaktadır. 25.066 kilometrekare yüzölçümü ile ülkemizin toprak bütünlüğü bakımından 4. büyük ilidir. Doğu Anadolu Bölgesi’nin kuzey-doğu kesiminde, Erzurum-Kars platosunun batı yarısını kaplamaktadır. İl topraklarının bulunduğu bu yüksek plato; Çoruh, Aras ve Fırat havzalarının başlangıç noktasıdır.

 Erzurum stratejik önemi bakımından tarih boyu pek çok krallığın, imparatorluğun gözde şehri haline gelmiştir. Bugünkü şehrin bulunduğu yerde, daha önce "Karin" ya da "Karnio" şeklinde isimlendirilen bir yerleşim yerinin olduğu bilinmekte; lakin bu dönemden daha önce aynı tarihlerde Erzurum ovasında "Erzen" isimli bir şehrin olduğu da çokça kayıtlarda geçmektedir. Roma döneminde ise Karin ya da Erzen olarak bilinen şehre dönemin Doğu Roma İmparatoru II. Theodosios'a (408-450) izafeten "Theodosiopolis" adı verilmiştir. Şehrin adı zamanla "Erz-Rum. Erzen-er Rum, Arz-ı Rum" gibi değişik isimlendirmelerle günümüze “Erzurum" olarak gelmiştir.

Kısaca özetlersek tarih içinde Erzurum şehrinin, yaylasının, kalesinin ve bölgesinin genel olarak beş isimle anıldığı görülmektedir. Yunan, Bizans, Roma kaynaklarında, Ermeni ve Gürcü tarihlerinde; Karanitis, Karanitide, Garin, Karin, Karun Kalak olarak adlandırılmıştır. Bizans\_ döneminde Theodosiopolis olarak anılan Erzurum, Arap-İslam döneminde Kali-Kala, Selçuklu fetih döneminde Arzan, Arzen, Artze olarak bilinmiş ve Selçuklu, Saltuklu, İlhanlı, Akkoyunlu, Karakoyunlu ve Osmanlı dönemlerinde ise Erzen-Rum, Erzenir-Rum ve Erzurum olarak anılmıştır.

Şehrin kalesi ve etrafı 415 yılında kurulmuş olsa da, bölgedeki ilk yerleşim noktaları M.Ö. 4000"lere kadar gitmektedir. Bölgeye günümüze kadar Urartular, Kimmerler, Saka Türkleri, Medler, Persler, Romalılar, Sâsâniler, Bizanslar, Araplar (Emevi-Abbasi), Selçuklular, Moğollar, İlhanlılar, Karakoyunlular, Timurlular, Akkoyunlular, Safeviler ve Osmanlılar hâkim olmuştur.

 Bu topraklarda ilk dönemlerdeki Bizans-Sâsâni mücadelesinin yerini daha sonra Bizans-Arap mücadelesi almıştır. Hz. Osman zamanında Habib b. Mesleme komutasındaki kuvvetlerce 653 yılında şehir ele geçirilmiş, burası Bizans'a karşı bir "gaza üssü" olarak kullanılmıştır. Şehir defalarca Bizans ve Araplar arasında el değiştirmiştir.

Selçuklu Türkleri zamanında, şehir ve civarına İbrahim Yınal ve Kutalmış tarafından akınlar düzenlenmiş (1048) ve bir dönüm noktası olan 1071 Malazgirt Savaşı’ndan sonra artık Türkler bu bölgeye nüfuz etmiş ve bölge Emir Saltuk’a ikta olarak verilmiştir. Böylece şehirde Türk hakimiyeti kesinlik kazanmış, Saltuklu Beyliği'nin de temelleri atılmıştır. Saltuklular, Erzurum'un imarı konusunda önemli katkılarda bulunmuştur. Şehre Türk-İslam karakteri kazandırmışlar, inşa ettikleri cami, türbe, kümbet gibi eserler günümüze kadar gelmiştir.

Türkiye Selçuklu Hükümdarı Rükneddin Süleyman Şah, 1201 yılında bu bölgeyi tamamen ele geçirerek 130 yıllık Saltuklu dönemini sona erdirmiştir. Alaaddin Keykubat sınır güvenliği açısından Erzurum'a büyük önem vermiş, şehri devletin askeri üssü haline getirmiştir. Ancak yaklaşan Moğol tehlikesi karşısında Erzurum, Bayca-Baycu Noyan tarafından tahrip edilmiş ve kaçıp kurtulabilen halk, başka yerlere göç etmiştir. Erzurum, tarihinde ilk defa böylesine büyük bir tahribata uğramış 1336-37'de Erzurum'a gelen İbn-i Batûta şehrin öneminden bahsederek Karakoyunlu-Akkoyunlu mücadelesi yüzünden şehrin harabeye döndüğünü belirtmiştir.

 50 yıl kadar Eratna Beyliği'nde kalan Erzurum, Karakoyunluların eline geçmişse de bölgeye gelen Timur (1400) şehri ele geçirmiş, daha sonra Akkoyunlu hükümdarı Uzun Hasan, Karakoyunlu egemenliğine son vererek 35 yıl şehirde hüküm sürmüştür.

Safevi hükümdarı Şah İsmail bu döneme son verip Erzurum'a hâkim olmuştur. 1514’te I. Selim'in Safeviler üzerine yaptığı sefer sonrası Erzurum ve civarı alınsa da buralar özellikle Mısır seferinden sonra Osmanlı hâkimiyetine girmiş ve bu tarihlerden itibaren şehirde huzur ve sükûnet dolu günler yaşanmaya başlanmıştır. Özelikle Kanuni döneminde şehir baştan başa imar edilmiş ve İran seferinde bir askeri üs olarak kullanılmıştır. Safevi tehlikesinin artması üzerine Revan seferine çıkan 4. Murat, Erzurum'a da uğrayarak bir hafta kadar şehirde kalmış ve Erzurum'u askeri üs olarak kullanmıştır.

1828-29 Osmanlı-Rus Savaşı çıkınca şehir, ordunun doğu cephesini oluşturmuş, şehri kuşatan Ruslar, Edirne Antlaşmasıyla şehri boşaltmıştır.

1855 yılında Kars’ın Ruslar tarafından işgali, Erzurum’un Rus tehlikesine karşı daha iyi tahkim edilmesi gerektiğini bir kez daha ortaya koymuştur. Bu gayeyle devlet sınır güvenliğini sağlamak amacıyla 1865’ten 1877'ye kadar 12 yılda, Erzurum halkının da yardımıyla Aziziye Tabyaları, şehir etrafındaki istihkâmlar ve diğer kışla ve tabyalar inşa edilmiştir.

93 Harbi olarak bilinen 1877-78 Osmanlı-Rus Savaşı’nda kahraman halkımızın, düşmanla göğüs göğüse çarpışıp tarih yazmasına rağmen Erzurum, bir kez daha Ruslar tarafından ele geçirilmiş, yapılan Berlin Antlaşmasıyla sınır, Erzurum'un 105 km. doğusuna kadar gelmiştir. Berlin Antlaşması ile

Erzurum ve çevresinde, Ermeniler lehine reformlar yapılması kararlaştırılmış ve bu karışıklıktan faydalanan Ermeniler Hınçak-Taşnak örgütleriyle bölücülük faaliyetlerini hızlandırmışlardır.

 1914’te Birinci Dünya Savaşı’nda Osmanlı Devleti ilk cepheyi Sarıkamış'ta açmış, başlangıçta Osmanlı Ordusu başarılı olarak 25 yıldır Rus işgali altında olan Oltu, Artvin ve Ardahan kurtarılmış olsa da ağır kış şartları, hastalıklar ve imkansızlıklar nedeniyle Enver Paşa’nın başlatmış olduğu Sarıkamış Harekâtı’nın başarısızlığa uğraması sonucu on binlerce şehitle Osmanlı Ordusu geri çekilmiştir.

Sarıkamış Harekâtı’nda yaşanan yenilginin ardından Ruslar, Osmanlı Ordusu’nun cansiperâne direnişine rağmen, Ermenilerin kılavuzluğu ile 16 Şubat 1916 tarihinde şehri işgale başlamışlardır. Bu en uzun Rus işgali, 1917 yılında Rusya’da çıkan ihtilal nedeniyle sona ermiş, Rusların bir plan dahilinde Doğu Anadolu'dan çekilmelerinin ardından Ermeniler, çeteler oluşturarak Erzurum ve çevresinde silahlı faaliyetlerini sürdürmüşlerdir. Bilhassa Rus ordusu komutanlarından Ermeni komitacı General Antranik'in yönettiği çeteler Erzurum'da büyük katliamlar gerçekleştirmiş, şehir yakılıp yıkılmış, adeta ıssız bir köy haline getirilmiştir.

 Kazım Karabekir Paşa komutasındaki Türk birlikleri harekete geçerek 12 Mart 1918 tarihinde Erzurum'u Ermenilerden kurtarmıştır. 2 yıl, 24 gün süren bu Rus işgali, en uzun işgal olmuştur.

Osmanlı Devleti'nin I. Dünya Harbi'ni kaybetmesi sonucu imzalanan Mondros Ateşkes Antlaşması ile İtilaf Devletleri’ne Erzurum'u işgal etme yolu açılmıştır. Bu sıralarda “Ermeni Devleti” kurma hayalindeki Ermeni terör örgütleri, katliamlarına hız vermişler ve bölgede tarif edilemez acı ve sıkıntılar yaşanmıştır.

 Bu genel işgal üzerine Doğu Anadolu Bölgesi’nin Ermenilere verilmesini engellemek amacıyla İstanbul’da kurulan “Doğu İllerinin Haklarını Koruma Derneği” nin Erzurum şubesi, tüm doğu illeri temsilcilerinin katılacağı bir bölge kongresi düzenlenmesine karar vermiş ve Mustafa Kemal Paşa 3 Temmuz 1919’da Rauf Bey, Miralay Kazım Bey, Binbaşı Hüsrev Bey, Miralay İbrahim Tali Bey, Binbaşı Refik Bey'le birlikte Erzurum'a gelmiştir. Kazım Karabekir Paşa'nın ve Erzurumluların desteği ile Mustafa Kemal Paşa, Millî Mücadele’yi gerçekleştirecek kadroyu burada oluşturmuştur. 23 Temmuz 1919’da Kongre açılmış, çalışmalar 7 Ağustos'a kadar sürmüştür. Mustafa Kemal Paşa başkanlığında yapılan Erzurum Kongresi’nde, Milli Mücadele'nin gerçekleştirmeye çalıştığı Milli Hedefler belirlenmiş, Türkiye Cumhuriyeti'nin temelleri o dönemde Erzurum'da atılmıştır. Böylece kongre, aldığı tarihi kararlarla yalnızca Doğu illerini değil, bütün milleti temsil eden bir mahiyet kazanmıştır.

 Erzurum Valiliği, 1923 yılından bu yana 46 Vali ile Türkiye Cumhuriyeti Devleti’ne hizmet vermeye devam etmektedir. Şu an görevde olan Valimiz Sayın Mustafa Çiftçi, 9 Ağustos 2023 tarih ve 2023/376 sayılı Cumhurbaşkanlığı atama kararı ile ilimize atanmış olup, 18.08.2023 tarihinden bu yana Erzurum Valisi olarak görevini sürdürmektedir.

**Kalite Yolculuğumuz**

Valiliğimizin hedefi ve talimatı doğrultusunda KUDAKA destekli başlayan Kalite Yönetim Sistemi sürecimiz, 6-10 Mayıs 2024 tarihlerinde Valiliğimizin her biriminden bir yönetici ve bir personelin katılımıyla başlamıştır.

 Valiliğimiz Kalite Yönetim Sistemi’ni uygulamaya koyarak, kamu hizmetlerinin yürütülmesinde vatandaşların ve çalışanların memnuniyetini sağlamayı hedeflemiştir.

 Küreselleşen dünyada kalite olgusu her zamankinden daha fazla ön plana çıkmış ve kalite kavramı, günlük yaşantının ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir.

Günümüzde hızlı dönüşümlerin yaşanması ve hizmetlerin niteliğinin değişmesi, fonksiyonları ne olursa olsun kuruluşların mevcut durumlarını gözden geçirmelerini ve kendilerini yeni şartlara uydurmalarını zorunlu kılmaktadır. Bu amaca ulaşmanın en önemli araçlarından biri de kalite kavramının kurumlarca benimsenmesi ve uygulanması gerçeğidir.

“**Kalite Yönetim Sistemi**”, kamuya ait kuruluşlar da dahil olmak üzere, tüm kurum ve kuruluşların, gelişen olaylar karşısında, gelişmeleri en hızlı biçimde takip ederek, sürekli iyileştirme mantığı ile hizmetlerin sunumunda herhangi bir aksama olmadan fonksiyonlarını sürdürmelerini sağlayacak bir yaklaşım şekli olarak ortaya çıkmaktadır.

