



T.C.
MERSİN BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI
Kalite Yönetim Merkezi Şube Müdürlüğü



MERSİN BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ KALİTE YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Temel Esaslar

Amaç

MADDE 1- Bu yönergenin amacı Mersin Büyükşehir Belediyesi tarafından yürütülen kalite çalışmalarının planlanması, koordinasyonu, organizasyonu, Mersin Büyükşehir Belediyesi stratejik amaç ve hedeflerine ve kurumun belirlediği Mükemmellik Yolculuğu Yol Haritasına uygun faaliyetlerin düzenlenmesini sağlayacak usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2- Bu yönerge Mersin Büyükşehir Belediyesi kalite çalışmalarındaki görev, yetki ve sorumlulukları kapsar.

Dayanak

MADDE 3- Bu yönerge, Mersin Büyükşehir Belediye Meclisi'nin 22.07.2016 gün ve 729 sayılı meclis kararı ile onaylanan "Mersin Büyükşehir Belediye Başkanlığı Birimlerinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkındaki Yönetmelik" hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4- Bu yönergede geçen;

- a) Başkan: Mersin Büyükşehir Belediyesi Başkanını,
- b) Belediye: Mersin Büyükşehir Belediyesini,
- c) EFQM: Avrupa Kalite Yönetim Vakfını,
- ç) ISO: Uluslararası Standart Organizasyonunu,
- d) ISO 9001: Kalite Yönetim Sistemini,
- e) ISO 14001: Çevre Yönetim Sistemini,
- f) ISO 27001: Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemini,
- g) OHSAS: İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemini,
- ğ) KalDer: Türkiye Kalite Derneğini,
- h) KYS: Kalite Yönetim Sistemini,
- ı) Kalite Çalışmaları: Mersin Büyükşehir Belediyesi tarafından verilen hizmetlerin kalitesinin yükseltilmesi, iyileştirilmesi, sürdürülebilirliğin sağlanması, vatandaş, toplum ve çalışan memnuniyetini oluşturmak amacıyla ISO, OHSAS standartları ve EFQM Mükemmellik Modeli kapsamında yapılan çalışmaları,
- i) Kalite Yönetim Temsilcisi: Başkanlık Makamı görevlendirilmesi ile ISO 9001, 14001, 27001 ve OHSAS 18001 Yönetim Sistemlerinin kurulması, yürütülmesi ve değerlendirilmesine rehberlik eden ve aynı zamanda Kalite Yürütme Kurulu Başkanlığını yürüten kişiyi,
- j) Kalite Yürütme Kurulu (KYK): Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin kalite çalışmalarına rehberlik eden, yıllık çalışma planı ve çalışmalarını değerlendiren ve tavsiye niteliğinde kararlar alan Kalite Yönetim Temsilcisinin başkanlığında temel, yönetsel ve destek süreç sahiplerinden en az 7, en fazla 15 süreç sahibi ve Kalite Yönetim Merkezi Şube Müdüründen oluşan kurulu,
- k) Daire Başkanı/Birim Başkanı/Özel Kalem Müdürü: Birimindeki kalite çalışmalarının yürütülmesi, hedeflerinin belirlenmesi, ölçülmesi ve süreçlerin iyileştirilmesinden birinci derece sorumlu olan Daire ve Birim Başkanları (Teftiş Kurulu Başkanı, İç Denetim Birim Başkanı, 1. Hukuk Müşaviri) ve Özel Kalem Müdürünü,
- l) Şube Müdürü: Kalite Yönetim Merkezi Şube Müdürü'nü,



T.C.
MERSİN BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI
Kalite Yönetim Merkezi Şube Müdürlüğü



- m) Ekipler: Konusu ile ilgili eğitimleri almış özdeğerlendirme, iyileştirme proje, doküman hazırlama, süreç iyileştirme faaliyetlerini yürüten ve sayıları 5-7 kişiden oluşan ekipleri,
- n) Kalite Koordinatörü: Kalite Yönetim Merkezi'nde görevli ve görev tanımında yetkinliği belirlenmiş Kalite Yönetim Merkezi çalışanını,
- o) Birim Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu: Birimlerde kalite çalışmalarının yürütülmesinde görevli, görevleri ve nitelikleri görev tanımında belirlenen kişileri,
- p) Kalibrasyon Sorumlusu: Mersin Büyükşehir Belediyesi'nde kalibrasyona tabi cihazların yıllık kalibrasyon planına göre kalibrasyon işleminin koordinasyonunu sağlayan, kalibrasyon eğitimlerini almış makine mühendisi olarak görev yapan kişiyi ifade eder.

Temel Esaslar

MADDE 5- (1) Mersin Büyükşehir Belediyesi Kalite Yönetim Sistemi ve EFQM Mükemmellik Modeli çalışmalarında Toplam Kalite Yönetimi anlayışını esas alır.

(2) ISO çalışmaları ISO standartlarına, Mükemmellik Modeli çalışmaları da EFQM model kriterleri ve ödül sürecine uygun olarak yürütülür.

İKİNCİ BÖLÜM

Görev, Yetki, Sorumluluk ile İzleme ve Değerlendirme

Kalite Yönetim Temsilcisi ve Kalite Yürütme Kurulu Başkanı'nın Görev ve Sorumlulukları

- MADDE 6-** (1) Kalite Yürütme Kurulu'na başkanlık eder,
- (2) Kalite çalışmalarının yürütülmesini ve koordinasyonunu sağlar,
- (3) Kalite Yürütme Kurulu'nda alınan kararların ilgili birimlerde uygulanması amacıyla gerekli işlemleri ve koordinasyonu sağlar,
- (4) İyileştirme projeleri ekiplerinin oluşturulması ve
- (5) Kalite çalışmalarının tüm birimlerde yayılımının sağlanması ve uygulanması ile ilgili çalışmaları planlar ve kontrol eder.

