

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

Sunuş

Bu Kalite El Kitabı;

ASKİ Genel Müdürlüğü olarak **“Yaşam kaynağını yaşatan kurum olmak”** vizyonu ve amacını **“Kaliteli ve temiz içme suyunu sunan, su kaynaklarını en iyi şekilde koruyan, kullanılmış suların doğaya faydalı dönüşümünü sağlayan ve kurumsal gelişimde modern yönetim anlayışını benimseyen bir kurum olmak”** misyonu sorumluluğumuzun boyutunu ifade etmektedir.

Vatandaş memnuniyetini hedef alan, insan merkezli hizmetlerin sunumunda ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi etkin araçlar ve yöntemler dizinidir. Kalitenin gereklerini yerine getiren bir yönetim anlayışını hayata geçirme idealimizi canlı tutmanın göstergesidir

Bu Kalite El kitabı, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin Kuruluşumuzdaki uygulamaların genel çerçevesini belirtmektedir.

ASKİ Genel Müdürlüğünde hizmet kalitesini etkileyen tüm faaliyetleri ve bu faaliyetleri gerçekleştiren tüm birimleri kapsar. Uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sisteminin en üst düzeydeki kalite dokümanlarını içerip, Yönetim Temsilcisi'nin onayı olmadan hiçbir bölümü iptal edilemez, değiştirilemez ve 3. şahıslara verilemez.

İlgili bölümlerin faaliyetlerini gerçekleştirirken izleyecekleri yöntemlerin detayı, bu el kitabı içerisinde yer alan **“İlgili Dokümanlar”** kısmında belirtilmiştir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 1/32



**ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ
(ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman Numarası:KEK.01

Yürürlük Tarihi:01.09.2014

Değişiklik No00

Değişiklik Tarihi00.00.0000

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.	Konusu	Madde No
1	Kapak Sayfası	--
2	Önsöz	--
3	İçindekiler	--
4	Genel Tanıtım	--
5	Tarihçe	--
6	Kapsam	--
7	Hariç Tutulan Maddeler	--
7	Revizyonlar Tablosu	
8	Dağıtım	--
9	Revizyon Tablosu	--
10	Organizasyon Şeması	5.5.1.1
11	Kalite Yönetim Sistemi	4
15	Yönetimin Sorumluluğu	5
19	Kaynak Yönetimi	6
21	Ürün / Hizmet Gerçekleştirme	7.0 – 7.1
22	Müşteri İle İlişkili Süreçler	7.2
23	Tasarım ve Geliştirme	7.3
25	Satınalma	7.4
26	Üretim ve Hizmetin Sağlanması (Sunulması)	7.5
28	İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	7.6
29	İzleme Ölçme Değerlendirme	8.2
31	Uygun Olmayan Ürün / Hizmetin Kontrolü	8.3
32	<i>Veri Analizi</i>	8.4
33	İyileştirme	8.5

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	Sayfa 2/32
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

GENEL TANITIM

Ankara'da Suyun Tarihçesi

Tarih öncesi çağlardan beri yerleşim yeri olan Ankara; Cumhuriyet'in ilan edilmesinden iki hafta önce 13 Ekim 1923'te, Türkiye'nin Başkent'i oldu. Uzak ve yakın geçmişinde bir kaç kere başkent olma şansına sahip olan Ankara, çeşitli Anadolu Uygarlıklarına beşiklik etti ve Ankyra, Ancher, Engürü, Angora, Angara gibi adlarla anıldı. 17.yy.' da resmi olarak Osmanlı İmparatorluğu'nca "Ankara" yazım şekli kabul edildi ve Türkiye Cumhuriyeti'nin başkenti olduğu tarihten itibaren de bütün dünyaca bu yazım şekli tanındı.

Cumhuriyet Dönemi

Ankara'nın başkent oluşuyla 20-30 bin civarında olan nüfusu hızla artmaya başladı ve 1927 yılında merkez nüfusu 75 bine ulaştı.

Mevcut su kaynaklarının ihtiyacı karşılayamaz duruma geleceğini ve yeterli basınçlı su şebekesi olmadığını tespit eden Belediye, şehrin su ihtiyacını sağlamak için 1925 yılında çalışmalara başladı. Hazırlanan projelere göre Kayaş civarındaki Kusunlar Köyü çevresinde bir yeraltı kaptajı yapılarak 600 mm çapında borularla şehre su getirildi.

Şahne ve Hanım Pınarı mevkilerinde iki tulumba istasyonu, şehrin yeni yerleşim yeri olan Kocatepe'de bin metreküp bir depo, bir kısım şehir şebekesi ve Çankaya terfi pompa istasyonu kuruldu.

1931 yılında şehrin su tesisatının yapılması işi Bayındırlık Bakanlığı'na verildi ve Bakanlık 04.04.1931 tarih ve 122/2517 sayılı bir raporla görüşünü hükümete ilettiler. Hükümetçe kabul edilen bu rapor üzerine 20.05.1931 tarih ve 11095 no'lu kararnameyle "Ankara Şehri İçme Suyu Komisyonu" kuruldu.

Komisyon; komisyon başkanı Bayındırlık Bakanlığı Müsteşarı olmak üzere Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı Hıfzıssıhha Genel Müdürü ile Maliye Bakanlığı sorumlu muhasibinden oluşmaktaydı. Komisyon şehrin su ihtiyacını karşılamak üzere:

Çubuk Barajı sularını şehre vermek için Dışkapı Ziraat Fakültesi karşısında üç gözlü ve günlük kapasitesi 24 bin metreküp olan filtre istasyonu;

Şehirde toplam kapasitesi 12 bin metreküp olan 9 adet depo;

600-800 mm çapında 123 km boru döşenmesi;

Hanımınar Suyu ile Elmadağ Pınarlarına ait tesislerin yapımını gerçekleştirdi.

Jansen planına göre 1931-1936 yılları arasında İçme Suyu Komisyonu tarafından 160 bin merkez nüfuslu Ankara temel alınarak yapılan bu çalışmalar nüfusun kısa zamanda 300 bine ulaşmasıyla yetersiz kaldı. Belirli bir program ve yapılanma olmadığından Ankara 1940-1950 yılları arasında su sıkıntısı çekti.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	Sayfa 3/32
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

ASKİ Dönemi

1980 sonrasında oluşturulan Büyükşehir Belediye yönetimi modelinde, belediyelere bağlı su ve kanalizasyon teşkilatları yeniden organize edildi. İlk olarak 23.11.1983 tarih ve 2560 sayılı Kanun ile İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi (İSKİ) Genel Müdürlüğü kuruldu. 1983 yılında kuruluş kanununda düzeltmeler yapıldı. 05.06.1986 tarihinde 3305 sayılı kanun ile İSKİ kuruluş kanununun diğer Büyükşehir Belediyelerine de uygulanacağı hükmü getirildi.

Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü, 20.11.1981 tarih ve 2560 sayılı kanuna 3305 sayılı kanunla eklenen ek 4.madde ve Bakanlar Kurulunun 11.03.1987 tarih ve 87/11594 sayılı kararının 1.maddesi ile Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı olarak kurulmuş müstakil bütçeli ve Kamu Tüzel Kişiliğine haiz bir kuruluş olarak Büyükşehir Belediye sınırları içerisinde Kuruluş Kanununda belirtilen su ve kanalizasyon işlerini yapmakla görevlendirilmiştir. Bu kanun gereğince, ASU kuruluş kanunları hükümleri yürürlükten kaldırıldı. Ankara Sular İdaresi Umum Müdürlüğü, Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi (ASKİ) Genel Müdürlüğü'ne dönüştürüldü.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 4/32



**ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ
(ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman Numarası:KEK.01

