



2018

**STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI  
BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ  
UYGULAMALARI EL KİTABI**

**ANKARA ÜNİVERSİTESİ  
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI**



	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 1 /52

<b>Konu Başlıkları</b>	<b>ISO 9001 ISO 14001 ISO 10002</b>	<b>Sayfa No</b>
<b>1. KAPSAM</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Tarihçesi	1.1	5
Başkanlığın Teşkilat Yapısı	1.2	6
<b>2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE / VEYA DOKÜMANLAR</b>	<b>2</b>	<b>15</b>
<b>3. TERİMLER VE TARİFLER</b>	<b>3</b>	<b>16</b>
<b>4. KURULUŞUN BAĞLAMI</b>	<b>4</b>	<b>17</b>
Kuruluş Bağlamının Anlaşılması	4.1	17
İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	4.2	18
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	4.3	21
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sistemi ve Prosesleri	4.4	23
<b>5. LİDERLİK</b>	<b>5</b>	<b>25</b>
Liderlik ve Taahhüt (süreç kartlarının oluşturulması)	5.1	25
Müşteri Odağı	5.2	25
Politika	5.3	26
Yönetim Sistemleri Politikasının Oluşturulması	5.3.1	26
Yönetim Sistemleri Politikasının Duyurulması	5.3.2	27
Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	5.4	27
<b>6. PLANLAMA</b>	<b>6</b>	<b>29</b>
Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	6.1	29
Çevre Boyutları	6.1.1	30
Uygunluk Yükümlülükleri	6.1.2	30
Planlama Faaliyetleri	6.1.3	31
Kalite Yönetim Sistemi Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	6.2	31
Değişikliklerin Planlanması	6.3	32

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b> <b>EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

Konu Başlıkları	ISO 9001 ISO 14001 ISO 10002	Sayfa No
<b>7. DESTEK</b>	<b>7</b>	<b>34</b>
Kaynaklar	7.1	34
Genel	7.1.1	34
Kişiler	7.1.2	35
Alt Yapı	7.1.3	35
Proseslerin İşletimi İçin Çevre	7.1.4	36
Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü	7.1.5	36
Kurumsal Bilgi	7.1.6	36
Yeterlilik	7.2	37
Farkındalık	7.3	38
İletişim	7.4	38
Dokümante Edilmiş Bilgi	7.5	39
Genel	7.5.1	39
Oluşturma ve Güncelleme	7.5.2	39
Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	7.5.3	39
<b>8. OPERASYON</b>	<b>8</b>	<b>40</b>
Operasyonel Planlama ve Kontrol	8.1	40
Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar / Acil Duruma Hazırlıklı Olma	8.2	40
Müşteri ile İletişim	8.2.1	41
Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	8.2.2	41
Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	8.2.3	41
Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	8.2.4	42
Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	8.3	42
Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	8.4	42
Genel	8.4.1	42

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b> <b>EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

Konu Başlıkları	ISO 9001 ISO 14001 ISO 10002	Sayfa No
Kontrolün Tipi ve Boyutu	8.4.2	43
Dış Tedarikçi İçin Bilgi	8.4.3	43
Üretim ve Hizmetin Sunumu	8.5	43
Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	8.5.1	43
Tanımlama ve İzlenebilirlik	8.5.2	44
Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	8.5.3	44
Muhafaza	8.5.4	44
Teslimat Sonrası Faaliyetler	8.5.5	44
Değişikliklerin Kontrolü	8.5.6	44
Hizmet Sunumu	8.6	45
Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	8.7	46
<b>9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME</b>	<b>9</b>	<b>47</b>
İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	9.1	47
Genel	9.1.1	47
Müşteri Memnuniyeti / Uygunluğun Değerlendirilmesi	9.1.2	47
Analiz ve Değerlendirme	9.1.3	48
İç Tetkik	9.2	48
Yönetimin Gözden Geçirmesi	9.3	49
Genel	9.3.1	49
Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri	9.3.2	49
Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları	9.3.3	50
<b>10. İYİLEŞTİRME</b>	<b>10</b>	<b>51</b>
Genel	10.1	51
Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	10.2	51
Sürekli İyileştirme	10.3	52



	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYSEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 5 /51

## 1. KAPSAM

Bu El Kitabı, Ankara Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı olarak Kalite Yönetim Sistemi, Çevre Yönetim Sistemi ve Müşteri Memnuniyetleri kapsamında: TS EN ISO 9001:2015, TS EN ISO 14001:2015 ve TS ISO 10002:2014 standartlarını esas almış ve gerekli istek ve şartları karşılamaktadır. Bu kapsamlarda izlenen yolu iç ve dış paydaşlarımızla ve diğer ilgili tüm taraflarımıza aktarmayı amaçlamaktadır.

Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları El Kitabımızda uygulama ve takip etme kolaylığı sağlanması açısından, TS EN ISO 9001:2015, TS EN ISO 14001:2015 ve TS ISO 10002:2014 standartlarının madde başlıkları kullanılmıştır.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 ve ISO 10002:2014 bütünleşik kalite yönetiminin gerekliliklerini yerine getirmek için Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al metodolojisini önemsemiştir. Ayrıca Başkanlığımız Yönetim Sistemleri Geliştirme Komisyonu ve Yönetim Sistemleri Değerlendirme Komisyonlarını oluşturarak, bu kapsamdaki tüm süreci Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ile yürütmektedir.

### 1.1. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Tarihçesi

2006 yılına kadar mali hizmetler ile ilgili bütçe ve muhasebe işlemleri 09.06.1927 tarihli 1050 sayılı Muhasebe-i Umumiye Kanunu çerçevesinde Maliye Bakanlığına bağlı olarak hizmet veren Bütçe Dairesi Başkanlığı tarafından yürütülmekteydi. 10.12.2003 tarihli Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu Resmi Gazete 'de yayınlanmış, ancak yürürlüğe konulamamıştır. 24.12.2005 tarihli Resmi Gazete 'de yayınlanan 5436 sayılı Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapan Kanun ile 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu 01.01.2006 tarihinden itibaren yürürlüğe girmiştir. 5436 sayılı Kanun'un 15'nci maddesi ile Maliye Bakanlığına bağlı olarak hizmet veren Bütçe Dairesi Başkanlığı 31.12.2005 tarihi itibariyle kapatılarak Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı kurulmuştur.

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 6 /52

01.01.2006 tarihinde faaliyete geçen Başkanlığımız 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun 60'ıncı maddesinde sayılan Mali Hizmetler Fonksiyonu ile 5436 sayılı kanunun 15'inci maddesinde sayılan;

Stratejik Yönetim ve Planlama Fonksiyonu, Performans ve Kalite Ölçütleri Geliştirme Fonksiyonu ve Yönetim Bilgi Sistemi Fonksiyonu, hizmetlerinin yürütülmesi için Strateji Geliştirme Birimlerinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik çerçevesinde görev yapmaktadır. İlgili mevzuat Başkanlığımız web sitesinde mevcuttur.

## 1.2. Başkanlığın Teşkilat Yapısı

5436 sayılı Kanunun 15. maddesi ile kurulan Başkanlığımız 01.01.2006 tarihinden itibaren faaliyetlerine başlamış ve idari yönetim örgütünün içerisinde yerini almıştır. 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun 60. maddesi ile 5436 sayılı Kanun'un 15. maddesinde sayılan görevleri yürütmek üzere kurulan dairemizin, mevzuatla işaret edilen alt birimleri Rektörlük Makamınının 16.03.2006 tarih ve 409 sayılı olurları ile aşağıda gösterildiği şekilde belirlenmiş olup, Başkanlığımız web sitesinde yer almaktadır.

- Stratejik Yönetim ve Planlama Şubesi,
- Bütçe ve Performans Şubesi,
- Muhasebe-Kesin Hesap ve Raporlama Şubesi,
- İç Kontrol Şubesi,
- Evrak ve Destek Hizmetleri Şubesi,
- Projeler Şubesi.
- İstatistik ve Ar-Ge Şubesi.





**STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI**  
**BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI**  
**EL KİTABI**



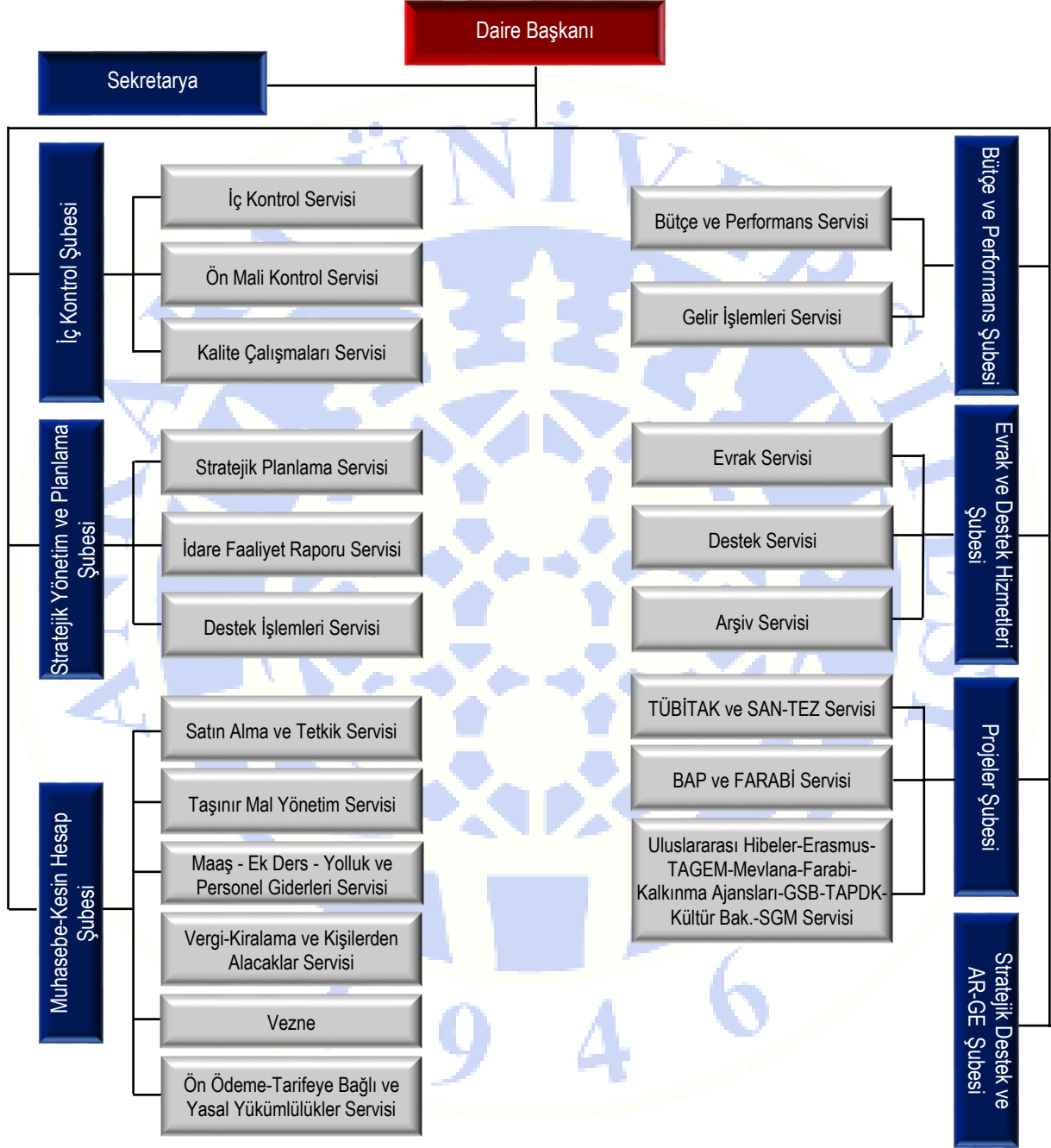
SGDB/BKYUEK

Yürürlük Tarihi  
12/07/2018

Değişim Tarihi

Değişim No

Sayfa 7 /52



	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b> <b>EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yürütülen faaliyetler aşağıda belirtilmiştir;

