



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	1 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

**Bu Kalite El Kitabı;**

**Düzce Valiliği Kalite Yönetim Sistemini oluşturan,**

**TS-EN-ISO 9001:2008 Standart şartlarına uygun,**

**en üst düzeydeki kalite dokümanlarını içermektedir.**

**Kaliteyi etkileyen tüm faaliyetler**

**ve bunları gerçekleştiren tüm bölüm ve**

**personel için bağlayıcıdır ve tüm hizmetleri kapsar.**

**Yönetimin onayı olmadan hiç bir bölümü iptal edilemez,**

**değiştirilemez ve 3. şahıslara verilemez.**

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	2 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

**Bu Kalite El Kitabı**

**TS-EN-ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardı'na**

**uygun olarak**

**Düzce Valiliği için hazırlanmıştır.**

**“İznimiz dışında hiçbir şekilde çoğaltılamaz.”**

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	3 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

Bölüm numarası	Konu başlığı	ISO 9001:2008 Standart maddesi
-	Dağıtım	
-	İçindekiler	
-	Ön Bilgi: Düzce'nin Tanıtımı	
<b>0</b>	<b>Giriş</b>	<b>0</b>
	Genel	0.1
	Proses Yaklaşım	0.2
<b>1</b>	<b>Kapsam</b>	<b>1</b>
	Genel	1.1
	Uygulama	1.2
	Kapsam Dışı Alanlar	1.3
<b>2</b>	<b>Düzce Valiliği Misyon, Vizyon, Organizasyon Şeması, Kalite Politikası, Değerleri</b>	
-	Misyon	
-	Vizyon	
<b>3</b>	<b>Terimler ve tanımlar</b>	<b>3</b>

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	4 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

<b>4</b>	<b>Kalite Yönetim Sistemi</b>	<b>4</b>
	<b>Genel Şartlar</b>	<b>4.1</b>
	<b>Dokümantasyon Şartları</b>	<b>4.2</b>
	Genel	4.2.1
	Kalite El Kitabı	4.2.2
	Dokümanların Hazırlanması ve Kontrolü	4.2.3
	Kayıtların Kontrolü	4.2.4
<b>5</b>	<b>Yönetimin Sorumluluğu</b>	<b>5</b>
	<b>Yönetimin Taahhüdü</b>	<b>5.1</b>
	<b>Vatandaş Odaklılık</b>	<b>5.2</b>
	<b>Kalite Politikası</b>	<b>5.3</b>
	<b>Planlama</b>	<b>5.4</b>
	Kalite Hedefleri	5.4.1
	Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması	5.4.2
	<b>Sorumluluk, Yetki ve İletişim</b>	<b>5.5</b>
	Sorumluluk ve Yetki	5.5.1
	Yönetim Temsilcisi	5.5.2

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	5 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

	İç İletişim	5.5.3
	Yönetimin Gözden Geçirmesi	5.6.
	Genel	5.6.1
	Gözden Geçirme Girdisi	5.6.2
	Gözden Geçirme Çıktısı	5.6.3
<b>6</b>	<b>Kaynak Yönetimi</b>	<b>6</b>
	<b>Kaynakların Sağlanması</b>	<b>6.1</b>
	<b>İnsan Kaynakları</b>	<b>6.2</b>
	Genel	6.2.1
	Yeterlilik, Farkında Olma ( Bilinç ) ve Eğitim	6.2.2
	<b>Altyapı</b>	<b>6.3</b>
	<b>Çalışma Ortamı</b>	<b>6.4</b>
<b>7</b>	<b>Hizmet Gerçekleştirme</b>	<b>7</b>
	<b>Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması</b>	<b>7.1</b>
	<b>Vatandaş ile İlişkili Süreçler</b>	<b>7.2</b>
	Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi	7.2.1
	Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi	7.2.2

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	6 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

	Vatandaş ile İletişim	7.2.3
	<b>Tasarım ve Geliştirme (Kapsam Dışı)</b>	<b>7.3</b>
	<b>Satın Alma</b>	<b>7.4</b>
	Satın Alma Süreci	7.4.1
	Satın Alma Bilgisi	7.4.2
	Satın Alınan Ürün/Hizmetin Doğrulanması	7.4.3
	<b>Hizmetin Sunumu</b>	<b>7.5</b>
	Hizmet Sunumun Kontrolü	7.5.1
	Hizmet Sağlanması İçin Proseslerin Geçerliliği <b>(Kapsam Dışı)</b>	7.5.2
	Tanımlama ve İzlenebilirlik	7.5.3
	Vatandaş Mülkiyeti	7.5.4
	Hizmetin Korunması	7.5.5
	<b>İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü</b> <b>(Kapsam Dışı)</b>	<b>7.6</b>
<b>8</b>	<b>Ölçme, Analiz ve İyileştirme</b>	<b>8</b>
	<b>Genel</b>	<b>8.1</b>
	<b>İzleme ve Ölçme</b>	<b>8.2.</b>

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	7 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

	Vatandaş Memnuniyeti	8.2.1
	İç Denetim	8.2.2
	Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi	8.2.3
	Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi	8.2.4
	<b>Uygun Olmayan Hizmet Kontrolü</b>	<b>8.3</b>
	<b>Veri Analizi</b>	<b>8.4</b>
	<b>İyileştirme</b>	<b>8.5</b>
	Sürekli İyileştirme	8.5.1
	Düzeltilici Faaliyet	8.5.2
	Önleyici Faaliyet	8.5.3
<b>9</b>	<b>Kurum Hizmetleri ile İlgili Mevzuatlar</b>	
<b>10</b>	<b>Ekler</b>	
	DV-KEK-002 Düzce Valiliği Kalite Politikası	
	DV-KEK-003 Düzce Valiliği Kurumsal Değerleri	
	DV-KEK-004 Düzce Valiliği Organizasyon Şeması	
	DV-KEK -005 Süreç İlişki Diyagramı	

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARİHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	8 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

## ÖN BİLGİ

Batı Karadeniz'in ayakta kalan tek antik kenti olan Düzce'nin tarihi, M.Ö. 1390-800 yılları arasında hüküm süren Hitit (Eti) Medeniyeti'ne kadar uzanır. Düzce Orhan Gazi'nin komutanlarından Konuralp Bey'in Bizans Tekfurları ile 1323'te yaptığı savaşlar sonucu Osmanlı topraklarına katıldı. 1869 yılına değin Kastamonu Vilayeti Bolu Mutasarrıflığı, Göynük Kasabası'na bağlı bir bucak olarak tarihte yer almıştır. 1869 yılında ise Bolu Sancağı'na bağlı Kaza olmuştur.

1999 yılında 17 Ağustos ve 12 Kasım depremlerini yaşayan Düzce, 1'i yeni 7 ilçenin bağlanmasıyla 09.12.1999 gün ve 23091 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 584 sayılı KHK uyarınca il olmuştur.

İl toprakları, kıyı kesimi dışında ortası çukur, çevresi dağlarla kuşatılmış alanlardan oluşur. Kuzey kesimde Akçakoca Dağları, doğu kesimde Bolu Dağları, güneydoğu ve güney kesimde de Abant Dağları'nın batı uzantıları yer alır. Düzce'nin denizden yüksekliği 150 metredir.

İlin başlıca akarsuyu Melen Çayı'dır. Akçakoca Dağları'ndan doğan bu akarsuyun Melen Gölü de denilen Efteni Gölü'ne kadarki bölümü Küçük Melen Çayı, bu gölle denize döküldüğü Melenagzı arasındaki bölümüne de Büyük Melen Çayı adı verilir. Tarım alanlarının sulanması ve bu alanların taşkından korunması amacıyla Küçük Melen Çayı üzerinde yapılan Hasanlar Barajı'nın tamamlanma tarihi 1972'dir.

Düzce ili, Karadeniz Bölgesi'nin kıyı kesimlerinde görülen nemli ve fazla sert olmayan iklimin etkisi altındadır. Yıllık sıcaklık ortalaması 13,0°C, yıllık toplam yağışların ortalaması 834,4 kg/m<sup>2</sup> olup, ortalama nispi nem %75'dir. Düzce, doğal bitki örtüsü açısından zengin sayılan bir ildir. Kıyı kesimi maki ve yalancı makiler, kıyı ardındaki dağlar ise gürgen, kayın, kestane ve meşelerden oluşan ormanlarla

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali





DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	9 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

kaplıdır. Düzce Ovası'nı kuşatan dağların alçak kesimlerinde geniş yapraklılardan, yüksek kesimlerinde ise karaçam, sarıçam ve köknarlardan oluşan ormanlar vardır.

İl nüfusu 2000 yılı Genel Nüfus Sayımı sonucuna göre 314.266 iken, 2008 yılı Nüfus Sayım sonucuna göre 328.611, 2009 yılı nüfus sayımına göre 335.156, 2010 yılı Nüfus Sayım sonucuna göre 338.188, 2011 yılı nüfus sayımına göre ise 342.146 olmuştur. 2011 yılı sonuçlarına göre nüfusun %58,08'i şehir merkezlerinde, % 41,92'ı ise köylerde yaşamaktadır. Düzce İli'nde 2011 Nüfus Sayımına göre yıllık nüfus artış ortalaması ‰ 11,64'dür.

