



ETİMESGUT BELEDİYE BAŞKANLIĞI

DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ

2016 YILI İÇ KONTROL STANDARTLARI BİRİM UYGULAMA EL KİTABI

OCAK - 2017



İÇİNDEKİLER

ÜST YÖNETİMİN SUNUMU

SİSTEM SORUMLUSUNUN SUNUMU

BİRİM YÖNETİCİSİNİN SUNUMU

I. GENEL BİLGİLER

- A. Misyon-Vizyon
- B. İlke ve Değerlerimiz
- C. Kalite Politikamız
- D. Çevre Politikamız
- E. Bilgi Güvenliği Politikamız
- F. Yetki, Görev ve Sorumluluklar
- G. Teşkilat Şeması
- H. Amaç ve Hedeflerimiz

II. DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ 2016 YILI İÇ KONTROL SİSTEMİ UYGULAMALARI

- A. SWOT Analizleri
- B. Misyon, Vizyon, İlke ve Değerleri
- C. Amaç ve Hedefleri
- D. Teşkilat Şeması
- E. Doküman Dağıtım Listesi
- F. Görev Tanımları
- G. İş Tanımları ve İş Akışları
- H. Birim Prosedürleri
- İ. Risk Değerlendirme Çalışmaları Form ve Dokümanları
- J. Kontrol Faaliyetleri Prosedürü, Form ve Dokümanları
- K. Bilgi İletişim Form ve Dokümanları
- L. Diğer Prosedür ve Form Örnekleri

III. İÇ KONTROL TEBLİĞİ KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA KILAVUZU

ÜST YÖNETİMİN SUNUMU

Bir kamu kuruluşu olan belediyelerde hizmet sunumunu talep edilenler ve talep edilmeyenler olmak üzere iki ana kategoride ele alınabilir. Diğer bir deyimle beklenen hizmetlerle beklenti ötesine geçen hizmetler olarak da ifade edilebilir.

Yasalarla belirlenmiş yetki ve sorumluluklar çerçevesinde yönetimin inisiyatif alanında önem ve önceliklerin belirlenmesi stratejilerin belirlenmesine bağlıdır.

Temel ihtiyaçlara göre teşkil edilmiş kurumsal teşkilat yapısında yer alan birimlerin öncelikleri 5 yıllık projeksiyona göre ana hatlarını stratejik planda beyan edilmektedir.

Yıllık Performans Programı ise stratejik planın bir yıllık bölümünün daha kesin ve detaylı yönüdür.

Faaliyet raporu ise performans programının gerçekleşme durumu ve başarı seviyesidir.

Etimesgut Belediyesi stratejik planda hedef olarak belirtilen ve beyan edilen hizmetleri vatandaş beklentilerinin ötesine geçme başarısını göstermiş emsallari arasında örnek bir kamu kuruluşudur.

Stratejik Plan ve Performans Programı “Ne Yapılacak?” sorularının cevabı iken İç Kontrol Standartlarının oluşturulup uygulanması da “Nasıl Yapılacak?” sorusunun cevabıdır.

Yönetim anlayışında proaktif yaklaşım çağdaş ve etkin yöntemler dizini olan İç Kontrol Standartları kurumsallık seviyesi ve hizmet kalitesinde uluslararası akreditasyon şartlarının da temelini teşkil etmektedir.

Bilindiği üzere İç Kontrol Sistemi kurgulandıktan sonra Uluslararası Standartlar Organizasyonunun akreditasyon kriterleri kalite sertifikalarının birçoğunun şartlarını kolaylıkla sağlamıştır.

Bu cümleden olarak TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Sertifikasını almaya hak kazanmıştır. Kalite Yönetim Sisteminin devamı ve tamamlayıcısı niteliğinde ISO 10002 Vatandaş Memnuniyeti Yönetim Sistemi Sertifikası, ISO 14001 Çevre Sağlığı Yönetimi Sistem Sertifikası ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Sistemi Sertifikaları ile kurumsal yapıda zirve seviyeleri yakalamıştır.

Dinamik bir sistem olan İç Kontrol Standartları uzun soluklu emek yoğun çalışmaların sonucu kurgulanmış ve uygulanmaktadır.

Değişen ve gelişen şartlardan kaynaklanan ihtiyaçlardan dolayı her yıl sistem prosedürleri ve eklerinin güncellenmesi gerekmektedir. Aynı zamanda yasal zorunluluk olan güncellemeler tüm birimlerde yapılmış ve son şekli onaylanarak uygulamaya konulmuştur.

Bu çalışmalarda emeği geçen, konuya nezaret eden birim müdürleri ve proje grubunda yer alan çalışma arkadaşlarımıza teşekkür eder başarılarının devamını dilerim.

Enver Demirel
Belediye Başkanı

SİSTEM SORUMLUSU SUNUMU

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile ülkemizdeki mali yönetim ve kontrol sistemi bütünüyle değiştirilerek, uluslararası standartlara ve Avrupa Birliği normlarına uygun hale getirilmesi, uygulamada birliğin, hesap verilebilirliğin ve saydamlığın sağlanması amaçlanmıştır.

Kamu kurumlarında kurulması ve uygulanması zorunlu olan Kamu İç Kontrol Standartlarının oluşturulması çalışmaları kesintisiz sürdürülmektedir.

Yasadan gelen sorumluluk dolayısıyla Stratejik Plan, Performans Programı ve Faaliyet raporlarını Mali Hizmetler Müdürlüğü hazırlamaktadır. İlgisi nedeniyle müdürlüğümüz İç Kontrol Standartlarının oluşturulması, sistemin kurgulanıp uygulanmasında koordinatörlük görevi üstlenmiştir.

Stratejik planın hedeflerine ulaşılmasında İç Kontrol Standartları oldukça etkili araçlar manzumesidir.

“Kimin ne yapacağı?” ve “İşlerin nasıl yapılacağı?” sorularının etkin süreç yönetimi yaklaşımı ile tanımlanması dokümente edilmesi hizmetlerin hızı ve kalitesine çok büyük katkısı olduğu görülmektedir.

Belediyemizin bütün birimleri kendi sorumluluk alanlarındaki iş ve işlemlerin mümkün olan en kısa sürede ve en yüksek kalitede ilk defasında ve her defasında yapabilme yeteneğine kavuşmuşlardır.

Zamanla ortaya çıkan yeni ihtiyaçlar, organizasyon yapısındaki değişim zarureti, risklerdeki değişimler iç kontrol sisteminin her yıl güncellenmesini gerekli kılmaktadır. Bu husus aynı zamanda Kamu İç Kontrol Tebliğinde zorunlu gereklilik olarak belirtilmektedir.

2016 yılında İç Kontrol Sistemi baştan sona gözden geçirilip güncellenmiştir. Gerekli düzenleme ve düzeltmeler yapılmıştır.

Proje çalışmalarında emeği geçen ve titizlikle bu çalışmaları yürüten çalışma arkadaşlarımıza teşekkür ederim.

Mücahit SAYILI
Mali Hizmetler Müdürü

BİRİM MÜDÜRLERİ SUNUMU

Etimesgut Belediyesi olarak vatandaşlarımızın mutluluğunu ve refahını artırmak, sosyal ve kültürel yaşam kalitesini en üst seviyeye çıkarmak, daha modern ve yaşanabilir örnek şehir hedefimize ulaşmak ve bu hedefleri sürdürülebilir kılmak amacıyla kaynaklarımızı en ekonomik ve en verimli şekilde kullanmanın sorumluluğu içerisinde vizyonumuzu ve misyonumuzu gerçekleştirmeye yönelik faaliyetlerimizi yürütmekteyiz.

Stratejik Planımız ile vatandaşta taahhüt ettiğimiz hizmetleri en iyi şekilde yerine getirmek, Belediyemizin bir kamu kuruluşu olarak yüklendiği yasal sorumluluklarda müdürlüğümüze düşen bölümü misyonumuzun gereğidir.

Ne yapılacağı stratejik planda belirtilen hizmetlerin nasıl yapılacağı hususunda İç Kontrol Standartları etkili bir yöntemdir.

Müdürlüğümüzü sanki bağımsız bir kurum gibi dikkate alarak bir kurumun yapılanmasında gerekli olan bütün kriterleri yerine getirmekteyiz. İç Kontrol Standartları tüm iş ve işlemlerimizde etkin süreç yönetimi uygulanmasında katkı sağlamıştır. Proaktif yönetim anlayışını risk değerlendirmelerle pratiğe geçirmiş, İç Kontrol Sisteminin temel amacı olan kaynakların etkin kullanılmasında kılavuz rehber olarak hizmetlerimizde hız ve kalitenin iyileşmesine vesile olmuştur.

Proje çalışmaları dahilinde titiz çalışma ve yoğun emeğin ürünü olan “2016 Yılı İç Kontrol Sistemi Uygulama El Kitabı” güncelleme çalışmalarında görev alan arkadaşlarımıza teşekkür ediyor başarılar diliyorum.

Adnan SEZER
Destek Hizmetleri Müdürü





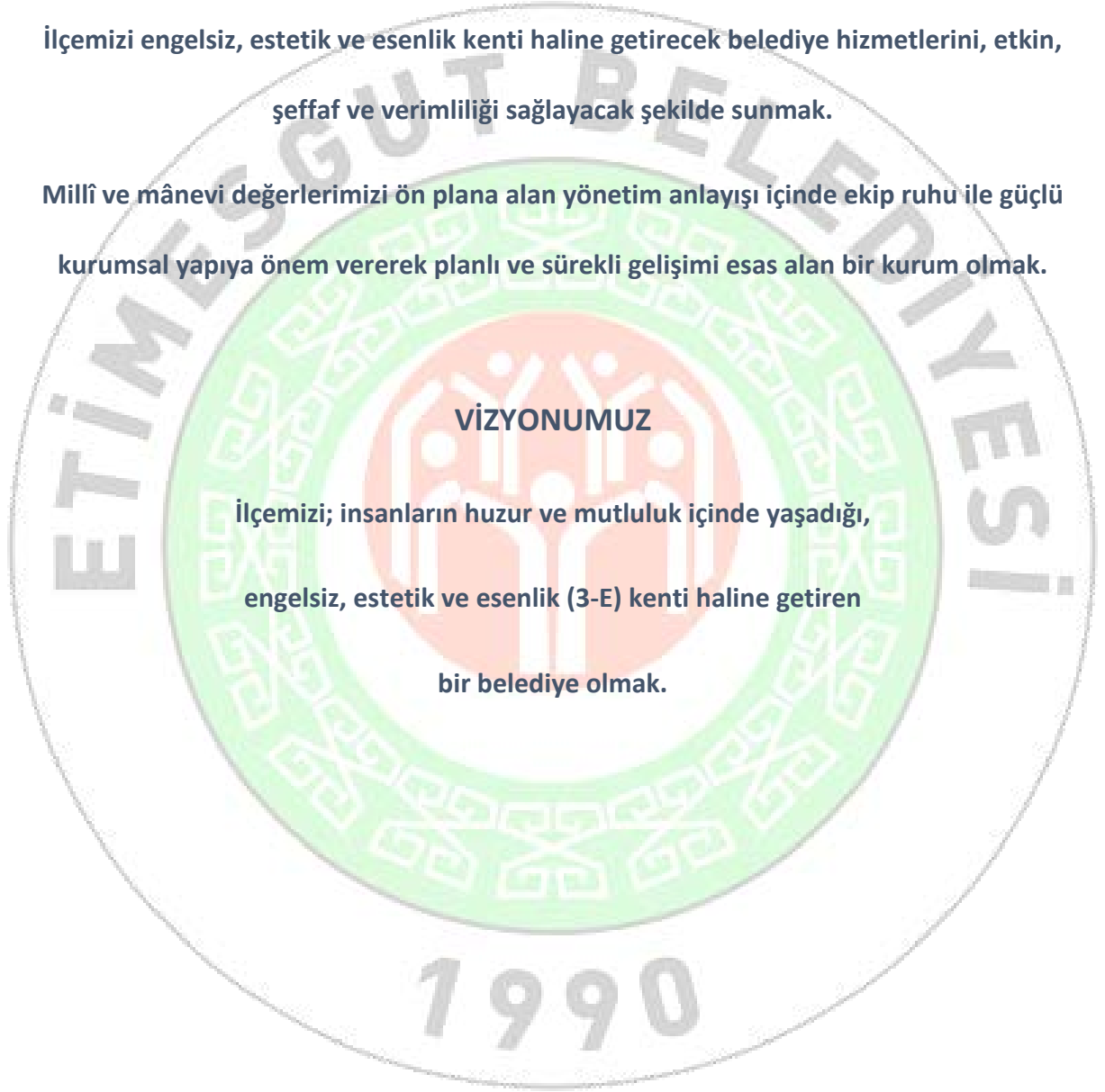
MİSYONUMUZ

İlçemizi engelsiz, estetik ve esenlik kenti haline getirecek belediye hizmetlerini, etkin, şeffaf ve verimliliği sağlayacak şekilde sunmak.

Millî ve mânevi değerlerimizi ön plana alan yönetim anlayışı içinde ekip ruhu ile güçlü kurumsal yapıya önem vererek planlı ve sürekli gelişimi esas alan bir kurum olmak.

VİZYONUMUZ

İlçemizi; insanların huzur ve mutluluk içinde yaşadığı, engelsiz, estetik ve esenlik (3-E) kenti haline getiren bir belediye olmak.



DEĞERLERİMİZ

- Gerçekçilik ve Güvenilirlik
- Sosyal Sorumluluk ve İnsana Saygı
- Kültürel Milli ve Manevi Değerlere Bağlılık
- Etik Değerlere Bağlılık
- Farkındalık ve Kalıcılık
- Hesap Verebilirlik ve Şeffaflık
- Verimlilik ve Süreklilik
- Doğaya ve Çevreye Duyarlılık

İLKELERİMİZ

- Kültürel milli ve manevi dinamiklerimize sahip çıkılmalı ve gelecek nesillere aktarılmalıdır.
- Hesap verebilir ve şeffaf bir yönetim anlayışı benimsenmelidir.
- Sosyal sorumluluk ve katılımcılık anlayışı içinde vatandaşlarımıza saygı gösterilmelidir.
- Evrensel etik değerlere titizlikle bağlı kalınarak değişim ve gelişime açık olunmalıdır.
- Hizmet sunumunda gerçekçi ve güvenilir, değerlere bağlı kalınmalıdır.
- İlçe gereksinimlerinin farkında olunmalı ve sunulan hizmetlerin kalıcılığı sağlanmalıdır.
- Faaliyetlerin verimliliği ve sürekliliğinin sağlanması esas alınmalıdır.
- Doğal denge korunmalı ve çevreye duyarlı kalınmalıdır.

KALİTE POLİTİKAMIZ

Teknolojiden etkin biçimde yararlanarak, kurumsal gelişime önem veren
bir yönetim anlayışı tesis etmek,
hemşehrilerimizin birlik ve beraberliğini pekiştirerek
marka bir şehir oluşturmak ve toplumsal huzurun sağlanması için çalışan bir belediye
olmak kalite politikamızdır.





ÇEVRE POLİTİKAMIZ

Çevreyle uyumlu ve sürdürülebilir bir kalkınma anlayışı ile en değerli mirasımız çevrenin, geleceğimizin emaneti olduğu bilinci ve emanet edilmenin kutsal sorumluluğu ile dünyayı yaşanabilir hâlde gelecek kuşaklara bırakmak.

BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKAMIZ

- İçeriden veya dışarıdan, bilerek ya da bilmeyerek meydana gelebilecek her türlü tehdide karşı ETİMESGUT BELEDİYESİ' nin bilgi varlıklarını korumak, bilgiye erişebilirliği iş prosesleriyle gerektiği şekilde sağlamak ve yasal mevzuat gereksinimlerini karşılamak,
- Yürütülen tüm faaliyetlerde Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin üç temel ögesi olan erişebilirlik, bütünlük ve gizliliğin sürekliliğini sağlamak,
- Sadece elektronik ortam da tutulan verilerin değil; yazılı, basılı, sözlü ve benzeri ortam da bulunan tüm verilerin güvenliğini sağlamak,
- Tüm çalışanların sürekli eğitimler ile bilgi güvenliği konusunda farkındalığını sağlamak,
- Gerçekte var olan veya şüphe uyandıran tüm bilgi güvenliği açıklarının dikkate alınmasını sağlamak,
- İş sürekliliğini sağlayarak devamlılığını test etmek,
- Bilgi güvenliği konusunda sürekli değerlendirmeler ile risklerin tespiti ve kontrol edilebilirliğini sağlamak,
- Sözleşmelerden doğabilecek her türlü anlaşmazlık ve çıkar çatışmalarını engellemek,
- Bilgiye erişebilirlik ve bilgi sistemleri için iş gereksinimlerini karşılamaktır.

E. YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Belediyelerin görev, yetki ve sorumlulukları 5393 sayılı Belediye Kanununun 14. ve 15. maddelerinde düzenlenmiştir. Buna göre;

- **Etimesgut Belediye Başkanlığının görev ve sorumlulukları şunlardır:**

1. İmar, kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; kadınlar ve çocuklar için konukevleri açma, ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır.
2. Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; mabetlerin yapımı, bakımı, onarımını yapabilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir. Gerektiğinde, sporu teşvik etmek amacıyla gençlere spor malzemesi verir, amatör spor kulüplerine ayni ve nakdî yardım yapar ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan öğrencilere, sporculara, teknik yöneticilere ve antrenörlere belediye meclisi kararıyla ödül verebilir. Gıda bankacılığı yapabilir.

- **Etimesgut Belediye Başkanlığının yetki ve imtiyazları ise şunlardır:**

1. Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla her türlü faaliyet ve girişimde bulunmak.
2. Kanunların belediyeye verdiği yetki çerçevesinde yönetmelik çıkarmak, belediye yasakları koymak ve uygulamak, kanunlarda belirtilen cezaları vermek.
3. Gerçek ve tüzel kişilerin faaliyetleri ile ilgili olarak kanunlarda belirtilen izin veya ruhsatı vermek.
4. Özel kanunları gereğince belediyeye ait vergi, resim, harç, katkı ve katılma paylarının tarh, tahakkuk ve tahsilini yapmak.
5. Katı atıkların toplanması, taşınması, ayrıştırılması, geri kazanımı, ortadan kaldırılması ve depolanması ile ilgili bütün hizmetleri yapmak ve yaptırmak.
6. Mahallî müşterek nitelikteki hizmetlerin yerine getirilmesi amacıyla, belediye ve mücavir alan sınırları içerisinde taşınmaz almak, kamulaştırmak, satmak, kiralamak veya kiraya vermek, trampa etmek, tahsis etmek, bunlar üzerinde sınırlı aynî hak tesis etmek.

7. Borç almak, bağış kabul etmek.
8. Vergi, resim ve harçlar dışında kalan dava konusu uyuşmazlıkların anlaşmayla tasfiyesine karar vermek.
9. Gayrisihhî müesseseler ile umuma açık istirahat ve eğlence yerlerini ruhsatlandırmak ve denetlemek.
10. Beldede ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi ve kayıt altına alınması amacıyla izinsiz satış yapan seyyar satıcıları faaliyetten men etmek, izinsiz satış yapan seyyar satıcıların faaliyetten men edilmesi sonucu, cezası ödenmeyerek iki gün içinde geri alınmayan gıda maddelerini gıda bankalarına, cezası ödenmeyerek otuz gün içinde geri alınmayan gıda dışı malları yoksullara vermek.
11. Reklam panoları ve tanıtıcı tabelalar konusunda standartlar getirmek.
12. Gayrisihhî işyerlerini, eğlence yerlerini, halk sağlığına ve çevreye etkisi olan diğer işyerlerini kentin belirli yerlerinde toplamak; hafriyat toprağı ve moloz döküm alanlarını; inşaat malzemeleri, odun, kömür ve hurda depolama alanları ve satış yerlerini belirlemek; bu alan ve yerler ile taşımalarda çevre kirliliğı oluşmaması için gereken tedbirleri almak.
13. Belediye, belde sakinlerinin belediye hizmetleriyle ilgili görüş ve düşüncelerini tespit etmek amacıyla kamuoyu yoklaması ve araştırması yapabilir.

• **Belediye Meclisinin Yetki, Görev ve Sorumlulukları şunlardır:**

1. Stratejik plan ile yatırım ve çalışma programlarını, belediye faaliyetlerinin ve personelinin performans ölçütlerini görüşmek ve kabul etmek.
2. Bütçe ve kesin hesabı kabul etmek, bütçede kurumsal kodlama yapılan birimler ile fonksiyonel sınıflandırmanın birinci düzeyleri arasında aktarma yapmak.
3. Belediyenin imar planlarını görüşmek ve onaylamak, Büyükşehir ve il belediyelerinde çevre düzeni planını kabul etmek.
4. Borçlanmaya karar vermek.
5. Taşınmaz mal alımına, satımına, takasına, tahsisine, tahsis şeklinin değiştirilmesine veya tahsisli bir taşınmazın kamu hizmetinde ihtiyaç duyulmaması halinde tahsisin kaldırılmasına; üç yıldan fazla kiralanmasına ve süresi otuz yılı geçmemek kaydıyla bunlar üzerinde sınırlı ayni hak tesisine karar vermek.
6. Kanunlarda vergi, resim, harç ve katılma payı konusu yapılmayan ve ilgililerin isteğine bağlı hizmetler için uygulanacak ücret tarifesini belirlemek
7. Şartlı bağışları kabul etmek.
8. Vergi, resim ve harçlar dışında kalan ve miktarı Beş bin TL'den fazla dava konusu olan belediye uyuşmazlıklarını sulh ile tasfiyeye, kabul ve feragate karar vermek.

9. Bütçe içi işletme ile 6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu'na tabi ortaklıklar kurulmasına veya bu ortaklıklardan ayrılmaya, sermaye artışına ve gayrimenkul yatırım ortaklığı kurulmasına karar vermek.
10. Belediye adına imtiyaz verilmesine ve belediye yatırımlarının yap-işlet veya yap-işlet-devret modeli ile yapılmasına, belediyeye ait şirket, işletme ve iştiraklerin özelleştirilmesine karar vermek.
11. Meclis Başkanlık divanını ve encümen üyeleri ile ihtisas komisyonları üyelerini seçmek.
12. Norm kadro çerçevesinde belediyenin ve bağlı kuruluşlarının kadrolarının ihdas, iptal ve değiştirilmesine karar vermek.
13. Belediye tarafından çıkarılacak yönetmelikleri kabul etmek.
14. Meydan, cadde, sokak, park, tesis ve benzerlerine ad vermek; mahalle kurulması, kaldırılması, birleştirilmesi, adlarıyla sınırlarının tespiti ve değiştirilmesine karar vermek; beldeyi tanıtıcı amblem, flama ve benzerlerini kabul etmek.
15. Diğer mahalli idarelerle birlik kurulmasına, kurulmuş birliklere katılmaya veya ayrılmaya karar vermek.
16. Yurt içindeki ve İçişleri Bakanlığı'nın izniyle yurt dışındaki belediyeler ve mahalli idare birlikleriyle karşılıklı iş birliği yapılmasına; kardeş kent ilişkileri kurulmasına; ekonomik ve sosyal ilişkileri geliştirmek amacıyla kültür, sanat ve spor gibi alanlarda faaliyet ve projeler gerçekleştirilmesine; bu çerçevede arsa, bina ve benzeri tesisleri yapma, yaptıрма, kiralama veya tahsis etmeye karar vermek.
17. Fahri hemşerilik payesi ve beratı vermek.
18. Belediye başkanıyla encümen arasındaki anlaşmazlıkları karara bağlamak.
19. Mücavir alanlara belediye hizmetlerinin götürülmesine karar vermek.
20. İmar planlarına uygun şekilde hazırlanmış belediye imar programlarını görüşerek kabul etmek.

• **Belediye Encümeninin Yetki, Görev ve Sorumlulukları şunlardır:**

Belediye meclisinin her yıl kendi üyeleri arasından bir yıl için gizli oyla seçeceği üç üye, mali hizmetler birim amiri ve belediye başkanının birim amirleri arasından bir yıl için seçeceği iki üye olmak üzere yedi kişiden oluşur.

Belediye Başkanının katılmadığı toplantılarda, belediye başkanının görevlendireceği başkan yardımcısı veya encümen üyesi, encümene başkanlık eder. Encümen toplantılarına gündemdeki konularla ilgili olarak ilgili birim amirleri, belediye başkanı tarafından oy hakkı olmaksızın görüşleri alınmak üzere çağırabilir.

1. Stratejik plan ve yıllık çalışma programı ile bütçe ve kesin hesabı inceleyip belediye meclisine görüş bildirmek.
2. Yıllık çalışma programına alınan işlerle ilgili kamulaştırma kararlarını almak ve uygulamak.
3. Öngörülme-yen giderler ödeneğinin harcama yerlerini belirlemek.
4. Bütçede fonksiyonel sınıflandırmanın ikinci düzeyleri arasında aktarma yapmak.
5. Kanunlarda öngörülen cezaları vermek.

6. Vergi, resim ve harçlar dışında kalan dava konusu olan belediye uyuşmazlıklarının anlaşma ile tasfiyesine karar vermek.
7. Taşınmaz mal satımına, trampasına ve tahsisine ilişkin meclis kararlarını uygulamak; süresi üç yılı geçmemek üzere kiralınmasına karar vermek.
8. Umuma açık yerlerin açılış ve kapanış saatlerini belirlemek.
9. Diğer kanunlarda belediye encümenine verilen görevleri yerine getirmek.

• **Belediye Başkanının Yetki, Görev ve Sorumlulukları**

Belediye Başkan, görevinin devamı süresince siyasi partilerin yönetim ve denetim organlarında görev alamaz, profesyonel spor kulüplerinin başkanlığını yapamaz ve yönetiminde bulunamaz.

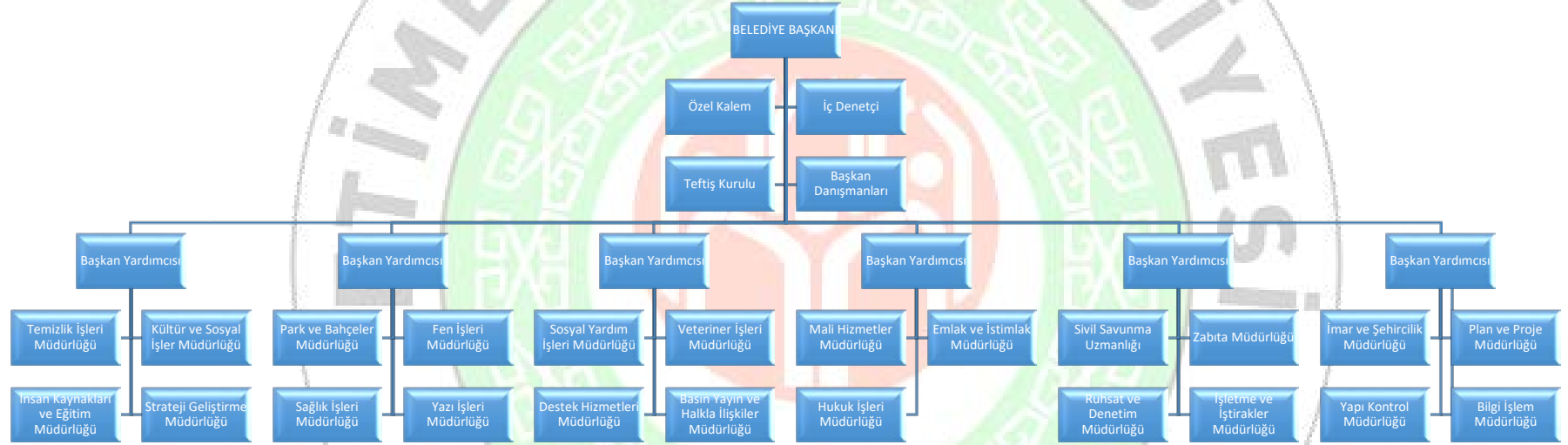
1. Belediye teşkilatının en üst amiri olarak belediye teşkilatını sevk ve idare etmek, belediyenin hak ve menfaatlerini korumak.
2. Belediyeyi stratejik plana uygun olarak yönetmek, belediye idaresinin kurumsal stratejilerini oluşturmak, bu stratejilere uygun olarak bütçeyi, belediye faaliyetlerinin ve personelinin performans ölçütlerini hazırlamak ve uygulamak, izlemek ve değerlendirmek, bunlarla ilgili raporları meclise sunmak.
3. Belediyeyi devlet dairelerinde ve törenlerde, davacı veya davalı olarak da yargı yerlerinde temsil etmek veya vekil tayin etmek.
4. Meclise ve encümene başkanlık etmek.
5. Belediyenin taşınır ve taşınmaz mallarını idare etmek.
6. Belediyenin gelir ve alacaklarını takip ve tahsil etmek.
7. Yetkili organların kararını almak şartıyla sözleşme yapmak.
8. Meclis ve encümen kararlarını uygulamak.
9. Bütçeyi uygulamak, bütçede meclis ve encümen yetkisi dışındaki aktarmalara onay vermek.
10. Belediye personelini atamak.
11. Belediye ve bağlı kuruluşları ile işletmelerini denetlemek.
12. Şartsız bağışları kabul etmek.
13. Belde halkının huzur, esenlik, sağlık ve mutluluğu için gereken önlemleri almak.
14. Bütçede yoksul ve muhtaçlar için ayrılan ödeneği kullanmak, özürllülere yönelik hizmetleri yürütmek ve özürllüler merkezini oluşturmak.
15. Temsil ve ağırlama giderleri için ayrılan ödeneği kullanmak.
16. Kanunlarla belediyeye verilen ve belediye meclisi veya belediye encümeni kararını gerektirmeyen görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak.

• **Belediye Başkan Vekilinin Yetki, Görev ve Sorumlulukları şunlardır:**

5393 Sayılı Belediye Kanununun 40. maddesi ile; Belediye Başkanının izin, hastalık veya başka bir sebeple görev başında bulunmadığı hallerde, bu süre içinde kendisine vekalet etmek üzere, belediye meclisi üyeleri arasından birini Başkan Vekili olarak görevlendirilir.

Başkan Vekili, Başkanın tüm yetkilerine sahiptir.

F. TEŞKİLAT ŞEMASI



G. AMAÇ VE HEDEFLERİMİZ

STRATEJİK AMAÇ 1 : BELEDİYE HİZMETLERİNDE MEMNUNİYETİ VE BİRİMLER ARASI KOORDİNASYONU SAĞLAMAK.

Stratejik Hedef 1.1 : Kurum dışı ve kurum içi ilişkilerde paydaş memnuniyetini ve iş verimliliğini artırmak.

Stratejik Hedef 1.2 : Meclis ve Encümen toplantılarının verimliliğini artırmak ve alınan kararların birimlere ulaştırılmasında koordinasyonun etkinliğini yükseltmek.

STRATEJİK AMAÇ 2 : ÇAĞDAŞ YÖNETİM ANLAYIŞINA UYGUN DENETİM STANDARTLARININ UYGULANMASINI VE HUKUKİ HAKLARIN KORUNMASINI SAĞLAMAK.

Stratejik Hedef 2.1 : Belediye hizmetlerin yürütülmesinde mevzuata ve prosedürlere uygunluğunu en üst düzeye çıkarmak.

Stratejik Hedef 2.2 : Belediyemizce gerçekleştirilecek iş ve işlemlerde, hukuki uyumsuzluklarda belediyemiz menfaatini en üst düzeyde korumak.

STRATEJİK AMAÇ 3 : HİZMETLERİN SUNUMUNDA ETKİNLİK VE VERİMLİĞİ ARTIRACAK BİR YÖNETİM SİSTEMİ KURMAK.

Stratejik Hedef 3.1 : Belediyemiz hizmetlerinin yürütülmesinde, zamanında ve etkin lojistik destek vererek hizmet kalitesini artırmak.

STRATEJİK AMAÇ 4 : PERFORMANSA VE NİTELİKLİ İNSAN GÜCÜNE DAYALI BİR YÖNETİM SİSTEMİ TESİS ETMEK.

Stratejik Hedef 4.1 : Performansa dayalı bir insan kaynakları yönetim modeli geliştirmek.

Stratejik Hedef 4.2 : İnsan kaynağının kişisel ve mesleki niteliğini artırmak.

Stratejik Hedef 4.3 :Katılımcı ve ekip çalışmasını ön plana çıkararak hizmet sunumunda etkinlik ve verimliliği artırmak.

STRATEJİK AMAÇ 5 : YAZILI VE GÖRSEL İLETİŞİM ARAÇLARINI EN ÜST DÜZEYDE KULLANARAK KURUMSAL İMAJIMIZIN YÜKSELTİLMESİNİ SAĞLAMAK.

Stratejik Hedef 5.1 : Belediye hizmetlerinin tanıtımında etkililiği yeni yöntemler geliştirerek artırmak.

Stratejik Hedef 5.2 : Kurum kültürünün geliştirilmesi ve gelecek nesillere aktarmak, kurum hafızasının güncel tutmak.

Stratejik Hedef 5.3 : Hizmetlerimizin hızlı ve objektif bir şekilde kamuoyuna aktarılması için diğer basın ve yayın kuruluşları ile işbirliğini geliştirmek.

STRATEJİK AMAÇ 6 : EVRENSEL, ETİK, MİLLİ VE MANEVİ DEĞERLERİMİZİ ÖN PLANDA TUTAN EĞİTİM, KÜLTÜR,BİLİM, SPOR, SANAT VE SOSYAL ETKİNLİKLER GERÇEKLEŞTİRMEK.

Stratejik Hedef 6.1 : Kültürel ve sanatsal etkinlikler yoluyla sosyal sorumluluk, birlik ve beraberlik bilinci ile toplumsal dokuyu güçlendirmek.

Stratejik Hedef 6.2 : Vatandaşların sosyal, sportif, kültürel ve sanatsal organizasyonlara katılımını özendirmek.

STRATEJİK AMAÇ 7 : ULUSAL VE ULUSLARARASI KÜLTÜREL VE SOSYAL ETKİNLİKLERE KATILIMI ARTIRARAK KÜLTÜRLER ARASI DİYALOĞU VE İŞ BİRLİĞİNİ GELİŞTİRECEK ORTAM HAZIRLAMAK.

Stratejik hedef 7.1: Ulusal ve uluslar arası organizasyonlara katılan kültürel ve sosyal faaliyet sayısını artırmak.

Stratejik hedef 7.2 : Kültürler arası tanıtım ve iş birlikleri geliştirerek sosyal dayanışmayı etkililiği ve verimliliği artırmak.

STRATEJİK AMAÇ 8 : SOSYAL İŞLETMECİLİK ANLAYIŞIYLA BİREY VE TOPLUM YAŞAM KALİTESİNİN ARTIRILMASINA KATKIDA BULUNMAK.

Stratejik Hedef 8.1 : Çağdaş belediyeciliğe uygun sosyal işletmecilik ve girişimcilik ruhunu geliştirerek, birey ve toplum yaşam kalitesini artırmak.

STRATEJİK AMAÇ 9 : YARDIMA VE KORUNMAYA MUHTAÇ VATANDAŞLARIMIZA YÖNELİK SOSYAL YARDIM VE DAYANIŞMA HİZMETLERİNİN TAM VE ZAMANINDA VERİLMESİNİ SAĞLAMAK.

Stratejik Hedef 9.1 : İlçe sınırları içerisindeki yardıma muhtaç vatandaşların tamamına ulaşmak, memnuniyetlerini sağlamak.

Stratejik Hedef 9.2 : İhtiyaç sahibi vatandaşların istek ve beklentilerini sistemli bir şekilde analiz ederek belediye imkanları ölçüsünde karşılamak.

Stratejik Hedef 9.3 : Şiddete maruz kalmış kadınlarımızın tamamına barınma ve sığınma hizmeti sunmak.

STRATEJİK AMAÇ 10 : ÇEVREYİ VE SOSYAL ORTAMLARI ENGELLİLERİN HAYATINI KOLAYLAŞTIRACAK ŞEKİLDE DÜZENLEMEK VE GELİŞTİRMEK.

Stratejik Hedef 10.1 : İlçemiz sınırları içerisindeki tüm engellilere ulaşarak hayatlarını kolaylaştırıcı projeler geliştirmek.

STRATEJİK AMAÇ 11 : ÇAĞDAŞ, MODERN, ESTETİK, ÇEVRECİ VE MARKA BİR KENT TESİS ETMEK.

Stratejik Hedef 11.1 : Çağdaş kent yaşamının gerektirdiği şehir planlamasının uygulanabilirlik düzeyini artırmak.

Stratejik Hedef 11.2 : İmar ve parselasyon alanında belediye ve vatandaşın ortak memnuniyetini sağlayan hizmet gerçekleştirmek

Stratejik Hedef 11.3 : İmara giren alanların imar kapsamına alınmasını sağlamak.

STRATEJİK AMAÇ 12 : YAŞAM KALİTESİNİ ARTIRACAK VE MODERN ŞEHİRCİLİK UYGULAMALARINI GELİŞTİRECEK ÖNLEMLER ALMAK.

Stratejik Hedef 12.1 : Yaşam alanlarını rehabilite ederek, çağdaş ve modern yaşam alanlarına dönüştürmek.

Stratejik Hedef 12.2 : Taşınmazların verimli, şehir planlamasına ve hukuka uygun bir şekilde kullanımını sağlamak.

Stratejik Hedef 12.3 : Belediyemize mali kaynak temin edecek kiralama, satma ve kamulaştırma işlemlerini hızlı ve verimli şekilde yürütmek.

STRATEJİK AMAÇ 13 : TOPLUMSAL HUZURA KATKI SAĞLAYACAK, TİCARET VE EKONOMİYİ GELİŞTİRECEK VE DENETLEYECEK HER TÜRLÜ ÖNLEMİ ALMAK.

Stratejik Hedef 13.1 : İşyerlerini ruhsatlandırma işlerinin etkin takip ve denetimini gerçekleştirmek.

Stratejik Hedef 13.2 : İşyerlerinin ilgili kanun ve yönetmeliklere uygunluğunu düzenli ve zamanında gözden geçirmek.

Stratejik Hedef 13.3 : Toplum ve çevre sağlığı, huzuru ve asayiş konularında sorunların olmadığı bir kent yaşamı gerçekleştirmek.

Stratejik Hedef 13.4 : İlçemiz sınırları içerisindeki vatandaşlarımızın istek ve şikayetlerini mevzuata uygun bir şekilde çözüme kavuşturmak ve diğer tahkikatları yapmak.

STRATEJİK AMAÇ 14 : YAŞAM KALİTESİNİ ARTIRACAK YOL, ASFALT, ALT VE ÜST YAPI HİZMETLERİ İLE BELEDİYE SOSYAL TESİSLERİNİ MODERN ŞEHİRCİLİK ANLAYIŞINA UYGUN OLARAK YAPMAK.

Stratejik Hedef 14.1 : Yeni yollar açmak ve bakımını gerçekleştirmek

Stratejik Hedef 14.2 : Kentsel yapılaşmaya katkıda bulunacak çok amaçlı hizmet binaların sayısını artırmak.

Stratejik Hedef 14.3 : Yeni belediye sosyal tesisleri yapmak.

STRATEJİK AMAÇ 15 : KENTSEL YAŞAM KALİTESİNİ YÜKSELTECEK PARK, BAHÇE, ÇEVRE DÜZENLEMESİ VE YEŞİL ALAN ÇALIŞMALARINI ETKİN BİÇİMDE YÜRÜTMEK.

Stratejik Hedef 15.1 : Yeni park ve rekreasyon alanları yaparak kişi başına düşen yeşil alan miktarını arttırmak.

Stratejik Hedef 15.2 : Park ve kamusal alanlarda modern kent mobilyaları ile çağdaş objeler yerleştirmek.

Stratejik Hedef 15.3 : Park ve rekreasyon alanların periyodik olarak bakım ve onarımını gerçekleştirmek.

STRATEJİK AMAÇ 16 : TOPLUMUN ÇEVRE DUYARLILIĞI VE GERİ DÖNÜŞÜM BİLİNCİNİ ARTIRARAK DOĞAL VE TEMİZ ÇEVRENİN KORUNMASINI SAĞLAMAK.

Stratejik Hedef 16.1 : Temizlik hizmetlerini daha hızlı yapmak ve memnuniyeti artırmak.

Stratejik Hedef 16.2 : Toplumun bilinç düzeyini geliştirerek etkin bir geri dönüşüm sağlamak.

STRATEJİK AMAÇ 17 : SAĞLIK VE VETERİNERLİK HİZMETLERİNİN ZAMANINDA, KALİTELİ VE ETKİLİ BİÇİMDE YÜRÜTÜLMESİNİ SAĞLAMAK.