Kalite Yönetim Sisteminde, istenilen başarı seviyesine ulaşılabilmesi için uygulanacak olan kalite programlarına herkesin katılımının sağlanması esastır. Bu sistem bireysel olarak gerçekleştirilmesi mümkün olmayan bir grup etkinliğidir ve ekip çalışmasını gerektirir. Kalite Yönetim Sistemi’nde hataları önlemek ve kaliteye ulaşmak, üst yönetimden başlayarak hizmet sunma sürecinde görev alan tüm çalışanların sorumluluğundadır.

Kalite Yönetim Sisteminin uygulamaya konulması ile kalite politika ve hedefleri; yazılı duruma getirilmekte, tüm çalışanlar ve hizmet alanlar tarafından bilinmekte ve izlenmektedir. Hizmet verilen kitlenin memnuniyetini ve hizmet kali0tesini, yani kuruluş imajını etkileyecek kritik süreçler, faaliyetler için yazılı kurallar ve kabul standartları tanımlanmakta ve tüm çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları belirlenmektedir. Bu açıklamalar doğrultusunda Erzurum Valiliği, uluslararası kalite standartlarını yakalamayı amaçlamış ve Valiliğin hedefleri doğrultusunda “Kalite El Kitabı” hazırlanmıştır. Kalite El Kitabı, vatandaşa yönelik verilen hizmetleri, bunları gerçekleştiren tüm birimleri kapsar ve çalışan tüm personel için bağlayıcıdır.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen çalışmalarda, tetkikçi olarak eğitimlere katılan personellerimiz tarafından 24 Mayıs 2024 Cuma günü saat 16.00 Valilik Toplantı Salonu’nda Liderle birebir çalışan Özel Kalem Müdürlüğü, Protokol Şube Müdürlüğü ve İl Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü birimlerinin tüm personelleriyle bilgilendirme ve istişare toplantısı yapılmıştır. Diğer birimler de kendi içlerinde tüm personele bilgilendirme ve istişare toplantısı yapmıştır. Yapılan toplantılarda Kalite Yönetim Sistemi’nin amacı, beklentileri ve dokümantasyon için gerekli maddeler aktarılarak Valiliğimizin bağlamı, hedefi, prosesleri ve risklerinin genel olarak belirlenmesi, dokümante sürecinin başlaması ve gerekli çalışmaların yapılması gerektiği bilgisi verilmiştir.

Başarının bir ekip çalışması sonucunda gerçekleşeceğinin bilinciyle atalarımızın “Birlikten kuvvet doğar.” öğretisini çalışmalarımızda temel yol gösterici olarak belirlemiş bulunmaktayız. Çıktığımız bu yolda büyük bir özveri ve azimle çalışarak başarıya ulaşmak amacıyla üstün gayret ve emek gösterecek olan çalışma arkadaşlarımın çalışma disiplini ve iş birliği sayesinde muvaffak olacağımıza inancım tamdır. Bu vesileyle emekleriyle çalışmamızı zenginleştirecek olan çalışma arkadaşlarıma başarı dileklerimi iletiyor, çalışmamızın hayırlara vesile olmasını temenni ediyorum.

**Mustafa ÇİFTÇİ**

 **Erzurum Valisi**

**GENEL KALİTE HEDEFLERİMİZ**

• Erzurum Valiliği ve bağlı birimlerinin yıllık çalışma programında yer alan hedeflerini başarmak,

• Kaliteli Yönetim Sistemi Lider’inin/Vali’nin önderliğinde TS EN ISO 9001:2015 Kaliteli Yönetim Sistemi kurulabilmesi ve sürekliliğinin sağlanması ile uygulama sürecinde gereksinim duyulan maddi ve manevi alt yapıyı sağlamak,

• Kamu Hizmet Standartlarında tanımlanan standartlara uygun hizmet sunmak,

• e-Bakanlık sisteminin bütün birimlerde etkin ve verimli şekilde uygulanmasını sağlamak,

• KYS konusunda eğitim almayan personelin eğitim almasını sağlamak,

• Kaliteli Yönetim Sistemi eğitimleri ile personel açısından yararlı olabilecek diğer seminerlere personelin katılımını sağlamak,

• Erzurum Valiliğinin verdiği hizmetler hakkında doğru bilgiler elde edebilmek, bu bilgiler ışığında doğru adımlar atabilmek için birimlerden hizmet alan vatandaşların beklentileri ve memnuniyetlerini belirlemek amacıyla anketler düzenlemek,

• Tüm çalışanlar tarafından kalitenin bir yaşam felsefesi olarak benimsenmesi sağlanarak çalışanların motivasyonunu arttırmak.

**KALİTE POLİTİKAMIZ**

Sürekli gelişmeyi ve iyileşmeyi esas alan, tüm çalışanların katılımı ile verimli, etkin ve kaliteli hizmeti hedefleyen, hizmet sunumunda vatandaş memnuniyetini öncelikli kılan, çağdaş bir yönetim anlayışını benimseyerek bürokratik yönetim kültüründen vatandaş odaklı kamu hizmeti kültürüne geçmektir.

**Misyon:**

Erzurum Valiliği; bağlı kurum ve kuruluşları ile ilin güvenliğinin ve asayişinin sağlanması; Anayasa'da yazılı hak ve hürriyetlerin, kamu düzeninin ve genel ahlakın korunması, yüksek teknolojiye dayalı yenilikçi eğitim ve sağlık faaliyetleri ile ilimizde yaşayan her bireyin bu hizmetlerden eşit şekilde yararlanması, nüfus ve vatandaşlık ile ilgili görev ve hizmetlerin yerine getirilmesi, gerektiğinde merkezi idarenin taşra yatırımlarının yapılması, temsil ve tanıtım hizmetlerinin sunulması, kültür varlıklarının ve doğal kaynakların korunması gibi sosyal hizmetlerin kesintisiz sağlanması için ilgili kamu idareleri ile koordinasyon ve iş birliği halinde teşkilat yapısında yer alan ilgili hizmet birimlerinin düzenlenmesini, yönlendirilmesini, denetlenmesini etkin ve insan odaklı bir yönetim anlayışı çerçevesinde ifa eder.

**Vizyon:**

 Etkin idare anlayışıyla; ilimizde yaşayanların eğitim, sağlık, kırsal kalkınma, tarım, çevre, spor, kültür, turizm gibi tüm sosyal hizmetlerden beklentilerini en üst düzeyde karşılamak ve eşit, şeffaf, hesap verilebilir bir hizmetle şehrin yaşam kalitesini artırmak için sürekli gelişim ve yenilikçilik ilkeleri doğrultusunda çalışmak, ildeki kamu kurumlarının (adli ve askeri teşkilat hariç) yatırım, hizmet ve faaliyetlerinin etkinliğini ve verimliliğini denetlemek, insan odaklı ve kaliteli hizmet anlayışıyla çalışanlarının ihtiyaçlarına duyarlı, öncü ve örnek bir kuruluş olmaktır.

**ORGANİZASYON ŞEMASI**

**VALİ**

Özel Kalem Müdürlüğü

Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi

Kalite Yönetim Sistemi
Dokümantasyon Sorumlusu

Vali Yardımcısı

Vali Yardımcısı

Vali Yardımcısı

Vali Yardımcısı

**İl Yazı İşleri
Müdürlüğü**

**Özel Kalem Müdürlüğü**

**İdari Hizmetler
Şube Müdürlüğü**

**İş Sağlığı ve Güvenliği Birimi**

**İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü**

**Protokol Şube Müdürlüğü**

**İl Basın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü**

**Enerji Yönetim Birimi**

**İdare ve Denetim Müdürlüğü**

**Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü**

**İl Sosyal Etüt ve Proje Müdürlüğü**

**Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı**

**İl İdare Kurulu Müdürlüğü**

**Hukuk İşleri Şube Müdürlüğü**

**Açık Kapı Şube Müdürlüğü**

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN PRENSİPLERİ**

**Vatandaş Odaklılık**

Vatandaş odaklılık maddesi kapsamında vatandaşın talep, istek, öneri ve şikayetleri alınıp sonuçlandırılmaktadır. Ayrıca vatandaşlara verilen bu hizmetlerden geri bildirim almak, hizmet kalitesini ölçüp analiz etmek ve hizmetlerin iyileştirilmesi amacıyla Liderimizin talimatıyla İl Yazı İşleri Müdürlüğü tarafından “Vatandaş Anket Formu” hazırlama sürecine başlanmıştır.

Vatandaşlar tarafından Valiliğimize iletilen talep, istek, öneri ve şikayetlerin en kısa sürede ve etkin bir biçimde sonuçlandırılması için gerekli çalışmalar azami gayret ve özveri ile yürütülmektedir. Aynı zamanda sonuçlanana kadar takibi yapılıp vatandaş bilgilendirilmektedir.

Vatandaşın hizmete erişimi ve hizmetlerin hızlı ve etkin bir şekilde yürütülmesi amacıyla elektronik ortamda CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) ve Açık Kapı Sistemi kullanılarak sorumlu ve yetkili kişiler tarafından gerekli çalışmalar yapılmaktadır. Ayrıca vatandaşlar sorun ve taleplerini doğrudan iletebilmek için Liderimiz ve Yöneticilerle (Vali-Yardımcıları) birebir görüşme imkanına sahiptir.

**Liderlik**

Erzurum Valiliğinde Liderlik; Valiliğimizin hedeflerinin, vizyon ve misyonun, çalışanına ve vatandaşına güvenini, kalite yönetim sistemimiz için gerekli kaynakların sağlanması sorumluluğunu üstlenmektir. Ayrıca açık ve dürüst iletişimi destekleyen, kalite politikasını ve hedeflerini belirleyen, bu hedef ve amaçlara ulaşmak için stratejilerin uygulanmasını gerçekleştirme yetkinliğine sahip olmaktır.

**Çalışanların Katılımı**

Valiliğimiz bünyesinde çalışan personellere Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gerekli eğitim ve bilgilendirmeler yapılarak hizmetlerin yürütülmesi, iyileştirilmesi ve problemlerin çözümü için düzeltici faaliyet talebi, revizyon talebi yetkisi verilerek, destek verilmiş ve bütün personel teşvik edilerek ortak katılımı sağlanmıştır. Ayrıca Valiliğimizin Kalite Yönetim Sistemi prensipleri doğrultusunda hedeflerini gerçekleştirmek için birimlerindeki bilgi ve deneyimlerini serbestçe paylaşarak bilgilerin aktarılması amaçlanmaktadır.

**Yönetimde Sistem Yaklaşımı**

Valiliğimizin genel olarak hedef, kapsam, prosesleri ve risklerinin belirlenmesi ayrıca tüm birimlerde aynı çalışmaların yapılması, gerekli dokümantasyonların oluşturulması, yönetilmesi ve organize edilerek hizmetlerin iyileştirilmesi faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi amaçlanmaktadır.

**Sürekli İyileştirme**

Kalite Yönetim Sistemi’nin uygulama modeli olan PUKÖ göz önünde bulundurularak Valiliğimiz hizmetleri gerçekleştirilir.

 PLANLA UYGULA

 ÖNLEM AL KONTROL ET

Erzurum Valiliği Proses planında verilen proseslerin etkinliğinin ve verimliliğinin sürekli iyileştirilmesi, gelişmelerin uygulanması, periyodik tetkiklerimizin yapılması ile sağlanmaya çalışılmaktadır. Ayrıca sürekli iyileştirme döngümüzde faaliyetlerin ilerleyen zaman diliminde kalıcı olacak şekilde Valiliğimiz’de her kişinin uygun, sürekli iyileştirme araç ve metotlarla donatılması için eğitim ve öğretim çalışmalarına dikkat edilerek hassasiyetle yaklaşılmaktadır.

**Gerçeklere (Verilere) Dayalı Karar Verme**

Valiliğimizin tüm proseslerinde veriler gerçeğe dayalı istatistiksel metotlarla çıkartılmaktadır. Karar verme yöntemi ile hedeflerle ilgili ölçümler alınır, veriler ve bilgiler toplanır, uygun metotlarla analizler yapılarak uygulamaya koyulur.

**Karşılıklı Faydaya Dayalı Dış Sağlayıcı İlişkisi**

Valiliğimiz dış sağlayıcıların bütünü ile bağımsız olmasına rağmen karşılıklı faydaya dayanan ilişkilerimizin artırılmasına hassasiyet göstermektedir. Bu bağlamda anahtar olabilecek dış sağlayıcılarımız belirlenip onaylı dış sağlayıcı listesine kayıt edilmiş ve hizmet verdiği vatandaşların memnuniyetini de gözeterek uzun dönemli ilişkimizin temelini oluşturmuştur. Açık ve temiz iletişim kurmaya çalışılmış olup gerek vatandaş şikayetleri gerekse anketler neticesinde vatandaş beklentileri dikkate alınarak dış sağlayıcıya bu beklentiler yansıtılmıştır.