**a) Bütçe Performans Şubesi Görevleri**

- Performans Programının hazırlanması,
- Bütçe teklif ve tasarısının hazırlanması,
- Yatırım Programı teklifinin hazırlanması,
- Ayrıntılı finansman programı hazırlanması,
- Nakit talebi işlemleri,
- Bütçe işlemlerinin gerçekleştirilmesi ve kaydedilmesi,
- Yatırım izleme ve uygulama raporlarının hazırlanması,
- Yatırım izleme ve değerlendirme raporunun hazırlanması,
- Kurumsal mali durum ve beklentiler raporunun hazırlanması,
- Kuruluş brifinginin hazırlanması,
- Gelirlerin tahakkuk, takip ve tahsilatının yapılması,
- Gelirlerden red ve iade işlemlerinin yapılması,
- Arşiv işlemlerinin yapılması,
- İdare faaliyetlerinin stratejik plan, performans programı ve bütçeye uygunluğunu izlemek ve değerlendirmek,
- Verilen diğer görevleri yerine getirmek.

**b) Stratejik Yönetim ve Planlama Şubesi Görevleri**

Stratejik yönetim ve planlama fonksiyonu kapsamında yürütülecek görevleri;

- İdarenin stratejik planlama çalışmalarına yönelik bir hazırlık programı oluşturmak,
- İdarenin stratejik planlama sürecinde ihtiyaç duyulacak eğitim ve danışmanlık hizmetlerini vermek veya verilmesini sağlamak ve stratejik planlama çalışmalarını koordine etmek,
- Stratejik planlamaya ilişkin destek hizmetlerini yürütmek,
- İdare faaliyet raporunu hazırlamak,
- Birim faaliyet raporunu hazırlamak,
- İdarenin misyonunun belirlenmesi çalışmalarını yürütmek,

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b> <b>EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

- İdarenin görev alanına giren konularda, hizmetleri etkileyecek dış faktörleri incelemek,
- Yeni hizmet fırsatlarını belirlemek, etkililik ve verimliliği önleyen tehditlere tedbirler almak,
- Kurum içi kapasite araştırması yapmak, hizmetlerin etkililiğini ve yararlanıcı memnuniyetini analiz etmek ve genel araştırmalar yapmak,
- İdarenin üstünlük ve zayıflıklarını tespit etmek,
- İdarenin görev alanıyla ilgili araştırma-geliştirme faaliyetlerini yürütmek,
- İdare faaliyetleri ile ilgili bilgi ve verileri toplamak, tasnif etmek, analiz etmek.
- Mali istatistiklere ilişkin verileri analiz etmek, raporlamak ve sonuçlarını yayımlamak,
- Başkanlık personelinin tüm özlük işleri ile ilgili yazışmaları yapmak,
- Başkanlık personelinin eğitim ihtiyacının tespitini ve eğitim planlamasını yapmak.
- Kurumsal Risk Yönetimi analiz çalışmalarını yürütmek ve sonuçlarının rapor halinde sunmak,
- İç kontrol sistemini geliştirmeye yönelik araştırma yapmak ve önerilerini rapor halinde sunmak,
- Başkanlık Web sayfasının dinamikliğini sağlamak,
- Stratejik Plan izleme ve değerlendirme çalışmalarını yıllık olarak yürütmek, izleme ve değerlendirme raporunu hazırlamak, Kalkınma Bakanlığının değerlendirmesine ve kamuoyu bilgisine sunmak,
- Verilen diğer görevleri yerine getirmek.

Performans ve kalite ölçütleri geliştirme fonksiyonu kapsamında yürütülecek görevleri;

- İdarenin görev alanına giren konularda performans ve kalite ölçütleri geliştirmek,
- İdarenin yönetimi ile hizmetlerin geliştirilmesi ve performansla ilgili bilgi ve verileri toplamak, analiz etmek ve yorumlamak,
- İdarenin ve/veya birimlerin belirlenen performans ve kalite ölçütlerine uyumunu değerlendirerek üst yöneticiye sunmak.

Yönetim bilgi sistemi fonksiyonu kapsamında yürütülecek görevleri;

- Yönetim bilgi sistemlerine ilişkin hizmetleri varsa ilgili birimlerle işbirliği içinde yerine getirmek,
- Yönetim bilgi sisteminin geliştirilmesi çalışmalarını yürütmek,
- İstatistiki kayıt ve kalite kontrol işlemlerini yapmak.

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 10 /52

**c) Muhasebe, Kesin Hesap ve Raporlama Şubesi Görevleri**

- Genel bütçe kapsamı dışındaki idarelerde muhasebe hizmetlerini yürütmek,
- Bütçe kesin hesabını hazırlamak,
- Mal yönetim dönemine ilişkin icmal cetvellerini hazırlamak,
- Mali istatistikleri hazırlamak,
- Verilen diğer görevleri yerine getirmek.

**d) İç Kontrol Şubesi Görevleri**

- İç kontrol sisteminin kurulması, standartlarının uygulanması ve geliştirilmesi ile izleme ve değerlendirme konularında çalışmalar yaparak rehberlik ve sekretarya hizmetlerini yürütmek,
- Ön mali kontrol görevini yürütmek,
- İdarenin görev alanına ilişkin konularda standartlar hazırlamak,
- Amaçlar ile sonuçlar arasındaki farklılığı giderici ve etkililiği artırıcı tedbirler önermek,
- Verilen diğer görevleri yerine getirmek.

Kalite çalışmaları kapsamında yürütülecek görevler;

- Kalite Yönetim Sistemi ve Çevre Yönetim Sistemi standart şartlarında çalışmalar yaparak, rehberlik ve sekretarya işlemlerini yürütmek,
- Kalite politikaları, kalite stratejileri ve kalite hedeflerinin belirlenmesi konusunda çalışmalar yapmak,
- İç ve dış paydaş memnuniyet anketlerinin yapılarak sonuç ve değerlendirme raporlarını hazırlamak,
- Yönetim gözden geçirme toplantı gündem ve kararlarını oluşturmak,
- Kalite ve çevre yönetimi eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesini sağlamak,
- İç tetkik sürecinin raporlamalarını yapmak,
- Birim bütünleşik kalite faaliyet raporlarının yıllık olarak izlenmesi, ölçülmesi ve raporlanmasını yapmaktır.

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b> <b>EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

**e) Projeler Şubesi Görevleri**

- TÜBİTAK kaynaklarından Üniversitemize proje karşılığı aktarılan tutarların harcanmasına ilişkin proje yürütücüsü tarafından düzenlenen ödeme belgelerini Maliye Bakanlığı ile TÜBİTAK tarafından belirlenen esas ve usuller çerçevesinde kontrol ederek proje özel hesabından hak sahiplerine ödenmesi için gerekli işlemleri yapmak,
- TÜBİTAK projelerine ilişkin proje yürütücüsü tarafından talep edilen mali raporu vermek,
- TÜBİTAK Projelerinin her biri için banka nezdinde özel hesap açtırmak,
- TÜBİTAK proje özel hesap hareketlerini kontrol etmek ve izlemek,
- Avrupa Birliği ve Uluslararası Kuruluşların Kaynaklarından Üniversitemize proje karşılığı aktarılan hibe tutarların harcanmasına ilişkin proje yürütücüsü tarafından düzenlenen ödeme belgelerini 27.11.2007 tarih ve 26713 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik çerçevesinde kontrol ederek proje özel hesabından hak sahiplerine ödenmesi için gerekli işlemleri yapmak,
- Proje sözleşmesinin yürürlüğe girmesini müteakip, proje yürütücüsü tarafından talep edilen proje numarasını vermek,
- AB projelerinin her biri için döviz cinsinden banka nezdinde özel hesap açtırmak,
- AB proje özel hesap hareketlerini kontrol etmek ve izlemek,
- AB projesinin yürütücüsü tarafından projenin tamamlandığı veya proje sözleşmesi çerçevesinde projenin feshine karar verildiğinin bildirildiği tarihten itibaren 15 gün içerisinde hesap özet cetveli düzenlenerek Maliye Bakanlığına raporlamak,
- AB proje özel hesap hareketlerini kontrol etmek ve izlemek,
- Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından desteklenen sanayi tezlerine (SANTEZ) ilişkin proje karşılığı Üniversitemize aktarılan tutarların harcanmasına ilişkin proje yürütücüsü tarafından düzenlenen ödeme belgelerini 05.07.2007 tarih ve 26573 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik hükümleri çerçevesinde kontrol ederek proje özel hesabından hak sahiplerine ödenmesi için gerekli işlemleri yapmak,
- SANTEZ projelerinin her biri için banka nezdinde özel hesap açtırmak,
- SANTEZ proje özel hesap hareketlerini kontrol etmek ve izlemek,

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b> <b>EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

- Avrupa Birliği Hayat Boyu Öğrenme/ERASMUS Programı Hareketlilik faaliyeti kapsamında yapılan hibe sözleşmesi uyarınca aktarılan hibe tutarların harcanması ve muhasebeleştirme işlemlerini 27.11.2007 tarih ve 26713 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik çerçevesinde kontrol ederek proje özel hesabından hak sahiplerine ödenmesi için gerekli işlemleri yapmak,
- Bilimsel Araştırma Projelerinin açılması için gerekli işlemleri yapmak,
- Bilimsel Araştırma Projelerinin her biri için banka nezdinde özel hesap açtırmak,
- Bilimsel Araştırma Projelerinin özel hesap hareketlerini kontrol etmek ve izlemek,
- Bilimsel Araştırma Projelerinin harcama-mahsup-taşınır işlemlerinin takibini yapmak,
- Bilimsel Araştırma Projelerinin mevzuata uygun şekilde yapılmasını sağlamak.