Stratejik Hedef 17.1 : Sağlık hizmetlerinde vatandaşların ihtiyaçlarını en üst düzeyde karşılamak ve memnuniyetlerini artırmak.

Stratejik Hedef 17.2 : Vatandaş ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda kaliteli poliklinik hizmet vermek.

Stratejik Hedef 17.3 : Toplum ve çevre sağlığı risklerini de göz önünde bulundurarak veterinerlik hizmetlerini tam, zamanında ve beklentilere uygun olarak gerçekleştirmek.

Stratejik Hedef 17.4 : Sokak hayvanlarına yönelik hayvan barınağı ve ıslah işlemlerini yürütmek.

STRATEJİK AMAÇ 18 : DOĞAL AFET VE YANGIN GİBİ OLAĞANÜSTÜ DURUMLARA İLİŞKİN HALKIN BİLİNÇ DÜZEYİNİ ARTIRMAK VE GÜVENLİK HİZMETLERİNİN ETKİN ŞEKİLDE YÜRÜTÜLMESİNİ SAĞLAMAK.

Stratejik Hedef 18.1 : Hizmet binalarımız ve sosyal tesislerimizin güvenliğini en iyi şekilde sağlamak

Stratejik Hedef 18.2 : Afet ve acil durumlara karşı eğitim vb. faaliyetlerle sivil savunma alanında halkın bilinç düzeyini yükseltmek.

STRATEJİK AMAÇ 19 : BELEDİYENİN MALİ YAPISINI GÜÇLENDİREREK GELİR ARTIRICI ÖNLEMLER ALMAK, KAYNAKLARIN HESAPVEREBİLİRLİK VE ŞEFFALIK İLKELERİ DOĞRULTUSUNDA ETKİLİ, VERİMLİ VE EKONOMİK KULLANILMASINI SAĞLAMAK.

Stratejik Hedef 19.1 : Tahakkuk ve tahsilat düzeyini yıllara göre yükselterek belediye gelirlerini artırmak.

Stratejik Hedef 19.2 : Mali disiplini tesis etmek.

STRATEJİK AMAÇ 20 : STRATEJİK YÖNETİM ANLAYIŞININ BİR KURUM KÜLTÜRÜ OLARAK BENİMSENMESİNİ VE ETKİN UYGULANMASINI SAĞLAMAK.

Stratejik Hedef 20.1 : Taşınır yönetim hesaplarını konsolide ederek taşınır iş ve işlemlerini doğru ve zamanında gerçekleştirmek.

Stratejik Hedef 20.2 : Etkin ve sürdürülebilir iç kontrol yönetimini uygulamak.

Stratejik Hedef 20.3 : Performans esaslı bütçeleme ile bütçe-stratejik plan ilişkisini kurmak ve sonuçların etkin bir şekilde izlenmesini sağlamak.

Stratejik Hedef 20.4 : Stratejik yönetim anlayışını kurum kültürünün bir parçası haline getirecek Ar-Ge çalışmaları yapmak.

STRATEJİK AMAÇ 21 : HİZMETLERİMİZİ HIZLI, GÜVENİLİR VE ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRECEK İLETİŞİM VE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE KULLANMAK.

Stratejik Hedef 21.1 : Teknolojik yeniliklere uygun bilgi işlem altyapısını kurmak ve sistemin uygulanabilirlik düzeyini artırmak.

Stratejik Hedef 21.2 : Elektronik ortamda gerçekleştirilen e-Belediye, t-Belediye, KİOSK vb. işlem ve uygulamaların kalite, hız ve kapsamını arttırmak.

Stratejik Hedef 21.3 : Bilgi güvenliğinin etkin bir şekilde sağlanması için personel bilgi düzeyini yükseltmek ve gerekli tüm önlemleri almak.

1990



DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ
2016 YILI İÇ KONTROL SİSTEMİ
UYGULAMALARI

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ DOKÜMAN LİSTESİ DHM.01		
Dok.No:DHM.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

SIRA NO	DOKÜMAN NO	DOKÜMANIN ADI
1.	DHM.01	DOKÜMAN LİSTESİ
2.	DHM.02	SWOT ANALİZİ
3.	DHM.03	MİSYON, VİZYON, İLKE VE DEĞERLER
4.	DHM.04	AMAÇ VE HEDEFLER
5.	DHM.05	TEŞKİLAT ŞEMASI
6.	DHM.GT.01	MÜDÜR GÖREV TANIMI
7.	DHM.GT.02	İDARİ İŞLER SERVİSİ GÖREV TANIMI
8.	DHM.GT.03	İHALE İŞLERİ SERVİSİ GÖREV TANIMI
9.	DHM.GT.04	İÇ HİZMETLER SERVİSİ GÖREV TANIMI
10.	DHM.GT.05	YEMEKHANE SERVİSİ GÖREV TANIMI
11.	DHM.GT.06	GARAJ AMİRLİĞİ SERVİSİ GÖREV TANIMI
12.	DHM.GT.07	RİSK KOORDİNATÖRÜ GÖREV TANIMI
13.	DHM.GT.08	BİRİM RİSK KOORDİNATÖRÜ GÖREV TANIMI
14.	DHM.İT.İA.01	ABONELİK İŞLEMLERİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI
15.	DHM.İT.İA.02	HABERLEŞME SİSTEMİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI
16.	DHM.İT.İA.03	AVANS KREDİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI
17.	DHM.İT.İA.04	DEPO AMBAR İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI
18.	DHM.İT.İA.05	ARAÇ TAHSİSİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI
19.	DHM.İT.İA.06	EVRAK İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI
20.	DHM.İT.İA.07	BAKIM-ONARIM İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI
21.	DHM.İT.İA.08	DOĞRUDAN TEMİN İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI
22.	DHM.İT.İA.09	İHALE İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI
23.	DHM.İT.İA.10	TEMİZLİK İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI
24.	DHM.İT.İA.11	ARAÇ TAKİBİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI
25.	DHM.İT.İA.12	YEMEKHANE SERVİSİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI
26.	DHM.PR.01	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ PROSEDÜRÜ
27.	DHM.PR.02	RİSK YÖNETİM PROSEDÜRÜ
28.	DHM.PR.03	KONTROL FAALİYETLERİ PROSEDÜRÜ
29.	DHM.PR.04	SÜRECİ GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ
30.	DHM.PR.05	İÇ KONTROL İZLEME VE YÖNLENDİRME KURULU ÇALIŞMA PROSEDÜRÜ
31.	DHM.PR.06	İLETİŞİM YÖNETİM PROSEDÜRÜ
32.	DHM.PR.07	BİLGİ GÜVENLİĞİ PROSEDÜRÜ

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ DOKÜMAN LİSTESİ DHM.01		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi:30.12.2016

33.	DHM.PR.08	ARŞİV PROSEDÜRÜ
34.	DHM.PR.09	SÜREÇ İZLEME VE ÖLÇÜM PROSEDÜRÜ
35.	DHM.PR.10	PERFORMANS YÖNETİM PROSEDÜRÜ
36.	DHM.PR.11	HASSAS GÖREV PROSEDÜRÜ
37.	DHM.PR.12	ÖNERİ SİSTEMİ PROSEDÜRÜ
38.	DHM.PR.13	ACİL DURUM EYLEM PLANI PROSEDÜRÜ
39.	DHM.F.01	RİSK DEĞERLENDİRME FORMU
40.	DHM.F.02	RİSK DEĞERLENDİRME HARİTASI – RİSK MATRİSİ
41.	DHM.F.03	KONTROL FAALİYETİ İZLEME FORMU ÖRNEĞİ
42.	DHM.F.04	SÜRECİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ TOPLANTISI KAYIT FORMU
43.	DHM.F.05	İLETİŞİM BİLGİ FORMU
44.	DHM.F.06	SÜREÇ PERFORMANS ÖLÇME VE İZLEME FORMU
45.	DHM.F.07	BİREYSEL PERFORMANS ÖLÇME FORMU ÖRNEĞİ
46.	DHM.F.08	HASSAS GÖREV FORMU
47.	DHM.F.09	ÖNERİ FORMU ÖRNEĞİ
48.	DHM.F.10	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ AFET ACİL DURUM YÖNERGESİ VE PLANI

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ SWOT ANALİZİ DHM.02		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.02	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

Güçlü yönler 1. Çalışanlarımızın deneyimli olması 2. İş bölümünün doğru analiz edilmesi 3. Verilen görevlerin zamanında yerine getirilmesi 4. Olası bir olumsuzluk durumunda çalışanların bir araya gelip ortak çözüm üretmesi 5. Çalışanların duygusal zekâya sahip olması 6. Pratik, iş bitirici olması 7. Günümüz modern araçları aktif kullanılıyor olması (PC, Faks v.b) 8. Topluma en iyi hizmeti, en verimli ve en etkin şekilde sunulması 9. Objektif olunması 10. Personel iş dağılımının belirgin olması	Zayıf yönler 1. Personel Yetersizliği 2. Bilgi ve teknolojinin yetersiz kullanımı 3. Sorumluluk almaktan çekinilmesi 4. Bireysel performans sisteminin olmaması 5. Kuralların bağlayıcı olmaması 6. Modern bir arşiv sisteminin olmaması
Fırsatlar 1. Güncel mevzuat bilgilerine erişimin kolay olması 2. Yönetimin yapılan çalışmaları destekliyor olması	Tehditler : 1. Gözden kaçan hataların muhasebe ödemesinde de fark edilmeyip yanlış ödeme yapılması 2. İş ve işlemlerin gecikmesi 3. Kurum bilişim sisteminin saldırılara maruz kalması 4. Yüklenici firmanın hizmet işini eksik yada yanlış yapması.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ MİSYON, VİZYON, İLKE VE DEĞERLER DHM.03		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.03	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

Misyonumuz

Belediyemiz hizmetlerinin hızlı ve ekonomik bir şekilde yürütülmesi için ihtiyaç duyulan mal ve hizmet alımlarının yasa ve yönetmeliklerin öngördüğü şekilde yapılmasını sağlamak.

Vizyonumuz

Çalışma ortamını sürekli iyileştiren lojistik desteği zamanında sağlayarak hizmet kalitesini yükselten ve memnuniyeti üst düzeye çıkaran bir birim olmak.

Değerlerimiz

- ✓ Dürüstlük ve şeffaflık
- ✓ Sürekli iyileştirme
- ✓ Hız ve Kalite

İlkelerimiz

- ✓ Lojistik destek dürüstlük ve şeffaflık esas alınarak verilir.
- ✓ Çalışma ortamlarında sürekli iyileştirme esastır.

Hizmetlerin hızlı ve kaliteli sunulmasına özen gösterilir

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ AMAÇ VE HEDEFLER DHM.04		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.04	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

STRATEJİK AMAÇ 3 : HİZMETLERİN SUNUMUNDA ETKİNLİK VE VERİMLİĞİ ARTIRACAK BİR YÖNETİM SİSTEMİ KURMAK.

Stratejik Hedef 3.1 : Belediyemiz hizmetlerinin yürütülmesinde, zamanında ve etkin lojistik destek vererek hizmet kalitesini artırmak.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---



Dok.No:DHM.05

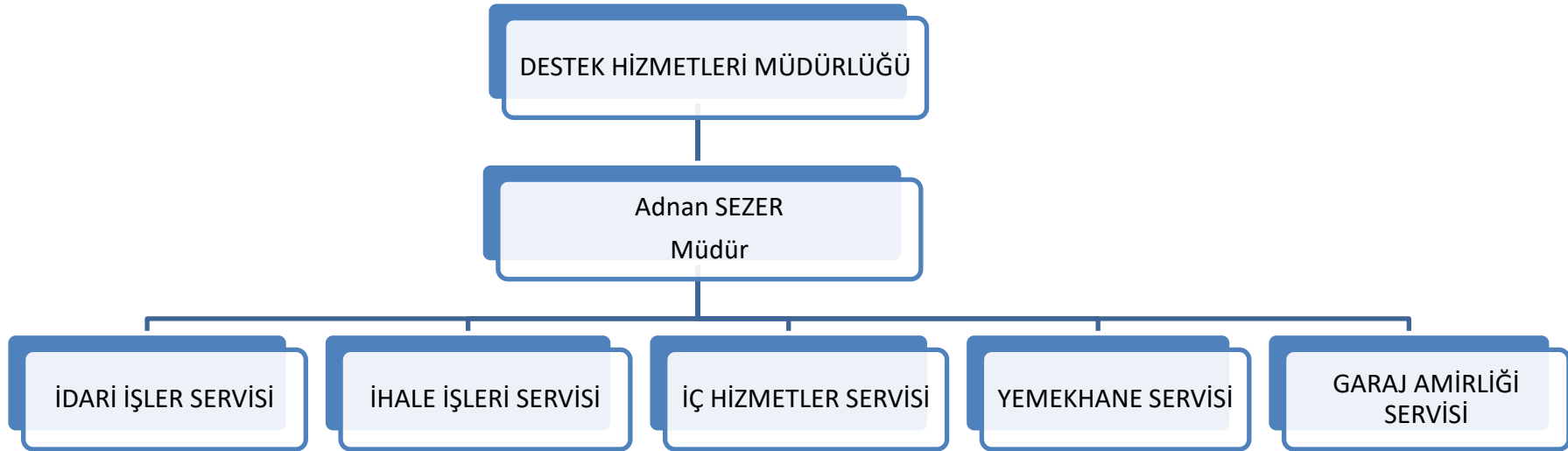
DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ
TEŞKİLAT ŞEMASI
DHM.05

Yay.Tarihi:18.08.2015

Revizyon No:00



Rev.Tarihi.00.00.2015



Hazırlayan
Tekniker
M.Alparslan ÖZKAN

Kontrol Eden/ Onaylayan
Destek Hizmetleri Müdürü V.
Adnan SEZER

DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV TANIMLARI

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ MÜDÜR GÖREV TANIMI DHM.GT.01	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.GT.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2015

GÖREV ADI : Destek Hizmetleri Müdürü

BAĞLI OLDUĞU ÜST : Başkan Yardımcısına bağlı olarak çalışır.

KENDİNE BAĞLI ALT : Destek Hizmetleri Müdürlüğü Personeli

GÖREVİN GEREKTİRDİĞİ KRİTERLER:

A. PROFİL

1. En az lise veya idari fakülte mezunu
2. İyi derecede bilgisayar kullanmak.
3. En az 10 yıllık memur olarak çalışmış olmak.
4. Ofis programları (word, excel, powerpoint vs.) konusunda bilgi sahibi olmak
5. 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve ilgili mevzuat hakkında bilgili olmak.

GÖREVLER :

Destek Hizmetleri Müdürlüğü'nün görevleri ve sorumlulukları :

1. 5018 Sayılı Kamu Mali Kontrol Kanunu gereği Belediyenin tümünü ilgilendiren alımları 4734 sayılı Kanun hükümleri gereği gerçekleştirmek ve diğer Birimleri ilgilendiren alımlar konusunda gerektiğinde ihale süreci açısından desteklemek
2. Belediye çalışanlarına verilen yemeğin hazırlanmasını, düzenli ve sağlıklı olarak, verilebilmesini sağlamak ve denetimini yapmak,
3. İlçemiz dahilinde dar gelirli, fakir, yaşlı, engelli ve ihtiyaç sahiplerinin faydalanacağı Aşevi kurmak, çalıştırmak, ve dağıtımını sağlamak
4. Birimlerce kullanılan elektrik, doğal gaz, internet ve data hatları abonelik sözleşmeleri ile abonelik iptal işlemlerini yapmak,
5. Haberleşme işlemlerinin hızlı ve etkin yapılmasını sağlamak,
6. Hizmet binasının tüm tesisatlarının güvenli ve verimli çalışmasını sağlamak , her türlü bakımı ve onarımı yapmak, yaptırmak,
7. Hizmet binasında kullanılan asansörlerinin periyodik fenni muayenelerini yaptırmak,
8. Müdürlüğümüz İşçi sağlığı iş güvenliği için gerekli tedbirlerin alınmasını ve bu konudaki mevzuata uygun çalışmasını işlemlerin yapılmasını, kontrol ve takip ederek sonuçlandırılmasını sağlamak,
9. Müdürlüğe ait demirbaşların kayıt altına alınması kullanım süresi dolan demirbaşların kayıtlardan düşülerek, hurda işlemlerini gerçekleştirmek,

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ MÜDÜR GÖREV TANIMI DHM.GT.01	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.GT.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2015

10. Müdürlük demirbaşına kayıtlı olan araçların trafik sigortası, fenni muayene ve egzoz muayenelerinin zamanında yaptırılması işlemlerinin yapılmasını sağlamak,
11. Belediyemize ziyarete gelen vatandaşlara çay ikramında bulunmak,
12. Belediyemiz personelin yararlanacağı sosyal amaçla uygun faaliyetler yapmak,
13. Belediyemize bağlı birimlerde yürütülecek hizmetlerin hızlı ve düzenli bir şekilde yapılabilmesi için binek araçları temin etmek ve Müdürlüğümüze bağlı bir birim oluşturacak ihtiyacı karşılamak,
14. Bölgemizde bulunan Vatandaşlarımızın ve resmi Kurumların talepleri halinde araç tahsisi yapmak, Hizmet binasının iç ve dış alanlarının temizliğinin günün şartlarına uygun olarak yapmak,
15. Belediye hizmet binasını rutin olarak her türlü hasereye karşı ilaçlamak,
16. 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu ve 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu maddelerini uygulamak ,
17. Belediyenin birden fazla birimini veya tamamını ilgilendiren veya diğer birimlerin açık görev tanımı içerisinde bulunmayan her türlü alım, satım, bakım, onarım, tadilat ve benzeri iş ve işlemleri yapmak ve gerçekleştirme işlemlerini yerine getirmek.
18. 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi Kontrol Kanununun 60. Maddesinin (n) fıkrası gereği harcama yetkilisi görevi uhdesinde kalmak şartı ile harcama biriminin talebi ve üst yöneticisinin onayıyla harcama birimlerini ilgilendiren işlerini yapmak.
19. Üst yöneticinin genel görevlendirme yapması halinde, Belediyemizin diğer birimlerinin görev alanına giren ihtiyaçların kaliteli, ekonomik ve kısa sürede karşılayabilmesi amacıyla her türlü alım, hizmet ve yapım ihalelerinin iş ve işlemlerini 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu çerçevesinde yürütmek ve sonuçlandırmak. Bu halde harcama yetkilisi görevi talep eden birimin uhdesinde kalmak üzere ve talep eden birimin bütçe ödenekleri kullanılarak ihale ve gerçekleştirme işlemleri yürütülür.
20. Belediyenin Tüm Müdürlükleri ve bağlı birimlerinde çalıştırılmak üzere personel çalıştırmasına dayalı ihale yapar ve sonuçlandırır,
21. Başkanlık Makamı tarafından görev alanı ile ilgili verilecek benzeri görevleri yapmak

YETKİ DEVRİ TANIMI		
Yetki Devrettiği Görevler/İşler	Yetki devrettiği kişi/unvan	Vekalet Verdiği kişi/unvan

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ İDARİ İŞLER SERVİSİ GÖREV TANIMI DHM.GT.02		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.GT.02	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

GÖREV ADI : İdari İşler Servisi
BAĞLI OLDUĞU ÜST : Destek Hizmetleri Müdürü
KENDİNE BAĞLI ALT : İdari İşler Personeli

GÖREVIN GEREKTİRDİĞİ KRİTERLER:

A.PROFİL

1. En az lise mezunu olmak
2. İyi derecede bilgisayar kullanmak.
- 3.Ofis programları (word, excel, powerpoint vs.) konusunda bilgi sahibi olmak

GÖREVLER :

1. Belediyemizin tüm elektrik, su, telefon, internet, GSM ve doğalgaz aboneliklerini, ödemelerini ve iptal işlemlerini yapmak.
2. Avans- Kredi yoluyla acil ihtiyaçların karşılanması
3. Haberleşme işlemlerinin hızlı ve etkin yapılmasını sağlamak.
4. Belediyemiz Hizmet Binası ve bağlı tüm birimlerinin tüm tesisatlarının güvenli ve verimli çalışmasını sağlamak, her türlü bakımı ve onarımı yapmak veya yaptırmak
5. Belediyemiz Hizmet Binası ve bağlı tüm birimlerinin asansörlerinin periyodik fenni muayenelerini yapmak veya yaptırmak
6. Belediyemiz Hizmet Binası ve bağlı tüm birimlerinin tüm ısıtma sisteminin tamir bakım onarım işlerini yapmak ya da firmalara yaptırmak, kazan dairesinde görevlilerce takibini yapmak
7. Belediyemiz Hizmet Binası ve bağlı tüm birimlerinin, telefon hatları, telefon santralleri, UPS ve data hatlarının Tamir, Bakım ve Onarımları işini yapmak veya yaptırmak
8. Müdürlüğe ait demirbaşların kayıt altına alınması, kullanım süresi dolan demirbaşların kayıtlardan düşülerek hurda işlemlerini gerçekleştirmek,
9. Bölgemizde bulunan Vatandaşlarımızın ve resmi Kurumların talepleri halinde araç tahsisi yapmak,
10. Kurum,kuruluşlardan,vatandaşlar ve firmalardan gelen evrakların düzenlenmesi, iç ve dış yazışmaların gerçekleştirilmesi

YETKİ DEVRİ TANIMI		
Yetki Devrettiği Görevler/İşler	Yetki devrettiği kişi/unvan	Vekalet Verdiği kişi/unvan

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ İHALE İŞLERİ SERİVİSİ GÖREV TANIMI DHM.GT.03	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.GT.03	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2015

GÖREV ADI : İhale Servisi
BAĞLI OLDUĞU ÜST : Destek Hizmetleri Müdürü
KENDİNE BAĞLI ALT : İhale İşler Personeli

GÖREVIN GEREKYİRDİĞİ KRİTERLER:

A. PROFİL

1. En az lise mezunu olmak.
2. Ofis programları (word, excel, powerpoint vs.) konusunda bilgi sahibi olmak
3. 4734 sayılı Kamu ihale kanunu ile ilgili süreçleri biliyor olmak.
4. 657 sayılı Devlet Memurları kanunu ile 4857 sayılı İş Kanununda belirtilen personel izin hakları konusunda bilgili olmak.

GÖREVLER :

1. 5018 Sayılı Kamu Mali Kontrol Kanunu gereği Belediyenin tümünü ilgilendiren alımları 4734 sayılı Kanun hükümleri gereği gerçekleştirmek ve diğer Birimleri ilgilendiren alımlar konusunda gerektiğinde ihale süreci açısından desteklemek,
2. Belediye çalışanlarına verilen yemeğin hazırlanmasını, düzenli ve sağlıklı olarak, verilebilmesini sağlamak ve denetimini yapmak,
3. İlçemiz dahilinde dar gelirli, fakir, yaşlı, engelli ve ihtiyaç sahiplerinin faydalanacağı Aşevi kurmak, çalıştırmak, ve dağıtımını sağlamak,
4. Belediyemize bağlı birimlerde yürütülecek hizmetlerin hızlı ve düzenli bir şekilde yapılabilmesi için binek araçları temin etmek,
5. 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu ve 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu Maddelerini uygulamak,
6. Belediyenin birden fazla birimini veya tamamını ilgilendiren veya diğer birimlerin açık görev tanımı içerisinde bulunmayan her türlü alım, satım, bakım, onarım, tadilat ve benzeri iş ve işlemleri yapmak ve gerçekleştirme işlemlerini yerine getirmek,
7. Üst yöneticinin genel görevlendirme yapması halinde, Belediyemizin diğer birimlerinin görev alanına giren ihtiyaçların kaliteli, ekonomik ve kısa sürede karşılayabilmesi amacıyla her türlü alım, hizmet ve yapım ihalelerinin iş ve işlemlerini 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu çerçevesinde yürütmek ve sonuçlandırmak. Bu halde harcama yetkilisi

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 1 / 2
---	---	------------------------------

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ İHALE İŞLERİ SERVİSİ GÖREV TANIMI DHM.GT.03	  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.GT.03	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2015

görevi talep eden birimin uhdesinde kalmak üzere ve talep eden birimin bütçe ödenekleri kullanılarak ihale ve gerçekleştirme işlemlerini yürütmek,

8. Belediyenin Tüm Müdürlükleri ve bağlı birimlerinde çalıştırılmak üzere personel çalıştırmasına dayalı ihale yapmak ve sonuçlandırmak

YETKİ DEVRİ TANIMI		
Yetki Devrettiği Görevler/İşler	Yetki devrettiği kişi/unvan	Vekalet Verdiği kişi/unvan

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 2 / 2
---	---	-----------------------

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ İÇ HİZMETLER SERVİSİ GÖREV TANIMI DHM.GT.04		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.GT.04	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

GÖREV ADI : İç Hizmetler Servisi
BAĞLI OLDUĞU ÜST : Destek Hizmetleri Müdürü V.
KENDİNE BAĞLI ALT : Destek Hizmetleri Müdürlüğü Şirket Personeli

GÖREVIN GEREKYİRDİĞİ KRİTERLER:

A. PROFİL

1. En az ilkokul mezunu olmak.

GÖREVLER :

1.Belediye binamızın ve bağlı birimlerinin iç ve dış alanlarının temizliğinin günün şartlarına uygun olarak yapmak.

YETKİ DEVRİ TANIMI		
Yetki Devrettiği Görevler/İşler	Yetki devrettiği kişi/unvan	Vekalet Verdiği kişi/unvan

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ YEMEKHANE SERVİSİ GÖREV TANIMI DHM.GT.05		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.GT.05	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

GÖREV ADI : Yemekhane Servisi
BAĞLI OLDUĞU ÜST : Destek Hizmetleri Müdürü V.
KENDİNE BAĞLI ALT : Destek Hizmetleri Müdürlüğü Şirket Personeli

GÖREVIN GEREKTİRDİĞİ KRİTERLER:

A. PROFİL

1. En az lise mezunu olmak

GÖREVLER :

- 1.Belediye çalışanlarına verilen yemeğin hazırlanmasını, düzenli ve sağlıklı olarak, verilebilmesini sağlamak,
2. İlçemiz dahilinde dar gelirli, fakir, yaşlı, engelli ve ihtiyaç sahiplerinin faydalanacağı Aşevini çalıştırmak ve yemeğin dağıtımını sağlamak

YETKİ DEVRİ TANIMI		
Yetki Devrettiği Görevler/İşler	Yetki devrettiği kişi/unvan	Vekalet Verdiği kişi/unvan

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ GARAJ AMİRLİĞİ SERVİSİ GÖREV TANIMI DHM.GT.06	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.GT.06	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2015

GÖREV ADI : Garaj Amirliği
BAĞLI OLDUĞU ÜST : Destek Hizmetleri Müdürü V.
KENDİNE BAĞLI ALT : Garaj Amirliği Personeli

GÖREVIN GEREKTİRDİĞİ KRİTERLER:

A. PROFİL

- 1.En az ilköğretim mezunu olmak.
- 2.En az B sınıfı ehliyete sahip olmak.
- 3.Araç bakımı ile ilgili bilgiye sahip olmak

GÖREVLER :

- 1.Belediyemize bağlı birimlerde yürütülecek hizmetlerin hızlı ve düzenli bir şekilde yapılabilmesi için binek araçların yönlendirilmesini sağlamak

YETKİ DEVRİ TANIMI		
Yetki Devrettiği Görevler/İşler	Yetki devrettiği kişi/unvan	Vekalet Verdiği kişi/unvan

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ
İŞ TANIMLARI VE İŞ AKIŞLARI

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ ABONELİK İŞLEMLERİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.01		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

İşin Adı : Abonelik İşlemleri

Amaç: : Belediyemizin tüm elektrik, su, telefon, internet, GSM ve doğalgaz aboneliklerini gerçekleştirmek ve ödemelerini yapmak

Sorumlu : İdari İşler Servis Personeli

Uygulama :

1-Belediyemizin tüm elektrik, su, telefon, internet, GSM ve doğalgaz aboneliklerinin yapılabilmesi için ilgili kurumlara yazılı müracaat yapılmaktadır.

2-İlgili kurumlara müracaatımız uygun görüldüğünde, mevzuatta belirtilen limitler dahilinde Mali Hizmetler Müdürlüğünden avans ve kredi çekilerek abonelik işlemi gerçekleştirilir. Alınan kredi veya avansın kapatılabilmesi için ödeme belgeleri Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir.

3-Yapılan abonelikler (elektrik, su, telefon, internet, GSM ve doğalgaz) sonucunda her ay düzenli olarak faturalar müdürlüğümüze ulaşır. Faturaların tasnifi ve kontrolü yapıldıktan sonra SAMPAŞ/İdari İşler Takip Programı/Fatura Bilgileri Girişi formuna fatura bilgileri girilir.

4-SAMPAŞ sistemine kaydı yapılan faturaların tahakkuk işleminin yapılabilmesi için Harcama Yetkilisinin uygun görüşü alınarak Başkanlık Olur'u alınır.

5-İdari İşler Şefliği Personeli tarafından SAMPAŞ/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/Sabitler/Ödenek Tahsis Girişi formunda yer alan uygun bütçe kaleminden ödenek alınır.

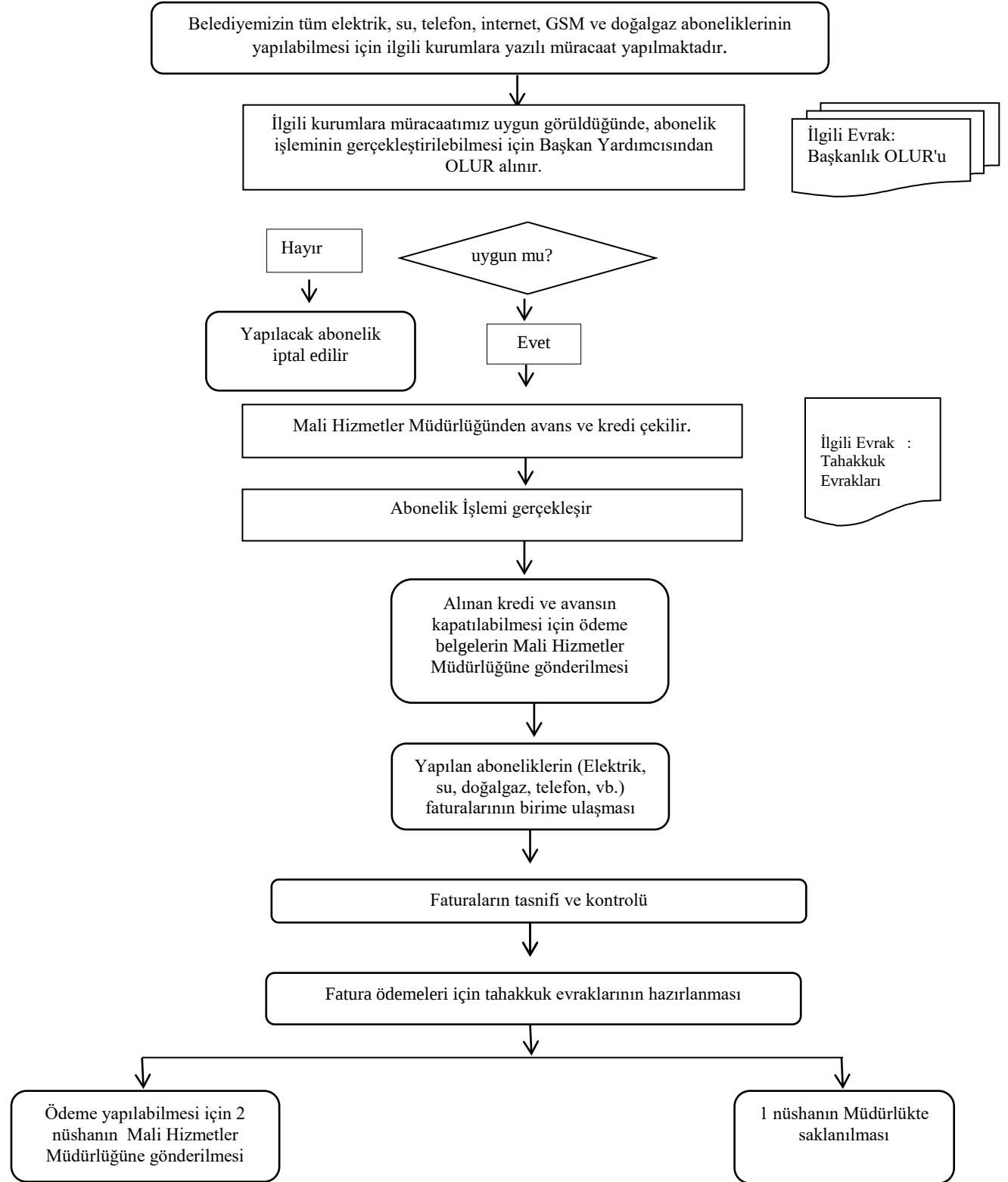
6-İdari İşler Şefliği Personeli tarafından SAMPAŞ/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/İşlemler Menüsü/Ödeme Emri Hazırlık formundan Ödeme Emri Belgesi düzenlenir.

7-Tahakkuk evrakları dizi pusulasına bağlanarak iki nüshası Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir, bir nüshası İdarede kalır.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ ABONELİK İŞLEMLERİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.01		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

Birimi : Destek Hizmetleri Müdürlüğü
Sorumlusu : İdari İşler
İş Akışı Adı : Abonelik İşlemleri İş Akışı



Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ HABERLEŞME SİSTEMİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.02		  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.02	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

İşin Adı : Haberleşme Sistemi

Amaç: : Görüşmelerin Sağlanması

Sorumlu : İdari İşler Servis Personeli

Uygulama :

Haberleşme Sistemi Telefon Santral Sistemi ile ve Telsiz Sistemi ile sağlanır.

Telefon Santral Sistemi ile;

Telefon Santral Sistemi ile Herhangi bir telefonda, belediyenin telefon numarasını arayarak, belirli bir menü yapısı çerçevesinde bilgiler alma, mesajlar bırakma, bırakılan mesajları dinleme, borç öğrenme işlemleri yapılabilmektedir. Bu işlemler sırasıyla;

1- Tüm çağrılar iletişim merkezi üzerinden yapılır. Belediye Santral sistemi arandığında Otomatik cevaplama sistemi devreye girer. Aranan yerin dahilisini biliyorsa direk görüşme sağlanır, bilmiyorsa santral operatörü tarafından ilgili kişiye yönlendirme yapılır.

2- Telefon santral sistemindeki raporlama ve ses kaydı ile hizmet kalitesi ölçülebilir.

