



## İÇ TETKİK RAPORU FORMU

|                                  |                                      |  |
|----------------------------------|--------------------------------------|--|
| TETKİK EDİLEN BİRİM ADI<br>..... | TETKİK TARİHİ<br>..... / ... / ..... | TETKİKÇİLER: İSİM/İMZA<br>.....<br>..... |
|----------------------------------|--------------------------------------|--|

## TETKİK DEĞERLENDİRME NOTLARI

1: KABUL EDİLEMEZ

2: KABUL EDİLEBİLİR AMA GELİŞTİRİLMELİ

3: YETERLİ

U: BU MADDE UYGULANAMAZ

UG: BU MADDE UYGULANMIYOR

| 1. TOPLANTIYA KATILANLAR | TARİH:<br>.../.../.....<br>İMZALAR | 2. TOPLANTIYA KATILANLAR | TARİH:<br>.../.../.....<br>İMZALAR |
|--------------------------|------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|
|                          |                                    |                          |                                    |
|                          |                                    |                          |                                    |
|                          |                                    |                          |                                    |
|                          |                                    |                          |                                    |
|                          |                                    |                          |                                    |
|                          |                                    |                          |                                    |
|                          |                                    |                          |                                    |

1/5

| KALİTE DOKÜMANLARININ KONTROLÜ SORU LİSTESİ |   | PUAN |
|---|---|------|
| 1   | <b>Kalite Politikaları</b><br><u>Açıklama:</u> Birim Yönetici ve Çalışanlarının Kurumun Kalite Politikaları, Misyon, Vizyon ve Hedefleri konusunda Bilgileri Var mı? ISO 9001:2008 çalışmaları hakkında bilgilendirme yapıldı mı?<br><u>Değerlendirme:</u>  |      |
| 2   | <b>Birim Yönetim Şeması</b><br><u>Açıklama:</u> Birim Personelinin Organizasyon Yapısını Gösteren Yönetim Şeması, Güncel Olarak Biriminizde Muhafaza Ediliyor Mu?<br><u>Değerlendirme:</u>  |      |
| 3   | <b>Birim Görev Yetki ve Sorumlulukları</b><br><u>Açıklama:</u> Biriminizde Çalışan Personelin Kendi Biriminde Hangi Görevlerden Sorumlu Olduğunu, Birim İçindeki Üst-Ast İlişkisi, Kendisine Verilen Kadro İçin Olması Gereken Kişisel Özellikler Hakkındaki Tüm Bilgileri Gösteren Yazılı Dokümanlar Biriminizde Muhafaza Ediliyor Mu? Her Birime Ait Görev Tanımı İlgili Personel Tarafından Muhafaza Ediliyor Mu? Birime ait Görev Yetki ve Sorumluluklarda Bulunan Görevler İlgili Personel Tarafından Biliniyor Mu?<br><u>Değerlendirme:</u> |      |