İlimiz 2.567 km<sup>2</sup>'lik yüzölçümü içerisinde, 8' İlçe (merkez ilçe dahil), 3'ü Belde belediyesi olmak üzere toplam 11 Belediye ve 280 köy barındırmaktadır. İl genelindeki mahalle sayısı 114'tür.

## **0-GİRİŞ**

### **0.1. GENEL**

Düzce Valiliği, devlet politikasını ve vatandaş beklentilerini karşılamak için sunduğu hizmeti en etkili ve en kısa sürede yapmayı amaç edinen personelimiz ile hizmet kalitemizi sürekli iyileştirmek için yönetim sistemi kurma çalışmalarını 2012 yılı mayıs ayından itibaren başlatmıştır. Toplam Kalite Yönetimi anlayışına uygun bir yönetim sistemi oluşturulmak üzere yapılan bu çalışmalar esnasında; kurumumuzdaki tüm iş ve işlemlerde standardın yükseltilmesi, organizasyon yapısının verimli ve etkin hale getirilmesi faaliyetlerini yürütmek üzere, kurum bünyesinde ayrı bir çalışma grubu oluşturulmuştur. Çalışma grubumuz, başta eğitim olmak üzere aşağıda ayrıntısı ifade edilen çalışmaların yürütülmesini organize etmiştir. Düzce Valiliği çalışanlarının kalite ve yönetim teknikleri konusunda bilgilendirilmesine yönelik eğitim programları uygulanmıştır. Valiliğimiz yöneticileri ve çalışma grubunun TKY, süreç yönetimi ve ISO 9001 eğitimi almaları sağlanmıştır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	10 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

Hizmette verimlilik, halkımızın memnuniyeti, çalışanların iş tatmini ve sıhhati için çalışma mekânları iyileştirilmektedir.

İhtiyaç duyulan yazılım ve donanım karşılanmaktadır. Kamu hizmetlerinin tanıtımı ve vatandaşın kurumca verilen hizmetlere ulaşımının kolaylaştırılması için [www.duzce.gov.tr](http://www.duzce.gov.tr) web sitesi ve BIMER, Bilgi Edinme Sistemleri, insan hakları ihlali iddiaları için [ihk@duzce.gov.tr](mailto:ihk@duzce.gov.tr) üzerinden internet tabanlı şikâyet-öneri takip ve erişim imkanları sağlanmıştır. Valiliğimiz, yönetim kalitesinin sağlanması için en önemli kaynağın kurum çalışanları olduğunun ve hedeflere ancak onların katılımı ile ulaşabileceğinin bilincindedir.

## 0.2. Proses Yaklaşımı

Valiliğimizdeki Kalite Yönetim Sistemi; hizmet kalitesi, etkinlik ve verimlilik anlayışıyla uygun proseslerin tespiti, geliştirilmesi ve etkinliğinin artırılması amacıyla oluşturulmuştur. Bu sebeple, Valiliğimizdeki sistemi oluşturan ve uygulama kapsamında olup hizmet kalitesini etkileyen tüm süreçler belirlenmiş, bu süreçlerin iyileştirilmesi ve etkinliğinin artırılması için yapılacak çalışmalar da tespit edilmiştir. PUKÖ (Planla-Uygula-KontrolEt-ÖnlemAl) metodolojisi bütün süreçlerimizde iyileştirme amaçlı dikkate alınmaktadır.

## 1-KAPSAM

### 1.1. Genel

Düzce halkının ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak nitelikte oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi (KYS), vatandaş memnuniyeti odaklı yapılanmayla, verimli uygulanması ve sürekli iyileştirilmesi için ISO 9001 standardı kurumumuzun bütün faaliyetlerinde vatandaş memnuniyeti amacıyla uygulamaktadır. Bu sebeple, Valiliğimizdeki sistemi oluşturan ve uygulama kapsamında olup hizmet kalitesini

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARİHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	11 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

etkileyen tüm süreçler belirlenmiş, bu süreçlerin iyileştirilmesi ve etkinliğinin artırılması için yapılacak çalışmalar da tespit edilmiştir.

## 1.2. Uygulama

Bu Kalite El Kitabı'nda, Düzce Valiliği'nde sunulmakta olan kamu hizmetlerinin nasıl yapıldığı ve kontrol edildiği belirtilmiştir.

Bu kitap, Düzce Valiliği hizmetlerinde kalitenin sağlanması için TSE İSO 9001:2008 standardının ön gördüğü yöntem ve uygulamaların, kendi bünyesinde adapte edildiğini belgelemektedir. Her birimin çalışmalarını yürütürken izlediği yol süreç haritalarında belirlenmiştir.

## 1.3 Kapsam Dışı Alanlar

Standardın kapsam dışı tutulan maddeleri ve gerekçeleri aşağıda belirtilmiştir.

- **Tasarım ve geliştirme:** Düzce Valiliği'nin yaptıkları hizmetler, ilgili kanunlar ile sınırlandırılmış olup, bir ürün üretiminin söz konusu olmaması nedeniyle tasarım ve geliştirme çalışmaları yapılamamaktadır. Bu nedenle tasarım ve geliştirme konusundaki standart şartları (Madde 7.3) hariç tutulmaktadır.
- **Hizmet sağlanması için Proseslerin Geçerliliği:** Kurumumuzda kontrolleri yapılmadan vatandaşa sunulan hiçbir hizmet yoktur. Bu nedenle Üretim ve Hizmet sağlanması için Proseslerin Geçerliliği konusundaki standart şartları (Madde 7.5.2) kapsam dışı bırakılmıştır.
- **İzleme ve ölçme donanımının kontrolü:** Kurumumuzun yürüttüğü faaliyetler ve verdiği hizmetlerin sağlanması için herhangi bir ölçme donanımı kullanılmamaktadır. Bu nedenle izleme ve ölçme donanımının kontrolü konusundaki standart şartları hariç tutulmaktadır.(Madde 7.6)

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	12 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

## 2. DÜZCE VALİLİĞİ MİSYON, VİZYON, ORGANİZASYON ŞEMASI, KALİTE POLİTİKASI, DEĞERLERİ:

Düzce Valiliği'ne ait organizasyon şeması, kalite politikası, kurumsal değerler, EK-1'de verilmiştir.

- **MİSYONUMUZ (Varlık Sebebimiz)**

Valiliğimiz; Düzce İlinde Devlet ve vatandaş hizmetlerini vatandaş odaklı bir yaklaşımla ve bu hizmetleri yürüten kamu personelinin verime yönelik huzurunu da göz önünde tutarak; kaliteli, hızlı, çağdaş ve sürekli gelişim anlayışı içinde yürütmeyi amaçlar.

- **VİZYONUMUZ (Ana Hedefimiz)**

Valiliğimiz; yüklenmiş olduğu misyonu yerine getirmek üzere ve benimsediği değerlerden güç alarak, Düzce İlinin evrensel olarak kabul görmüş tüm ölçütler itibarıyla çağdaş bir dünya kenti olmasını ve bu doğrultuda ülkemizdeki iller arasında ilk on sırada yer almasını sağlamaya yönelik bir vizyonla hareket eder.

## 3. TERİMLER VE TANIMLAR

Kalite Yönetimi, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler standardında verilen uluslararası terimler ve tarifleri kullanır.

Hizmet terimi, kurum çalışanları ve vatandaş için yapmış olduğumuz resmi iş ve işlemler için kullanılır.

Vatandaş terimi, Düzce ilindeki tüm bireyleri tarif etmek için kullanılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARİHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	13 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

#### 4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ (KYS):

##### 4.1 Genel Şartlar

Düzce Valiliği, ISO 9001 standartlarına uygun olarak KYS'nin gerektirdiği süreçleri, süreçlerin sırasını ve etkileşimini, performans kriterlerini, ölçüm yöntemlerini ve sorumlularını tanımlar. Bu amaçla hazırlanan dokümanlar iki kategoriden oluşur.

**Birinci Kategori Dokümanlar:** Sistemin genel bütünlüğü ile ilgili dokümanlardır.

**İkinci Kategori Dokümanlar:** Hizmetin üretilmesi, sunulması ve takibi ile ilgili dokümanlardır.

**DV-PR-001 Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü** uyarınca hazırlanan bu dokümanlar ilgili birimlerde ve ayrıca Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon Sorumlusunda bulundurulmaktadır. Elle doldurulması zorunlu olan formlar dışındaki tüm dokümanlar dijital ortamda saklanmaktadır.

#### KYS VE SÜREÇLERİN ETKİNLİĞİNİN KONTROLÜ VE GELİŞTİRİLMESİ:

Düzce Valiliği'nde oluşturulan kalite yönetim sisteminin etkinliği, sistem süreçlerinin geçerliliği, kontrolü ve geliştirilmesi aşağıdaki biçimde yapılır:

**Kontrol:** Sistemin ve süreçlerin kontrolü iç denetimler yoluyla gerçekleştirilir.

**Etkinlik Ölçümü:** Sistemin ve sistem süreçlerinin etkinliği ölçülür. Hizmet faaliyetlerinin sonuçları dokümantasyon sisteminde tanımlı formlar ve/veya e-içişleri, BİMER, Bilgi Edinme web sitelerindeki ortamlar aracılığıyla dijital olarak kayıt altına alınır, sonuçları karşılaştırmalı olarak rapor edilerek hedeflerle uyumu incelenir.