Yürürlük Tarihi:01.09.2014

Değişiklik No00

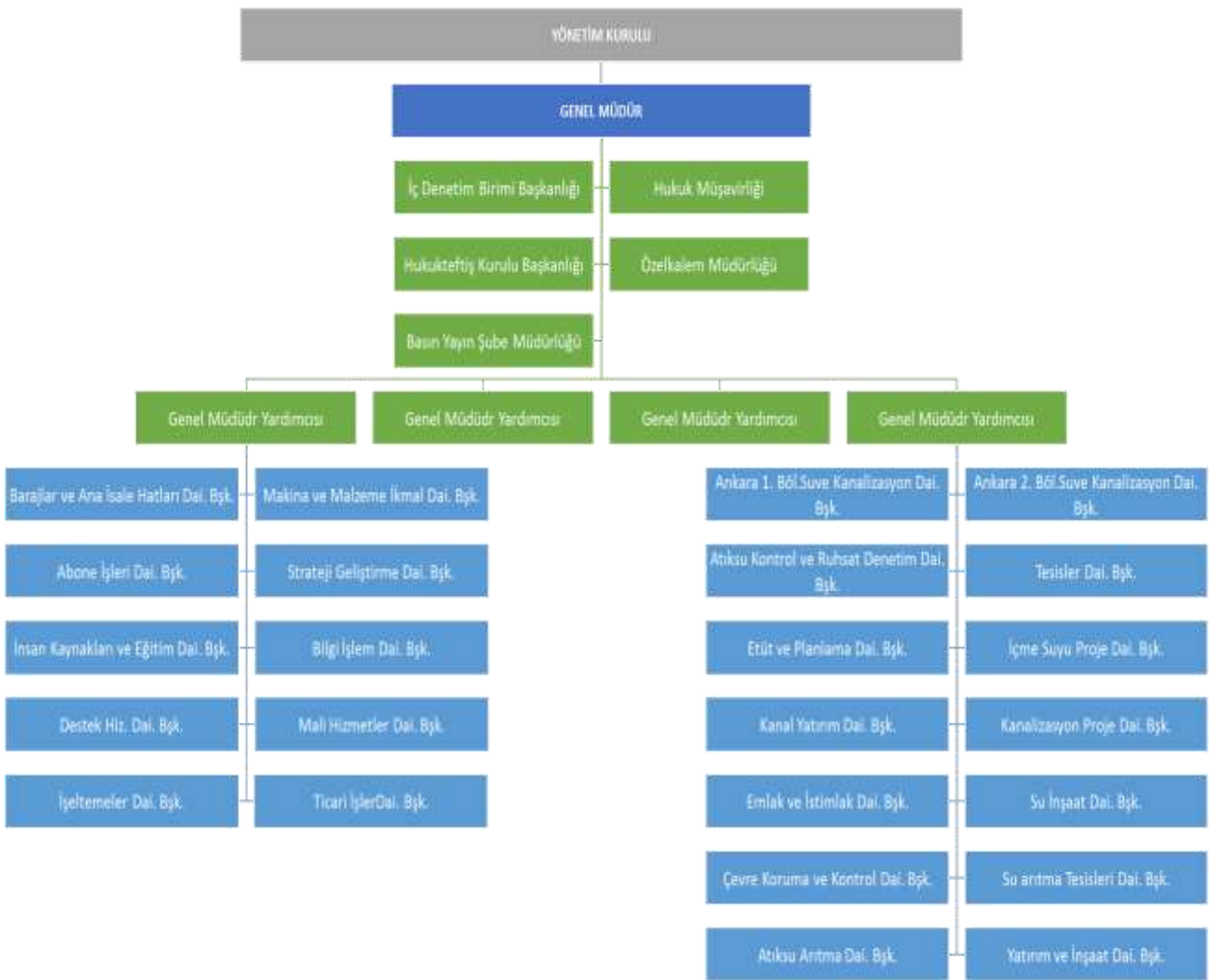
Değişiklik Tarihi00.00.0000

KAPSAM

ASKİ Genel Müdürlüğü, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standart şartları referans alarak Daire Başkanlıkları ve Müstakil Birimlerde uygulamaya konulan, Kalite Yönetim Sistemi, aşağıdaki birimlerin hizmet alanlarında yürütülen faaliyetleri kapsamakta ve bu faaliyetlere göre inceleme yapılarak sistem uygulanabilirliği gözden geçirilmektedir.

Kapsam: ... sayılı Büyük Şehir Belediyeleri kanunu ve ilgili yerele yönetimler yasaları

ORGANİZASYON ŞEMASI



HARİÇ TUTULAN MADDELER

7.5.2. Üretim ve hizmet sağlanması için süreçlerin geçerliliği

Bu madde birimlerde gerçekleştirilen iş ve işlemlerde özel süreç olmaması nedeni ile tüm birimlerde hariç tutulmuştur.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	Sayfa 5/32
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00
		Değişiklik Tarihi00.00.0000

DAĞITIM

ASKİ Genel Müdürlüğü Kalite El Kitabı, ASKİ'nin tüm birimlerine kontrollü kopya olarak dağıtılır. Kontrollü kopyalar, doküman teslim formu ile imza karşılığı verilir. Aşağıda belirtilen birimlerin dışında ya da kurum dışı kalite el kitabı isteği olduğunda, Yönetim Temsilcisinin onayı ile kontrollü ya da kontrolsüz kopya olarak dağıtımını yapılabilir. Kontrolsüz kopyaların dağıtımı izlenmez. Kalite El Kitabının, kontrollü kopya olarak dağıtımını aşağıda belirtilen tabloya göre yapmıştır.

Dağıtım Yapılan Birim Adı		Kopya Sayısı
1.	Teftiş Kurulu Başkanlığı	1
2.	İç Denetim Birimi	1
3.	Özel Kalem Müdürlüğü	1
4.	1. Hukuk Müşavirliği	1
5.	Barajlar Ve Ana İsale Hatları Daire Başkanlığı.	1
6.	Makina ve Malzeme İkmal Daire Başkanlığı.	1
7.	Ankara 1.Bölge Su ve Kanal İşleri Daire Başkanlığı	1
8.	Ankara 2.Bölge Su Ve Kanal İşleri Daire Başkanlığı	1
9.	Abone İşleri Daire Başkanlığı	1
10.	İnsan Kaynakları ve Eğitim Daire Başkanlığı	1
11.	Bilgi İşlem Dairesi Daire Başkanlığı	1
12.	Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı	1
13.	Etüd ve Planlama Daire Başkanlığı	1
14.	İçmesuyu Proje Daire Başkanlığı	1
15.	Kanal Yatırım Dairesi Daire Başkanlığı	1
16.	Kanalizasyon Proje Daire Başkanlığı	1
17.	Emlak ve İstimlak Daire Başkanlığı	1
18.	Su İnşaat Daire Başkanlığı	1
19.	Tesisler Daire Başkanlığı	1
20.	Çevre Koruma ve Kontrol Daire Başkanlığı	1
21.	Atık Su Kontrol ve Ruhsat Denetimi Daire Başkanlığı	1
22.	Su Arıtma Daire Başkanlığı	1
23.	Atıksu Arıtma Daire Başkanlığı	1
24.	Yatırım ve İnşaat Daire Başkanlığı	1
25.	İşletmeler Daire Başkanlığı	1
26.	Ticaret İşleri Daire Başkanlığı	1
27.	Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı	1
28.	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	1

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	Sayfa 6/32
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1. GENEL ŞARTLAR

- Kalite Yönetim Sistemi, ISO 9001:2008 standardının şartlarına uygun olarak, bu el kitabında anlatıldığı gibi oluşturulmuş, dokümanite edilmiş, uygulanmakta ve sürekli iyileştirme çalışmaları devam etmektedir. Yasal dayanak olarak başata 5393 Sayılı Belediyeler Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir belediyeleri kanunu ile belirlenmiştir. ASKİ Genel Müdürlüğü Süreç Etkileşim Şemasında ana hizmet süreçleri ve süreçlerin birbirleri ile olan etkileşimleri gösterilmiştir.
- ASKİ Genel Müdürlüğü'ne bağlı tüm birimlerde; ISO 9001:2008 Standardı referans alınarak; ana-alt ve detay süreçler ve bu süreçlerin birbirleri ile olan etkileşimlerinin anlatıldığı süreç tanımlama listeleri hazırlanmıştır.
- ASKİ Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi, 5 (beş) ana süreç ve bu ana süreçlere bağlı alt ve destek süreç modeli üzerine yapılandırılmıştır. ASKİ Genel Müdürlüğü ana ve alt süreçleri aşağıdaki şemada gösterildiği gibidir:

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 8/32



**ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ
(ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman Numarası:KEK.01

Yürürlük Tarihi:01.09.2014

Değişiklik No00

Değişiklik Tarihi00.00.0000

ASKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ TEMEL SÜREÇLERİN BİRİMLERE GÖRE DAĞILIMI



Genel Müdür	İnsan Kaynakları	Ank. 1. Ve 2. Su ve Kanal işletme	Bilgi İşlem Süreçleri	Halkla ilişkiler
Özel Kalem Müdürlüğü	Mali Hizmetler	Kanal Yatırım	Halkla ilişkiler	Strateji Geliştirme Süreçleri
Strateji Geliştirme Dairesi Süreçleri	Strateji Geliştirme	İçme suyu arıtma	İç denetim	İç Denetim Birimi
Hukuk Müşavirliği	Makine İkmal süreçleri	Su İnşaat İşleri	Abone işleri	İç Kontrol Süreçleri
Teftiş Kurulu başkanlığı	Destek Hizmetleri	Tesisler Dairesi	Strateji Geliştirme	Kalite Yönetim süreçleri
	Yatırım ve inşaat	İçme suyu proje	Bütçe performans Müdürlüğü.	Tesisler Daire Başkanlığı
	İşletmeler	Kanal Yatırım	İç Kontrol Şube Müdürlüğü	
	Ticari işler	Kanalizasyon proje	Destek Hizmetler	
		Yatırım ve inşaat	Çevre Koruma	
		Barajlar ve İsale Hatları		
		Emlak istimlak		

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	Sayfa 9/32
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
	Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00

- Şemada belirtilen ana ve alt süreçler ve alt süreçlere bağlı detay süreçler ile ilgili, süreç tanımları, süreç performans tablolarında yapılmış ve her süreç ile ilgili girdiler, kaynak ihtiyaçları ve süreç çıktıları belirlenmiştir.
- Yukarıda yer alan süreçler ile ilgili iş akış şemaları; birimlerin gerçekleştirdiği iş ve işlemler seviyesinde ayrıntılı olarak hazırlanmıştır.
- ISO 9001:2008 Standardı dokümantasyon şartlarına bağlı olarak hazırlanması gereken dokümanlar (Kalite El Kitabı, Prosedürler, Talimatlar, Formlar) Kalite Yönetim Birimi tarafından oluşturulmuş, Yönetim Temsilcisi tarafından onayladıktan sonra yürürlüğe girmiştir. Birimlerin görev, yetki ve sorumluluklarına bağlı olarak gerçekleştirdikleri iş ve işlemler ile ilgili ihtiyaç duydukları iç kaynaklı ve dış kaynaklı dokümanlar, birim kalite çalışma ekipleri tarafından belirlenmiş ve birimde çalışan personele doküman teslim formu ile dağıtılmıştır.
- Kalite yönetim sistemi içerisinde ve birim faaliyet alanına bağlı olarak tanımlanmış olan alt ve detay süreçler ile ilgili performans kriterleri, performans hedefleri ve performans göstergeleri birim performans programında belirlenmiş ve belirlenen süreç performans hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı ile ilgili toplanan verilerin belirli tarihlerde analiz edilmesi amacıyla veri analiz prosedürü oluşturulmuştur. Faaliyetlere ilişkin performans analizi ayrıca yasal olarak hazırlanan faaliyet raporlarında belirlenmektedir.