**f) İstatistik ve Ar-Ge Şubesi Görevleri**

- Mali hizmetler konusunda eğitim ihtiyacının tespiti konularında ar-ge çalışmaları yapmak ve sonuçlarını rapor halinde sunmak,
- Planlanan eğitim faaliyetlerinde eğitici olarak verilen görevleri yerine getirmek,
- İdarenin görev alanına giren hizmetleri etkileyen dış faktörleri belirlemek, incelemek ve etkilerini raporlamak,
- Üst politika belgeleri doğrultusunda yeni hizmet fırsatlarını belirleyerek, değerlendirme ve öneri raporunu sunmak,
- Kurum içi kapasite araştırması yaparak öneri raporunu sunmak,
- Hizmetlerde etkililiği ve verimliliği önleyen tehditlere karşı tedbir önerilerini rapor halinde sunmak,
- Mali istatistiklere ilişkin verileri analiz etmek, raporlamak ve sonuçlarını yayımlamak,
- İdarenin görev alanına giren konularda performans ve kalite ölçütleri geliştirmeye yönelik araştırma yapmak ve önerilerini rapor halinde sunmak,
- Mali hizmetlerin geliştirilmesi ve performansla ilgili bilgi ve verileri toplamak, analiz etmek, yorumlamak ve rapor halinde sunmak,
- Bütçe uygulama sonuçlarını üçer aylık dönemler halinde performans programı ile ilişkilendirerek analiz etmek ve etkililiği artırıcı önerilerini rapor halinde sunmak,



	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b> <b>EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

- İç kontrol sistemini geliştirmeye yönelik araştırma yapmak ve önerilerini rapor halinde sunmak,
- İdarenin planlanan amaçları ile sonuçları arasındaki farklılığı giderici ve etkililiği arttırıcı önerilerini rapor halinde sunmak,
- Mevcut uygulamaları, mevzuat ve iyi uygulama örneklerini inceleyerek önerilerini Daire Başkanına sunmak,
- Üniversitemiz mali kapasitesini arttırmaya yönelik yurt içi ve yurt dışı finansman kaynaklarını araştırmak, analiz etmek ve önerilerini rapor halinde sunmak,
- Üniversitemiz bünyesinde yürütülecek projeler kapsamında idare ve insan gücü kapasitesi de göz önünde bulundurularak tam maliyetlendirmeye ilişkin ar-ge çalışması yapmak ve sonucunu rapor halinde sunmak,
- Daire Başkanı tarafından verilen danışma niteliğine haiz görevleri yerine getirmek,
- Daire Başkanı tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek,
- Bu Şube'nin iş ve işlemleri; Bütçe ve Performans Şubesi, Stratejik Yönetim ve Planlama Şubesi ile İç Kontrol Şubesi tarafından yürütülmektedir.

**g) Evrak ve Destek Hizmetleri Şubesi Görevleri**

- Başkanlığa gelen evrakları kayda aldıktan sonra şubeler intikalini bekletilmeksizin sağlamak,
- Başkanlık ve şubelerden gelen evrakı giden evrak defterine kaydını sağladıktan sonra bekletilmeksizin göndermek,
- Başkanlık ve şubeler gelen ve giden evrakı sınıflandırarak standart dosya planına göre dosyalamak,
- Başkanlık ve şubelerinin tüm gelen ve giden evraklarını arşiv sistemine göre korumak,
- Şubelerde kullanılacak defter ve belgeleri temin etmek,
- Şubelerde kullanılan ve elektronik ortamda düzenlenen çıktıları sayfa numarası vermek ve ilgili şubeye imzalatmak suretiyle açılacak dosyalarda muhafaza etmek,
- Başkanlık ve şubelerde kullanılan demirbaş eşyanın kaydını muntazam olarak tutmak ve ilgili personele zimmetlemek,
- Başkanlığın ve şubelerin ihtiyacı bulunan kırtasiye ve diğer ihtiyaçlarını karşılamak ve mevcudu bulunmayanlarla ilgili olarak başkanlığa bilgi sunmak,
- Verilen diğer görevleri yerine getirmek.

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b> <b>EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

*Referans Doküman:*

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu

Strateji Geliştirme Birimlerinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

### 1.3. İletişim Bilgileri

**Adres:** Ankara Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Döğol Caddesi 06100 Tandoğan / Ankara / Türkiye

**Web:** <http://sgdb.ankara.edu.tr>

**Telefon:** (312) 212 60 40

**E-Posta:** [strateji@ankara.edu.tr](mailto:strateji@ankara.edu.tr)

**Faks:** (0312) 222 29 74

**Çağrı Merkezi :** 444 5 946





	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b>			
SGDB/BKysel	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 15 /52

## 2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE / VEYA DOKÜMANLAR

TS-EN-ISO 9001:2015 : Kalite Yönetim Sistemi - Temel Kavramlar ve Sözlük

TS-EN-ISO 14001:2015 : Çevre Yönetim Sistemi - Şartlar ve Kullanım Kılavuzu

TS ISO 10002:2014 : Kalite Yönetimi- Müşteri Memnuniyeti

### Referans Doküman:

*Kalite El Kitabında TS EN ISO 9001:2015 standardına, prosedürlere, proseslere, talimatlara, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Ayrıca TS-EN-ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi ile Kalite El Kitabı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini vermekte ve anılan standart şartlarının karşılandığını açıklamaktadır. Ayrıca TS ISO 10002:2014 Kalite Yönetimi- Müşteri Memnuniyeti standartları iç ve dış paydaş memnuniyet tespitlerinde kullanılmaktadır. Bu kapsamda dokümante edilen bilgiler Bütünleşik Kalite Yönetimi El Kitabı, Bütünleşik Kalite Politikası, Bütünleşik Kalite Stratejileri ile Bütünleşik Kalite Hedefleri ismini almıştır.*

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b>			
SGDB/BKysel	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 16 /52

### 3. TERİMLER VE TARİFLER

Bütünleşik Kalite Yönetimi Sistemimiz; TS EN ISO 9001:2015, TS EN ISO 14001:2015 ve TS ISO 10002:2014 standartlarında belirtilen temel kavramları, terimleri ve tarifleri kullanır. Bunun yanı sıra sistem içerisinde kullanılan E-Beyas (elektronik belge yönetimi ve arşiv sistemi) kullanılmaktadır.

Referans Doküman:

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Şartlar*

*TS EN ISO 14002:2015 Çevre Yönetim Sistemi*

*TS ISO 10002:2014 Kalite Yönetimi- Müşteri Memnuniyeti*

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKysel	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

#### 4. KURULUŞUN BAĞLAMI

##### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, amaç ve hedefleri ile ilgili olan ve Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tayin etmiş olup, bu hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir. Söz konusu hususlar aşağıda belirtilmiştir;

<p><b>İÇ HUSUSLAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daire Başkanlığımızın Performansı</li> <li>• Organizasyon Kültürü</li> <li>• Yöneticiler ve Çalışanlar</li> <li>• Sorumluluklar ve Yetkiler</li> <li>• Yatırım Bütçesi ve Cari Bütçe Kaynakları</li> <li>• Altyapı ve Tesisler</li> <li>• Araç, Teçhizat ve Ekipman</li> <li>• Kurumsal Bilgi</li> <li>• Doğal Kaynak Kullanımı</li> <li>• Atıklar</li> </ul>	<p><b>DIŞ HUSUSLAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Devlet Düzenlemeleri ve Yasal Değişiklikler</li> <li>• Uluslararası ve Ulusal Anlaşmalar</li> <li>• Doğal Olaylar</li> <li>• Güvenlik Konuları</li> <li>• Ekonomik Çevre</li> <li>• Sosyal ve Kültürel Çevre</li> <li>• Teknolojideki Değişiklikler</li> <li>• Özel Bütçe</li> <li>• Harcama Birimleri</li> </ul>
<p><b>GÜÇLÜ YÖNLER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları,</li> <li>• Mali Disiplin Anlayışı,</li> <li>• Danışma ve Denetim Birimi Vasfı,</li> <li>• Paydaşlarla İşbirliği ve Güçlü İletişim,</li> <li>• Mevzuat ve Bilgi Birikimi,</li> <li>• Objektif Bakış Açısı,</li> <li>• Görevinde Uzman, Özverili ve Genç Personel,</li> <li>• Risk Yönetimi.</li> </ul>	<p><b>ZAYIF YÖNLER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurumsal Aidiyetin İstenilen Düzeyde Olmaması,</li> <li>• Fiziksel Mekânların Yeterli Olmaması,</li> <li>• Yönetim Bilgi Sisteminin Olmaması,</li> <li>• Personel Sayısının Yeterli Olmaması,</li> <li>• Eğitim Faaliyetlerine İş Yoğunluğu Nedeniyle Katılımın İstenilen Düzeyde Olmaması.</li> </ul>

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYSEL	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

<b>FIRSATLAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dış Paydaşlarla Doğrudan İletişim,</li> <li>• Üst Yönetim Desteği,</li> <li>• Kalite Yönetimi Uygulamalarının Sürdürülebilir Hale Getirilmesi,</li> <li>• Kurumsal Risk Yönetimi Çalışmaları,</li> <li>• Bilgi İşlem Teknolojisindeki Gelişmeler,</li> <li>• Mevzuat Kapsamında Tahsis Edilmiş Uzman Kadro.</li> </ul>	<b>TEHDİTLER</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dış Hususlardaki Olumsuz Değişiklikler,</li> <li>• Bilgi Sistemlerinde Oluşabilecek Aksaklık,</li> <li>• Yönetimsel Yaklaşımda Olumsuz Değişim Riski,</li> <li>• Personel Devir Hızının Yüksekliği,</li> <li>• Geniş Kapsamlı Görev Alanı,</li> <li>• Yasal Düzenlemelerdeki Boşluk ve Çelişkiler,</li> <li>• Düşük Ücret ve Olumsuz Çalışma Koşulları.</li> </ul>
--	--

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

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız kapsamında mevzuat hükümlerini karşılayan hizmetlerimizin düzenli sağlama yeteneğimize etkisi ve potansiyeli olan paydaşlarımız aşağıda belirtilmiştir;

Paydaş Adı	İç / Dış Paydaş	Paydaş Nedeni	Önceliği	Etkisi	Önemi	Sonuç
Üst Yönetim	DP	Kurum faaliyet ve hizmetlerinin koordinasyon ve yönetimini sağlar.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak-Denetlenmek-Yönetilmek
Yönetim	İP	Faaliyet ve hizmetlerin koordinasyon ve yönetimini sağlar.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak-Kontrol-Yönetilmek
Çalışanlar	İP	Faaliyet ve hizmetler çalışanlar tarafından yürütülür.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
Akademik Birimler	DP	Faaliyet ve hizmet talepleri akademik birimlerden gelir.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
İdari Birimler	DP	Faaliyet ve hizmet talepleri idari birimlerden gelir.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak



**STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI**  
**BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI**  
**EL KİTABI**



SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 19 /52
-------------	-------------------------------	----------------	------------	--------------