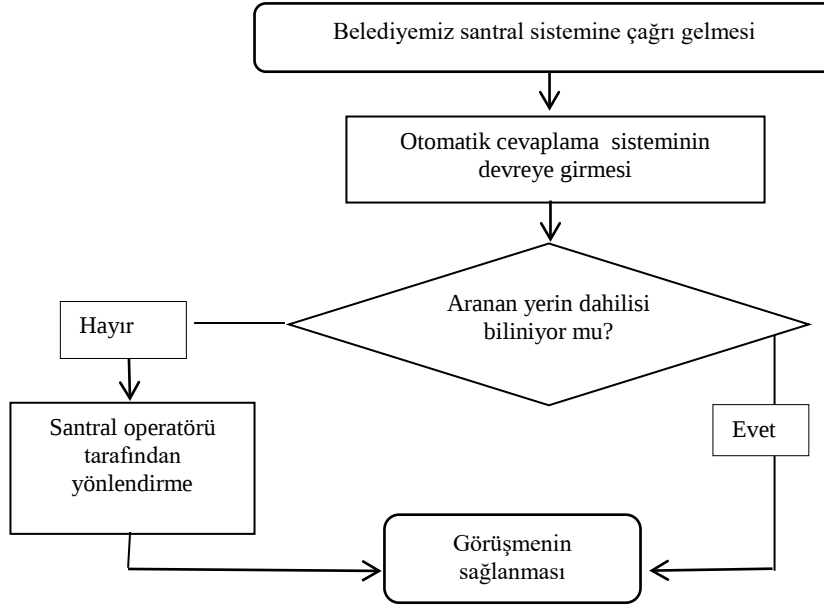
Telsiz Sistemi ile;

Belediyemiz birimleri arasındaki iletişimi ve koordinasyonu sağlamak için üst görev yöneticilere, yöneticilere ve dış görevde çalışan personele telsiz tahsis edilir.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ HABERLEŞME SİSTEMİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.02		  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.02	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

Birimi : Destek Hizmetleri Müdürlüğü
Sorumlusu : İdari İşler
İş Akışı Adı : Telefon Santral Sistemi ve Telsiz Sistemi



Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ AVANS KREDİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.03	  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.03	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2015

İşin Adı : Avans-Kredi İşlemleri

Amaç: : Avans ve Kredi yoluyla acil ihtiyaçların karşılanması

Sorumlu : İdari İşler Servis Personeli

Uygulama :

- 1- Her yılın başında Müdürlüğümüzce ihtiyaç duyulacak avans ve kredi kullanımlarında görevlendirilecek mutemetlerin listesi Başkanlık Olur'u alınmak suretiyle oluşturulur ve bir nüshası Mali Hizmetler Müdürlüğüne teslim edilir.
- 2- Avans ve kredi ile karşılanması söz konusu durum ortaya çıktığında Mevzuata belirtilen limitler dahilinde Harcama Yetkilisinin uygun görüşü ile Başkanlık Olur'u alınır.
- 3- İdari İşler Servis Personeli tarafından SAMPAS/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/Sabitler/Ödenek Tahsis Girişi formunda yer alan uygun bütçe kaleminden ödenek alınır.
- 4- İhtiyaç konusu iş için SAMPAS üzerinden Muhasebe İşlem Fişi oluşturulur. Bunun için SAMPAS/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/İşlemler Menüsü/Muhasebe Fişi Hazırlık formuna girilir. Form F6 ile temizlenerek yeni kayıt için uygun hale getirilir ve yeni fiş hazırlanır. Fiş tuşuna basılarak 3 nüsha döküm alınır.
- 5- İş gerçekleştirilecek avans/kredi mutemedi tarafından Harcama Talimatı hazırlanır ve Müdür tarafından onaylanır.
- 6- Hazırlanan tüm dokümanlar avans/kredi işlemlerinin başlatılması için dizi pusulasına bağlanarak iki nüshası Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir, bir nüshası İdarede kalır. Avans ile giderilecek ihtiyaçlar için Mali Hizmetler Müdürlüğüne avans tutarının ilgili kişiye ödenmesi için Gönderme Emri çıkarılır.
- 7- Kredi ile giderilecek ihtiyaçlar için ise kredi tutarı mutemedin hesabına aktarılır.
- 8- Avans/kredi ile ihtiyaç duyulan iş gerçekleştirilerek faturalandırılır. Alımı yapılan işin niteliğine göre TİF kesilir.
- 9- Avans işlemlerinde harcama sonucu varsa kalan tutar ile işe ait damga vergisi, tahsilat fişi kesilmek suretiyle Mali Hizmetler Müdürlüğü veznesine yatırılır ve alınan vezne alındısı avans kapama dosyasına eklenir.
- 10- Kredi işlemlerinde ise harcama sonucu varsa kalan tutar ile işe ait damga vergisi, belediyeye ait banka hesaplarına ayrı ayrı havale edilir ve banka dekontları kredi kapama dosyasına eklenir.
- 11- Avans/kredi mutemedi tarafından SAMPAS/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/İşlemler Menüsü/Ödeme Emri Hazırlık formundan Ödeme Emri Belgesi düzenlenir.
- 12- Avans/kredi işlemlerinde oluşturulan veya alınan tüm belgeler avans/kredi dosyasının kapanması işlemleri için dizi pusulasına bağlanarak iki nüshası Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir, bir nüshası İdarede kalır.
- 13- Avans/kredi işlemlerinin kapanmasında ilgili mevzuatta geçen sürelerle riayet edilir.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---



DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ
AVANS KREDİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI
DHM.İT.İA.03



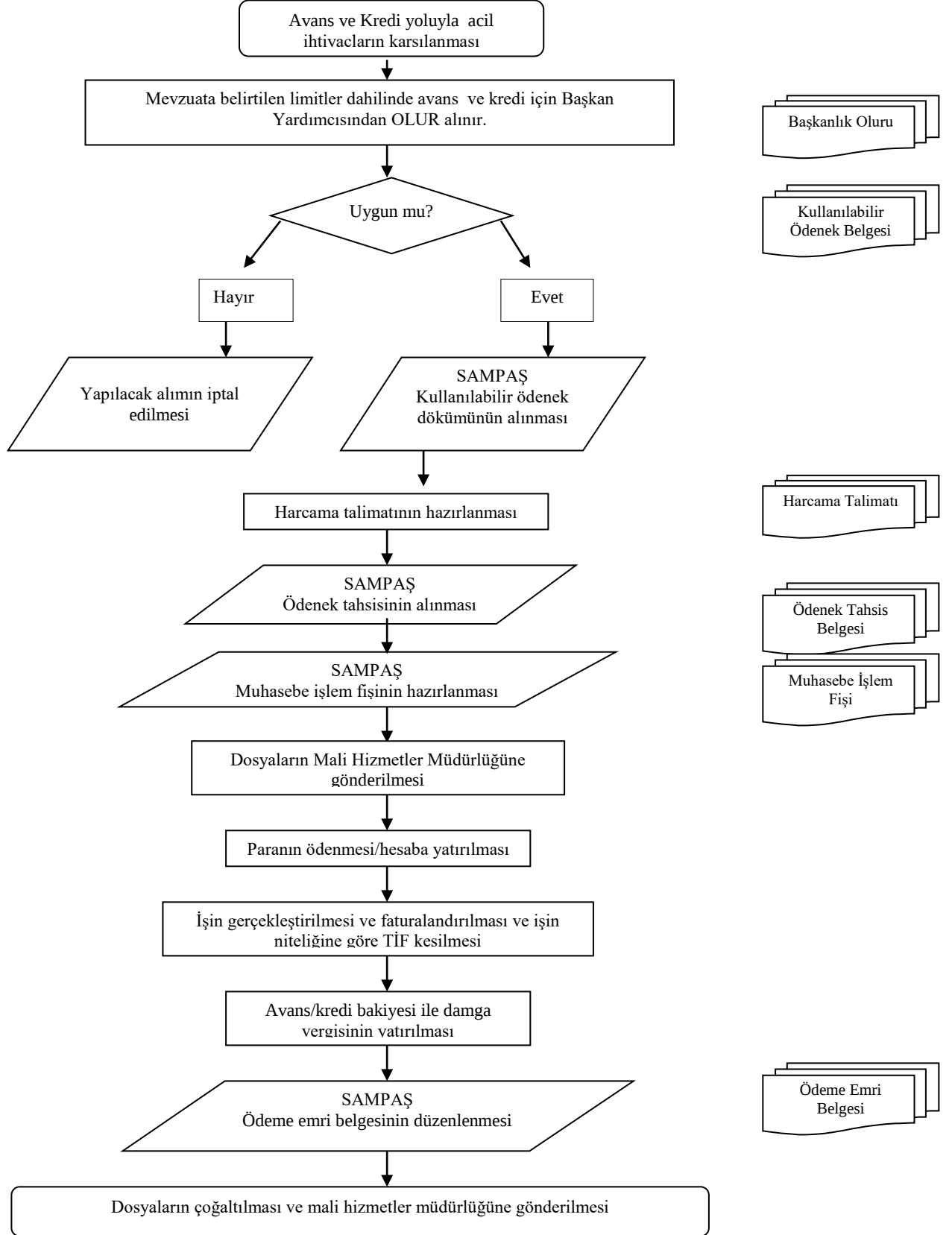
Dok.No:DHM.İT.İA.03

Yay.Tarihi:18.08.2015

Revizyon No:00

Rev.Tarihi.00.00.2015

Birimi : Destek Hizmetleri Müdürlüğü
Sorumlusu : İdari İşler
İş Akışı Adı : Avans-Kredi İşlemleri İş Akışı



Hazırlayan
Tekniker
M.Alparslan ÖZKAN

Kontrol Eden/ Onaylayan
Destek Hizmetleri Müdürü V.
Adnan SEZER

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ DEPO AMBAR İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.04	  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.04	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2015

İşin Adı : Depo-Ambar

Amaç: : Destek Hizmetleri Müdürlüğünce yürütülecek hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılmak üzere temin edilen malzemelerin depoya giriş ve depodan çıkış işlemlerinin yapılması

Sorumlu : İdari İşler Servis Personeli

Uygulama :

- 1- Kabulü yapılan ve faturası kesilen malzemeler için TİF düzenlenir.
- 2- SAMPAŞ Ana Menüden Satın Alma Programı/İşlemler menüsü seçilir. Faturada ki malzeme kalemlerine göre, malzeme isimleri sistemde kayıtlı ise diğer aşamalara geçilir. Malzeme bilgileri sistemde kayıtlı değilse Satın Alma Programı/İşlemler/Malzeme Bilgileri Girişi kısmında malzemenin bulunduğu ana gruba göre yeni kayıt işlemi gerçekleştirilir.
- 3- Gelen ekrandan İstek Talep Girişi alt menüsüne giriş yapılır. Açılan form F6 yapılarak temizlenip yeni kayda hazır hale getirilir.
- 4- İstek Talep Girişi yapıldıktan sonra sırasıyla Satın Alma Talep Fişi, Teklif Bilgileri Girişi ile Muayene Bilgileri Girişi alt menülerinde yer alan formlar F6 ile temizlenip yeni işlem için hazır hale getirilir ve ilgili dosyaya ait bilgilere göre formlar doldurulur.
- 5- Taşınır İşlem Fişi – Giriş menüsünde depo seçilir. Açılan ekran F6 ile temizlenir. Satın Alma Sonucu Muayene Edilen Dosya No başlığı altında yer alan Teklif Yılı/Dosya No veri giriş alanında F9 yapılarak ilgili dosyaya ait kayıt seçilir ve TİF tuşuna basılarak Taşınır İşlem Fişi – Giriş dökümünden 3 adet çıktı alınır. Alınan dökümler Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisi ve Firma Yetkilisi tarafından imzalanır.
- 6- Belediyemizin diğer müdürlükleri tarafından talep edilen malzemeler SAMPAŞ üzerinden Satın Alma Programı/İşlemler/Ambarlar Arası TİF – Çıkış formu oluşturulup teslim edilir. Bir nüshası malzemeyi talep eden personele verilir, diğer nüsha Taşınır Kayıt Kontrol Yetkililerince arşivlenir.
- 7- Dış kurumlar tarafından talep edilen malzemeler ise, SAMPAŞ üzerinden Satın Alma Programı/İşlemler/Kayıttan Düşme Teklif ve Onay Tutanağı düzenlenir ve Satın Alma Programı/İşlemler/Taşınır İşlem Fişi – Çıkış formu oluşturulur.Taşınır İşlem Fişi – Çıkış dökümünden 2 adet çıktı alınır. Bir nüshası malzemeyi talep eden kuruma verilir, diğer nüsha Taşınır Kayıt Kontrol Yetkililerince arşivlenir.

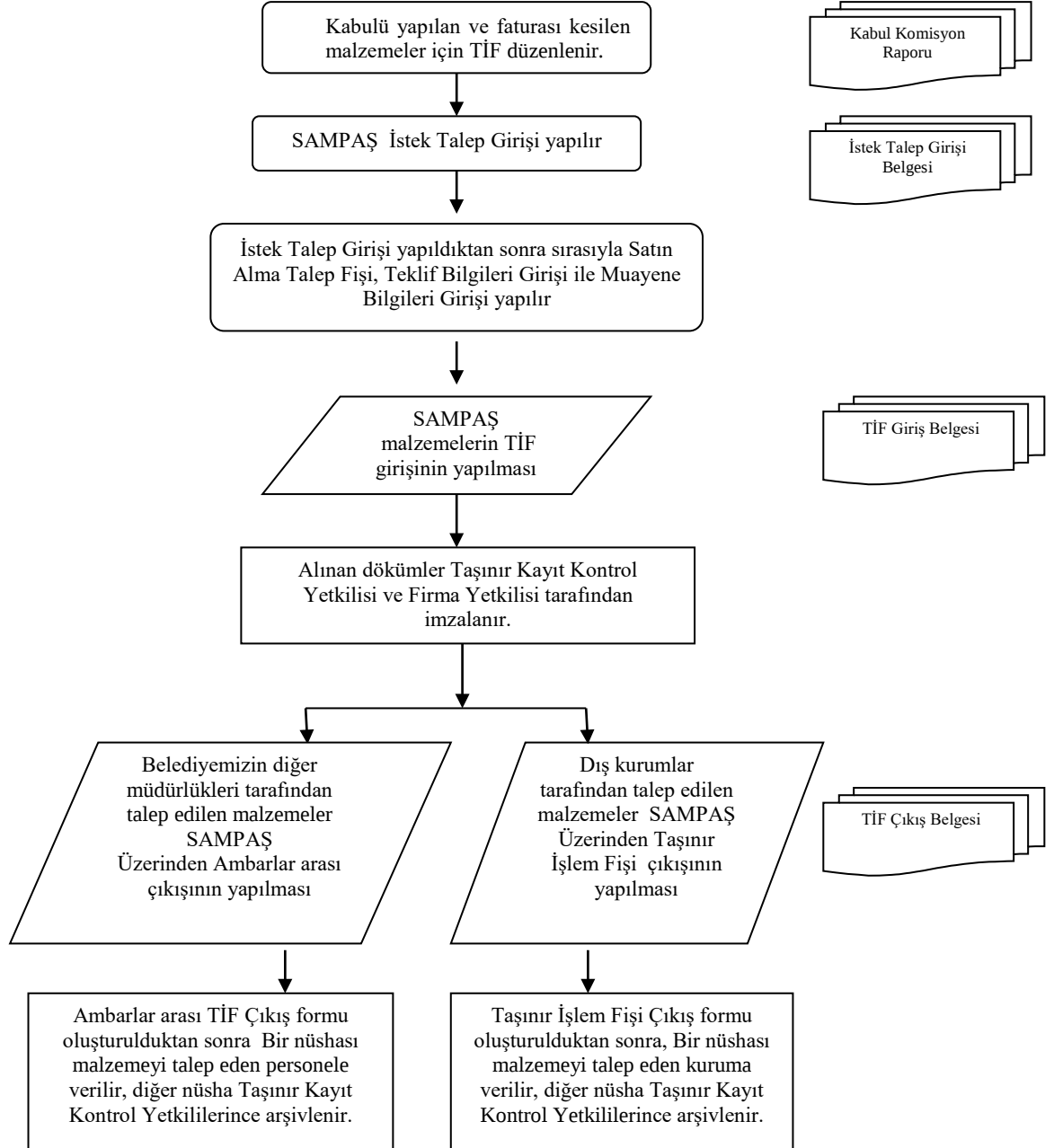
Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 1 / 2
---	---	-----------------------

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ DEPO AMBAR İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.04	 TS EN ISO 9001 TS ISO 14002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.04	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2015

Birimi : Destek Hizmetleri Müdürlüğü

Sorumlusu : İdari İşler Servisi

İş Akışı Adı : Depo-Ambar İş Akışı



Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 2 / 2
---	---	----------------

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ ARAÇ TAHSİSİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.05	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.05	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2015

İşin Adı : Araç Tahsis İşİ

Amaç: : Bölgemizde bulunan Vatandaşlarımızın ve Kurumların talepleri halinde araç tahsis yapmak.

Sorumlu : İdari İşler Servis Personeli

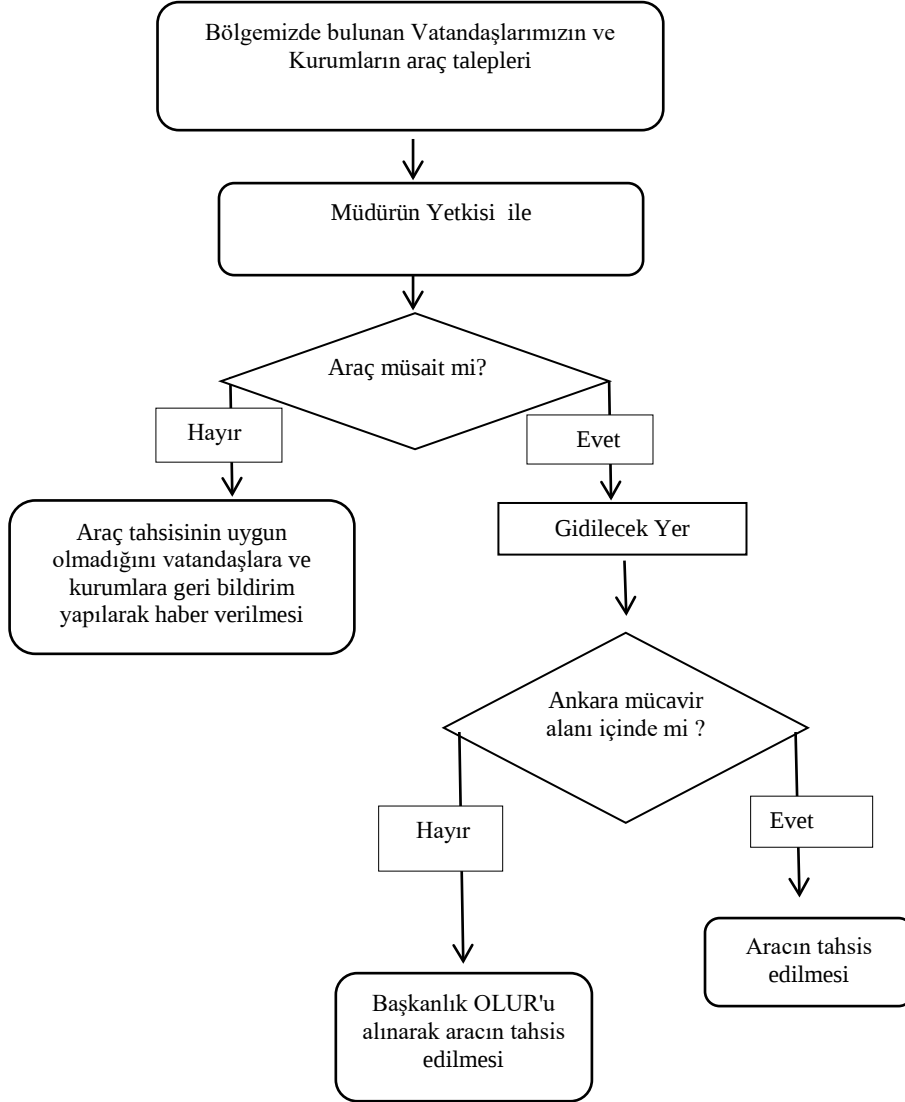
Uygulama :

- 1- Bölgemizde bulunan Vatandaşlarımızın ve Kurumların araç talep dilekçeleri alınır.
- 2- Müdürün Yetkisi ile aracın müsait olup olmaması durumuna göre Ankara mücavir alanı içindeyse ve araç müsaitse araç tahsis yapılır. Araç müsait değilse Araç tahsisinin uygun olmadığını vatandaşlara ve kurumlara geri bildirim yapılarak haber verilir.
- 3- Ankara sınırları dışında ise Başkanlık OLUR'u alarak araç tahsis edilir.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 1 / 2
---	---	-----------------------

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ ARAÇ TAHSİSİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.05		  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.05	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

Birimi : Destek Hizmetleri Müdürlüğü
Sorumlusu : İdari İşler
İş Akışı Adı : Araç Tahsis İş Akışı



İlgili Evrak :
Araç Tahsis Dilekçesi

İlgili Evrak :
Başkanlık OLUR'u

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 2 / 2
---	---	-----------------------

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ EVRAK İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.06		  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.06	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

İşin Adı : Evrak İşlemleri

Amaç: : Kurum, kuruluşlardan,vatandaşlar ve firmalardan gelen evrakların düzenlenmesi

Sorumlu : İdari İşler Servis Personeli

Uygulama :

- 1-Müdürlüğe gelen evraklar İdari İşler Personeli tarafından imza karşılığı teslim alınır.
- 2-Teslim alınan evrak kaydı SAMPAS/Evrak Takip Programı/İşlemler Menüsü/Evrak Önizleme'den bulunarak seçilir ve kabul edilir.
- 3-Kabul edilen evrak SAMPAS/Evrak Takip Programı/İşlemler Menüsü/Gelen Evrak Girişi'ne otomatik olarak aktarılır. Otomatik aktarmayla verilmiş olan Müdürlüğe ait tarih ve sayı evrakın arka yüzüne işlenir.
- 4-Evrak mapa içerisine konularak, ilgili personele havale edilmek üzere Müdürün incelemesine sunulur.
- 5-İncelenen evrak Müdür tarafından gereği yapılmak üzere ilgili personele yönlendirilir.
- 6- İdari İşler Personeli tarafından SAMPAS/Evrak Takip Programı/İşlemler Menüsü/Gelen Evrak Girişi'nde havale edilen evrakların kaydı bulunarak sevk edilen personelin adı ve sevk tarihi yazılır. İç zimmet defterine kaydedilerek ilgili personele imza karşılığında teslim edilir.
- 7-İlgili personel evrakı inceler ve gerekli işlemleri yapar.
- 8-Evrak sadece bilgi mahiyetinde veya ilgili dosyaya kaldırılması gereken bir evrak ise dosyaya kaldırılır.
- 9-Evraka cevap verilmesinin gerektiği durumlarda ilgili personel tarafından cevabi yazı yazılarak biri paraflı diğeri parafsız olarak iki nüsha çıktısı alınır. Yetkili kişilere imzalatılır.
- 10-Evrak Belediye birimlerine gönderilecekse Müdür tarafından incelenerek imzalanır; Belediye dışına gönderilecekse Müdür tarafından paraflanarak, imzalanmak üzere ilgili Başkan Yardımcısına gönderilir.
- 11-İmzadan çıkan evraklar SAMPAS/Evrak Takip Programı/İşlemler Menüsü/Giden Evrak Girişi'nden "Gönderilen Birimler" kısmından F9 tuşu ile aranır. Gönderilen birim seçilerek işlem sonlandırılır. Giden evraka verilen tarih-sayı üzerine yazılır. Herhangi bir evraka cevap olarak yazılmayan Müdürlük tarafından hazırlanan evraklara SAMPAS/Evrak Takip Programı/İşlemler Menüsü/Giden Evrak Girişi "Servis/Personel Sevk" kısmından kayıt yapılarak Müdürlüğe ait tarih ve sayı verilir.
- 12-Evrakın tesliminin elden yapılması durumunda evrak, dış zimmet defterine kaydedilir.
- 13-Kurum dışına gönderilen evraklara Genel Evrak 'tan verilen sayı, Müdürlük tarafından verilen sayının yanına yazılarak evrakın paraflı nüshası ilgili dosyaya kaldırılır. Parafsız nüshası postaya verilmek üzere Genel Evrak birimine gönderilir.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ EVRAK İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.06		  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.06	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

Birimi : Destek Hizmetleri Müdürlüğü

Sorumlusu : İdari İşler Servisi

İş Akışı Adı : Evrak İş Akışı

İdari İşler Servis Personeli

Evrakların Teslim Alınması

İdari İşler Servis Personeli

SAMPAŞ

Evrakların genel kaydının bulunması
ve tarih-sayı verilmesi

Müdür

Evrakların ilgili personele havale
edilmesi

İdari İşler Servis Personeli

Evrakların iç zimmet defterine
kaydedilmesi

İdari İşler Servis Personeli

Evrakların ilgili personele imza ile
teslim edilmesi

İlgili Personel

Evrakın incelenmesi ve gerekli
işlemlerin yapılması

İdari İşler Servis Personeli

Cevabi yazı
yazılması gerekli
mi?

H

Evrakın Gelen Evrak Dosyasına
Kaldırılması

E

İlgili Personel ve Şef

Cevabi yazının yazılması ve
paraflanması

Evrak Dış birime
mi gidecek?

H

E

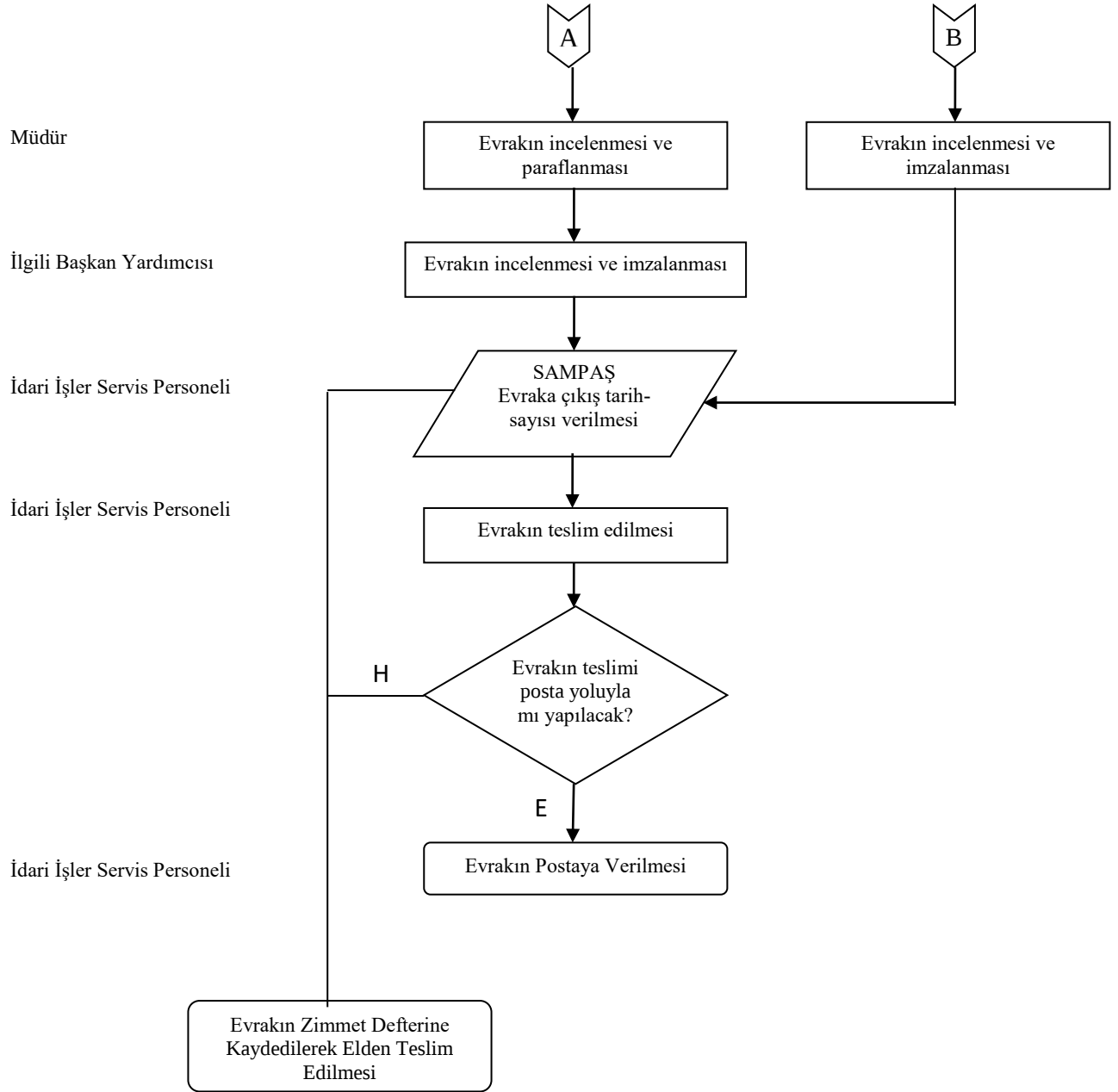
A

B

Hazırlayan
Tekniker
M.Alparslan ÖZKAN

Kontrol Eden/ Onaylayan
Destek Hizmetleri Müdürü V.
Adnan SEZER

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ EVRAK İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.06		  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.06	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015



Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ SANTRAL, ASANSÖR, TELSİZ, ISITMA SİSTEMİ, VE TESİSATLARIN BAKIM VE ONARIMI İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.07		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.07	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

İşin Adı : Santral,Asansör,Telsiz,Isıtma Sistemi ve Tesisatların Bakım ve Onarımı İşi

Amaç: : Belediyemiz Hizmet Binası ve bağlı tüm birimlerinin , telefon hatları, telefon santralleri, UPS ve data hatlarının, asansörlerin,telsizlerin, tüm ısıtma sistemi ve tesisatlarının güvenli ve verimli çalışmasını sağlamak , her türlü bakımı ve onarımı yapmak, yaptırmak

Sorumlu : İdari İşler Servis Personeli

Uygulama :

1- Belediyemiz Hizmet Binası ve bağlı tüm birimlerinin , telefon hatları, telefon santralleri, UPS ve data hatlarının, asansörlerin, telsizlerin, tüm ısıtma sistemi ve tesisatlarının güvenli ve verimli çalışmasını sağlamak amacıyla limitler dahilinde ihale veya doğrudan temin usulüyle bakım onarım işi yükleniciye ihale edilir.

2- Yüklenici işin kapsamına göre periyodik olarak yılda 1 kez,yılda 2 kez veya her ay olmak üzere bakım-onarım işini yürütür.

3- Belediyemiz Hizmet Binası ve bağlı tüm birimlerinde arızanın oluşması durumunda Müdürlüğümüz İdari İşler Servisi Personeline haber verilir. İdari İşler Servisi tarafından ilgili yükleniciye bilgi verilir.

4- Yüklenici gün içinde gelerek arızayı giderir.Bakım onarım aşamasında herhangi bir malzeme teminine ihtiyaç olduğu durumda idare tarafından malzeme temin edilerek işin yürütümü sağlanır.

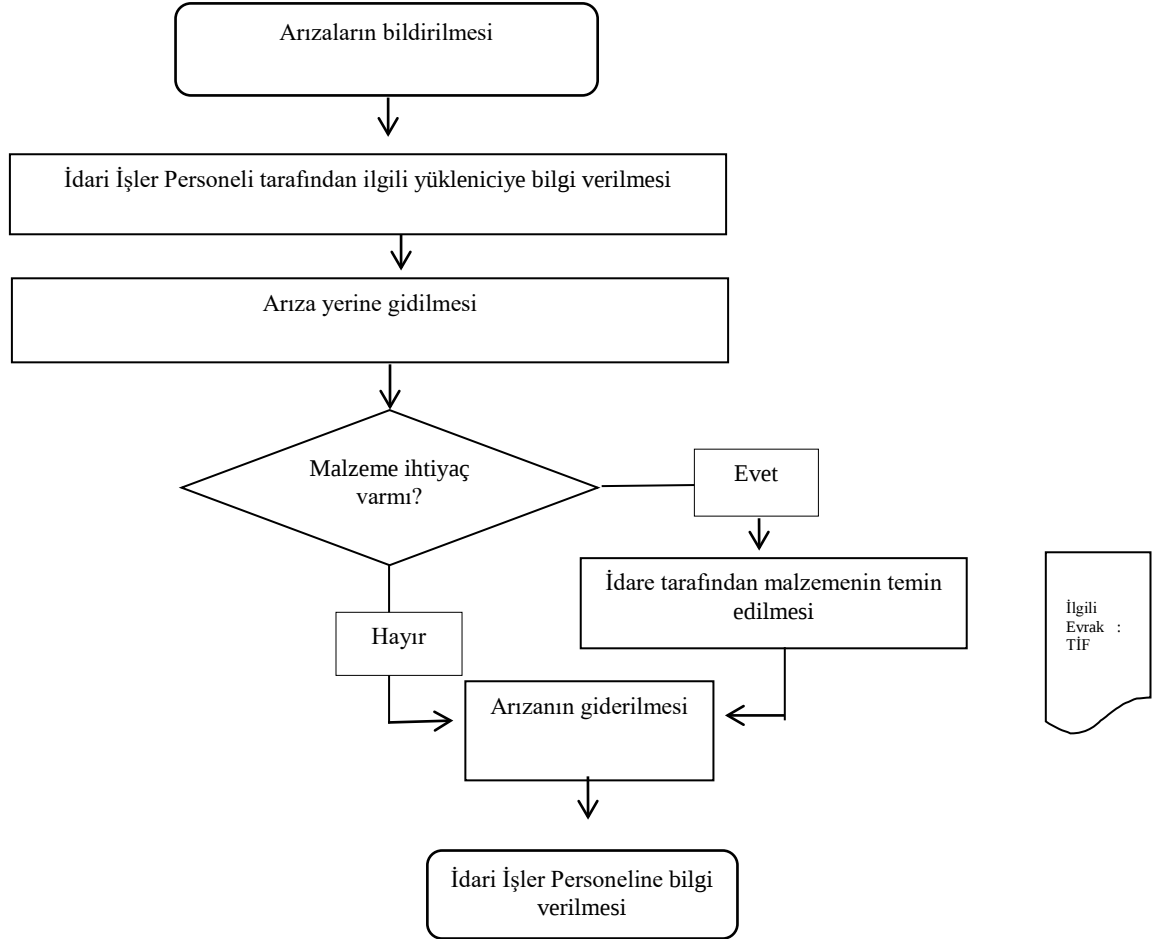
Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ SANTRAL, ASANSÖR, TELSİZ, ISITMA SİSTEMİ, VE TESİSATLARIN BAKIM VE ONARIMI İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.07	  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.07	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2015

Birimi : Destek Hizmetleri Müdürlüğü

Sorumlusu : İdari İşler Servisi

İş Akışı Adı : Santral,Asansör,Telsiz, Isıtma Sistemi, ve Tesisatların Bakım ve Onarımı İş Akışı



Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ DOĞRUDAN TEMİN İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.08		  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.08	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

İşin Adı : Doğrudan Temin (22D)

Amaç : Miktarından dolayı ihale açılmasında pratik yarar bulunmayan mutad/günlük ihtiyaçların kanuna uygun şekilde karşılanması

Sorumlu : İhale İşler Servis Personeli

Uygulama :

1-Alıma konu ihtiyaç (mal-hizmet) belirlenir.

2-İşin niteliğine göre şartname ve Malzeme Talep Formu düzenlenmesine gerek görülmesi halinde işin niteliğine uygun ve ihtiyacı karşılayacak şekilde şartname ve Malzeme Talep Formu İhale İşler Personeli tarafından hazırlanır.

3- İhale İşler Personeli tarafından Yaklaşık maliyet belirlenir.

4-Hazırlanan şartname ve Malzeme Talep Formu Müdür tarafından Başkanlık Makamının onayına sunulur.

5-İhtiyaç konusu iş için yeterli ödeneğinin olup olmadığına SAMPAS/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/Özel Dökümler/Kurumsal Bazda Ödenek Dökümü menüsünden bakılır, kullanılabilir ödenek listesi alınır. İşin bütçede dahil olduğu gider kodu bulunarak ödenek durumu kontrol edilir. Bu işlemler İhale İşler Personeli tarafından gerçekleştirilir.

6-Söz konusu işe ait gider kodunda yeterli ödeneğin olmaması durumunda uygun gider kodundan bütçe aktarımı yapılması için Müdür tarafından Başkanlık Oluru alınarak Mali Hizmetler Müdürlüğüne aktarım yazısı yazılır.

7-Söz konusu işe ait gider kodunda yeterli ödeneğin olması durumunda İhale İşler Personeli tarafından ihale onay belgesi hazırlanır ve ihale yetkilisi tarafından onaylanır. Onay belgesine piyasa fiyat araştırması yapmak üzere belirlenen kişiler yazılarak görevlendirilir. İhale İşler Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personellere tebliğ edilir.

8-Piyasa fiyat araştırması yapmak üzere görevlendirilen kişilerce araştırma yapılarak bir rapor düzenlenir.

9- İhale İşler Personeli tarafından SAMPAS üzerinden uygun bütçe kaleminden ödenek alınır.

10-İşin şartnamesine uygun olarak yapımının kontrol edilmesi için Müdür tarafından Muayene ve Kabul Komisyonu oluşturularak Başkanlık Makamının onayına sunulur. Onaydan sonra İhale İşler Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personellere tebliğ edilir.

11-İdarece oluşturulan Muayene ve Kabul Komisyonu tarafından iş kontrolü yapılarak teslim alınır, Kabul Komisyon Raporu düzenlenir.

12-Fatura kesildikten sonra; mal alımlarında Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisince elektronik ortamda Taşınır İşlem Fişi oluşturulur.

13- İhale İşler Personeli tarafından ödeme emri belgesi düzenlenir.

14- İhale İşler Personeli tarafından dizi pusulası hazırlanır. Müdür tarafından esas ve şekil açısından son inceleme yapıldıktan sonra dosyalar çoğaltılır ve iki nüshası ödeme yapılmak üzere Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir. Bir nüshası arşivlenmek üzere İdarede kalır.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ DOĞRUDAN TEMİN İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.08		  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.08	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

BİRİM : Destek Hizmetleri Müdürlüğü
SORUMLU : İhale İşler Servisi
İŞ AKIŞI ADI : Doğrudan Temin (22D) İş Akışı

Müdür

İhale İşler Personeli

Müdür

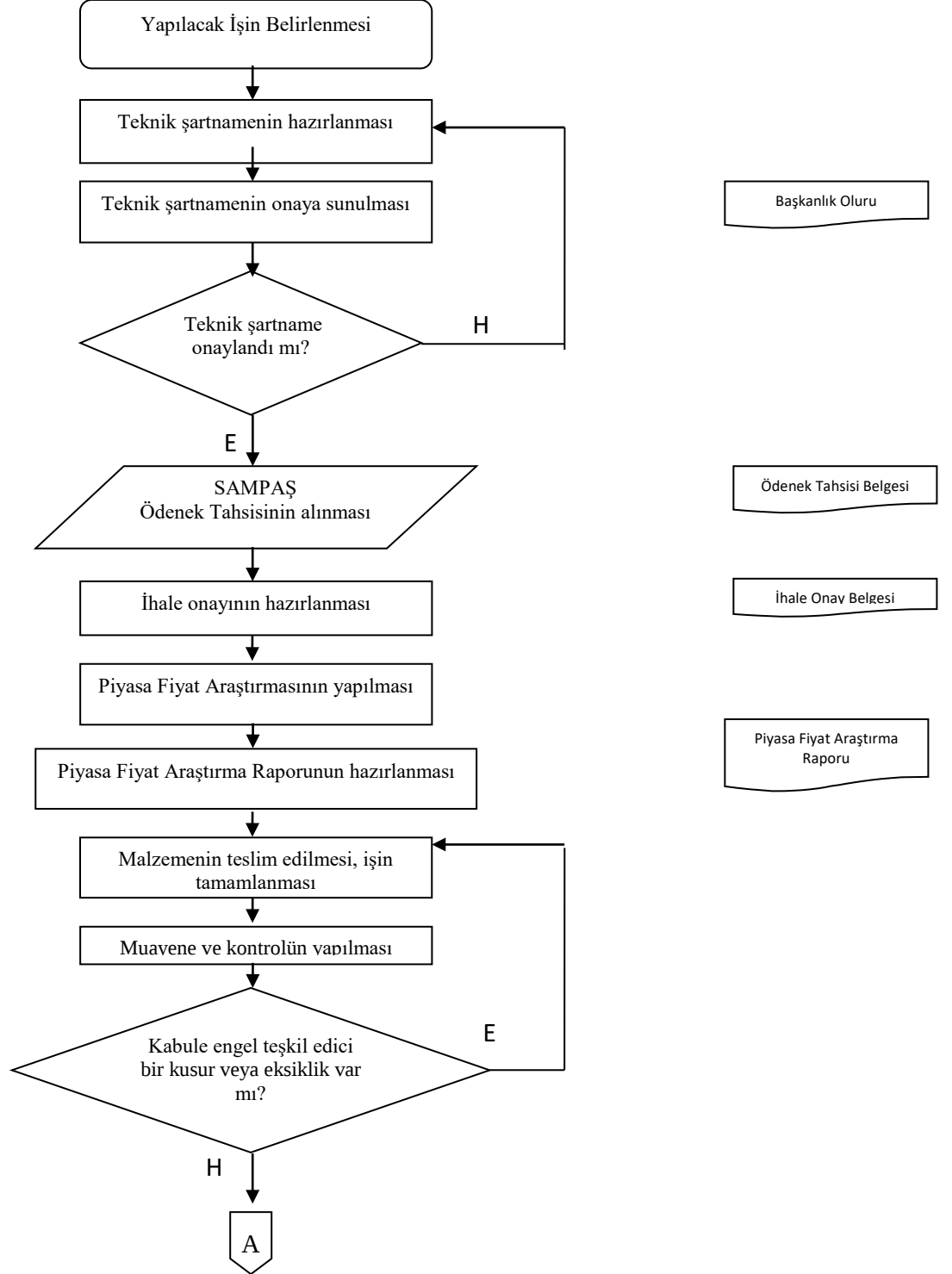
İhale İşleri Personeli

Piyasa Fiyat Araştırma Komisyonu

Piyasa Fiyat Araştırma Komisyonu

Yüklenici

Muayene ve Kabul Komisyonu



Başkanlık Oluru

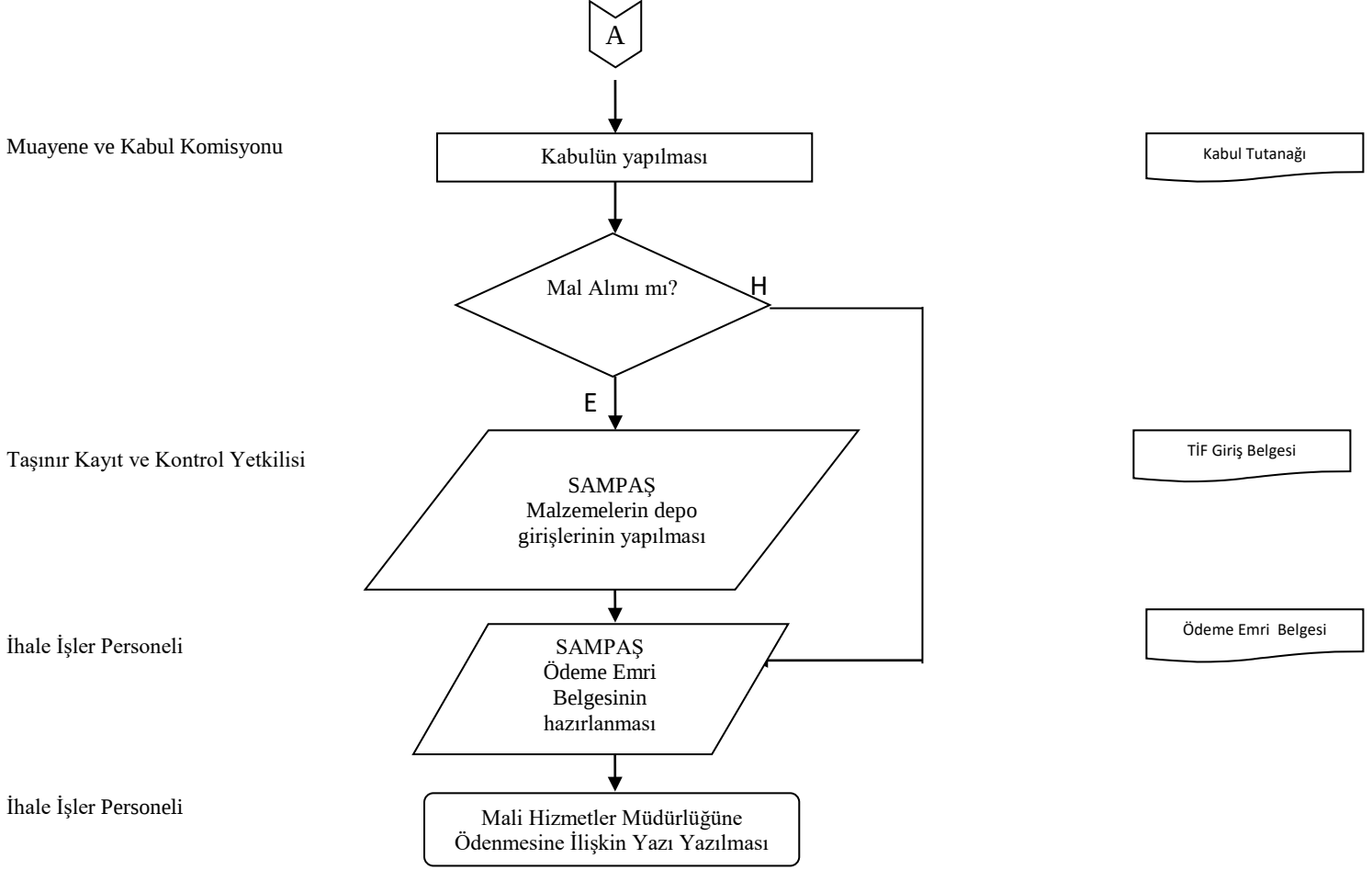
Ödenek Tahsis Belgesi

İhale Onay Belgesi

Piyasa Fiyat Araştırma Raporu

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ DOĞRUDAN TEMİN İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.08		  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.08	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015



Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ İHALE İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.09		  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.09	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

İşin Adı : İhale

Amaç : Mal ve hizmet alımlarının kanuna uygun şekilde karşılanması

Sorumlu : İhale İşleri Servisi

Uygulama :

1-Alıma konu ihtiyaç (mal-hizmet) belirlenir.İşin niteliğine göre şartname ve Malzeme Talep Formu düzenlenmesine gerek görülmesi halinde işin niteliğine uygun ve ihtiyacı karşılayacak şekilde şartname ve Malzeme Talep Formu İhale İşler Personeli tarafından hazırlanır.

