



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

SAYI : B.16.2.SGB.0.10.01.00.060/ 177977
KONU: Kalite Yönetim Sistemi Yönergesi

10.08/2012

BAKANLIK MAKAMINA

Bakanlığımız Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında hukuki altyapıyı ve genel çerçeveyi belirlemek amacıyla Kalite Yönetim Sistemi Yönergesi hazırlanmıştır.


Yönergede, Kalite Yönetim Sistemine ilişkin temel esaslar, sistemin yapılanması ve çalışma usulleri ile faaliyetlere ilişkin genel çerçeve belirlenmiştir.

Söz konusu çalışma ile Bakanlığımız Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili yapılan çalışmalarda ve görevlendirmelerde karışıklıkların ortadan kalkması ve yapılacak çalışmaların daha süratli tamamlanmasının sağlanması öngörülmekte olup Bakanlığımız Kalite Yönetim Sistemi Yönergesini onayınıza arz ederim.


Mahmut EVKURAN
Başkan

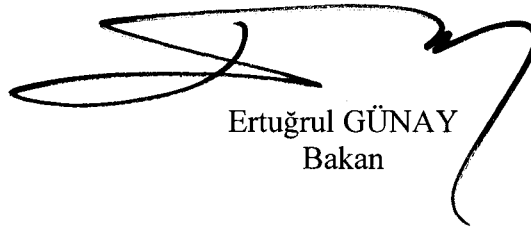
Ek: Kalite Yönetim Sistemi Yönergesi (4 sayfa)

Uygun görüşle arz ederim.
.../.../2012



Özgür ÖZASLAN
Müsteşar

OLUR
.../.../2012



Ertuğrul GÜNAY
Bakan

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

Madde 1- Bu Yönergenin amacı, Kültür ve Turizm Bakanlığı merkez teşkilatı ve bağlı kuruluşlarınca yürütülen faaliyetlerin, Bakanlık kalite politikası çerçevesinde yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

Madde 2- Bu Yönerge, Kültür ve Turizm Bakanlığının Kalite Yönetim Sistemi kapsamında bulunan merkez birimlerinde ve bağlı kuruluşlardaki Bakanlık kalite politikası uygulamalarını kapsar.

Dayanak

Madde 3- Bu Yönerge, 5436 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkındaki Kanunun 15. maddesi ile Bakanlık Makamının 07/09/2011 tarihli ve 189921 sayılı olurları ile kurulan Bakanlık Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarına dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4- Bu Yönergede geçen:

- a) Bakanlık: Kültür ve Turizm Bakanlığını,
- b) Birim: Kültür ve Turizm Bakanlığı bünyesinde bulunan ve Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yer alan merkez birimlerini ile bağlı kuruluşları,
- c) Başkanlık: Kültür ve Turizm Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığını,
- ç) Başkan: Kültür ve Turizm Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanını,
- d) Yönetim Temsilcisi: Strateji Geliştirme Başkanını,
- e) Kalite Birimi: Strateji Geliştirme Başkanlığı bünyesinde faaliyette bulunan ve Bakanlığın kalite çalışmalarını koordine edip geliştiren proje ekibini,
- f) Birim Kalite Sorumlusu: Görev yapmakta olduğu birimi Merkez Kalite Koordinasyon Kurulunda temsil eden ve Birim Amir Yardımcısı pozisyonunda bulunan kişiyi,
- g) Merkez Kalite Koordinasyon Kurulu: Birimlerin temsilcilerinden oluşan ekibi,
- ğ) Merkez Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı: Merkez Kalite Koordinasyon Kuruluna başkanlık eden ve Stratejik Yönetim ve Planlama Daire Başkanlığı görevini yürüten kişiyi,
- h) Birim Kalite Temsilcisi: Görev yapmakta olduğu birimi Merkez Kalite Ekibinde temsil eden kişiyi,
- ı) Merkez Kalite Ekibi: Birimlerin temsilcilerinden oluşan ekibi,
- i) Teşkilat: Kültür ve Turizm Bakanlığı merkez teşkilatı ile bağlı kuruluşlarını,

İfade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Temel İlkeler

Kalite Yönetim Sistemi İle İlgili Temel İlkeler

Madde 5- Bakanlık Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili temel ilkeler, Bakanlık Stratejik Planı ve Bakanlık Kalite Politikası çerçevesinde Başkanlık tarafından belirlenir.

Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının her aşamasında uygulayıcı birimlerin katılımı ve işlerin ekip halinde yürütülmesi esastır.

Bakanlık Kalite Yönetim Sistemi sürekli sorgulanarak geliştirilmesi için gerekli çalışmalar yapılır. Bu konuda hazırlanan projeler ilgili birimlerin temsilcilerinin katılımı ile yapılacak toplantılarda değerlendirilerek sonuca bağlanır.

Bakanlığın vermiş olduğu hizmetlerin kalitesi ve hizmet alanların memnuniyeti için gerekli çalışmalar yapılır. Bu konuda yapılacak çalışmalarda öncelikli olarak yapılacak anket ve diğer araştırma çalışmaları ile ölçülerek tespit edilir.

Çalışan memnuniyetini ve iş verimini arttıracak uygulamalar ve iyileştirmeler sürekli olarak yapılır. Bu iyileştirmelerin yapılmasına esas öncelikli sahalarda Kalite Birimince düzenli aralıklarla yapılan Kalite ve Memnuniyet Anketleri ile ölçülerek teşkilata duyurulur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Uygulama

Madde 6- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılacak çalışmalar Kalite Birimi, Merkez Kalite Ekibi ve Kalite Koordinasyon Kurulu tarafından yapılır ve Yönetim Temsilcisi veya Müsteşarlık Makamının onayı ile yürürlüğe girer.

Kalite Biriminin Kuruluşu ve Görevleri

Madde 7- Kalite Biriminin üyeleri Başkanlığın teklifi ve Müsteşarlık Makamının onayı ile belirlenir.

Kalite Biriminin görevleri şunlardır:

- a) Bakanlık Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili yapılması gereken iş ve işlemlere ilişkin olarak Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki birimlerin koordinasyonunu sağlamak,
- b) Kalite Yönetim Sisteminin sekretarya işlerini yürütmek,
- c) Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılacak İç Tetkik çalışmalarının faaliyet takvimi ve bu kapsamda görevlendirilecek personeli belirlemek ve onaya sunmak,
- ç) Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılması uygun görülen işlere ilişkin gerekli çalışmaları yapmak,
- d) Bakanlık Kalite Yönetim sistemi kapsamında, hizmet alanlarını memnuniyetinin artırılması, personelin memnuniyetinin artırılması, iş süreçlerinin daha etkin ve verimli hale getirilmesi konularında gerekli çalışmaları yapmak,
- e) Başkanlık tarafından verilen Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili diğer işleri yapmak.

Kalite Biriminin Çalışma Esasları

Madde 8- Kalite Biriminin çalışma esasları, Başkanlıkça düzenlenir.

Merkez Kalite Ekibinin Kuruluşu ve Görevleri

Madde 9- Merkez Kalite Ekibi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki merkez birimleri ile bağlı kuruluşların görevlendireceği Birim Kalite Temsilcilerinden ve Kalite Birimi üyelerinden oluşur. Kalite Biriminde görev yapan Kültür ve Turizm Uzmanlarından birisi aynı zamanda Strateji Geliştirme Başkanlığı'nın Birim Kalite Temsilcisi olarak görev yapar.

Merkez Kalite Ekibinin görevleri şunlardır:

- a) Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gerekli standart form, liste, temel iş süreçleri ile alt süreçleri, organizasyon şemaları ve iş tanımlarını hazırlamak,
- b) Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gerçekleştirilen proje ve çalışmaların kontrol ve takibini yapmak,
- c) Birimlerce hazırlanan çalışmalarını incelemek ve değerlendirmek,
- ç) Kalite Koordinasyon Kurulunca verilecek diğer işleri yapmak.