Paydaş Adı	İç / Dış Paydaş	Paydaş Nedeni	Önceliği	Etkisi	Önemi	Sonuç
YÖK	DP	Yükseköğretimden sorumlu tek kuruluş.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak-Denetlenmek
Kalkınma Bakanlığı	DP	Yıllık programlar, o yıl için ulaşılabilecek hedefleri ve izlenecek politikaları belirler, kamu yatırımlarının sektörler ve kuruluşlar itibarıyla tahsisini gösterir. Bütçe ve kamu kuruluşlarının iş programlarının, yıllık programın hedef ve politikaları ile tutarlı olması gerekmektedir.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
Maliye Bakanlığı	DP	Maliye politikasının uygulanması, uygulamanın takibi ve denetlenmesi hizmetlerini yapmak.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
Milli Eğitim Bakanlığı	DP	Eğitim ve öğretim hizmetlerinin yerine getirilmesi.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
Ankara Valiliği	DP	İlin önemli organlarının yönetimi.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
Ankara İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü	DP	Çevre Konularında izin, muafiyet alınması, çevresel beyan ve bildirimlerin yapılması, çevre denetimi.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
Sayıştay	DP	Kamu idarelerinin mali faaliyet, karar ve işlemlerini hesap verme sorumluluğu çerçevesinde denetler ve sonuçları hakkında Türkiye Büyük Millet Meclisine doğru, yeterli, zamanlı bilgi ve raporlar sunar. Sayıştay Kanunu Madde 5’de Sayıştay’ın görevleri düzenlenmiştir.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Denetlenmek-Hesap Vermek



**STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI**  
**BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI**  
**EL KİTABI**



SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 20 /52
-------------	-------------------------------	----------------	------------	--------------

Paydaş Adı	İç / Dış Paydaş	Paydaş Nedeni	Önceliği	Etkisi	Önemi	Sonuç
Bankalar	DP	Kurum hesabına giren ve çıkan tutarların doğru ve zamanında kayıtlarının kontrolü yapılarak ilgili servisler aracılığıyla muhasebeleştirilmesinin sağlanması.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
Proje/Hibe Sağlayıcıları	DP	İlgili Proje Grubunun niteliğine göre sözleşme hükümlerinin takibi ile anlaşmazlıkların çözümüne yönelik işlemler, projenin başlamasından tamamlanmasına kadar olan süreçte ilgili raporlamaların sunulması ve bilgilendirme.	Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
SGK	DP	Personel maaşlarından yapılan prim kesintilerinin takibinin yapılmasını sağlar.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
Vergi Dairesi Başkanlığı	DP	Harcama birimlerince düzenlenen vergiye tabi her türlü belgelerde yer alan tutarların doğru ve zamanında işlem görmesini sağlar.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
İcra Daireleri	DP	Personel maaşlarından yapılan ve üçüncü şahıs ödeme evraklarından yapılan kesintilerin ilgili icra dosyalarından düşülerek dosya takibinin yapılması.	Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
Kefalet Sandığı Başkanlığı	DP	Kefalet Kanununa tabi personelden yapılan kesintilerin kişilerin sandık cüzdanlarına işlenmesini sağlamak.	Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
Sendikalar	DP	Sendikaya üye personelin maaşından yapılan kesintilerin ilgili sendikaya iletilmesini sağlamak.	Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 21 /52

İç ve Dış paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini TS ISO 10002:2014 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti prosedürü kapsamında yapılan anketler, alınan öneri ve şikâyetler ile belirleyerek gerekli hareket planları yapılmaktadır.

Referans Doküman:

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Politikası*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Stratejileri*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Hedefleri*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*TS ISO 10002:2014 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti*

#### **4.3. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi**

18.02.2006 tarih ve 26084 Sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Strateji Geliştirme Birimlerinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğine göre Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımızın kapsamı:

- Ulusal kalkınma strateji ve politikaları, yıllık program ile hükümet programı çerçevesinde idarenin orta ve uzun vadeli strateji ve politikalarını belirlemek, amaçlarını oluşturmak üzere gerekli çalışmaları yapmak,
- İdarenin görev alanına giren konularda performans ve kalite ölçütleri geliştirmek ve bu kapsamda verilecek diğer görevleri yerine getirmek,
- İdarenin yönetimi ile hizmetlerin geliştirilmesi ve performansla ilgili bilgi ve verileri toplamak, analiz etmek ve yorumlamak,
- İdarenin görev alanına giren konularda, hizmetleri etkileyecek dış faktörleri incelemek, kurum içi kapasite araştırması yapmak, hizmetlerin etkinliğini ve tatmin düzeyini analiz etmek ve genel araştırmalar yapmak,
- Yönetim bilgi sistemlerine ilişkin hizmetleri yerine getirmek,
- İdarede kurulmuşsa Strateji Geliştirme Kurulunun sekretarya hizmetlerini yürütmek,
- İdarenin stratejik plan ve performans programının hazırlanmasını koordine etmek ve sonuçlarının konsolide edilmesi çalışmalarını yürütmek,



	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b> <b>EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

- İzleyen iki yılın bütçe tahminlerini de içeren idare bütçesini, stratejik plan ve yıllık performans programına uygun olarak hazırlamak ve idare faaliyetlerinin bunlara uygunluğunu izlemek ve değerlendirmek,
- Mevzuatı uyarınca belirlenecek bütçe ilke ve esasları çerçevesinde, ayrıntılı harcama programı hazırlamak ve hizmet gereksinimleri dikkate alınarak ödeneğin ilgili birimlere gönderilmesini sağlamak,
- Bütçe kayıtlarını tutmak, bütçe uygulama sonuçlarına ilişkin verileri toplamak, değerlendirmek ve bütçe kesin hesabı ile mali istatistikleri hazırlamak,
- İlgili mevzuatı çerçevesinde idare gelirlerini tahakkuk ettirmek, gelir ve alacaklarının takip ve tahsil işlemlerini yürütmek,
- Genel bütçe kapsamı dışında kalan idarelerde muhasebe hizmetlerini yürütmek,
- Harcama birimleri tarafından hazırlanan birim faaliyet raporlarını da esas alarak idarenin faaliyet raporunu hazırlamak,
- İdarenin mülkiyetinde veya kullanımında bulunan taşınır ve taşınmazlara ilişkin icmal cetvellerini düzenlemek,
- İdarenin yatırım programının hazırlanmasını koordine etmek, uygulama sonuçlarını izlemek ve yıllık yatırım değerlendirme raporunu hazırlamak,
- İdarenin, diğer idareler nezdinde takibi gereken mali iş ve işlemlerini yürütmek ve sonuçlandırmak,
- Mali kanunlarla ilgili diğer mevzuatın uygulanması konusunda üst yöneticiye ve harcama yetkililerine gerekli bilgileri sağlamak ve danışmanlık yapmak,
- Ön mali kontrol faaliyetini yürütmek,
- İç kontrol sisteminin kurulması, standartların uygulanması ve geliştirilmesi konularında çalışmalar yapmak; üst yönetimin iç denetimine yönelik işlevinin etkinliğini ve verimliliğini artırmak için gerekli hazırlıkları yapmak.

#### Ayrıca;

- **8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi:** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız hizmetlerinde tasarım faaliyeti olmadığından bu madde uygulanmamaktadır.



	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b> <b>EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

- **8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü:** Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız hizmetleri gereği verilen hizmetlerin sonuçları anında alınmakta olup, bu sebeple bu madde uygulanmamaktadır.
- **8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet:** Verilen hizmet kapsamında herhangi bir şekilde müşteri malı kullanılmadığından bu madde uygulanmamaktadır.
- **8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler:** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız hizmetlerinde, hizmetler ile ilgili teslimat sonrası faaliyet bulunmadığından bu madde uygulanmamaktadır.
- **7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi:** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız hizmetlerinde şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla kullanılacak izleme ve ölçme cihazları bulunmadığından bu madde kullanılmamaktadır.

#### 4.4. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sistemleri ve Prosesleri

**4.4.1.** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız TS EN ISO 9001:2015, TS EN ISO 14001:2015 ve TS ISO 10002:2014 standartları şartlarını sağlayacak şekilde Bütünleşik Kalite Yönetimi Politikası, Bütünleşik Kalite Stratejileri, Hedefleri ve Prosesleri oluşturmuş ve uygulamaya koymuştur. Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları için 21/06/2018 tarihli ve 40827 sayılı yazı ile oluşturduğu Yönetim Sistemleri Geliştirme Komisyonu ve Yönetim Sistemleri Değerlendirme Komisyonları ile Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamalarının süreç yönetimini sağlamaktadır.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları kapsamında faaliyetlerin takip edileceği süreçler Proses Kartları ile tanımlanmış, süreçlere ilişkin performans göstergeleri ve hedefleri ile süreçlere dair risk ve fırsatlar söz konusu kartlarda belirtilmiştir.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı kapsamındaki hazırlanan prosesler Hassas Görevler ve Risk Düzeyleri kapsamında izlenir, gerekli durumlarda proseslerin sürekli iyileştirilmesi sağlanır.

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b> <b>EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

### PROSES ETKİLEŞİM TABLOSU

Proses Adı	Etkilediği Prosesler	Etkilendiği Prosesler
İç Kontrol Süreci	Tüm Süreçler	Kalite Çalışmaları Süreci (İç Tetkik, YGG, Düzeltici Faaliyetler, Eğitim, Doküman Yönetimi, Kayıt Yönetimi, vb.)
Bütçe ve Performans Süreci	Ön Mali Kontrol Süreci	Kalite Çalışmaları Süreci (İç Tetkik, YGG, Düzeltici Faaliyetler, Eğitim, Doküman Yönetimi, Kayıt Yönetimi, vb.)
Stratejik Yönetim ve Planlama Süreci	Tüm Süreçler	Performans Süreci, Kalite Çalışmaları Süreci (İç Tetkik, YGG, Düzeltici Faaliyetler, Eğitim, Doküman Yönetimi, Kayıt Yönetimi, vb.)
Muhasebe, Kesin Hesap ve Raporlama Süreci	Bütçe İşlemleri, Birim Faaliyet Tablosu Hazırlanması, Ön Mali Kontrol İşlemleri, E-Beyas İşlemleri, Proje Ödemelerinden Yapılan Kesintiler İşlemi	Kalite Çalışmaları Süreci (İç Tetkik, YGG, Düzeltici Faaliyetler, Eğitim, Doküman Yönetimi, Kayıt Yönetimi, vb.)
Projeler Süreci	Muhasebe İşlemleri, Vergi İşlemleri, Taşınır İşlemleri, Raporlama İşlemleri	Kalite Çalışmaları Süreci (İç Tetkik, YGG, Düzeltici Faaliyetler, Eğitim, Doküman Yönetimi, Kayıt Yönetimi, vb.)
İstatistik ve AR-GE Süreci	Stratejik Yönetim ve Kalite Çalışmaları Süreci	Kalite Çalışmaları Süreci (İç Tetkik, YGG, Düzeltici Faaliyetler, Eğitim, Doküman Yönetimi, Kayıt Yönetimi, vb.)