2-Hazırlanan şartname ve malzeme talep formu Müdür tarafından Başkanlık Makamının onayına sunulur.Başkanlık Makamı tarafından onaylanan işlerin yaklaşık maliyetinin belirlenmesi için Müdür tarafından Yaklaşık Maliyet Tespit Komisyonu oluşturulur.

3-İhale İşler Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personele tebliğ edilir.

4-Yaklaşık Maliyet Tespit Komisyonu yaklaşık maliyeti tespit eder.

5-İhtiyaç konusu iş için yeterli ödeneğinin olup olmadığına SAMPAS/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/Özel Dökümler/Kurumsal Bazda Ödenek Dökümü menüsünden bakılır ve kullanılabilir ödenek listesi alınır. İşin bütçede dahil olduğu gider kodu bulunarak ödenek durumu kontrol edilir. Bu işlemler İhale İşler Personeli tarafından yapılır.

6-Söz konusu işe ait gider kodunda yeterli ödeneğin olmaması durumunda uygun gider kodundan bütçe aktarımı yapılması için Müdür tarafından Başkanlık Oluru alınarak Mali Hizmetler Müdürlüğüne aktarım yazısı yazılır.

7-Söz konusu işe ait gider kodunda yeterli ödeneğin olması durumunda İhale İşler Personeli tarafından ihale onay belgesi hazırlanır ve İhale Yetkilisi tarafından onaylanır.

8-İhale dokümanlarının hazırlanabilmesi için İhale Yetkilisi tarafından ihaleye katılım kriterleri belirlenir. Belirlenen kriterlerin EKAP'a kaydı İhale İşler Personeli tarafından yapılarak taslak dokümanlar hazırlanır. Hazırlanan taslak dokümanlar Müdürün onayına sunulur. Müdür tarafından onaylanan ihale dokümanları EKAP'ta da onaylanarak ihale kayıt işlemleri yapılır.

9-İhalenin gerekli yerlerde yayınlanması için yazışmalar İhale İşler Personeli tarafından yapılır.

10-İhale ilanının yayınlanmasını takiben Müdür tarafından İhale Komisyonu oluşturulur.

11-İhale İşler Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personele tebliğ edilir.

12-İhale saatine kadar ihale dosyası isteklilere İhale İşler Personeli tarafından satılır.

13-İhale saatine kadar İdareye ulaştırılmış olan teklif zarfları, İhale İşler Personeli tarafından teslim alınır ve ihale saatinde İhale Komisyonuna teslim edilir.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 1 / 8
---	---	------------------------------

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ İHALE İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.09		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.09	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

14-İhale komisyonu ilk oturumda ellerine ulaşmış olan teklif zarflarını adaylar önünde açarak ilk değerlendirmelerini yapar ve ilk oturumu kapatır.

15-İkinci oturumda adaylarca sunulan dokümanlar ayrıntılı olarak değerlendirilir, gerekli durumlarda aşırı düşük fiyat sorgulaması yapılır ve geçerli teklifler arasından en ekonomik iki teklif belirlenir, yasaklı teyitleri ile birlikte İhale Yetkilisinin onayına sunulur.

16-İhale İşler Personeli tarafından ihaleye katılan adaylara kesinleşen ihale kararı tebliğ edilir.

17-Tebliğden sonra yasal itiraz süresinin bitiminde itiraz olmaması durumunda en ekonomik teklifi veren firma İhale İşler Personeli tarafından sözleşmeye davet edilir.

18-Yüklenicinin gerekli evrakları yasal süre içerisinde getirmesi ve evraklarının uygun olması durumunda sözleşme imzalanır. Aksi takdirde geçici teminatı gelir kaydedilerek en ekonomik 2. teklif sahibi sözleşmeye davet edilir. Yüklenici tarafından sözleşme evraklarının teslim edilmesinden sonra, EKAP üzerinden hazırlanan sözleşme tasarısı esas olmak üzere, Yükleniciye ait bilgiler İhale İşler Personeli tarafından sözleşme metnine eklenir ve hazırlanan sözleşme İhale Yetkilisinin onayına sunulur.

19-İhale İşler Personeli tarafından Kesin Teminat Mektubu muhafazası için Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir.

Hizmet alımı ihalelerinde;

- Sözleşmeye uygun işin kontrolünün yapılması için Müdür tarafından Kontrol Teşkilatı oluşturulur.
- İhale İşleri Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personellere tebliğ edilir.
- İş alan firma, işin tamamlanmasından sonra hakediş raporunun hazırlanması için gerekli belgeler ile başvurur
- Kurulan Komisyon tarafından İşin sözleşmesine uygun bir şekilde iş kontrol edilir.
- İş eksiksiz olarak tamamlanmışsa Fatura kesilir.
- Fatura kesildikten sonra İhale İşleri Personeli tarafından ödeme emri belgesi düzenlenir.
- Tamamlanan hak ediş dosyasına ait dizi pusulası İhale İşleri Personeli tarafından hazırlanır. Müdür tarafından esas ve şekil açısından son inceleme yapıldıktan sonra dosyalar çoğaltılır ve iki nüshası ödeme yapılmak üzere Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir. Asıl nüshası arşivlenmek üzere idarede kalır.
- İşin tamamlanmasından sonra Yüklenicinin Kesin Kabulünün yapılması için dilekçe vermesi üzerine Müdür tarafından Kesin Kabul Komisyonu oluşturulur.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 2 / 8
---	---	------------------------------

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ İHALE İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.09		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.09	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

- İhale ve İdari İşler Şefliği Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personellere tebliğ edilir.
- Kesin Kabul Komisyonu gerekli incelemeleri yaparak Kesin Kabul Belgesini imzalar.

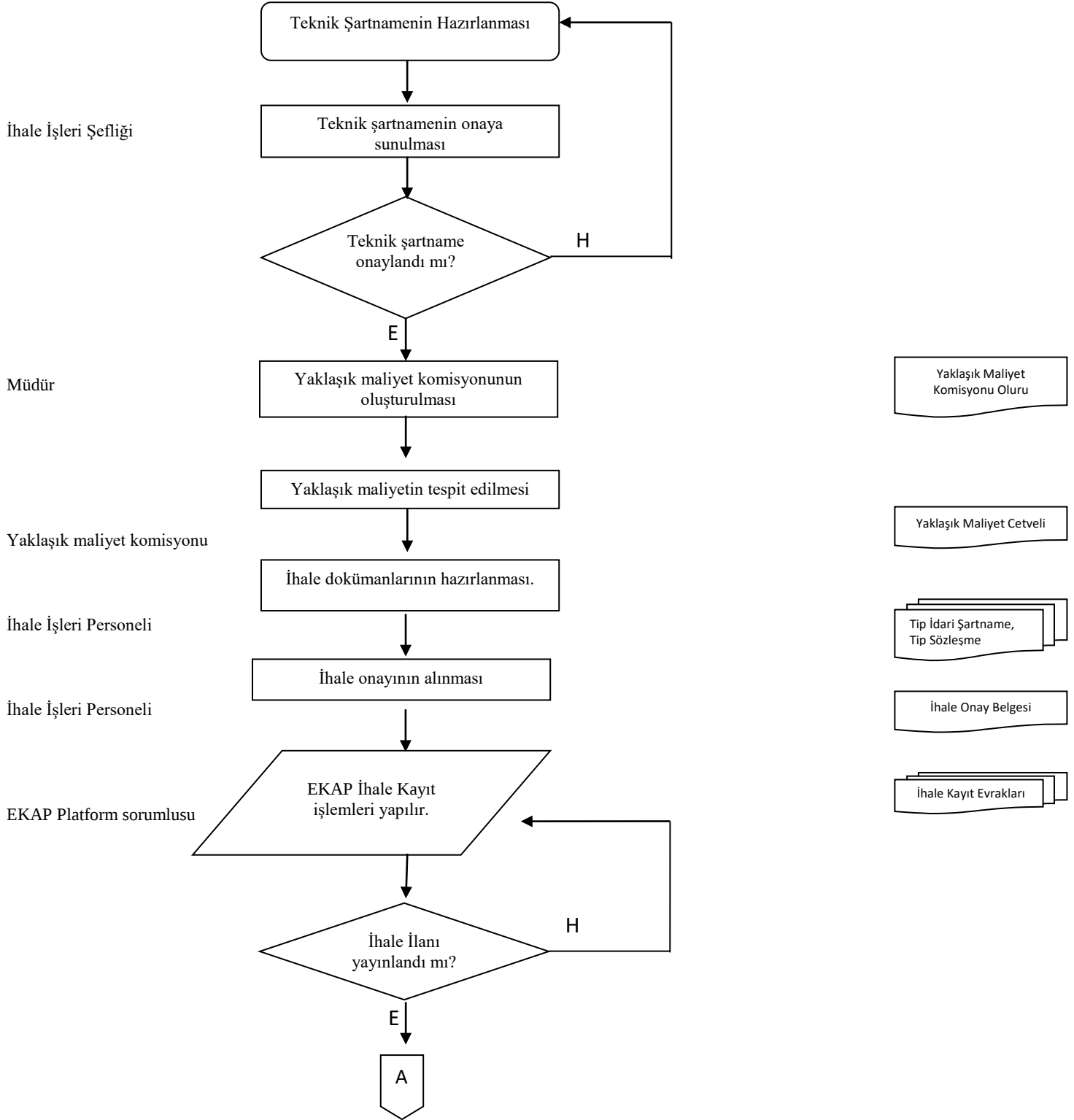
Mal alımı ihalelerinde;

- Sözleşme imzalanmasını takiben İhale İşleri Personeli tarafından ödenek alınır.
- Müdür tarafından Muayene ve Kabul Komisyonu oluşturulur.
- İhale İşleri Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personele tebliğ edilir.
- Muayene ve Kabul Komisyonu tarafından iş kontrolü yapılarak teslim alınır, Kabul Komisyon Raporu düzenlenir.
- Fatura kesildikten sonra Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisince elektronik ortamda Taşınır İşlem Fişi oluşturulur.
- İhale İşleri Personeli tarafından Ödeme Emri Belgesi düzenlenir.
- Tamamlanan dosyaya ait dizi pusulası İhale İşleri Personeli tarafından hazırlanır. Müdür tarafından esas ve şekil açısından son inceleme yapıldıktan sonra dosyalar çoğaltılır ve iki nüshası ödeme yapılmak üzere Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir. Asıl nüshası arşivlenmek üzere İdarede kalır.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 3 / 8
---	---	------------------------------

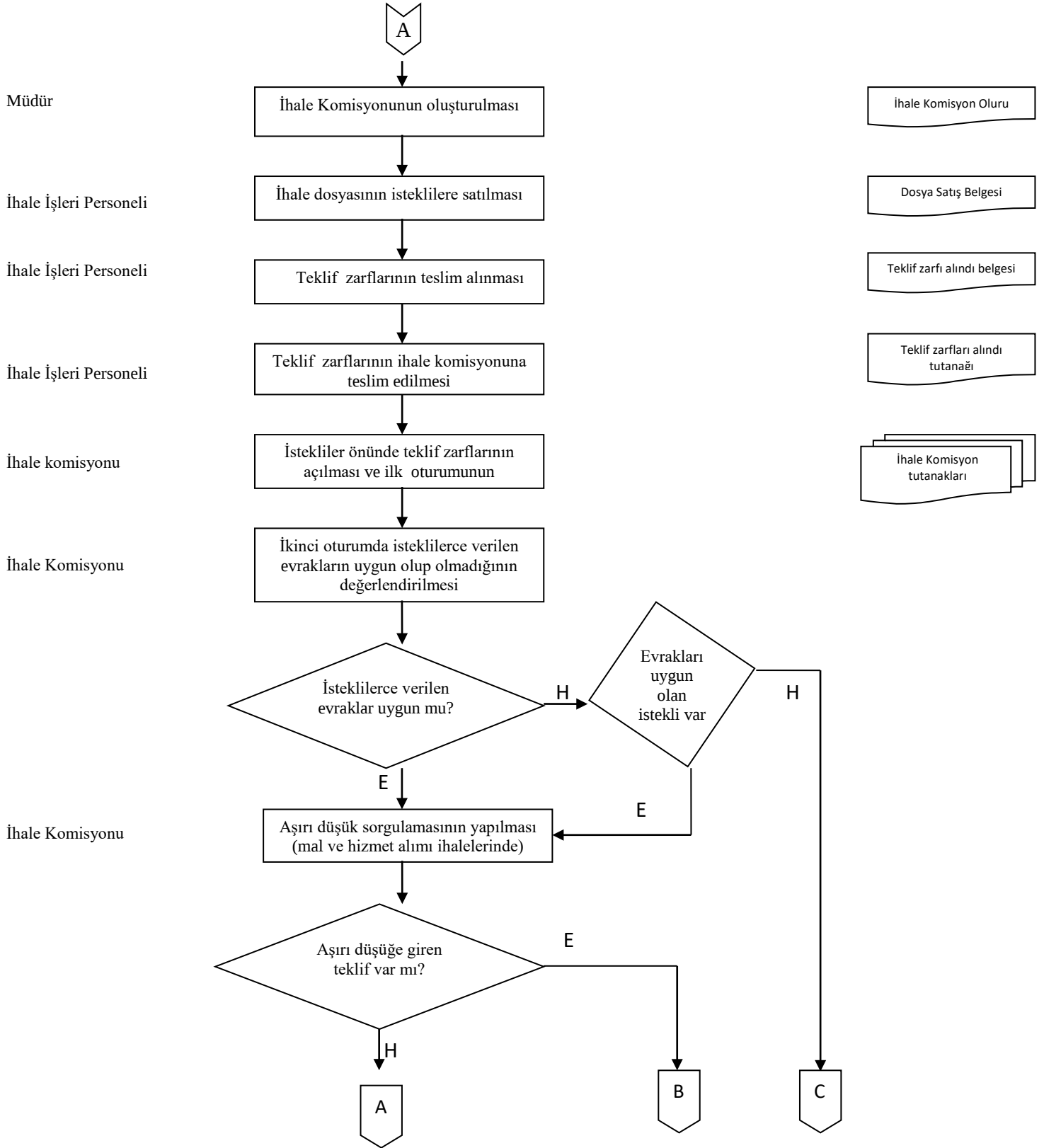
	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ İHALE İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.09	  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.09	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2015

BİRİM : Destek Hizmetleri Müdürlüğü
SORUMLU : İhale İşler Servisi
İŞ AKIŞI ADI : İhale İş Akışı



Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 4 / 8
---	---	------------------------------

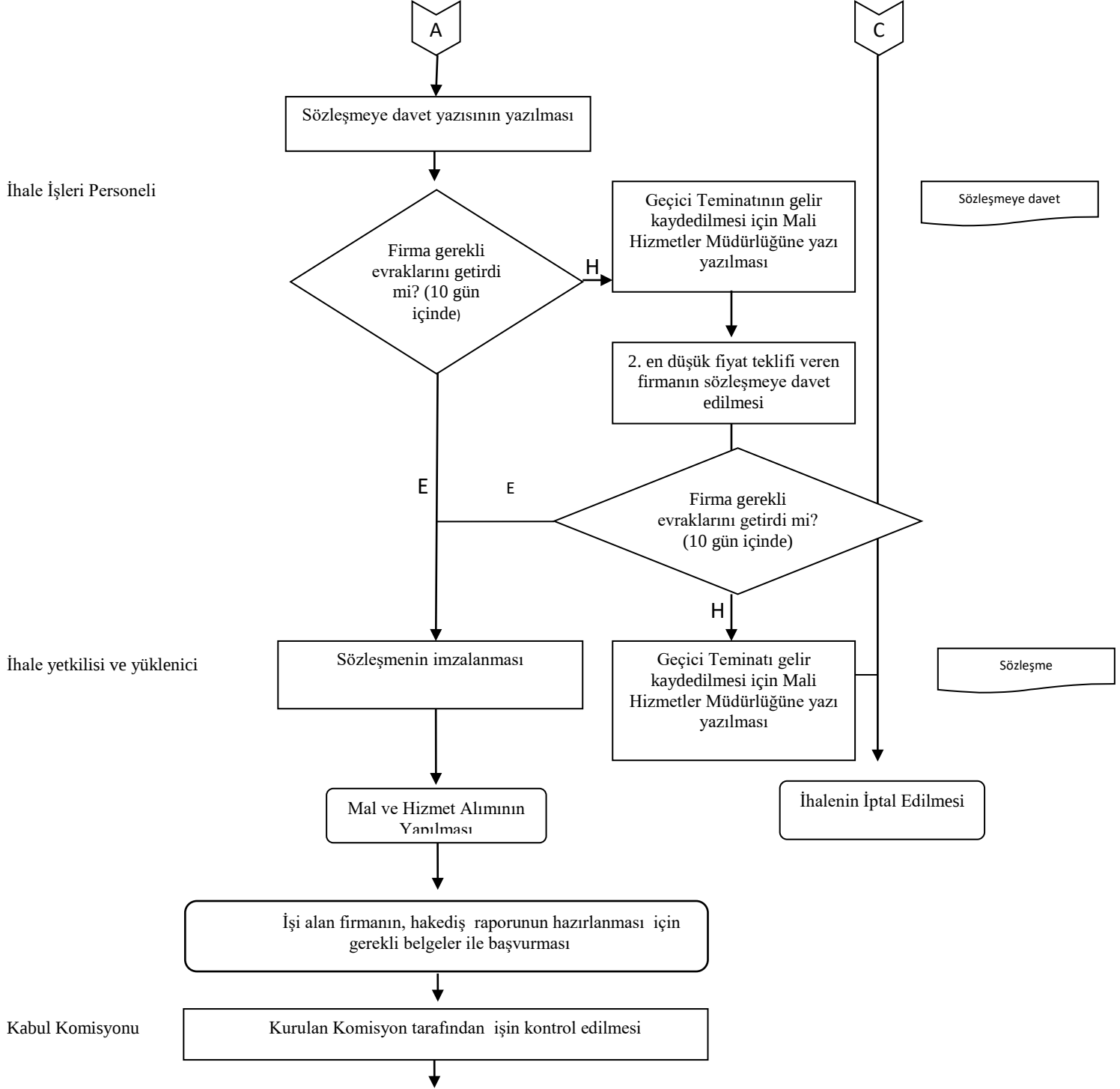
	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ İHALE İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.09		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.09	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015



Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 5 / 8
---	---	-----------------------

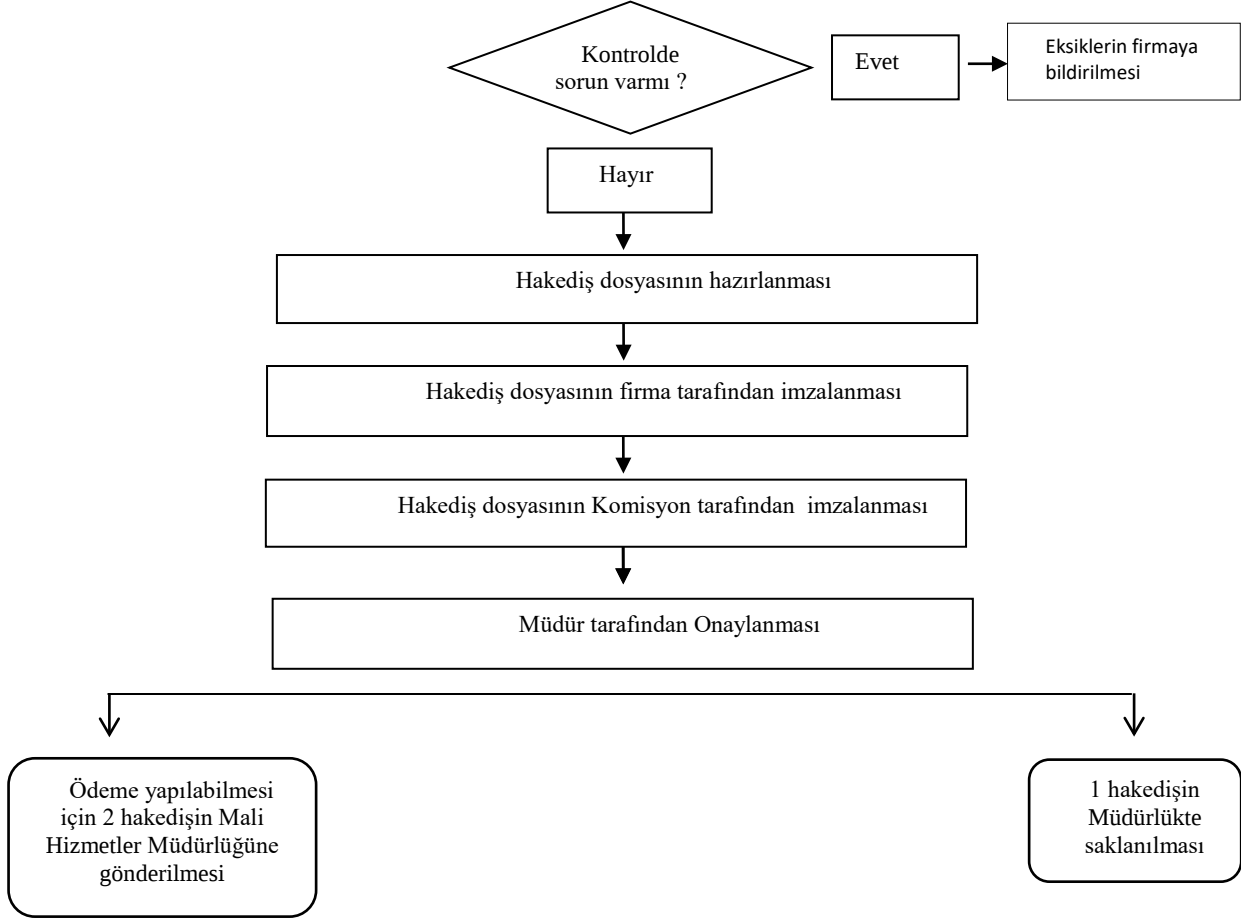


	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ İHALE İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.09	  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.09	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi:00.00.2015



Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 7 / 8
---	---	------------------------------

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ İHALE İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.09		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.09	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015



Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 8 / 8
---	---	------------------------------

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ TEMİZLİK İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.10		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.10	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2015

İşin Adı : Hizmet binası ve bağlı birimlerin temizlik işi

Amaç: : Hizmet binası ve bağlı birimlerde temiz bir ortam sağlamak için temizlik elemanlarının görevlendirilmesi

Sorumlu : İç Hizmetler Servis Personeli

Uygulama :

1-İş programı çerçevesinde temizlik elemanları Koridor ve merdivenlerin süpürülmesi ve paspas çekilmesi ile

sabah göreve başlaması

2-Katlarda görevlendirilen Temizlik elemanlarının çalışma odalarını (paspas çekilmesi, masa, etejer, bilgisayar vb. malzemelerin tozlarının alınması) temizlemesi

3- Temizlik elemanları tarafından haftalık olarak camların ve kapıların silinmesi

4- Günlük olarak tuvalet ve bina çevresinin temizlenmesi

5- İç Hizmetler Servis Personeli tarafından hizmette eksiklik olup olmadığının belirlenmesi

6- Hizmette eksiklik varsa, temizlik elemanları tarafından koridor ve merdivenlerin süpürülmesi ve paspas çekilmesi

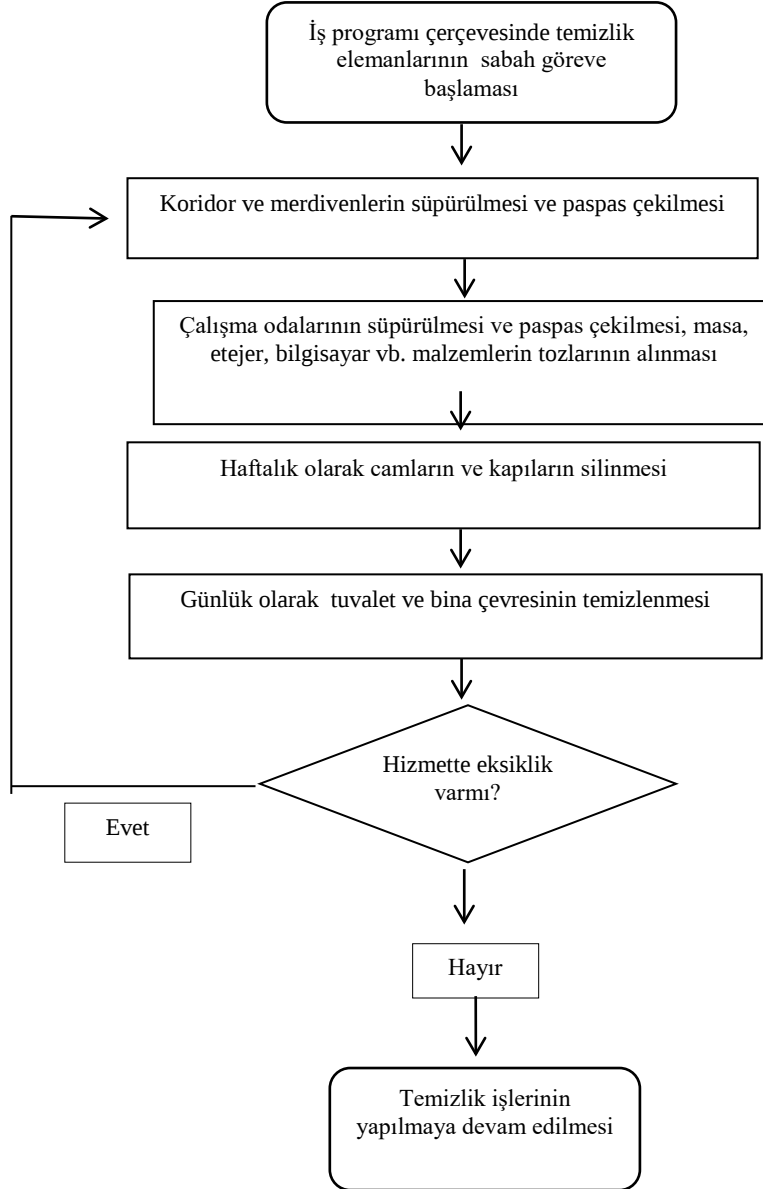
Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 1 / 2
---	---	-----------------------

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ TEMİZLİK İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.10	  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.10	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2015

Birimi : Destek Hizmetleri Müdürlüğü

Sorumlusu : İç Hizmetler Servisi

İş Akışı Adı : Hizmet binası ve bağlı birimlerin temizlik işi İş Akışı



Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 2 / 2
---	---	-----------------------

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ ARAÇ TAKİBİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.11	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.11	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2015

İşin Adı : Araç Takibi İşi

Amaç: : Belediyemize bağlı birimlerde yürütülecek hizmetlerin hızlı ve düzenli bir şekilde yapılabilmesi için binek araçların yönlendirilmesini sağlamak

Sorumlu : Garaj Amirliği Servisi Personeli

Uygulama :

- 1- Belediyemize bağlı birimlerde yürütülecek hizmetlerin hızlı ve düzenli bir şekilde yapılabilmesi için Başşöförlikte bulunan şoförler Başkanlık Oluru ile görevlendirilir.
- 2- Diğer Müdürlüklerden göreve gidecek personel, Müdürlüğümüzde bulunan araç görev kağıdını alır.
- 3- Başşöförlik tarafından Belediyemiz garajında bulunan araçlardan uygun olan araç, Araç görev kağıdı ile göreve gidecek personele şoför ile birlikte görevlendirilir.
- 4- Dış görev tamamlandıktan sonra araç şoför tarafından garaja teslim edilir. Görev kağıdı ise garaja iade edilir.

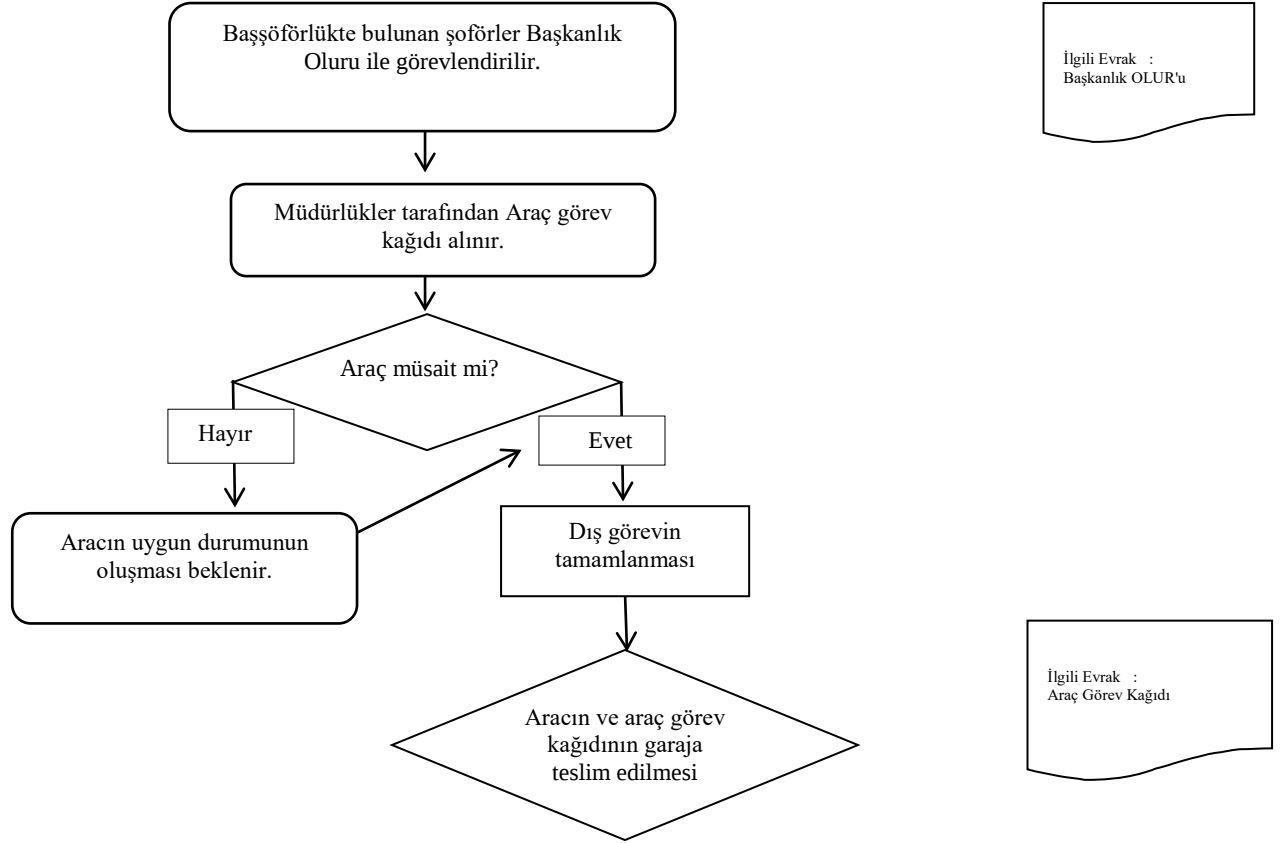
Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ ARAÇ TAKİBİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.11	  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.11	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2015

Birimi : Destek Hizmetleri Müdürlüğü

Sorumlusu : Garaj Amirliği Servisi

İş Akışı Adı : Araç Takibi İş Akışı



Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ İHTİYAÇ SAHİPLERİNE VE PERSONELE YEMEK HİZMETİ VERİLMESİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.12	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.12	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2015

İşin Adı : İhtiyaç Sahiplerine ve Personele Yemek Hizmeti Verilmesi İş

Amaç: : İhtiyaç Sahiplerine ve Personele verilen yemeğin hazırlanmasını, düzenli ve sağlıklı olarak verilebilmesini sağlamak ve denetimini yapmak,

Sorumlu : Yemekhane Servis Personeli

Uygulama :

- 1- Belediye bünyesinde bulunan -2. Kattaki aşevinde, ilçemizde yaşayan dar gelirli, fakir, muhtaç, yaşlı ve engelli vatandaşlarımıza yemek pişirilmesi ve dağıtılması ile belediyemizde çalışan 657 sayılı kanuna tabi memurlara, 5393 sayılı belediye kanununa tabi sözleşmeli personellere ve görevli olarak belediyemize gelen kamu görevlileri ile misafirlerimize verilmesi düşünülen öğlen yemeği ve çay servis hizmeti (malzemesiz) alımı işi için ihaleye çıkılır.
- 2- İhalesi yapılan işin yüklenicisi tarafından Aşevinde Personel yemeği ve İhtiyaç sahiplerinin yemeği hazırlanır.
- 3- Aşevi Yemeği İçin ;
İhtiyaç sahiplerinin yemeği sefer tasları ile yüklenici personeli tarafından 2 araçla evlere dağıtımı yapılmaktadır.
- 4- Personel Yemeği İçin;
Belediyemiz 9. Katta bulunan Personel Yemekhanesi Servise hazır hale getirilir. Aşevinde Pişirilen yemekler 9. Kat yemekhaneye getirilir.Yemekler servise hazırlanılıp tabldot ile personele dağıtılır.
- 5- İhtiyaç sahiplerinin kirli sefer tasları ile Personel yemeğinin kirli tabldotları aşevinde yıkanır ve aşevinin temizliği yapılır.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 1 / 2
---	---	------------------------------

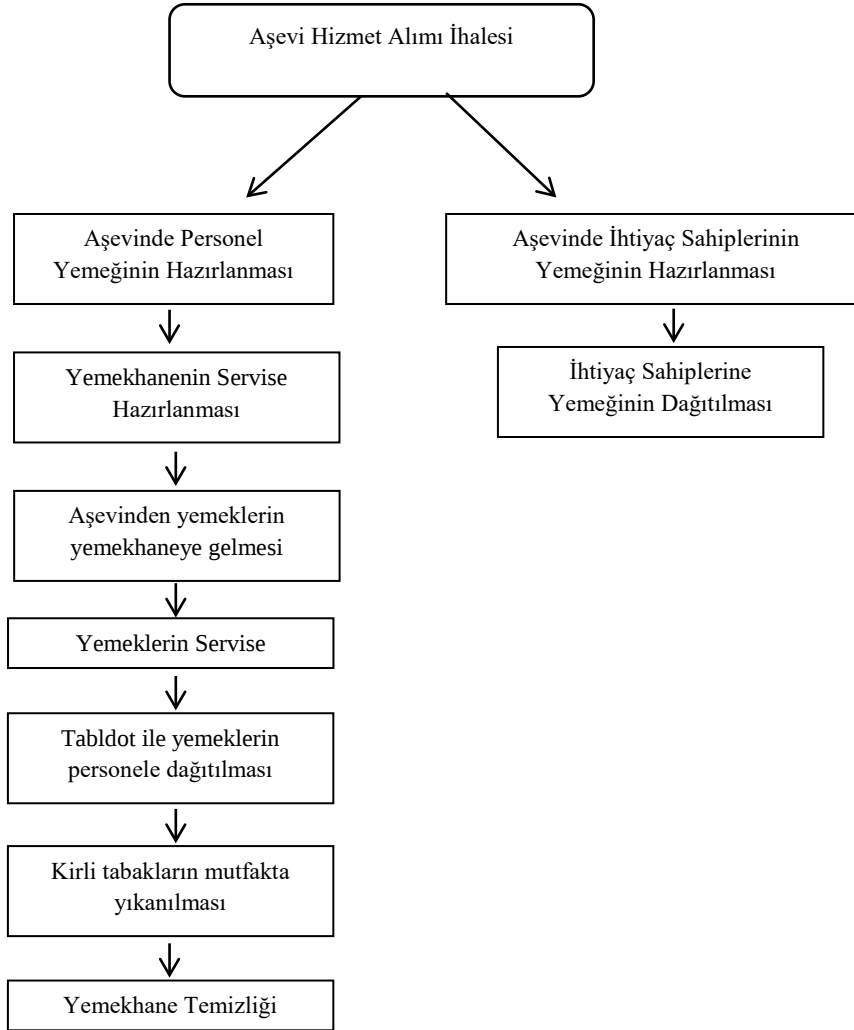
	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ İHTİYAÇ SAHİPLERİNE VE PERSONELE YEMEK HİZMETİ VERİLMESİ İŞ TANIMI VE İŞ AKIŞI DHM.İT.İA.12	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.İT.İA.12	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
Rev.Tarihi.00.00.2015		

Birimi : Destek Hizmetleri Müdürlüğü

Sorumlusu : Yemekhane Servisi

İş Akışı Adı : İhtiyaç Sahiplerine ve Personele Yemek Hizmeti Verilmesi İş Akışı

Şeması



Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER	Sayfa 2 / 2
---	---	------------------------------

DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ
PROSEDÜRÜ

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ PROSEDÜR DHM.PR.01	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2016

1. AMAÇ : Destek Hizmetleri Müdürlüğü tarafından yürütülen iş ve işlemler ile sorumlulukları belirtmektir.

2. KAPSAM : Destek Hizmetleri Müdürlüğü tarafından yürütülen tüm iş ve işlemleri kapsar.

3. TANIMLAR :

Abone İşlemleri : Belediyemizin tüm elektrik, su, telefon, internet, GSM ve doğalgaz aboneliklerini gerçekleştirmek ve ödemelerini yapmak

Avans-Kredi İşlemleri : Avans ve Kredi yoluyla acil ihtiyaçların karşılanması

Depo-Ambar : Destek Hizmetleri Müdürlüğünce yürütülecek hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılmak üzere temin edilen malzemelerin depoya giriş ve depodan çıkış işlemlerinin yapılması

Araç Tahsisi : Bölgemizde bulunan Vatandaşlarımızın ve Kurumların talepleri halinde araç tahsisi yapmak

Evrak İşlemleri : Kurum, kuruluşlardan, vatandaşlar ve firmalardan gelen evrakların düzenlenmesi

Haberleşme Sistemi : Görüşmelerin Sağlanması

Santral,Asansör,Telsiz,Isıtma Sistemi ve Tesisatların Bakım ve Onarımı : Belediyemiz Hizmet Binası ve bağlı tüm birimlerinin, telefon hatları, telefon santralleri, UPS ve data hatlarının, asansörlerin, telsiz, tüm ısıtma sistemi ve tesisatlarının güvenli ve verimli çalışmasını sağlamak , her türlü bakımı ve onarımı yapmak, yaptırmak

Doğrudan Temin (22D) : Miktarından dolayı ihale açılmasında pratik yarar bulunmayan mutad/günlük ihtiyaçların kanuna uygun şekilde karşılanması

İhale : Mal ve hizmet alımlarının kanuna uygun şekilde karşılanması

Temizlik : Hizmet binası ve bağlı birimlerde temiz bir ortam sağlamak için temizlik elemanlarının görevlendirilerek iş akışının sağlanması

İhtiyaç Sahiplerine ve Personele Yemek Hizmeti Verilmesi : Belediye çalışanlarına verilen yemeğin hazırlanmasını, düzenli ve sağlıklı olarak, verilebilmesini sağlamak ve denetiminin yapılması

Araç Takibi : Belediyemize bağlı birimlerde yürütülecek hizmetlerin hızlı ve düzenli bir şekilde yapılabilmesi için binek araçların yönlendirilmesini sağlamak

4. YETKİ SORUMLULUKLAR :

Birinci Derece Yetkili ve Sorumlu :Birim Müdürü

İkinci Derece Yetkili ve Sorumlu :İlgili Servis Personeli

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ PROSEDÜR DHM.PR.01	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2016

5. UYGULAMA ADIMLARI :

Abonelik İşlemleri ;

1. Belediyemizin tüm elektrik, su, telefon, internet, GSM ve doğalgaz aboneliklerinin yapılabilmesi için ilgili kurumlara yazılı müracaat yapılmaktadır.
2. İlgili kurumlara müracaatımız uygun görüldüğünde, mevzuatta belirtilen limitler dahilinde Mali Hizmetler Müdürlüğünden avans ve kredi çekilerek abonelik işlemi gerçekleştirilir. Alınan kredi veya avansın kapatılabilmesi için ödeme belgeleri Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir.
3. Yapılan abonelikler (elektrik, su, telefon, internet, GSM ve doğalgaz) sonucunda her ay düzenli olarak faturalar müdürlüğümüze ulaşır. Faturaların tasnifi ve kontrolü yapıldıktan sonra SAMPAS/İdari İşler Takip Programı/Fatura Bilgileri Girişi formuna fatura bilgileri girilir.
4. SAMPAS sistemine kaydı yapılan faturaların tahakkuk işleminin yapılabilmesi için Harcama Yetkilisinin uygun görüşü alınarak Başkanlık Olur'u alınır.
5. İdari İşler Şefliği Personeli tarafından SAMPAS/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/Sabitler/Ödenek Tahsis Girişi formunda yer alan uygun bütçe kaleminden ödenek alınır.
6. İdari İşler Şefliği Personeli tarafından SAMPAS/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/İşlemler Menüsü/Ödeme Emri Hazırlık formundan Ödeme Emri Belgesi düzenlenir.
7. Tahakkuk evrakları dizi pusulasına bağlanarak iki nüshası Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir, bir nüshası İdarede kalır.