4.2. DOKÜMANTASYON ŞARTLARI

4.2.1. Genel

- ASKİ Genel Müdürlüğünde uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sisteminin, ISO 9001:2008 Standart şartlarına uygunluğunu göstermek amacıyla;
- ASKİ Genel Müdürlüğü Kalite El Kitabı (K.E.K.), ISO 9001:2008 Standardının istemiş olduğu **zorunlu prosedürler**, Kalite Yönetim Birimi tarafından hazırlanıp Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak tüm birimlerde uygulamaya geçirilmiştir. Birimlerde gerçekleştirilen faaliyetlerin etkin planlanmasını ve uygulanmasını sağlamak amacı ile birimler tarafından ihtiyaca bağlı olarak oluşturulan iç kaynaklı dokümanlar ile mevzuat kapsamında birimler tarafından uygulanması zorunlu olan dış kaynaklı dokümanlar doküman listeleri belirlenmiş ve ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standart şartları içerisinde yer alan kayıtlar, iç ve dış kaynaklı dokümanlar kapsamında belirlenmiş ve birimlerde uygulamaya geçirilmiştir.

4.2.2. Kalite El Kitabı

- Kalite El Kitabı, Dokümanların Kontrolü ve Yönetimi Prosedüründe açıklandığı gibi hazırlanmış, Doküman kodlaması yapıldıktan sonra, Dokümanların Kontrolü Prosedürüne göre ilgili birimlere dağıtımını gerçekleştirilmiştir.
- ASKİ Kalite El Kitabı (K.E.K.): Aşağıda belirtilen konu başlıklarını içerecek şekilde Kalite Yönetim Birimi tarafından hazırlanmıştır.
 1. Önsöz
 2. İçindekiler
 3. Genel Tanıtım

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	Sayfa 10/32
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

4. Tarihçe
5. Kapsam ve Hariç Tutulan Maddeler
6. Dağıtım
7. Revizyon Tablosu
8. ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Şartları

- ASKİ Kalite El Kitabı (K.E.K): Kalite Yönetim Birimi (Strateji Daire başkanlığı İç Kontrol Şube Müdürlüğü) tarafından hazırlanır, Yönetim Temsilcisi ve ASKİ Genel Müdürü tarafından onaylanır. Bu doküman aşağıdaki durumların gerçekleşmesi halinde Dokümanların Kontrolü Prosedüründe açıklandığı şekilde revize edilir:
 - 1- ASKİ çalışanları ve Birim Kalite Çalışma Ekibi tarafından değişiklik talebinde bulunulması ve Yönetim Temsilcisinin uygun görmesi durumunda,
 - 2- Kurumun ve/veya birimlerin hizmet kapsamında bir değişiklik olması durumunda,
 - 3- ASKİ Genel Müdürlüğü'nün bağlı ve uygulamakla yükümlü olduğu mevzuattan kaynaklanan bir değişikliğin olması durumunda,
 - 4- ISO 9001:2008 Standardının revizyonu durumunda.

4.2.3. Dokümanların Kontrolü

- ISO 9001:2008 Kalite Yönetim sistemi kapsamında oluşturulan doküman tiplerinin tanımlanması, bu dokümanların hazırlanması, yeterlilik ve uygulanabilirlik açısından incelenmesi, onaylanması, uygun görülenlerin kontrollü olarak dağıtımı, güncel olan dokümanların revizyonu, güncel olmayanların yürürlükten kaldırılması ve tutulan verilerin korunması esaslarını belirlemek amacıyla, Kalite Yönetim Birimi tarafından Dokümanların Kontrolü Prosedürü oluşturulmuş, Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak tüm birimlerde uygulamaya geçirilmiştir. Uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sistemi içerisinde tanımlanan dokümanlar aşağıda açıklandığı gibi sınıflandırılmıştır:

1.Seviye Dokümanlar

a. Kalite El Kitabı

b. Kurum Misyon, Vizyon, Kalite Politikası, Kalite Hedefleri (Birim Performans Programı)

2.Seviye Dokümanlar

a. Kalite Yönetim Sistemi Prosedürleri

b. Kurum İçi Yönetmelik, Yönerge ve Esaslar

c. Birim Prosedürleri

3.Seviye Dokümanlar: Görev Tanımları, İş Talimatları, Planlar, Listeler, İş Akış Şemaları, Formlar, Teknik Resimler, Tablo, Rapor, Liste ve Çizelgeler.

4.Seviye Dokümanlar: Dış Kaynaklı Dokümanlar.

- 1., 2. ve 3. seviye dokümanların hazırlanması ve yayınlanmadan önce yeterlilik açısından kontrol edilerek onaylanması,
- 1., 2. ve 3. seviye dokümanların belirli aralıklarda gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncelleştirilmesi ve tekrar onaylanması,
- 1., 2., 3. ve 4. seviye dokümanlar ilgili baskılarının kullanım noktalarında bulundurulması,
- ASKİ Genel Müdürlüğü kalite yönetim sistemi içerisinde tanımlanan 1., 2. ve 3.seviye dokümanların izlenebilirliğinin, ayırt edilebilirliğinin sağlanması,

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 11/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

- Birimler uygulamakla yükümlü oldukları 4. seviye dokümanları (dış kaynaklı), dokümanların belirlenmesi ve dağıtımının kontrolü,
- Güncelliğini yitirmiş (İPTAL edilmiş) dokümanların istenmeyen kullanımın önlenmesi ile ilgili uygulanan yöntemler, Dokümanların Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.
- Kalite Yönetim Sisteminde yer alan dokümanların ıslak imzalı master kopyası Kalite Yönetim Biriminde muhafaza edilmekte ve kontrollü dağıtımı yapılmaktadır.
- **Elektronik ortamda bilgi güvenliği bağlamında şifreli olarak yetkili yönetim temsilcisi tarafından muhafaza altına alınmıştır.**

4.2.4. Kayıtların Kontrolü

- ASKİ kalite yönetim sisteminin, tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğini kanıtlamak için, tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili bir sistem kurmuştur. İlgili konular, Kayıtların Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.
- Kayıtlar, belge üzerinde tutulabildiği gibi elektronik ortamda da tutulabilmektedir. Elektronik ortamda tutulan kayıtlardan otomasyon programlarının belirli aralıklarla yedekleme işlemleri, Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından yürütülerek ilgili kayıtlar (yetkili şifreli olarak) saklanmaktadır.
- Birimlerde süreçlerin etkin olarak işletilmesi amacı tutulan ve bilgisayar ortamında saklanan kayıtların yedeklenmesi işlemleri Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilmektedir.
- ASKİ kalite yönetim sistemi içerisinde tanımlanmış ve ISO 9001:2008 standart maddelerinde belirtilen kayıtların saklanması, tekrar elde edilebilmesi amacıyla birimde, birim arşivinde ve kurum arşivinde saklama süreleri, sorumluları ve saklama süresi belirlenmiş saklama süresi tamamlanan kayıtların imha yöntemi Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik esaslarına göre gerçekleştirilmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 4.2.3 Dokümanların Yönetimi Kontrolü Prosedürü
- 4.2.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Arşiv Birimi Faaliyet Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 12/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

5.1 YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

- ASKİ Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için, aşağıdaki yollarla taahhütlerini yerine getirdiğini kanıtlar.
- ASKİ Genel Müdürlüğü Birimlerinin faaliyetlerinin, yürürlükte bulunan mevzuat şartları kadar, vatandaş beklenti ve isteklerine de uygun olmasının önemi ve bu konuda gerekli hassasiyetin gösterilmesi, Kalite Politikası vasıtasıyla ASKİ Genel Müdürlüğü üst yönetimi tarafından, ASKİ personeline bildirilmiştir.
- Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması, hizmet şartlarının karşılanması, vatandaş memnuniyetinin ve çalışma verimliliğinin artırılması amaçlarına yönelik olarak, ASKİ Genel Müdürlüğüne bağlı tüm birimlerinde Kalite Hedefleri yasal olarak hazırlanan Performans Programı ile oluşturulmuştur.
- ASKİ Genel Müdürlüğü Yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin kontrolü, vatandaş beklentileri ve memnuniyetinin gözden geçirilmesi, ASKİ Kalite Hedeflerinin değerlendirilmesinin planlı aralıklarla gerçekleştirilmesi için, **Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü** hazırlanarak uygulamaya konulmuştur.
- ASKİ Yönetimi tarafından yılda bir kez yapılacak olan, **Gözden Geçirme Toplantılarına**, Hizmet Birimleri tarafından yılda iki kez düzenlenen, birim gözden geçirme toplantısı sonuçlarına paralel olarak oluşturulan, Birim Faaliyet Raporlarına bağlı olarak; Kalite Yönetim Sisteminin yasal şartlar ve vatandaş istek ve beklentileri doğrultusunda, sürekli iyileştirmenin sağlanması için gerekli olan tüm kaynak ihtiyaçları belirlenmiş ve ASKİ yatırım program ve bütçesi doğrultusunda giderilmektedir

5.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK

- ASKİ insanların en hayati temel ihtiyacı olan suyu temin eden kurum olmanın sorumluluğunun bilinciyle daha iyi hizmet sunmak ve hizmet kalitesinde beklentilerin ötesine geçmek amacıyla; İç ve dış paydaş istek ve beklentilerinin, sunulan hizmetlerden memnuniyet ve tatmin seviyelerinin belirlenmesi amacıyla Yönetim Temsilcisinin ve ASKİ Genel Müdürü onayı ile yayınlanan veri analizi prosedürü doğrultusunda, Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından vatandaş taleplerini almak için toplantılar yapmakta, memnuniyet anketleri düzenlemekte ve anket sonuçlarına bağlı olarak, vatandaş memnuniyetinin artırılmasına yönelik faaliyetler devam etmektedir. Buna benzer çalışmaları, hizmet alım yöntemi ile uzman kuruluşlara da yaptırılmaktadır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 13/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

5.3. KALİTE POLİTİKASI

- ASKİ Genel Müdürlüğü Genel Müdürü tarafından, çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürünü sağlamak amacıyla, ASKİ Genel Müdürlüğü Kalite Politikası oluşturulmuş, personelin ve vatandaşların görebileceği uygun yerlere asılmıştır.