Ayrıca hizmeti alan vatandaşın memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla hazırlanan ve Hükümet Konağı girişinde bulunan anket formları ve kutuları ve/veya [www.duzce.gov.tr](http://www.duzce.gov.tr) adresinde bulunan anket formları vasıtalarıyla anketlerin yapılması

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	14 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

sağlanır. Her yılsonunda anket sonuçları raporlanarak vatandaş memnuniyeti ölçülür ve iyileştirmeler başlatılır. Ayrıca kurum çalışanlarına yönelik “Personel Memnuniyet Anketi” uygulanır ve anket sonuçları Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında (YGG) değerlendirilir.

**Geliştirilmesi:** Sistemin ve sistem süreçlerinin geliştirilmesi için, yeni uygulamalar, yeni sistemler ve araçlar, kalite konusundaki gelişmeler ve literatür takip edilir, gerektiğinde danışmanlık desteği alınır. Sistemin sürekliliğini sağlamak öncelikli hedeflerimiz arasındadır ve etkinliğinin sürekli olarak iyileştirilmesi kurumumuz için önemlidir. Kurum içinde değerlendirme toplantıları düzenlenir.

## 4.2. Dokümantasyon Şartları:

### 4.2.1. Genel

Düzce Valiliği KYS ile ilgili dokümanları hazırlar. Kurumumuzda TS EN ISO 9001:2008 standartları doğrultusunda iki kategori altında toplanacak aşağıdaki dokümanlar yardımıyla iş ve işlemler yürütülür.

**Birinci Kategori Dokümanlar:** Sistemin genel bütünlüğü ile ilgili dokümanlardır.

- **DV-KEK-001 T.C. DÜZCE VALİLİĞİ Kalite El Kitabı**
- **DV-PR-001 Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü**
- **DV-PR-002 Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü**
- **DV-PR-003 İç Denetim Prosedürü**
- **DV-PR-004 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü**
- **DV-PR-005 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü**
- **DV-PR-006 Hizmet ve Vatandaş Memnuniyeti Prosedürü**

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	15 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

**İkinci Kategori Dokümanlar:** Hizmetin üretilmesi, sunulması ve takibi ile ilgili dokümanlardır.

- Politika-Değerler-Vizyon-Misyon
- Görev Tanımları (Organizasyon Şemasındaki Tüm Pozisyonlar İçin)
- Prosedürler (Birinci Kategori Dokümanlar harici)
- **DV-PR-007 Eğitim Prosedürü**
- **DV-PR-008 Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi Prosedürü**
  - Yönergeler
  - Formlar
  - Süreçler
  - Hedefler
  - Planlar
  - Formlar
  - Mevzuat

**DV-PR-001 Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü** uyarınca hazırlanan bu dokümanlar ilgili birimlerde ve ayrıca Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon Sorumlusunda bulundurulmaktadır. Elle doldurulması zorunlu olan formlar dışındaki tüm dokümanlar dijital ortamda saklanmaktadır.

**KEK:** Kurumumuzda kurulan KYS' nin ISO 9001 standartlarına uygunluğunu gösteren ve bu alanda yapılacak çalışmalar için rehber niteliğindeki dokümandır.

**Görev Tanımları:** Kurumumuzda tüm pozisyonlarla ilgili olarak görev ve yetkileri belirleyen dokümanlardır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	16 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

**Prosedürler:** Kurumumuzda üretilen hizmetlerin nerede, ne zaman, nasıl ve kimler tarafından yapılacağı ve üretim aşamalarının belirlendiği dokümanlardır.

**Yönergeler:** İşlerin ayrıntılı olarak nasıl yapılacağını belirten dokümanlardır.

**Formlar:** İş ve işlemlerde kullanılan ve belirli formatları bulunan, veri toplamaya da yardımcı olan ek dokümanlar ve kayıtlardır.

**Süreçler:** Girdileri çıktılara dönüştüren, birbiri ile ilişkili veya karşılıklı etkileşim içindeki faaliyetler dizisi olarak belirlenen süreçlerimiz için iki adet elektronik dosya oluşturulmuştur.

**Süreçlerin İlişki Diyagramı:** Süreçler ile ilgili bu dokümanlar, süreçlerin sırasını, birbirleriyle etkileşimini, süreçlerin çalıştırılmasını ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriter ve yöntemleri, gerekli kaynak ve bilginin sağlanmasını, ölçme ve analiz işlemlerini tanımlar.

Süreçlerin performansı ise **FR.İÇ.006 Süreç Kontrol Formu** ile takip ve kontrol edilir.

**Hedefler:** Kurumun ilgili yıla ait hedeflerinin belirlenerek faaliyetlerinin takip edildiği dokümanlardır. Elektronik ortamda dosyalar oluşturulmuştur. Dosya adı; DV-HD-No-Yıl şeklinde kodlamayla oluşturulmuştur. Örneğin; “DV-HD-01-2012” adıyla oluşturulan dosya, 2012 yılına ait hedeflerinin ana listesi ve her bir hedef için ayrı sayfada “hedef izleme” sayfaları bulunmaktadır.

#### 4.2.2. Kalite El Kitabı (KEK)

Düzce Valiliği, ISO 9001 standartlarına uygun olarak KYS'nin kapsamını, hariç tutmaları, ayrıntıları ve dokümante edilmiş prosedürleri veya bunlara atıfları içeren kalite el kitabını oluşturmuştur. Kalite El Kitabı, Valiliğimizin kalite sisteminin genel yapısını ortaya koyar. Valiliğimiz içinde kaliteyi etkileyen faaliyetlerin bütün olarak

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali





DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	17 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

planlaması ve yönetimi için kullanılan dokümandır. TS-EN-ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistem standardının uygulanabilir bütün esaslarını kapsar.

Bu Kalite El Kitabı, Dokümantasyon Sorumlusu tarafından hazırlanır, Yönetim Temsilcisi tarafından kontrol edilir ve Vali tarafından onaylanır.

Kalite El Kitabı'nın aslı Yönetim Temsilcisinde bulunur, dağıtım listesindeki sıraya göre çoğaltılarak kırmızı renkli "KONTROLLÜ KOPYA" kaşesi basılarak dağıtımı yapılır ve takip edilir.

Kalite El Kitabı, sürekli gözden geçirilir, revizyon gerektiğinde, revizyon hazırlama sırasına göre yapılır. Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları'nda alınan kararlara göre Yönetim Temsilcisince yapılan revizyonlar Yönetim Temsilcisi tarafından kontrol edildikten sonra Vali tarafından onaylanır. Revizyon yapılan sayfaların yenisi Yönetim Temsilcisince dağıtılır ve alınan eski sayfalar Yönetim Temsilcisince imha edilir.

Kalite El Kitabı'nın dağıtım listesi dışındaki kontrollü kopyaları, Vali onayı olmadan çoğaltılamaz ve dağıtımı yapılamaz. Valiliğimizin Kalite El Kitabı kısaca KEK olarak tanımlanmıştır.

#### 4.2.3. Dokümanların Hazırlanması ve Kontrolü

Düzce Valiliği, Kalite Yönetim Sistemine işlerlik kazandırmak amacıyla hazırladığı dokümanlarının yayınlanması, gözden geçirilmesi, revize edilmesi, dağıtılması ve güncel tutulmasını güvence altına almış ve hazırlanan dokümanların doğru yerlere gitmesi ve teslim alınmasını sağlamıştır. Dokümanların etkin olarak kullanılması amacıyla geçersiz dokümanlar kullanım alanlarından, yenilerinin yayınlanması ile birlikte toplanmaktadır. Dokümanların hazırlanması, revizyonu, kontrol ve muhafazası, kayıtların tutulması, istenmeyen dokümanların kullanımının önlenmesi ile ilgili yapılacak işlemler, hazırlanan prosedürlere uygun olarak Kalite

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	18 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

Yönetim Temsilcisi ve KYS Dokümantasyon Sorumlusu tarafından takip edilmekte ve yürütülmektedir. (Bakınız **DV-PR-001 Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü**)

Kurumumuz kalite sistemi içindeki tüm dokümanlar ve veriler, yayınlanmadan önce yeterlilik açısından yetkili personel tarafından gözden geçirilmekte, incelenerek ve onaylanarak yürürlüğe girmektedir. Referans edilen **DV-PR-001 Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü** gereğince, geçersiz ve yürürlükten kaldırılan dokümanların kopyaları, buldukları tüm alanlardan toplanmaktadır ve kullanılmasını önleyici tedbirler alınmaktadır.