Avans-Kredi İşlemleri;

- 1- Her yılın başında Müdürlüğümüzce ihtiyaç duyulacak avans ve kredi kullanımlarında görevlendirilecek mutemetlerin listesi Başkanlık Olur'u alınmak suretiyle oluşturulur ve bir nüshası Mali Hizmetler Müdürlüğüne teslim edilir.
- 2- Avans ve kredi ile karşılanması söz konusu durum ortaya çıktığında Mevzuata belirtilen limitler dahilinde Harcama Yetkilisinin uygun görüşü ile Başkanlık Olur'u alınır.
- 3- İdari İşler Servis Personeli tarafından SAMPAS/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/Sabitler/Ödenek Tahsis Girişi formunda yer alan uygun bütçe kaleminden ödenek alınır.
- 4- İhtiyaç konusu iş için SAMPAS üzerinden Muhasebe İşlem Fişi oluşturulur. Bunun için SAMPAS/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/İşlemler Menüsü/Muhasebe Fişi Hazırlık formuna girilir. Form F6 ile temizlenerek yeni kayıt için uygun hale getirilir ve yeni fiş hazırlanır. Fiş tuşuna basılarak 3 nüsha döküm alınır.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ PROSEDÜR DHM.PR.01		
Dok.No:DHM.PR.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi:00.00.2016

- 5- İşi gerçekleştirecek avans/kredi mutemedi tarafından Harcama Talimatı hazırlanır ve Müdür tarafından onaylanır.
- 6- Hazırlanan tüm dokümanlar avans/kredi işlemlerinin başlatılması için dizi pusulasına bağlanarak iki nüshası Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir, bir nüshası İdarede kalır. Avans ile giderilecek ihtiyaçlar için Mali Hizmetler Müdürlüğünce avans tutarının ilgili kişiye ödenmesi için Gönderme Emri çıkarılır.
- 7- Kredi ile giderilecek ihtiyaçlar için ise kredi tutarı mutemedin hesabına aktarılır.
- 8- Avans/kredi ile ihtiyaç duyulan iş gerçekleştirilerek faturalandırılır. Alımı yapılan işin niteliğine göre TİF kesilir.
- 9- Avans işlemlerinde harcama sonucu varsa kalan tutar ile işe ait damga vergisi, tahsilat fişi kesilmek suretiyle Mali Hizmetler Müdürlüğü veznesine yatırılır ve alınan vezne alındısı avans kapama dosyasına eklenir.
- 10- Kredi işlemlerinde ise harcama sonucu varsa kalan tutar ile işe ait damga vergisi, belediyeye ait banka hesaplarına ayrı ayrı havale edilir ve banka dekontları kredi kapama dosyasına eklenir.
- 11- Avans/kredi mutemedi tarafından SAMPAŞ/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/İşlemler Menüsü/Ödeme Emri Hazırlık formundan Ödeme Emri Belgesi düzenlenir.
- 12- Avans/kredi işlemlerinde oluşturulan veya alınan tüm belgeler avans/kredi dosyasının kapanması işlemleri için dizi pusulasına bağlanarak iki nüshası Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir, bir nüshası İdarede kalır.
- 13- Avans/kredi işlemlerinin kapanmasında ilgili mevzuatta geçen sürelerle riayet edilir.

Depo-Ambar ;

- 1- Kabulü yapılan ve faturası kesilen malzemeler için TİF düzenlenir.
- 2- SAMPAŞ Ana Menüden Satın Alma Programı/İşlemler menüsü seçilir. Faturada ki malzeme kalemlerine göre, malzeme isimleri sistemde kayıtlı ise diğer aşamalara geçilir. Malzeme bilgileri sistemde kayıtlı değilse Satın Alma Programı/İşlemler/Malzeme Bilgileri Girişi kısmında malzemenin bulunduğu ana gruba göre yeni kayıt işlemi gerçekleştirilir.
- 3- Gelen ekrandan İstek Talep Girişi alt menüsüne giriş yapılır. Açılan form F6 yapılarak temizlenip yeni kayda hazır hale getirilir.
- 4- İstek Talep Girişi yapıldıktan sonra sırasıyla Satın Alma Talep Fişi, Teklif Bilgileri Girişi ile Muayene Bilgileri Girişi alt menülerinde yer alan formlar F6 ile temizlenip yeni işlem için hazır hale getirilir ve ilgili dosyaya ait bilgilere göre formlar doldurulur.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ PROSEDÜR DHM.PR.01	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2016

- 5- Taşınır İşlem Fişi – Giriş menüsünde depo seçilir. Açılan ekran F6 ile temizlenir. Satın Alma Sonucu Muayene Edilen Dosya No başlığı altında yer alan Teklif Yılı/Dosya No veri giriş alanında F9 yapılarak ilgili dosyaya ait kayıt seçilir ve TİF tuşuna basılarak Taşınır İşlem Fişi – Giriş dökümünden 3 adet çıktı alınır. Alınan dökümler Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisi ve Firma Yetkilisi tarafından imzalanır.
- 6- Belediyemizin diğer müdürlükleri tarafından talep edilen malzemeler SAMPAS üzerinden Satın Alma Programı/İşlemler/Ambarlar Arası TİF – Çıkış formu oluşturulup teslim edilir. Bir nüshası malzemeyi talep eden personele verilir, diğer nüsha Taşınır Kayıt Kontrol Yetkililerince arşivlenir.
- 7- Dış kurumlar tarafından talep edilen malzemeler ise, SAMPAS üzerinden Satın Alma Programı/İşlemler/Kayıttan Düşme Teklif ve Onay Tutanağı düzenlenir ve Satın Alma Programı/İşlemler/Taşınır İşlem Fişi – Çıkış formu oluşturulur.Taşınır İşlem Fişi – Çıkış dökümünden 2 adet çıktı alınır. Bir nüshası malzemeyi talep eden kuruma verilir, diğer nüsha Taşınır Kayıt Kontrol Yetkililerince arşivlenir.

Araç Tahsisi İşi ;

- 1- Bölgemizde bulunan Vatandaşlarımızın ve Kurumların araç talep dilekçeleri alınır.
- 2- Müdürün Yetkisi ile aracın müsait olup olmaması durumuna göre Ankara mücavir alanı içindeyse ve araç müsaitse araç tahsisi yapılır. Araç müsait değilse Araç tahsisinin uygun olmadığını vatandaşlara ve kurumlara geri bildirim yapılarak haber verilir.
- 3- Ankara sınırları dışında ise Başkanlık OLUR'u alarak araç tahsis edilir.

Evrak İşlemleri ;

- 1- Müdürlüğe gelen evraklar İdari İşler Personeli tarafından imza karşılığı teslim alınır.
- 2- Teslim alınan evrak kaydı SAMPAS/Evrak Takip Programı/İşlemler Menüsü/Evrak Önizleme'den bulunarak seçilir ve kabul edilir.
- 3- Kabul edilen evrak SAMPAS/Evrak Takip Programı/İşlemler Menüsü/Gelen Evrak Girişi'ne otomatik olarak aktarılır. Otomatik aktarmayla verilmiş olan Müdürlüğe ait tarih ve sayı evrakın arka yüzüne işlenir.
- 4- Evrak mapa içerisine konularak, ilgili personele havale edilmek üzere Müdürün incelemesine sunulur.
- 5- İncelenen evrak Müdür tarafından gereği yapılmak üzere ilgili personele yönlendirilir.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ PROSEDÜR DHM.PR.01	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2016

- 6- İdari İşler Personeli tarafından SAMPAS/Evrak Takip Programı/İşlemler Menüsü/Gelen Evrak Girişi'nde havale edilen evrakların kaydı bulunarak sevk edilen personelin adı ve sevk tarihi yazılır. İç zimmet defterine kaydedilerek ilgili personele imza karşılığında teslim edilir.
- 7- İlgili personel evrakı inceler ve gerekli işlemleri yapar.
- 8- Evrak sadece bilgi mahiyetinde veya ilgili dosyaya kaldırılması gereken bir evrak ise dosyaya kaldırılır.
- 9- Evraka cevap verilmesinin gerektiği durumlarda ilgili personel tarafından cevabi yazı yazılarak biri paraflı diğeri parafsız olarak iki nüsha çıktısı alınır. Yetkili kişilere imzalatılır.
- 10- Evrak Belediye birimlerine gönderilecekse Müdür tarafından incelenerek imzalanır; Belediye dışına gönderilecekse Müdür tarafından paraflanarak, imzalanmak üzere ilgili Başkan Yardımcısına gönderilir.
- 11- İmzadan çıkan evraklar SAMPAS/Evrak Takip Programı/İşlemler Menüsü/Giden Evrak Girişi'nden "Gönderilen Birimler" kısmından F9 tuşu ile aranır. Gönderilen birim seçilerek işlem sonlandırılır. Giden evraka verilen tarih-sayı üzerine yazılır. Herhangi bir evraka cevap olarak yazılmayan Müdürlük tarafından hazırlanan evraklara SAMPAS/Evrak Takip Programı/İşlemler Menüsü/Giden Evrak Girişi "Servis/Personel Sevk" kısmından kayıt yapılarak Müdürlüğe ait tarih ve sayı verilir.
- 12- Evrakın tesliminin elden yapılması durumunda evrak, dış zimmet defterine kaydedilir.
- 13- Kurum dışına gönderilen evraklara Genel Evrak 'tan verilen sayı, Müdürlük tarafından verilen sayının yanına yazılarak evrakın paraflı nüshası ilgili dosyaya kaldırılır. Parafsız nüshası postaya verilmek üzere Genel Evrak birimine gönderilir.

Haberleşme Sistemi ;

Haberleşme Sistemi Telefon Santral Sistemi ile ve Telsiz Sistemi ile sağlanır.

Telefon Santral Sistemi ile;

Telefon Santral Sistemi ile Herhangi bir telefonda, belediyenin telefon numarasını arayarak, belirli bir menü yapısı çerçevesinde bilgiler alma, mesajlar bırakma, bırakılan mesajları dinleme, borç öğrenme işlemleri yapılabilmektedir. Bu işlemler sırasıyla;

- Tüm çağrılar iletişim merkezi üzerinden yapılır. Belediye Santral sistemi arandığında Otomatik cevaplama sistemi devreye girer. Aranılan yerin dahilisini biliyorsa direk görüşme sağlanır, bilmiyorsa santral operatörü tarafından ilgili kişiye yönlendirme yapılır.
- Telefon santral sistemindeki raporlama ve ses kaydı ile hizmet kalitesi ölçülebilir.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ PROSEDÜR DHM.PR.01		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2016

Telsiz Sistemi ile;

Belediyemiz birimleri arasındaki iletişimi ve koordinasyonu sağlamak için üst görev yöneticilere, yöneticilere ve dış görevde çalışan personele telsiz tahsis edilir.

Belediyemiz Hizmet Binası ve bağlı tüm birimlerinin Santral, Asansör, Telsiz, Isıtma Sistemi ve Tesisatların Bakım ve Onarımı :

- 1- Belediyemiz Hizmet Binası ve bağlı tüm birimlerinin, telefon hatları, telefon santralleri, UPS ve data hatlarının, asansörlerin, telsizlerin, tüm ısıtma sistemi ve tesisatlarının güvenli ve verimli çalışmasını sağlamak amacıyla limitler dahilinde ihale veya doğrudan temin usulüyle bakım onarım işi yükleniciye ihale edilir.
- 2- Yüklenici işin kapsamına göre periyodik olarak yılda 1 kez, yılda 2 kez veya her ay olmak üzere bakım-onarım işini yürütür.
- 3- Belediyemiz Hizmet Binası ve bağlı tüm birimlerinde arızanın oluşması durumunda Müdürlüğümüz İdari İşler Servisi Personeline haber verilir. İdari İşler Servisi tarafından ilgili yükleniciye bilgi verilir.
- 4- Yüklenici gün içinde gelerek arızayı giderir. Bakım onarım aşamasında herhangi bir malzeme teminine ihtiyaç olduğu durumda idare tarafından malzeme temin edilerek işin yürütümü sağlanır.

Doğrudan Temin ;

- 1- Alıma konu ihtiyaç (mal-hizmet) belirlenir.
- 2- İşin niteliğine göre şartname ve Malzeme Talep Formu düzenlenmesine gerek görülmesi halinde işin niteliğine uygun ve ihtiyacı karşılayacak şekilde şartname ve Malzeme Talep Formu İhale İşler Personeli tarafından hazırlanır.
- 3- İhale İşler Personeli tarafından Yaklaşık maliyet belirlenir.
- 4- Hazırlanan şartname ve Malzeme Talep Formu Müdür tarafından Başkanlık Makamının onayına sunulur.
- 5- İhtiyaç konusu iş için yeterli ödeneğinin olup olmadığına SAMPAS/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/Özel Dökümler/Kurumsal Bazda Ödenek Dökümü menüsünden bakılır, kullanılabilir ödenek listesi alınır. İşin bütçede dahil olduğu gider kodu bulunarak ödenek durumu kontrol edilir. Bu işlemler İhale İşler Personeli tarafından gerçekleştirilir.
- 6- Söz konusu işe ait gider kodunda yeterli ödeneğin olmaması durumunda uygun gider kodundan bütçe aktarımı yapılması için Müdür tarafından Başkanlık Oluru alınarak Mali Hizmetler Müdürlüğüne aktarım yazısı yazılır.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ PROSEDÜR DHM.PR.01		
Dok.No:DHM.PR.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2016

- 7- Söz konusu işe ait gider kodunda yeterli ödeneğin olması durumunda İhale İşler Personeli tarafından ihale onay belgesi hazırlanır ve ihale yetkilisi tarafından onaylanır. Onay belgesine piyasa fiyat araştırması yapmak üzere belirlenen kişiler yazılarak görevlendirilir. İhale İşler Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personellere tebliğ edilir.
- 8- Piyasa fiyat araştırması yapmak üzere görevlendirilen kişilerce araştırma yapılarak bir rapor düzenlenir.
- 9- İhale İşler Personeli tarafından SAMPAŞ üzerinden uygun bütçe kaleminden ödenek alınır.
- 10- İşin şartnamesine uygun olarak yapımının kontrol edilmesi için Müdür tarafından Muayene ve Kabul Komisyonu oluşturularak Başkanlık Makamının onayına sunulur. Onaydan sonra ihale İşler Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personellere tebliğ edilir.
- 11- İdarece oluşturulan Muayene ve Kabul Komisyonu tarafından iş kontrolü yapılarak teslim alınır, Kabul Komisyon Raporu düzenlenir.
- 12- Fatura kesildikten sonra; mal alımlarında Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisince elektronik ortamda Taşınır İşlem Fişi oluşturulur.
- 13- İhale İşler Personeli tarafından ödeme emri belgesi düzenlenir.
- 14- İhale İşler Personeli tarafından dizi pusulası hazırlanır. Müdür tarafından esas ve şekil açısından son inceleme yapıldıktan sonra dosyalar çoğaltılır ve iki nüshası ödeme yapılmak üzere Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir. Bir nüshası arşivlenmek üzere İdarede kalır.

İhale ;

- 1- Alıma konu ihtiyaç (mal-hizmet) belirlenir. İşin niteliğine göre şartname ve Malzeme Talep Formu düzenlenmesine gerek görülmesi halinde işin niteliğine uygun ve ihtiyacı karşılayacak şekilde şartname ve Malzeme Talep Formu İhale İşler Personeli tarafından hazırlanır.
- 2- Hazırlanan şartname ve malzeme talep formu Müdür tarafından Başkanlık Makamının onayına sunulur. Başkanlık Makamı tarafından onaylanan işlerin yaklaşık maliyetinin belirlenmesi için Müdür tarafından Yaklaşık Maliyet Tespit Komisyonu oluşturulur.
- 3- İhale İşler Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personele tebliğ edilir.
- 4- Yaklaşık Maliyet Tespit Komisyonu yaklaşık maliyeti tespit eder.
- 5- İhtiyaç konusu iş için yeterli ödeneğinin olup olmadığına SAMPAŞ/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/Özel Dökümler/Kurumsal Bazda Ödenek Dökümü menüsünden bakılır ve

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ PROSEDÜR DHM.PR.01		
Dok.No:DHM.PR.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2016

- kullanılabilir ödenek listesi alınır. İşin bütçede dahil olduğu gider kodu bulunarak ödenek durumu kontrol edilir. Bu işlemler İhale İşler Personeli tarafından yapılır.
- 6- Söz konusu işe ait gider kodunda yeterli ödeneğin olmaması durumunda uygun gider kodundan bütçe aktarımı yapılması için Müdür tarafından Başkanlık Oluru alınarak Mali Hizmetler Müdürlüğüne aktarım yazısı yazılır.
 - 7- Söz konusu işe ait gider kodunda yeterli ödeneğin olması durumunda İhale İşler Personeli tarafından ihale onay belgesi hazırlanır ve İhale Yetkilisi tarafından onaylanır.
 - 8- İhale dokümanlarının hazırlanabilmesi için İhale Yetkilisi tarafından ihaleye katılım kriterleri belirlenir. Belirlenen kriterlerin EKAP'a kaydı İhale İşler Personeli tarafından yapılarak taslak dokümanlar hazırlanır. Hazırlanan taslak dokümanlar Müdürün onayına sunulur. Müdür tarafından onaylanan ihale dokümanları EKAP'ta da onaylanarak ihale kayıt işlemleri yapılır.
 - 9- İhalenin gerekli yerlerde yayınlanması için yazışmalar İhale İşler Personeli tarafından yapılır.
 - 10- İhale ilanının yayınlanmasını takiben Müdür tarafından İhale Komisyonu oluşturulur.
 - 11- İhale İşler Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personele tebliğ edilir.
 - 12- İhale saatine kadar ihale dosyası isteklilere İhale İşler Personeli tarafından satılır.
 - 13- İhale saatine kadar İdareye ulaştırılmış olan teklif zarfları, İhale İşler Personeli tarafından teslim alınır ve ihale saatinde İhale Komisyonuna teslim edilir.
 - 14- İhale komisyonu ilk oturumda ellerine ulaşmış olan teklif zarflarını adaylar önünde açarak ilk değerlendirmelerini yapar ve ilk oturumu kapatır.
 - 15- İkinci oturumda adaylarca sunulan dokümanlar ayrıntılı olarak değerlendirilir, gerekli durumlarda aşırı düşük fiyat sorgulaması yapılır ve geçerli teklifler arasından en ekonomik iki teklif belirlenir, yasaklı teyitleri ile birlikte İhale Yetkilisinin onayına sunulur.
 - 16- İhale İşler Personeli tarafından ihaleye katılan adaylara kesinleşen ihale kararı tebliğ edilir.
 - 17- Tebliğden sonra yasal itiraz süresinin bitiminde itiraz olmaması durumunda en ekonomik teklifi veren firma İhale İşler Personeli tarafından sözleşmeye davet edilir.
 - 18- Yüklenicinin gerekli evrakları yasal süre içerisinde getirmesi ve evraklarının uygun olması durumunda sözleşme imzalanır. Aksi takdirde geçici teminatı gelir kaydedilerek en ekonomik 2. teklif sahibi sözleşmeye davet edilir. Yüklenici tarafından sözleşme evraklarının teslim edilmesinden sonra, EKAP üzerinden hazırlanan sözleşme tasarısı esas

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ PROSEDÜR DHM.PR.01	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2016

olmak üzere, Yükleniciye ait bilgiler İhale İşler Personeli tarafından sözleşme metnine eklenir ve hazırlanan sözleşme İhale Yetkilisinin onayına sunulur.

19- İhale İşler Personeli tarafından Kesin Teminat Mektubu muhafazası için Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir.

Hizmet alımı ihalelerinde;

- Sözleşmeye uygun işin kontrolünün yapılması için Müdür tarafından Kontrol Teşkilatı oluşturulur.
- İhale İşleri Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personellere tebliğ edilir.
- İş alan firma, işin tamamlanmasından sonra hakediş raporunun hazırlanması için gerekli belgeler ile başvurur
- Kurulan Komisyon tarafından İşin sözleşmesine uygun bir şekilde iş kontrol edilir.
- İş eksiksiz olarak tamamlanmışsa Fatura kesilir.
- Fatura kesildikten sonra İhale İşleri Personeli tarafından ödeme emri belgesi düzenlenir.
- Tamamlanan hak ediş dosyasına ait dizi pusulası İhale İşleri Personeli tarafından hazırlanır. Müdür tarafından esas ve şekil açısından son inceleme yapıldıktan sonra dosyalar çoğaltılır ve iki nüshası ödeme yapılmak üzere Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir. Asıl nüshası arşivlenmek üzere İdarede kalır.
- İşin tamamlanmasından sonra Yüklenicinin Kesin Kabulünün yapılması için dilekçe vermesi üzerine Müdür tarafından Kesin Kabul Komisyonu oluşturulur.
- İhale ve İdari İşler Şefliği Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personellere tebliğ edilir.
- Kesin Kabul Komisyonu gerekli incelemeleri yaparak Kesin Kabul Belgesini imzalar.

Mal alımı ihalelerinde;

- Sözleşme imzalanmasını takiben İhale İşleri Personeli tarafından ödenek alınır.
- Müdür tarafından Muayene ve Kabul Komisyonu oluşturulur.
- İhale İşleri Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personele tebliğ edilir.
- Muayene ve Kabul Komisyonu tarafından iş kontrolü yapılarak teslim alınır, Kabul Komisyon Raporu düzenlenir.
- Fatura kesildikten sonra Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisince elektronik ortamda Taşınır İşlem Fişi oluşturulur.
- İhale İşleri Personeli tarafından Ödeme Emri Belgesi düzenlenir.
- Tamamlanan dosyaya ait dizi pusulası İhale İşleri Personeli tarafından hazırlanır. Müdür tarafından esas ve şekil açısından son inceleme yapıldıktan sonra dosyalar çoğaltılır ve iki nüshası

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ PROSEDÜR DHM.PR.01	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00
		Rev.Tarihi.00.00.2016

ödeme yapılmak üzere Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir. Asıl nüshası arşivlenmek üzere idarede kalır.

Temizlik ;

- 1- İş programı çerçevesinde temizlik elemanları Koridor ve merdivenlerin süpürülmesi ve paspas çekilmesi ile sabah göreve başlaması
- 2- Katlarda görevlendirilen Temizlik elemanlarının çalışma odalarını (paspas çekilmesi, masa, etejer, bilgisayar vb. malzemelerin tozlarının alınması) temizlemesi
- 3- Temizlik elemanları tarafından haftalık olarak camların ve kapıların silinmesi
- 4- Günlük olarak tuvalet ve bina çevresinin temizlenmesi
- 5- İç Hizmetler Servis Personeli tarafından hizmette eksiklik olup olmadığının belirlenmesi
- 6- Hizmette eksiklik varsa, temizlik elemanları tarafından koridor ve merdivenlerin süpürülmesi ve paspas çekilmesi

İhtiyaç Sahiplerine ve Personele Yemek Hizmeti Verilmesi ;

- 1- Belediye bünyesinde bulunan -2. Kattaki aşevinde, ilçemizde yaşayan dar gelirli, fakir, muhtaç, yaşlı ve engelli vatandaşlarımıza yemek pişirilmesi ve dağıtılması ile belediyemizde çalışan 657 sayılı kanuna tabi memurlara, 5393 sayılı belediye kanununa tabi sözleşmeli personellere ve görevli olarak belediyemize gelen kamu görevlileri ile misafirlerimize verilmesi düşünülen öğlen yemeği ve çay servis hizmeti (malzemesiz) alımı işi için ihaleye çıkılır.
- 2- İhalesi yapılan işin yüklenicisi tarafından Aşevinde Personel yemeği ve İhtiyaç sahiplerinin yemeği hazırlanır.
- 3- Aşevi Yemeği İçin ;
- ✓ İhtiyaç sahiplerinin yemeği sefer tasları ile yüklenici personeli tarafından 2 araçla evlere dağıtımı yapılmaktadır.
- 4- Personel Yemeği İçin;
- ✓ Belediyemiz 9. Katta bulunan Personel Yemekhanesi Servise hazır hale getirilir. Aşevinde Pişirilen yemekler 9. Kat yemekhaneye getirilir. Yemekler servise hazırlanılıp tabldot ile personele dağıtılır.
- 5- İhtiyaç sahiplerinin kirli sefer tasları ile Personel yemeğinin kirli tabldotları aşevinde yıkanır ve aşevinin temizliği yapılır.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ PROSEDÜR DHM.PR.01		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.01	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2016

Araç Takibi ;

- 1- Belediyemize bağlı birimlerde yürütülecek hizmetlerin hızlı ve düzenli bir şekilde yapılabilmesi için Başşöforlükte bulunan şoförler Başkanlık Oluru ile görevlendirilir.
- 2- Diğer Müdürlüklerden göreve gidecek personel, Müdürlüğümüzde bulunan araç görev kağıdını alır.
- 3- Başşöforlük tarafından Belediyemiz garajında bulunan araçlardan uygun olan araç, Araç görev kağıdı ile göreve gidecek personele şoför ile birlikte görevlendirilir.
- 4- Dış görev tamamlandıktan sonra araç şoför tarafından garaja teslim edilir. Görev kağıdı ise garaja iade edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMAN :

- 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi Ve Kontrol Kanunu
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4857 sayılı İş Kanunu
- 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
- Kamu İhale Genel Tebliği
- İhale Uygulama Yönetmelikleri
- Taşınır Mal Yönetmeliği

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ
RİSK DEĞERLENDİRME ÇALIŞMALARI FORM
VE DOKÜMANLARI



DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ
RİSK DEĞERLENDİRME FORMU
DHM.F.01



Dok.No:DHM.F.01

Yay.Tarihi:18.08.2015

Revizyon No:01

Rev.Tarihi.30.12.2016

DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ

Sıra No:	Risk Adı/Sebebi	Olasılık Derecesi	Etki Derecesi	Risk Puanı	Stratejik Amaç/ Hedef	İlgili Süreç/Prosedür	Süreç Sorumlusu	Ön görülen Eylem Planı
1.	Abone olunacak yerde hat olmaması	2	10	20	S.A 3 S.H.3.1	Destek Hizmetleri Müdürlüğü Prosedürü	Destek Hizmetleri Müdürü	İlgili kurum yada şirket ile gerekli yazışma ve görüşmeler yapılarak sonuçlandırılmaktadır.
2.	Dış Hizmet Birimlerindeki binaların faturaların geç gönderilmesi	1	10	10	S.A 3 S.H.3.1	Destek Hizmetleri Müdürlüğü Prosedürü	Destek Hizmetleri Müdürü	Faturaların elektronik ortamda çıktısı alınarak tahakkuku yapılacak ve asıl faturalar geldiğinde ödeme evrak dosyasına takılacaktır.
3.	Santral,Asansör,Telsiz,Isıtma Sistemi ve Tesisatlarda arıza çıkması	1	10	10	S.A 3 S.H.3.1	Destek Hizmetleri Müdürlüğü Prosedürü	Destek Hizmetleri Müdürü	Arıza durumunda yükleniciye bilgi verilir. Yüklenici gün içinde gelerek arızayı giderir.
4.	Göreve gidecek araç olmaması	2	3	6	S.A 3 S.H.3.1	Destek Hizmetleri Müdürlüğü Prosedürü	Destek Hizmetleri Müdürü	Garaj Amirliği Servisi tarafından araç takibinin yapılması
5.	İşin Niteliğinin ve Miktarının Değişmesi	2	10	20	S.A 3 S.H.3.1	Destek Hizmetleri Müdürlüğü Prosedürü	Destek Hizmetleri Müdürü	İşin niteliğine ve miktarına göre yeniden düzenlenmesi
6.	İhaleye itiraz	5	6	30	S.A 3 S.H.3.1	Destek Hizmetleri Müdürlüğü Prosedürü	Destek Hizmetleri Müdürü	Personele eğitim verilmesi
7.	Personelin hata yapması	1	8	8	S.A 3 S.H.3.1	Destek Hizmetleri Müdürlüğü Prosedürü	Destek Hizmetleri Müdürü	Personele eğitim verilmesi
8.	Zeminlerin ıslak ve kaygan olması	1	10	10	S.A 3 S.H.3.1	Destek Hizmetleri Müdürlüğü Prosedürü	Destek Hizmetleri Müdürü	Temizlik yapılan yerlerin kontrol edilmesi ve uyarı levhalarının konulması
9.	Yemeğin hijyenik şartlarda yapılmaması	2	10	20	S.A 3 S.H.3.1	Destek Hizmetleri Müdürlüğü Prosedürü	Destek Hizmetleri Müdürü	Personelin hijyen eğitimi alınması

Yüksek Risk (40-100) **Orta Risk** (10-40) **Düşük Risk** (0-10)

Hazırlayan
Tekniker
M.Alparslan ÖZKAN

Kontrol Eden/ Onaylayan
Destek Hizmetleri Müdürü V.
Adnan SEZER

	RİSK KOORDİNATÖRÜ GÖREV TANIMI DHM.GT.07		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.GT.07	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

1. **GÖREV ADI** :Risk koordinatörlüğü
2. **BAĞLI OLDUĞU ÜST** :Üst Yönetim
3. **KENDİNE BAĞLI ALT** :Birim Risk Koordinatörü, Çalışanlar, Strateji
4. **GÖREVİN GEREKTİRDİĞİ KRİTERLER** :
 - En az birim yöneticiliğinin gerektirdiği vasıflara haiz olmak
 - Risk Yönetimi konusunda gerekli bilgi, tecrübe ve yetkinliğe sahip olmak
 - Risk belirleme, değerlendirme ve yönetiminde iletişim ve liderlik niteliklerine sahip olmak
5. **TANIMLAR:**
 - **İDARE** :Kuruluş,
 - **İKİYK** :İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu
 - **İRK** :İdare Risk koordinatörü
 - **BRK** :Birim Risk Koordinatörü
6. **GÖREVLER** :

İdare Risk koordinatörü Görevleri

 - İdarenin tüm birimlerinin risk yönetimi süreçlerinin etkin işlemesinden ve koordinasyonunu yapmak
 - Risk yönetimi çerçevesinde en az 3 ayda bir Birim Risk Koordinatörleri ile (BRK) değerlendirme toplantıları yapmak. Kararları kayıt altına almak
 - Her bir BRK tarafından raporlanan birim risklerinden yola çıkarak Konsolide Risk Raporunu hazırlar; bu raporu üçer aylık dönemlerle İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu (İKİYK) ve üst yönetime sunar. Bu raporla birlikte izlenmesi gereken önemli riskleri ve kendi değerlendirmelerini de raporlar
 - İdare Risk Koordinatörü, kurulun yapacağı toplantıların gündemini belirleme, toplantı sonucunu tutanağa bağlama, kurulun aldığı kararların üst yöneticinin onayına sunulması v.b. görevleri yürütür.
 - İdare Risk Koordinatörü idarenin risk yönetimi konusunda birimlere teknik destek sağlar. Birimlerin risk yönetimi konusundaki ihtiyaçlarını belirleyerek bunu her toplantı öncesinde İKİYK ve üst yöneticiye raporlar.
 - İKİYK'nin görüşleri, tavsiyeleri ve kararlarına ilişkin BRK'lere geri bildirim sağlar ve idarenin risk yönetim süreçlerinin tutarlı olması konusunda gerekli önlemleri alır.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

	BİRİM RİSK KOORDİNATÖRÜ GÖREV TANIMI DHM.GT.08		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.GT.08	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

1. **GÖREV ADI** : Birim Risk koordinatörlüğü
2. **BAĞLI OLDUĞU ÜST** : Birim yönetimi, İdare risk koordinatörü
3. **KENDİNE BAĞLI ALT** : Birim, Çalışanları,
4. **GÖREVİN GEREKTİRDİĞİ KRİTERLER** :
 - En az birim yöneticiliğinin gerektirdiği vasıflara haiz olmak
 - Risk Yönetimi konusunda gerekli bilgi, tecrübe ve yetkinliğe sahip olmak
 - Risk belirleme, değerlendirme ve yönetiminde iletişim ve liderlik niteliklerine sahip olmak
 -
5. **TANIMLAR:**
 - **İDARE** :Kuruluş,
 - **İKİYK** :İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu
 - **İRK** :İdare Risk koordinatörü
 - **BRK** :Birim Risk Koordinatörü
6. **GÖREVLER:**
 - Yılın başında birimin hedeflerini etkileyebilecek birim risklerinin tespit edilmesini koordine eder ve rehberlik sağlar.
 - BRK, tespit edilen riskleri alt birimlerin bilgi ve uzmanlıklarından yararlanarak faaliyetleri ile eşleştirir ve tüm önemli konuların ele alınmasını sağlar.
 - Risk kaydına alınmış olan önemli riskler, İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu (İKİYK)'nin değerlendirmesine sunulmak üzere İRK'ye raporlanır.
 - Yıllık olarak veya belirli periyotlarda belirlenen risk kayıtlarını ve ilgili raporları idare tarafından belirlenecek periyotlarla gözden geçirir (aylık, 3 aylık gibi) ve İRK'ye raporlar.
 - Yıllık olarak, daha önce belirlenmiş veya yıl içerisinde ortaya çıkabilecek risklerin iyi yönetilip yönetilmediğine dair kanıtları İKİYK' ye sunar.
 - İRK ve İKİYK'nin görüşleri, tavsiyeleri ve kararları doğrultusunda BRK'lere geri bildirim sağlar.
 - Biriminde risk yönetimiyle ilgili eğitim ihtiyaçlarını tespit eder.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ RİSK YÖNETİM PROSEDÜRÜ DHM.PR.02		  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.02	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

1. AMAÇ : Destek Hizmetleri Müdürlüğü İç Kontrol süreçlerinde risk standartlarını oluşturarak süreçlerin işleyişinde önceden tedbir alınmasını sağlamak

2. KAPSAM : Destek Hizmetleri Müdürlüğü risk değerlendirme süreçlerindeki tüm iş ve işlemleri kapsar.

3. TANIMLAR :

- **Risk :** Stratejik planda yer alan hedefler ve hedeflerin gerçekleştirilmesine engel teşkil eden unsurlardır

4. YETKİ-SORUMLULUK:

4.1 .Risk Tanımlama ve değerlendirilmesinde birince derecede yetki ve sorumlu Destek Hizmetleri Müdürü

4.2 Uygulama ve izleme sorumlusu: Birim Risk Koordinatörü

4.3 Etmesgut Belediye Başkanlığının genel risk değerlendirme ve koordinasyon sürecinden Mali Hizmetler Müdürlüğü ve İdare Risk Koordinatörü sorumludur.

5. PROSEDÜR DETAYI:

5.1 Destek Hizmetleri Müdürlüğü misyonu, vizyonu, amaçları ve hedefleri dikkate alınarak bu amaç ve hedeflerin gerçekleştirilmesine engel teşkil eden unsurlar “risk” olarak kabul edilmiştir.

5.2. Riskler, Stratejik Planda yer alan hedefler dikkate alınarak belirlenir

5.3. Risk analiz ve değerlendirme yöntem ve yaklaşım olarak (Risk Değerlendirme Formu) unda yapılır

5.4. Risk değerlendirme formunda her birim öncelikli faaliyetini, her faaliyetin en önemli engel faktörün ilgili sütun ve satırlara yazar

5.5. Süreci veya faaliyeti engelleyen faktörün etki derecesi en düşük 1 en yüksek 10 olmak üzere göreceli olarak değerlendirilir.

5.6. Öncelikli faaliyetin risk puanı öncelik sırası ve etki derecesinin çarpımı ile elde edilir.

5.7. Risk değerlendirme çalışmaları sonunda elde edilen veriler Birimlerin iç İletişim toplantılarında ve daha üst toplantılarda gündeme alınması sağlanır.(YGG Prosedürü)

5.8. Risk değerlendirmede Maliye Bakanlığının yayınladığı “Kamu İç Kontrol Rehberi” esas çerçeve olarak dikkate alınır

5.9. Birimler kendi işleyişlerine özgü olarak Risk değerlendirme formatı geliştirip Mali Hizmetler Müdürlüğü ile koordineli doküman hazırlıklarını yürütür.

6. İLGİLİ ve REFERANS DOKÜMANLAR:

6.1. İç İletişim Toplantı Tutanak Formu(SGG Formu)

6.2. Risk Değerlendirme Formu-2

7. KAYITLAR, DOSYALAMA ve ARŞİV:

7.1. Bu prosedür ve ilgili kayıt, dosya, arşiv üst yönetimin görevlendireceği Mali Hizmetler Müdürlüğü sorumludur.

8. EKLER:

EK-1Risk değerlendirme haritası

EK-2 Risk Matrisi

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

	RİSK DEĞERLENDİRME HARİTASI DHM.F.02	  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.F.02	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01
		Rev.Tarihi.30.12.2016

1. RİSK DEĞERLENDİRME HARİTASI

	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
	9	18	27	36	45	54	63	72	81	90
	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80
	7	14	21	28	35	42	49	56	63	70
	6	12	18	24	30	36	42	48	54	60
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50
	4	8	12	16	20	24	28	32	36	40
	3	6	9	12	15	18	21	24	27	30
	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
→ETKİ DERECESESİ→										
	→OLASILIK DERECESESİ→									

Y = Etki

X= Olasılık

Risk Değeri= X * Y

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	RİSK MATRİSİ DHM.F.02	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.F.02	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01
		Rev.Tarihi.30.12.2016

2. RİSK MATRİSİ

Yüksek Etki Düşük Olasılık	Yüksek Etki Yüksek Olasılık
İş Sürekliliği Planı	Kontrol prosedürleri
Düşük Etki Düşük Olasılık	Düşük Etki Yüksek Olasılık
Tolere edilebilir	Kontrol prosedürleri

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ

**KONTROL FAALİYETLERİ PROSEDÜRÜ, FORM
VE DOKÜMAN ÖRNEKLERİ**

	KONTROL FAALİYETLERİ PROSEDÜRÜ DHM.PR.03		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.03	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

1. AMAÇ : Destek Hizmetleri Müdürlüğü'nün amaç ve hedeflerine erişimini engelleyecek risklerin engellenmesi için yapılacak kontrol faaliyetlerinin aşamalarını açıklamaktır.

2. KAPSAM : İç kontrol standartları sisteminde yer alan tüm süreçleri kapsar.

3. TANIMLAR

Kontrol Faaliyeti : İç Kontrol Sistem şartlarının yerine getirilmesi için yapılacak izleme ve denetim faaliyetlerini;

Düzeltilici Faaliyet : Planlanan süreçlerin operasyonu sırasında veya faaliyetlerin her hangi bir aşamasında meydana gelen aksamaları, kayıpları telafi etmek/asgariye indirmek için yapılan faaliyetleri

Önleyici Faaliyet : Planlanan süreçlerin, faaliyetlerin yapılması sırasında ön görülen, tahmin edilen muhtemel engellere göre önceden alınan önlemleri;

Risk : Stratejik amaç ve hedeflere engel muhtemel unsurları ifade eder.

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

4.1. Birinci Derece Yetkili ve Sorumlu : Birim Müdürü

4.2. İkinci Derece Yetkili Sorumlu : İlgili Servis Personeli

5. UYGULAMA ADIMLARI

5.1. Kontrol Faaliyetleri

- Birimin risk değerlendirme formunda belirlenmiş riskler, risk puanına göre değerlendirilir.
- Risk değerlendirme formunda risk puanı yüksek olan riskler öncelikli olarak ele alınır.
- Risklerle ilgili Destek Hizmetleri Müdürlüğü birim prosedüründe belirlenmiş adımlar analiz edilir ve riskin meydana gelebileceği süreçler belirlenir.
- Riske karşı yapılabilecek kontrol faaliyeti tespit edilir ve uygulanır.