Merkez Kalite Ekibinin Çalışma Esasları

Madde 10- Merkez Kalite Ekibi, Kalite Biriminin çağrısı ile iki ayda en az bir defa olmak üzere Başkanlıkta toplanır. Toplantıların gündemi, Kalite Birimi tarafından toplantıya katılacaklara elektronik ortamda bildirilir. Alınan kararlar için Toplantı Değerlendirme Formu düzenlenir.

Kalite Koordinasyon Kurulunun Kuruluşu ve Görevleri

Madde 11- Kalite Koordinasyon Kurulu, Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki birimlerin amir yardımcısı pozisyonundaki yöneticilerinden oluşur. Söz konusu kişiler aynı zamanda birimlerinin Birim Kalite Sorumlularıdır. Kalite Biriminde görev yapan Kültür ve Turizm Uzmanlarından en kıdemli olanı aynı zamanda Kalite Koordinasyon Kurulu üyesi olarak görev yapar ve Strateji Geliştirme Başkanlığı'nın Birim Kalite Sorumludur.

Kalite Koordinasyon Kurulunun görevleri şunlardır:

- a) Merkez Kalite Ekibi ile birimler arasında iletişim sağlamak,
- b) Birimlerde Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili yapılacak çalışmalara birimler bünyesinde gerekli desteği sağlamak,
- c) Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılan inceleme, araştırma, iç tetkik faaliyetleri sonucu veya belgelendirme kuruluşu tarafından tespit edilen uygunsuzluklara ilişkin gerekli kararlar almak, uygulamalara ilişkin değerlendirmelerde bulunmaktır.

Kalite Koordinasyon Kurulunun Çalışma Esasları

Madde 12- Kalite Koordinasyon Kurulu 6 ayda bir defa Kurul Başkanının çağrısı ile Kurul Başkanının belirlediği yerde toplanır. Yapılacak toplantıların sayısı Yönetim Temsilcisi tarafından artırılabilir veya azaltılabilir. Toplantılarda Toplantı Değerlendirme Formu düzenlenir. Alınan kararlar gereği yapılmak üzere Merkez Kalite Ekibine ve Birim Kalite Ekiplerine gönderilir. Kurulun sekretarya işlerini Kalite Birimi yerine getirir. Kalite Koordinasyon Kurulu üyeleri birimlerin Başkanlığa bildirdikleri kişilerden oluşur. Bu konuda ayrıca görevlendirme yapılmasına gerek bulunmamaktadır.

Birim Kalite Ekiplerinin Kuruluşu ve Görevleri

Madde 13- Birim Kalite Ekipleri, birimler tarafından Merkez Kalite Ekibi için görevlendirilen Birim Kalite Temsilcisi ile ilgili birim tarafından belirlenen diğer personelden oluşur. En az 3 kişiden oluşması esastır. Birim Kalite Temsilcisi, ekibin çalışmalarından hem kendi birimine hem de Merkez Kalite Ekibine karşı sorumludur.

Birim Kalite Ekibinin Görevleri

- a) Kalite Yönetim Sistemi kapsamında birimlerde süreçler, görev tanımları, talimatlar, formlar, iş akış şemaları hazırlamak ve gerekli güncellemeleri yapmak,
- b) Merkez Kalite Ekibince hazırlanan Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki dokümanların birimlerde kullanılması sağlamak,
- c) Birimlerde Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kullanılacak dosya ve dokümanları muhafaza etmek,
- ç) Birimlerde yapılacak İç Tetkik ve Dış Tetkik çalışmalarında tetkikçilere refakat etmek,
- d) Merkez Kalite Ekibi, Kalite Koordinasyon Kurulu ve birim yöneticileri tarafından Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olarak kendilerine verilen diğer işleri yerine getirmek.

Birim Kalite Ekibinin Çalışma Esasları

Madde 14- Birim Kalite Ekibi, Birim Kalite Temsilcisinin çağrısı ile toplanır. Alınan kararlar Birim Kalite Sorumlusuna iletilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Yürütme ve Yürürlük

Yürütme

Madde 15- Bu Yönerge hükümlerini Başkan yürütür.

Yürürlük

Madde 16- Bu Yönerge Bakanlık Makamının onayı ile onay tarihinde yürürlüğe girer.