Kurumumuz mevzuattaki her türlü gelişmeyi, değişikliği ya da dış kaynaklı dokümanlardaki yenilikleri sırasıyla aşağıdaki kurumların web adreslerinden düzenli olarak takip eder ve işlemleri bu yenilik veya değişikliklere göre yürütür:

- <http://www.basbakanlik.gov.tr/mevzuat>
- <http://www.resmigazete.gov.tr>
- <http://www.icisleri.gov.tr>
- [www.tse.org.tr](http://www.tse.org.tr)
- İlgili Kamu kurum ve kuruluşlarının web siteleri

#### 4.2.4 Kayıtların Kontrolü

KYS dâhilinde yapılan çalışmaların KYS'ye uygunluğunun ve etkin olarak kullanıldığının kanıtlanması için her çalışma kayıt edilmektedir. Kurumun; ilgili kanunlar, Valilik ve Kaymakamlık Büroları Kuruluş ve Çalışma Yönetmeliğine göre uygun olarak yürütülen hizmet faaliyetlerine ilişkin kayıtlar, Standart Dosyalama Planı, İçişleri Bakanlığı Saklama ve Arşiv Yönergesi ve ilgili mevzuata uygun olarak elektronik ve kağıt ortamında oluşturulur ve saklanır. KYS'ye ait tüm faaliyetlerin kayıtların muhafazası, tekrar elde edilebilmesi, imhası, saklama süreleri ile ilgili

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	19 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

işlemler Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak yürütülmektedir. (Bakınız **DV-PR-002 Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü.**)

## 5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

### 5.1 Yönetimin Taahhüdü

Düzce Valiliği, KYS'nin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini aşağıdaki yollarla gerçekleştirir.

Kurumumuz çalışmalarında ilgili mevzuatın yanı sıra Düzce halkının taleplerinin de yerine getirilmesinin önemini ve gereğini tüm personele bildirerek, vatandaş memnuniyetinin artırılması için Toplam Kalite Yönetimi anlayışı doğrultusunda çalışmalarını sürdürür.

Kurumumuz Kalite Politika ve Hedeflerini belirleyerek personeline duyurur. Politika ve hedefleri, Üç Aylık Değerlendirme (ÜAD) toplantıları ve yılda en az bir kere yapacağı YGG toplantılarında değerlendirerek, KYS'nin gerektirdiği önlemleri alır ve gerekli kaynakların sağlanmasını taahhüt eder.

### 5.2 Vatandaş Odaklılık

Düzce halkının kurumdan beklentilerinin karşılanması için gerekli çalışmalar, tanımlanan süreçlere uygun olarak yürütülür. Düzce halkının ve ilgili kurum ve kuruluşların Düzce Valiliği'nden beklediği hizmetlerin mevzuat ve kalite politikası çerçevesinde yerine getirilmesi sağlanır. (Bakınız **DV-PR-006 Hizmet ve Vatandaş Memnuniyetinin Sağlanması Prosedürü.**)

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARİHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	20 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

### 5.3 Kalite Politikası

Düzce Valiliği; kurumun amacı, mevzuatlar ve ISO 9001 standartları doğrultusunda kalite politikasını belirler, KYS'nin şartlarına uygunluğunu ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini sağlar, Hükümet Konağı girişinde görünür yerlere asarak ve web sayfasından yayınlayarak duyurur.

### 5.4 Planlama

#### 5.4.1 Kalite Hedefleri

Düzce Valiliği'nde, ilgili mevzuat çerçevesinde belirlenmiş hizmetler ve bu hizmetlere ilişkin standartları uygulamaktadır. Bunlara ilave olarak; vatandaş memnuniyetinin sağlanması, mevcut süreçlerin iyileştirilmesi için yeni hizmet alanları ve hedefler belirler.

Düzce Valiliği; Üç Aylık Değerlendirme (ÜAD) ve YGG toplantılarında hedeflerini izler, gözden geçirir, bu hedeflere ulaşım düzeyini ölçer ve gerekli iyileştirmeleri yapar.

**Hizmet (Birim) Hedefleri:** Valiliğimizin, kuruluş amacına uygun olarak sağladığı temel hizmetlerin ve performans kriterlerinin tanımlandığı hedeflerdir. Hizmet Standartları temel alınarak oluşturulan hedeflere ilave olarak gerektiğinde yeni hizmet hedefleri belirlenir veya mevcut hedeflerin performans kriterleri revize edilir.

**Yönetimsel Hedefler:** Valiliğimizin belirlediği hizmet hedeflerinin gerçekleşmesini sağlamak, performansını geliştirmek üzere başlatılan tüm iyileştirme faaliyetlerine ait hedeflerdir.

(Bakınız **DV-PR-006 Hizmet ve Vatandaş Memnuniyetinin Sağlanması Prosedürü.**)

Bu hedefler belirlenirken;

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	21 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

- Hedefi gerçekleştirmek üzere planlanmış faaliyet,
- O faaliyetin planlanan tamamlanma tarihi
- O faaliyetin tamamlanma tarihi (başlangıçta bu sütun boş, işlem tamamlanınca dolacak)
- Kim tarafından yapılacağı,
- Performansını ölçeceğimiz kriterin ne olacağı,
- Performansının kontrolünü kimin yapacağı,
- Belirlenen kritere göre performans başarısı (% oranı)
- Performans sonucuyla ilgili kontrol yapanın açıklaması yazılır.

#### 5.4.2 Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması

Düzce Valiliği, kurulan KYS'nin bir bütün halinde planlanması, anlaşılması, uygulanması, gerekli değişikliklerin yapılması, sistemin bütünlüğünün sürdürülmesi ve sürekli geliştirilmesi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır ve yürütülür.

KYS ile ilgili olarak belirlenen hedefler, **DV-PR-006 Hizmet ve Vatandaş Memnuniyetinin Sağlanması Prosedürü**.'nde anlatıldığı şekilde planlanmakta ve takip edilmektedir.

- Valiliğimiz Kalite Politikasını ve Kalite Hedeflerini belirleyerek personeline duyurur. Politika ve hedefleri, ÜAD ve YGG toplantılarında değerlendirerek, KYS'nin gerektirdiği önlemleri alır ve gerekli kaynakların sağlanmasını taahhüt eder.
- İç Denetimler her birimde yılda en az bir kez yapılır ve sonuçları YGG toplantılarında değerlendirilir. (Bakınız **DV-PR-003 İç Denetim Prosedürü**)
- YGG toplantıları yılda en az bir kez yapılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	22 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

- d) Her yılın Aralık ayında bir sonraki yılda düzenlenmesi istenilen eğitimlerin neler olduğu birimlere sorulur. İhtiyaç ve talepleri doğrultusunda yıllık eğitim planı hazırlanır. (Bakınız **FR.EG.006 Yıllık Eğitim Planı Formu**)
- e) Dokümanların gözden geçirilmesi en az yılda bir kez yapılır. KYS dokümantasyon sorumlusu gerek gördüğü revizyonları prosedürüne uygun olarak yapar. Bakınız **DV-PR-001 Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü**. Ayrıca Kurumu'nun tüm çalışanları yürürlükteki tüm kalite dokümanları için güncelleme isteğinde bulunabilir.
- f) Kaynak ihtiyaçları, ÜAD ve YGG toplantıları aracılığıyla belirlenir ve temin edilir.
- g) İyileştirme araçları (vatandaş şikâyetleri ve istekleri, çalışanların önerileri, iç ve dış denetlemeler, düzeltici önleyici faaliyet sonuçları, uygun olmayan hizmetin kontrolü, anketler, vatandaş toplantıları ve web sayfası) aracılığıyla iyileşmesi gereken alanlarda kurumsal iyileşmeler sağlanmaktadır.

## 5.5 Sorumluluk, Yetki ve İletişim

### 5.5.1 Sorumluluk ve Yetki

Her kademe görevle ilgili olarak görev tanımları hazırlanır ve ilgililerine imza karşılığı iletilir. Görev tanımları; ilgili mevzuat dikkate alınarak, Valiliğimizin politika ve hedefleri doğrultusunda hazırlanır. (Bakınız **DV-PR-001 Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü**)

### 5.5.2 Yönetim Temsilcisi

Düzce Valiliği, KYS'nin kurulması, uygulanması ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak amacı ile Kalite Yönetim Temsilcisi görevlendirir. Kalite Yönetim Temsilcisine, dokümantasyon sorumlusu olarak adlandırılan en az bir yardımcı

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARİHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	23 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

atanır. Kalite Yönetim Temsilcisi aşağıdaki çalışmalarda tüm kurum çalışanlarına rehberlik yapar.

- KYS ile ilgili süreçlerin oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi,
- Performans ve iyileştirme çalışmalarında duyulan ihtiyaçların yönetime rapor edilmesi,
- Kurum içinde vatandaş memnuniyeti, kalite ve verimlilik ile ilgili bilincin oluşturulması.

### 5.5.3 İç İletişim

Düzce Valiliği'nde; Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları, çeşitli kurul ve komisyon toplantıları, her yıl hazırlanan ve bir önceki yılın faaliyetlerinin değerlendirildiği "Faaliyet Raporları", "Brifing Raporları" ve benzeri çalışmalara ait bilgiler basın, yazışma, duvar panoları, broşür ve yazılı dokümanlar, internet siteleri aracılığıyla duyurulur.

### 5.6 Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 5.6.1. Genel

Düzce Valiliği, KYS'nin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini sağlamak için Yönetimin Gözden Geçirme ve Değerlendirme toplantılarını yapar.

- Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı yılda en az bir kez yapılır. Değerlendirme toplantıları ise üç ayda bir yapılır.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısına Vali, Vali Yardımcıları, İl Yazı İşleri Müdürü, İl İdare Kurulu Müdürü, İl Mahalli İdareler Müdürü, Özel Kalem Müdürü, İl Basın ve Halkla İlişkiler Müdürü, İl Planlama ve Koordinasyon Müdürü, İl Sosyal Etüt

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	24 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

ve Proje Müdürü, Bilgi İşlem Şube Müdürü, Hukuk İşleri Şube Müdürü, Şehit ve Gazi İşlemleri Şube Müdürü, Tek Adımda Hizmet Büro Sorumlusu, Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon sorumlusu ve ihtiyaç duyulduğu takdirde Valilik Makamınca uygun görülen kişiler katılır.

- Toplantı gün, saat, yer ve gündemi katılımcılara KYT tarafından önceden yazılı olarak bildirilir.
- Toplantıya Düzce Valisi/Vali Yardımcısı başkanlık eder ve Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon sorumlusu tarafından kararlar kayda geçirilir.
- Üç ayda bir Vali Yardımcısı başkanlığında, İl Yazı İşleri Müdürü, İl İdare Kurulu Müdürü, İl Mahalli İdareler Müdürü, Özel Kalem Müdürü, İl Basın ve Halkla İlişkiler Müdürü, İl Planlama ve Koordinasyon Müdürü, İl Sosyal Etüt ve Proje Müdürü, Bilgi İşlem Şube Müdürü, Hukuk İşleri Şube Müdürü, Şehit ve Gazi İşlemleri Şube Müdürü, Tek Adımda Hizmet Büro Sorumlusu, Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon Sorumlusu ile durum değerlendirmek üzere Üç Aylık Değerlendirme Toplantıları yapılır. Vali Yardımcısının başkanlık ettiği bu toplantıda birimlerin faaliyetleri, hedefleri ve sonuçları konusunda hazırlanan rapor Valilik Makamına sunulur.

### 5.6.2 Gözden Geçirme Girdisi

- Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin durumu ,
- Dönem içinde yapılmış ise İç ve Dış Denetim Raporu,
- Vatandaş istek ve şikâyetleri ile ilgili bilgiler,
- Birimlerde ortaya çıkan sorunlar,
- Kalite hedef ve politikaları ile (gelişmeler doğrultusunda değerlendirilerek) bunların revizyonu,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali





DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	25 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

- Birim faaliyetleri ile ilgili veriler, sonuçlar,
- Bir önceki toplantıda alınan kararlarla ilgili değerlendirme,
- KYS' yi etkileyecek değişiklikler,
- İyileştirme için öneriler,
- KYT tarafından gerekli bulunan diğer konular.

### 5.6.3 Gözden geçirme çıktısı

Toplantıda; KYS'nin ve bu sisteme ait süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi, Düzce halkının memnuniyeti doğrultusunda hizmetlerin kalite ve verimliliğinin artırılması ve kaynakların tedarik edilmesi hususunda rapor hazırlanır ve gerekli kararlar alınır.

## 6. KAYNAK YÖNETİMİ

### 6.1. Kaynakların sağlanması

Düzce Valiliği; KYS'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin iyileştirilmesi, vatandaş ihtiyaçlarının giderilmesi ve memnuniyetinin artırılması için gerekli kaynakları belirler ve sağlar.

### 6.2 İnsan Kaynakları

#### 6.2.1 Genel

Düzce Valiliği, hizmetlerin kalite ve verimliliğinin artırılmasının, ancak eğitimli personelle sağlanacağına inanır, gerekli görülen eğitim planlarını yapar ve uygular. Eğitimleri, **FR.EG.001 Yıllık Eğitim Planı Formu** kullanarak yıllık olarak hazırlar ve

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARİHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	26 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

takip eder. Eğitime katılanların isimlerinin ve imzalarının saklanması için **FR.EG.002 Eğitim Katılım Formu** kullanılır.

Katılımcıların katıldıkları eğitimi ve eğitmeni değerlendirip, puanlamaları için **FR.EG.003 Eğitim Değerlendirme Formu** kullanılır.

### 6.2.2 Yeterlilik, Farkında Olma (Bilinç) ve Eğitim

Personelin görevlendirilmesi, hizmetin kapsamı ve personelin sahip olması gereken bilgi, beceri ve deneyimi dikkate alınarak yapılır. Personelin yaptığı faaliyetlerin önemi ve uygunluğu ile hedeflerinin başarılması için performansının önemi konusunda bilgilendirilmesi, eğitimler ile sağlanır. Personelin hizmet sunumundaki yeterliliği, ürün ya da hizmetin etkinliği KYT tarafından değerlendirilir. Personelin eğitim, beceri ve yeterliliği konusunda yapılan çalışmalar ve değerlendirmeler özlük dosyalarında muhafaza edilir.

### 6.3 Alt Yapı

Kurumumuz, bünyesinde bulunan binada, çalışma alanları ve tüm ofislerde başlatmış olduğu hizmet kalitesinin ve ihtiyaç duyduğu sürekli iyileştirmenin devamlılığını sağlar; yazılım, donanım, diğer tüm teknik teçhizatla ilgili yeniliklerin kurum içinde yerleştirilmesinin önemine inanır, ihtiyaç duyulan tüm destek hizmetlerinin teminini gerçekleştirir.

### 6.4 Çalışma Ortamı

Çalışma ortamlarının vatandaş memnuniyeti ve hizmet kalitesi açısından önemine inanan kurumumuz, tüm olumsuzlukların giderilmesini hedefler ve kurum bünyesindeki bilgi, hizmet, kayıtların depolama şartlarının iyileştirilmesi için gerekli

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	27 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

çalışmaları yapar, hizmet sunan kurum ve kuruluşlardan da aynı hassasiyeti göstermelerini ister.

## 7. HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

### 7.1 Hizmet Gerçekleştirmenin Planlaması:

Düzce Valiliği'nde hizmetlerin belirlenen şartlara ve hedeflere uygun olarak gerçekleştirilmesine önem verilir. Her hizmet ile ilgili hedefler, bu hizmeti üreten birimler tarafından belirlenmekte, YGG toplantısında açıklanmaktadır. Bu toplantıda ayrıca önceki yılda açıklanan hedeflerin gerçekleştirilme oranları da değerlendirilir. Hizmet için gerekli kaynakların tedariki yönetim tarafından taahhüt edilmiş olup, tedarikler satın alma, ihale, eğitim, personel istihdamı/görevlendirilmesi yoluyla gerçekleştirilir. Hizmetin kontrol altında yapılması için gerek duyulan prosedür, yönergeler, süreç formları ve benzeri dokümanlar hazırlanır ve hizmet üretimi bu dokümanlara uygun olarak gerçekleştirilir.

Kurumumuzda sunulan hizmetlerin doğrulanması, onayı, izlenmesi, ölçülmesi ile ilgili şartlar prosedürlerde belirlenir.

Kurumumuz tarafından satın alınan/yaptırılan hizmetlerle ilgili kabul, ölçme, izleme, onay şartları satın alma/ihale şartnamelerinde belirtilir.

Kurumumuz tarafından sunulan hizmetlerin vatandaşlarımız açısından yeterliliği; elektronik ortam ve/veya yazı yoluyla gelen şikâyetlerin ve taleplerin değerlendirilmesi ile ölçülür.

Hizmet gerçekleştirilmesi ve bunların değerlendirilmesi ile ilgili kayıtlar tutulur ve muhafaza edilir. ( Bakınız **DV-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü** )

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARİHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	28 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

## 7.2. Vatandaş İle İlgili Süreçler

### 7.2.1. Hizmete bağlı şartların belirlenmesi:

Düzce Valiliği'nde vatandaşlara ve kurumlara ait talepler; sözlü, yazılı ya da elektronik ileti yolu ile alınır.

Taleplerin mevzuata, kurumumuzun kalite politika ve hedeflerine uygunluğu ilgili birim yöneticileri tarafından belirlenir. İlgili birim yöneticileri gerek gördüklerinde değerlendirmeyi bir rapor halinde Valilik Makamına iletebilirler. Gerek görüldüğünde ilgili kurumdan da görüş istenebilir.

Taleplerde belirlenmemiş olsa bile, yapılacak hizmetin sunumu, mevzuat ve kurumumuz kalite politika ve hedeflerinin gerektirdiği şartlar doğrultusunda gerçekleştirilir.

Bir talep söz konusu olmaksızın, kurumumuz tarafından Düzce halkının hizmetine sunulmasında yarar görülen hizmetler YGG'de kararlaştırılarak; mevzuatın, kurumumuz kalite politika ve hedeflerinin gerektirdiği şartlar da dikkate alınarak ilgili birimler tarafından gerçekleştirilir.

### 7.2.2 Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

Kurumumuzdan talep edilen veya talep olmaksızın kurumumuz tarafından sunulması düşünülen hizmetlerin içeriği, şartları ve kurumumuzun bu hizmeti gerçekleştirilmesi için gerekli şartlara sahip olup olmadığının değerlendirmeleri yapılır. Değerlendirmeler Vali/Vali Yardımcıları ve/veya ilgili birim tarafından yapılır. Talep değişiklikleri, yeni talep olarak değerlendirilir. Taleple ilgili çalışmaların kayıtları muhafaza edilir.

