

**DENİZLİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ**  
**KALİTE YÖNETİM VE AR-GE ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**  
**TEŞKİLAT YAPISI VE ÇALIŞMA ESASLARINA DAİR YÖNERGE**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**AMAÇ, KAPSAM, HUKUKİ DAYANAK, İLKELER VE TANIMLAR**

**Amaç**

**Madde 1-** Bu yönergenin amacı; Denizli Büyükşehir Belediyesi Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şube Müdürlüğü'nün kuruluş, görev, yetki, sorumluluk ve çalışmalarını düzenlemektir.

**Kapsam**

**Madde 2-** Bu Yönerge; Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şube Müdürlüğü bünyesinde faaliyet gösteren birimlerin kuruluşu ile görev, yetki ve sorumluluğunda bulunan iş ve işlemlerin düzenlenmesi ve yürütülmesine ilişkin esas ve usulleri kapsar.

**Hukuki dayanak**

**Madde 3-** Bu Yönerge; Denizli Büyükşehir Belediyesi Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şube Müdürlüğü Teşkilat Yapısı ve Çalışma Esaslarına Dair Yönetmeliği'nin 14. maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**Madde 4-** Bu Yönergede adı geçen;

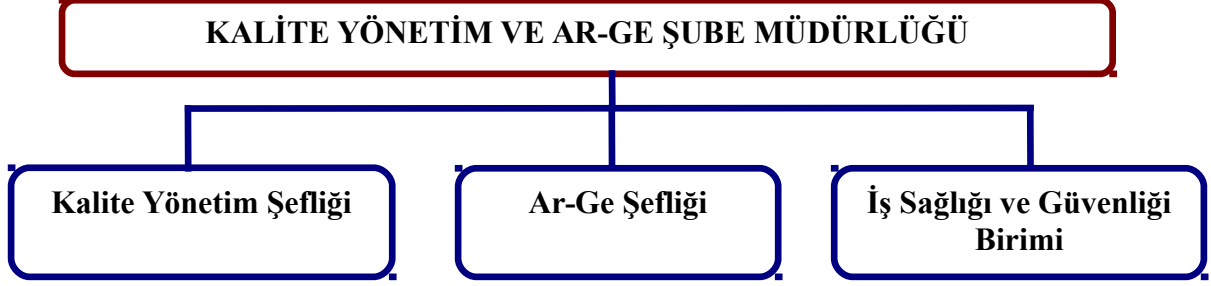
- |              |   |
|--------------|---|
| a) Belediye  | : Büyükşehir Belediyesini,                  |
| b) Başkanlık | : Büyükşehir Belediye Başkanlığını,         |
| c) Başkan    | : Büyükşehir Belediye Başkanını,            |
| d) Meclis    | : Büyükşehir Belediye Meclisini,            |
| e) Encümen   | : Büyükşehir Belediye Encümenini,           |
| f) Müdürlük  | : Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şube Müdürlüğünü, |
| g) Ar-Ge     | : Araştırma Geliştirme Faaliyetlerini,      |
| h) KYS       | : Kalite Yönetim Sistemini,                 |
| i) İSG       | : İş Sağlığı ve Güvenliğini,                |
| j) ÇYS       | : Çevre Yönetim Sistemini,                  |
| k) BGYS      | : Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemini,        |
| l) MMYS      | : Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemini,    |
| m) YGG       | : Yönetimin Gözden Geçirmesini ifade eder.  |

**İKİNCİ BÖLÜM**

## Şube Müdürlüğünün Kuruluşu ve Görevleri

### Kuruluşu

**Madde 5-** Şube müdürlüğünün görevlerini etkin ve verimli bir şekilde yürütebilmesi için 2 şeflik ve 1 birimden oluşturulur. Şube müdürlüğün teşkilat şeması aşağıda gösterilmiştir:



### Şube Müdürlüğünün görevleri

**Madde 6-** Şube Müdürlüğünün görevleri aşağıda sayılmıştır:

- Yönetim sistemlerinin kurulması, uygulanması ve devam ettirilmesini sağlamak,
- Belediyenin yönetim sistemi el kitaplarını bütünleşik ya da ayrı olarak hazırlamak, gerektiğinde güncellemek,
- Yönetim sistemlerine ilişkin dokümanları (prosedür, görev tanımları, iş akış şemaları, talimat ve formlar) hazırlamak/hazırlatmak, kontrol etmek, güncellemek ve yayınlamak,
- Sistemlerin kurulmasında belediye birimleri ile iş birliği yapmak, eksiklerin giderilmesinde gerekli bilgiyi sunmak ve tespit edilen eksikleri gidermek,
- Kuruluş içerisinde yönetim sistemlerinin sürdürülmesi, geliştirilmesi amacıyla yapılacak iç tetkiki organize etmek,
- Yönetim Sistemlerinin aksayan yönlerinin düzeltilmesine ilişkin tedbirler almak ve önerilen değişiklikleri karara bağlamak,
- YGG toplantıları için gerekli olan verileri toplamak, hazırlıkları yapmak ve toplantılarda koordinasyonu sağlamak,
- Belirlenmiş olan yönetim sistemi politikalarının belediye çalışanlarına duyurulmasını sağlamak,
- Gerektiğinde dışarıdan, danışmanlık, rehberlik, eğitim, denetim hizmeti almak,
- Uluslararası geçerliliği olan (akrediteli) belgelendirme kuruluşu tarafından yapılan denetimler ile ilgili plan ve programlamayı yapmak,
- Yönetim Sistemleri kapsamında gerçekleştirilen proje ve çalışmaların kontrol ve takibini yapmak,
- Birim yönergelerinde yapılacak düzenleme ve değişikliklerde gerekli koordinasyonu sağlamak,

- m) Vatandaş ve çalışan memnuniyeti anketi düzenlemek, değerlendirmek ve raporlamak,
- n) Kurumdaki mevcut sorunları tespit etmek, öncelik sırasına koymak ve bu doğrultuda süreç iyileştirme çalışmaları yapmak ve yapılmasını sağlamak,
- o) Düzeltici ve önleyici faaliyetleri başlatmak ve belirlenen sürede bunları kapatmak,
- p) Belediye hizmetlerinde kullanılan ölçüm cihaz ve aletlerinin kalibrasyonlarını takip etmek,
- r) Stratejik plan doğrultusunda kurumsal hedeflerin geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak,
- s) Yeni hizmet fırsatlarını belirlemek, hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik faaliyetler yürütmek ve öneriler sunmak,
- t) Belirlenen ihtiyaçlarla ilgili projelerin hazırlanmasına yardımcı olmak, AB ve dış kaynaklı fonlara yönelik araştırmalar yapmak,
- u) Araştırma geliştirme konuları ile ilgili olarak gerektiğinde paydaşlar ile işbirliği yapmak,
- v) Ar-ge çalışmalarında planlamayı yapmak, çalışma girdilerini ve çıktılarını belirlemek, raporlarını hazırlamak,
- y) İşyerinde yapılan çalışmalar ve yapılacak değişikliklerle ilgili iş güvenliği çalışmalarının planlanması, kişisel koruyucu donanımların seçimi, kullanımı konularının, iş sağlığı ve güvenliği mevzuatına ve genel iş güvenliği kurallarına uygun olarak sürdürülmesini sağlamak,
- z) İş sağlığı ve güvenliği yönünden risk değerlendirmesi yapılmasını sağlamak, risk değerlendirmesi sonucunda alınması gereken sağlık ve güvenlik önlemleri konusunda önerilerde bulunmak ve takibini yapmak,
- aa) Çalışma ortamının gözetiminin yapılması, işyerinde iş sağlığı ve güvenliği mevzuatı gereği yapılması gereken periyodik bakım, kontrol ve ölçümlerin planlanmasını sağlamak,
- bb) Acil durum planlarının hazırlanmasını ve bu konuyla ilgili periyodik eğitimlerin ve tatbikatların yapılmasını sağlamak,
- cc) Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinin ilgili mevzuata uygun olarak planlanmak ve yapılmasını sağlamak,
- dd) İş sağlığı ve güvenliği kuruluyla işbirliği içinde çalışmak, kurul toplantılarını planlamak ve sekreteryaya görevini yerine getirmek,
- ee) İşyeri hekimi ile birlikte sağlık çalışmalarını planlamak,
- ff) Amiri tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