5.1.1. Düzeltilici kontrol faaliyetleri

- Risk değerlendirme formunda belirlenmiş risklerden her hangi birinin gerçekleşmesi durumunda yapılması gereken faaliyetleri kapsar.
- İç ve dış denetim raporları, kontrol mühendislerinin tutanakları, muayene ve kabul komisyonlarının tutanakları, çalışanların önerileri ile vatandaşlardan gelen geri bildirimler düzeltilici faaliyetlerin belirlenmesinde girdi olarak kabul edilir.
- Düzeltilmesi gereken olayın Destek Hizmetleri Müdürlüğü birim prosedüründe hangi süreci kapsadığı belirlenir. Sürecin prosedür, talimat ve iş akışlarındaki adımları incelenir.
- Hatanın, sürecin adımlarına uyulup uyulmadığından kaynaklanıp kaynaklanmadığı tespit edilir.
- Hatanın, sürecin adımlarına uyulmamasından kaynaklandığının tespiti durumunda, sürece uyulmasının nasıl sağlanacağına karar verilir.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

	KONTROL FAALİYETLERİ PROSEDÜRÜ DHM.PR.03		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.03	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi:30.12.2016

- Hatanın, sürecin yanlış belirlenmesinden kaynaklanması durumunda tanımlanan süreçlerde revizyon yapılması gerekir. Bu durumda Kontrol Faaliyetleri İzleme Formu tanzim edilerek doküman revizyonu değişimi talep edilir.
- Düzeltilici Faaliyet için kaynak ihtiyacı, satın alma gerekleri ortaya çıktığında satın alma sürecinin hızlandırılması için süreç sahipleri ve harcama yetkililerinin girişimleri sağlanır.
- Düzeltilici faaliyet için yetki kullanımı ve devrinden kaynaklanan bir sorun varsa yeniden tanımlanması için düzeltilici faaliyet tanzim edilir.
- Kontrol Faaliyeti İzleme Formunda gerçekleşmiş riskin kaynağı tespit edilerek risk tanımlanır. Riskin ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyet ile faaliyetin gerçekleştirileceği tarih ve ilgili kişi belirlenir. Düzeltilici faaliyetin ilgili olduğu doküman, form üzerinde işaretlendikten sonra kontrol faaliyetini talep eden kişi ve Destek Hizmetleri Müdürü tarafından form imzalanarak düzeltilici faaliyet başlatılır.

5.1.2. Önleyici kontrol faaliyetleri

- Önleyici faaliyet, risk olarak belirlenen ve kayıplara, zararlara neden olabilecek muhtemel nedenlerin önceden tahmin edilerek önlem alınmasını ifade eder.
- İç ve dış denetim raporları, kontrol mühendislerinin tutanakları, muayene ve kabul komisyonlarının tutanakları, kontrol faaliyeti izleme formları, çalışanların önerileri ile vatandaşlardan gelen geri bildirimler önleyici faaliyetlerin belirlenmesinde girdi olarak kabul edilir.
- Önceki deneyimler, istatistiki bilgiler, çalışanların bilgilendirilmesi ve eğitilmesi önleyici faaliyetlerin tespitinde önem arz eder.
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatının ilgili bölümleri, bağlayıcı konularında öngörülen şartların yerine getirilmesi zorunludur.
- Kontrol Faaliyeti İzleme Formunda olası riskin kaynağı tespit edilerek risk tanımlanır. Riskin ortaya çıkmamasına yönelik faaliyet ile faaliyetin gerçekleştirileceği tarih ve ilgili kişi belirlenir. Önleyici faaliyetin ilgili olduğu doküman, form üzerinde işaretlendikten sonra kontrol faaliyetini talep eden kişi ve Destek Hizmetleri Müdürü tarafından form imzalanarak önleyici faaliyet başlatılır.
- Prosedür/Görev Tanımı/İş Talimatları/İş Akışları ortaya çıkan ihtiyaca göre yeniden düzenlenir.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

	KONTROL FAALİYETLERİ PROSEDÜRÜ DHM.PR.03		
Dok.No:DHM.PR.03	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

5.2. Destek Hizmetleri Müdürlüğü Öngörülen Düzeltici ve Önleyici Kontrol Faaliyetleri

5.2.1 Abone olunacak yerde hat olmaması

a) Düzeltici faaliyet

- İlgili kurum yada şirket ile gerekli yazışma ve görüşmeler yapılarak sonuçlandırılmaktadır.

b) Önleyici faaliyet

- Abonelik işlemine başlamadan önce ilgili kurumla görüşmeler sağlamak

5.2.2 Dış Hizmet Birimlerindeki binaların faturaların geç gönderilmesi

a) Düzeltici faaliyet

- Faturaların elektronik ortamda çıktısı alınarak tahakkuku yapılacak ve asıl faturalar geldiğinde ödeme evrak dosyasına takılacaktır.

b) Önleyici faaliyet

- İlgili müdürlükleri faturaların erken gönderilmesi hususunda bilgilendirmek

5.2.3. Santral, Asansör, Telsiz, Isıtma Sistemi ve Tesisatlarda arıza çıkması

a) Düzeltici faaliyet

- Arıza durumunda yükleniciye bilgi verilir. Yüklenici gün içinde gelerek arızayı giderir.

b) Önleyici faaliyet

- Her yıl düzenli olarak hizmet alımı yoluyla bakım, onarım ve tamirleri yapılmalıdır.

5.2.4. Göreve gidecek araç olmaması

a) Düzeltici faaliyet

- Garaj Amirliği Servisi tarafından araç takibinin yapılması

b) Önleyici faaliyet

- Hizmet alımı yoluyla araç kiralınması

5.2.5. İşin Niteliğinin ve Miktarının Değişmesi

a) Düzeltici faaliyet

- İşin niteliğine ve miktarına göre yeniden düzenlenmesi

b) Önleyici faaliyet

- İhtiyaçların eksiksiz belirlenmesi

5.2.6. İhaleye itiraz

a) Düzeltici faaliyet

- Personele eğitim verilmesi

b) Önleyici faaliyet

- Dokümanların tam ve eksiksiz hazırlanması

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	KONTROL FAALİYETLERİ PROSEDÜRÜ DHM.PR.03		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.03	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

5.2.7 Personelin hata yapması

a) Düzeltici faaliyet

- Personele eğitim verilmesi

b) Önleyici faaliyet

- Personele eğitim verilmesi

5.2.8. Zeminlerin ıslak ve kaygan olması

a) Düzeltici faaliyet

- Temizlik yapılan yerlerin kontrol edilmesi ve uyarı levhalarının asılması
- Personele eğitim verilmesi

b) Önleyici faaliyet

- Temizlik yapılan yerlerin kontrol edilmesi ve uyarı levhalarının asılması

5.2.9. Yemeğin hijyenik şartlarda yapılmaması

a) Düzeltici faaliyet

- Personele hijyen eğitimi verilmesi
- Yemek yapılan yerlerin kontrol edilmesi

b) Önleyici faaliyet

- Personele hijyen eğitimi verilmesi

6. İLGİLİ DOKÜMAN

- Kontrol Faaliyeti İzleme Formu
- Destek Hizmetleri Birim Prosedürü
- Süreç İzleme ve Ölçüm Prosedürü

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	KONTROL FAALİYETİ İZLEME FORMU ÖRNEĞİ DHM.F.03	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.F.03	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01
		Rev.Tarihi.30.12.2016

RİSK VEYA UYGUNSUZLUĞUN KAYNAĞI

-
-
-
-
-

RİSK VEYA UYGUNSUZLUĞUN TANIMI

-
-
-
-
-

RİSKE CEVAP VEYA UYGUNSUZLUĞU ORTADAN KALDIRMAYA YÖNELİK FAALİYETLER

Sıra	Faaliyet	Temrin Tarihi	İlgili Kişi/Birim
1.			
2.			
3.			
4.			

RİSKE CEVAP VEYA DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİTELE İLGİLİ DOKÜMAN

☐ Prosedür	☐ Talimat	☐ Form	☐ Diğer.....
Kontrol Faaliyeti İsteyen Kişi/Bölüm		İstenen Bölüm Sorumlusu	
Ad Soyadı:		Ad Soyadı:	
Tarih		Tarih	
İmza		İmza	

Takibi Yapan

Adı Soyadı		Tarih:../../2015	İmza:
------------	--	------------------	-------

KARAR

--	--

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	SÜRECİ GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ DHM.PR.04		
Dok.No:DHM.PR.04	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

1. **AMAÇ :** Destek Hizmetleri Müdürlüğünde sürecin gözden geçirilmesinin ne şekilde yürütüleceğini belirtmek ve gözden geçirme toplantılarında Müdürlük bünyesinde faaliyet gösteren servislere ait süreçlerin etkin olarak ve beklentilere en üst düzeyde yanıt verecek şekilde gerçekleştirilmesini sağlayacak çalışmaları tespit etmektir.

2. **KAPSAM :** Bu prosedür, Destek Hizmetleri Müdürlüğünde iç kontrol ve ilgili diğer süreçlerin gündeme alındığı toplantı ve çalışmaları kapsar.

3. TANIMLAR

- BRK** :Birim Risk Koordinatörünü;
SGG :Sürecin Gözden Geçirilmesini;
RİSK :Stratejik amaçları engelleyen unsurları, şartları ve olayları;
DÖF :Düzeltilici ve önleyici faaliyetleri

ifade eder.

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Müdürlükte yapılacak olan Süreci Gözden Geçirme Toplantılarının düzenli olarak yapılmasından, kayıtlarının düzenli tutulmasından ve toplantıda alınan kararların uygulanmasından;

- Destek Hizmetleri Müdürü birinci derece,
- Müdür tarafından belirlenecek Destek Hizmetleri Müdürlüğü SGG birim görevlisi ikinci derece yetkili ve sorumludur.

5. UYGULAMA ADIMLARI

- SGG Toplantısı Destek Hizmetleri Müdürlüğünde uygulanmakta olan İç Kontrol Sistemi uygulamalarının standart şartlarını yerine getirecek şekilde uygulanıp uygulanmadığını gözden geçirmek için yapılır.
- Müdürlükte SGG toplantıları en geç üç ayda bir yapılır. Ancak işleyişi yakından takip için daha sık aralıklarla toplanılması planlanan beklentileri karşılama bakımından İdare tarafından tercih edilebilir.
- SGG Toplantılarına Destek Hizmetleri Müdürü Başkanlık yapar. Kendisinin bulunmadığı durumlarda yetkilendirdiği SGG birim görevlisi söz konusu toplantıyı yönetir.
- Toplantının sekreteryasını Müdürün görevlendirdiği SGG Birim Görevlisi yapar.
- Katılımcılar Birim Müdürü tarafından belirlenir.
- Müdürün görevlendirdiği SGG Birim Görevlisi; söz konusu toplantının gündem, yer, tarih ve saati konusunda katılımcıları bilgilendirir.
- SGG Toplantı Girdileri (Gündem)'ni;
 1. Müdürlük bünyesinde faaliyet gösteren servislere ait süreçlerin gözden geçirilmesi,
 2. İç Kontrol Standartlarının gerekliliklerinin yerine getirilmesi,
 3. Birime ait risklerin gözden geçirilmesi,
 4. Risklerin yeniden değerlendirilmesi ve güncelleştirilmesi,

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	SÜRECİ GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ DHM.PR.04		
Dok.No:DHM.PR.04	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

5. Kurul üyelerinin önerileri
 6. Faaliyet Raporlarının görüşülmesi,
 7. Performans Programının görüşülmesi,
 8. Üst yönetimin belirlemiş olduğu Stratejik Hedeflere ulaşılabilmesi için bildirilen görüşler oluşturur.
- SGG Toplantı Çıktıları (Kararlar)'nı;
 1. Müdürlük bünyesinde faaliyet gösteren servislere ait süreçlerin gözden geçirilmesi sonucu, ilgili süreçlerin iyileştirilmesi için yapılması gerekli çalışmalar,
 2. İç Kontrol Standartlarının gerekliliklerinin yerine getirilmesi hakkında alınan kararlar;
 3. Birime ait risklerin gözden geçirilmesi sonucunda; değerlendirme ve derecelendirmelerde gelişen ve değişen şartlara uygun yapılan son güncellemeler,
 4. Faaliyet Raporlarının gözden geçirilmesi sonucu yapılan son güncellemeler,
 5. Performans Programının gözden geçirilmesi ve yıl içinde gerçekleştirilmesi hedeflenen faaliyetlere ilişkin yapılan güncellemeler,
 6. Üst yönetimin belirlemiş olduğu Stratejik Hedeflere ulaşılabilmesi için yapılan güncellemeler oluşturur.

6. İLGİLİ DOKÜMAN

- Destek Hizmetleri Müdürlüğü Risk Yönetim Prosedürü
- Destek Hizmetleri Müdürlüğü Risk Değerlendirme Formu
- Destek Hizmetleri Müdürlüğü Kontrol Faaliyetleri Prosedürü
- Destek Hizmetleri Müdürlüğü Kontrol Faaliyeti İzleme Formu
- Destek Hizmetleri Müdürlüğü Süreç İzleme ve Ölçüm Prosedürü
- Destek Hizmetleri Müdürlüğü Sürecin Gözden Geçirilmesi Formu

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	SÜRECİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ TOPLANTISI KAYIT FORMU DHM.F.04	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.F.04	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01
		Rev.Tarihi.30.12.2016

Toplantı No	
Toplantı Tarihi	

SGG GİRDİLER(GÜNDEM)

-
-
-

SGG ÇIKTILARI(KARARLAR)

- -
- -
- -

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	İÇ KONTROL İZLEME VE YÖNLENDİRME KURULU ÇALIŞMA PROSEDÜRÜ DHM.PR.05		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.05	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

1. Amaç: Etimesgut Belediyesi İç Kontrol Standartlarının şartlarının eksiksiz uygulanmasının sağlanması

2. Kapsam: Etimesgut Belediyesi ve bağlı birimleri iş ve işlemleri

3. Tanımlar:

İKİYK :İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu

İRK :İdare Risk Koordinatörü

BRK :Birim Risk Koordinatörü

SGG :Sürecin Gözden Geçirilmesi

4. Yetki, Görev ve Sorumluluklar:

4.1. Birinci derece yetkili ve sorumlu Belediye Başkanı veya Başkan Yardımcısı

4.2. İkinci Derecede Uygulamadan birinci derece sorumlu Mali Hizmetler Müdürü

4.3. Sekreteryaya, kayıt, Dosya, arşiv ve uygulamaların planı, uygulama sorumlusu İç Kontrol Süreçlerini Yürüten Mali Hizmetler Müdürlüğü

5. Uygulama Adımları:

13.5.1. İç Kontrol izleme ve Yönlendirme Kurulu(İKİYK) kurulunun teşkili Yönetimin onayı ile aşağıdaki birim, unvan ve kişilerden oluşur:

5.1.1. Başkanı veya görevlendirdiği Başkan Yardımcısı

5.1.2. İlgili Başkan Yardımcıları

5.1.3. Harcama birimlerinin birinci derece yöneticileri

5.1.4. Her harcama biriminden İç Kontrol Çalışma Ekibi bir asil bir yedek üye

5.1.5. İdare risk Koordinatörü

5.1.6. Birim Risk Koordinatörü

5.1.7. İç Kontrol Süreçlerin dosya kayıt arşiv izleme görevlisi kayıt tutucu

5.2. İç kontrol Standartlarının uygulanmasında üst yönetimin “çalışanları desteklemeli ve cesaretlendirmeli” hükmü birinci şart olduğu göz önüne alınarak en az yılda bir kere üst yönetimin başkanlığında İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu toplanır

5.3. İKİYK Toplantı Gündemini Mali Hizmetler Müdürü hazırlar/hazırlatır. Kurul başkanının onayına sunar.

5.4. Onaylanan Toplantı gündemi kurulu üyelerine en az bir hafta öncesinden yazılı olarak duyurulur.

5.5. Gündemde görüşülmesi gereken konu başlıkları

5.5.1. İç Kontrol Sisteminin işleyişi hakkında Mali Hizmetler Müdürünün sunumu. Uygulamaların gelişim hakkında bilgilendirme

5.5.2. Birimlerin Gözden geçirme toplantı sonuçları ve raporlarından üst kurul gündemine gelen öneriler

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	İÇ KONTROL İZLEME VE YÖNLENDİRME KURULU ÇALIŞMA PROSEDÜRÜ DHM.PR.05		
Dok.No:DHM.PR.05	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

5.5.3. Birim Risk değerlendirme raporlarının özetinin İdare Risk koordinatörü tarafından bilgilendirmesi

5.5.4. Hassas Görevler hakkında revizyona ihtiyaç olup olmadığının görüşülmesi

5.5.5. Süreçlerin izleme ve ölçüm sonuçlarının bilgilendirmesi

5.5.6. Kontrol faaliyetlerinden çıkan sonuçların raporunun sunulması

5.5.7. Uygulanmışsa Performans ölçüm sonuçları raporu sunulur

5.5.8. Öneri Ödül Sistemi uygulanmışsa ödül ve ceza sonuçları değerlendirilir

5.5.9. İç denetim raporlarının sunumu ve müzakeresi

5.5.10. Kurul Üyelerinin diğer öneri ve temennileri

5.6. Toplantı kayıtlarını Mali Hizmetler Müdürlüğü tutar. Dosyalama ve Arşivinden sorumludur

5.7. Toplantı kararları ilgili birimlere sekreteryaya tarafından kurul başkanı imzalı olarak duyurur dağıtımını yapar.

6. Kayıt Dosya ve Arşiv :

- Bu prosedürle ilgili iş ve işlemler, kayıt, dosya ve arşivinden Mali Hizmetler Müdürü veya görevlendirdiği personel sorumludur.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ
BİLGİ İLETİŞİM FORM VE DOKÜMANLARI



DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ
İLETİŞİM BİLGİ FORMU
DHM.F.05



Dok.No:DHM.F.05

Yay.Tarihi:18.08.2015

Revizyon No:01

Rev.Tarihi.30.12.2016

Sıra No:	Adı Soyadı	Görev/unvanı	İş telefonu	Cep tel	e-mail
1.	Adnan SEZER	Müdür	2461450	0 532 307 6470	asezer@etimesgut.bel.tr
2.	Erhan KÖSEOĞLU	V.H.K.İ	2461459	0 533 399 1296	ekoseoglu @etimesgut.bel.tr
3.	Doğan ÖZDOĞAN	Memur	2461456	0 537 992 6347	dozdogan @etimesgut.bel.tr
4.	Vildan ÖZKAN	Mühendis	2461454	0 530 460 3980	vozkan@etimesgut.bel.tr
5.	M.Alparslan ÖZKAN	Tekniker	2461458	0 553 487 4242	aozkan@etimesgut.bel.tr
6.	Adnan YİĞİTALP	V.H.K.İ	2461457	0 505 687 4508	ayigitalp@etimesgut.bel.tr
7.	Muzaffer BOZDAĞ	D.İşçi	2461453	0 532 573 8938	mbozdag@etimesgut.bel.tr
8.	Halime ÖZMEN	D.İşçi	2461000	0 537 232 5655	hozmen@etimesgut.bel.tr
9.	Halit TARMAN	D.İşçi	2461466	0 536 680 9493	
10.	Tuğçe ÇALIK	Şirket İşçisi	2461455	0 506 310 2133	
11.	Ertaç DOĞAN	Şirket İşçisi	2461460	0 543 472 0741	
12.	H.Yeliz PEKSAK	Şirket İşçisi	2461451	0 543 350 5611	

Hazırlayan
Tekniker
M.Alparslan ÖZKAN

Kontrol Eden/ Onaylayan
Destek Hizmetleri Müdürü V.
Adnan SEZER

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ İLETİŞİM YÖNETİM PROSEDÜRÜ DHM.PR.06	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.06	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01
		Rev.Tarihi.30.12.2016

1. **AMAÇ** : Müdürlüğü bilgi ve iletişimin etkin yönetimini gerçekleştirmek
2. **KAPSAM** : Müdürlüğü iletişim süreçleri
3. **TANIMLAR** :
Intranet : Kurumun bilgi veya ağ işletim sisteminin herhangi bir bölümünü paylaşmak için organizasyon içinde güvenli olarak Internet Protokolü teknolojisini kullanan özel bir bilgisayar ağıdır.
4. **YETKİ SORUMLULUKLAR**
 - **Birinci Derece Yetkili ve Sorumlu** :Birim Müdürü
 - **İkinci Derece Yetkili ve Sorumlu** :Şef veya Servis Sorumlusu
 - **Üçüncü Derece Yetkili ve Sorumlu** : Uygulama Sorumlusu
5. **UYGULAMA ADIMLARI**
 - Birimimiz personelleri arasında iletişimi sağlamak için ad ve soyad, görev/unvan, cep telefonu ve dahili numaralarını içeren “..... Müdürlüğü İletişim Bilgi Formu” oluşturulmuş ve tüm personele dağıtımı yapılmıştır.
 - Kurum içi intranet uygulaması ile tüm personellerin kolaylıkla erişebileceği gerekli bilgi ve iletişimin sağlandığı bir sitem oluşturulmuştur.
6. **İLGİLİ DOKÜMAN** :
7. **KAYIT DOSYA ARŞİV** : Uygulama Sorumlusu

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ BİLGİ GÜVENLİĞİ PROSEDÜRÜ DHM.PR.07		
Dok.No:DHM.PR.07	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

1. **AMAÇ** : Destek Hizmetleri Müdürlüğüne ait bilgi ve belgelerin güvenliğini sağlamaktır.

2. **KAPSAM** : Bu prosedür Destek Hizmetleri Müdürlüğü süreçlerinin tümünü kapsar.

3. TANIMLAR

Bilgi: İdarenin ve Müdürlüğün korumakla sorumlu olduğu bilgi ve belgeleri ifade eder.

4. YETKİ SORUMLULUKLAR

Destek Hizmetleri Müdürlüğü içerisindeki bilgi ve belgelerin güvenliğinin sağlanmasından;

- Destek Hizmetleri Müdürü birinci derece,
- Servis Personelleri ikinci derece yetkili ve sorumludur.

5. UYGULAMA ADIMLARI

- Müdürlüğe gelen tüm yazışma, e-mail ve telefonlar ile birim içerisinde yürütülen işlerin hazırlığı, yürütülmesi sırasında ve tamamlandıktan sonra elde edilen tüm veriler bilgi olarak değerlendirilir.
- Müdürlüğe ulaşan ve Müdürlük bünyesinde ortaya çıkan bilgiler SAMPAS ortamında, kişisel bilgisayarlar ve birim arşivinde muhafaza edilir.
- Bilgilerin elde edilmesinde ve personele dağıtılmasında Bilgi ve İşlem Prosedüründe belirtilen uygulama adımları takip edilir.
- Bilgiler Müdürlük içerisindeki tüm personel tarafından kullanılabilmesine rağmen Kanunlarda üçüncü şahıslara açıklanmaması gerekli görülen bilgiler yalnızca ilgili personeller tarafından bilinir ve kullanılır.
- Müdürlükte yer alan ve bilgisayar ortamında tutulan bilgiler virüs bulaşma tehlikesine karşı virüs tarama ve koruma yazılımları ile korunmaya çalışılmaktadır.
- İzinsiz olarak başka yerlerde kullanıma ve değiştirilme riskine karşı evraklar düzenli bir şekilde arşivlenmeye çalışılmaktadır.
- Bilgiye erişim yetki sınırlamaları Destek Hizmetleri Müdürü veya Belediye Başkanı/Başkan Yardımcısı tarafından yetkilendirme ile tanımlanmaktadır.

6. İLGİLİ DOKÜMAN

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- Destek Hizmetleri Müdürlüğü Arşiv Prosedürü

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ ARŞİV PROSEDÜRÜ DHM.PR.08	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.08	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01
		Rev.Tarihi.30.12.2016

- AMAÇ :** Destek Hizmetleri Müdürlüğünün hizmet ve faaliyetleri sonucu oluşan belge ve dosyaların; mevzuata uygun, emniyetli, kolay erişilebilir şekilde saklanması, talep anında istenilen belgeye erişilebilmesini, saklanması, miadı dolan belgelerin mevzuatın öngördüğü şekilde ayıklanmasını ve imhasını sağlayıcı kural ve esasları belirlemektir.
- KAPSAM :** Bu prosedür, Destek Hizmetleri Müdürlüğüne ait tüm bilgi ve belgeler ile tüm süreçleri kapsar.

3. TANIMLAR

Bilgi: Müdürlüğe gelen veya Müdürlük tarafından bir hizmetin yürütülmesi amacıyla elde edilen verileri;

Belge: Müdürlüğe gelen veya Müdürlük tarafından oluşturulan her türlü dokümanı;

Dosya: Müdürlük tarafından belirli konulara veya işlere ait dokümanların tümünü;

Arşiv: Bilgi ve belgelerin saklandığı yeri ifade eder.

4. ETKİ VE SORUMLULUKLAR

Arşiv işlemlerinin düzenli bir şekilde yürütülmesinden ve arşivin emniyetinden;

- Destek Hizmetleri Müdürü birinci derece,
- Servis Personelleri ikinci derece yetkili ve sorumludur.

5. UYGULAMA ADIMLARI

5.1.Evraklar

- Müdürlüğe gelen evraklar veya Müdürlük bünyesinde oluşturulan evraklar konu başlıkları itibarıyla klasörlenerek muhafaza edilirler.

5.2.Belgelerin Belirlenmesi ve Tanımlanması

- ✓ İhale Dosyaları
- ✓ Gelen-Giden Evrak
- ✓ Avans-Kredi Dosyaları
- ✓ Kişilere Ait Özlük Dosyaları
- ✓ Mahkeme Evrakları
- ✓ Aşevi İhtiyaç Sahipleri Bilgi Dosyaları yer alır.

5.3.Arşiv Yerleri ve Kullanan Bölümler

- Müdürlüğe ait geçmiş evraklar Belediyemiz Hizmet Binası 4. Katta arşiv için ayrılmış odada saklanmaktadır. Güncel evraklar ise Müdürlük içerisinde İdari İşler ve İhale İşleri Servislerinde muhafaza edilmektedir. Tüm dosyalar elektronik ortamda taranarak muhafaza edilmektedir.

6. İLGİLİ DOKÜMAN

- Destek Hizmetleri Müdürlüğü Birim Prosedürü
- Destek Hizmetleri Müdürlüğü İş Talimatları ve İş Akışları
- Destek Hizmetleri Müdürlüğü Süreç İzleme ve Ölçüm Prosedürü

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ
DİĞER PROSEDÜR VE FORM ÖRNEKLERİ



SÜREÇ PERFORMANS ÖLÇME VE İZLEME FORMU
DHM.F.06



Dok.No:DHM.F.06

Yay.Tarihi:18.08.2015

Revizyon No:01

Rev.Tarihi.30.12.2016

ÖLÇÜLEN SÜREÇ/İŞLEMİN ADI	SÜREÇ PERFORMANS GÖSTERGESİ						SÜREÇ/UYGULAMA SORUMLUSU	SONUÇ DEĞERLENDİRME
	Gösterge/nominal Süre	Gerçekleşen Süre%		Tanımlanan beklenti	Gerçekleşen %			
Avans Kredi İşlemleri	3 Saat	3 Saat	% 100		% 100	% 100	İdari İşler Servis Personeli	
Evrak İşlemleri	5 Dakika	5 Dakika	%100		%100	%100	İdari İşler Servis Personeli	
Doğrudan Temin (22D)	5 Gün	5 Gün	%100		%100	%100	İhale İşleri Servis Personeli	
Açık İhale işlemleri	55 Gün	55 Gün	%100		%100	%100	İhale İşleri Servis Personeli	
UYGULAMA DÖNEMİ:	/...../20.....							

Hazırlayan
Tekniker
M.Alparslan ÖZKAN

Kontrol Eden/ Onaylayan
Destek Hizmetleri Müdürü V.
Adnan SEZER

	SÜREÇ İZLEME VE ÖLÇÜM PROSEDÜRÜ DHM.PR.09		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.09.	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi:30.12.2016

1. AMAÇ : Destek Hizmetleri Müdürlüğü süreçlerini; kaynakları en etkin şekilde kullanarak ve birim amaç, hedef ve beklentileri doğrultusunda gerçekleştirmeyi sağlamaktır

2. KAPSAM : Bu prosedür Destek Hizmetleri Müdürlüğü süreçlerinin tümünü kapsar.

3. TANIMLAR :

Süreç: Girdileri çıktılara dönüştüren işlem, faaliyet, prosesi ifade eder.

4. YETKİ SORUMLULUKLAR : Süreçlerin doğru olarak yürütülmesinden ve süreçlerde meydana gelebilecek aksama ve gecikmelerden ;

- Destek Hizmetleri Müdürü birinci derece,
- Servis Personelleri ikinci derece yetkili ve sorumludur.

5. UYGULAMA ADIMLARI :

Abonelik İşlemleri ;

1. Belediyemizin tüm elektrik, su, telefon, internet, GSM ve doğalgaz aboneliklerinin yapılabilmesi için ilgili kurumlara yazılı müracaat yapılmaktadır.
2. İlgili kurumlara müracaatımız uygun görüldüğünde, mevzuatta belirtilen limitler dahilinde Mali Hizmetler Müdürlüğünden avans ve kredi çekilerek abonelik işlemi gerçekleştirilir. Alınan kredi veya avansın kapatılabilmesi için ödeme belgeleri Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir.
3. Yapılan abonelikler (elektrik, su, telefon, internet, GSM ve doğalgaz) sonucunda her ay düzenli olarak faturalar müdürlüğümüze ulaşır. Faturaların tasnifi ve kontrolü yapıldıktan sonra SAMPAS/İdari İşler Takip Programı/Fatura Bilgileri Girişi formuna fatura bilgileri girilir.
4. SAMPAS sistemine kaydı yapılan faturaların tahakkuk işleminin yapılabilmesi için Harcama Yetkilisinin uygun görüşü alınarak Başkanlık Olur'u alınır.
5. İdari İşler Şefliği Personeli tarafından SAMPAS/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/Sabitler/Ödenek Tahsis Girişi formunda yer alan uygun bütçe kaleminden ödenek alınır.
6. İdari İşler Şefliği Personeli tarafından SAMPAS/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/İşlemler Menüsü/Ödeme Emri Hazırlık formundan Ödeme Emri Belgesi düzenlenir.
7. Tahakkuk evrakları dizi pusulasına bağlanarak iki nüshası Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir, bir nüshası İdarede kalır.

Avans-Kredi İşlemleri;

- 1- Her yılın başında Müdürlüğümüzce ihtiyaç duyulacak avans ve kredi kullanımlarında görevlendirilecek mutemetlerin listesi Başkanlık Olur'u alınmak suretiyle oluşturulur ve bir nüshası Mali Hizmetler Müdürlüğüne teslim edilir.
- 2- Avans ve kredi ile karşılanması söz konusu durum ortaya çıktığında Mevzuata belirtilen limitler dahilinde Harcama Yetkilisinin uygun görüşü ile Başkanlık Olur'u alınır.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	SÜREÇ İZLEME VE ÖLÇÜM PROSEDÜRÜ DHM.PR.09		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.09.	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi:30.12.2016

- 3- İdari İşler Servis Personeli tarafından SAMPAŞ/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/Sabitler/Ödenek Tahsis Girişi formunda yer alan uygun bütçe kaleminden ödenek alınır.
- 4- İhtiyaç konusu iş için SAMPAŞ üzerinden Muhasebe İşlem Fişi oluşturulur. Bunun için SAMPAŞ/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/İşlemler Menüsü/Muhasebe Fişi Hazırlık formuna girilir. Form F6 ile temizlenerek yeni kayıt için uygun hale getirilir ve yeni fiş hazırlanır. Fiş tuşuna basılarak 3 nüsha döküm alınır.
- 5- İş gerçekleştirilecek avans/kredi mutemedi tarafından Harcama Talimatı hazırlanır ve Müdür tarafından onaylanır.
- 6- Hazırlanan tüm dokümanlar avans/kredi işlemlerinin başlatılması için dizi pusulasına bağlanarak iki nüshası Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir, bir nüshası İdarede kalır.Avans ile giderilecek ihtiyaçlar için Mali Hizmetler Müdürlüğünce avans tutarının ilgili kişiye ödenmesi için Gönderme Emri çıkarılır.
- 7- Kredi ile giderilecek ihtiyaçlar için ise kredi tutarı mutemedin hesabına aktarılır.
- 8- Avans/kredi ile ihtiyaç duyulan iş gerçekleştirilerek faturalandırılır. Alımı yapılan işin niteliğine göre TİF kesilir.
- 9- Avans işlemlerinde harcama sonucu varsa kalan tutar ile işe ait damga vergisi, tahsilat fişi kesilmek suretiyle Mali Hizmetler Müdürlüğü vizesine yatırılır ve alınan vize alındısı avans kapama dosyasına eklenir.
- 10- Kredi işlemlerinde ise harcama sonucu varsa kalan tutar ile işe ait damga vergisi, belediyeye ait banka hesaplarına ayrı ayrı havale edilir ve banka dekontları kredi kapama dosyasına eklenir.
- 11- Avans/kredi mutemedi tarafından SAMPAŞ/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/İşlemler Menüsü/Ödeme Emri Hazırlık formundan Ödeme Emri Belgesi düzenlenir.
- 12- Avans/kredi işlemlerinde oluşturulan veya alınan tüm belgeler avans/kredi dosyasının kapanması işlemleri için dizi pusulasına bağlanarak iki nüshası Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir, bir nüshası İdarede kalır.
- 13- Avans/kredi işlemlerinin kapanmasında ilgili mevzuatta geçen sürelerle riayet edilir.

Depo-Ambar ;

- 1- Kabulü yapılan ve faturası kesilen malzemeler için TİF düzenlenir.
- 2- SAMPAŞ Ana Menüden Satın Alma Programı/İşlemler menüsü seçilir. Faturada ki malzeme kalemlerine göre, malzeme isimleri sistemde kayıtlı ise diğer aşamalara geçilir. Malzeme bilgileri sistemde kayıtlı değilse Satın Alma Programı/İşlemler/Malzeme Bilgileri Girişi kısmında malzemenin bulunduğu ana gruba göre yeni kayıt işlemi gerçekleştirilir.
- 3- Gelen ekrandan İstek Talep Girişi alt menüsüne giriş yapılır. Açılan form F6 yapılarak temizlenip yeni kayda hazır hale getirilir.
- 4- İstek Talep Girişi yapıldıktan sonra sırasıyla Satın Alma Talep Fişi, Teklif Bilgileri Girişi ile Muayene Bilgileri Girişi alt menülerinde yer alan formlar F6 ile temizlenip yeni işlem için hazır hale getirilir ve ilgili dosyaya ait bilgilere göre formlar doldurulur.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	SÜREÇ İZLEME VE ÖLÇÜM PROSEDÜRÜ DHM.PR.09		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.09.	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

- 5- Taşınır İşlem Fişi – Giriş menüsünde depo seçilir. Açılan ekran F6 ile temizlenir. Satın Alma Sonucu Muayene Edilen Dosya No başlığı altında yer alan Teklif Yılı/Dosya No veri giriş alanında F9 yapılarak ilgili dosyaya ait kayıt seçilir ve TİF tuşuna basılarak Taşınır İşlem Fişi – Giriş dökümünden 3 adet çıktı alınır. Alınan dökümler Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisi ve Firma Yetkilisi tarafından imzalanır.
- 6- Belediyemizin diğer müdürlükleri tarafından talep edilen malzemeler SAMPAS üzerinden Satın Alma Programı/İşlemler/Ambarlar Arası TİF – Çıkış formu oluşturulup teslim edilir. Bir nüshası malzemeyi talep eden personele verilir, diğer nüsha Taşınır Kayıt Kontrol Yetkililerince arşivlenir.
- 7- Dış kurumlar tarafından talep edilen malzemeler ise, SAMPAS üzerinden Satın Alma Programı/İşlemler/Kayıttan Düşme Teklif ve Onay Tutanağı düzenlenir ve Satın Alma Programı/İşlemler/Taşınır İşlem Fişi – Çıkış formu oluşturulur. Taşınır İşlem Fişi – Çıkış dökümünden 2 adet çıktı alınır. Bir nüshası malzemeyi talep eden kuruma verilir, diğer nüsha Taşınır Kayıt Kontrol Yetkililerince arşivlenir.

Araç Tahsisi İşi ;

- 1- Bölgemizde bulunan Vatandaşlarımızın ve Kurumların araç talep dilekçeleri alınır.
- 2- Müdürün Yetkisi ile aracın müsait olup olmaması durumuna göre Ankara mücavir alanı içindeyse ve araç müsaitse araç tahsisi yapılır. Araç müsait değilse Araç tahsisinin uygun olmadığını vatandaşlara ve kurumlara geri bildirim yapılarak haber verilir.
- 3- Ankara sınırları dışında ise Başkanlık OLUR'u alarak araç tahsis edilir.

Evrak İşlemleri ;

1. Müdürlüğe gelen evraklar İdari İşler Personeli tarafından imza karşılığı teslim alınır.
2. Teslim alınan evrak kaydı SAMPAS/Evrak Takip Programı/İşlemler Menüsü/Evrak Önizleme'den bulunarak seçilir ve kabul edilir.
3. Kabul edilen evrak SAMPAS/Evrak Takip Programı/İşlemler Menüsü/Gelen Evrak Girişi'ne otomatik olarak aktarılır. Otomatik aktarmayla verilmiş olan Müdürlüğe ait tarih ve sayı evrakın arka yüzüne işlenir.
4. Evrak mapa içerisine konularak, ilgili personele havale edilmek üzere Müdürün incelemesine sunulur.
5. İncelenen evrak Müdür tarafından gereği yapılmak üzere ilgili personele yönlendirilir.
6. İdari İşler Personeli tarafından SAMPAS/Evrak Takip Programı/İşlemler Menüsü/Gelen Evrak Girişi'nde havale edilen evrakların kaydı bulunarak sevk edilen personelin adı ve sevk tarihi yazılır. İç zimmet defterine kaydedilerek ilgili personele imza karşılığında teslim edilir.
7. İlgili personel evrakı inceler ve gerekli işlemleri yapar.
8. Evrak sadece bilgi mahiyetinde veya ilgili dosyaya kaldırılması gereken bir evrak ise dosyaya kaldırılır.
9. Evraka cevap verilmesinin gerektiği durumlarda ilgili personel tarafından cevabi yazı yazılarak biri parafı diğer parafsız olarak iki nüsha çıktısı alınır. Yetkili kişilere imzalatılır.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	SÜREÇ İZLEME VE ÖLÇÜM PROSEDÜRÜ DHM.PR.09		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.09.	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

10. Evrak Belediye birimlerine gönderilecekse Müdür tarafından incelenerek imzalanır; Belediye dışına gönderilecekse Müdür tarafından paraflanarak, imzalanmak üzere ilgili Başkan Yardımcısına gönderilir.
11. İmzadan çıkan evraklar SAMPAS/Evrak Takip Programı/İşlemler Menüsü/Giden Evrak Girişi'nden "Gönderilen Birimler" kısmından F9 tuşu ile aranır. Gönderilen birim seçilerek işlem sonlandırılır. Giden evraka verilen tarih-sayı üzerine yazılır. Herhangi bir evraka cevap olarak yazılmayan Müdürlük tarafından hazırlanan evraklara SAMPAS/Evrak Takip Programı/İşlemler Menüsü/Giden Evrak Girişi "Servis/Personel Sevk" kısmından kayıt yapılarak Müdürlüğe ait tarih ve sayı verilir.
12. Evrakın tesliminin elden yapılması durumunda evrak, dış zimmet defterine kaydedilir.
13. Kurum dışına gönderilen evraklara Genel Evrak 'tan verilen sayı, Müdürlük tarafından verilen sayının yanına yazılarak evrakın parafı nüshası ilgili dosyaya kaldırılır. Parafsız nüshası postaya verilmek üzere Genel Evrak birimine gönderilir.

Haberleşme Sistemi ;

Haberleşme Sistemi Telefon Santral Sistemi ile ve Telsiz Sistemi ile sağlanır.

Telefon Santral Sistemi ile;

Telefon Santral Sistemi ile Herhangi bir telefonda, belediyenin telefon numarasını arayarak, belirli bir menü yapısı çerçevesinde bilgiler alma, mesajlar bırakma, bırakılan mesajları dinleme, borç öğrenme işlemleri yapılabilmektedir. Bu işlemler sırasıyla;

- 1- Tüm çağrılar iletişim merkezi üzerinden yapılır. Belediye Santral sistemi arandığında Otomatik cevaplama sistemi devreye girer. Aranan yerin dahilisini biliyorsa direk görüşme sağlanır, bilmiyorsa santral operatörü tarafından ilgili kişiye yönlendirme yapılır.
- 2- Telefon santral sistemindeki raporlama ve ses kaydı ile hizmet kalitesi ölçülebilir.