### 7.2.3 Vatandaş İle İletişim

Vatandaş memnuniyetinin sağlanabilmesi için öncelikle vatandaşların talep ve şikâyetlerinin kurumumuza sağlıklı olarak ulaşması gerektiğinin bilincinde olan

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	29 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

Valiliğimiz; vatandaşların ve tüzel kişilerin taleplerinin sağlıklı ve etkin biçimde kurumumuza ulaştırılabilmesi için resmi yazışmaların yanı sıra, çeşitli etkinliklere katılarak ve ziyaretler gerçekleştirerek kamuoyu beklenti, talep ve algılarını öğrenir. Belirtilen yollarla alınan taleplerin bilgileri tutulur.

Taleplerin neticeleri hakkında (uygun olup olmadığı, uygun görülmemiş ise nedeni, uygun görülmüş ise ne zaman gerçekleştirileceği) talep sahibine bilgi verilir. Sadece kamuoyu yoklamalarında elde edilen talepler hakkında bu işlem yapılmaz. Taleplerde değişiklik yapılarak uygulanmasına karar verilen hususlarda da talep sahibine sözlü ya da yazılı bilgi verilir.

### 7.3 Tasarım ve Geliştirme (Kapsam Dışı)

Kalite El Kitabının Kapsam Bölümünde de belirtildiği üzere ISO 9001 Standardının bu şartı kurumumuzda uygulanamamaktadır. Kurumun üretebilecekleri ürün ve hizmetler ile bunların üretim şartları mevzuatla belirlenmiştir. Bu sebeple, kurumumuzun tasarım-geliştirme çalışmaları yapmaları mümkün değildir.

### 7.4 Satın Alma

#### 7.4.1 Satın Alma Süreci

Düzce Valiliği'nde satın alma işlemleri 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununa göre yapılmaktadır. Bu konuda takip edilecek süreçler söz konusu yasa ile bu yasa doğrultusunda yürürlüğe giren tüzük, yönetmelik ve kararnamelerde belirtilmektedir. Bu kapsamda satın alınan ürün ve hizmetlerin satın alma şartlarına uygunluğu sağlanmaktadır. Satın alınacak ürün ve hizmetlerin kendisinden beklenen özellikleri karşılayabilmeleri için talepte bulunan birim tarafından İdari/Teknik Şartnameler hazırlanır. İdari/Teknik Şartnamelerin hazırlanmasında satın alınacak ürün veya hizmetin bir sonraki ürün veya hizmetin

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARİHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	30 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

gerçekleştirilmesine olan etkisinin yanı sıra ilgili mevzuat, kalite politika ve hedefleri doğrultusunda taşınması gereken özellikler dikkate alınır. Uygun bulunmayan tedarikçilerden alım yapılmaz. Değerlendirme çalışmalarının kayıtları tutulur ve muhafaza edilir.

#### 7.4.2 Satın Alma Bilgisi

Düzce Valiliği tarafından yapılan satın alma işlemlerinde satın alınacak ürünler/hizmetler için aranacak şartların belirlenmesinde bu ürünlerin/hizmetlerin özelliklerinin yanı sıra kurum kalite politika ve hedefleri, kurum personelinin niteliği de göz önünde bulundurulur. Belirlenen şartları içeren İdari Şartnameler/Teknik Şartnameler talepte bulunan birim tarafından hazırlanır.

#### 7.4.3 Satın Alınan Ürünün/Hizmetin Doğrulanması

Kurumumuz tarafından satın alınan ürün ve hizmetlerin İdari/Teknik Şartnamelere uygunluğu kurulan Kabul Komisyonları tarafından incelenir. İşin özelliği gereği bazı durumlarda şartnamelerde belirtilmiş olmak şartıyla Üniversite, Enstitü gibi harici kuruluşlardan numune onay şartı aranır.

Düzce Valiliği'ne göre satın alınan ürünün/hizmetin vatandaşlar tarafından yerinde doğrulanması uygulaması bulunmamaktadır.

Yapım-inşaat işlerinde kesin kabul yapılmadan önce geçici kabul yapılır ve bir yıl beklenir. Bir yıl içinde doğabilecek hatalar veya tespit edilecek eksiklikler ilgili firma tarafından tamamlanır. Bunun temini için kesin kabulden önce teminat iadesi yapılmaz.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARIHI:	27.08.2012
SAYFA NO:	31 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

Satın alma, ihale ve bu işlemlerle ilgili kontrol, onay, teslim ve teslim sonrası doğacak hata ve eksiklikler ile ilgili kayıtlar tutulur ve söz konusu satın alma veya ihale dosyasında muhafaza edilir.

Kuruma karşı yükümlülüğünü ifa etmeyen ya da eksik ifa eden ve kanunen geçerli mazereti olmayan tedarikçilerin kuruma ürün ya da hizmet teminine izin verilmez.

Kurumumuz tarafından yapılacak olan satın alma işlemleri yasalara tabi olduğundan, ihalelere katılabilecek veya teklif alınacak tedarikçilerin sahip olmaları gereken şartlar yasa ile belirlenmiş olup, kurumumuzun bunun dışına çıkması mümkün değildir.

## 7.5 Hizmet Sunumu

### 7.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü

Düzce Valiliği'nde hizmetin kontrollü şartlar altında yapılması ve sunumu için gerekli tedbirler alınır ve uygulanır. Yapım-inşaat işlemleri ile ilgili tanımlamalar söz konusu işlerin projelerinde detaylı olarak belirlenir. Hizmet üretimi ile ilgili olarak kaliteyi, hizmetin şartlarının karşılanmasını, hizmet kalitesini etkileyen konularda iç yönergeler hazırlanır. Kurumumuzda hizmet sunumu için gerekli olan araçlar temin edilir ve teknolojik gelişmeler yakından takip edilir. Hizmet için gerekli işlemler her hizmet için belirlenerek prosedürler ve diğer dokümanlarda anlatılır.

Kurumumuz tarafından yapılan üretimler ağırlıklı olarak hizmet üretimi olduğu için bu üretimin izleme-ölçme çalışmaları istatistikî veriler ve analiz suretiyle yapılır. Kurumumuz üretimlerinde teslimat sonrası servis-bakım işlemleri fiziki hizmetler için geçerlidir. Bu hizmetlerin servis ve bakımı da kurumumuz tarafından hizmet üretimi olarak değerlendirilir ve kimin, ne zaman, nerede, nasıl yapacağı prosedürlerle belirlenir. Kurumumuz kar amacı gütmeyen bir kurum olduğu ve çalışma şartları

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARİHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	32 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

mevzuatla belirlendiği için servis hizmetlerinin ücretsiz olması esastır. ( Bakınız **DV-PR-004 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü** )

### 7.5.2 Hizmet sağlanması için Proseslerin Geçerliliği: (Kapsam Dışı)

Kurumumuzda kontroller yapılamadan vatandaşa sunulan hiçbir hizmet yoktur. Bu nedenle Üretim ve Hizmet sağlanması için Proseslerin Geçerliliği konusundaki standart şartları (Madde 7.5.2) kapsam dışı bırakılmaktadır.

### 7.5.3 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Düzce Valiliği'nde sunulan hizmetlerin tanımlanabilmesi ve geriye doğru izlenebilmesi için “**e-içişleri/standart dosya planı**” kullanılmaktadır. Her birimde kendi faaliyet alanlarında yapılan iş ve işlem ile ilgili olarak dosya açılır. Dosyalarda ve e-içişleri sistemi içinde iş ve işlemi yapanların her aşamada kimler olduğu ve hangi tarihlerde işi yaptığı paraf ve imzası ile belirtilir. Birimlerde hangi işin kime havale edildiğinin kayıtları tutulur. Birimler arası ya da birim içi evrakların el değiştirmesi evrak üzerine yazılan havaleler ile belirlenir. Bu havalelerde tarih, imza ve kime havale edildiğinin kaydı tutulur. Kurumumuzda sunulan hizmetlerin kayıtları, **DV-PR-002 Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü** ne göre muhafaza edilir.

### 7.5.4 Vatandaş Mülkiyeti

Kurumumuza hizmet talebinde bulunan vatandaşa hizmetin verilebilmesi için vatandaşın sağlaması gerekli bilgi ve belgeler kurumumuzca vatandaş malı olarak değerlendirilir. Her birim için hazırlanan süreçlerde vatandaştan istenen belgeler tanımlanmıştır. Bu belgelerin istenmesi, alınması, muhafazası ve korunması ilgili birim yöneticisinin sorumluluğundadır. Her hangi bir şekilde belgelerin zarar görmesi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali





DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	33 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

durumunda uygun yollarla vatandaştan aynı belgeler gerekli açıklamalar birim sorumluları tarafından yapılarak tekrar istenir.

Vatandaşın malı niteliğindeki belgeleri Standart Dosya Planına göre ilgili dosyalarında saklanır ve dosyanın bulunduğu birim görevlisi dışında bir personele ya da diğer vatandaşlara KESİNLİKLE gösterilmez. Bu belgelere üçüncü kişiler ancak Mahkeme kararı ile ulaşabilirler. Aksine davranışta bulunan Kurum personeli hakkında Türk Ceza Kanununun ve Devlet Memurları Kanununun ilgili hükümlerine göre işlem uygulanır.

#### 7.5.5 Hizmetin Korunması

Kurumumuzda sunulan hizmetlerin korunması işlemleri **DV-PR-004 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü** doğrultusunda yapılır. Kurumumuzda yapılan her iş ve işlem her aşamada ilgilisi tarafından imza edilerek bir sonraki aşamaya havale edilir. Bir önceki aşama ile ilgili imza/onay eksiği olan dosyalar üzerinde işlem yapılmaz. İlgili birimlerde görev yapan personel tarafından hazırlanan dosyalar ilgili birim üst amiri tarafından kontrol edilerek onaylanır.

Hizmetin vatandaşa sunumundan önce birim sorumlusu ve gerektiği durumlarda Vali/Vali Yardımcısı/Birim Müdürü tarafından son onay verilir. Son onay alınmamış hiçbir dosya veya işlem vatandaşa sunulamaz. Vatandaşa sunulan hizmete ait evrakların bir sureti de Kurum'un genel arşivinde muhafaza edilir.

Satın alınan ürün/hizmet tedarikinde, tedarikçilerden temin edilen iş ve işlemler için türüne göre Kabul Komisyonu veya o işin denetimi ile görevlendirilmiş teknik personelin kabulü olmadan teslim alınmaz. Yapım işlerinde geçici teslim ile kesin teslim arasında belirli bir süre konur. Bu süre zarfında tespit edilen olumsuzluklar tedarikçi tarafından giderilir. Bunun temini için ihale teminatları

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	34 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

bulundurulur. Bu konuda ayrıntılar ihale şartnamelerinde belirtilir. Kurumumuzun tüm kayıtları ve dosyalar Arşiv Yönetmeliğine göre muhafaza edilir.

## 7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü (Kapsam Dışı)

Düzce Valiliği'nde üretilen ürün ve hizmetlerde kalibrasyon gerektirecek araçlar kullanılmamaktadır.

## 8. İZLEME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

### 8.1 Genel

Düzce Valiliği'nde sunulan hizmetlerin mevzuata, kurum kalite politikasına, hizmetin kendisinden beklenen şartlara uygunluğunun ölçülmesi amacıyla çalışmalar yapılır.

- Ölçme çalışmalarında her birimin sunduğu hizmetler ile ilgili istatistikî metotlar,
- Değerlendirme Toplantıları,
- Kamuoyu Yoklamaları,
- Anketler,
- Vatandaşlarla Değerlendirme Çalışmaları yapılır.

Kurumumuzda KYS'nin uygunluğunu ölçmek için;

- İç Denetim Çalışmaları,
- Dış Denetim Çalışmaları,
- Değerlendirme Toplantıları,
- Eğitim Çalışmaları yapılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARİHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	35 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

## 8.2 İzleme ve Ölçme

### 8.2.1 Vatandaş Memnuniyeti

Düzce Valiliği'nin temel amacı vatandaşlarının memnuniyetini sürekli artırabilmektir. Bu amaçla vatandaşların kurum hizmetlerinden memnuniyetlerini izlemek ve ölçmek için birçok yöntem kullanılmaktadır: Vatandaş memnuniyetine ölçen anketler, mahalle ve ev ziyaretleri, etkinliklere katılım, istek ve şikâyet dilekçeleri gibi.

**a-** Bu kayıtlar Üç Aylık Değerlendirme Toplantılarında, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilmeye alındığı gibi ayrıca KYT tarafından sürekli takip edilir.

**b-** Çeşitli kanallarla kurumumuza gelen şikayet ve talepler, ilgili personel tarafından kayda alınır, ilgili birimlere gönderilerek değerlendirilir ve sonucundan şikayet/ talep sahibine bilgi verilir.

### 8.2.2 İç Denetim

Düzce Valiliği'nde kurulan KYS'nin ISO 9001 standartlarına ve kurumumuzun kalite politika ve hedeflerine uygunluğu, etkinliği ve sürdürüldüğünün teyidi amacıyla her birimde yılda en az bir kez "İç Denetim" yapılır. Birimin ürettiği ürün ve hizmetlerin vatandaş memnuniyeti açısından önemine göre KYS tarafından gerek duyulması durumunda tüm birimler veya bazı birimler bir kereden fazla iç denetime tabi tutulabilirler. İç Denetimler **DV-PR-003 İç Denetim Prosedürü** ne göre yapılır. İç denetimlerde denetçiler kendi çalıştıkları birimi denetlemezler. İç Denetim eğitimi almamış personel iç denetim yapamaz.

İç denetimle ilgili tüm plan, rapor ve diğer kayıtlar tutulur ve muhafaza edilir. İç denetimde tespit edilen olumsuzlukların kayıtları ilgili birime bildirilir ve düzeltme faaliyetleri KYT tarafından takip edilir. İç denetim ile ilgili çalışmalar, bulgular ve

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	36 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

düzeltilme çalışmalarını içeren bir rapor, iç denetçilerle görüşülerek, iç denetim raporları değerlendirilerek KYT tarafından rapor edilir ve yönetime sunulur. İç denetim sonuçları Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilir. (Bakınız **DV-PR-003 İç Denetim Prosedürü**)

### 8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Düzce Valiliği, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında belirlediği süreçlerini sürekli izler ve gerekli olduğu durumlarda gözden geçirir. Belirlenen süreç sonunda, planlanmış sonuçlara ulaşamadığında, süreç üzerinde düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir.

### 8.2.4. Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Düzce Valiliği, sunduğu hizmet şartlarının uygunluğunu doğrulamak için hizmet karakteristiklerini izler ve ölçer. Üretilen hizmet, tatmin edici ölçüde tamamlanmadan vatandaşa sunulmaz.

### 8.3. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü

Düzce Valiliği'nde hizmetlerin istenen özelliklere sahip olmaması durumunda vatandaşa yansıtılmaması için gerekli önlemler alınmıştır. Buna göre;

Dosya Bazlı İşlemler: Bu tür hizmetlerde ara kontrol ve son kontrol işlemleri yapılmamış dosyaların, evrakların vatandaşa verilmesi mümkün değildir. Bu sayede kontrolsüz hizmetin vatandaşa sunulması engellenmektedir.

Kontrollerde uygunsuzluğun tespit edilmesi durumunda **DV-PR-005 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** doğrultusunda işlem yapılmaktadır. Hizmetlerin

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	37 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

kontrolleri ile ilgili kayıtlar Standart Dosya Planına uygun olarak muhafaza edilmektedir. Hizmet sunumu sonrası olumsuzluk tespiti söz konusu olduğunda **DV-PR-004 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü** doğrultusunda işlem yapılır.

1. Vatandaşların veya kurumların kurumumuza yaptıkları yazılı başvurular İl Yazı İşleri Müdürlüğü kanalıyla ilgili birimlere/kurumlara gönderilir ve takip edilir. Diğer yollarla gelen veya öğrenilen olumsuzluklar da yine İl Yazı İşleri Müdürlüğü tarafından ilgili birime bildirilir ve takip edilir. Kurum personelinin yapılan faaliyetler ve çalışmalar sırasında fark ettikleri olumsuzluklar sözlü veya yazılı olarak ilgili birimlere bildirilir.
2. İlgili birim, söz konusu olumsuzluğun giderilmesi için gerekli çalışmalarını **DV-PR-005 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** ne göre yapar.

#### 8.4. Veri Analizi

Düzce Valiliği'nde ISO 9001 standartlarında kurulan Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği ve uygunluğu, sürekli iyileştirme yapılması gereken alanların tespiti birim sorumluları tarafından yapılır.

1. Kurum birimlerinin faaliyetlerinin değerlendirilebilmesi amacıyla bu faaliyetlerin önceki yıllarda yapılan faaliyetlerle karşılaştırılması yapılır.
2. Karşılaştırmalarda aynı kategorideki iş ve işlemlerle ilgili sayısal veriler, önceki dönem verileri ile karşılaştırılır. Bu karşılaştırma grafik veya tablo kullanılarak yapılır.
3. Her birim hangi faaliyetleri hakkında değerlendirme yapacağını kendi belirleyebileceği gibi yıllık ve üç aylık değerlendirme toplantıları öncesi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından istenen verileri de grafik veya tablo biçiminde hazırlar.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	38 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

4. Vatandaş memnuniyeti tespiti hakkında yapılan çalışmalardan ( Mahalle ve Ev ziyaretleri, yazılı başvurular v.b.) elde edilen veriler, hizmetin sunulmasının kontrolü sırasında elde edilen kayıtlar, tedarikçilerle ilgili değerlendirmeler yoluyla elde edilen veriler yıllık olarak yapılan Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında incelenerek alınması gereken önlemler tespit edilir. **DV-PR-005 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** doğrultusunda işlem yapılır.

## 8.5 İyileştirme

### 8.5.1 Sürekli İyileştirme

Vatandaş memnuniyeti için sürekli iyileştirme çalışmalarının önemine inanan Düzce Valiliği, çalışmalarında kalite ve verimliliğin artırılması için sürekli iyileştirme çalışmalarına ağırlık vermektedir. Bu amaçla aşağıdaki faaliyetler yürütülür:

- a. Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları:** Yönetimin Gözden Geçirilmesi Talimatı doğrultusunda yapılan bu çalışmalarda kurumumuzda ISO 9001 standartlarına uygun olarak kurulan Kalite Yönetim Sistemi'nin standartlara uygunluğu, uygulanabilirliği, sürdürülmesi ve geliştirilmesi, hizmet sunumunda karşılaşılan sorunlar ve çözüm yolları, Düzce halkının memnuniyetinin ve gelişiminin sağlanması amacıyla alınabilecek tedbirler değerlendirilir.
- b. Üç Aylık Değerlendirme Toplantıları:** Her üç ayın ilk haftası, Vali Yardımcıları, İl Yazı İşleri Müdürü, İl İdare Kurulu Müdürü, İl Mahalli İdareler Müdürü, Özel Kalem Müdürü, İl Basın ve Halkla İlişkiler Müdürü, İl Planlama ve Koordinasyon Müdürü, İl Sosyal Etüt ve Proje Müdürü, Bilgi İşlem Şube Müdürü, Hukuk İşleri Şube Müdürü, Şehit ve Gazi İşlemleri Şube Müdürü, Tek Adımda Hizmet Büro Sorumlusu, Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon sorumlusu katılımı ile iyileştirme konularının belirleneceği toplantılar yapılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	39 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

- c. **İç ve Dış Denetimler:** İç ve dış denetimlerle tespit edilen aksamaların giderilmesi işlemleri *DV-PR-005 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü* doğrultusunda yapılır.
- d. **Öneriler:** Kurum çalışanlarının kurumumuz tarafından sunulan hizmetlerin kalite ve verimliliğini artırıcı, vatandaş memnuniyetine yönelik, tasarruf veya verim artışı amaçlı her türlü önerilerinin toplanması, değerlendirilmesi ve uygun görülenlerin hayata geçirilmesi için yapılan çalışmalardır.
- e. **Çalışan Memnuniyetinin Ölçülmesi Çalışmaları:** Kurum personelinin sorun alanları ve bu alanlara ilişkin çözüm önerilerinin yüz yüze görüşme veya her yıl yapılan çalışan memnuniyeti anketi ile tespit edilerek rapor haline getirildiği bu çalışmalar yönetim toplantılarında değerlendirilir.

### 8.5.2 Düzeltici Faaliyetler

**a-Hizmetin üretimi esnasında karşılaşılan problemler:** İlgili birim sorumluları ve ilgili diğer çalışanlarla görüşülerek giderilir. Problemin birim içinde çözülmesi mümkün değilse konu Valilik Makamına iletilir ve çözümü için faaliyetler planlanır.

**b-Çeşitli ziyaret ve toplantılarda kuruma iletilen problemler:** Bu tür problemler, ilgili birim tarafından kayda alınır ve iyileştirme faaliyeti başlatılır. Alınan kararlar ve önlemler, şikâyetin giderilmesi için yapılan çalışmalar tekrar sahibine bildirilir.

**c-Kamuoyu Yoklamaları:** Vatandaş memnuniyeti anketleri ile vatandaşın kurum hizmetlerindeki memnuniyetleri ölçülür ve yönetim toplantılarında sonuçları değerlendirilir. Memnuniyetin düşük olduğu alanlar tespit edildiği takdirde düzeltici faaliyetler başlatılır.

**e-Şikayet ve öneri sistemine gelen şikayetler:** BİMER, insan hakları şikayet kutusu, telefon, e-posta yolu ile gelmiş veya sözle iletilmiş ise ilgili personel tarafından kayda alınarak, ilgili birim/kurum yazı ile bilgilendirilir, çözüm çalışmaları başlatılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	40 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

### 8.5.3 Önleyici Faaliyetler

Düzce Valiliği'nde sunulan hizmetlerde doğabilecek muhtemel problemlerin önceden tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması çalışmalarını aşağıdaki şekillerde yapılıır.

**a-** Mevzuat Değişikliklerinden Doğabilecek Problemler: Kurum çalışmalarını düzenleyen mevzuat değişiklik çalışmaları yakından takip edilerek, gerekli değişiklikler için öneriler Valilik Makamına ve gerekirse Vali tarafından ilgili Bakanlığa iletilir.

**b-** Kurum personelinin kurumumuz çalışma ortam ve yöntemleri ile ilgili şikayet, talep ve önerileri temin edilerek ileride doğabilecek olumsuzlukların önlenmesi için Kurum içi çalışmalar yapılır. Ayrıca; Üç Aylık Değerlendirme ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilerek, alınacak tedbirler belirlenir ve birimlerde uygulanır.

**c-** Mevzuat değişiklikleri durumunda, söz konusu mevzuata göre işlemlerini yapan personelin değişen mevzuat ile ilgili eğitim alması sağlanarak, doğacak olumsuzluklar önlenir.

**d-** Önleyici faaliyetlerle ilgili kararlar, veriler ve uygulama ile ilgili kayıtlar tutulur ve Üç Aylık Değerlendirme ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir. Bakınız **DV-PR-005 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü**

## 9. KURUM HİZMETLERİ İLE İLGİLİ MEVZUATLAR

Düzce Valiliği, kurum hizmetler ile ilgili yaptığı iş ve işlemlerin ilgi mevzuatlar liste halinde aşağıda listelenmiştir.

### DÜZCE VALİLİĞİ MEVZUAT LİSTESİ

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali





DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	41 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

MV. NO	MEVZUATIN İSMİ
DV-MV-000	T.C. Anayasası
DV-MV-001	Valilik Ve Kaymakamlık Büroları Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği
DV-MV-002	4734 Kamu İhale Kanunu
DV-MV-003	Valilik Ve Kaymakamlık Birimleri Teşkilat, Görev Ve Çalışma Yönetmeliği
DV-MV-004	4483 Sayılı Memurlar ve Diğer Kamu Görevlilerinin Yargılanması Hakkında Kanun
DV-MV-005	3091 sayılı Taşınmaz Mal Zilyetliğine Yapılan Tecavüzlerin Önlenmesi Hakkında Kanun
DV-MV-006	5651 Sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun
DV-MV-007	İnternet Toplu Kullanım Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik
DV-MV-008	4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
DV-MV-009	657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
DV-MV-010	İçişleri Bakanlığı Teşkilat Ve Görevleri Hakkında Kanun
DV-MV-011	5442 Sayılı İl İdaresi Kanunu

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	42 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

DV-MV-012	1700 Sayılı Dahiliye Memurları Kanunu
DV-MV-013	Belediye Kanunu
DV-MV-014	1111 Askerlik Kanunu
DV-MV-015	3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun
DV-MV-016	4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
DV-MV-017	Muhtaç Erbaş ve Er Ailelerinin Ücretsiz Tedavisi Hakkında Yönetmelik
DV-MV-018	3628 Sayılı Mal Bildiriminde Bulunulması, Rüşvet ve Yolsuzluklarla Mücadele Kanunu
DV-MV-019	İl ve İlçe İnsan Hakları Kurullarının Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik
DV-MV-020	Köy Kanunu
DV-MV-021	Terör Eylemleri Nedeniyle Şehit ve Malul Olanların Yakınlarının Çalışabilecek Durumdaki Malullerin Kamu Kurum ve Kuruluşlarında İstihdamı Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılması Hakkında Yönetmelik
DV-MV-022	1961 Tarihli Yabancı Resmi Belgelerin Tasdiki Mecburiyetinin Kaldırılmasına İlişkin Lahey Anlaşması
DV-MV-023	İl Planlama Ve Koordinasyon Müdürlükleri Kuruluş Görev ve Çalışma Yönetmeliği
DV-MV-024	5434 Sayılı Emekli Sandığı Kanunu Muhtaçlık Belgesi

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali



DÜZCE VALİLİĞİ

**T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
KALİTE EL KİTABI**

YAYINTARIHİ:	27.08.2012
SAYFA NO:	43 / 43
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	
DOKÜMAN NO:	DV-KEK-001

DV-MV-025	2644 Sayılı Tapu Kanununun 36. Maddesi Kapsamında Şirketlerin ve İştiraklerin Taşınmaz Mülkiyeti ve Sınırlı Ayni Hak Edimine İlişkin Yönetmelik
DV-MV-026	Arşiv Saklama Yönergesi
DV-MV-027	5434 Sayılı Emekli Sandığı Kanunu Muhtaçlık Belgesi
DV-MV-028	Standart Dosya Planı

**10. EKLER:**

1. DV-KEK-002 Düzce Valiliği Kalite Politikası
2. DV-KEK-003 Düzce Valiliği Kurumsal Değerleri
3. DV-KEK-004 Düzce Valiliği Organizasyon Şeması
4. DV-KEK-005 Süreç İlişki Diyagramı

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Ahu TİMURKAYNAK	Zülfü KAYA	Adnan YILMAZ
Dokümantasyon Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Vali