**Proses Yaklaşımı**

Erzurum Valiliği’nde çalışma grubu hizmetleri proses olarak yönetilmiş ve istenilen sonuçlara daha etkin olarak ulaşılmıştır. Proses etkileşim şeması proseslerin birbirleri ile etkileşimlerinin tanımlanmasını sağlanmıştır. Proseslerde istenilen sonuca ulaşabilmek için proses adımlarına, aktivitelerine, iş akışlarına, kontrol ölçümlerine, eğitim ihtiyaçlarına, teçhizata, metotlara, bilgi, malzeme ve diğer kaynaklara önem verilmiştir. PUKÖ döngüsü tüm proseslere ve kalite yönetim sistemine uygulanmaktadır.

**Risk Bazlı Düşünme**

Kamu hizmetlerinin sunumunda ortaya çıkması muhtemel risklere karşı gerekli önlemleri almak, fırsatları değerlendirerek hizmet kalitesinin artmasını sağlamak.

**Diğer Yönetim Sistemi Standartları İle İlişkisi**

Erzurum Valiliğinin Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri standardına dayanır.

# 1.KAPSAM

Valilik hizmet ve faaliyetlerinin sürekli iyileştirilmesi, kurumsal kapasitesinin artırılması amacıyla TSE 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standartlarına uygun bir şekilde yürütülmesi şartlarını kapsamaktadır. Bu Kalite El Kitabı (KEK);

 Erzurum Valiliğindeki Kalite Yönetim Sistemi’ni açıklar, şartları tanımlar, sorumlulukları belirler ve bu sorumlulukların yerine getirilmesi için rehberlik eder. Valiliğimizin Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 9001:2015standardı esas alınarak kurulmuş ve geliştirilmiştir.

Vatandaşlarımızın taleplerini ve yürürlükteki mevzuat şartlarını karşılayan hizmetimizi düzenli bir şekilde sağladığımızı, sistemimizin sürekli iyileştirildiğini ve yürürlükteki mevzuat şartlarına / Vatandaş şartlarına uyduğumuzu, prosesler de dâhil olmak üzere sistemin verimli uygulanması yoluyla vatandaşlarımızın memnuniyetinin arttırılmasının hedeflendiğini göstermek için, TS EN ISO 9001:2015 standardının esas alındığını göstermektedir.

Kalite Yönetim Sisteminde ve bu sistemle ilgili dokümanlarda “HİZMET” terimi, vatandaş için amaçlanan veya vatandaş tarafından talep edilen hizmet olarak işlenmiştir. Yani, verilen (sunulan) hizmet olarak algılanmalıdır.

Sürekli iyileştirmeyi, vatandaşlara en kısa sürede en kaliteli hizmeti sunmayı amaçlayan Erzurum Valiliği; Kalite El Kitabı’nı kılavuz niteliğinde sunmaktadır.

Erzurum Valiliğince verilen hizmetler ile yapılan işler mevzuat çerçevesinde belirlenmiş iş akış şemaları ve talimatlarla dokümante edilmiştir. Bunların yanında birimlerin kalite sistemini ilgilendiren yazışmaların takip ve muhafaza edilip edilmediğini, dış kaynaklı dokümanların takibi ve muhafazasının sağlanıp sağlanmadığını, birimlerin kalite iç tetkiklerinin yapılıp yapılmadığını, sonuçların Yönetim Temsilcisi’ne yazılı olarak bildirilip bildirilmediğini, birimlerde bulunan eğitim ihtiyaçlarının tespit edilip yazılı olarak Yazı İşleri Müdürlüğüne iletilip iletilmediğini takip etmek de kapsam dâhilindedir.

Yönetim Temsilcisi çalışanların görev, yetki, sorumluluk ve karşılıklı ilişkilerini açıklayan görev tanımlarını hazırlatır. Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı’na başkanlık eder. Kalite sisteminin uygulanması ve geliştirilmesi için yöneticiler ile beraber stratejileri ve önerileri geliştirmeye yönelik çalışmalar yaptırır.

Erzurum Valiliğinde vatandaşlara, özel kuruluşlar, sivil toplum örgütleri ile kamu kurum ve kuruluşlarının istekleri, talepleri, şikâyetleri yasalar çerçevesinde değerlendirilmekte ve sonuçları ilgililere iletilmektedir.

Valilik hizmet ve faaliyetlerini yürütürken temel ilkelerimiz;

• Dürüst, şeffaf ve adil olmak

• İnsan odaklı olmak

• Çözüm odaklı olmak

• Doğaya ve çevreye saygılı olmak

• Tarihi ve kültürel mirası korumak

• Vatandaş memnuniyetini esas almak

• Kaynakları etkili ve verimli kullanmak

• Güler yüzlü ve hızlı hizmet sunmak olarak belirlenmiştir.

**2.ATIF YAPILAN STANDARTLAR**

Erzurum Valiliği’nin Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri standardına dayanır.

TS-EN-ISO 9001:2015: Kalite Yönetim Sistemi Şartları

Kalite El Kitabı: Bir kuruluşun genel kalite politikalarını, prosedürlerini açıklayan dokümandır.

**ATIF YAPILAN MEVZUATLAR**

• 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu,

• 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun,

• 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu,

• 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu,

• İçişleri Bakanlığı Personeli Yer Değiştirme ve Atama Yönetmeliği,

• İçişleri Bakanlığı Görevde Yükselme Unvan Değişikliği Usul ve Esaslarına Dair Yönetmelik

**Kanun**: Yürürlükte olup, Erzurum Valiliğinde çalışma esaslarını belirleyen kanunlardır.

**Cumhurbaşkanlığı Kararnameleri:** Cumhurbaşkanı tarafından yürütme yetkisine sahip konularda yayınlanan ve Valiliğimizin çalışma esaslarını belirleyen yasal düzenlemelerdir.

**Tüzük:** Yürürlükte olup, Erzurum Valiliğini ilgilendiren tüzüklerdir.

**Yönetmelik:** Resmî Gazetede yayınlanıp yürürlüğe giren ve Erzurum Valiliğini ilgilendiren yönetmeliklerdir.

**Yönerge:** Yürürlükte olup, Erzurum Valiliğini ilgilendiren yönergelerdir.

**Tebliğ:** Yürürlükte olup, Erzurum Valiliğini ilgilendiren tebliğlerdir.

**Genelge:** Yürürlükte olup, Erzurum Valiliğini ilgilendiren genelgelerdir.

**3.TERİMLER ve TANIMLAR**

Kalite El Kitabında kullanılan terimler ve tanımlar uluslararası standartlarda aşağıdaki anlamlara gelmektedir.

|  |  |
| --- | --- |
| DOKÜMAN KISALTMALARI | **BİRİMLERİN KISALTMALARI** |
| Kalite El Kitabı | KEK | Vali | V |
| Proses  | PS | Vali Yardımcısı | VY |
| Prosedür | PR | Kaliteli Yönetim Sistemi Temsilcisi | KYST |
| Görev Tanımı | GT | Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu | KYSS |
| Talimat | TL | Kalite Yönetim Sistemi Bürosu | KYSB |
| Plan  | PL | İl Özel Kalem Müdürlüğü  | ÖKM |
| Kalite Politikası  | KP | İl Yazı İşleri Müdürlüğü  | YİM |
| Misyon ve Vizyon | MV | İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü  | PKM |
| Tablo | TA | İl Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü  | BHİM |
| Form | RP | İdare ve Denetim Müdürlüğü  | İDM |
| Liste | LS | İl Sivil Toplumla İlişkiler Müdürlüğü | İSTİM |
| Organizasyon Şeması  | OŞ | Hukuk İşleri Şube Müdürlüğü  | HİM |
|  |  | İl İdare Kurulu Müdürlüğü | İKM |
|  |  | İdari Hizmetler Şube Müdürlüğü | İHŞM |
|  |  | Sosyal Etüt ve Proje Müdürlüğü | SEPM |
|  |  | Protokol Şube Müdürlüğü | PŞM |
|  |  | Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü | BİM |
|  |  | Birim Kaliteli Yönetim Sistemi Ekibi | BKYSE |
|  |  | Kalite Yönetim Sistemi | KYS |
|  |  | Kalite Yürütme Kurulu | KYK |
|  |  | Yönetimin Gözden Geçirilmesi | YGG |

**Kalite:** Bir kuruluşun gerçekleştirdiği hizmetlerde kalıcı özellikler bütününün şartları yerine getirme derecesine (TS EN ISO 9001:2015 standardına uygunluğu açısından zorunlu olarak beyan edilen ihtiyaç ve beklentiye) kalite denir.

**Kalite El Kitabı:** Bir kuruluşun genel kalite politikalarını, proses ve prosedürlerini açıklayan dokümandır.

**Sistem:** Birbirleri ile ilişkili veya etkileşimli elemanlar takımı.

**Kalite Politikası:** Bir kuruluşun Üst Yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen kalite ile ilgili bütün amaç ve yönü.

**Misyon ve Vizyon:** Kalite ile ilgili olarak belirlenen görev ve hedeflenen hususlardır.

**Kalite Yönetim Sistemi:** TS EN ISO 9001:2015 Standartları kapsamında kurum proseslerinin risk tabanlı olarak yürütülmesi ve kontrolünü kapsayan tanımlanmış faaliyetler sistemi.

**Üst Yönetim:** Bir kuruluşu en üst seviyede idare ve kontrol eden kişi veya kişiler grubu.

**Kalite Yönetimi:** Bir kuruluşun kalite bakımından idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetleridir.

**Kalite Güvencesi:** Hizmetin, kalitesi konusunda belirlenen istekleri karşılamak için gerekli planların ve sistematik çalışmaların bütünü.

**Kalite Planlaması**: Kalite hedeflerinin saptanmasına odaklanan, gerekli çalışma ve kalite hedeflerini yerine getirmek için ilgili kaynakları belirleyen kalite yönetiminin bir parçası.

 **Kalite Kontrol:** Kalite yönetiminin, şartlarının yerine getirilmesine odaklanmış bir parçasıdır.

**Kalite İyileştirilmesi:** Kalite yönetiminin, kalite şartlarının yerine getirilmesi yeteneğini arttırmaya odaklanan bir parçası.

**Kuruluş:** Düzenlenmiş sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri olan insanlar ve imkânlar grubu.

**Kuruluşun Bağlamı:** Kuruluşun hedeflerini gerçekleştirmesine ve ulaşmasına etki eden iç ve dış konuların bütünü.

**İlgili Taraf (Paydaş):** Bir karar veya faaliyetle kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da bir karar ya da faaliyetle kendilerinin etkileneceğini düşünen kişi veya kuruluş.

**Risk:** Belirsizlik etkisi. (Beklenenden sapmanın etkisi negatif veya pozitif olabilir)

**Vatandaş:** Kamusal hizmeti alan kuruluş veya kişilerdir.

**Dokümante Edilmiş Bilgi:** Belgelerin birer nüshalarının yazılı halde muhafaza edilmesi.

**Etkinlik:** Planlanmış aktivitelerin gerçekleştirilme ve planlanan sonuçlara ulaşılma

derecesi.

**Verimlilik:** Kullanılan kaynak ve ulaşılan sonuç arasındaki ilişkidir.

**Ürün ve Hizmetler:** Proseslerin sonucu ortaya çıkan işlenmiş maddeler ve vatandaşın kullanımına sunulan hizmetlerin tamamı.

**Uygunsuzluk:** Yapılmakta olan işlerin ilgili prosedürlere, proseslere ve işlem prosedürlerine uygun olmaması. Gerekli prosedür, proses, işlem prosedürü ve talimatların bulunmaması veya bunların uygulamaya uygun olmaması. Hizmet verilen kesim ve Erzurum Valiliği çalışanlarının şikayetleri gibi sunulan hizmetin önceden belirlenen kalite sistemi eleman ve kriterlerinden sapması,

**Uygun Olmayan Hizmet:** Kurumun vermiş olduğu hizmetlerin yasal şartlar ile KYS şartlarına uygun olmaması.

**Düzeltici Faaliyet:** Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

**Dış Sağlayıcı:** Hizmet sağlayan kişi veya organizasyondur.

**Teklif:** Kuruluş tarafından vatandaşa verilmesi önerilen hizmet grubudur.

**Talep:** Vatandaş tarafından kuruluştan verilmesi istenen hizmet grubudur.

**Gözden Geçirme:** Oluşturulan hedeflere ulaşmak amacıyla ele alınan konunun uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini tayin etmek için yapılan faaliyet.

**Tetkik:** Tetkik kriterlerinin yerine getirilme derecesini belirlemek amacıyla tetkik delilini elde etmek ve objektif olarak değerlendirmek için yapılan sistematik, bağımsız ve dokümante edilmiş süreç.

**Tetkik Bulguları:** Toplanan tetkik delillerinin, tetkik kriterlerine göre değerlendirmelerinin sonucu.

**Tetkik Delili:** Tetkik kriterleri ile ilgili ve doğrulanabilen kayıtlar, durum beyanları ve diğer bilgiler,

**Tetkik Edilen:** Tetkik edilen birim.

**Tetkik Ekibi:** Bir tetkiki icra eden bir veya daha fazla tetkikçiler.

**Tetkik Kriterleri:** Referans olarak kullanılan politikalar, prosedürler ve şartlar takımı.

**Tetkik Programı:** Belirli bir zaman için planlanan ve belirli bir amaca yöneltilen bir veya daha fazla tetkikler takımı.