|                |   |      |
|----------------|---|------|
| 4              | <p>Birim Çalışma Formları<br/><u>Açıklama:</u> Birim Bünyesinde Gerek Kurum İçinde Gerekse De Kurum Dışında Kullanılan Tüm Matbu (Bazı Özel Evraklar Hariç-Örnek: Bordro) Evraklar Belirli Bir Standart Çerçevesinde Muhafaza Ediliyor Mu?<br/>Değerlendirme:</p>   |      |
| 5              | <p>Birim Çalışma Talimatları<br/><u>Açıklama:</u> Bir Görevin Yerine Getirilmesi İçin Belirlenen İlke, Düzen Ve Sorumluluklardan Oluşan Emirler, Yazılı İş Talimatları, Biriminizde Güncel Olarak Muhafaza Ediliyor Mu?<br/>Değerlendirme:</p>  |      |
| 6              | <p>Kalite El Kitabı<br/><u>Açıklama:</u> Kalite Yönetim Sistemi Standartlarına Uygun Olarak Bir Yönetim Sisteminin Kurulması, Uygulanması Ve Sürdürülmesine İlişkin Bilgi ve İşleyişi İçeren Kitaba Kalite El Kitabı, Biriminizde Güncel Olarak Muhafaza Edilmekte Midir?<br/>Değerlendirme:</p>  |      |
| 7              | <p>Kalite Yönetim Sistemi Prosedürler<br/><u>Açıklama:</u> Kalite Yönetim Sisteminin Etkin Bir Şeklide Uygulanması Amacıyla Kalite Yönetim Standartlarına Uygun Olarak Oluşturulan Sistem Prosedürleri Biriminizde Güncel Olarak Muhafaza Edilmekte Midir?<br/>Değerlendirme:</p>   |      |
| 8              | <p>Kalite Yönetim Sistemi Talimatlar<br/><u>Açıklama:</u> Kalite Yönetim Sisteminin Etkin Bir Şeklide Uygulanması Amacıyla Kalite Yönetim Standartlarına Uygun Olarak Oluşturulan Sistem Talimatları Biriminizde Güncel Olarak Muhafaza Edilmekte Midir?<br/>Değerlendirme:</p>   |      |
| 9              | <p>Kalite Yönetim Sistemi Formlar<br/><u>Açıklama:</u> Kalite Yönetim Sisteminin Etkin Bir Şeklide Uygulanması Amacıyla Kalite Yönetim Standartlarına Uygun Olarak Oluşturulan Sistem Formları Biriminizde Güncel Olarak Muhafaza Edilmekte Midir?<br/>Değerlendirme:</p>   |      |
| MÜLAKAT/GÖZLEM |   | PUAN |
| 1              | <p>İstatistikî Veri Çalışması<br/><u>Açıklama:</u> Biriminizin Faaliyetlerini Değerlendirilebilmek Amacıyla Faaliyetlerin Önceki Yıllarda Yapılan Faaliyetlerle Karşılaştırılmasını Yapıyor Musunuz? Eğer Yapıyorsanız Yapmış Olduğunuz Karşılaştırma İle İlgili Tablo, Grafik, Analiz, Rapor Gibi Dokümanlardan Herhangi Birini Gösterir Misiniz?<br/>Değerlendirme:</p> |      |



|   |   |  |
|---|---|--|
| 2 | <p>Kıyaslama Çalışması<br/><u>Açıklama:</u> Biriminizle İlgili Faaliyetlerde Kalite, Etkinlik ve Verimlilik Artışı Sağlamak İçin Çalışma Alanlarınızla İlgili Konularda, Benzer Kurumlarla Görüşmeler Yapılması, Görüşmeler Sonrasında Birim Faaliyetleri İle İlgili İyileştirme/Geliştirme Yapılmasına Kıyaslama Çalışması Denir. Bu Kapsamda Biriminiz Faaliyetleri İle İlgili Kıyaslama Çalışması Yaptınız mı? Bu Çalışmalarla İlgili Dokümanlarınızı Gösterir misiniz?<br/>Değerlendirme:</p> |  |
| 3 | <p>Müşteri Memnuniyet Analizi<br/><u>Açıklama:</u> Vatandaş Memnuniyetinin Artırılması Amacıyla, Çeşitli İletişim Kanallarından (Kent Konseyi, Halk Meclisi, Kadın Meclisi, Çocuk Meclisi, Yaşlı Meclisi, Kamuoyu Yoklamaları, Beyaz Masa, İnternet, Telefon, Faks v.s.) Gelen Verilerin (Talep/Şikâyet) Analizini Yapıyor musunuz? Bu Kapsamda Faaliyetler Üzerinde İyileştirme/Geliştirme Çalışması Yapıyor musunuz?<br/>Değerlendirme:</p>   |  |
| 4 | <p>Birim İçi ve Birimler Arası Toplantı<br/><u>Açıklama:</u> Birim İçi İletişimin Sağlanması, Birim Faaliyetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Arttırılması, Planlı Bir Şekilde Çalışmaların Sürdürülmesi Amacıyla Birim İçinde Periyodik Toplantılar Düzenliyor Musunuz? Biriminizle İlgili Ortak Faaliyetlerde Diğer Birimlerle Toplantılar Düzenliyor Musunuz? Toplantılar İlgili Dokümanlarınızı Gösterir Misiniz?<br/>Değerlendirme:</p>   |  |
| 5 | <p>Eğitim İhtiyacının Tespiti<br/><u>Açıklama:</u> Personelinin İş Kalitesini Artırmak, Değişen Teknoloji, Bilgi Ve Hizmet Şartlarına Uyumunu Sağlamak, Görev, Yetki Ve Sorumluluklarına İlişkin Bilgilerini Güçlendirmek Amacıyla Biriminizdeki Tüm Personelin Eğitim İhtiyacını Belirlediniz Mi? Bu Çalışma İle İlgili Dokümanlarınızı Gösterir Misiniz?<br/>Değerlendirme:</p>   |  |
| 6 | <p>Düzeltilici/Önleyici Faaliyet<br/><u>Açıklama:</u> Biriminizle İlgili Faaliyetlerde Ortaya Çıkan Uygunsuzlukları Ve Nedenlerini Tespit Ederek Ortadan Kaldırmak İçin Düzeltilici Faaliyetlerde veya Ortaya Çıkabilecek Olan Uygunsuzlukları ve Nedenlerini Tespit Ederek Ortadan Kaldırmak İçin Önleyici Faaliyetlerde Bulunuyor Musunuz? Bu Çalışmalar İle İlgili Dokümanlarınızı Gösterir misiniz?<br/>Değerlendirme:</p>  |  |
| 7 | <p>Mekânın Isısı (Isıtma/Soğutma)<br/><u>Açıklama:</u> Biriminize Ait Çalışma Alanları Sizce Yeterli Düzeyde Isıtma/Soğutma Sistemi Var mıdır?<br/>Değerlendirme:</p>   |  |
| 8 | <p>Donanım (Masa, Sandalye, Bilgisayar, Yazıcı, Fax, Telefon ve Diğer Kırtasiye Malzemeleri) <u>Açıklama:</u> Birim Çalışmalarının Yürütülmesinde Kullanılan Donanımlar Sizce Yeterli Düzeyde Midir?<br/>Değerlendirme:</p>   |  |