Telsiz Sistemi ile;

Belediyemiz birimleri arasındaki iletişimi ve koordinasyonu sağlamak için üst görev yöneticilere, yöneticilere ve dış görevde çalışan personele telsiz tahsis edilir.

Belediyemiz Hizmet Binası ve bağlı tüm birimlerinin Santral,Asansör,Telsiz,Isıtma Sistemi ve Tesisatların Bakım ve Onarımı :

- 1- Belediyemiz Hizmet Binası ve bağlı tüm birimlerinin , telefon hatları, telefon santralleri, UPS ve data hatlarının, asansörlerin, telsizlerin, tüm ısıtma sistemi ve tesisatlarının güvenli ve verimli çalışmasını sağlamak amacıyla limitler dahilinde ihale veya doğrudan temin usulüyle bakım onarım işi yükleniciye ihale edilir.
- 2- Yüklenici işin kapsamına göre periyodik olarak yılda 1 kez,yılda 2 kez veya her ay olmak üzere bakım-onarım işini yürütür.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

	SÜREÇ İZLEME VE ÖLÇÜM PROSEDÜRÜ DHM.PR.09		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.09.	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

- 3- Belediyemiz Hizmet Binası ve bağlı tüm birimlerinde arızanın oluşması durumunda Müdürlüğümüz İdari İşler Servisi Personeline haber verilir. İdari İşler Servisi tarafından ilgili yükleniciye bilgi verilir.
- 4- Yüklenici gün içinde gelerek arızayı giderir. Bakım onarım aşamasında herhangi bir malzeme teminine ihtiyaç olduğu durumda idare tarafından malzeme temin edilerek işin yürütümü sağlanır.

Doğrudan Temin ;

- 1- Alıma konu ihtiyaç (mal-hizmet) belirlenir.
- 2- İşin niteliğine göre şartname ve Malzeme Talep Formu düzenlenmesine gerek görülmesi halinde işin niteliğine uygun ve ihtiyacı karşılayacak şekilde şartname ve Malzeme Talep Formu ihale İşler Personeli tarafından hazırlanır.
- 3- İhale İşler Personeli tarafından Yaklaşık maliyet belirlenir.
- 4- Hazırlanan şartname ve Malzeme Talep Formu Müdür tarafından Başkanlık Makamının onayına sunulur.
- 5- İhtiyaç konusu iş için yeterli ödeneğinin olup olmadığına SAMPAS/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/Özel Dökümler/Kurumsal Bazda Ödenek Dökümü menüsünden bakılır, kullanılabilir ödenek listesi alınır. İşin bütçede dahil olduğu gider kodu bulunarak ödenek durumu kontrol edilir. Bu işlemler İhale İşler Personeli tarafından gerçekleştirilir.
- 6- Söz konusu işe ait gider kodunda yeterli ödeneğin olmaması durumunda uygun gider kodundan bütçe aktarımı yapılması için Müdür tarafından Başkanlık Oluru alınarak Mali Hizmetler Müdürlüğüne aktarım yazısı yazılır.
- 7- Söz konusu işe ait gider kodunda yeterli ödeneğin olması durumunda İhale İşler Personeli tarafından ihale onay belgesi hazırlanır ve ihale yetkilisi tarafından onaylanır. Onay belgesine piyasa fiyat araştırması yapmak üzere belirlenen kişiler yazılarak görevlendirilir. İhale İşler Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personellere tebliğ edilir.
- 8- Piyasa fiyat araştırması yapmak üzere görevlendirilen kişilerce araştırma yapılarak bir rapor düzenlenir.
- 9- İhale İşler Personeli tarafından SAMPAS üzerinden uygun bütçe kaleminden ödenek alınır.
- 10- İşin şartnamesine uygun olarak yapımının kontrol edilmesi için Müdür tarafından Muayene ve Kabul Komisyonu oluşturularak Başkanlık Makamının onayına sunulur. Onaydan sonra İhale İşler Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personellere tebliğ edilir.
- 11- İdarece oluşturulan Muayene ve Kabul Komisyonu tarafından iş kontrolü yapılarak teslim alınır, Kabul Komisyon Raporu düzenlenir.
- 12- Fatura kesildikten sonra; mal alımlarında Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisince elektronik ortamda Taşınır İşlem Fişi oluşturulur.
- 13- İhale İşler Personeli tarafından ödeme emri belgesi düzenlenir.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	SÜREÇ İZLEME VE ÖLÇÜM PROSEDÜRÜ DHM.PR.09		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.09.	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

14- İhale İşler Personeli tarafından dizi pusulası hazırlanır. Müdür tarafından esas ve şekil açısından son inceleme yapıldıktan sonra dosyalar çoğaltılır ve iki nüshası ödeme yapılmak üzere Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir. Bir nüshası arşivlenmek üzere İdarede kalır.

İhale ;

- 1- Alıma konu ihtiyaç (mal-hizmet) belirlenir.İşin niteliğine göre şartname ve Malzeme Talep Formu düzenlenmesine gerek görülmesi halinde işin niteliğine uygun ve ihtiyacı karşılayacak şekilde şartname ve Malzeme Talep Formu İhale İşler Personeli tarafından hazırlanır.
- 2- Hazırlanan şartname ve malzeme talep formu Müdür tarafından Başkanlık Makamının onayına sunulur.Başkanlık Makamı tarafından onaylanan işlerin yaklaşık maliyetinin belirlenmesi için Müdür tarafından Yaklaşık Maliyet Tespit Komisyonu oluşturulur.
- 3- İhale İşler Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personele tebliğ edilir.
- 4- Yaklaşık Maliyet Tespit Komisyonu yaklaşık maliyeti tespit eder.
- 5- İhtiyaç konusu iş için yeterli ödeneğinin olup olmadığına SAMPAŞ/Tahakkuk Esaslı Muhasebe/Özel Dökümler/Kurumsal Bazda Ödenek Dökümü menüsünden bakılır ve kullanılabilir ödenek listesi alınır. İşin bütçede dahil olduğu gider kodu bulunarak ödenek durumu kontrol edilir. Bu işlemler İhale İşler Personeli tarafından yapılır.
- 6- Söz konusu işe ait gider kodunda yeterli ödeneğin olmaması durumunda uygun gider kodundan bütçe aktarımı yapılması için Müdür tarafından Başkanlık Oluru alınarak Mali Hizmetler Müdürlüğüne aktarım yazısı yazılır.
- 7- Söz konusu işe ait gider kodunda yeterli ödeneğin olması durumunda İhale İşler Personeli tarafından ihale onay belgesi hazırlanır ve İhale Yetkilisi tarafından onaylanır.
- 8- İhale dokümanlarının hazırlanabilmesi için İhale Yetkilisi tarafından ihaleye katılım kriterleri belirlenir. Belirlenen kriterlerin EKAP'a kaydı İhale İşler Personeli tarafından yapılarak taslak dokümanlar hazırlanır. Hazırlanan taslak dokümanlar Müdürün onayına sunulur. Müdür tarafından onaylanan ihale dokümanları EKAP'ta da onaylanarak ihale kayıt işlemleri yapılır.
- 9- İhalenin gerekli yerlerde yayınlanması için yazışmalar İhale İşler Personeli tarafından yapılır.
- 10- İhale ilanının yayınlanmasını takiben Müdür tarafından İhale Komisyonu oluşturulur.
- 11- İhale İşler Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personele tebliğ edilir.
- 12- İhale saatine kadar ihale dosyası isteklilere İhale İşler Personeli tarafından satılır.
- 13- İhale saatine kadar İdareye ulaştırılmış olan teklif zarfları, İhale İşler Personeli tarafından teslim alınır ve ihale saatinde İhale Komisyonuna teslim edilir.
- 14- İhale komisyonu ilk oturumda ellerine ulaşmış olan teklif zarflarını adaylar önünde açarak ilk değerlendirmelerini yapar ve ilk oturumu kapatır.
- 15- İkinci oturumda adaylarca sunulan dokümanlar ayrıntılı olarak değerlendirilir, gerekli durumlarda aşırı düşük fiyat sorgulaması yapılır ve geçerli teklifler arasından en ekonomik iki teklif belirlenir, yasaklı teyitleri ile birlikte İhale Yetkilisinin onayına sunulur.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	SÜREÇ İZLEME VE ÖLÇÜM PROSEDÜRÜ DHM.PR.09		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.09.	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

- 16- İhale İşler Personeli tarafından ihaleye katılan adaylara kesinleşen ihale kararı tebliğ edilir.
- 17- Tebliğden sonra yasal itiraz süresinin bitiminde itiraz olmaması durumunda en ekonomik teklifi veren firma İhale İşler Personeli tarafından sözleşmeye davet edilir.
- 18- Yüklenicinin gerekli evrakları yasal süre içerisinde getirmesi ve evraklarının uygun olması durumunda sözleşme imzalanır. Aksi takdirde geçici teminatı gelir kaydedilerek en ekonomik 2. teklif sahibi sözleşmeye davet edilir. Yüklenici tarafından sözleşme evraklarının teslim edilmesinden sonra, EKAP üzerinden hazırlanan sözleşme tasarısı esas olmak üzere, Yükleniciye ait bilgiler İhale İşler Personeli tarafından sözleşme metnine eklenir ve hazırlanan sözleşme İhale Yetkilisinin onayına sunulur.
- 19- İhale İşler Personeli tarafından Kesin Teminat Mektubu muhafazası için Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir.

Hizmet alımı ihalelerinde;

- Sözleşmeye uygun işin kontrolünün yapılması için Müdür tarafından Kontrol Teşkilatı oluşturulur.
- İhale İşleri Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personellere tebliğ edilir.
- İş alan firma, işin tamamlanmasından sonra hakediş raporunun hazırlanması için gerekli belgeler ile başvurur
- Kurulan Komisyon tarafından İşin sözleşmesine uygun bir şekilde iş kontrol edilir.
- İş eksiksiz olarak tamamlanmışsa Fatura kesilir.
- Fatura kesildikten sonra İhale İşleri Personeli tarafından ödeme emri belgesi düzenlenir.
- Tamamlanan hak ediş dosyasına ait dizi pusulası İhale İşleri Personeli tarafından hazırlanır. Müdür tarafından esas ve şekil açısından son inceleme yapıldıktan sonra dosyalar çoğaltılır ve iki nüshası ödeme yapılmak üzere Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir. Asıl nüshası arşivlenmek üzere İdarede kalır.
- İşin tamamlanmasından sonra Yüklenicinin Kesin Kabulünün yapılması için dilekçe vermesi üzerine Müdür tarafından Kesin Kabul Komisyonu oluşturulur.
- İhale ve İdari İşler Şefliği Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personellere tebliğ edilir.
- Kesin Kabul Komisyonu gerekli incelemeleri yaparak Kesin Kabul Belgesini imzalar.

Mal alımı ihalelerinde;

- Sözleşme imzalanmasını takiben İhale İşleri Personeli tarafından ödenek alınır.
- Müdür tarafından Muayene ve Kabul Komisyonu oluşturulur.
- İhale İşleri Personeli tarafından görevlendirme yazıları yazılarak ilgili personele tebliğ edilir.
- Muayene ve Kabul Komisyonu tarafından iş kontrolü yapılarak teslim alınır, Kabul Komisyon Raporu düzenlenir.
- Fatura kesildikten sonra Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisince elektronik ortamda Taşınır İşlem Fişi oluşturulur.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

	SÜREÇ İZLEME VE ÖLÇÜM PROSEDÜRÜ DHM.PR.09		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.09.	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

- İhale İşleri Personeli tarafından Ödeme Emri Belgesi düzenlenir.
- Tamamlanan dosyaya ait dizi pusulası İhale İşleri Personeli tarafından hazırlanır. Müdür tarafından esas ve şekil açısından son inceleme yapıldıktan sonra dosyalar çoğaltılır ve iki nüshası ödeme yapılmak üzere Mali Hizmetler Müdürlüğüne gönderilir. Asıl nüshası arşivlenmek üzere İdarede kalır.

Temizlik ;

- 1- İş programı çerçevesinde temizlik elemanları Koridor ve merdivenlerin süpürülmesi ve paspas çekilmesi ile sabah göreve başlaması
- 2- Katlarda görevlendirilen Temizlik elemanlarının çalışma odalarını (paspas çekilmesi, masa, etejer, bilgisayar vb. malzemelerin tozlarının alınması) temizlemesi
- 3- Temizlik elemanları tarafından haftalık olarak camların ve kapıların silinmesi
- 4- Günlük olarak tuvalet ve bina çevresinin temizlenmesi
- 5- İç Hizmetler Servis Personeli tarafından hizmette eksiklik olup olmadığının belirlenmesi
- 6- Hizmette eksiklik varsa, temizlik elemanları tarafından koridor ve merdivenlerin süpürülmesi ve paspas çekilmesi

İhtiyaç Sahiplerine ve Personele Yemek Hizmeti Verilmesi ;

- 1- Belediye bünyesinde bulunan -2. Kattaki aşevinde, ilçemizde yaşayan dar gelirli, fakir, muhtaç, yaşlı ve engelli vatandaşlarımıza yemek pişirilmesi ve dağıtılması ile belediyemizde çalışan 657 sayılı kanuna tabi memurlara, 5393 sayılı belediye kanununa tabi sözleşmeli personellere ve görevli olarak belediyemize gelen kamu görevlileri ile misafirlerimize verilmesi düşünülen öğlen yemeği ve çay servis hizmeti (malzemesiz) alımı işi için ihaleye çıkılır.
- 2- İhalesi yapılan işin yüklenicisi tarafından Aşevinde Personel yemeği ve İhtiyaç sahiplerinin yemeği hazırlanır.

Aşevi Yemeği İçin ;

- 1- İhtiyaç sahiplerinin yemeği sefer tasları ile yüklenici personeli tarafından 2 araçla evlere dağıtımı yapılmaktadır.
- 3- Personel Yemeği İçin;
- 2- Belediyemiz 9. Katta bulunan Personel Yemekhanesi Servise hazır hale getirilir. Aşevinde Pişirilen yemekler 9. Kat yemekhaneye getirilir. Yemekler servise hazırlanılıp tabldot ile personele dağıtılır.
- 3- İhtiyaç sahiplerinin kirli sefer tasları ile Personel yemeğinin kirli tabldotları aşevinde yıkanır ve aşevinin temizliği yapılır.

Araç Takibi ;

- 1- Belediyemize bağlı birimlerde yürütülecek hizmetlerin hızlı ve düzenli bir şekilde yapılabilmesi için Başşöförlükte bulunan şoförler Başkanlık Oluru ile görevlendirilir.
- 2- Diğer Müdürlüklerden göreve gidecek personel, Müdürlüğümüzde bulunan araç görev kağıdını alır.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	SÜREÇ İZLEME VE ÖLÇÜM PROSEDÜRÜ DHM.PR.09	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.09.	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01
		Rev.Tarihi.30.12.2016

- 3- Başşoförlük tarafından Belediyemiz garajında bulunan araçlardan uygun olan araç, Araç görev kağıdı ile göreve gidecek personele şoför ile birlikte görevlendirilir.
- 4- Dış görev tamamlandıktan sonra araç şoför tarafından garaja teslim edilir. Görev kağıdı ise garaja iade edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMAN :

- ✓ -5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi Ve Kontrol Kanunu
- ✓ -4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- ✓ -4857 sayılı İş Kanunu
- ✓ -6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
- ✓ -Kamu İhale Genel Tebliği
- ✓ -İhale Uygulama Yönetmelikleri
- ✓ -Taşınır Mal Yönetmeliği

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	BİREYSEL PERFORMANS ÖLÇME FORMU ÖRNEĞİ DHM.F.07	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.F.07	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01
		Rev.Tarihi.30.12.2016

Personelin Adı Soyadı	Çalıştığı Birim	Görevi	Ölçme Dönemi
			/.../20...-.../.../20
PERFORMANS BOYUTLARI		SKOR	DEĞERLENDİRME
1. TEKNİK BİLGİ ve BECERİ İlgi alanı hakkında şu anki bilgi becerileri ve gelişme / eğitilebilme potansiyeli		1 2 3 4 5	
2. ANALİTİK DÜŞÜNME Değişik kaynaklardan bilgi toplama, gözlem gücü; edinilen bilgileri bir araya getirme ve sentezleme becerisi		1 2 3 4 5	
3. İŞE İLGI MOTİVASYON İşe duyulan istek, işi yapmaya hevesli olmak		1 2 3 4 5	
4. İLETİŞİM BECERİLERİ Duygu ve düşüncelerin ifade ediliş tarzı, etkili dinleme, empati kurma		1 2 3 4 5	
5. ÖZBİLİNÇ Kendini tanıma, güçlü / zayıf yanlarının farkında olma		1 2 3 4 5	
6. ÖZGÜVEN kendine, değerlerine ve yapabileceklerine inanmak		1 2 3 4 5	
7. SORUMLULUK İnisiyatif alma, sorumluluk sahibi olma		1 2 3 4 5	
8. GÜVENİLİRLİK / DÜRÜSTLÜK Etik olmayan, iş kurallarına aykırı davranışlardan kaçınma, açık sözlülük		1 2 3 4 5	
9. TAKIM ÇALIŞMASI Grup odaklılık, bir arada çalışabilme		1 2 3 4 5	
10. SONUÇ ODAKLILIK Etkin zaman kullanma, öncelikleri belirleyebilme becerisi		1 2 3 4 5	
Genel toplam puan			
ORTALAMA PERFORMANS SKORU	1 Çok Performans Kötü Performans	2 Kötü Performans	3 Orta Performans İyi Performans
Değerlendirenin: Adı Soyadı	Görevi/unvanı	Değerlendirme Tarihi	İmza

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	PERFORMANS YÖNETİM PROSEDÜRÜ DHM.PR.10		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.10	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi:30.12.2016

1. **AMAÇ** : Destek Hizmetleri Müdürlüğünde performansın objektif değerlendirilmesi ve ölçümü ile performansın artırılmasıdır.

2. **KAPSAM** : Bu prosedür, Destek Hizmetleri Müdürlüğü personelini ve süreçlerini kapsar.

3. TANIMLAR

Performans: Kendi içinde çeşitli ölçüm seviyeleri olan genel bir başarının tanımlanmasını;

Performans Yönetimi: Her Müdürlüğün kendisine özgü belirlediği performans kriterlerine göre bir geliştirme ve iyileştirme sürecini; mevcut durumun tespit edilerek olunması gereken noktaya varmak için yapılması gerekenleri ortaya koymayı ve uygulamayı;

Performans Ölçümü: Hizmetlerin veya işlemlerin yerine getirilmesinde görevlerin nasıl gerçekleştirildiğinin bir program dahilinde tarafsız olarak ölçülmesi yöntemini ifade eder.

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Müdürlük ve çalışanların performanslarının objektif olarak değerlendirilmesinden;

- Destek Hizmetleri Müdürü birinci derece,
- Servis Personelleri ikinci derece yetkili ve sorumludur.

5. UYGULAMA ADIMLARI

- Müdürlüğün birim bazında performansı, bünyesinde çalışan personelin sahip olduğu bilgi seviyeleri ile Destek Hizmetleri Müdürlüğünün beklentileri karşılaştırılarak belirlenir.
- Değerlendirmeler yapılırken herkesin mutabık olduğu ölçülebilir hedefler ortaya konur ve bu değerler üzerinden ölçüm ve değerlendirmeler yapılır.
- Çalışanlara uygulanacak olan performans ölçme anket formları Destek Hizmetleri Müdürlüğünün belirleyeceği bir ekip tarafından değerlendirilir ve sonuçlar yönetime rapor edilir.
- Performans ölçme kriterlerini değerlendirecek ekip Performans Ölçme Değerlendirme Ekibi olarak adlandırılır ve İdare tarafından belirlenerek onaylanır.
- Eğitim ihtiyaç analizi yapılarak gerekli görülmesi halinde personelin gerekli eğitimleri almasını sağlar.
- Performans ölçme yöntemi olarak bilimsel olarak belirlenmiş 360 derece performans ölçüm yönetimi kullanılması öngörülmüştür.
- Çalışanlara hangi etkinlerle performanslarının ölçüldüğü (performans değerlendirme formu) ve belirlenen kriterlerin neler olduğu daha önceden bildirilir.
- Performans değerlendirme aralığı İdare tarafından yılda bir kez olarak belirlenmiştir.

6. İLGİLİ DOKÜMAN:

- Destek Hizmetleri Müdürlüğü Süreç İzleme ve Ölçüm Prosedürü
- Destek Hizmetleri Müdürlüğü Süreç İzleme ve Ölçüm Formu
- Destek Hizmetleri Müdürlüğü Bireysel Performans Ölçme Formu

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

	HASSAS GÖREV FORMU DHM.F.08		  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.F.08	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

Hassas Görevin Adı	Görevlinin Adı Soyadı	Birim Görev/Unvanı	Hassasiyet Konusu (Bilgi, Ekipman, Finans...)
İhale İşlemleri	Muzaffer BOZDAĞ	İhale İşleri Servis Personeli	Bilgi
Yemek Hizmetleri	Doğan ÖZDOĞAN	Yemekhane Servis Personeli	Memnuniyet
Fatura Ödemeleri	Erhan KÖSEOĞLU	İdari İşler Servis Personeli	Finans

Teklif Eden

Adı Soyadı
İmza

Onaylayan

Adı Soyadı
İmza

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	HASSAS GÖREV PROSEDÜRÜ DHM.PR.11		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.11	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

1. **AMAÇ** : Destek Hizmetleri Müdürlüğüne belirlenen hassas görevlere ait faaliyetleri ve dikkat edilecek hususları açıklamak ve İç Kontrol Standartlarının gereği olarak kaynakların etkin kullanımını, şeffaflığın sağlanmasını, süreçlerin kesintisiz sürdürülmesini güvence altına almaktır.

2. **KAPSAM** : İç kontrol standartları sisteminde yer alan tüm süreçleri kapsar.

3. TANIMLAR

Hassas Görev: Kurum/organizasyonların hizmet ve faaliyetlerinin yürütülmesi esnasında kurum imajını sarsacak, itibar kaybına sebep olacak iş ve işlemleri, bunun yanında hizmet ve faaliyetleri etkinlik, ekonomiklik ve verimlilik bakımından olumsuz yönde etkileyecek gizlilik içeren görevleri;

- Mali karar, iş ve işlemlerden doğan sorumlulukları
- Satın alma süreçleri ile ilgili görevleri
- Süreçlerin karar alma ve uygulama aşamasındaki sorumlulukları ifade eder.

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

- Üst yönetim adına Belediye Başkanı birinci derece,
- Müdürlüğün bağlı olduğu Belediye Başkan Yardımcısı, Destek Hizmetleri Müdürü ikinci derece,
- Servis Personelleri üçüncü derece yetkili ve sorumludur.

5. UYGULAMA ADIMLARI

- Hassas görevin belirlenmesinde yasal dayanaklardan kaynaklanan önem ve öncelikler dikkate alınır.
- Hassas Görevin Kriterleri;
- ✓ Varlıklar
- ✓ Varlıkların üzerinde tasarrufta bulunan görevlilerin görevleri
- ✓ Mal ve hizmetler üzerinde tasarruflar
- ✓ Finansal konular, harcama, tahsil ve transfer kararlarını verme görevleri
- ✓ Temel süreçlerin yönetimi ve yönlendirdiği görevler
- ✓ Kaynak yönetimi ve kullanımında öncelikli görevler
- ✓ Ekipman, makine, teçhizatlar üzerinde tasarruf sahibi görevler
- ✓ Kurum için önemli, mahrem, değerli bilgi, kayıt ve arşiv bilgileridir.
- Hassas görevleri yürütecek personeller sürecin gerektirdiği özel bilgi beceri ve donanıma sahip çalışanlar arasından üst yönetimin kararı ve yazılı onayı ile tayin edilir.
- Hassas görevler Destek Hizmetleri Müdürünün ve katılımcıların yönetimi gözden geçirme toplantılarında, teknik gerekliliklere dayanarak üst yönetime teklifleri ile sunulur ve üst yönetimin onayı ile belirlenir.
- Yasal mevzuatta tanımlanmış, İdare ve Müdürlüğün tabi olduğu yasa, yönetmelik, genelge, iç tamim vb. tüm görevler hassas görev tanımı içinde yer alır.
- Hassas görevleri yürütecek personeller yazılı onay ile görevlendirilirler.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
--	--

	HASSAS GÖREV PROSEDÜRÜ DHM.PR.11		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.11	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

- Müdürlüğe ait mali işlemler ve kayıtları, dosyaların arşivlenmesi gibi nitelik gerektiren görevlerin hassas görevler olduğunun çalışanlara anlatılması ve bu görevleri yürütecek personelin üst yönetimin talimatıyla belirlenmesi gerekmektedir.
- Hassas Görevler Tablosu her Müdürlük için ayrı düzenlenir. Düzenlenen form iç kontrol sisteminin dokümantasyon formatına göre üç imza sonrası ilgili kayıt dosya Müdürlük arşivinde muhafaza edilir.
- Hassas Görevler Tablosu; göreve yeni atamalar, görev değişiklikleri, yükselme, tenzil, emeklilik, çeşitli nedenlerden dolayı görevlinin ayrılışı sonrası, hassas görevleri üstlenen personel isminin değişikliği ile güncellenir. Üst yönetim tarafından onaylanır, ilgililer bilgilendirilir.
- Güncellemeler Süreç Gözden Geçirme Toplantıları gündemine alınır. Güncellenen kararlar yönetim onayına sunulur ve yürürlüğe girer.

6. İLGİLİ DOKÜMAN

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 4857 Sayılı İş Kanunu
- 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği
- Destek Hizmetleri Müdürlüğü Prosedürleri

7. EK:HASSAS GÖREV TABLOSU

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	ÖNERİ FORMU ÖRNEĞİ DHM.F.09	  TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001	
Dok.No:DHM.F.09	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

ÖNERİ FORMU

ÖNERİNİZİN KONUSUYLA UYUMLU AŞAĞIDAKİ KUTUCUKLARDAN BİRİNİ İŞARETLEYİNİZ

- | | |
|--|---|
| ☐ Çalışan Memnuniyeti | ☐ Çalışma Ortamı İyileştirmesi |
| ☐ Vatandaş memnuniyeti | ☐ Süreç İyileştirilmesi |
| ☐ Verimlilik Artırılması | ☐ Topluma Katkı |
| ☐ Sürecin İyileştirilmesi | ☐ Çevreye Katkı |
| ☐ Maliyetin Düşürülmesi | ☐ Diğer |

Lütfen önerilerinizi “Yapılması”, “Çözümlemesi”, “Olsun/Olmasın” gibi genel anlatımlar yerine, varolan durumu iyileştirecek veya kaldırarak, yeni bir durum ortaya koyacak ve kurumuza ölçülebilir yarar sağlayacak somut çözümler içerecek biçimde, aşağıya açık ve kısa yazınız. Bu sayfa yetmediğinde arka sayfayı ya da hazırlayacağınız EK’i kullanabilirsiniz. Ek kullandığınızda bu forma kaydediniz. Sağ alt köşedeki öneri no kulakçığını koparınız ve yanınızda saklayınız.

No:.....456....

.

.No:.....456.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	ÖNERİ SİSTEMİ PROSEDÜRÜ DHM.PR.12		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.12	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

1. AMAÇ : Bağlı olduğumuz kurumun süreçlerin iyileştirilmesinde çalışanların katılımıyla;

- Kurumun vizyon ve misyonu doğrultusunda mükemmelliğe ulaşmayı sağlamak
- Verimliliğin artırılması
- Hizmet kalitenin iyileştirilmesi
- Maliyetlerin azaltılması
- Çalışma ortamının iyileştirilmesi
- Topluma ve çevreye katkı sağlanması

konularına yönelik önerilerinin toplanması, somut ölçülerle değerlendirilerek uygulanması ve böylece çalışanların daha fazla katılımının sağlanması

2. KAPSAM : Destek Hizmetleri Müdürlüğü tüm iş süreçleri

3. TANIMLAR:

- **ÖNERİ DEĞERLENDİRME KURULU:** Müdürlüğümüz Koordinatörlüğünde oluşturulan bir ekip

4. YETKİ SORUMLULUK:

- 4.1. Bu prosedürün uygulanmasından üst yönetimin onayı ile Müdürlüğü Yetkili ve sorumludur.
- 4.2. Öneri Değerlendirme Kurulu aşağıda belirtilen birim veya temsilcilerinden oluşur;
 - 4.2.1.Mali Hizmetler Müdürlüğü koordinasyonluğunda, İnsan kaynakları ve eğitim Müdürlüğü, Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, öneriye konu olan birim müdürlüğü, müdür veya yetkilendireceği uzmanlar tarafından meydana gelir.
 - 4.2.2.Öneri değerlendirme sonuçları YGG gündeminin gündemleri olarak değerlendirilir.
 - 4.2.3.Kalite konseyinden çıkan karar sonunda ödüllendirme gerçekleşir.
 - 4.2.4.Ödül ve öneri sistemi ile ilgili kayıt, dosya, takip ve arşivinden strateji geliştirme müdürlüğü sorumludur.

5. PROSEDÜR DETAYI:

5.1. PROSEDÜRÜN UYGULAMA ŞEKLİ

- 5.1.1. “Öneri formları”(EK-1) birimlerde her çalışanın elde edebileceği bir yerde yeter miktar bulundurulur.
- 5.1.2.Çalışanların öneri formlarını doldurmaları duyurusu yapılır ve teşvik edilir.
- 5.1.3.Öneri formları isimsiz sağ alt köşesinde çift numara bulunan bir formdur.
- 5.1.4.Öneri formunu dolduran kişi formun alt köşesini koparıp yanına alır.
- 5.1.5. Kapalı bir kutu veya sandıkta toplanan zarflar Birim İç Kontrol ekibi tarafından belirli periyotlarda açılır.
- 5.1.6. Toplanan öneri formları Müdürlüğüne gönderilir.
- 5.1.7.Açılmış olan formlar, “Öneri değerlendirme ve izleme formu” üzerinde değerlendirme yapılır.
- 5.1.8.Değerlendirme kurulunun belirleyeceği puanlama ile öneriler puanlandırılır.
- 5.1.9.Önerinin ödül derecesi de yine kurul tarafından belirlenmiş kriterlere göre belirlenir.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	ÖNERİ SİSTEMİ PROSEDÜRÜ DHM.PR.12		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.12	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

- 5.1.10. Öneri sistem akış şemasında belirtilen onay aşamalarının sonuçlanmasından sonra ödül bir tören ortamında ilgililere takdim edilir.
- 5.1.11. Ödül haberleri WEB sitesi ve kurumun ilgili duyuru araçları ile tüm çalışanlar tarafından paylaşılması sağlanır.
- 5.1.12. Öneri değerlendirmeleri YGG toplantılarında birim bazında ve üst yönetimin YGG toplantılarında kurum geneline şamil yapıpı sonuçlandırılır.

6. İLGİLİ ve REFERANS DOKÜMANLAR:

- Öneri formu
- Öneri değerlendirme ve puanlama formu
- Öneri değerlendirme onay formu

BİLGİ

6.1. ÖNERİ SİSTEMİNİN UNSURLARI

- Üst düzey yönetimin desteği
- Nezaretçilerin desteği
- Uygun kılavuz hazırlanması
- Sistem prosedürleri
- Öneri değerlendirme
- İsteklendirme ve açıklık
- Kayıtların saklanması
- Formlar
- İtiraz süreci
- Ret süreci
- Ödüller
- Değer verme
- İş güvencesi

6.2. ÇALIŞANLARIN KATILIMININ SAĞLANMASI İÇİN

- Çalışma koşullarının iyileştirilmesi
- Kendi ile uğraşılacağı korkusunun yok edilmesi
- Saygınlık gereksiniminin karşılanması
- Çalışanların düşüncelerinin özgürce ifade edebileceği ortamın hazırlanması
- Tüm kuruluştaki kontrol yerine kalite-verimlilik kültürünün egemen olması
- Tüm yönetici ve çalışanların sorumluluk duygularının geliştirilmesi
- Amaç birliğinin olması

6.3. ÖNERİ SİSTEMİ KURULUŞA YARARLARI

- Uyumlu çalışma iklimi kazanılır
- Çalışan motivasyonu artırılır
- Sistem içinde yer alma düşüncesi ile aidiyet duygusu ve kurum kültürü geliştirilir
- Sistemin mevcut iyileştirme konuları daha gerçekçi şekilde ortaya konur
- Yönetimin ileriye dönük faaliyetler için alacağı kararlar belirlenir
- Çalışan-yönetici ikilisinin uyumu sağlanır
- Uzlaşma ilkelerine sahip olmaları gerçekleşir

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	ÖNERİ SİSTEMİ PROSEDÜRÜ DHM.PR.12		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.12	Yay.Tarihi:18.08.2015	Revizyon No:01	Rev.Tarihi.30.12.2016

- Çalışanlar ve yöneticileri arasındaki iletişimin iyileşmesi
- Ekip ruhu anlayışının gelişmesi
- Verimlilik, süreç iyileştirme-geliştirme üzerine daha duyarlı olunmasının sağlanması

6.4. ÇALIŞANLARA YARARLARI

- İşyerine katkıda bulunma duygusu
- İş tatmininin artması
- Başarıların tanınması

6.5. ÖNERİ NEDİR

- Süreçlerin iyileştirilmesi, verimliliğin artırılması, çalışma ortamının iyileştirilmesi, maliyetin azaltılması, çevrenin korunması gibi yararların gerçekleşmesini sağlayacağına inanılan
- Uygulanabilirliğine inanılmış
- Kuruluşun temel amaç, hedef ve stratejileri ile uyumlu buluş ve yaratıcı düşüncelerin sistemli ifadesidir

6.6. ÖNERİLER NE DEĞİLDİR?

- Kişisel durumları içeren yakınma
- “Gereğinin yapılması, giderilmesi” gibi genel ifadeler
- Çok belirsiz ve/veya gerçekleştirilmesi olanaksız konular
- Daha önce sunulan önerilerin tekrarı niteliğinde olamazlar
- Öneriler geçmişte yürütülen uygulamaları eleştiri biçiminde düzenlenemezler

- 7. KAYITLAR, DOSYALAMA ve ARŞİV:** Bu prosedürün gereği olan kayıt, dosyalama işleri ve Öneri Değerlendirme Kurulu sekreteryası Destek Hizmetleri Müdürlüğü tarafından yapılır.

Hazırlayan Tekniker M.Alparslan ÖZKAN	Kontrol Eden/ Onaylayan Destek Hizmetleri Müdürü V. Adnan SEZER
---	---

	ACİL DURUM EYLEM PLANI PROSEDÜRÜ DHM.PR.13		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.13	Yay.Tarihi: 30.12.2016	Revizyon No:00	Rev.Tarihi:00.00.2016

1. AMAÇ : Bu prosedür müdürlüğümüzün tüm işleyiş ve faaliyet alanlarında yangın, afet, sabotaj, hırsızlık, iş kazası ve salgın hastalık gibi sivil savunmaya yönelik, tüm çalışanların sağlığı ile işyerinin güvenliğini tehdit eden olaylar ve acil durumlarda yapılacak müdahale, koruma, arama-kurtarma ve ilkyardım çalışmalarının hemen organize ederek, düzenli bir şekilde müdahale etmek ve ortaya çıkabilecek olan zararları en az seviyeye indirmek amacı ile hazırlanmış ve organizasyonu, nasıl yapılacağı ile uyulacak kuralları tarif etmektedir.

2. KAPSAM : Destek Hizmetleri Müdürlüğü ile tüm çalışanları kapsar.

3. TANIMLAR :

- **Acil Durum** : Çalışanların, ofis alanın da personelinin, yaralanmasına veya can kaybına neden olabilen, çalışma imkânını kısmen veya tamamen durdurabilen, işyerine zarar veren, performansını tehdit eden planlanmamış olaydır.
- **Acil Eylem:** Acil durumlara karşı alınacak önlem ve müdahaleleri ifade eder.
- **Acil Durum Planı:** Acil durumlarda yapılacak çalışmaların; görev alacak personelin, kullanılacak donanımın, gereken haberleşme zincirinin ve olası acil durumlarda yürütülecek faaliyetlerin tanımlandığı ve durum tespiti yapılana ve/veya acil durum ortadan kalkana kadar çalışanların toplanacağı güvenli bölgelerin, belirtildiği planı ifade eder.
- **Acil Durum Ekibi:** Yangın, deprem ve benzeri afetlerde binada bulunanların tahliyesini sağlayan, olaya ilk müdahaleyi yapan, arama-kurtarma ve söndürme işlerine katılan ve gerektiğinde ilkyardım uygulayan ekibi ifade eder.
- **Büyük Kaza:** Kontrolsüz gelişmelerden kaynaklanan ve kurum içinde çevre ve insan sağlığı için anında veya daha sonra ciddi tehlikeye yol açabilen bir veya birden fazla tehlikeli maddenin sebep olduğu büyük bir emisyon, yangın veya patlama olayını ifade eder.
- **Yanma:** Isı, yanıcı madde ve oksijen faktörlerinin her birinin uygun oranda bir araya gelmesi ile başlayan kimyasal reaksiyonunu ifade eder.
- **Yangın:** Yanma olayının kontrol dışı gelişen ve önlenemeyen halini ifade eder.
- **Deprem:** Yer yüzeyinin, yer altında meydana gelen hareketler nedeniyle, ani, seri hareketlerle sallanması ve titreşimi hareketini ifade eder.
- **İş Kazası:** Önceden planlanmamış çoğu zaman, kişisel yaralanmalara, araç ve gereçlerin zarara uğramasına, hizmetin bir süre durmasına yol açan bir olayı,
- **Toplanma Alanı:** Deprem, yangın vb. gibi acil durumlar sonrasında personelin toplandığı ve personel kaybının tespit edildiği güvenli alanı ifade eder.

	ACİL DURUM EYLEM PLANI PROSEDÜRÜ DHM.PR.13		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.13	Yay.Tarihi: 30.12.2016	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2016

4. YETKİ SORUMLULUKLAR :

BİRİNCİ SORUMLU KİŞİ : Destek Hizmetleri Müdürü

Acil Durumu Tanımlama ve değerlendirilmesinde birince derecede yetkili ve sorumlulukları;

İKİNCİ SORUMLU KİŞİ : Birim çalışanları

5. UYGULAMA SORUMLUSU:

1. **Acil Durum Koordinatörü :** Birim Müdürü

2. **Acil Durum Birim Sorumluları :** Servis Şefleri

6. ACİL DURUM KOORDİNATÖRÜ

Acil Durum Koordinatörü, acil durum eylem planının tümünden sorumludur. Acil Durum Komuta Ekibinin Lideridir. Bir acil durum oluştuğunda, işyeri sahası içinde bulunan herkesten sorumludur. Acil durum sırasında yapılacak her işlem onayından geçer. Acil durum faaliyet ve hazırlıklarını koordine eder. Gerekli araç gereçlerin teminini sağlar, bakım ve kontrollerini yaptırır. İşyerinde olmadığı durumlarda, ekip içindeki bir kişi ekip liderine vekâlet eder. Diğer ekipler planın uygulamasından sorumlu olup sonuçları doğrudan Acil Durum Koordinatörü 'ne rapor eder.

6.1. Görevleri

- Acil Durumlarda müdahalenin başarılı olabilmesi için organizasyonun kurulması, sorumluların belirlenmesi ve koordinasyonu gerçekleştirmek.
- Savunma, Koruyucu Güvenlik Sivil Savunma ve sabotajlara karşı koruma planlarını uygulamak.
- Acil durumlarda personelin anında haber alabilmesi için gerekli tedbirleri almak.
- Acil müdahaleye gerekli insan gücü ve diğer olanakların bulundurulmasını sağlamak.
- Acil Durum Planları' nın uygulanması sırasında işyeri personelinin bilincini artırmaya yönelik çalışmalarda bulunmak.
- Gerekli personel, ekipman ve diğer imkanların, gerektiğinde sağlanabilmesi için diğer müdürlükler ile güvenlik birimleri olanaklarının temini amacı ile işbirliği yapmak.