### **Şube Müdürü**

**Madde 7-** Denizli Büyükşehir Belediyesi Kalite Yönetim ve AR-GE Şube Müdürlüğü Teşkilat Yapısı ve Çalışma Esaslarına Dair Yönetmeliği'nde ve bu yönergede belirtilen görevlerin yerine getirilmesinden ve koordinasyonundan öncelikle Belediye Başkanına veya bağlı olduğu Genel Sekreter / Genel Sekreter Yardımcısına karşı birinci derecede sorumludur.

## **Şefliklerin görevleri**

**Madde 8-** Madde 5'te Şube Müdürlüğü Teşkilat Şeması'nda gösterilen şefliklerin görevleri:

### **Kalite Yönetim Şefliği:**

#### Yönetim sistemleri ile ilgili genel olarak;

- a) Yönetim Sistemlerinin kurulması, uygulanması ve sürdürülmesini sağlamak,
- b) Yönetim Sistemleri kapsamında çalışma ekipleri oluşturmak,
- c) Yönetim sistemi politikalarının belediye çalışanlarına duyurulmasını ve çalışanların kalite bilincinin geliştirilmesini sağlamak ve bu konuda gerekli çalışmaları yapmak,
- d) Yönetim sistemi el kitaplarının bütünleşik ya da ayrı hazırlanması ve gerektiğinde güncellemesini sağlamak ,
- e) Çalışma ekipleri ve birimler tarafından hazırlanan yönetim sistemlerine ilişkin dokümanları (prosedür, görev tanımları, süreçler ve iş akış şemaları, talimatlar ve formlar vb.) kontrol etmek ve yayımlamak,
- f) Sistemin kurulmasında ilgili birimler ile iş birliği yapmak, eksiklerin giderilmesinde gerekli bilgiyi sunmak ve tespit edilen eksikleri gidermek,
- g) Yönetim sistemi dokümanlarında gerekli güncellemeleri yapmak, güncellenmiş dokümanların kontrollü kopyalarını ilgili birimlere dağıtmak, hazırlanan dokümanların birimlerde kullanılmasını sağlamak,
- h) Yönetim sistemleri ile ilgili olarak kayıtların tutulmasını ve saklanmasını izlemek,
- i) Yönetim Sistemlerinin aksayan yönlerinin düzeltilmesine ilişkin tedbirler almak ve önerilen değişiklikleri karara bağlamak,
- j) Kuruluş içerisinde yönetim sistemlerinin sürdürülmesi, geliştirilmesi amacıyla yapılacak iç denetimin planlanmasını yapmak,
- k) İç tetkik programını (tüm yönetim sistemlerini gözeterek) hazırlamak, onaylatmak, tetkikçiler ve ilgili birimlere bildirmek,
- l) İç tetkik sonuçlarını tüm yönetim sistemleri için eşgüdümlü raporlayarak YGG toplantısına sunmak,
- m) İç tetkik sonucu tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesini takip etmek ve sonuçlarını üst yönetime sunmak,
- n) YGG toplantılarının yapılmasında gerekli hazırlıkları yapmak ve tüm yönetim sistemleri ve birimler için yaptırmak; üst yazı ile ilgili birimlere toplantının yeri, zamanı ve içeriği hakkında bilgi vermek,
- o) Yönetim sistemleri için belgelendirme kuruluşları tarafından gerçekleştirilecek denetimleri planlayıp programlamak,
- p) Birimlerdeki çalışma ekiplerine yönetim sistemleri ile ilgili bilgilendirme eğitimleri verilmesini sağlamak, sağlamak,
- r) Yönetim sistemleri kapsamında gerçekleştirilen proje ve çalışmaları takip etmek,
- s) Birim yönergelerinde yapılacak olan değişikliklerde gerekli koordinasyonu sağlamak.

### ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında:

- a) Yönetim sistemleri ile ilgili yukarıda belirlenen genel çalışmaları, ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin standart şartlarına uygun olarak gerçekleştirmek ve sürdürmek,
- b) Çalışma ekipleri ve birimler tarafından hazırlanan kaliteye ilişkin dokümanları kontrol etmek ve yayımlamak,
- c) KYS'nin kurulmasında ilgili birimlerle iş birliği yapmak, eksiklerin giderilmesinde gerekli bilgiyi sunmak ve tespit edilen eksikleri gidermek,
- d) KYS çalışmalarını yürütmek, gerekli kayıtları tutmak ve muhafaza etmek,
- e) KYS çalışmalarında gerekli eğitimleri planlamak ve uygulamak,
- f) KYS kapsamında gerçekleştirilen proje ve çalışmaların kontrol ve takibini yapmak.

### OHSAS 18001 İş Sağlığı Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında:

- a) Yönetim sistemleri ile ilgili yukarıda belirlenen genel çalışmaları, başta yasal mevzuat olmak üzere OHSAS 18001 İş Sağlığı Güvenliği Yönetim Sistemi standart şartlarına uygun olarak gerçekleştirmek ve sürdürmek,
- b) İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili olarak yasal mevzuat şartları doğrultusunda İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı gözetiminde yapılan çalışmaların OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemine uyumunu sağlamak,
- c) Standart şartlarına uygun şekilde iş sağlığı ve güvenliği yönetim programları dahilinde tehlike tanımlama ve risk değerlendirme çalışmaları yapmak, izleme ve ölçme planlarının etkin olarak uygulanmasını sağlamak ve kayıt altına almak,
- d) Sistemin kurulması ve uygulanmasında ilgili birimler ile iş birliği yapmak, eksiklerin giderilmesinde gerekli bilgiyi sunmak ve tespit edilen eksikleri gidermek,
- e) İSG dokümanlarında gerekli güncellemeleri yapmak, güncellenmiş dokümanların kontrollü kopyalarını ilgili birimlere dağıtmak, kullanımdan kalkmış ve/veya değiştirilmiş dokümanların kullanımdan kaldırılmasını sağlamak,
- f) Birimlerdeki yöneticilere, çalışma ekiplerine iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemiyle ilgili bilgilendirme eğitimleri vermek,
- g) İSG kurulunun periyodik olarak toplanması ve sonrasında da alınan kararların dokümantasyonunu gerçekleştirmek,
- h) İSG yıllık eğitim planlarının hazırlanması, eğitimlerin gerçekleştirilmesi ve dokümantasyonunu sağlamak,
- i) İSG yıllık çalışma raporunun hazırlanması, saklanması ve gerektiğinde ibraz edilmesi,
- j) İSG kapsamındaki sağlık kontrollerinin işyeri hekimi tarafından gerçekleştirilmesi için gerekli planları yapmak ve uygulamak,
- k) İSG kapsamındaki periyodik kontrollerin planlarını hazırlayıp zamanında yaptırmak.

#### ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında:

- a) Yönetim sistemleri ile ilgili yukarıda belirlenen genel çalışmaları, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi standart şartlarına uygun olarak gerçekleştirmek ve sürdürmek,
- b) Çevre mevzuatı gereklilikleri doğrultusunda (Çevre Koruma ve Kontrol Daire Başkanlığı gözetiminde yapılan çalışmaların) ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi dokümantasyon gerekliliklerine uyumunu koordine etmek,
- c) ÇYS'nin uygulanması ve sürdürülmesini (gerektiğinde ayrı sahalar için) ilgili tüm iç ve dış paydaşlarla birlikte sağlamak,
- d) Çevresel Boyut Etki değerlendirmesi, çevre yönetimi programları, çevresel izleme ölçme planlarının, çevresel acil durum planlarının standart şartlarına uygunluğunu sağlamak,
- e) ÇYS dokümanlarında gerekli güncellemeleri yapmak, güncellenmiş dokümanların kontrollü kopyalarını ilgili birimlere dağıtmak,
- f) Birimlerdeki çalışma ekiplerine çevre yönetim sistemi, atık yönetimi, enerji ve doğal kaynak tüketimi azaltımı, tehlikeli kimyasallarla ilgili bilgilendirme eğitimleri vermek.

#### ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında:

- a) Yönetim sistemleri ile ilgili yukarıda belirlenen genel çalışmaları, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin standart şartlarına uygun olarak gerçekleştirmek ve sürdürmek,
- b) Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından hazırlanan bilgi güvenliğine ilişkin dokümanları kontrol etmek ve yayımlamak,
- c) BGYS çalışmalarını elektronik ortamdaki veriler için Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı ile basılı ortamdaki veriler için Yazı İşleri ve Kararlar Dairesi Başkanlığı ile eşgüdümlü yürütmek, tüm birimlerde gerekli kayıtların tutulmasını ve saklanmasını sağlamak,
- d) BGYS dokümanlarında gerekli güncellemeleri yapmak,
- e) BGYS çalışmalarında gerekli eğitimleri planlamak ve uygulamak, kullanıcıların bilgi güvenliği konularında bilinçlendirilmesi için gerekli faaliyetleri gerçekleştirmek,
- f) Kullanıcıların bilgi güvenliğini etkileyebilecek, hem kullanıcı hem de kurumumuz için bilgi güvenliği zaafiyeti oluşturabilecek riskleri belirleyip bunların oluşmaması için gerekli önleyici faaliyetleri gerçekleştirmek,
- g) Kullanıcı kaynaklı veya dışarıdan gelen, tespit edilen tehlikelere karşı gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetleri gerçekleştirmek, tekrar olmaması için gerekli güvenlik tedbirlerinin alınmasını planlamak, izlemek, dokümantasyonunu sağlamak.

#### ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamında:

- a) Yönetim sistemleri ile ilgili yukarıda belirlenen genel çalışmaları, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sisteminin standart şartlarına uygun olarak gerçekleştirmek ve sürdürmek,
- b) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı tarafından hazırlanan müşteri memnuniyetine ilişkin dokümanları kontrol etmek ve yayımlamak,

- c) MMYS çalışmalarını Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı ile eşgüdümlü yürütmek, tüm birimlerde gerekli çalışmaların yapılmasını, kayıtların tutulmasını ve saklanmasını sağlamak,
- d) MMYS dokümanlarında gerekli güncellemeleri yapmak,
- e) MMYS çalışmalarında gerekli eğitimleri planlamak ve uygulamak,
- f) Vatandaş ve çalışan memnuniyeti anketi düzenlemek ve değerlendirmek,
- g) Anket sonuçlarına göre belirlenen uygunsuzlukları üst yönetime raporlamak,
- h) Vatandaştan gelen beklenti, öneri ve şikayetleri izleyerek değerlendirme raporlarını düzenlemek, önerilerde bulunmak,
- i) Müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik çalışmaları organize etmek,
- j) Çalışan memnuniyetini ve iş verimini arttıracak uygulamaları ve iyileştirmeleri takip etmek.

#### İdari işler kapsamında:

- a) Müdürlük ile ilgili her türlü yazışma işlemlerini yürütmek,
- b) Gelen-giden evrak kaydını tutmak,
- c) Müdürlük personelinin izin ve rapor belgelerini düzenlemek ve izinlerini takip etmek,
- d) Müdürlüğün kırtasiye, fotokopi, ozalit, dosyalama vb. taleplerinin ve ihtiyaçlarını yerine getirmek,
- e) Dosyalama ve arşivleme işlemlerini yerine getirmek,
- f) Personel çalıştırılmasına dayalı hizmet alımları kapsamındaki işçilerin özlük dosyalarını oluşturmak, ihale dokümanı ve ihale sözleşmesi ile birlikte hizmet cetvellerini muhafaza etmek, anılan işçilerden iş sözleşmeleri kıdem tazminatını hak edecek şekilde sona ermiş olanlar için; muhafaza edilen özlük dosyaları, ihale dokümanı ve ihale sözleşmesi ile birlikte hizmet cetvelleri iş ve işlemleri yapılmak üzere İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığına göndermek.

#### **Ar-Ge Şefliği:**

- a) Belediyenin stratejik planı doğrultusunda kurumsal hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak,
- b) Belediye için yeni hizmet fırsatlarını belirlemek, hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik faaliyetler yürütmek ve öneriler sunmak,
- c) Belirlenen ihtiyaçlarla ilgili projelerin hazırlanmasına yardımcı olmak,
- d) Araştırma geliştirme konuları ile ilgili olarak gerektiğinde paydaşlar ile işbirliği yapmak,
- e) Belediye hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğini belirlemeye yönelik araştırmalar yapmak/yaptırmak ve sonuçları çözümlmek,
- f) Belediyecilikte uygulanan yenilik, gelişme ve projeleri takip etmek ve değerlendirmek,
- g) Belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olası uygunsuzlukları ve riskleri belirlemek ve önleyici çalışmalar yapmak,
- h) Belediyenin kendi kaynaklarını ortaya çıkarma ve kullanımını sağlama yönünde araştırmalar yapmak,

- i) Belediyenin ulusal ve uluslararası Ar-ge teşviklerinden yararlanması için önerilerde bulunmak.

#### **İş Sağlığı ve Güvenliği Birimi:**

- a) İşyerinde yapılan çalışmalar ve yapılacak değişikliklerle ilgili iş güvenliği çalışmalarının planlanması, kişisel koruyucu donanımların seçimi, kullanımı konularının, iş sağlığı ve güvenliği mevzuatına ve genel iş güvenliği kurallarına uygun olarak sürdürülmesini sağlamak,
- b) İş sağlığı ve güvenliği yönünden risk değerlendirmesi yapılmasını sağlamak, risk değerlendirmesi sonucunda alınması gereken sağlık ve güvenlik önlemleri konusunda önerilerde bulunmak ve takibini yapmak,
- c) Çalışma ortamının gözetiminin yapılması, işyerinde iş sağlığı ve güvenliği mevzuatı gereği yapılması gereken periyodik bakım, kontrol ve ölçümlerin planlanmasını sağlamak,
- d) Acil durum planlarının hazırlanmasını ve bu konuyla ilgili periyodik eğitimlerin ve tatbikatların yapılmasını sağlamak,
- e) Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinin ilgili mevzuata uygun olarak planlanmak ve yapılmasını sağlamak,
- f) İş sağlığı ve güvenliği kuruluyla işbirliği içinde çalışmak, kurul toplantılarını planlamak ve sekretarya görevini yerine getirmek,
- g) İşyeri hekimi ile birlikte sağlık çalışmalarını planlamak.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM SON HÜKÜMLER**

### **Servis Oluşturulması**

**Madde 9-** Şefliklerin içerisinde servis oluşturulması, Kalite Yönetim ve Ar-ge Şube Müdürlüğü'nün koordinesinde Başkanın onayı ile gerçekleştirilir.

### **Değişiklik**

**Madde 10-** Bu yönergede yapılacak her türlü değişiklik Başkan onayı ile yapılır, değişiklik teklifinin Başkan onayına sunulması işlemi Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şube Müdürlüğü'nün koordinesinde gerçekleştirilir.

### **Yürürlükten Kaldırılan Yönerge**

**Madde 11-** 30/03/2016 tarih ve 41 sayılı Onay ile yürürlüğe konulan "Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şube Müdürlüğü Teşkilat Yapısı ve Çalışma Esaslarına Dair Yönerge" yürürlükten kaldırılmıştır.



**Yürürlük**

**Madde 12-** Bu yönerge hükümleri Büyükşehir Belediye Başkanı onayıyla yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**Madde 13-** Bu yönerge hükümlerini Büyükşehir Belediye Başkanı yürütür.

*(Bu yönerge, Başkanlığın 01/08/2017 tarih ve 113 sayılı Onay'ı ile 01/08/2017 tarihinde yürürlüğe konulmuştur.)*