|    |   |     |
|----|---|-----|
| 9  | Değerlendirme Toplantılarının Analizi<br><u>Açıklama:</u> Faaliyet Raporlarının Değerlendirilmesi ile İlgili Çalışma Yaptınız mı?<br>Değerlendirme:   |     |
| 10 | Dokümanların Yerinde Bulunabilirliği<br><u>Açıklama:</u> Birim Dokümanlarının İstenildiği Zaman Bulunabilme Düzeyi Nedir?<br>Değerlendirme:   |     |
| 11 | Dokümanların Muhafaza Edilmesi<br><u>Açıklama:</u> Birim Dokümanları Yeterli Düzeyde Muhafaza Edilmekte Midir?<br>Değerlendirme:  |     |
| 12 | Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü<br><u>Açıklama:</u> Biriminizde Gerek Doküman Bazında Gerekse De Faaliyet Anlamında Geriye Doğru İzlenebilirlik Hangi Düzeydedir? (Dokümanlar Üzerinde Olması Gereken İmza, Tarih, Doküman Adı, Doküman Ait Diğer Bilgilerin Kontrol Edilmesi- Faaliyetleri Gerçekleştirirken İzlenebilirlik Açısından Kontrolünün Sağlanması)<br>Değerlendirme: |     |
| 13 | Performans Programının Ölçülmesi<br><u>Açıklama:</u> Körfez Belediyesi 2012 Performans Programı Doğrultusunda Biriminize Ait Performans Hedefleri Hakkında Bilgi Verebilir Misiniz? Bulduğunuz Ay İtibari İle Yapmış Olduğunuz Çalışmalar Nelerdir?<br>Değerlendirme:   | 4/5 |
| 14 | Arşiv Kayıtlarının Kontrolü<br><u>Açıklama:</u> Birimize Ait Arşivinizde, Yapılan Faaliyetlerin Konularına, Tarihine, Sırasına Göre Düzenlenmiş Bir Dosyalama Sistemi Bulunmakta Mıdır? Dosyaların Muhafaza Edilmesi, Okunabilir Yeterli Düzeyde Midir?<br>Değerlendirme:   |     |



| İÇ TETKİT RAPOR FORMU |                           |                                |       |
|-----------------------|---------------------------|--------------------------------|-------|
| No                    | Tespit Edilen Uygunsuzluk | Düzeltilmesi İçin Verilen Süre | Sonuç |
| 1                     |                           |                                |       |
| 2                     |                           |                                |       |
| 3                     |                           |                                |       |
| 4                     |                           |                                |       |
| 5                     |                           |                                |       |
| 6                     |                           |                                |       |
| 7                     |                           |                                |       |
| 8                     |                           |                                |       |
| 9                     |                           |                                |       |
| 10                    |                           |                                |       |