	ACİL DURUM EYLEM PLANI PROSEDÜRÜ DHM.PR.13		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.13	Yay.Tarihi: 30.12.2016	Revizyon No:00	Rev.Tarihi:00.00.2016

7. ACİL DURUM MÜDAHALE YÖNTEMİ (UYGULAMA ADIMLARI):

- Acil Durum Eylem Planında belirlenmiş olan Acil Durum Birim Sorumluları, almış oldukları eğitim konularında müdahalelerini yapar.
- Acil Durum Birim Sorumluları, karşı karşıya kalınan acil durumun özelliklerine göre ilgili görevler ve aldıkları eğitim çerçevesinde müdahaleye başlayacaktır.
- Acil Durum Birim Sorumluları Yangını ilk çıktığında kontrol altına almak için ilk müdahaleyi yapar ve söndürmek üzere çalışmalarını yürütür.
- Acil Durumlar için gerekli Personelin eğitim ihtiyaçları belirlenmesi yapılır.

7.0. Acil Durum Planlaması

- ✓ Acil Durum ile ilgili eğitimler alınır ve toplantılar yapılır.
- ✓ Acil Durumlarda kullanılabilecek veriler oluşturulur;
- ✓ Acil durumda kullanılacak Malzeme-Ekipman listeleri ve bulunduğu yerler belirlenir.

7.1. ÇALIŞANLARIN GÖREVLERİ

- ✓ Acil durum organizasyonunu bilmek,
- ✓ Acil çıkış, yol, koridor, kapıları ve toplanma bölgesini bilmek,
- ✓ Görevlilere yardımcı olmak ve verilen talimatlara uygun hareket etmek,
- ✓ Kendi ve başkasının can güvenliğini tehlikeye atmamak,
- ✓ Anormal bir durum gördüğünde acil durum koordinatörüne veya güvenliğe haber vermek,
- ✓ Kendi güvenliğini riske etmeden öncelikli malzemeleri kurtarıp toplanma noktasına götürmek.

7.2. ACİL DURUM İLETİŞİM BİLGİLERİ

EK:-1 Acil Durum Plan İletişim Bilgi Formunda bulunmaktadır.

7.3. DUYURU VE İLETİŞİM SİSTEMLERİ:

- 7.3.1. Herhangi bir kaza durumunda birim çalışanı birim amirine olayı haber verir.
- 7.3.2. Ayrıca acil durumlarda birim amirine haber ulaştırılır.
- 7.3.3. Acil Durumlarda işyerinin bağlı olduğu üst amire haber verilir.
- 7.3.4. Kazalarda, haberleşme önemli olduğundan tüm iletişim araçlarından yararlanılır.



	ACİL DURUM EYLEM PLANI PROSEDÜRÜ DHM.PR.13		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.13	Yay.Tarihi: 30.12.2016	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2016

8. PROSEDÜR DETAYI:

8.1. Sabotaj ve Bomba İhbarı Alındığında Uygulanacak Usuller:

- 8.1.1. Sabotaj veya bomba ihbarı alındığında yetkili mercilere haber verilir. Güvenlik önlemi talebinde bulunulur.
- 8.1.2. Kurum içinde şüpheli cisim, paket tespit edilirse derhal amire haber verilir. Şüpheli cisim veya pakete kesinlikle dokunulmaz, etrafında güvenlik çemberi oluşturulur, personelin yaklaşmasına müsaade edilmez.
- 8.1.3. Şüpheli kişi tespiti var ise kılık kıyafeti, tipi, yüz şekli, dikkat çeken özellikleri not edilir, şüpheli hareketleri izlenir ancak yakalama veya müdahale girişiminde bulunulmaz, birim amirine haber verilir.
- 8.1.4. Birim için kritik olan bölgeler kontrol altında tutulur.
- 8.1.5. Sabotajlar sırasında ve sonrasında yapılacaklar:
- 8.1.6. Yapılan sabotajın türüne göre birim personeli yapacağı olumsuz etkileri minimize edecek çalışmalar başlatır.
- 8.1.7.1. Sabotaj Sonucu Yangın Olursa;
- 8.1.8. Yangın Müdahale Planı devreye girecektir.
- 8.1.9.2. Sabotaj Sonucu Patlama Olursa;
- 8.1.10. Patlama Müdahale Planı burada da devreye sokulacaktır.

Başka Şeyler Olursa;

- Duruma göre birim amirinin direktifleri doğrultusunda hareket eder.

8.2. İŞ KAZASI MÜDAHALE PLANI

- 8.2.1. Tüm görevlerde bulunan çalışanların iş kazası bildirim görev ve sorumluluğu vardır.
- 8.2.2. İş kazası olduğunda kazanın en yakınındaki çalışanlar hangi görevde olurlarsa olsunlar çevrelerinde bir iş kazası olduğunu gördüklerinde;
- 8.2.3. Sesli olarak etraftan yardım isteyen, Acil Durum sorumlusuna haber ver.
- 8.2.4. İş Kazası sonucunda herhangi bir yaralanma olması durumunda derhal Acil Durum ilkyardım personeline haber ver.
- 8.2.5. En yakın sağlık kuruluşuna haber ver.
- 8.2.6. Kaza sonucu herhangi bir yaralanmanın yaşanmaması durumunda birim amiri maddi kaybın ne seviyede olduğunu belirler.
- 8.2.7. İş kazası sonucu herhangi bir ölüm olayının yaşanması durumunda birim amirine olay haber verilir.

	ACİL DURUM EYLEM PLANI PROSEDÜRÜ DHM.PR.13		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.13	Yay.Tarihi: 30.12.2016	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2016

8.3. HIRSIZLIK MÜDEHALE PLANI

Herhangi bir Hırsızlık olayı yaşanması sonrasında;

- 8.3.1. Valilikten ve Emniyet Müdürlüğün' den onaylı Sabotajlardan Korunma Planı uygulanır.
- 8.3.2.Kendinizin ve diğer personelin güvenliğini sağlayın.
- 8.3.3. Durum hakkında, Kolluk Kuvvetlerine haber verilir.
- 8.3.4. Hırsızlık yaptığına inanılan şüpheli kişi/kişileri izlemeye alın.
- 8.3.5.Şüpheli araç varsa cinsini, rengini ve plakasını tespit ediniz,
- 8.3.6. Durumu birim amirine bildirin.

8.4. ELEKTRİK ÇARPMASI MÜDEHALE PLANI

Elektrik çarpması durumunda aşağıda ki faaliyetleri gerçekleştiriniz;

- 8.4.1. Kazazedeye direk müdahale etme. Kazazedeye müdahale etmeden önce elektrik akımının kesildiğini teyit et.
- 8.4.2. Elektrik akımının kesilmediği durumda tahta, çubuk vb. yalıtkan malzemeler ile elektrik temasını kes.
- 8.4.3. En yakın sağlık kuruluşuna haber ver.
- 8.4.4. Kazazedenin bilincini kontrol et ve kazazedenin hayati faaliyetlerinin yerinde olup olmadığını kontrol et.
- 8.4.5. Acil Durum İlkyardım ekiplerine haber ver, kazazedeye ilkyardım uygulamasının yapılmasını sağla.
- 8.4.6. Kazazedenin bedeni üzerinde yanık olması durumunda yanık bölgeyi kuru ve temiz bir bezle ört.
- 8.4.7. Kazazedeyi sıcak ve rahat tut ve yerinden oynatma.

8.5. YANIK MÜDEHALE PLANI

Herhangi bir kişide yanık olayının yaşandığını gördüğünde;

- 8.5.1. Kazazedeyi yarığa neden olan etmenden uzaklaştır. Çevrede ki diğer insanları da konu hakkında bilgilendir.
- 8.5.2. En yakın sağlık kuruluşuna haber ver.
- 8.5.3. Yanık şeklini belirle.

8.6. ALEV YANIKLARINDA;

- 8.6.1.Yanmayı durdur. Yanan Bölgenin üzerine örtü kapatarak söndür. Çevredeki diğer insanlara bilgi ver.
- 8.6.2.Giysiler deriye yapışmışsa çıkartmadan soğuk uygula (Su vb.).Yanık %20'yi geçerse hayati faaliyetlerin kontrolü ve müdahalesi için en yakın sağlık kuruluşuna haber ver.

	ACİL DURUM EYLEM PLANI PROSEDÜRÜ DHM.PR.13		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.PR.13	Yay.Tarihi: 30.12.2016	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2016

8.7. TRAVMA MÜDEHALE PLANI

- 8.7.1.Travmaya uğrayan kişiye/kişilere zarar verebilecek dış etkenleri engelle ve en yakın sağlık kuruluşuna haber ver.
- 8.7.2.Kafa ve omurga travmalarında bilinç ve hafıza düzeyini devamlı sorular sorarak, kişi hakkında bilgiler alarak kontrol et.
- 8.7.3. Kusma, kafa şeklinde değişiklik, göz çevresinde morluk, kişide uyku hali, kulak veya burundan kan gelmesi, gözbebeklerinden birinin büyük birinin küçük olması durumlarını kontrol et. Sağlık Ekipleri geldiğinde bu bilgileri onlara aktar.
- 8.7.4. Kazazede de herhangi bir omurga yaralanması olup olmadığını kontrol et. Eğer varsa sağlık ekipleri gelene kadar yaralıya kesinlikle hareket ettirme.
- 8.7.5.Kazazedenin vücudunda kanama veya kesik olup olmadığını tespit et. Bu durumda sağlık ekipleri gelene kadar kanama bölgesini temiz bir bez parçasıyla sıkı sıkı sar ve kanamayı durdurmaya çalış.

9. İLGİLİ REFERANS DOKÜMANLAR ve YASAL DAYANAK:

- ✓ 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
- ✓ 2002/4390 sayılı Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik
- ✓ İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı
- ✓ 7126 Sayılı Sivil Savunma Kanunu
- ✓ İlk Yardım Yönetmeliği
- ✓ 2872 Sayılı Çevre Kanunu ve bağlı mevzuat
- ✓ 7269 Sayılı Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirlerle Yapılacak Yardımlara Dair Kanun ve bağlı mevzuat
- ✓ 2941 Sayılı Seferberlik ve Savaş Hali Kanunu ve bağlı mevzuat
- ✓ Afet Bölgelerinde Yapılacak Yapılar Hakkında Yönetmelik
- ✓ 5188 Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun ve bağlı mevzuat 88/13543 sayılı Sabotajlara Karşı Koruma Yönetmeliği
- ✓ Acil durumda iletişim bilgileri

10. KAYITLAR, DOSYALAMA ve ARŞİV:

Bu prosedür ve ilgili kayıt, dosya, arşiv işlerinden birim çalışanları sorumludur

	DESTEK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ AFET ACİL DURUM YÖNERGESİ VE PLANI DHM.F.10		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Dok.No:DHM.F.10	Yay.Tarihi: 30.12.2016	Revizyon No:00	Rev.Tarihi.00.00.2016

S.N	SÖDÜRME EKİBİ	SERVİS	İMZA
1.	Adnan YİĞİTALP	İdari İşler Servisi	
2.	Erhan KÖSEOĞLU	İdari İşler Servisi	
	KURTARMA EKİBİ		
1.	Alparslan ÖZKAN	İdari İşler Servisi	
	KORUMA EKİBİ		
1.	Doğan ÖZDOĞAN	İdari İşler Servisi	
2.	Hüseyin AKYEL	İdari İşler Servisi	
	İLK YARDIM EKİBİ		
1.	Adnan SEZER	İdari İşler Servisi	
2.	Muzaffer BOZDAĞ	İhale İşler Servisi	
3.	Halime ÖZMEN	İdari İşler Servisi	
4.	Vildan ÖZKAN	İhale İşler Servisi	

Adnan SEZER
Destek Hizmetleri Müdürü



**İÇ KONTROL TEBLİĞİ
KARŞILAŞTIRMALI
UYGULAMA KILAVUZU**

	İÇ KONTROL TEBLİĞİ KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA KILAVUZU	 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon No:
		Revizyon Tarihi:



**KAMU İÇ KONTROL STANDARTLARI
İLE YAPILAN ÇALIŞMALARIN KARŞILAŞTIRILMASI
ÇAPRAZ REFERANS LİSTESİ**

	İÇ KONTROL TEBLİĞİ KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA KILAVUZU			 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Revizyon Tarihi:	

İÇ KONTROL STANDARLARI BİLEŞENLERİ

1. KONTROL ORTAMI STANDARTLARI
2. RİSK DEĞERLENDİRMESİ STANDARTLARI
3. KONTROL FAALİYETLERİ STANDARTLARI
4. BİLGİ VE İLETİŞİM STANDARTLARI
5. İZLEME STANDARTLARI

1990

	İÇ KONTROL TEBLİĞİ KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA KILAVUZU	
Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon No:
		Revizyon Tarihi:

I-KONTROL ORTAMI STANDARTLARI

Kontrol ortamı, iç kontrolün diğer unsurlarına temel teşkil eden genel bir çerçeve olup, kişisel ve mesleki dürüstlük, yönetim ve personelin etik değerleri, iç kontrole yönelik destekleyici tutum, mesleki yeterlilik, organizasyonel yapı, insan kaynakları politikaları ve uygulamaları ile yönetim felsefesi ve iş yapma tarzına ilişkin hususları kapsar.

1. Standart: 1 Etik Değerler ve Dürüstlük

Personel davranışlarını belirleyen kuralların personel tarafından bilinmesi sağlanmalıdır

Bu standart için gerekli genel şartlar:		Uygulamada Yapılacaklar
1.1.	İç kontrol sistemi ve işleyişi yönetici ve personel tarafından sahiplenilmeli ve desteklenmelidir.	- Genel bilgilendirme ve birimlerde bilgilendirme - Eğitim duyuru yazışmaları
1.2.	İdarenin yöneticileri iç kontrol sisteminin uygulanmasında personele örnek olmalıdırlar.	Birim yöneticileri ile birlikte
1.3.	Etik kurallar bilinmeli ve tüm faaliyetlerde bu kurallara uyulmalıdır.	- Etik kurlalar kurum ve birim bazında - Etik değerler bildirimleri onaylı
1.4.	Faaliyetlerde dürüstlük, saydamlık ve hesap verebilirlik sağlanmalıdır.	Şeffaflık kriteri bilgilere ilgililerin erişebilirliğidir
1.5.	İdarenin personeline ve hizmet verilenlere adil ve eşit davranılmalıdır.	Hukuka uygunluk, mevzuata
1.6.	İdarenin faaliyetlerine ilişkin tüm bilgi ve belgeler doğru, tam ve güvenilir olmalıdır.	Denetim raporları

NOT : Çalışma mevcut durum analiz aracı olarak SWOT(GZFT) analiz yapılması ile başlatılır/dır

	İÇ KONTROL TEBLİĞİ KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA KILAVUZU		
Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Revizyon Tarihi:

I-KONTROL ORTAMI STANDARTLARI

2. Standart: 2. Misyon, Organizasyon yapısı ve görevler

İdarelerin misyonu ile birimlerin ve personelin görev tanımları yazılı olarak belirlenmeli, personele duyurulmalı ve idarede uygun bir organizasyon yapısı oluşturulmalıdır.

Bu standart için gerekli genel şartlar:	Uygulamada Yapılacaklar
2.1. İdarenin misyonu yazılı olarak belirlenmeli, duyurulmalı ve personel tarafından benimsenmesi sağlanmalıdır	Misyon, Vizyon, Etik değerler bildirimleri onaylı ıslak imzalı (hardcopy)
2.2. Misyonun gerçekleştirilmesini sağlamak üzere idare birimleri ve alt birimlerince yürütülecek görevler yazılı olarak tanımlanmalı ve duyurulmalıdır	- Organizasyon şeması - Görev Tanımları
2.3. İdare birimlerinde personelin görevlerini ve bu görevlere ilişkin yetki ve sorumluluklarını kapsayan görev dağılım çizelgesi oluşturulmalı ve personele bildirilmelidir.	- Görev Tanımları - Yetki devri ve Vekalet planlama tablosu - Prosedürler
2.4. İdarenin ve birimlerinin organizasyon şeması olmalı ve buna bağlı olarak fonksiyonel görev dağılımı belirlenmelidir.	- Organizasyon şemaları - Görev Tanımları - Personel listeleri
2.5. İdarenin ve birimlerinin organizasyon yapısı, temel yetki ve sorumluluk dağılımı, hesap verebilirlik ve uygun raporlama ilişkisini gösterecek şekilde olmalıdır.	- Birim faaliyet raporları - Süreç izleme Sistematiği - SGG(Sürecin Gözden geçirilmesi prosedürü) - SGG Tutanak Formu
2.6. İdarenin yöneticileri, faaliyetlerin yürütülmesinde " Hassas Görevler "e ilişkin prosedürleri belirlemeli ve personele duyurmalıdır.	- Hassas görevler Prosedürü - Hassas Görevler Tablosu - Süreç izleme sistematiği
2.7 Her düzeydeki yöneticiler verilen görevlerin sonucunu izlemeye yönelik mekanizmalar oluşturulmalıdır	- Süreç İzleme ve ölçümü - SGG(Sürecin gözden geçirilmesi)

	İÇ KONTROL TEBLİĞİ KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA KILAVUZU		
Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Revizyon Tarihi:

I-KONTROL ORTAMI STANDARTLARI

3. Standart:3. Personelin yeterliliği ve performansı

İdareler, personelin yeterliliği ve görevleri arasındaki uyumu sağlamalı, performansın değerlendirilmesi ve geliştirilmesine yönelik önlemler almalıdır.

Bu standart için gerekli genel şartlar:		Uygulamada Yapılacaklar
3.1.	İnsan Kaynakları Yönetimi , idarenin amaç ve hedeflerinin gerçekleşmesini sağlamaya yönelik olmalıdır	• Organizasyon şeması • Görev Tanımları • Yetki devri tablosu
3.2.	İdarenin yönetici ve personeli görevlerini etkin ve etkili bir şekilde yürütebilecek bilgi, deneyim ve yeteneğe sahip olmalıdır.	• Görev tanımlarında yeterlilik kriterlerinin tanımlanması • Yetki vekalet tanımlanması
3.3.	Mesleki yeterliliğe önem verilmeli ve her görev için en uygun personel seçilmelidir.	• Görevlerin gerektirdiği yetkinlik ve yeterlilik kriterleri tanımlanması • Yasal mevzuat
3.4.	Personelin işe alınması ile görevinde ilerleme ve yükselmesinde liyakat ilkesine uyulmalı ve bireysel performansı göz önünde bulundurulmalıdır.	• Kariyer planlaması; • İnsan kaynakları yönetimi prosedürü
3.5.	Her görev için gerekli eğitim ihtiyacı belirlenmeli, bu ihtiyacı giderecek eğitim faaliyetleri her yıl planlanarak yürütülmeli ve gerektiğinde güncellenmelidir	• Eğitim Prosedürü
3.6.	Personelin yeterliliği ve performansı bağlı olduğu yöneticisi tarafından en az yılda bir kez değerlendirilmeli ve değerlendirme sonuçları personel ile görüşülmelidir	• Performans Yönetim Prosedürü
3.7.	Performans değerlendirmesine göre performansı yetersiz bulunan personelin performansını geliştirmeye yönelik önlemler alınmalı, yüksek performans gösteren personel için ödüllendirme mekanizmaları geliştirilmelidir.	• Öneri – Ödül Sistem Prosedürü • Öneri Formu
3.8.	Personel istihdamı, yer değiştirme, üst görevlere atanma, eğitim, performans değerlendirmesi, özlük hakları gibi insan kaynakları yönetimine ilişkin önemli hususlar yazılı olarak belirlenmiş olmalı ve personele duyurulmalıdır.	• İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü

	İÇ KONTROL TEBLİĞİ KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA KILAVUZU		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Revizyon Tarihi:

I-KONTROL ORTAMI STANDARTLARI

4. Standart: Yetki Devri

İdarelerde yetkiler ve yetki devrinin sınırları açıkça belirlenmeli ve yazılı olarak bildirilmelidir. Devredilen yetkinin önemi ve riski dikkate alınarak yetki devri yapılmalıdır

Bu standart için gerekli genel şartlar:		Uygulamada Yapılacaklar
4.1	İş Akış Süreçlerindeki imza ve onay mercileri belirlenmeli ve personele duyurulmalıdır.	- İş Tanımları - İş Akış şemaları - İş akışında onay noktalarının belirtilmesi
4.2.	Yetki devirleri, üst yönetici tarafından belirlenen esaslar çerçevesinde devredilen yetkinin sınırlarını gösterecek şekilde yazılı olarak belirlenmeli ve ilgililere bildirilmelidir	- Personel listesi - Yetki devri tablosu - Vekalet tablosu
4.3.	Yetki devri, devredilen yetkinin önemi ile uyumlu olmalıdır.	- Görev tanımları içinde - Yetki devri tablosu
4.4.	Yetki devredilen personel görevin gerektirdiği bilgi, deneyim ve yeteneğe sahip olmalıdır.	Yetki devri tablosu
4.5.	Yetki devredilen personel, yetkinin kullanımına ilişkin olarak belli dönemlerde yetki devredene bilgi vermeli, yetki devreden ise bu bilgiyi aramalıdır.	Görevin gerektirdiği kriterler görev tanımları içeriğinde yer alması

	İÇ KONTROL TEBLİĞİ KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA KILAVUZU	
Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon No:
		Revizyon Tarihi:

II - RİSK DEĞERLENDİRME STANDARTLARI

5. Standart: 5. Planlama ve Programlama

İdareler, faaliyetlerini, amaç, hedef ve göstergelerini ve bunları gerçekleştirmek için ihtiyaç duydukları kaynakları içeren plan ve programlarını oluşturmali ve duyurmalı, faaliyetlerinin plan ve programlara uygunluğunu sağlamalıdır.

Bu standart için gerekli genel şartlar:		Uygulamada Yapılacaklar
5.1.	İdareler, misyon ve vizyonlarını oluşturmak, stratejik amaçlar ve ölçülebilir hedefler saptamak, performanslarını ölçmek, izlemek ve değerlendirmek amacıyla katılımcı yöntemlerle stratejik plan hazırlamalıdır.	• Stratejik Plan • Performans programı
5.2.	İdareler, yürütecekleri program, faaliyet ve projeleri ile bunların kaynak ihtiyacını, performans hedef ve göstergelerini içeren Performans Programı hazırlamalıdır.	• Performans Programı • Kurum Yıllık Faaliyet Raporu
5.3.	İdareler, bütçelerini stratejik planlarına ve performans programlarına uygun olarak hazırlamalıdır.	• Yıllık Performans Programları
5.4.	Yöneticiler, faaliyetlerin ilgili mevzuat, stratejik plan ve performans programıyla belirlenen amaç ve hedeflere uygunluğunu sağlamalıdır.	• Performans sonuçları değerlendirme tabloları
5.5.	Yöneticiler, görev alanları çerçevesinde idarenin hedeflerine uygun özel hedefler belirlemeli ve personeline duyurmalıdır.	• Stratejik Hedefleri • Performans hedefleri • Performans Göstergeleri
5.6.	İdarenin ve birimlerinin hedefleri, spesifik, ölçülebilir, ulaşılabilir, ilgili ve süreli olmalıdır.	• Performans Göstergeleri • Faaliyetler

6. Standart: 6. Risklerin belirlenmesi ve değerlendirilmesi

İdareler, sistemli bir şekilde analizler yaparak amaç ve hedeflerinin gerçekleşmesini engelleyebilecek iç ve dış riskleri tanımlayarak değerlendirmeli ve alınacak önlemleri belirlemelidir.

Bu standart için gerekli genel şartlar:		Uygulamada yapılacaklar
6.1.	İdareler, her yıl sistemli bir şekilde amaç ve hedeflerine yönelik riskleri belirlemelidir.	• Risk Yönetim Prosedürü • Risk değerlendirme Formu • Risk Koordinatörü Görev Tanımı
6.2.	Risklerin gerçekleşme olasılığı ve muhtemel etkileri yılda en az bir kez analiz edilmelidir.	• SGG(Sürecin Gözden geçirilmesi)
6.3.	Risklere karşı alınacak önlemler belirlenerek eylem planları oluşturulmalıdır.	• Kontrol Faaliyetleri Prosedürü

	İÇ KONTROL TEBLİĞİ KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA KILAVUZU		
Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Revizyon Tarihi:

III-KONTROL FAALİYETLERİ STANDARTLARI

Kontrol faaliyetleri, idarenin hedeflerinin gerçekleştirilmesini sağlamak ve belirlenen riskleri yönetmek amacıyla oluşturulan politika ve prosedürlerdir.

7. Standart: 7 Kontrol stratejileri ve yöntemleri

İdareler, hedeflerine ulaşmayı amaçlayan ve riskleri karşılamaya uygun kontrol strateji ve yöntemlerini belirlemeli ve uygulamalıdır.

Bu standart için gerekli genel şartlar	Uygulamada-Yapılacaklar
7.1. Her bir faaliyet ve riskleri için uygun kontrol strateji ve yöntemleri (düzenli gözden geçirme , örnekleme yoluyla kontrol, karşılaştırma, onaylama, raporlama, koordinasyon, doğrulama, analiz etme, yetkilendirme, gözetim, inceleme, izleme v.b.) belirlenmeli ve uygulanmalıdır.	- Süreç Yönetimi Prosedürü - Süreç İzleme Formu - S.G.G (Sürecin Gözden Geçirme Prosedürü - SGG İzleme kayıt formu)Banchmarking?
7.2. Kontroller, gerekli hallerde, işlem öncesi kontrol, süreç kontrolü ve işlem sonrası kontrolleri de kapsamalıdır.	Kontrol Faaliyetleri Prosedürü
7.3. Kontrol faaliyetleri, varlıkların dönemsel kontrolünü ve güvenliğinin sağlanmasını kapsamalıdır.	Kontrol faaliyetleri Prosedürü
7.4. Belirlenen kontrol yönteminin maliyeti beklenen faydayı aşmamalıdır.	- Risk Yönetimi Prosedürü - Kontrol Faaliyetleri Prosedürü

Standart:8 Prosedürlerin belirlenmesi ve belgelendirilmesi

İdareler, faaliyetleri ile mali karar ve işlemleri için gerekli yazılı prosedürleri ve bu alanlara ilişkin düzenlemeleri hazırlamalı, güncellemeli ve ilgili personelin erişimine sunmalıdır

Bu standart için gerekli genel şartlar:	Uygulamada-Yapılacaklar
8.1. İdareler, faaliyetleri ile mali karar ve işlemleri hakkında yazılı prosedürler belirlemelidir.	- Birim Süreçleri Prosedürleri - Satınalma Prosedürleri
8.2. Prosedürler ve ilgili dokümanlar, faaliyet veya mali karar ve işlemin başlaması, uygulanması ve sonuçlandırılması şamalarını kapsamalıdır.	- Görev Tanımları - İş Tanımları - İş Akış Şemaları
8.3 Prosedürler ve ilgili dokümanlar, güncel, kapsamlı, mevzuata uygun ve ilgili personel tarafından anlaşılabilir ve ulaşılabilir olmalıdır.	Kontrol Faaliyetleri Prosedürü

Standart: 9 Görevler ayrılığı

Hata, eksiklik, yanlışlık, usulsüzlük ve yolsuzluk risklerini azaltmak için faaliyetler ile mali karar ve işlemlerin onaylanması, uygulanması, kaydedilmesi ve kontrol edilmesi görevleri personel arasında paylaştırılmalıdır.

Bu standart için gerekli genel şartlar:	Uygulamada-Yapılacaklar
9.1. Her faaliyet veya mali karar ve işlemin onaylanması, uygulanması, kaydedilmesi ve kontrolü görevleri farklı kişilere verilmelidir.	Harcama Birimleri Satın almalarını kendileri yapması
9.2. Personel sayısının yetersizliği nedeniyle görevler ayrılığı ilkesinin tam olarak uygulanmadığı idarelerin yöneticileri risklerin farkında olmalı ve gerekli önlemleri almalıdır.	Risk yönetimi Prosedürü

	İÇ KONTROL TEBLİĞİ KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA KILAVUZU		
Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Revizyon Tarihi:

III KONTROL FAALİYETLERİ STANDARTLARI		
Standart: 10 Hiyerarşik kontroller Yöneticiler, iş ve işlemlerin prosedürlere uygunluğunu sistemli bir şekilde kontrol etmelidir.		
Bu standart için gerekli genel şartlar:		Uygulamada Yapılacaklar
10.1.	Yöneticiler, prosedürlerin etkili ve sürekli bir şekilde uygulanması için gerekli kontrolleri yapmalıdır	<i>Kontrol faaliyetleri Prosedürü</i> <i>(S.G.G)Sürecin Gözden</i>
10.2.	Yöneticiler, personelin iş ve işlemlerini izlemeli ve onaylamalı, hata ve usulsüzlüklerin giderilmesi için gerekli talimatları vermelidir	<i>SSG (Sürecin Geçirme Prosedürü)</i> <i>Süreç İzleme Prosedürü</i>
Standart: 11. Faaliyetlerin sürekliliği İdareler, faaliyetlerin sürekliliğini sağlamaya yönelik gerekli önlemleri almalıdır		
Bu standart için gerekli genel şartlar:		Uygulamada yapılacaklar
11.1.	Personel yetersizliği, geçici veya sürekli olarak görevden ayrılma, yeni bilgi sistemlerine geçiş, yöntem veya mevzuat değişiklikleri ile olağanüstü durumlar gibi faaliyetlerin sürekliliğini etkileyen nedenlere karşı gerekli önlemler alınmalıdır.	<i>SGG(Sürecin Gözden geçirilmesi Prosedürü)</i> <i>Süreç izleme</i> <i>Doküman Yönetimi</i> <i>Güncellemeler</i>
11.2.	Gerekli hallerde usulüne uygun olarak vekil personel görevlendirilmelidir	<i>Görev tanımları</i> <i>Yetki Devri Tablosu</i>
11.3.	Görevinden ayrılan personelin, iş veya işlemlerinin durumunu ve gerekli belgeleri de içeren bir rapor hazırlaması ve bu raporu görevlendirilen personele vermesi yönetici tarafından sağlanmalıdır.	<i>(Süreç izleme formu)</i> <i>Görev teslim formu</i>

	İÇ KONTROL TEBLİĞİ KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA KILAVUZU		 TS EN ISO 9001 TS ISO 10002 TS EN ISO 14001
Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Revizyon Tarihi:

III KONTROL FAALİYETLERİ STANDARTLARI

Standart: 12 Bilgi sistemleri kontrolleri

İdareler, bilgi sistemlerinin sürekliliğini ve güvenilirliğini sağlamak için gerekli kontrol mekanizmaları geliştirmelidir.

Bu standart için gerekli genel şartlar:		Uygulamada Yapılacaklar
12.1.	Bilgi sistemlerinin sürekliliğini ve güvenilirliğini sağlayacak kontroller yazılı olarak belirlenmeli ve uygulanmalıdır	- Bilgi güvenliği Prosedürü - SGG Prosedürü
12.2.	Bilgi sistemine veri ve bilgi girişi ile bunlara erişim konusunda yetkilendirmeler yapılmalı, hata ve usulsüzlüklerin önlenmesi, tespit edilmesi ve düzeltilmesini sağlayacak mekanizmalar oluşturulmalıdır.	Bilgi Güvenliği ve Yönetimi Prosedürü
12.3	İdareler bilişim yönetişimini sağlayacak mekanizmalar geliştirmelidir.	Bilgi Güvenliği ve Yönetimi Prosedürü ve ekleri

	İÇ KONTROL TEBLİĞİ KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA KILAVUZU		
Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Revizyon Tarihi:

IV -BİLGİ VE İLETİŞİM STANDARTLARI

Bilgi ve iletişim, gerekli bilginin ihtiyaç duyan kişi, personel ve yöneticiye belirli bir formatta ve ilgililerin iç kontrol ve diğer sorumluluklarını yerine getirmelerine imkan verecek bir zaman dilimi içinde iletilmesini sağlayacak bilgi, iletişim ve kayıt sistemini kapsar

Standart: 13 Bilgi ve iletişim

İdareler, birimlerinin ve çalışanlarının performansının izlenebilmesi, karar alma süreçlerinin sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi ve hizmet sunumunda etkinlik ve memnuniyetin sağlanması amacıyla uygun bir bilgi ve iletişim sistemine sahip olmalıdır.

Bu standart için gerekli genel şartlar:

Uygulamada -Yapılacaklar

13.1.	İdarelerde, yatay ve dikey iç iletişim ile dış iletişimi kapsayan etkili ve sürekli bir bilgi ve iletişim sistemi olmalıdır.	• <i>İletişim Yönetimi Prosedürü</i>
13.2.	Yöneticiler ve personel, görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli ve yeterli bilgiye zamanında ulaşabilmelidir.	• <i>Bilgi Yönetimi Prosedürü</i> • <i>Arşiv Yönetimi Prosedürü</i>
13.3.	Bilgiler doğru, güvenilir, tam, kullanışlı ve anlaşılabilir olmalıdır	• <i>Doküman Yönetimi Prosedürü</i>
13.4.	Yöneticiler ve ilgili personel, performans programı bütçenin uygulanması ile kaynak kullanımına ilişkin diğer bilgilere zamanında erişebilmelidir.	• <i>Raporlar</i> • <i>Arşiv Yönetimi</i>
13.5.	<i>Yönetim bilgi sistemi, yönetimin ihtiyaç duyduğu gerekli bilgileri ve raporları üretebilecek ve analiz yapma imkanı sunacak şekilde tasarlanmalıdır.</i>	• <i>Bilişim Yönetimi</i> • <i>Bilgi Yönetimi</i>
13.6.	Yöneticiler, idarenin misyon, vizyon ve amaçları çerçevesinde beklentilerini görev ve sorumlulukları kapsamında personele bildirmelidir.	• <i>Vizyon, Misyon, Değerler Bildirimleri</i>
13.7.	İdarenin yatay ve dikey iletişim sistemi personelin değerlendirme, öneri ve sorunlarını iletebilmelerini sağlamalıdır.	• <i>Öner Sistem Prosedürü</i>

Standart: 14 Raporlama

İdarenin amaç, hedef, gösterge ve faaliyetleri ile sonuçları, saydamlık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda raporlanmalıdır.

Bu standart için gerekli genel şartlar:

Uygulamada -Yapılacaklar

14.1.	İdareler, her yıl, amaçları, hedefleri, stratejileri, varlıkları yükümlülükleri ve performans programlarını kamuoyuna açıklamalıdır.	• <i>Performans Yönetimi Programı</i> • <i>Performans ölçüm Formu</i>
14.2.	İdareler, bütçelerinin ilk altı aylık uygulama sonuçları, ikinci altı aya ilişkin beklentiler ve hedefler ile faaliyetlerini kamuoyuna açıklamalıdır.	• <i>Bütçe ve Kesin hesap raporu</i>
14.3.	Faaliyet sonuçları ve değerlendirmeler idare faaliyet raporunda gösterilmeli ve duyurulmalıdır.	• <i>Yıllık Faaliyet raporu</i>
14.4.	Faaliyetlerin gözetimi amacıyla idare içinde yatay ve dikey raporlama ağı yazılı olarak belirlenmeli, birim ve personel, görevleri ve faaliyetleriyle ilgili hazırlanması gereken raporlar hakkında bilgilendirilmelidir.	• <i>Birim Faaliyet raporlar</i> • <i>Konsolide Kurum Faaliyet raporu</i>

	İÇ KONTROL TEBLİĞİ KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA KILAVUZU		
Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Revizyon Tarihi:

IV -BİLGİ VE İLETİŞİM STANDARTLARI

Bilgi ve iletişim, gerekli bilginin ihtiyaç duyan kişi, personel ve yöneticiye belirli bir formatta ve ilgililerin iç kontrol ve diğer sorumluluklarını yerine getirmelerine imkan verecek bir zaman dilimi içinde iletilmesini sağlayacak bilgi, iletişim ve kayıt sistemini kapsar.

Standart: 15 Kayıt ve dosyalama sistemi

İdareler, gelen ve giden her türlü evrak dahil iş ve işlemlerin kaydedildiği, sınıflandırıldığı ve dosyalandığı kapsamlı ve güncel bir sisteme sahip olmalıdır.

Bu standart için gerekli genel şartlar	Uygulamada Yapılacaklar
15.1. Kayıt ve dosyalama sistemi, elektronik ortamdakiler dahil, gelen ve giden evrak ile idare içi haberleşmeyi kapsamalıdır.	• Bilgi Yönetimi Prosedürü • Arşiv Yönetimi Prosedürü
15.2. Kayıt ve dosyalama sistemi kapsamlı ve güncel olmalı, yönetici ve personel tarafından ulaşılabilir ve izlenebilir olmalıdır.	• Arşiv Yönetimi • Evrak kayıt Süreci
15.3. Kayıt ve dosyalama sistemi, kişisel verilerin güvenliğini ve korunmasını sağlamalıdır.	• Arşiv Yönetimi Prosedürü
15.4. Kayıt ve dosyalama sistemi belirlenmiş standartlara uygun olmalıdır.	• Yazışma Genelgesi • Arşiv Yönetimi
15.5. Gelen ve giden evrak zamanında kaydedilmeli, standartlara uygun bir şekilde sınıflandırılmalı ve arşiv sistemine uygun olarak muhafaza edilmelidir	• Gelen Giden Evrak kayıt süreci • Elektronik ortam kayıt ve izleme
15.6. İdarenin iş ve işlemlerinin kaydı, sınıflandırılması korunması ve erişimini de kapsayan, belirlenmiş standartlara uygun arşiv ve dokümantasyon sistemi oluşturulmalıdır	• Arşiv Yönetimi Prosedürü

Standart: 16. Hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların bildirilmesi

İdareler, hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların belirlenen bir düzen içinde bildirilmesini sağlayacak yöntemler oluşturmalıdır.

Bu standart için gerekli genel şartlar:	Uygulamada-Yapılacaklar
16.1. Hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların bildirim yöntemleri belirlenmeli ve duyurulmalıdır.	• Hata ve usulsüzlüklerin yönetimi Prosedürü
16.2. Yöneticiler, bildirilen hata, usulsüzlük ve yolsuzluklar hakkında yeterli incelemeyi yapmalıdır.	• Hata ve usulsüzlüklerin yönetimi Prosedürü
16.3. Hata, usulsüzlük ve yolsuzlukları bildiren personele haksız ve ayırimcı bir muamele yapılmamalıdır	• Hata ve usulsüzlüklerin yönetimi Prosedürü

	İÇ KONTROL TEBLİĞİ KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA KILAVUZU		
Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Revizyon Tarihi:

V - İZLEME STANDARTLARI

İzleme, iç kontrol sisteminin kalitesini değerlendirmek üzere yürütülen tüm izleme faaliyetlerini kapsar

Standart: 17 İç kontrolün değerlendirilmesi
İdareler iç kontrol sistemini yılda en az bir kez değerlendirmelidir.

Bu standart için gerekli genel şartlar	Uygulamada-Yapılacaklar
17.1. İç kontrol sistemi, sürekli izleme veya özel bir değerlendirme yapma veya bu iki yöntem birlikte kullanılarak değerlendirilmelidir.	• <i>Prosedürler</i> • <i>Görev Tanımları</i>
17.2. İç kontrolün eksik yönleri ile uygun olmayan kontrol yöntemlerinin belirlenmesi, bildirilmesi ve gerekli önlemlerin alınması konusunda süreç ve yöntem belirlenmelidir.	• <i>SGG Sürecin Gözden Geçirilmesi</i>
17.3. İç kontrolün değerlendirilmesine idarenin birimlerinin katılımı sağlanmalıdır.	• <i>İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme kurulu Toplantısı</i>
17.4. İç kontrolün değerlendirilmesinde, yöneticilerin görüşleri, kişi ve/veya idarelerin talep ve şikâyetleri ile iç ve dış denetim sonucunda düzenlenen raporlar dikkate alınmalıdır.	• <i>İç Denetim Prosedürü</i> • <i>denetçilerinin yılda en az iki kez denetim yapmalarını ön görülür</i> • <i>Anketler yapılması</i>
17.5 İç kontrolün değerlendirilmesi sonucunda alınması gereken önlemler belirlenmeli ve bir eylem planı çerçevesinde uygulanmalıdır.	• <i>İç denetim Prosedürü</i>

Standart 18 İç Denetim
İdareler bağımsız olarak iç denetim faaliyetini sağlamalıdır

Bu standart için gerekli şartlar	Uygulamada -Yapılacaklar
18.1. İç denetim faaliyeti iç koordinasyon kurumu tarafından belirlenen standartlara uygun bir şekilde yürütülmelidir	• <i>İç Denetim Prosedürü</i> • <i>İç Denetim yıllık planı</i>
18.2. İç denetim sonucunda idare tarafından alınması gerekli önlemleri içeren eylem planı hazırlanmalı, uygulanmalı ve izlenmelidir.	• <i>İç Denetim raporları</i>