KALİTE POLİTKAMIZ
Kurumsal gelişim sürecini tamamlamış, toplam kalite ilkelerini benimsemiş, teknolojiyi en üst düzeyde kullanmayı esas almış, müşteri memnuniyetini sağlayarak, toplumsal saygınlığını ve itibarını en üst düzeyde sağlamış bir kurum olmak
Yaşam kaynağı olan suyu ve su hizmetlerini; Ankara halkının ihtiyaçlarına en üst düzeyde cevap verebilecek şekilde kesintisiz, sağlıklı ve ekonomik biçimde sunmak su kaynaklarını en iyi şekilde yönetmek.
Su konusunda toplumsal ve bireysel bilgi ve bilinç düzeyinin yükseltilmesini sağlamak.

5.4. PLANLAMA

5.4.1 Kalite Hedefleri

- ASKİ Genel Müdürlüğü, 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanununun 9'uncu maddesi gereğince hazırlanan ASKİ Stratejik Planında 5 yıllık hedeflerini belirlemiştir.
- Stratejik Planın Yıllık bölümleri her yıl fonksiyonel seviyede tüm birimler tarafından yıllık faaliyet/hizmet/projeleri ve birim hedeflerini içeren "**Performans Programı**" hazırlanmış ve uygulamaya alınmıştır.

5.4.2 Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması

- ASKİ Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, dokümante edilmesi, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için, süreç (proses) yaklaşımı esas alınmıştır. **ISO 9001:2008 Madde 4.1.**'de belirtilen standart şartlarını yerine getirmek ve ASKİ etkin bir kalite yönetim sistemini uygulamaya geçirmek amacıyla Yönetim, **Kaynak Yönetimi, Ürün/Hizmet Gerçekleştirme, İzleme-Ölçme-Analiz ve Sürekli İyileştirme** süreçleri ve bu ana süreçler altında yer alan alt süreçler oluşturulmuştur.
- ASKİ alanında ve gerekse mevzuatta ortaya çıkabilecek değişikliklere bağlı olarak, ASKİ Kalite Yönetim Sisteminde gereken değişiklikler yapılarak, süreçlerin kalite yönetim sistemi içerisinde etkin bir şekilde yönetilmesi ve sistem bütünlüğünün korunabilmesi sağlanır.

5.5. SORUMLULUK, YETKİ ve İLETİŞİM

5.5.1. Sorumluluk ve Yetki

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	Sayfa 14/32
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

- ASKİ kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak amacı ile Her birim (Daire başkanlığı) yönetmelik/ yönergeleri oluşturulmuş ve üst yönetim tarafından onaylanarak yürürlüğe konmuştur.Yasa/Yönetmelik/yönerge kapsamında, ASKİ teşkilatlanması belirlenmiştir.
- ASKİ birimlerinde, Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması ve sürekli iyileştirilmesi amacı ile birim teşkilat şemaları oluşturulmuş ve görev tanımları yazılı hale getirilerek ilgili personele görev, yetki ve sorumlulukları tebliğ edilmiştir.
- ASKİ teşkilatlanmasında 5216 sayılı Büyük Şehir belediyeleri kanunu esas alınmıştır. Bu çerçevede ASKİ Genel Müdürlüğü Teşkilâtı; Norm kadro esaslarına uygun olarak Özel Kalem ve Müdürlüklerden oluşur. Birimlerin kurulması, kaldırılması veya birleştirilmesi ASKİ Genel Müdürlüğü Yönetim Kurulu veya Ankara Büyük Şehir Belediye Meclisi kararı ile olur.
- ASKİ Genel Müdürlüğünde hizmetlerin yürütülmesi ASKİ Genel Müdürü adına, onun direktifi ve sorumluluğu altında mevzuat hükümlerine, ASKİ'nin amaç ve politikalarına, stratejik plânına ve yıllık programlarına uygun olarak Genel Müdür Yardımcıları vasıtası ile sağlanır. Genel Müdür yardımcılarında bağlı Daire başkanlıkları olarak organize edilmiştir.
- ASKİ Genel Müdürlüğü birimlerinde yürütülen hizmetlerin, etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak amacı ile; oluşturulmuş olan birimler:

ASKİ BİRİMLER			
Sıra No	Birim adı	Sıra No:	Birim Adı
1	Teftiş Kurulu Başkanlığı	15	Kanal Yatırım Dairesi Başkanlığı
2	İç Denetim Birimi	16	Kanalizasyon Proje Dairesi Başkanlığı
3	Özel Kalem Müdürlüğü	17	Emlak Ve İstimlak Dairesi Başkanlığı
4	1.Hukuk Müşavirliği	18	Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
5	Barajlar Ve Ana Isale Hatları Dai. Başkanlığı	19	Tesisler Dairesi Başkanlığı
6	Makina ve Malzeme İkmal Dai. Başkanlığı	20	Çevre Koruma Ve Kontrol Dairesi Başkanlığı
7	Ank. 1.Bölge Su Ve Kanal İşl.Dai. Başkanlığı	21	Atık Su Kontrol Ve Ruhsat Denetimi Dairesi Başkanlığı
8	Ank. 2.Bölge Su Ve Kanal İşl.Dai. Başkanlığı	22	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
9	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı	23	Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı
10	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi. Başkanlığı	24	Yatırım Ve İnşaat Dairesi Başkanlığı
11	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	25	İşletmeler Dairesi Başkanlığı
12	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	26	Ticaret İşleri Dairesi Başkanlığı
13	Etüd ve Planlama Dairesi Başkanlığı	27	Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı
14	İçme suyu Proje Daire.Başkanlığı	28	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı

- Tüm birimlerdeki organizasyon yapılanması; müdürlük seviyesinde hazırlanan çalışma usul ve esasları hakkında yönetmelikler doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

5.5.2. Yönetim Temsilcisi

- ISO 9001:2008 KYS Standart şartlarına uygun olarak, tüm hizmet birimlerinde; Kalite Yönetim Sistemi için gerekli olan süreçlerin oluşturulmasını, planlanmasını, uygulanmasını sağlamak ve kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için oluşan ihtiyaçları üst yönetime raporlamak, vatandaş isteklerinin her kademeye ulaştırılmasını ve bu konuyla ilgili bilinçlenmeyi sağlamak, kalite yönetim

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	Sayfa 15/32
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
	Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00

sistemi ile ilgili konularda dış kuruluşlar ile iş birliği yapmak, dış denetimlerde ASKİ'yi temsil etmek, hizmetlerde ve kalite yönetim sisteminde olası zayıf noktaların aranmasını, saptanmasını; bu zayıflıkların giderilmesi için düzeltici önlemlerin alınmasını ve sürdürülmesini, alınan düzeltici önlemlerin doğrulanmasını, iç denetimlerin koordineli bir şekilde yapılması ve değerlendirilmesini, hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yürütülmesini ve vatandaş şikayetlerinin değerlendirilmesi ve etkin takibini sağlamak üzere; ASKİ Genel Müdürü, ASKİ Genel Müdür Yardımcılarından birini veya birim süreçleri itibarıyla ilgili bir şube müdürünü yönetimdeki diğer görev, yetki ve sorumluluklarının yanında **Yönetim Temsilcisi** olarak atamıştır.