**Tetkik Sonucu:** Tüm hedefleri ve tüm tetkik bulguları dikkate alındıktan sonra tetkik ekibi tarafından gerçekleştirilen bir tetkikin sonucu.

**Tetkikçi:** Bir tetkiki yapmak için yeterliliği olan kişi.

**Yönetim:** Kuruluşun idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetler.

**Yönetim Sistemi:** Politika ve hedefleri oluşturma ve bu hedefleri başarma sistemi.

**4.KURULUŞUN BAĞLAMI**

**4.1.Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması**

Erzurum Valiliği, TS EN ISO 9001:2015 Standardının öngördüğü şartları sağlayacak şekilde bir kalite yönetim sistemini kurmuş ve bu standardın gerekliliklerini yerine getirecek şekilde, dokümante etmiş ve uygulamıştır.

Valiliğimiz Kalite Yönetim Sisteminin gerektirdiği prosedürleri oluşturmuştur*.* Proseslerin sıraları ve birbirinden etkileşimleri, proses etkileşim şemasında ve proses ve alt proses gösterim şemasında verilmiştir. Bazı proseslere ilişkin talimatlar proses kartlarının proses detayı bölümünde verilmiştir. Bu yolla doküman kalabalığı önlenmiştir. KEK/Prosedürlerden/Planlardan bu kartlara gerekli atıflar yapılmıştır. Proseslerin operasyon ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için ihtiyaç duyulan kriterleri ve metotları belirlemiş ve kuruluşumuzdaki uygulamaları tanımlanmıştır.

Proseslerin operasyonu ve izlenmesi için gerekli kaynaklar ve bilgiler sağlanarak bu prosesler izlenmekte, ölçülmekte, analiz edilmekte ve yönetilmektedir. Proseslerin etkinliğinin kontrolü için veri analizleri sürekli yapılmaktadır. Planlanan sonuçlara ulaşmak ve sürekli iyileştirmek için gerekli faaliyetler belirlemiş ve bu faaliyetler uygulamaktadır.

Prosesler ölçülerek, analiz edilmekte ve planlanmış olunan sonuçlara ulaşılıp ulaşılmadığının ve proseslerin sürekli iyileştirme kapsamında görülebilmesi gayesi ile altı aylık periyotta Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir. Vatandaş isteklerini yerine getirebilmek için **TS EN ISO 9001:2015** gereklerini de içeren bu dokümana uygun olarak etkin bir kalite yönetim sistemi oluşturup, dokümante edilerek sürekliliğini sağlanmaktadır.

Valiliğimizin kurumsal kültürü, bilgi birikimi ve performansı ile ilgili hususlar iç bağlamının anlaşılmasında dikkatte alınmaktadır. Yasal, teknolojik, rekabetçi piyasayla ilgili uluslararası, ulusal bölgesel ve yerel düzeyde, ekonomik ve sosyal çevrelerden kaynaklanan hususlar dış bağlamının anlaşılmasında dikkate alınmaktadır. İç ve dış bağlama ilişkin hususlar, tehdit ve fırsatlar aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **İÇ BAĞLAM VE İÇ HUSUSLAR** | **TEHDİT** | **FIRSAT** |
| **Kurumsal Vizyon, Misyon**  | Kurumsal vizyon, misyon ve temel değerlerin tutarlı olarak ortaya konulmaması, Etik olmayan davranışlar. | Yönetim standardı oluşturarak kurumsallaşmanın sağlanması, müşteri şikâyetinin azalması, memnuniyetin artması. |
| **Kurum Kültürü ve Değerler** | Vatandaş odaklı yaklaşımın benimsenmemesi, etik olmayan davranışlar, motivasyon düşüklüğü, genel performansın sürekli düşmesi. | Kuruluş içi ve dışı eğitimler yapılması, performans arttırıcı toplantıların yapılarak personelin verdiği hizmeti sahiplenmesi, kültürel yapıda değişiklikler, kazanımlar. |
| **Kurumsal Bilgi Birikimi** | Kurumsal bilgi birikiminin dokümante edilmemiş olması, eğitim planlarının doğru yapılmaması, kurumun sürekli gelişen ve iyileşen bir yapıya sahip olmaması. | Bilinçli personel ile çalışma ve verimlilik, süreçlerin etkin kullanımı. |
| **Organizasyonel Yapı** | Yetki kargaşası, görev tanımlarının ve görev sınırlarının tam olarak belirlenmemesi, vekâlet olmaması nedeniyle iş aksaması. | Yetki ve sorumlulukların belirlenerek, daha az zaman ve emekle, çalışanların birlik içinde etkin ve verimli çalışması, kaliteli hizmet sunumu. |
| **Personel** | İnsan kaynakları yetersizliği, yetkin olmayan personel ile çalışma, verimlilik düşüşü, eğitim ve farkındalık yeter-sizliği. | Konusunda deneyimli, uzman ve özverili personel ile çalışma ve yetkinlikleri iyileştirme fırsatı. |
| **Mali Durum/Bütçe** | Bütçe yetersizliği, bütçe tahsilatları ile ilgili yaşanan belirsizlikler. | Bütçe tahsilatları ile ilgili zamanında talepte bulunulması. |
| **Altyapı** | Kaynak ihtiyacı karşılamada yaşanan sıkıntılar, fiziksel altyapı yetersizliği sebebiyle performans düşüşü. | Yeni teknoloji malzeme olanakları ile fiziki ortamın iyileştirilerek çalışan memnu-niyetinin ve hizmet kalitesinin arttırılması |
| **DIŞ BAĞLAM VE DIŞ HUSUSLAR** | **TEHDİT** | **FIRSAT** |
| **Yasal Mevzuat** | Yasal mevzuatın yetersizliği. | Mevzuat yetersizliği ve bunların giderilmesi için alınacak yasal ve idari önlemlere dair, idari görüş ve önerileri kapsayan raporların düzenlenmesi. |
| **Uluslararası Düzenlemeler** | Uluslararası politik karışıklar. | Devletin, Hükümetin ya da uluslararası kurumların (AB gibi) politikalarında değişiklikler, uluslararası iş birliğinin geliştirilmesi. |
| **Kurumsal İmaj** | Kalite anlayışının ve imajının zayıf olması. | Geniş bir yelpazede (güvenlikten nüfusa, göçten sivil topluma) yetkilerinin olması, Devletle bütünleşen köklü bir geleneğe ve saygın bir imaja sahip olması. |
| **Ekonomik Durum** | Ekonomik daralma. | Hızlı ekonomik büyüme. |
| **Teknolojik Gelişmeler** | Teknolojik değişmelerin çalışma yaşamındaki süreçleri olumsuz etkilemesi. | Bilişim alt yapısını teknolojik gelişmelere (E-İçişleri Sisteminin sürekliliği, veri güvenliği ve yazılım yenilenmesi) paralel olarak geliştirmek. Hizmet sunumunda bilgi teknolojilerini etkin, verimli ve güvenli olarak kullanmak. |
| **Sendika** | Sendikal yapının olumsuz etkisi. | Sendikalar ile iş birliğinin gerçekleştirilerek personel motivasyonunda verimlilik. |
| **Hızlı Nüfus Artışı ve Göçler** | Demografik yapı değişikliklerinin yarattığı riskler, iç güvenliğin olumsuz etkilenmesi. | Sosyo-ekonomik ve kültürel projelerde yer almak. |
| **Doğal Afetler** | Doğal afetlere hazırlıksız yakalanmak. | Acil duruma müdahale edecek personelin eğitilmesi, acil durum teşkilatlanması ve sorumluluklar ile olası potansiyel sonuçlara hazırlıklı olmak. |
| **Savaş, Terör, Güvenlik** | Güvenlikle ilgili faaliyetlerin diğer faaliyet alanlarının önüne geçmesi. | İç Güvenlik başta olmak üzere kamu hizmetlerinin koordinasyonu için toplantılar yapmak, suç oluşumunu engellemek için STK’lar ile iş birliği, kolluk kuvvetlerine toplumun desteği arttıracak araştırmalar yapmak. |
| **STK’lar** | STK’lara yönelik hizmetler için teşkilatlanmanın olmaması. | Çevre, insan hakları, kadın, çocuk, engellilik gibi toplumsal meselelerde ortak çalışma ve destek. |

**İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

Kuruluş Bağlam Formu

Çalışanlar ve Diğer İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri Formu

**4.2.İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması**

Valiliğimiz hizmet ve faaliyetlerinin yürütülmesinde ilgili tarafların ve paydaşların ihtiyaç ve beklentileri göz önünde bulundurulmaktadır. Bu amaçla müşteri/vatandaş talep ve şikâyetlerinin tespiti telefonlarımız, maillerimiz, CİMER, Açık Kapı, dilekçe ve vatandaş memnuniyet anketi ile sağlanmaktadır. Valiliğimiz kalite hedefleri doğrultusunda eksik yönler tespit edilerek yürüklükteki mevzuat ve KYS sitemi doğrultusunda sürekli iyileştirmeler yapılmaktadır.

Performans Değerlendirme ve İzleme Sistemi (PERDİS) programı ile kurumsal ihtiyaçlar, güçlü ve zayıf yönler, vatandaş talepleri ve beklentileri, sosyal ve ekonomik ihtiyaçların analizi yapılmakta ve bu doğrultuda sonraki yıllara ilişkin stratejik hedefler belirlenmektedir.

İç paydaş personel memnuniyet anketleri düzenli olarak yapılarak sonuçları analiz edilmekte ve iyileştirilmeler yapılmaktadır. Dış paydaş tedarikçilerin değerlendirilmesi yapılarak resmi mevzuatta belirtilen hususların yerine getirilmesi sağlanmaktadır.

Valiliğimizin hizmet sunumundan herhangi bir şekilde etkilenen; yöneticiler, çalışanlar, vatandaşlar, tedarikçiler, toplum, kamu kurum ve kuruluşları, sendikalar ve sivil toplum kuruluşları gibi ilgili tüm tarafların ihtiyaç ve beklentileri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

|  |  |
| --- | --- |
| **İlgili Taraflar** | **İhtiyaç ve Beklentiler** |
| **Yönetim** | Yasal şartlar ve mevzuat şartları doğrultusunda uzun vadeli verimlilik, yönetim standardı oluşturarak kurumsallaşma, işlerin tek seferde doğru yapılması. |
| **Çalışanlar** | İyi çalışma ortamı, iş güvenliği, sağlık-emniyet, terfi, takdir edilme, ödüllendirilme.  |
| **Vatandaşlar** | Vatandaşa davranış şekli, hızlı yanıt, algı, memnuniyet durumu, taleplerin anlaşılması. |
| **Tedarikçiler** | Satın alma hacminde ve kapsamında artış, uzun süreli temin sözleşmesi, gelecek satın almalar için bilgilendirme, zamanında ödeme, iyi iş ilişkileri. |
| **Hükümet/Toplum** | Çevrenin korunması, etik davranış ve uygulamalar, kurumları desteklemek için alt yapı için harcamak üzere iş hacminde ve vergilerde artış. |
| **Kamu Kurum ve Kuruluşları** | Karşılıklı iş birliği, sürekli dayanışma, bilgi ve deneyim paylaşımı. |
| **Sendika** | Yasalara uyum, sözleşmeye uyum, tatmin edici ücretler. |
| **Sivil Toplum Kuruluşları** | Çevre, insan hakları, kadın çocuk, engellilik gibi toplumsal meselelerde ortak çalışma ve destek sağlanması. |

**4.3.Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi**

Valiliğimiz, Kalite Yönetim Sistemi’nin genel yapısını ortaya koyar. Kalite yönetim sistemimiz için oluşturulmuş prosedürlere, proses kartlarına, proses planlarına atıf yapar ve Kalite Yönetim Sistemi prosesleri arasındaki etkileşmelerin oluşturulduğu proses şemaları da KEK da belirtilmiştir. Ayrıca KEK Erzurum Valiliği’nin kalite anlayışını, kalitedeki belirtilerini içerir. İletişim mekanizmasını eğitim ve tanıtım reklam aracı olarak da kullanır. Uluslararası Kalite Yönetim Sistemi Standardının içerdiği kalite elemanlarına göre Valiliğimizin; Kalite Politikasını – Hedeflerini organizasyonel yapısını, kalite yönetim sistemi şartlarını, bölümlerin görev ve yetki alanlarını, birbirleriyle olan ilişkilerini, çalışma ve uygulama yöntemlerini açıklayan kontrollü bir doküman olup sistemin sürekliliğini sağlayacak ilgili prosedürleri içermektedir.