**4.4.2.** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları şartlarına uygun olarak ilgili süreçlerin planlı bir şekilde yürütülmesi için dokümantasyon sistemini oluşturmuş, muhafazası ile birlikte sürekliliğini sağlamaktadır.

Proseslerin uygulanması ve işletimini desteklemek için gerekli kayıtlar Doküman Kontrolü Prosedürü ve Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü kapsamında tutulmakta ve muhafaza edilmektedir. Muhafaza yeri başkanlık web sitesi, E-Beyas, elektronik dosyalar ve bazen fiziki dosyalardadır.

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYSEL	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 25 /52

## 5. LİDERLİK

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız, aşağıdaki maddeleri yerine getirerek Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları ile ilgili olarak liderlik ve taahhütte bulunmaktadır;

- Yönetim sistemlerinin etkinliği için hesap verilebilir olduğu,
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız misyon ve vizyonu doğrultusunda Bütünleşik Kalite Politikası ve Hedeflerinin oluşturulduğu Bütünleşik Kalite Stratejilerinin oluşturduğu ve kuruluş bağlamı ile uyumluluğu,
- Yönetim sistemleri şartları ile Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının proses ve talimatlarına uyumlu olduğu,
- Proses yaklaşımı, çevreye duyarlı ve risk tabanlı düşünmenin teşvik edildiği,
- Yönetim sisteminin uygulanması için gerekli kaynakların mevcudiyeti ve/veya ödenekler çerçevesinde sağlandığı,
- Yönetim sistemlerinin etkinliğine katkı sağlayacak personelin talep edildiği, görevlendirildiği ve desteklendiği,
- İyileştirmenin teşvik edildiği,
- Birim yöneticilerinin kendi sorumluluk alanlarında liderliklerini göstermeleri için desteklendiği,
- Yönetim sistemlerinin etkinliği ve yönetim sistemleri şartlarına uygunluğun öneminin paylaşıldığı,
- Yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlara ulaşmasının güvence altına alındığını taahhüt eder.

### 5.2. Müşteri Odağı

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız müşteri odaklılıkla ilgili olarak; TS ISO 10002:2014 şartları kapsamında iç ve dış paydaş müşteri ihtiyaçları ve uygulanacak mevzuat şartlarının belirlendiği ve karşılandığını, hizmetlerin uygunluğu için risk ve fırsatların belirlenerek iç ve dış paydaş memnuniyetinin artırılması odağının sürdürüldüğünü taahhüt eder.

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 26 /52

Hizmet verdiği kişi ve birimler ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir.

Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; memnuniyeti anketi yöntemleri ile yapılan gerekli iyileştirici hareket planlarını kapsamaktadır.

Referans Doküman:

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Politikaları*  
*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Stratejileri*  
*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Hedefleri*  
*TS ISO 10002:2014 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti*  
*İç ve Dış Paydaş Memnuniyeti Anketleri*  
*İç ve Dış Paydaş Memnuniyeti Anketleri Sonuç Raporları*  
*İç ve Dış Paydaş Memnuniyeti Anketleri Değerlendirme Raporları*

### 5.3. Politika

#### 5.3.1. Yönetim Sistemleri Politikasının Oluşturulması

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız kuruluşumuzun misyonu, vizyonu ve stratejik amaçları doğrultusunda, ulusal ve uluslararası mevzuat kapsamında, iyileştirmeyi taahhüt eden Bütünleşik Kalite Yönetimi Sistemleri Politikasını aşağıda belirtilen şekilde oluşturmuştur;

- ***Başkanlığımızın misyonu ve vizyonu doğrultusunda; üniversitemiz kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanılmasını sağlamak üzere, Başkanlığımızca gerçekleştirilen tüm hizmetlerde iyileştirmeyi ve çevre bilincini esas alan bir kalite yönetimi sistemi oluşturmak.***
- ***Kalite anlayışını tüm iç ve dış paydaşlarımıza yansıtarak, paydaşların memnuniyeti ile Başkanlığımızın saygınlık ve güvenilirliğini arttırmak.***
- ***Tüm personelin kalite ve çevre bilincine sahip olmasını sağlamak.***

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 27 /52

- *İyileştirme anlayışı kapsamında öz değerlendirmeler yaparak, tüm personelin yetkinliğini, yeterliliğini ve performansını geliştirmek ve hizmet süreçlerimizdeki verimliliği arttırmak.*
- *Hukuka, yasal düzenlemelere, etik değerlere ve ilkelerimize uygun; mobbinge, her türlü ayrımcılığa karşı ve çevre yönetim sistemi farkındalığını arttıran; görev paylaşımı ve takım ruhunu destekleyen bir anlayış ile hizmet sağlamayı esas almaktadır.*

Referans Doküman:

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Politikaları  
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Stratejileri  
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Hedefleri  
TS ISO 10002:2014 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti*

### **5.3.2. Yönetim Sistemleri Politikasının Duyurulması**

Söz konusu politika Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımı web sayfasında ([www.sgdb.ankara.edu.tr](http://www.sgdb.ankara.edu.tr)) yayımlanarak ve Başkanlık içindeki panolarına asılarak çalışanlara duyurulmuş olup, çalışanlar tarafından tam olarak benimsenmesi ve Bütünleşik Kalite Yönetimi Sistemleri bilincinin yerleştirilmesi için eğitim faaliyetleri planlanmaktadır.

İlgili tarafların politikaya erişiminin sağlanması amacı ile [www.sgdb.ankara.edu.tr](http://www.sgdb.ankara.edu.tr) adresinde ana sayfada Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları sekmesinde iki dilde yayımlanmıştır.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Bütünleşik Kalite Yönetimi Politikasını yılda iki kez düzenli olarak Yönetim Gözden Geçirme toplantıları yaparak sürekliliğini sağlamaktadır.

### **5.4. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar:**

Başkanlığımız organizasyon şeması ve Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları çerçevesi doğrultusunda; çalışan tüm personelin görev, yetki ve sorumlulukları Hizmet Rehberi çerçevesinde hazırlanan Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Organizasyon El Kitabında belirtilmiş ve gerekli görülen iyileştirmeleri sağlanmaktadır.

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 28 /52

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli için belirlenmiş görev, yetki ve sorumluluklar ilgili birimlere ya da kişilere Başkanlık web sayfası ([http://sgdb.ankara.edu.tr/?page\\_id=6639](http://sgdb.ankara.edu.tr/?page_id=6639)) ile ulaştırılarak bilinmesi sağlanmıştır. Ayrıca tüm harcama birimlerine verilen eğitim faaliyetleri ile diğer çalışanların bilgilendirilmesi sağlanmaktadır.

Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları şartlarının karşılanması, proses hedeflerinin gerçekleşmesi, sistem performansının iyileştirilmesi ve fırsatların raporlanması, iç ve dış paydaş odaklılığının teşviki, sistem içindeki değişikliklere dair gerekli planlama ve uygulamaların yapılarak sistemin sürekliliğinin sağlanması amacıyla İç Kontrol Şube Müdürlüğü içinde Kalite Çalışmaları Servisinin kuruluşunu sağlayarak bu kapsamında uzman personeller ile çalışmalarını gerçekleştirmektedir.

Referans Doküman:

*Strateji Geliştirme Dairesi Bütünleşik Kalite Politikası*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Stratejileri*

*Strateji Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Hedefleri*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Organizasyon El Kitabı*

*Hizmet Rehberi*

*Hizmet Envanteri Tablosu*



	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYSEL	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 29 /52

## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları planlanırken, bu el kitabının 4.1 ve 4.2 maddelerinde belirlenen hususlar kapsamında; amaçlanan çıktılara ulaşabilmek, istenilen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, iyileştirme faaliyetlerini düzenlemek amacı ile Hassas Görevler ile Hassas Görevlere dair risk değerlendirmeleri çerçevesinde Risk Haritası oluşturmuştur.

Ankara Üniversitesi Kurumsal Risk Yönetimi Strateji Belgesi çerçevesinde Kurumsal Risk Değerlendirme Belgesi hazırlanmış ancak, 2017 sonu itibarıyla Kamu Kurumsal Risk Yönetimi Rehberi çalışmalarının başlaması ile Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız faaliyetlerinde risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi, riske yönelik kararların belirlenmesi ve risklerin izlenmesi yürütülmekte olan Kamu Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamalarında Ana Süreçlere ve Destek (Kalite Çevre) süreçlerinde Kamu Kurumsal Risk Yönetimi çalışmasını metodik olarak kullanmıştır. A.Ü. Strateji Belgesi, Kamu Kurumsal Risk Yönetimi Rehberi yayımlandıktan sonra revize edilecektir.) Kamu Kurumsal Risk Rehberi şu metodolojiye dayanmaktadır:

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı misyon ve vizyonuna bağlı olarak uygulama alanında gerçekleştirdiği ana ve destek süreçlerine dair Risklerin Belirlenmesi, Risklerin Değerlendirilmesi, Riske Yönelik Kararların Belirlenmesi ve Risklerin İzlenmesi olarak dört kategoride planlanmıştır. Bu planlama beş unsurda değerlendirilmiştir. Bunlar; Stratejik, Operasyonel, Finansal, Uyum ve İtibar Riskidir. Risklerin Değerlendirilmesinde etki ve olasılık düzeyleri 5 li skalada (1:Çok Düşük, 2:Düşük, 3:Orta, 4:Yüksek, 5:Çok Yüksek) değerlendirilmiştir. Etki ve olasılıkların çarpımları sonucunda Doğal Risk Puanı ve Doğal Risk Kategorisine ulaşılmaktadır (1-3: Çok Düşük, 3-5: Düşük, 6-9: Orta, 10-16: Yüksek, 17-25: Çok Yüksek). Ana süreç adımlarına göre belirlenen her bir risk için Riski Gidermek, Etkisini Azaltmak İçin Var Olan Önlem belirlenmektedir. Bunun sonucunda ortaya çıkan Var Olan Önlemlerin Etkinliği ve Yeterliliği (Etkin ve Yeterli=0,1; Gelişmeye Açık= 0,4; Zayıf=0,8; Etkin Değil ve Yetersiz= 1) değerlendirilip, Etkinlik ve Yeterlilik katsayısına ulaşılmakta ve doğal risk ile çarpılarak Artık Risk Puanı ve Artık Risk Kategorisinin (1-3: Çok Düşük, 3-5: Düşük, 6-9: Orta, 10-16: Yüksek, 17-25: Çok Yüksek) oluşması sonucunda risklere yönelik alınacak kararların ve kararlarda alınan aksiyonların izlenmesi yapılmaktadır.