Kalite Yürütme Kurulu'nun Görev ve Sorumlulukları

MADDE 7- (1) KYK, Kalite Yönetim Temsilcisinin başkanlığında kalite çalışmaları ile ilgili toplantı gündemindeki konuları görüşmek üzere ayda en az bir defa toplanır.

(2) KYK, Özdeğerlendirme çalışmalarının yürütülmesi, özdeğerlendirme sonucu iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi ve bu alanların puanlama yöntemi ile önceliklendirilmesi, iyileştirme proje ekiplerinin kurulması, yetkinlik ya da ödül başvuru dokümanının hazırlanması, yetkinlik değerlendirme geri bildirim raporunun analizi, sonuçların görüşülmesi, EFQM, ISO ve OHSAS standartları kapsamında yapılacak çalışmaların planlanması, değerlendirilmesi, iç tetkik ve belgelendirme tetkiki sonuçlarının gözden geçirilmesi, kalite genel hedeflerinin belirlenmesi, anket sonuçlarının değerlendirilmesi ve sonuçlara göre yapılması gereken iyileştirme faaliyetlerinin görüşülmesi, kalite çalışmaları ile ilgili yapılması gereken eğitim, sempozyum ve kalite kongresi faaliyetleri konularını görüşüp, gerekli çalışmaların yapılması konusunda öneri ve tavsiye niteliğindeki kararları alır.

(3) Kalite Yürütme Kurulu üye sayısının 2/3 katılımı ile toplanır. Kararlar, toplantıya katılan üyelerin 2/3 çoğunluğu ile alınır.

Kalite Yönetim Merkezi Şube Müdürü'nün Kalite Yönergesi Kapsamındaki Görev ve Sorumlulukları

MADDE 8- (1) Kalite Yürütme Kurulunda görüşülen konuların ve alınacak kararların raporlanması ve ilgili tüm birimlere tebliğ edilmesi, dağıtılması,

(2) ISO standartları ile ilgili gözetim ve belgelendirme tetkiki ile ilgili yazışma ve işlemlerin yürütülmesi,

(3) EFQM Mükemmellik Modeli yetkinlik ve ödül başvuru yazışmalarının yapılması,

(4) KalDer ile ilgili faaliyetlerin organizasyonu ve yazışmaların yapılması,



T.C.
MERSİN BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI
Kalite Yönetim Merkezi Şube Müdürlüğü



- (5) Birim Kalite Yönetim Sistemi Sorumlularının ilgili birim yöneticisi ile birlikte seçimi ve görevlendirme onayının alınması,
- (6) Kalibrasyon planının oluşturulması ve işlemlerin yürütülmesi,
- (7) Kalite Kongresi ve Kalite Sempozyumu ile ilgili işlemlerin yürütülmesi,
- (8) Kıyaslama faaliyetlerinin planlanması ve işlemlerinin yürütülmesi,
- (9) Kalite çalışmaları ile ilgili üç ayda bir başkanlık makamına faaliyet raporunun sunulmasından sorumludur.

Ekiplerin Görev ve Sorumlulukları

MADDE 9- (1) Özdeğerlendirme Ekibi: Özdeğerlendirme eğitimini almış kişilerden oluşan ekip, kurumun yıllık özdeğerlendirme faaliyetini yılda en az bir kez olmak üzere EFQM Mükemmellik Modeli kriterlerine uygun olarak hazırlar.

(2) İyileştirme Proje Ekipleri: Etkili İletişim, Problem Çözme Teknikleri, Takım Olma ve Proje Yönetimi eğitimlerini almış ve özdeğerlendirme sonucu ortaya çıkan ve KYK tarafından önceliklendirilen konularda iyileştirme proje çalışmalarını yürütür. Dokümanını ve sunumu iyileştirme ekipleri çalışma rehberine göre hazırlar. İyileştirme proje ekipleri 5-7 kişiden oluşur.

(3) Süreç İyileştirme Ekipleri: Süreç İyileştirme Talimatı doğrultusunda çalışmaları yürütür.

(4) Doküman Hazırlama Ekibi: EFQM Mükemmellik Modeli doğrultusunda yapılacak yetkinlik veya ödül başvuru dokümanını KalDer tarafından hazırlanan formata uygun olarak belirlenen süre içerisinde hazırlar.

(5) İç Tetkik Ekibi: İç tetkik eğitimini almış kişiler arasından Kalite Yönetim Merkezi Şube Müdürü teklifi, Kalite Yönetim Temsilcisi onayı ile oluşturulan İç Tetkik Ekipleri, ISO standartlarına uygun olarak belirlenen tetkik planına göre iç tetkik faaliyetini gerçekleştirir ve tetkik sonuç raporunu hazırlayarak QDMS programına kayıt eder.

Kalite Koordinatörleri, Birim Kalite Yönetim Sistemi Sorumluları ve Kalibrasyon Sorumlusunun Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 10- (1) Kalite Koordinatörleri ve Birim Kalite Yönetim Sistemi Sorumluları ve Kalibrasyon Sorumlusu, görev tanımlarında belirtilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Çeşitli ve Son Hükümler

MADDE 11- Bu yönergede hüküm bulunmayan hallerde diğer mevzuat hükümleri uygulanır.

Yürürlük

- MADDE 12-** (1) Bu yönerge, onay tarihinden itibaren yürürlüğe girer.
(2) Bu yönerge hükümlerini Büyükşehir Belediye Başkanı yürütür.