**4.4.Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler**

Erzurum Valiliğinde TSE standart şartlarına göre yönetim sistemi kurulmuş, uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir. Yönetim sistemi için gerekli prosesler ve kuruluştaki uygulamalar ve bu süreçlerin istenen girdileri ve beklenen çıktıları belirlenmiştir. Proseslerin akışı ve birbiriyle ilişkileri tanımlanmıştır. Süreçlerin etkin işletimi ve kontrolü için ihtiyaç duyulan metot ve kriterler Yönetmelik ve Yönergelerde belirlenmiştir. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar tayin edilmekte ve varlığı güvence altına alınmaktadır. Proseslerin sahipleri / sorumluları belirlenmiştir. Operasyonel süreçlerde risk ve fırsatlar stratejik planda SWOT kapsamında fırsatlar belirlenmiş ve önlemler alınmıştır. Prosesler değerlendirilmekte ve süreçlerin istenen sonuçlara erişimini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler uygulanmaktadır. Proses ve kalite yönetim sistemi iyileştirilmektedir. Tüm bu konular Süreç tanım listesi ve formlarında belirtilmiştir.

Süreçlerle ilgili uygulamalar; akış şemaları ve süreçleri ifade eden detay dokümanlarda (Kanun, Tüzük, Birim Çalışma Yönetmelikleri) anlatılmıştır. Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır. Ayrıca süreçlerin izleme ve ölçme yöntemleri tanımlanmıştır. Birbirleriyle etkileşimi gösterilen Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin, ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde politika ve hedeflerde revizyona gidilmesi ve ayrıca gerekli kaynakların (personel işgücü, altyapı ve çalışma ortamı) üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirilmektedir.

**5.LİDERLİK**

**5.1.Liderlik ve Taahhüt**

**5.1.1.Genel**

Erzurum Valiliği üst yönetimi; kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için taahhütlerini oluşturmuş olup, yürürlükteki yasalar ve diğer mevzuat kapsamında sürekli iyileştirme yapılacaktır.

 Üst Yönetim; kuruluşumuzun amacına uygun, Kalite Yönetim Sistemimizin ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi taahhüdünü içeren ve aynı zamanda kalite hedeflerimizin oluşumuna ve gözden geçirilmesine yönelik politikamız oluşturulmuş ve bu politikaya bağlı kalınmıştır.

• İyileştirme çalışmalarında kişisel olarak ve aktif biçimde rol almak, çalışanların katılımını sağlamak,

• Valiliğimiz altyapı, eğitim, öğrenme, iyileştirme faaliyetlerine kaynak sağlamak,

• Kalite Yönetim Sistemimizin oluşturulması ve uygulanmasını sağlamak,

• Yönetimin gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesine ilişkin sürecin plânlanması ve uygulanmasını sağlamak,

• Vatandaşlarla iş birlikleri kurmak, içinde yer almak ve iyileştirme çalışmaları yapmak,

• Kaynakların bulunabilirliğini sağlamak,

• Kalite Politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınmasını sağlamak.

• Kalite Yönetim Sistemi şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına almak,

• Proses Yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik etmek,

• Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların varlığını güvence altına almak,

• Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılmasını sağlamak,

• Kalite Yönetim Sistemi’nin amaçlanan çıktılarına ulaşımını güvence altına almak,

• Kalite Yönetim Sistemi’nin etkinliğine katkı sağlayacak kişileri yönlendirmek ve desteklemek,

 Tüm bu konularda üst yönetime erişilebilir olunmasını taahhüt etmekte olup kanıtlarını ise gerçekleştirdiği faaliyetlerle sağlamaktadır.

İçişleri Bakanlığı öncülüğünde üst yönetimin desteğiyle uygulanan Açık Kapı Şube Müdürlüğünün görevleri arasında, vatandaşların Valiliğimiz başta olmak üzere, kamu kurum ve kuruluşlarına yönelik taleplerini ilgili kuruluşlara iletme ve işlemlerin her aşamasında vatandaşları bilgilendirme ve sonuçlandırma özellikleriyle vatandaş memnuniyetini artıracak bir fırsat olarak değerlendirmektedir.

**5.1.2.Vatandaşlık Odaklılık**

Kuruluşumuzun üst yönetimi, vatandaş ihtiyaç ve beklentilerinin en iyi şekilde alınması, karşılanması, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi için vatandaşlarımıza yönelik anket formunu oluşturmuş, bu form neticesinde vatandaş beklentilerinin ötesinde neler yapılabilirliği kalite birimince değerlendirilmekte ve elde edilen sonuçları sürekli takip ve kontrol etmektedir. İçişleri Bakanlığının il düzeyinde bakanlığa bağlı kuruluşlardan hizmet alan vatandaşların memnuniyet düzeyi yıl içerisinde yapılan anketlerle değerlendirilmekte ve ülke genelinde vatandaş memnuniyetini artırıcı tedbirler alınmaktadır. Personele yönelik vatandaş memnuniyetinin artırılması konulu eğitimler düzenlenmekte, anket çalışmaları yapılmakta ve sonuçları takip edilmektedir.

**5.2.Politika**

Kuruluşumuzun kalite politikası yasal şartlar çerçevesinde hizmet ve vatandaş odaklı olarak tespit edilerek hazırlanmış, yazılı hale getirilmiş ve üst yönetimin onayından sonra yayınlanmış olup, KEK’de gösterilmiştir. Ayrıca, kalite politikasının tüm çalışanlara duyurulması ve çalışanların kalite bilincinin geliştirilmesi amacıyla üst yönetimin kararı doğrultusunda eğitimler, kurum içerisinde toplantı ve sunumlar düzenlenerek Kalite Yönetim Sistemi kültürü çalışanlara aktarılmaktadır.

**5.2.1.Kalite Politikasının Oluşturulması**

Valiliğimiz tarafından belirlenen misyon, vizyon, temel değerler ve ilkeler doğrultusunda kalite politikası oluşturulmuştur.

Kalite politikası; Kalite amaçlarının belirlenmesi için çerçeve oluşturmaktadır. Uygulanabilir şartların karşılanması için taahhüt içermekte olup Kalite Yönetim Sistemi’nin sürekli iyileştirilmesi hedefler arasındadır.

## **Erzurum Valiliği Kalite Politikamız;**

Planladığımız ve gerçekleştirmekte olduğumuz hizmetlerimizde sürekli iyileştirmeyi sağlayabilmek amacıyla ilimiz imkânları dâhilinde il kaynaklarını etkin ve verimli kullanarak iyileştirme faaliyetlerini uygulayarak sürekliliği sağlamayı amaçlanmaktadır.

Tarafsızlık, şeffaflık, bağımsızlık, gizlilik, güvenlik ve eşit muamele, belgelendirme sürecinin tüm aşamaları ilkelerimiz arasındadır.

Tüm politika, prosedür ve uygulamalar ayrımcılıktan uzak hazırlanmış olup, mevcut yasalara göre ilgili olan tüm şahıslara hizmet sağlamaktadır.

Bu kalitenin sürdürülmesi, öncelikle üst yönetimimiz ve valilik birimlerimiz faaliyetleri kapsamında görev alan herkesin sorumluluğundadır.

Sürekli gelişmeyi ve iyileşmeyi esas almaktır.

Tüm çalışanların katılımı ile verimli, etkin ve kaliteli hizmeti hedeflemektedir.

Hizmet sunumunda vatandaş memnuniyetini öncelikli kılan, çağdaş bir yönetim anlayışını benimsemektedir.

Bürokratik yönetim kültüründen vatandaş odaklı kamu hizmeti kültürüne geçmektir.

Kuruluşumuzda hedefler yönetimi gözden geçirme toplantılarında değerlendirilerek mukayese edilir ve diğer altı aylık dönem için gerçekçi ve ulaşılabilir olabilecek şekilde çalışma grupları kalite hedefleri de dikkate alınarak, bütün çalışma grupları sorumlularının da katılımları ile yeniden belirlenir.

**5.2.2.Kalite Politikasının Duyurulması**

Valiliğimiz kalite politikası üst yönetim tarafından belirlenerek yazılı hale getirilmiş, tüm birimlere dağıtımı yapılmış, Valiliğimiz resmî sayfasında ve sosyal medya hesaplarında paylaşılarak ayrıca duyuru panolarına asılarak çalışanların ve vatandaşların politikaya erişimi sağlanmıştır.

Valiliğimiz birimlerindeki her çalışma grubu kalite hedeflerini belirleyerek takibini yapmaktadır. Genel kalite hedefleri ise Yönetimi Gözden Geçirme Toplantıları’nda değerlendirilmekte ve belirlenmektedir. Kalite politikasının duyurulmasının takibi birimlerde yapılan tetkiklerle kontrol edilmektedir.

**5.3.Kurumsal Görevler, Sorumluluklar ve Yetkiler**

Valiliğimiz kurumsal yapısına uygun olarak hazırlanmış ve onaylanmış olan “Kurum Organizasyon Şeması” Kalite El Kitabı’nda yayınlanmıştır.

Valiliğimiz birimlerinde görev yapan tüm personele görev tanımları Tebliğ-Tebellüğ Belgesi ile imza karşılığı teslim edilmiştir.

Erzurum Valiliği, Kalite Yönetim Sistemi’nin kurulması, uygulanması ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak amacı ile her birime en az bir Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT) görevlendirmiştir.

Valiliğimizde; Valiliğimiz hizmetlerinin İSO 9001:2015 standartlarına uyumunu gözetmek, KYS performans raporunu hazırlamak ve üst yönetime sunmak KYS birim sorumlularının görevleri ve sorumlulukları arasındadır.

Valiliğimizde; Valiliğimiz hizmetlerinin ISO 9001:2015 standartlarına uyumunu gözetmek, KYS performans raporunu hazırlamak ve üst yönetime sunmak KYS birim sorumlularının görevleri ve sorumlulukları arasındadır.

**İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, Atama Yazıları

Personel, Geçici Görevlendirme ve İmza Yetkileri Yönergesi ile İlgili Talimatlar

Dokümanların Kontrolü Prosedürü

**6. PLANLAMA**

**6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri**

Valiliğimiz, Kalite Yönetim Sistemi’nde belirtilmiş şartları ve kalite hedeflerini yerine getirmek için Kalite Yönetim Sisteminin planlamasını, kalite yönetim sistem planı ile gerçekleştirmektedir.

Risklerin ve fırsatların belirlenmesi; hizmetlerin daha etkin bir şekilde yürütülmesi, iyileştirilmesi, olumsuz etkilerin ortadan kaldırılması veya risklerin en aza indirilmesi açısından önemlidir. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerinin nasıl yapılacağı, KYS sistemi içerisine nasıl entegre edilip uygulanacağı ve bu faaliyetlerin nasıl değerlendirileceği ilgili dokümanlarla belirlenmiştir.

Riskler süreç bazında değerlendirilerek Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları ile izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Bu doğrultuda yapılması gereken aksiyon ve planlar belirlenmektedir. Belirlenen risklere yönelik faaliyetler değerlendirilmektedir.

Erzurum Valiliği’nde sunulan hizmetlerde doğabilecek muhtemel problemlerin önceden tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması çalışmaları şu şekillerde yapılır:

Kurum personelinin kurumumuz çalışma ortam ve yöntemleri ile ilgili şikâyet, talep ve önerileri temin edilerek, ileride doğabilecek olumsuzlukların tespiti için kurum içi çalışmalar yapılır. Ayrıca bu hususlar, ‘Yıllık Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları’nda değerlendirilerek, alınacak tedbirler belirlenir ve ilgili birimlerde uygulanır.

Mevzuat değişikliklerinin olması durumunda, söz konusu mevzuat ile işlemlerini yürüten personelin değişen mevzuata göre intibak eğitimleri düzenlenerek, adapte olunması sağlanır ve karşılaşılabilecek olumsuzluklar önlenir.

Risk ve fırsatlar ile ilgili kararlar, veriler ve uygulama ile ilgili kayıtlar tutulur ve ‘Yıllık Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları’nda değerlendirilir.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

 Risk ve Fırsat Analizi Prosedürü

**6.2.Kalite Hedefleri ve Hedeflere Ulaşmak İçin Planlama**

Üst yönetimimiz; kuruluş hedeflerini ölçülebilir, gerçekçi, zamana bağlı ve kalite politikası ile tutarlı olabilecek şekilde oluşturulmasını sağlamıştır.

Yıl içerisinde proseslerin ve gerçekleştirilen faaliyetlerin sonuçları birim sorumlularınca değerlendirilerek birim hedefleri belirlenir. Valiliğimizin ana hedefleri ise yönetimin gözden geçirilmesi sonrası kayda alınır. Kuruluşumuz hedefleri belirlenmiş olup kalite amaç ve hedefleri, üst yönetimce yapılan gözden geçirme toplantılarında prosesleri, hizmetleri, uygulamaları, ilgili fonksiyon ve seviyeleri kapsayacak şekilde tespit edilmektedir.