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 30 /52

### Referans Doküman

*Risk Analizi Formu (Tüm Süreçler İçin)*

*Çevre Etki Boyutu Analizi Formu (Tüm Süreçler İçin)*

### **6.1.1. Çevre Boyutları**

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız, Çevre Yönetim Sisteminin tanımlanmış kapsamda, faaliyet ve hizmetleri ile ilgili kontrol edebileceği, etkileyebileceği ve bunlarla ilişkili çevre boyutlarını yaşam döngüsü yaklaşımını değerlendirerek Hazine ve Maliye Bakanlığı bünyesinde yürütülmekte olan Kamu Kurumsal Risk Yönetimi Rehberi çerçevesinde belirlemektedir.

Çevre boyutlarını belirlerken de aşağıdakileri dikkate alınır:

- Faaliyet ve hizmetlerdeki; planlı veya yeni gelişmeler dâhil değişiklikler ile yeni veya değiştirilmiş faaliyetler,
- Normal olmayan durumlar ve öngörülemeyen acil durumlar.

Önemli çevresel etkileri olan veya olabilecek boyutlar, bir başka deyişle, önemli çevre boyutları, oluşturulmuş kriterler kullanılarak belirlenir.

Önemli çevre boyutları Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı içerisinde uygun şekilde, farklı seviyelerde ve fonksiyonlarda duyurulmaktadır.

### **6.1.2. Uygunluk Yükümlülükleri**

- Çevre boyutları ile ilgili uygunluk yükümlülüklerini belirlemekte olup bunlar erişilebilirdir,
- Bu uygunluk yükümlülüklerinin Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımızda nasıl uygulanacağı belirlenmektedir,
- Çevre yönetim sistemlerini; kurarken, uygularken, sürekliliğini sağlarken ve sürekli iyileştirirken bu uygunluk yükümlülükleri dikkate alınmaktadır. Uygunluk yükümlülükleri; Çevre Koruma, Atık Yönetimi ve Enerji Verimliliğini kapsamaktadır.

Uygunluk yükümlülükleri dokümante edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmiş ve iç paydaşlarımıza E-Beyas üzerinden duyurulmuştur.



	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 31 /52

### 6.1.3. Planlama Faaliyetleri

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız aşağıdakileri planlamaktadır:

- 1) Çevre boyutlarını,
- 2) Uygunluk yükümlülüklerini,
- 3) Tanımlanan risk ve fırsatları.

Yukarıdaki maddeler için;

- 1) Çevre Yönetim Sistem prosesleri veya diğer iş proseslerindeki faaliyetleri; Kalite Politikasına entegre etmek ve uygulamak,
- 2) Kalite Politikasına entegre edilen Çevre Yönetim Sistemini Kalite Stratejileri Hedeflerinde yer vererek yıllık izlenmesini sağlamak. Ayrıca Bütünleşik Kalite Stratejileri performans göstergeleri kapsamında iyileştirmeye almak için hareket planları uygulamak.

Bu faaliyetler planlanırken, teknolojik seçenekler ile finansal, operasyonel ve işle ilgili diğer şartlar değerlendirilmektedir.

#### Referans Dokümanlar:

*Ankara Üniversitesi Kurumsal Risk Yönetimi Strateji Belgesi  
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Stratejileri  
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Politikaları  
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Hedefleri  
TS ISO 10002:2014 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti*

### 6.2. Kalite Yönetim Sistemleri Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları kapsamında her yılın başında uygulanabilir şartlar dikkate alınarak, politika ile uyumlu, ölçülebilir, hizmetlerin uygunluğu ve ilgili tarafların memnuniyetini artırmaya yönelik olarak kalite ve çevre hedefleri belirlenir.

Belirlenen hedefler Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı web sayfası ve E-Beyas kurumsal iletişim yolu ile ilgililere duyurulmaktadır.

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 32 /52

Ayrıca Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız faaliyetleri kapsamında oluşturulan Proses Kartlarında süreçlere ilişkin performans göstergeleri ve hedefleri oluşturulmuş, kontrol kriterleri ve sorumluluklar belirlenmiştir.

Belirlenen hedefler yıl içerisinde Yönetim Sistemleri Geliştirme ve Değerlendirme Komisyonları Toplantıları ile Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında izlenerek gerekli hallerde güncelliği sağlanmaktadır.

Kalite ve çevre hedeflerine ulaşmak için yapılan planlamada ne yapılacağı, kullanılacak kaynaklar, sorumlular, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçlarının değerlendirilmesi ile ilgili hususlar Bütünleşik Kalite Stratejilerinde belirtilmiştir.

Referans Dokümanlar:

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Politikası*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Stratejileri*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*Hizmet Rehberi*

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri Şartları*

*TS EN ISO 14002:2015 Çevre Yönetim Sistemleri Şartları*

*TS ISO 10002:2014 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti*

### **6.3. Değişikliklerin Planlanması**

Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları kapsamında; değişikliğe gereksinim duyulması halinde, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilecektir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamalarının bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden düzenlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulacaktır.

Bu kapsamda, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımızda uygulanan Bütünleşik Kalite Yönetimi Sistemleri şartlarını yerine getirirken yapılmasına ihtiyaç duyulan değişiklikler

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 33 /52

Yönetim Sistemi Geliştirme Komisyonu ve Yönetim Sistemi Değerlendirme Komisyonunca gerçekleştirilir.

Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Stratejileri*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*Hizmet Rehberi*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Birim Bütçesi*



	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b>			
SGDB/BKysel	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 34 /52

## 7. DESTEK

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulaması, belirlenen hedeflere ulaşılması, iç ve dış paydaşların taleplerinin karşılanarak, paydaş memnuniyetinin artırılması için gerekli olan kaynak ihtiyaçları (personel, altyapı, makine, araç gereç/teçhizat vb.) Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sistemleri Geliştirme ve Değerlendirme Komisyonlarınca belirlenir ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında gündeme alınır.

Belirlenen kaynak ihtiyacının karşılanması ve bu amaçla birim bütçe programına teklif edilmesi sorumluluğu Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına aittir.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulama, sürdürme ve etkinliğinin iyileştirilmesi için ortaya çıkabilecek kaynak ihtiyaçları belirlenerek, Satın Alma yolu ile iletilir, Yatırım Programına alınacaklar ise Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına bildirilir.

Personel taleplerinin karşılanması Personel Daire Başkanlığı tarafından gerçekleştirilir.

#### Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Hizmet Rehberi*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Birim Bütçesi*

*Yatırım Programları*

*Kamu İhale Kanunu*

*657 Devlet Memurları Kanunu*

*YÖK Personel Yönetmeliği*

*YÖK Personel Atama ve Görevde Yükselme Yönetmeliği*

*Birim Yönetmelikleri*

*Ankara Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi*

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 35 /52

### 7.1.2. Kişiler

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, sunulan hizmetlerin kalitesini etkileyen personelin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı ve nitelikleri belirlenmiştir.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeline verilecek eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim planı ve programının yapılması, uygulanması ve eğitimin değerlendirilmesi Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim şube müdürlüğüne gerçekleştirilmektedir.

#### Referans Dokümanlar:

*Hizmet Rehberi*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*657 Devlet Memurları Kanunu*

*Birim Yönetmelikleri*

*Organizasyon El Kitabı*

*Teşkilat Şemaları*

*Ankara Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği*

### 7.1.3. Altyapı

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Bütünleşik Kalite Yönetimi Sistemlerinin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır.

Mevcut altyapının gerekli bakım ve onarımları Rektörlük personeli tarafından gerçekleştirilirken, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı imkânları ile yapılamayan bakım ve onarımlar ise ilgili başkanlıklar yoluyla gerçekleştirilerek sürekliliği sağlanır.

Hizmet alımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan esas ve usullere göre gerçekleştirilmektedir.

#### Referans Dokümanlar:

*Kamu İhale Kanunu*

*Yatırım Programı*

*Bakım Onarım Planları*

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 36 /52

#### 7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından; hizmetlerin gerçekleştirilmesi, proseslerin işletilmesi ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli çevre şartları belirlenerek karşılanmış ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Başkanlık personelinin sosyal ve psikolojik şartlarının karşılanması için memnuniyet anket sonuçlarına yönelik hareket planlarının belirlenmesi. Başkanlık personelinin iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili gerekli ergonomik konfor şartlarının belirlenmesi ve gerekli ortam şartları sağlanmaktadır.

#### Referans Dokümanlar:

657 Devlet Memurları Kanunu

6331 Sayılı İş Kanunu

Başbakanlık Genelgesi (2011/2)

#### 7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında fiziki ortam ekipmanlarına kalibrasyon gereği bulunmamaktadır. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından çalışanların kullanmakta olduğu bilgisayarlar düzenli periyotlarla kontrol edilmektedir.

#### 7.1.6. Kurumsal Bilgi

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı proseslerinin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgi iç ve dış kaynaklar dikkate alınmak suretiyle tayin edilmiş olup, Başkanlık web sayfasından ihtiyaç duyulan bilgilere ulaşılabilmektedir. Söz konusu bilgilerde herhangi bir değişiklik olması durumunda güncelleme talebi Doküman Kontrolü ve Prosedürü/Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

Yapılan toplantıların sonuçları, personelin katılmış olduğu çalıştaylar, eğitimler, seminerlerin slaytları Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı web sayfasından iç ve dış paydaşlarımızın erişimine sunulmaktadır.

#### Referans Dokümanlar:

Doküman Kontrolü ve Prosedürü

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı Sonuç Raporları

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 37 /52

## 7.2. Yeterlilik

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personelinin yeterlilik kriterleri Organizasyon El Kitabında belirtilmiş olup, değerlendirmeler ise 657 sayılı Kanun ile Devlet Memurları Sicil Yönetmeliği çerçevesinde yapılır.

Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları için gerekli olan ve iyileştirilmesi amacıyla personel için ihtiyaç duyulan temel, tazeleme ve oryantasyon eğitimleri Hizmet İçi Eğitim Yönergesi kapsamında planlanır, gerçekleştirilir ve etkinliği ölçülür. Ayrıca genel idare hizmetleri sınıfı için görevde yükselme ve unvan değişikliği sınavları personel daire başkanlığınca yürütülmektedir.

Başkanlığımızda görev alan Mali Hizmetler Uzmanları ile Uzman Yardımcılarının yukarıda bahsedilen hususlara ek olarak, Uzman ve Uzman Yardımcılarının mesleğe alınmaları, yetiştirilmeleri, yeterlik sınavları ile çalışma usul ve esasları, Maliye Bakanlığı tarafından hazırlanan Mali Hizmetler Uzmanlığı Yönetmeliği ile Mali Hizmetler Uzman Yardımcılarının Yetiştirilmesine İlişkin Usul ve Esaslar doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda yapılacak tüm planlama, ölçme, izleme ve değerlendirme Maliye Bakanlığı tarafından gerçekleştirilmektedir.