5.5.3. İç İletişim

- ASKİ Genel Müdürlüğü ilgili kademelerinde ve süreçler dahilinde yürütülen hizmetler dahilinde iletişim kurulmaktadır. ASKİ hizmetleri yürütürken birimler arası koordinasyonun sağlanması ve ilgili duyuru ve ilanları aşağıda sıraladığımız metotları kullanarak iletişimi sağlar.
- Dış kurumlarla (dilekçeler- yazışmalar) iletişim resmi yazışma yoluyla yapılmaktadır. İlgili birimler vasıtası ile dış kurumlara yönelik iletişim sağlanır. Diğer dış müşterilerle yazışmalar haricinde internet üzerinden ve telefon bağlantılarıyla iletişim sağlanır.
- Müşteri ile iletişim konusunda bir çok alternatif kanallar vardır. Bilişim sistemleri, internet ortamı, Alo 153, Büyük Şehir Belediyesine Bağlı olarak Büyük şehir Belediyesinin tüm iletişim kanalları aynı zamanda ASKİ için de erişim sağlamaktadır.
- Bilişim ve iletişim araçları dışında özellikle Salı ve Perşembe günü "**Halk Günü**" Toplantıları yapılarak vatandaşlarla yüz yüze görüşmeler yapılarak talepler alınmaktadır.
- Ayrıca ASKİ Halkla İlişkiler Müdürlüğünde vatandaş taleplerini almak ilgili birimlere aktarmak için tam zamanlı çalışan birimlerimiz vardır.
- Toplantılar, görüşülen konulara göre toplantı tutanak formuna kaydedilir. Toplantıyı düzenleyen birim müdürü tarafından görevlendirilen personel, toplantı tutanağını ilgili personele ulaştırılır ve aynı zamanda bir çıktısını alıp imzalatılarak dosyasına ekler.
- ASKİ Genel Müdür Yardımcıları ve Daire Başkanlıkları seviyesinde değerlendirilmesi, birim içi takım çalışmasının yaygınlaştırılması ve karar alma süreçlerinin etkinleştirilmesi amacı ile gerektiğinde toplantılar yapılmaktadır.
- Her birimde uygulanan iletişim "**Bilgi ve İletişim Prosedürü**" olarak tanımlanıp dokümante edilmiştir.
- Günümüz bilişim teknolojilerinin tüm olanakları internet ortamı, "ASKİ WEB yine iletişim aracı olarak kullanılmaktadır.

5.6 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

5.6.1. Genel

- ASKİ Genel Müdürlüğünün sorumluluğunda, KYB koordinasyonu ile yılda iki kez olmak üzere **Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)** toplantıları yapılır, KYB tarafından katılımcılara toplantı programı duyurularak hazırlıklar başlatılır. Belirlenen gün ve yerde toplantı organize edilir. Toplantı için gereken ekipman ve toplantı ortamı şartları hazırlanarak toplantıya geçilir.

5.6.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdisi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	Sayfa 16/32
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

- Kalite politikası ve hedefler, iç ve dış tetkiklerin sonuçlarının değerlendirilmesi, vatandaş şikayetlerinin ve memnuniyetinin değerlendirilmesi, bireysel öneriler, süreç performansı ve hizmet uygunluğu, düzeltici ve/veya önleyici faaliyetlerin durumu, bir önceki yönetimin gözden geçirmesinden devam eden takip faaliyetleri, Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişiklikler, Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi için kaynak ihtiyaçları, YGG toplantısının gündem maddeleridir.

5.6.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktısı

- Kalite yönetim sisteminin ve bu sisteme ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi, hizmetlerin iyileştirilmesi ve kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi konularında yapılan toplantılarda kararlar alınır. İnsan ve ekipman kaynakları değerlendirilir. İyileştirme yapılması gerekiyorsa birim müdürleri tarafından sağlanır. Kalite yönetim sistemi dokümantasyon yapısı gözden geçirilir. Gerektiği durumda güncellemeler yapılır. Alınan kararlar, toplantı tutanağına kaydedilir ve dağıtımı gerçekleştirilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 4.2.4 Kayıtların kontrolü prosedürü
- 5.6 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
- 8.4 Veri Analizi Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 17/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

6. KAYNAK YÖNETİMİ

6.1. KAYNAKLARIN SAĞLANMASI

- ASKİ stratejik planında yer alan amaç ve hedeflere ulaşmak için faaliyetlerin sonuçlarına göre ortaya konulan performans raporlarına göre, ürün ve hizmetlerin vatandaşlarımızın beklentilerini karşılayabilmesi için gerekli kaynaklar şu şekilde sınıflandırılır;
 - İnsan kaynakları,
 - Altyapı Makine Ekipman
 - Binalar,
 - Tesisler, Su Kaynakları,
 - Çalışma ortamı, 7
 - Bilişim Sistemleri kaynakları.
 - Mali kaynaklar,
 -
- ASKİ bir sonraki yıla ait kaynak ihtiyaçlarını bütçe hazırlama faaliyetleri sırasında belirler ve yatırım ve bütçe planlarına göre ilgili ihtiyaçlar karşılanır. Acil kaynak ihtiyacı olur ise, hedeflerin ölçülmesi ve yönetimin gözden geçirme toplantıları sonucunda alınan karar doğrultusunda hareket edilir.

6.2. İNSAN KAYNAKLARI

6.2.1. Genel

- ASKİ çalışan tüm personelin yaptığı işe göre yeterliliği belirlenmiş ve bu özellikler, “**Görev Tanımları**” ile belirtilmiştir.

6.2.2. Yeterlilik, Farkında Olma (Bilinç) ve Eğitim:

- Ürün ve hizmet kalitesini etkileyen işleri yürüten personelin (Eğitim, Beceri ve Deneyim) yönünden yeterlilikleri görev tanımlarında tanımlanmıştır.
- ASKİ görevli personelin günün koşullarına uygun olarak yetişmelerini sağlamak, görevin gerektirdiği bilgi, beceri ve davranışlara sahip tutum kazanmalarını sağlamak, etkinlik ve tutumluluk bilinci ile yetiştirilerek verimliliğini artırmak ve daha ileride verilecek görevlere hazırlanmaları için uygulanacak hizmet içi eğitimin hedeflerini, ilkelerini, planlama esaslarını ve değerlendirme usulleri ile diğer hususları belirlemek amacıyla Eğitim Prosedürü oluşturulmuştur.
- ASKİ de görevli personelin günün koşullarına uygun olarak yetişmelerini sağlamak, görevin gerektirdiği bilgi, beceri ve davranışlara sahip tutum kazanmalarını sağlamak, etkinlik ve tutumluluk bilinci ile yetiştirilerek verimliliğini artırmak ve daha ileride verilecek görevlere hazırlanmaları için yürürlükteki mevzuat kapsamında her yıl sonunda performansları değerlendirilmektedir.
- ASKİ personelinin, eğitim, beceri ve deneyim ile ilgili kayıtları, İnsan Kaynakları ve Eğitim Daire başkanlığı tarafından personel özlük dosyalarında, Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliğine göre muhafaza edilmektedir.

6.3. ALT YAPI

- ASKİ hizmet alanında yer alan, altyapı yatırımları, çevre, imar, planlama, yerleşim, sosyal, spor ve kültür, denetim ve ruhsat, afet, ekonomik hizmetler, mali hizmetler, ASKİ arası hizmet ilişkileri ve koordinasyon hizmetleri ile ilgili; yaşanan değişime ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak, hizmetlerin etkin ve kaynakların verimli kullanımını esas alarak, mevcut altyapının sürekli iyileştirilmesi amacı ile

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 18/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

kaynak ihtiyaçları belirlenmekte; yatırım programları, stratejik planı ve bütçe imkanları doğrultusunda kaynak ihtiyaçları giderilmektedir.

a) Ekipman ve Tesisler

- ASKİ vatandaşa sunduğu hizmetlerin daha etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak amacı ile ihtiyaç duyulan ekipman temin, bakım ve onarım işleri, Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı ve bağlı alt birimler tarafından yürütülmektedir.
- ASKİ’de kullanılmakta olan taşınır işlemler Strateji Daire Başkanlığına bağlı birim kurulumun ortak taşınırlerini kullanıcı olan birim tarafından birimlere özgü olanlar kendileri tarafından yürütülmektedir.
- Bilgi ve bilişim teknolojileri ekipmanları gibi teknik şartları bakımından özellikli sistemleri Bilgi İşlem Dairesi tarından temin edilmekte ve bakımları yapılmaktadır.
- ASKİ, birimlerin hizmetlerinin etkinliği ve verimliliği açısından bilişim alt yapısı sürekli geliştirilmektedir. Yazılım, donanım, ağ ve network hizmetleri veren Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.
- Satın alma sürecinde de belirtildiği gibi Her harcama birimi ihtiyaç duyduğu mal ve hizmet alımının 5018 sayılı yasaya göre her harcama birimi kendisi temin edebildiği dikkate alınarak alt yapı şartları yerine getirilmektedir.

6.4. ÇALIŞMA ORTAMI

- ASKİ çalışmalarını yürütmek üzere an hizmet binasının bulunduğu kompleks kampüsün dışında bir çok yerde çalışma ortamı ve tesisleri bulunmaktadır.
- Su teminin yapılan barajlardan en küçük yaşam birimine suyun ulaştığı her noktada ASKİ ye ait tesisler bulunmaktadır.
- Suyun temininde ve taşınması, dağıtımı, arıtılması süreçleri devasa tesislerin teknolojinin son imkanları ile donatılmıştır. Sürekli iyileştirme süreci her noktada sürdürülmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Birimlerin faaliyet prosedürleri

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 19/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

7.0 ÜRÜN / HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

7.1.ÜRÜN / HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI

- ASKİ görev, yetki ve sorumlulukları, 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu olmak üzere 74 yasa 60 ın üzerinde yönetmelikte belirlenmiştir. İlgili kanunlar yıllık düzenli periyotlarda hazırlanan “**Performans Programı**” ve “**Faaliyet Raporları**” nın ilgili bölümlerinde belirtilmektedir.
- Yetki ve sorumluluklar organizasyon şeması esas alınarak her unvan için ayrı ayrı “**Görev Tanımlarında**” KYS standart formatta yapılmış ve dokümante edilmiştir.
- Birimler tarafından sunulan hizmetler ile ilgili uyulması ve uygulanması zorunlu olan mevzuat, standartlar (ulusal-uluslararası) ve hizmetin sunulduğu şartlar “Ürün/Hizmet Gerçekleştirme Planlarıyla” hizmetin sunulmasından sorumlu birim tarafından belirlenmiştir.
- Birimler tarafından sunulmakta olan hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde sunulabilmesi için gerekli olan ve ihtiyaç duyulan kaynaklar “Ürün/Hizmet Gerçekleştirme Planları” ile, hizmetin gerçekleştirilmesinden sorumlu birim tarafından belirlenmiştir.
- Birimler tarafından sunulan ürün/hizmetlerin belirlenen şartları karşıladığına dair tutulması gereken kayıtlar, “Ürün/Hizmet Gerçekleştirme Planlarında” belirtilen mevzuata ve kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 20/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

7.2. MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ SÜREÇLER

7.2.1. Ürüne/Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

- ASKİ sunulan hizmetlerde 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyeleri Kanunu, 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu başta olmak ilgili diğer yasal mevzuat, KYS de yer alan Prosedürü, Görev Tanımları, İş tanımları ile en ince ayrıntılarıyla belirlenmiş ve dokümante edilmiştir.
- Birimlerimiz, vatandaşa sunulan ürün ve/veya hizmetler ASKİ Genel Müdürlüğü Yönetim kurulu ve ilgili bağlı harcama birimleri tarafından gereği yerine getirilmektedir.
- Müşteri ilişkili birden fazla birim görev yapmaktadır. Halkla İlişkiler, Özel Kalem Müdürlüğü, Abone işleri Daire Başkanlığı, Destek Hizmetleri Dairesine bağlı birimleri görevleri arasında belirtilmektedir.
- Bilim teknolojileri, internet üzerinden erişilen bir çok müşteri/vatandaşa yönelik hizmetler gerçekleştirilebilmektedir.
- Her Salı ve Perşembe günleri “ halk günü” toplantıları ile vatandaş/müşteri ile yüz yüze görüşmeler yapılarak iletişimi en ileri düzeyde gerçekleştirilmektedir.

7.2.2. Ürüne/Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

- ASKİ bir ürün/hizmet gerçekleştirilmesine karar vermeden önce; bu ürün/hizmetin vatandaş talebine cevap verme kabiliyetini, bütçe imkânlarını, yasal mevzuatı ve teknik şartları değerlendirmektedir.
- Ürün/Hizmet gerçekleştirme ile ilgili değişiklik olması durumunda ilgili dokümanlar revize edilmektedir. Bu kapsamdaki çalışmalar ve uygulamalar kayıt altına alınmaktadır.

7.2.3. Müşteri ile İletişim

ASKİ ile vatandaşın iletişim kurabileceği çok yönlü alternatif sistem ve araçlar vardır

İletişim Bilgileri:

- Adres. Doğanbey Mahallesi Kazım Karabekir Cd. No:70 06030 ULUS/ANKARA
- **TELEFON** : 0312 306 72 72
FAX :0312 324 53 01
E-MAIL :bilgiedinme@aski.gov.tr
- www.aski.gov.tr.
- **ALO 153**

- İletişim araçları:

Günümüz bilişim teknolojilerinin tüm araçları etkin bir şekilde kullanılmaktadır

Bilgi İşlem Dairesi ulusal ve uluslar arası iletişim araçları yanında kendi geliştirdiği yazılımlar ve yöntemlerle özgün farklı iletişim sistem araçlarını kullanmaktadır

- Birimler tarafından vatandaşlara sunulan ürün ve/veya hizmetlerde meydana gelen değişiklikler, www.aski.gov.tr adresi üzerinden, ürün veya hizmetin sunulmasından sorumlu birimler tarafından duyuru ile gerçekleştirilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR: Bilgi ve iletişim prosedürü. İlgili birimlerin faaliyet prosedürleri.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 21/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

7.3. TASARIM ve GELİŞTİRME

7.3.1. Tasarım ve Geliştirmenin Planlaması

- ASKİ de tasarım işlevi ve süreçleri Proje birimleri tarafından yürütülmektedir
- Vatandaş talebi, yeni ortaya çıkan ihtiyaçlar, teknolojik gelişmeler dikkate alınarak yatırım ve hizmet birimlerimizin önerileri birikim ve deneyimleri ile tasarım geliştirme sürekli canlı işleyen bir süreçtir.
- Tasarım geliştirme bağlamında birden fazla birim organizasyon şemasında yer almaktadır.
- Proje ve yatırım birimleri tasarım ve geliştirme süreçlerini kendi temel süreçleri içinde yer almaktadır.
- Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı bilişim teknolojilerini daha etkin kullanma bağlamında 30 konuda yazılım geliştirip sistemde uygulanmaktadır.
- Bilişim yazımları genellikle tasarımı geliştirme süreci bağlamında gerçekleştirilen faaliyetlerdir.
- Bu bağlamda sürecin akışı;
 - Yeni bir ürün /hizmet sunumunun tasarımı veya sunulan bir ürünün/hizmetin geliştirilmesi planlama ile başlar. Bu plan;
 - Hizmet şartlarını, hizmete bağlı şartları, hizmetin sunumu için görevlendirilen veya yeni teşkil edilecek organizasyonun yapısı ile çalışma usul ve esasları ile tabi olduğu hükümleri içeren yönetmelik taslağını hazırlayacak birim yada çalışma grubunun oluşturulması,
 - Tasarım girdilerinin neler olduğu ve nerelerden ne suretle temin edileceği,
 - Üniversitelerden veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarından görüş ve katılım sağlanacaksa nerelerden ve ne suretle sağlanacağı
 - Taslak projenin hazırlanması,
 - Tasarım çıktılarının gözden geçirilmesi, gerektiğinde görüş alınması,
 - Tasarım çıktıların doğrulanması,
 - Tasarım çıktılarının geçerli kılınması,Tasarım çıktılarının onaylanması konularını içeren, tasarım planı yapılır

7.3.2. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

- Yeni bir hizmetin tasarımında veya sunulan mevcut bir hizmetin geliştirilmesinde; hizmet alan kitlelerinin beklentileri, yasal mevzuat, diğer kurum ve kuruluşlarda veya yabancı ülkelerde yürütülen benzer uygulamalar, kurumda yapılan benzer uygulamalardan elde edilen sonuçlar, birim ya da süreç performans sonuçları, bu konuda yayınlanmış yayınlar, raporlar, istatistikler, Bu konuda temin edilmiş veya temin edilmesi öngörülen maddi kaynaklar, tasarım planında birim ya da proje ekiplerince tasarım ve geliştirme girdisi olarak kullanılır

7.3.3. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

- Tasarım çıktısı (taslak proje), Tasarım planında üst yönetim tarafından, birim ya da proje ekiplerince, tasarım girdilerinin öngörülerini karşılayacak (beklentilere ve benzer uygulamalara uyacak; rapor, görüş ve istatistikler doğrultusunda ve mevcut maddi imkanlar içinde uygulanabilecek) şekilde hazırlanır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 22/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

7.3.4. Tasarım ve Geliştirmenin Gözden Geçirilmesi

- Tasarım çıktılarının tasarım girdilerinin öngörülerini karşılayıp karşılamadığı, hizmet şartlarının ve hizmete bağlı şartların belirtilip belirtilmediği tasarım planında Üst Yönetim tarafından, birim ya da proje ekiplerince kontrol edilir. Kontrol sonuçları, kontrol sorumluları tarafından üst yönetime rapor edilir. Kontrol esnasında belirlenen problemler ve alınması gereken önlemler bu raporda yer alır. Rapor doğrultusunda Üst Yönetim veya Üst Yönetim adına, birim ya da proje ekiplerince tasarım planı revize edilerek uygulamaya konulur. Bu aşamada uzman kişi kurum ve kuruluşların görüşlerine de başvurulabilir.

7.3.5. Tasarım ve Geliştirmenin Doğrulanması

- Tasarım çıktılarının tasarım girdilerinin öngördüğü şartları karşılayıp karşılamadığı, hizmet şartlarının ve hizmete bağlı şartların uygunluğu tasarım planında birim ya da proje ekipleri doğrulanır. Doğrulama sonuçları, sorumluları tarafından üst yönetime rapor edilir.

7.3.6. Tasarım ve Geliştirmenin Geçerli Kılınması

- Tasarım çıktısı olan ve doğrulanması yapılan taslak proje, tasarım planında belirtilen birim ya da proje ekiplerince tasarım planına uygunluğu kontrol edilir ve sonuçları üst yönetime rapor edilir. Uygulanabildiğinde taslak proje, üst yönetimin onayı ile uygulanarak sonuçları görülür.

7.3.7. Tasarım ve Geliştirme Değişikliklerinin Kontrolü

- Tasarım çıktısı doğrulanıp geçerli kılındığı ve uygulamada öngörülen sonuçların elde edilememesi durumunda birim ya da proje ekipleri tarafından revize projeler hazırlanır, doğrulanır, geçerli kılınır ve onaylanır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

P.7.3 Tasarım ve Geliştirme prosedürü

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 23/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

7.4. SATINALMA

7.4.1. Satınalma Süreci

- ASKİ Genel Müdürlüğü'ne bağlı birimler tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin kalitesini etkileyen işlerin yürütülmesinde kullanılan ürün/hizmet satın alma işlemleri Kamu İhale mevzuatı doğrultusunda gerçekleştirilir.
- Teknik ekipmanlardan İş makineleri ve yedeklerini Makin İkmal Dairesi, Bilişim Teknolojileri ile ilgili satın almaları uzmanlık gereğinden dolayı Bilgi İşlem Dairesi başkanlığı yapmaktadır
- Kamu Kuruluşu olmamız nedeniyle 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu, 4735 sayılı Kamu İhaleleri Sözleşme Kanunlarına bağlı ilgili mevzuat çerçevesinde yürütülmektedir.
- 5018 sayılı Kamu İhale Kanunu ile her harcama birimi kendi mal ve hizmet alımlarını ilgili mevzuata ve hazırlayıp onaylanan iç yönetmeliklere göre çalışmalarını yürütmektedir.
- Kalite Yönetim Sistem Standart şartlarına uygunluk ilgili satın alma prosedürü ile de dokümante edilmiştir.
- Birimler tarafından satın alma yapılacak olan yapım işleri, mal ve hizmet alımı yapılacak tedarikçi firmaların seçme, değerlendirme ve tekrar değerlendirilmesi ile ilgili Satınalma prosedürü ve tedarikçi değerlendirme talimatı hazırlanmış ve uygulamaya koyulmuştur.
- Ürün/hizmet alımı ile ilgili tedarikçi değerlendirme, ilgili hizmet ve yatırımcı birimler tarafından yapılır. Değerlendirme kayıtları Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre muhafaza edilir.
- 4735 sayılı kanunun 33. Maddesinde belirtilen sorumlulukları yerine getirmeyen tedarikçi firmalar ile ilgili aynı kanunun 27. Maddesi hükümleri gereği işlem yapılır.

7.4.2. Satınalma Bilgisi

- Alımı yapılacak mal/hizmet ile ilgili istekli firmalar idari tip şartnameler esas alınarak seçilir ve sözleşme imzalanan tedarikçi firmalar, ürün/hizmet ile ilgili hazırlanmış olan teknik şartnameye ve sözleşmeye uygunluk temelinde değerlendirilir.

7.4.3. Satınalınan Ürün ve/veya Hizmetin Doğrulanması

- Yüklenici tarafından mal teslim edildiğinde, malın kabulü, Kamu İhale Kurumunca düzenlenen; Mal Alımları, Yapım İşleri, Hizmet Alımları ve Danışmanlık Hizmet Alımları Muayene ve Kabul Yönetmeliklerine göre oluşturulan Muayene ve Kabul Komisyonu tarafından sözleşme ve şartnamelere (idari ve teknik) göre kontrol edilerek, uygun bulunursa yönetmeliklerde belirtilen Muayene ve Kabul Tutanakları düzenlenerek yapılır

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- .7.4 Satınalma prosedürü

7.5. ÜRETİM ve HİZMETİN SAĞLANMASI (SUNULMASI)

7.5.1. Üretim ve Hizmet Sağlamanın Kontrolü

- 5216 sayılı Büyükşehir Belediyeleri Kanununda belirlenmiş olan temel hizmetler belirlenmiş ve birimlerde "Ürün/Hizmet Gerçekleştirme Planları" oluşturulmuştur. Oluşturulan planlara bağlı olarak faaliyetler, birimler tarafından gerçekleştirilmektedir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	Sayfa 24/32
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

- Birimler tarafından sunulan hizmetler ile ilgili uyulması ve uygulanması zorunlu olan mevzuat, meclis kararları, encümen kararları, standartlar (ulusal-uluslararası) ve hizmetin sunulduğu şartlar “Ürün/Hizmet Gerçekleştirme Planları” ile, hizmetin sunulmasından sorumlu birim tarafından belirlenmiştir.
- Birimler tarafından sunulan ürün/hizmetlerin belirlenen şartları karşıladığına dair tutulması gereken kayıtlar, “Ürün/Hizmet Gerçekleştirme Planlarında” belirtilen mevzuata ve kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

7.5.2. Üretim ve hizmet sağlanması için süreçlerin geçerliliği

- Bu madde birimlerde gerçekleştirilen iş ve işlemlerde özel süreç olmaması nedeni ile tüm birimlerde hariç tutulur.

7.5.3. Belirleme ve izlenebilirlik

- ASKİ Genel Müdürlüğü’nde sunulan hizmetlerin daha etkin bir şekilde sunulabilmesi ve hizmet sunumunda beklentilerin ötesine geçebilmek amacı ile birimler temel hizmet süreçlerinde vatandaşlara sundukları hizmetleri; ürün/hizmet gerçekleştirme süreci içerisinde belirler. Belirleme ve izlenebilirliğin sağlanması için gerekli birimlerde bilişim sistemi (yazılım/programlar) oluşturulmuştur.
- Ürün hizmet gerçekleştirme esnasında kullanılan makine, ekipman bakım ve onarım faaliyetleri, bakım ve onarım prosedüründe anlatıldığı şekilde yürütülür.

7.5.4. Müşteri Mülkiyeti

- Birimler tarafından vatandaşa sunulan hizmetlerde, vatandaş mülkiyetinde olan evraklar, bilgiler, projeler, vb, ilgili birimlerde devlet arşivleri yönetmeliğinde belirtilen süre ve yöntemlere uygun olarak muhafaza edilir.
- Abonelik için gerekli evrak her aboneye ait bilgiler bilgi güvenliği çerçevesinde korunmaktadır
- Abonelerin çeşitli nedenlerle, tamir, bakım, değişiklik gibi su sayacı ve benzeri vatandaşa ait mülkiyet teslim alınması ve iadesinde kayıt imzalı evrakla yapılmaktadır. Bu kayıtlar ayrıca elektronik ortamlarda yapılmakta ve izlenebilmektedir
- İdare kendi kontrolü altında olduğu ve kullandığı sürece, müşterinin ve yüklenicinin mülkiyetine dikkat göstermektedir. Herhangi bir müşteri mülkü kaybolursa, zarar görürse veya kullanım için uygun olmayan halde bulunursa, bu durum ilgiliye bildirilir.
- Teminat mektupları, (asılları mali hizmetler birimi tarafından muhafaza edilir) teklif mektupları, müşteri mülkiyeti kapsamında olup belgeler dosyalarında kayıt altına alınarak muhafaza edilir.

7.5.5. Ürünün Muhafazası

- Birimler, alımı yapılan malzemeler ile ilgili, Bakanlar Kurulu tarafından yürürlüğe konulan, Taşınır Mal Yönetmeliğini ve yönetmelik kapsamında gerçekleştirilecek olan faaliyetlerin belirli bir sistematik içerisinde yürütülmesi amacı ile yürürlüğe konulan Taşınır Mal Yönetmeliği doğrultusunda; gerekli olan muhafaza ve teslim işlemlerini yürütürler.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	Sayfa 25/32
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

- Birimler, faaliyet konularına bağlı olarak gerçekleştirdikleri iş ve işlemler ile ilgili, ASKİ bilişim sistemi içerisinde, tanımlanmış olan yazılımlar üzerinde çalışır ve faaliyetin içeriğine bağlı olarak hazırlanmış olan yazılım programı üzerinde gerekli olan bilgiler, birimler tarafından kayıt edilir.
- Birimlerin yazılım programları üzerinde kayıt altına aldıkları bilgi ve belgelerin muhafazası amacı ile Bilgi İşlem Müdürlüğü yedeklemeleri yapar ve bilgi ve belgelerin korunması sağlanır.
- ASKİ Kamu Kurumu olması nedeni ile vatandaş ve personel ile ilgili bilgi ve belgeler birimlerde tanımlanmış olan arşivlerde muhafaza edilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 26/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

7.6. İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ

- ASKİ de İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü konusu olarak:
- Su kalitesini ölçen cihazların kalibrasyonu için uluslar arası akreditasyona haiz bir laboratuvar mevcuttur.
- ISO 17025 Akreditasyon belgesine sahip olması bu maddeyi en ileri derecede yerine getirmektedir
- Su sayaçlarının kalibrasyonu Bilim Sanayi ve teknoloji bakanlığı ile yapılan protokuol çerçevesinde adı geçen bakanlıkta yapılmaktadır
- Proje ve teknik birimlerin cihazları temin edilen firma ile yapılan sözleşmeler çerçevesinde periyodik olarak kalibre edilmektedir
- Prosedürü doğrultusunda gerekli işlemler yapılır. İzleme ve ölçme cihazlarının kullanımda olduğu birimler; Prosedüre bağlı olarak, birimde kullanılmakta olan cihazların listesi, "Ölçme ve Kontrol Cihazları Envanterinde" oluşturulmuştur.
- İzleme ve ölçme cihazlarının kullanımda olduğu birimler, kullanımda olan cihazlara göre belirli aralıklarda cihaz ile ilgili doğrulama işlemini gerçekleştirirler ve kalibrasyon faaliyetleri ile ilgili tutulan tüm kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre ilgili birimlerde muhafaza edilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü prosedürü

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 27/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

8.0 İZLEME ÖLÇME DEĞERLENDİRME

8.1. Genel

- Ürün/Hizmet uygunluğunu, yönetim sisteminin ISO 9001:2008 Standart şartlarına uygunluğunu göstermek ve yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek amacı ile istatistiksel teknikler kullanılmaktadır ve ASKİ Genel Müdürü tarafından onaylanarak yayınlanan Veri Analizi Prosedürü tüm birimlerde uygulanmaktadır.

8.2. İzleme ve Ölçme

8.2.1. Müşteri memnuniyeti

- ASKİ vatandaşa doğrudan hizmet veren birimlerinde, vatandaşa sunulan hizmetlerin etkinliğini değerlendirmek ve gereksinim duyulan iyileştirme faaliyetlerini başlatabilmek amacı ile veri analizi prosedüründe belirtilen yöntemler uygulanır.

8.2.2. İç Tetkik

ASKİ Kalite Yönetim Sistemi;

- Ürün/hizmet gerçekleştirme planları, ISO 9001:2008 standart şartları ve yönetimin ortaya koyduğu şartlar ile uyumluluğunu, etkin olarak uygulanıp uygulanmadığını ve sürdürülüp sürdürülmediğini belirlemek için, ASKİ Kalite Yönetim temsilcisi tarafından onaylanarak yürürlüğe konulan İç Tetkik Prosedürü uygulanır. Yürürlüğe konulan iç tetkik prosedüründe, tetkik kapsamı, sıklığı ve metotları tanımlanmıştır. ASKİ de iç tetkik faaliyetlerin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla tüm birimlerin katılımı ile Kalite Çalışma Ekibi bünyesinde iç tetkik ekibi oluşturulmuştur.
- İç tetkik ekibinde yer alacak ASKİ personelinin, seçilme kriterleri ve iç tetkik personelinin uyacağı esas ve kurallar iç tetkik prosedüründe belirtilmiştir. İç tetkik ekibinin, planlı aralıklar ile gerçekleştirdiği tetkik faaliyetleri ile ilgili raporlar yönetimin gözden geçirme toplantılarında görüşülmek üzere kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

8.2.3 Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

- Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi yalnız Kalite Yönetim Sisteminin gereği olarak değil 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu gerekleri cümlesinden
- İç kontrol Standartlarını gereği olarak hazırlanan prosedür ve formlara yapılan kayıtlarla "Süreç Yönetimi Prosedürü" eki olan "Süreç izleme ve Ölçüm Formu" her birimde düzenli olarak kaydedilmektedir.
- Birimlerin belirlenen hizmet süreçlerin izlenmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi amacı ile birimler faaliyet konularına bağlı olarak sorumlu oldukları süreçler ile ilgili, süreç performans tabloları oluşturulmuştur. Oluşturulan tablolarda süreç ile ilgili; sürecin girdileri - çıktıları, amacı, sorumluları, performans göstergesi belirlenmiştir.
- Birimler, faaliyet raporunda belirlenen kriterler ve süreçler, ilgili yılın performans programında belirlenen stratejik amaç, hedef ve faaliyetlere göre; hedeflenen faaliyetlerin sonuçlarına ilişkin raporları oluşturur.
- Birim faaliyet raporları ele alınarak Mali Hizmetler Müdürlüğü koordinesinde kurumun faaliyet raporu oluşturulur. Yönetmelik gereği, faaliyet raporları ilgili kişi ve kurumlara dağıtılır ve kurum web sitesinde yayınlanır.

8.2.4. Ürün ve Hizmetlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 28/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

- Birimler, faaliyetleri kapsamlarında yer alan hizmetler ile ilgili; “**Süreç Yönetimi Prosedürü**” düzenlenmiştir. Her birim süreçlerini “Süreç İzleme ve Ölçme Formu” ile izlenmesi yöntemi oluşturulmuştur. Oluşturulan plan doğrultusunda; Ürün veya Hizmetin gerçekleştirilmesi aşamalarında, planda belirtilen şartların karşılandığını doğrulamak ve geçerli kılmak için faaliyetleri belirlenmiştir. Ürün ve hizmet ile ilgili doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri sonucunda, ürün veya hizmet ile ilgili belirlenen performans kriterinin ve belirlenen hedeflerin gerçekleşip gerçekleşmediği veri analizi prosedüründe belirtildiği şekilde, ürün veya hizmetten sorumlu birim tarafından ölçülür, analiz edilir ve sonuçları, yönetimin gözden geçirme toplantılarında görüşülmek üzere raporlanır. Yıllık faaliyet raporlarında üretilen hizmetler yıl içi aylara göre kayıtları tutulup raporlanmaktadır. Kitap olarak ve WEB sitesinde yayınlanmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 4.2.4 Kayıtların kontrolü prosedürü
- 5.6 Yönetim gözden geçirme prosedürü
- 8.2.2 İç Tetkik prosedürü
- Kamu İdarelerince Hazırlanacak Performans Programları Hakkında Yönetmelik
- Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları Hakkında Yönetmelik

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 29/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

8.3. UYGUN OLMAYAN ÜRÜN / HİZMETİN KONTROLÜ

- Birimlerin gerçekleştirdikleri faaliyetlere bağlı olarak ortaya çıkan ürün ve hizmetlerin şartları karşılamaması durumunda, yanlışlıkla kullanımın önlenmesi amacı ile Yönetim Temsilcisi ve ASKİ Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yayınlanan, Uygun Olmayan Ürün / Hizmetin Kontrol Prosedürü tüm birimlerin uygulaması amacı ile yürürlüğe konmuştur.
- ASKİ çalışanları tarafından, zaman içinde herhangi bir birimde meydana gelen hatalı hizmet uygulamasında ortaya çıkan uygunsuzluklar için “Uygun Olmayan ürün / hizmet formu” doldurularak birim yöneticisi onayı ile düzeltici ve önleyici faaliyet formu hazırlanarak KYB’ye gönderilir. KYB düzeltici ve önleyici faaliyet prosedürüne göre çalışmalarını başlatır.
- Müşteri tarafından belirtilen bir uygunsuzluk durumunda müşteri ile ilgili süreçler prosedürüne göre uygunsuzluk tespit edilerek kontrol altına alınır ve uygunsuzluk giderilir.
- Ürün/hizmet gerçekleştirme aşamalarında birimler tarafından yerine getirilen iş ve işlemler sırasında tutulan kayıtlar, faaliyeti gerçekleştiren birim ve sorumlusu tarafından, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KYB.4.2.4 Kayıtların kontrolü prosedürü
- KYB.P.8.3 Uygun olmayan ürünün / hizmetin kontrolü prosedürü

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 30/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

8.4. VERİ ANALİZİ

- ASKİ de uygulanmakta olan kalite yönetim sisteminin, uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinin hangi alanlarda yapılacağını değerlendirmek için, Yönetim Temsilcisi ve ASKİ Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yürürlüğe konmuş olan veri analizi prosedüründe belirtilen aşağıdaki konularda veriler toplanır ve analizler yapılır:

- Birim faaliyetlerine ilişkin performans değerlendirmeleri,
- Tedarikçi değerlendirmeleri,
- Vatandaş (müşteri) memnuniyeti ve önerileri değerlendirmeleri,
- Vatandaş (müşteri) şikâyetlerinin konularına göre değerlendirilmesi,
- Vatandaş şikâyetleri sayısının ve giderilme oranlarının aylara göre değerlendirilmesi,
- Uygun olmayan ürün / hizmet verileri,
- Çalışan personel memnuniyeti değerlendirmeleri,
- Eğitimlere ilişkin değerlendirmeler,

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KYB.P.8.4 Veri analizi prosedürü

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 31/32

	ANKARA SU VE KANALİZASYON İDARESİ (ASKİ) GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI		
Doküman Numarası:KEK.01	Yürürlük Tarihi:01.09.2014	Değişiklik No00	Değişiklik Tarihi00.00.0000

8.5. İYİLEŞTİRME

8.5.1. Sürekli İyileştirme

- ASKİ kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek amacıyla; İç tetkik sonuçları, vatandaş ve çalışan memnuniyeti anket sonuçları, vatandaşların istek, öneri ve şikayetleri, çalışanların istek ve önerileri, süreç performans sonuçları, uygun olmayan hizmet tespiti (hizmet girdileri, proses, hizmet çıktı sonuçları, son kontrol bilgileri) konularında düzeltici ve önleyici faaliyet sonuçları değerlendirilir ve iyileştirmeye açık alanlar belirlenir. Birimler tarafından belirlenen iyileştirmeye açık alanlar ve gerçekleştirilecek olan iyileştirme faaliyetleri birim kalite çalışma ekibi tarafından hayata geçirilir.

8.5.2. Düzeltici Faaliyet

- ASKİ Kalite Yönetim Sisteminin, etkin işleyişi sırasında ortaya çıkan uygunsuzlukların sebeplerinin giderilmesi ve tekrarının önlenmesi amacıyla, birimlerde gerçekleştirilecek faaliyetlerin esasları Yönetim Temsilcisi ve ASKİ Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yürürlüğe konulan düzeltici önleyici faaliyet prosedürü ile belirlenmiştir. Birimler, kalite yönetim sisteminin etkinliğinin iyileştirilmesi ve sürekliliğin sağlanması amacı ile gerçekleştirdikleri düzeltici faaliyetleri, düzeltici önleyici faaliyet formu ile yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmek üzere kayıt altına alırlar.

8.5.3. Önleyici Faaliyet

- ASKİ Kalite Yönetim Sisteminin, etkin işleyişi sırasında ortaya çıkması muhtemel uygunsuzluk ve hataların önceden tespit edilmesi ve önlenmesi amacıyla, birimlerde gerçekleştirilecek faaliyetlerin esasları, düzeltici önleyici faaliyet prosedürü ile belirlenmiştir.
- Standart dışı hizmetlerin, tetkik sonuçlarının, kalite kayıtlarının, faaliyet raporlarının, müşteri şikayetlerinin incelenmesi sonucu herhangi bir potansiyel uygunsuzluk tespit edilirse bunlarla ilgili olarak düzeltici önleyici faaliyet formu kullanılarak önleyici faaliyet açılır. Düzeltici faaliyetlerde olduğu gibi işlemler aynı şekilde yol izlenerek yapılır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 8.5 Düzeltici önleyici faaliyet prosedürü

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayanlar	
Kalite Yönetim birimi (İç Kontrol Birimi)	Yönetim Temsilcisi	İrfan Kaya Genel Müdür	Sayfa 32/32