Valiliğimizin genel kalite hedefleri;

• Valiliğimizin ve Valiliğimize bağlı bulunan birimlerin yıllık çalışma programında yer alan hedeflerini gerçekleştirmek,

• Kamu Hizmet Standartlarında tanımlanan standartlara uygun hizmet sunmak,

• E-İçişleri sisteminin bütün birimlerde etkin ve verimli şekilde uygulanmasını sağlamak,

• Personelin hizmet içi eğitimlerini eğitim ihtiyaç planlarına uygun olarak sağlamak,

• Müşterilerin beklentilerini belirlemek amacıyla anketler düzenlemek.

Kalite hedeflerine ulaşılabilmesi için gerekli önlemler alınmakta, stratejiler tespit edilmekte ve uygulanmaktadır. Ayrıca bu hedefler üst yönetim tarafından belirli aralıklarla değerlendirilmekte ve gerçekleşmeleri takip edilmektedir. Tüm birimlerde çalışan personeller birim kalite hedeflerinin gerçekleştirilmesinden ve genel kalite hedeflerine katkı sağlamaktan sorumlu olacaktır. Üst amirlerin sorumluluğu sıralı olarak devam edecek, hedeflerin bir yıllık sürede gerçekleştirilmesi ve sonuçlarının değerlendirilmesi yapılacaktır.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

 Hedefler ve Aksiyon Planı

 Yıllık Hedef Takip Formu

**6.3.Değişikliklerin Planlanması**

Erzurum Valiliği, KYS’de değişiklik ihtiyacı tespit edilirse değişiklikler planlanır ve resmi yazışma yöntemiyle gerçekleştirilir.

Bu kapsamla; değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, yönetim sisteminin bütünlüğü, kaynakların varlığı ve yetki ve sorumluluklar değerlendirilir.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR**:

Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosesi

**7.DESTEK**

**7.1.Kaynaklar**

**7.1.1.Genel**

Valiliğimizin kaynak ihtiyaçları teknolojik gereksinimler olabileceği gibi, altyapı, personel, makine-teçhizat, eğitim vb. gereksinimler olarak ortaya çıkmaktadır. Kaynak gereksinimi olması durumunda prosesler belirlendiği şekliyle uygulanmakta ve üst yönetime iletilmektedir. Üst yönetim tarafından da ihtiyaç duyulan bu kaynaklar temin edilmektedir. Ayrıca Yönetimi Gözden Geçirme Toplantıları’nda da kaynak ihtiyaçları görüşülmekte ve karara bağlanmaktadır.

**7.1.2.Kişiler**

Valiliğimiz birimlerinde çalışan tüm personelin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan norm kadro ve görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı ve nitelikleri belirlenmiştir. İşe alım ve yerleştirme ilgili mevzuata göre yapılmaktadır.

**7.1.3.Altyapı**

Valiliğimizin hizmetlerini yürütmek üzere, gerekli ofis donanımları ve internet ağı, iletişim araçları, elektronik cihazlar, bina ve tesisler, donanımlar, destek hizmetler, eğitim ve güvenlik, temizlik gibi koruyucu bakım alt yapısını oluşturmuş ve sürekliliği sağlanmıştır. Binalarımız kaloriferli olup ısınma sorunu bulunmamaktadır. Bölge ikliminin soğuk olması sebebiyle soğuk günlerde çalışanların hava koşullarından etkilenip çalışma veriminin düşmemesi için gerekli önlemler alınmıştır. Bürolar havadar olup çalışma ortamı için gerekli aydınlatma yapılmıştır. İnternet ağı tüm binada mevcut olup, Valiliğimizde tüm bürolar bilgisayar ortamında hizmet vermekte ve dokümantasyon ile ilgili iş ve işlemler bilgisayar ağı ile yapılabilmektedir. Hizmetlerin daha etkin sunulması ve vatandaş memnuniyetinin artırılması bakımından e- devlet, e- içişleri, EBYS, CİMER ve Açık Kapı alt yapı otomasyon programlarından yararlanılmaktadır.

Bürolarımızda fotokopi makinaları mevcuttur. Aynı zamanda 24 saat kriz merkezinde iletişimi sağlayan faks ve telefon mevcuttur. Binamızda toplantı salonu ve birim arşivi mevcut olup, gerekli yangın tertibatı alınmış, yangın söndürme cihazları ile teçhiz edilmiş ve bu cihazları kullanacak personelin görev talimatları yazılmış ve imza karşılında tebliğ edilmiştir. Kurumun ulaştırma işlerini sağlayan binek aracı mevcuttur, gerektiğinde dışardan binek aracı temini de yapılmaktadır. Valiliğimizde ve birimlerinde tüm personele hizmet veren çay ocağı mevcuttur.

Valiliğimizin dış ve iç güvenliği, 24 saat son sistem iç ve dış kamera görüntüsüyle, Emniyet Müdürlüğüne bağlı Koruma Şube Müdürlüğü tarafından sağlanmakta olup, binaya giriş X-RAY cihazından kontrollü olarak sağlanmaktadırlar. Binada Koruyucu Güvenlik Özel Talimatı gereğince istenen şartlar sağlanmıştır. Bu nedenlerden dolayı Valiliğimizde verilen hizmet şartlarının tümü mevcuttur.

**7.1.4.Proseslerin İşletildiği Ortam**

Valiliğimiz proseslerinin işletildiği ortamlarınvatandaş memnuniyeti ve hizmet kalitesi açısından tüm olumsuzlukların giderilmesini hedeflemektedir ve kurum bünyesindeki bilgi, hizmet ve kayıtların saklama şartlarının iyileştirilmesi için gerekli çalışmalar yapılmaktadır. Valilik binasının fiziksel ve çevresel koşullarının iyileştirilmesi, İdari Hizmetler Şube Müdürlüğünün sorumluluğundadır.

**7.1.5.İzleme ve Ölçme Kaynakları**

Valiliğimiz tarafından yürütülen faaliyetlerde kullanılan bilgisayar, fotokopi makinesi, faks vb. elektronik cihazlar ve yangın söndürme tüplerinin bakım ve onarımları bakım onarım prosedürüne göre yapılmakta, yetkili servis ve firmalarla sözleşme imzalanmaktadır.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR**:

Arıza Tespit Formu

İş Kazası Tutanağı Formu

Ramak Kala Olay Formu

**7.1.6.Organizasyonel Bilgi**

Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan bilgi tayin edilmiş olup, ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgi; faaliyet raporları, anketler, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümante edilmiş bilgiden oluşur. Kurumsal bilgi Erzurum Valiliği web sayfasında yer almaktadır.

**7.2.Yetkinlik**

Valiliğimizde çalışan personelde bulunması gereken yetkinlikler, öğrenim, eğitim, tecrübe ve kişisel özellikler görev tanımlarında, yetki ve sorumluluklarında, iş tanımlarında ve talimatlarda belirtilmiştir.

Valiliğimiz Üst Yönetimi, çalışanların eğitim ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli tedbirleri alarak çalışanların eğitim ve seminer almalarını sağlamaktadır.

Valiliğimizde, tüm personel yaptığı işin ve hizmetin bilincindedir. Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin dokümante edilmesi, kayda alınması ve muhafazası Yazı İşleri Müdürlüğünce yapılır.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR**

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu

Devlet Memurları Genel Eğitim Planı, Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği

Aday Memurların Yetiştirilmelerine İlişkin Genel Yönetmelik

İçişleri Bakanlığı Aday Memurların Yetiştirilmesine İlişkin Yönetmelik

**7.3.Farkındalık**

Valiliğimizde insan kaynakları ve hizmet kalitesini etkileyen işleri yürüten personel için gerekli yeterlilikler, eğitim talebi ve eğitim gerçekleştirilmesi durumu için prosedür oluşturulmuştur. Ayrıca Üst Yönetim, personelde yeteri farkındalığın oluşmadığını tespit ederse bu çerçevede de faaliyetler gerçekleştirmektedir. Alınan eğitimlerin etkinliği ise sürekli değerlendirilmektedir. Kurumumuzda eğitim alan personelin yaptıkları işin öneminin ve uygunluğunun farkında olması sağlanmaktadır.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

**7.4.İletişim**

Valiliğimiz üst yönetimi ve birimlerindeki tüm çalışanların birbiri ile olan ilişkileri ve iletişimleri görev tanımlarında ve diğer dokümanlarda belirtilmiştir. Bunun yanı sıra Kalite Yönetimi Sistemi Toplantıları, İdari Şube Başkanları Toplantıları, Koordinasyon Kurulu Toplantıları, çeşitli kurul komisyon toplantıları, muhtarlar toplantısı, şehit ve gazi ziyaretleri, her yıl hazırlanan ve bir önceki yılın faaliyetlerinin değerlendirildiği “Faaliyet Raporları”, “Brifing Raporları” ve benzeri çalışmalara ait bilgiler ilgili personel ve/veya vatandaşlara resmi yazı, telefon, yazışma, duvar panoları, broşür, yazılı dokümanlar, internet siteleri ve sosyal medya aracılığıyla iletilmektedir.

Vatandaş veya Dış Paydaşlarla iletişim; Valiliğimiz resmi web sitesi, sosyal medya hesapları, Açık Kapı Bürosu, BİMER, CİMER yoluyla gerçekleştirilir.

Bunların dışında yapılan değerlendirme toplantıları iç iletişimin sağlıklı olarak kurulmasına katkıda bulunur.

**7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi**

**7.5.1.Genel**

Kurumumuzda kalite yönetim sistemi için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları ilgili dokümanlarda açıklanmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi’nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtların belirlenmesi, muhafazası, tekrar elde edilebilirliği yöntemleri “Kayıtların Kontrolü Prosedürü”nde açıklanmıştır.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

**7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme**

Valiliğimiz hizmet faaliyetleri ile ilgili olarak kullandığı kanun, yönetmelik, standartlar ve tebliğ gibi veri teşkil eden dokümanlarda dahil olmak üzere Kalite yönetim sistemini oluşturan Kalite El Kitabı, prosedürler, prosesler, talimatlar ve destek dokümanların kontrollü olarak kullanımı için dokümante edilmiş prosedürü oluşturarak sürekliliğini sağlamaktadır.

Doküman değişiklikleri ilgili birim yetkilisi tarafından doküman değişiklik talep formu doldurulmak suretiyle birimin kalite yönetim temsilcisine sunulur. Kalite yönetim temsilcisinin uygun görmesi halinde onaylanır ve dokümanlar güncellenir. Bütün bu detayları içerecek nitelikte doküman ve veri kontrol prosedürü oluşturularak sürekliliği Valiliğimizde bilginin tanımlanması, kontrolü, muhafazası ve arşivlenmesi ile sağlanmaktadır.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

Dokümanların Kontrolü Prosedürü

**7.5.3.Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü**

Kalite yönetim sistemi kapsamında oluşturulan dokümanlar, kayıt altına alınarak arşivlerde saklanmaktadır.

Kalite El Kitabı ve kalite yönetim sistemini oluşturan prosedürler kontrollü dokümanlardır. Talimatlar ve İş Akış Şemaları ilgili birimler tarafından kontrol edilir. Dokümanlar basılı ya da elektronik ortamda olabilir. Doküman ve veriler basım öncesi yetkili personel tarafından kontrol edilerek onaylanır. Kontroller, güncel dokümanların kullanıma hazır olmasını, güncelliğini yitiren dokümanların kullanımdan kaldırılmasını sağlar. Her dokümanın revizyon durumunu tanımlayan liste Kalite Yönetim Sistemi sorumluları tarafından güncellenir ve korunur. Uygun doküman kullanımını sağlamak için dokümanların güncel revizyonlarının dağıtım planında belirtilen noktalarda bulunmaları sağlanır. Güncelliğini yitiren dokümanlar özel durumlar dışında kullanım alanlarından kaldırılır. Bütün dokümanların saklanması, korunması, kaldırılması hususunda yasal zorunluluklar birinci derecede bağlayıcıdır.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

Dokümanların Kontrolü Prosedürü

**8.OPERASYON**

**8.1.Operasyonel Planlama ve Kontrol**

Valiliğimizde, hizmet gerçekleştirilmesi için planlanma Lider(Vali) tarafından belirlenmekte ve çalışma grupları için gerekli faaliyetlerin belirlenmesi ile gerçekleştirilmektedir. Belirlenen bu faaliyetler; çalışma grupları tarafından gerçekleştirilirken prosedüre uygun şekilde muhafaza edilmektedir.