### Referans Dokümanlar:

*657 sayılı Devlet Memurları Kanunu*

*Devlet Memurları Sicil Yönetmeliği*

*Organizasyon El Kitabı*

*5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu*

*Mali Hizmetler Uzmanlığı Yönetmeliği*

*Mali Hizmetler Uzman Yardımcılarının Yetiştirilmesine İlişkin Usul ve Esaslar*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*Doküman Kontrolü ve Prosedürü*

*Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve*

*Unvan Değişikliği Yönetmeliği*



	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b> <b>EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

### 7.3. Farkındalık

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Yönetim Uygulamalarının, politika strateji ve hedefleri doğrultusunda etkin ve verimli yürütülmesi, Bütünleşik Kalite Yönetimi Sistemleri hedeflerine ulaşılabilmesi, iyileştirme ve sisteme katılımlarının sağlanması amacıyla Başkanlık Yönetim Sistemleri Geliştirme ve Değerlendirme Komisyonlarınca hareket planları oluşturulur. İç ve dış paydaşların talep, öneri ve memnuniyetlerine göre gerekli olan eğitimler yapılır.

#### Referans Dokümanlar:

*Strateji Geliştirme Dairesi Bütünleşik Kalite Politikası*

*Strateji Geliştirme Dairesi Bütünleşik Kalite Stratejileri*

*Strateji Geliştirme Dairesi Bütünleşik Kalite Hedefleri*

*Strateji geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sistemleri Geliştirme ve Değerlendirme Komisyon Kararları*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

### 7.4. İletişim

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları ile ilgili iç ve dış iletişim şartları 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununda ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu kapsamında yürütülür. Kalite Yönetim Sistemi ve Çevre Yönetim Sistemleri konularına yönelik Başkanlık içi ve dışı resmi iletişim E-Beyas üzerinden gerçekleştirilmektedir. Ayrıca Kurum ve Başkanlık web sayfaları ile kurum ismi uzantılı e-posta adresleri üzerinden alternatif iletişim sağlanmaktadır.

#### Referans Dokümanlar:

*2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu*

*657 sayılı Devlet Memurları Kanunu*

*E-Beyas*

*Başkanlık web sayfası*

*Kurumsal e-posta*



	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b> <b>EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

## 7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

### 7.5.1. Genel

Gerek Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerinin gerçekleştirilmesi, gerekse Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamalarının etkinliği, izlenmesi ve kontrolü için gerekli olan dokümante edilmiş bilgi hazırlanmış, duyurulmuş ve takibi yapılmaktadır.

### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları şartları ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı faaliyetlerinin uygulanması için gerekli dokümanların oluşturulması, onaylanması, gözden geçirilmesi, güncellenmesi, tanımlanması, formatı, kontrolü, erişimi, muhafazası ve dağıtımı ile ilgili hususlar;

TSE ISO 9001:2015, TS EN ISO 14002:2015 ve TS ISO 10002:2014 Şartlarına bağlı olarak Doküman Kontrolü ve Prosedürü ile Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü ile sağlanmaktadır.

### 7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Doküman Kontrolü ve Prosedürü ile Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü kapsamında kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süreleri ve elden çıkarılması için gereken kontroller belirlenmiştir. TSE ISO 9001:2015, TS EN ISO 14002:2015 ve TS ISO 10002:2014 şartlara uyulmaktadır.

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYSEL	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 40 /52

## 8. OPERASYON

### 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlaması ve gelişimleri sağlanmaktadır. Belirlenen süreçlerin belirleyici politikası ve hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır.

Prosesler Planlanırken yaşam döngüsü bakış açısı ile uyumlu olarak, hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde proses kartları, iş akış şemaları, talimatlar olarak tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (yasa, tüzük, yönetmelik, vb.) bunlara atıfta bulunulur.

Yürütülen eylemsel faaliyetlerin uygunluğunun izlenmesi amacıyla İç Tetkik Formları kullanılmakta olup, hizmetlerin geliştirilmesi, sunumu, süreçlerinin planlanmasından ve planlandığı gibi işletilmesinden tüm birimlerin yöneticileri doğrudan sorumludur.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetleri Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları kapsamında dış kaynaklı proses bulunmamaktadır.

#### Referans Dokümanlar:

*Organizasyon El Kitabı*

*Hizmet Rehberi*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*TS EN ISO 9001:2015 Şartları*

*TS ISO 10002:2014 Kalite Yönetimi- Müşteri Memnuniyeti*

*TS EN ISO 14001:2015 Çevre Yönetimi*

### 8.2. Hizmetler İçin Şartlar / Acil Duruma Hazırlıklı Olma

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetleri faaliyetleri yürütülürken olası olumsuz çevresel etkileri önlemek veya azaltmak için yapılacak faaliyetler (önleme/tedbirler, eğitim, iletişim vb.) TS EN ISO 14001:2015 şartları kapsamında uygulanmaktadır.

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 41 /52

### 8.2.1. Müşteri ile İletişim

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetleri faaliyetleriyle ilgili bilgiler, iletişim numaraları Başkanlığımız web sayfası ve E-Beyas aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır.

E-posta, memnuniyet anketleri veya resmi yazışma yoluyla iç ve dış paydaşlarımızdan gelen talep, istek ve şikâyetler, TS EN ISO 9001:2015, TS EN ISO 14001:2015 ve TS ISO 10002:2014 şartlarına göre yürütülmektedir.

#### Referans Dokümanlar:

*TSE ISO 9001:2015 Şartları*

*TS ISO 10002:2014 Kalite Yönetimi- Müşteri Memnuniyeti*

*TS ISO 14001:2015 Çevre Yönetimi*

*Başkanlık web sayfası (<http://sgdb.ankara.edu.tr/>)*

### 8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Kurumumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerinin tüm birimlerinde iç ve dış paydaş taleplerinin karşılanması, yürürlükte olan ilgili kanun ve tüzükler ile Ankara Üniversitesinde Senato ve Yönetim Kurulu kararları ile yayımlanan Yönerge ve İç Talimatlara uygun olarak yapılır.

İç ve Dış paydaş taleplerinin karşılanmasında üstüm hizmet anlayışı ve hizmet eşitliğinin sağlanması esastır.

### 8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Kurumumuza yapılan tüm başvurular ilgili birimlerce mevzuatına göre değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir ve başvuru sahibi bilgilendirilir.

**8.2.3.1.** Hizmete bağlı şartlarda bir değişiklik olması ya da olmasının teklif edilmesi durumunda söz konusu durum ilgili tüm taraflara resmi yazı ile duyurulur.

**8.2.3.2.** Sunulan hizmetlere bağlı şartlarda yapılacak değişikliklerle ilgili gözden geçirme sonuçları Yönetim Sistemleri Geliştirme ve Değerlendirme Komisyonlarınca alınan kararlar ile

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 42 /52

(toplantı sonuçları, resmi yazışmalar, güncellenen proses/talimatlar vb.) ilgili birimlerde muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

*5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sistemleri Geliştirme Komisyon Kararları*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sistemleri Değerlendirme Komisyon Raporları*

#### **8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi**

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerine bağlı şartlarda yapılacak değişikliklerle ilgili personel bilgilendirmeleri E-Beyas kapsamında yapılarak resmi yazışma ve alternatif iletişim kanalları ile güvence altına alınır.

Referans Dokümanlar:

*E-Beyas*

*Başkanlık web sayfası*

*Kurumsal web sayfası*

*Kurumsal e-posta*

#### **8.3. Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi**

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında tasarım faaliyeti olmadığından bu madde uygulanmamaktadır.

#### **8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü**

##### **8.4.1. Genel**

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetleri için malzeme/hizmet alımlarında işin niteliğine göre talep formu, teknik şartname, proje vb. dokümanlar Mali Yönetim Sistemi üzerinden Satın Alma Birimine bildirilir. 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu Taşınır Mal Yönetmeliği kapsamında oluşturulan komisyonlarca yürütülmektedir.

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 43 /52

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetleri için ihtiyaç duyulan malzemenin/hizmetin dışarıdan tedarik edilmesi gerçekleştirme görevlisi tarafından Satın Alma Birimine gönderilir ve harcama yetkilisi tarafından karşılanmaktadır.

Tedarik edilen hizmet/ürünün uygunluğunun kontrolü ise muayene kabul komisyonu tarafından yapılır.

#### **8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu**

Tedarik edilen hizmet/ürünün uygunluğu ilgili birimler tarafından teşkil edilen Şartname Hazırlama ve Muayene Kabul Komisyonu tarafından Uygunluk Raporu ile dosyalanarak yapılır.

#### **8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi**

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetleri birimleri, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin/hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler tedarikçilere duyurulur.

### **8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu**

#### **8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü**

Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması başkanlık hizmetlerinde işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları anında alınmakta olup, bu sebeple bu madde uygulanmamaktadır.

**8.5.1.1.** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerinin işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları anında alınmakta olduğundan bu madde uygulanmamaktadır.

#### Referans Dokümanlar:

*5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu*

*Organizasyon El Kitabı*

*Hizmet Rehberi*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 44 /52

### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetleri çerçevesinde yapılan tüm kontroller ve ölçümler izlenebilir nitelikte Mali Yönetim Sistemi ile kayıt altına alınmaktadır.

#### Referans Dokümanlar:

5018 sayılı Kanun Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu

Mali Yönetim Sistemi

### 8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Verilen hizmet kapsamında herhangi bir şekilde iç ve dış paydaş malı kullanılmadığından bu madde uygulanmamaktadır.

### 8.5.4. Muhafaza

Başkanlığımız ilgili birimlerinden talep edilen hizmetlerin başvurudan sonuçlanmasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evrakların muhafazasından ilgili yönetici ve personelleri sorumludur.

Hizmete ilişkin dosyaların arşivi E-Beyas sisteminde belirtildiği şekilde hizmetlerin sürekliliğini sağlamak üzere uygulanmaktadır.

#### Referans Dokümanlar:

E-Beyas

### 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerinde, hizmetler ile ilgili teslimat sonrası faaliyet bulunmadığından bu madde uygulanmamaktadır.

### 8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Başkanlık birimleri tarafından verilen hizmetlere ilişkin, bütün mevzuat kapsamında değişiklik gündeme geldiğinde ya da Başkanlık hizmetleri açısından yasal mevzuat şartlarının sağlanması için verilen hizmet şartlarında bir değişiklik yapılması ihtiyacı olduğunda hizmet

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b> <b>EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

şartları Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sistemleri Geliştirme ve Değerlendirme Komisyonlarınca gözden geçirilir ve değerlendirilir.

Hizmet şartlarında veya dokümanlarında olabilecek değişiklikler ilgili personele duyurulur.

İç ve Dış paydaş isteklerinin karşılanabilmesi için mevcut hizmetler ve faaliyetler üzerinde geliştirme/değişirme/yeniden uyarılma şeklinde karşılanır. Ayrıca bu hususlar Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında gündem maddesi olarak görüşülür ve değerlendirilir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve ilgili faaliyetler dokümante edilmektedir. E-Beyas üzerinden sisteme dahil edilerek ayrıca bazı fiziksel dosyaları da tutulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*5018 sayılı Kanun Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu*

*657 sayılı Devlet Memurları Kanunu*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sistemleri Geliştirme Komisyon Kararları*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sistemleri Değerlendirme Komisyon Raporları*

**8.6. Hizmetin Sunumu**

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerinin işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları, tanımlanmış olan yetki sorumluluklar çerçevesinde anında alındığından hizmetin durumu ve neticesi anında izlenebilmektedir.

Hizmetin kontrolü; denetim/iç tetkik raporları, iç ve dış paydaş anketleri, öneri ve şikâyetler, performans değerlendirme raporları ile yönetim sistemleri hedefleri gerçekleşme tablolarına göre değerlendirilir.

Yapılan tespitlerde, iyileştirme için uygun etkinlik planlaması bir sonraki yılın Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında yapılır. Tespit edilen uygunsuzluklar için düzeltici faaliyet başlatılır.



	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 46 /52

Ayrıca birim yetkilileri, birimleriyle ilgili hizmetlerin mevzuata uygun olarak sağlanması için yapılan faaliyetin etkinliğinin belirlenmesinde birinci derecede sorumluluğa sahiptir.

Referans Dokümanlar:

*Hizmet Rehberi*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*Organizasyon El Kitabı*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*İç Tetkik Prosedürü*

## **8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü**

**8.7.1.** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerinin şartları mevzuata bağlı olarak hazırlanan talimat ve proseslerle gerçekleştirilmekte olup, gerekli müdahalelere uygun şekilde kontrol altında tutulur. Faaliyetler sürekli kontrollerle izlenerek uygun olmayan hizmet sunulması önlenmektedir.

Öneri/şikayetler, anketler, iç tetkikler, denetimler, gözden geçirme toplantıları, risk değerlendirmeleri, proses performanslarının izlenmesiyle veya kontrollerde tespit edilen/tekrarlanan uygunsuzluklar için proses sorumluları tarafından faaliyetin risk durumuna göre durdurulması, ertelenmesi kararı verilmektedir.

**8.7.2.** Proses veya talimatlarda belirtilen şartların sağlanamadığı birim yöneticileri/çalışanları tarafından yapılan kontrollerle tespit edilmesi veya müşteriler tarafından bildirilmesi sonucu kayıt altına alınması, uygulanacak düzeltme/düzeltilici faaliyet ile uygunsuzluklar için yapılacak işlemler detaylı olarak İç Tetkik çalışmasında açıklanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*İç ve Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu*

*İç Tetkik Prosedürü*

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b>			
SGDB/BKysel	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 47 /52

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

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

#### 9.1.1. Genel

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerinin tüm süreçleri dikkate alınarak hangi proseste/talimatta hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi-kontrol edilmesi gerektiği tanımlanmıştır. Bu kapsamda Proseslerin Yönetimi ve Performans Değerlendirme Prosedürü çalışmalarında Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ve iç tetkik çalışmaları önem arz etmektedir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları başlatılmaktadır.

#### Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*İç Tetkik Prosedürü*

#### 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti / Uygunluğun Değerlendirilmesi

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerinde iç ve dış paydaş memnuniyetleri için yıllık memnuniyet anketleri yapar ve izler. Mevcut ve gelecekteki paydaş şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki öneri ve şikâyetler ile müşteri memnuniyet anketleri değerlendirilerek gerekli hallerde düzeltici faaliyet başlatılır ve iyileştirmeler sağlanır. Detaylı bilgiler Memnuniyet Değerlendirme Raporunda yer almaktadır.

Çevre Yönetim Sistemi kapsamında uygunluk değerlendirmesi sıklığı ve gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesi 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri bölümünde açıklanmıştır.

#### Referans Dokümanlar:

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi*

*TS EN ISO 14002:2015 Çevre Yönetim Sistemi*

*TS ISO 10002:2015 Kalite Yönetimi- Müşteri Memnuniyeti*

*İç ve Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Sonuç ve Değerlendirme Raporu*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYSEL	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 48 /52

### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetleri kapsamında gerçekleştirilen iç ve dış paydaş memnuniyet analizi, yönetim gözden geçirme toplantıları, iç tetkik süreçleri, risk ve fırsatlar kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinlikleri ile iyileştirme ihtiyaçları analiz edilmektedir.

#### Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi*

*TS EN ISO 14002:2015 Çevre Yönetim Sistemi*

*TS ISO 10002:2014 Kalite Yönetimi- Müşteri Memnuniyeti*

*Memnuniyet Anket Sonuçları*

*İç Tetkik Prosedürü*

*Doküman Kontrolü ve Prosedürü*

*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü*

## 9.2. İç Tetkik

**9.2.1.** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerinde uygulanan Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları ile 9001, 14001 ve 10002 standartlarının şartlarının etkin olarak uygulanıp uygulanmadığı, faaliyetlerin düzenli olarak sürdürülüp sürdürülmediğinin belirlenmesi amacıyla iç tetkikler yapılmaktadır.

**9.2.2.** Yapılacak iç tetkiklerin sıklığı, yöntemi, sorumluluklar, tetkikin ve tetkik görevlilerinin planlanması, tetkik kriter ve kapsamının belirlenmesi, tetkik sonuçlarının üst yönetime rapor edilmesi, uygun düzeltme ve düzeltilici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve tetkik dokümanlarının kanıt olarak muhafaza edilmesi süreçleri İç Tetkik Prosesinde detaylı olarak gösterilmiştir.

#### Referans Dokümanlar:

*İç Tetkik Prosedürü*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*Hizmet Rehberi*

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b> <b>EL KİTABI</b>			
	SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	

### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1. Genel

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerinin Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamalarının amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve stratejik amaçlarıyla uyumluluğunu güvence altına almak için planlı aralıklarla tüm başkanlık şubelerinde yönetim gözden geçirmesi toplantıları gerçekleştirir.

#### 9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Yönetim Gözden Geçirme toplantılarının planlanma aşamasında yönetimin gerekli gördüğü diğer konular ve birimlerden gelen öneriler dışında aşağıdaki konular göz önünde bulundurulacak toplantı gündemi belirlenir;

- Bir önceki yılda gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirmesi Toplantılarından devam eden takip faaliyetleri,
- Yönetim Sistemlerini etkileyebilecek iç ve dış konulardaki değişiklikler,
- Müşteri memnuniyeti kapsamında yapılan çalışmalar ile müşteri geri bildirim, çalışmaların analiz edilmesi, iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi,
- Amaç ve hedeflerin gözden geçirilmesi, gerçekleşme durumlarının görüşülmesi, yeni hedeflerin belirlenmesi,
- Proses performanslarının değerlendirilmesi,
- Uygun olmayan faaliyetler ile düzeltici faaliyetlerin gerçekleşme durumu,
- İzleme ölçme sonuçları,
- İç/dış tetkiklerin ve denetimlerin sonuçları,
- Kaynaklar,
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler,
- İyileştirme önerileri, (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler),
- Bütünleşik Kalite Politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi,
- Önemli ve stratejik çevre boyutları (gürültü kirliliği vb.) ve uygunluk yükümlülükleri,
- İlgili tarafların şikayetleri (Çevre/KYS/Müşteri Memnuniyeti).

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 50 /52

### 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Yönetimin sistemi gözden geçirme toplantılarının çıktıları; iyileştirme için fırsatları, yönetim sistemleri ile ilgili değişiklik ihtiyacını ve gerekli olan kaynakları kapsayacak karar ve faaliyetleri içerir.

#### Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Hizmet Rehberi*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi*

*TS EN ISO 14002:2015 Çevre Yönetim Sistemi*

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b>			
SGDB/BKysel	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 51 /52

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1. Genel

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerinin tüm şubelerinde iç ve dış paydaş taleplerinin karşılanması, yürürlükte olan mevzuata uygun olarak yapılır.

İç tetkik, Yönetim Gözden Geçirme sonuçları, çevre performansının değerlendirilmesi sonucu elde edilen bilgiler ile risk ve fırsatların gözden geçirilmesi sırasında müşteri ve çevre şartlarının sağlanması için yapılacak iyileştirmeler belirlenir.

#### Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Doküman Kontrolü ve Prosedürü*

*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü*

*İç Tetkik Prosedürü*

### 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltilici Faaliyet

**10.2.1.** İç ve dış paydaş anketleri, şikayet ve önerileri, uygun olmayan hizmetler ve denetim/iç tetkik performans değerlendirme sonuçlarında belirlenen uygunsuzlukların ortadan kaldırılması için düzeltilici faaliyet yapılır.

Bu uygunsuzlukların nedeninin saptanması, bu nedenlerin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltilici faaliyetin açılması, uygulanması ve sonuçlarının takip edilmesi ile ilgili yöntemlerin belirlenmesi için Düzeltilici Faaliyet Prosedürü oluşturulmuştur.

Uygunsuzlukla ilgili değerlendirme de risk ve fırsatlar da gözden geçirilerek, gerekirse sistem üzerinde değişiklikler yapılır.

#### Referans Dokümanlar:

*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü*

*Doküman Kontrolü Prosedürü*

**10.2.2.** Tespit edilen uygunsuzluğun giderilmesi için yapılan çalışmalar ve sonucu yapılan düzeltme/düzeltilici faaliyetle ilgili her türlü kayıtlar muhafaza edilir.

	<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI EL KİTABI</b>			
SGDB/BKYUEK	Yürürlük Tarihi 12/07/2018	Değişim Tarihi	Değişim No	Sayfa 52 /52

Referans Dokümanlar:

*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü*

*Doküman Kontrolü Prosedürü*

### 10.3. Sürekli İyileştirme

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında uygulanan Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları iyileştirme ve geliştirme eylem planlarına dayanmaktadır. İyileştirmeyi taahhüt eden Bütünleşik Kalite Yönetimi Politikası ve Hedeflerinin, Bütünleşik Kalite Stratejileri olarak belirlenmesi, bu hedeflerin gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin kontrolü, veri analizleri, iç tetkikler, proses performanslarının izlenmesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sistemleri Geliştirme ve Değerlendirme Komisyonlarınca Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları ile yapılır.

Bu yöntemler kullanılarak aksaklık ve eksiklikler tespit edilmekte ve çözümlenmesi için girişimlerde bulunmaktadır. Sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak kaynaklar ve fırsatlar da değerlendirilerek potansiyel risk unsurlarını uygunsuzluğa dönüşmeden önlenerek sağlanmasıyla, çevreye duyarlı olarak devamlılığı ve sürekli iyileştirmesi için ulusal ve uluslararası kriterlerde sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sistemleri Geliştirme Komisyon Kararları*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yönetim Sistemleri Değerlendirme Komisyon Raporları*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*İç Tetkik Prosedürü*

*Doküman Kontrolü ve Prosedürü*

*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü*

*Memnuniyet Anketleri Sonuç ve Değerlendirme Raporları*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Politikaları*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Stratejileri*

*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Hedefleri*

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi*

*TS EN ISO 14002:2015 Çevre Yönetim Sistemi*

*TS ISO 10002:2014 Kalite Yönetimi- Müşteri Memnuniyeti*