**8.2.Hizmet Şartları**

**8.2.1.Vatandaş ile İletişim**

Valiliğimizde hizmet bilgileri, vatandaş geri dönüş bilgileri, müşteri beklenti ve önerileri; anketler, dilek, şikâyet formları, Açık Kapı Şube Müdürlüğüne ve CİMER’e yapılan başvurular ile tespit edilmekte, iyileştirme faaliyetleri ve Uygunsuzluk Formu doğrultusunda düzenli olarak takip edilmekte, değerlendirilmekte ve kayıtları tutulmaktadır.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR**:

Olay, Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

Uygunsuzluk Formu

Çalışanlar ve Diğer İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri Formu

**8.2.2.Hizmet Şartlarının Belirlenmesi**

Valiliğimizce vatandaşlara ve kurumlara ait talepler; sözlü, yazılı olarak ya da elektronik ileti yoluyla alınır. Taleplerin mevzuata, kurumumuzun kalite politikası ve hedeflerine uygunluğu, ilgili birim yöneticileri tarafından belirlenir. İlgili birim yöneticileri gerek gördüklerinde değerlendirmeyi bir rapor halinde Makam’a iletebilirler. Gerek görüldüğü takdirde ilgili kurumdan görüş istenebilir.

Yapılacak hizmetin sunumu, mevzuat ve kurumumuz kalite politikası ve hedeflerinin gerektirdiği şartlar doğrultusunda gerçekleştirilir.

Bir talep söz konusu olmaksızın, kuruluşumuz tarafından Erzurum halkının hizmetine sunulmasında yarar görülen hizmetler YGG’de kararlaştırılarak; mevzuatın, kurumumuz kalite politika ve hedeflerinin gerektirdiği şartlar da dikkate alınarak ilgili birimler tarafından gerçekleştirilir.

**İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

Malzeme/Hizmet Talep Formu

**8.2.3.Hizmet Şartlarının Gözden Geçirilmesi**

Valiliğimize yapılan tüm başvurular ilgili birimlerce mevzuata göre değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir ve başvuru sahibi bilgilendirilir. Valiliğimize yanlışlıkla iletilen başvurular ve dilekçeler ilgili kuruluşlara iletilmektedir.

**8.2.4.Hizmet Şartlarının Değişmesi**

Valiliğimiz faaliyetlerine uygun olan hizmetlerin takibinde, hizmet alanların talepleri de değerlendirmeye alınarak gerçekleştirilir. Bu şartlar; önceden belirlenmiş olan hizmetin yerine getirilmesine yönelik şartlar ile hizmette kullanılacak yasal şartları da kapsar. Şartların değişmesi durumunda hizmetlerin aksamaması ve etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli çalışmalar yapılır.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR**

3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun

Dış Kaynaklı Dokümanlar Uygunluk Değerlendirme Takip Listesi

**8.3.Hizmet Tasarımı ve Geliştirme**

Valiliğimiz bir kamu kuruluşu olduğundan hizmetlerin sunumu, mevcut yasalar ve bu yasalara uygun olarak hazırlanan diğer mevzuatlar çerçevesinde yapılmaktadır. Hizmetlerin sunumunda her birimde hizmet standartları belirlenmiş olup, hizmetler bu standartlara göre vatandaşlara sunulmaktadır. Hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi merkezi düzeyde mevzuatın değiştirilmesi suretiyle yapılmaktadır. Bu nedenle madde uygulanabilir olmadığından kapsam dışı tutulmuştur.

**8.4.Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetin Kontrolü**

**8.4.1.Genel**

Valiliğimizde hizmetlerin yürütülmesine yönelik ihtiyaçların birimler tarafından belirlenmesini müteakip, İdari Hizmetler Şube Müdürlüğü ve Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı, çalışma ortamı ve vatandaş memnuniyeti ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak “Kamu İhale Mevzuatı” kapsamında yapılmaktadır.

**8.4.2.Kontrolün Tipi ve Sınırları**

Satın almalar 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu (KİK), 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu ve 2886 Sayılı Devlet İhale Kanunu ve bunlara bağlı çıkarılan yönetmeliklere uygun olarak yapılır.

Valiliğimiz, satın alınan malzeme/hizmetin belirtilen satın alma şartına uygunluğunu, tedarikçiye ve satın alınan malzemeye/hizmete uygulanan kontrolün tipini ve içeriğini nihai aşamaya bağımlı olacak şekilde belirleyerek uygulamaktadır.

Valiliğimizde satın alma bilgisi satın alınacak hizmeti açıklayacak nitelikte uygun olduğunda ise Kalite Yönetim sistemi şartları, personel niteliği şartları, hizmetler, prosedürler, prosesler ve donanımlar için şartları karşılayacak şekilde kurumlardan gelen talepler neticesinde başlar. Satın alınan hizmetler Valiliğimizde veya tedarikçi mahallinde doğrulama işlemine tabi tutulur. Doğrulama sonrası hizmetlerde uygunsuzluk olması durumunda “Uygunsuzluğun Kontrolü Prosesi” çerçevesinde işlem yapılır. Malzeme ve hizmet alımları İdari ve Mali İşler Müdürlüğü ve Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı tarafından değerlendirilmesi yapılmış tedarikçilerimizden sağlanır. Satın alınan ürünün ambar malzeme giriş-çıkış ve düşüm talimatına göre saklanır.

Valiliğimizde satın alınan ürünün doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir

Valiliğimizde, satın alınan malzeme belirlenmiş satın alma şartları taşıması için gerekli olan muayene, “Muayene ve Kontrol Ekibi” tarafından deney metotları, izleme ve ölçme yöntemiyle yapılır.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR**:

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

**8.4.3.Dış Tedarikçi İçin Bilgi**

Valiliğimizde hizmet sürecini etkileyen mal ve hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanır. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Kanunu ve Devlet İhale Kanunu uyarınca dış sağlayıcılara duyurulur.

**8.5.Hizmetin Sunumu**

**8.5.1.Hizmet Sunumunun Kontrolü**

Valiliğimizin tüm birimlerinde kalite oluşturmak için kriterler belirlenmiş ve bu kriterlere göre planlamalar yapılarak prosesler oluşturularak uygulanmaktadır. Ayrıca Kalite Yönetim Sistemimizde hizmetlerin özellikleri açıklanmış, prosesler ve çalışma talimatları oluşturulmuş, uygun donanım belirlenmiş ve dokümante edilmiştir. Personelin yetkinliği ve kalitesinin artırılmasına yönelik eğitim programları düzenlenmektedir.

Hizmetlerin proseslere uygun olarak yürütülmesinin sağlanması için izlenmesi ve ölçülmesi Kalite Yönetim Sistemi Sorumluları tarafından yapılmaktadır. Uygun alt yapı, proses ortamlarının sağlanması, proseslerin işletilmesi ve kontrolü birim amirleri tarafından yapılmaktadır. Hizmet standartları ve ilgili mevzuatlar kapsamında hizmetin sunumu gerçekleştirilmektedir.

İl Yazı İşleri Müdürlüğü

Özel Kalem Müdürlüğü

Protokol Şube Müdürlüğü

İl Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

İl Sosyal Etüt ve Proje Müdürlüğü

İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü

İdari Hizmetler Şube Müdürlüğü

Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü

İl İdare Kurulu Müdürlüğü

İdare ve Denetim Müdürlüğü

Hukuk İşleri Şube Müdürlüğü

Açık Kapı Şube Müdürlüğü

İl Sivil Toplumla İlişkiler Müdürlüğü

Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı

112 Acil Durum Merkezi Müdürlüğü

İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü

İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü

İl Emniyet Müdürlüğü

İl Jandarma Komutanlığı

İl Göç İdaresi Müdürlüğü

 **8.5.2**.**Tanımlama ve İzlenebilirlik**

Valiliğimizde tanımlama, resmi evraklar için elektronik ortamda veya yazılı nüsha şeklinde tarih, sayı ve gideceği yer bilgileri verilerek yapılır. İzleme ise yazılı veya elektronik olarak dosyalama ve arşivleme ile sağlanmaktadır.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Dokümanların Kontrolü Prosedürü

Olay, Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

**8.5.3.Vatandaş veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

Valiliğimizden hizmet talebinde bulunanlara hizmetin verilebilmesi için, vatandaşın veya dış tedarikçinin sağlaması gereken bilgi ve belgeler, vatandaş malı olarak değerlendirilir. Valiliğimize bağlı her birimde hizmet talep eden vatandaşlarının bilgilerinin istenmesi, alınması, muhafazası ve korunması ilgili birim yöneticisinin sorumluluğundadır.

Yürürlükteki mevzuat ve prosedürlere uygun olarak vatandaş ve dış tedarikçi malı niteliğindeki tüm bilgi ve belgeler 6698 sayılı *Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’na* göre ilgili dosyalarda muhafaza edilir. Bu bilgi ve belgelere üçüncü kişiler ancak mahkeme kararı ile ulaşabilirler. Aksine davranışta bulunan kurum personeli hakkında Türk Ceza Kanunu’nun ve Devlet Memurları Kanunu’nun ilgili hükümlerine göre işlem uygulanır.

**8.5.4.Muhafaza**

Valiliğimizde yapılan her iş ve işlem, her aşamada ilgilisi tarafından imza edilerek bir sonraki aşamaya havale edilir. Bir önceki aşama ile ilgili imza/onay eksiği olan dosyalar üzerinde işlem yapılmaz. İlgili birimlerde personel tarafından hazırlanan dosyalar ilgili birimde üst amirler tarafından kontrol edilerek onaylanır.

Hizmetin vatandaşa sunumundan önce birim sorumlusu ve gerektiği durumlarda Vali Yardımcısı/Birim Müdürü tarafından son onay verilir. Son onay alınmamış hiçbir dosya veya işlem vatandaşa sunulamaz. Vatandaşa sunulan hizmete ait evrakların bir sureti de kurumumuzun arşivinde muhafaza edilir. Dış sağlayıcılardan temin edilen iş ve işlemler işin türüne göre Kabul Komisyonu veya o işin denetimi ile görevlendirilmiş teknik elemanın kabulü olmadan teslim alınmaz. Yapım işlerinde geçici teslim ile kesin teslim arasında belirli bir süre konur. Bu süre zarfında tespit edilen olumsuzluklar dış sağlayıcı tarafından giderilir. Bunun temini için ihale teminatları bulundurulur. Bu konuda ayrıntılar ihale şartnamelerinde belirtilir.

 Valiliğimizde tüm kayıtlar ve dosyalar Arşiv Yönetmeliği’ne göre muhafaza edilir. Valiliğimiz hizmetlerinin yürütülmesinde tüm birimlerin yazışmaları E-İçişleri programı üzerinden yapılmakta güvenliği, yedeklenmesi ve arşivlenmesi bakanlık tarafından yapılmaktadır.

**İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

Devlet Arşivleri Yönetmeliği

**8.5.5.Hizmet Sonrası Faaliyetler**

Sunulan hizmetlere ilişkin Valiliğimiz ve Bakanlık tarafından “Vatandaş Memnuniyet Anketi” yapılmaktadır. Anket sonuçlarına göre planlamalar ve çalışmalar gerçekleştirilir.

**8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü**

Hizmetlerin şartlara uygunluğunu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler her aşamada gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/ler (ilgili birim sorumluları) ve ilgili faaliyetler dokümante edilmektedir. Plansız yapılan değişikliklerin kontrolü ve gözden geçirilmesi yetkili amirler tarafından yapılmaktadır.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

Dokümanların Kontrolü Prosedürü

**8.6.Hizmetin Kamuoyuna Sunulması**

Valiliğimiz, hizmet gerçekleştirmenin planlanan düzenlemelere uygun gerçekleştirilmesini ve hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak amacı ile hizmet gerçekleştirmede izleme ve ölçmelerini yönetim temsilcileri ve ilgili personelleriyle yapmaktadır. Doğrulama planlanan düzenlemelere göre gerçekleştirilmekte, gerçekleştirme sonucunda elde edilen veriler Veri Analizi Prosesine göre değerlendirilmekte ve kayıtları muhafaza edilmektedir. Valiliğimizde hizmetlerin sunumu ilgili mevzuat kapsamında yürütülmektedir. Proses hedefleri takip edilerek ölçme ve izleme talimatı kapsamında hizmetlerimizin izlenip ölçülmesi sağlanmaktadır.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

**8.7.Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü**

Dosya Bazlı İşlemler: Bu tür hizmetlerde ara kontrol ve son kontrol işlemleri yapılmamış dosyaların, evrakların vatandaşa verilmesi ya da diğer birim/kurumlara gönderilmesi mümkün değildir. Bu sayede kontrolsüz hizmetin ilgili yere sunulması engellenmektedir.

Valiliğimiz tarafından satın alma, hizmet gerçekleştirme ve diğer aşamalarda belirlenen şartlara uymayan malzeme/hizmetin, uygulamaya alınmasının önlenmesi için yapılması gereken faaliyetleri belirlenerek uygulanmaktadır.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR**:

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

**9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME**

**9.1.İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme**

**9.1.1.Genel**

Kalite Yönetim Sistemine göre verilen hizmetlerin etkinliğini sürekli iyileştirilmesi, vatandaş memnuniyetinin belirlenebilmesi ve karşılanması, proses performansının izlenip ölçülmesi, verilen hizmetin mevzuata uygunluğunun sağlanması, izlenmesi ve ölçülmesi, verilerin analizi, Kalite Hedefleri ve anketler doğrultusunda takip edilmektedir. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları sonucuna göre kalite politikaları, kalite hedefleri tespit edilerek, planlama yapılır. Planlamalar doğrultusunda Kalite Hedefleri ve anketler incelenerek ölçme ve izlemeler neticesinde ortaya çıkan sonuçlar, Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları’nda değerlendirilmek üzere Kalite Yönetim Sistemi Koordinatörü tarafından hazırlanarak yönetim temsilcisine sunulur.

**YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ**

(madde 5.6.)

**KALİTE POLİTİKASI**

(madde 5.3.)

**KALİTE HEDEFLERİ**

(madde 6.2)

**PLANLAMA**

(madde 6.3)

**ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME**

**İZLEME VE ÖLÇME**

(madde 7.1.5)

(madde 8.2.)

**İYİLEŞTİRME**

(madde 10.)

**9.1.2.Vatandaş Memnuniyeti**

Valiliğimizde, Kalite Yönetim Sistemi performansının ölçüm araçlarından birisi olarak vatandaş memnuniyetinin ölçümü prensip olarak benimsenmiştir. Gerçekleştirilen faaliyetlerimiz ve verilen hizmetler sonucunda vatandaşlarımıza yapılan anketlerle şikâyetleri ve beklentileri değerlendirilmektedir. Anket sonuçlarıyla yapılan analiz ve ölçümler vatandaşlarımızın memnuniyetinin değerlendirilmesinde en etkin gösterge olarak kabul edilmektedir.

 Prensip olarak belirlediğimiz bu anlayışla vatandaşlarımızdan gelen öneri veya şikâyetler, uygunsuzluğun kontrolü prosedürüne göre değerlendirilmekte olup bu bilgiler kayıt altına alınmaktadır. Anket Formu yardımıyla ölçüm sonuçları değerlendirilerek Kalite Yönetim Sistemi performansının sürekli iyileştirilmesi için çalışmalar yapılmaktadır. Vatandaşlar dilek ve şikâyetlerini elektronik ortamda (Açık Kapı ve CİMER) ayrıca Valiliğimize kendileri gelip dilekçe doldurarak yapmaktadır. Bu sayede vatandaşların görüş ve önerileri etkin bir şekilde değerlendirilmektedir. Dilekçeler, Yazı İşleri Müdürlüğünde bulunmaktadır. Dilekçeler, vatandaşlar tarafından doldurularak Yazı İşleri Müdürlüğüne teslim edilmektedir. Teslim alınan dilekçe ilgili kurum/birime gönderilmekte, sonuçlandırılmakta ve sonucundan vatandaşa bilgi verilmektedir. Bu suretle hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyetinin artırılması hedeflenmektedir.

 **İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

**9.1.3.Analiz ve Değerlendirme**

Valiliğimizin, Kalite Yönetim Sistemi’nin etkinliğini, uygunluğunu göstermek ve sürekli iyileştirilmesi için uygulamada nelerin yapılabileceğini değerlendirmek ve belirlemek amacıyla YGG toplantıları yapılmaktadır. Vatandaş memnuniyeti, hizmet/hizmet şartlarına uygunluk, proseslerin ve hizmetlerin özellikleri ve eğilimleri, dış sağlayıcılar gibi konularda veriler toplanmaktadır. Veriler uygun istatistik teknikleri kullanılarak değerlendirilmekte ve kayıtları tutulmaktadır. Bu kayıtlar neticesinde Kalite Yönetim Sistemimizin etkinliğinin analizi yapılmaktadır.

**9.2.İç Tetkik**

Valiliğimizde; Kalite Yönetim Sistemi’nin hizmet gerçekleştirimi için planlanan düzenlemelerde, ISO 9001:2015 standardının şartlarına uygun olup olmadığını, etkin olarak yürütülüp yürütülmediğini ve sürekliliğinin sağlanıp sağlanmadığını belirlemek için aralıklarla iç tetkikler yapılmaktadır. Tetkik programı, tetkik edilecek proseslerin ve alanların durumu ve önemini dikkate alırken aynı zamanda daha önceki tetkik sonuçlarını da dikkate alarak planlama yapmaktadır.

İç kalite tetkikleri, Valiliğimizin Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sağlayan temel araçtır. Tetkikler yılda en az bir kez yapılmakta ve ISO 9001:2015 standardının tüm maddelerini kapsamakta olup Lider tarafından belirlenen program dâhilinde gerçekleştirilmektedir. Bu tetkikler Erzurum Valiliğinin tüm birimlerini kapsayacak şekilde planlanmaktadır. Tetkikler, İç Tetkik Planı gereğince kalite tetkik eğitimi almış en az iki kişilik bir ekiple gerçekleştirilir. İç kalite tetkiki, tetkik edilen bölümden bağımsız tetkikçi tarafından yapılır. Tetkikler yapılırken tetkik edilecek bölüm veya faaliyet için tetkik ile ilgili sorular, tetkikçiler tarafından önceden hazırlanır ve tetkik sonuçlarına göre tetkik raporu düzenlenir.

Tetkik raporları, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı’na veri teşkil etmekte olup raporlara göre düzeltici faaliyetlerin uygulanması ve tetkiklerin sıklaştırılması kararı verilebilir. İç tetkikler, iç tetkik prosedürüne göre yapılır. Tetkik sonuçları dokümante edilerek sonuçlar; kayıtların kontrolü prosedürüne göre dağıtılır ve muhafaza edilir.

**İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

 İç Tetkik Prosedürü

**9.3.Yönetimi Gözden Geçirme**

**9.3.1.Genel**

Valiliğimiz Üst Yönetimi; Kalite Yönetim Sistemi’nin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yılda en az bir kez, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı gerçekleştirir. Yönetim Temsilcisi’nin gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir.

Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı; Üst Yönetim, Üst Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Temsilcileri ve birim müdürlerinin katılımıyla gerçekleşir. Toplantının sekretaryasını Yazı İşleri Birimi yapar ve kayıtlarını saklar.

**9.3.2.Yönetimi Gözden Geçirme Girdileri**

Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı’nda Kalite Yönetim Sistemi’nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu esas alınır. Toplantı gündemini, yönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra;

• Toplantıda alınan kararların gerçekleşme durumları,

• Kalite Yönetim Sistemi’ni etkileyebilecek iç ve dış hususlardaki değişiklikleri,

• Kalite Yönetim Sistemi’nin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgileri;

• Amaç ve hedeflere erişme derecesi,

• Birimlerin proses performansları, hizmetlerin uygunluğu,

• Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetler,

• İç tetkiklerin sonuçları,

• Kaynakların varlığı,

• Risk ve fırsatlara yönelik iyileştirme fırsatları (çalışan ve hizmet alanlarından gelen öneriler) konuları da ele alınır.

**9.3.3.Yönetimi Gözden Geçirme Çıktıları**

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Kalite Yönetim Sistem ekipleri tarafından Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı Tutanağına kaydedilir. Tutanakta; karar verilen faaliyetlerin yürütülmesinden sorumlu birimler, faaliyetlerin yaklaşık tamamlanma süreleri ve ihtiyaç duyulan kaynaklar ile ilgili bilgiler de bulunur.

Toplantıda;

• Kalite Yönetim Sistemi’ne ait süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi kapsamında kararlar alınır.

• Kaynak ihtiyaçları belirlenir.

• Verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına ilişkin kararlar alınır.

• Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyaçları varsa değerlendirilir.

Yönetimi Gözden Geçirme Toplantıları’nda alınan kararların uygulanmasından Valilik Birim Müdürleri, izlenmesinden ise Üst Yönetim Temsilcisi sorumludur. Toplantıda karar verilen hususların öngörülen tarihte tamamlanıp tamamlanmadığı Yazı İşleri Birimi tarafından kontrol edilerek Üst Yönetim Temsilcisi’ne bilgi verilir.

Erzurum Valiliği üst yönetimi; yönetim sorumluluğunun bilincinde, taahhüt edilen kalite politikasını sürdürmek amacıyla Kalite Yönetim Sistemi’nin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini, vatandaş ve otoritelerin koşullarını sağlamak amacıyla yılda en az bir kez yönetimi gözden geçirme toplantısı yapar. Kalite Yönetim Temsilcisi, toplantı tarihinden en geç 1 gün önce “Toplantı Gündem Formu” ile organizasyon içerisindeki birim sorumlularına toplantı tarihini, yerini, saatini, katılımcılarını ve toplantı gündemini bildirir. Toplantı öncesi Kalite Yönetim temsilcisi gözden geçirme girdisi ve aynı zamanda gündem içerikli performans raporunu hazırlar ve Lider’e (Vali) sunar. Toplantıya Lider (Vali) veya Yönetim Temsilcisi Vali Yardımcısı başkanlık eder. Gözden geçirme girdileri madde madde görüşülür, görüşmeler neticesinde alınan kararlar yazılır.

Toplantı sonrasında alınan kararlar aynı zamanda gözden geçirme çıktısıdır. Alınan kararlar doğrultusunda kararları uygulayacak olan sorumlular ve uygulama süreleri belirlenir. Toplantı sonrası oluşan kayıtlar kayıtların kontrolü prosedürüne göre saklanır.

**İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

İç Tetkik Prosedürü

Toplantı Tutanağı Formu

**10.İYİLEŞTİRME**

**10.1.Genel**

Valiliğimiz vatandaş memnuniyetini artırmak için vermesi gereken hizmetleri en üst düzeyde sunmaktadır. İyileştirme için fırsatlar belirleyerek gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

Bu kapsamda gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri belirleyerek hizmetleri iyileştirmek; istenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak, kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini artırmak açısından büyük önem taşımaktadır.

**Kalite Politikası**

**Kalite Hedefleri**

**Yönetimi Gözden Geçirme**

**İzleme ve Ölçme**

Memnuniyet ölçümü

Hizmet ölçümü

İç tetkikler

**Veri Analizi**

**Hizmet Gerçekleştirme**

**Düzeltici / Önleyici Faaliyetler**

**10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet**

Erzurum Valiliği, birimlerinin hizmetlerini yürütürken istenmeyen faaliyet ve sonuçların oluşmasını ve tekrarlanmasını engelleyen düzeltici önlemlerin kontrolü için ‘Düzeltici Faaliyetler Prosedürü’nü oluşturmuştur.

Hizmet sunumu sırasında ortaya çıkan uygunsuzluklar, iç tetkik sonuçları ve vatandaştan gelen şikâyetler dikkate alınarak gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler yürütülür. Bu faaliyetler Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı’nda ele alınır.

 Uygunsuzlukların sebebinin araştırılması, potansiyel risklerin ortaya çıkarılması, gerekli önleyici ve düzeltici faaliyetlerin başlatılması için hizmet özelliklerinin kontrol edilmesinde ve değerlendirilmesinde istatistiki teknikler kullanılmaktadır. Bu amaçla uygunsuzlukların analiz edilmesi, değerlendirilmesi ve sebeplerin ortaya çıkarılması için dönemler halinde raporlar oluşturulmaktadır. Oluşturulan raporlar, ilgililerin bilgisine sunularak uygunsuzlukların tekrarının olmaması ve uygunsuzluklar ortaya çıkmadan önlemlerin alınması amaçlanmaktadır.

Düzeltici faaliyetler ile ilgili yapılan çalışmaların kayıtları düzenli olarak tutulmakta, saklanmakta ve yönetime sunulmaktadır.

Valiliğimiz, iç ve dış tetkiklerinde bulunan uygunsuzlukların düzeltici faaliyetleri birim müdürleri tarafından başlatılır. Yönetimin karar vermesi gereken düzeltici faaliyetler yönetime iletilir ve yönetimin desteği alınır.

Erzurum Valiliği yukarıdaki faaliyetlerin gerçekleştirilmesini Kanun, Tüzük, Yönetmelik, Genelge, Tebliğ vs. çerçevesinde sağlar.

**İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

 Olay, Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

**10.3.Sürekli İyileştirme**

Valiliğimizde, Kalite Yönetim Sistemi’nin etkinliğini sürekli iyileştirmek için; kalite politikasını, kalite hedeflerini, tetkik sonuçlarını, verilerin analizini, düzeltici faaliyetler, Risk ve Fırsatlar Yönetimi gözden geçirme yolu ile Kalite Yönetim Sistemi Planı doğrultusunda gerçekleştirerek sürekliliği sağlamaktadır. Valiliğimiz;

• Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,

• Uygunsuzlukların sebeplerinin belirlenmesi,

• Uygunsuzlukların tekrarlanmasını önlemek için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,

• Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,

• Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları, gözden geçirilerek düzeltici faaliyet talepleri değerlendirilmekte ve uygulanmaktadır. Ayrıca İyileştirme/Düzeltici Faaliyet Prosedürü oluşturularak sürekliliği sağlanmaktadır.

**İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

Olay, Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

İç Tetkik Prosedürü

Risk ve Fırsat Analizi Prosedürü

Dokümanların Kontrolü Prosedürü

Acil Durum Prosedürü

İSG Prosedürü

Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü