



DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Kalite El Kitabı

ONAY
HÜSEYİN KESKİN
GENEL MÜDÜR (YÖNETİM KURULU BAŞKANI)

DOKÜMAN KODU : DHMI.KEK
HAZIRLANMA TARİHİ : 11.03.2022
REVİZYON TARİHİ : 11.03.2022
REVİZYON NO : 0

**İçindekiler Tablosu**

İçindekiler Tablosu	1
GİRİŞ	3
1. KURULUŞ KAPSAMI	5
1.a. DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	5
1.b. GENEL MÜDÜRLÜK ORGANİZASYON ŞEMASI	7
GENEL MÜDÜRLÜĞE BAĞLI HAVALİMANLARI ORGANİZASYON ŞEMASI	8
1.c. İLETİŞİM BİLGİLERİ	8
2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR	9
3. TERİMLER VE TARİFLER	10
4. KURULUŞUN BAĞLAMI	10
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	10
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	11
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	11
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	11
5. LİDERLİK	13
5.1. Liderlik ve Taahhüt	13
5.1.1. Genel	13
5.1.2. Müşteri Odaklılık	13
5.2. Politika	14
5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması	14
DHMI Kalite Politikası	14
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	15
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	15
6. PLANLAMA	16
6.1. Risk ve Fırsatların Belirlenmesi Faaliyetleri	16
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	16
6.3. Değişikliklerin Planlanması	17
7. DESTEK	18
7.1. Kaynaklar	18
7.1.1. Genel	18
7.1.2. Kişiler	19
7.1.3. Altyapı	19
7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Ortam	20
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	20
7.1.5.1. Genel	20
7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği	21
7.1.6. Kurumsal Bilgi	21
7.2. Yetkinlik	22
7.3. Farkındalık	23



7.4. İletişim	23
7.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi	23
7.5.1. Genel	23
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme	24
7.5.3. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü	24
8. OPERASYON	25
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol	25
8.2. Hizmetler için Şartlar	25
8.2.1. Müşteri ile İletişim	25
8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	26
8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	26
8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	27
8.3. Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	27
8.3.1. Genel	27
8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlaması	27
8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri	28
8.3.4. Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü	28
8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları	29
8.3.6. Tasarım ve Geliştirmenin Değişiklikleri	29
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	29
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu	30
8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi	30
8.5. Hizmetin Sunumu	30
8.5.1. Hizmetin Sunumunun Kontrolü	30
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik	30
8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	31
8.5.4. Muhafaza	31
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	31
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü	31
8.6. Hizmetin Piyasaya Sunumu	32
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	32
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	33
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	33
9.1.1. Genel	33
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti	33
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	34
9.2. İç Tetkik	34
9.3. Yönetimin Gözden Geçirilmesi	35
9.3.1. Genel	35
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri	35
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları	36
10. İYİLEŞTİRME	36
10.1. Genel	36
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	36
10.3. Sürekli İyileştirme	37

GİRİŞ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumdaki tüm çalışanların faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla hizmet alanların memnuniyetini hedefleyen, rekabet odaklı, kalite odaklı ve insan odaklı olarak gelişen çağdaş bir yönetim tekniğidir. Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ile kuruluşun genel performansının artırılması hedeflenmektedir. DHMİ Genel Müdürlüğü misyon, vizyon, temel ilke değerleri doğrultusunda faaliyetlerini gerçekleştirmektedir.



Kalite Yönetim Sistemi, müşteri şartları ve ihtiyaçları, hizmete uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları, politika ve amaçlar, yürütülen hizmet ve faaliyetlerin kapsamı, risk temelli düşünmeyi içeren süreçler ve iş deneyimleri göz önüne alınarak oluşturulmuş, dokümante edilmiş ve uygulamaya konmuştur.

Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürdürülebilmesi ve etkinliğinin iyileştirilmesinde risk temelli düşünmeyi içeren süreç yaklaşımı benimsenmiş ve süreçler dokümanlarda tanımlanmıştır. Tanımlanan süreçler; TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi-

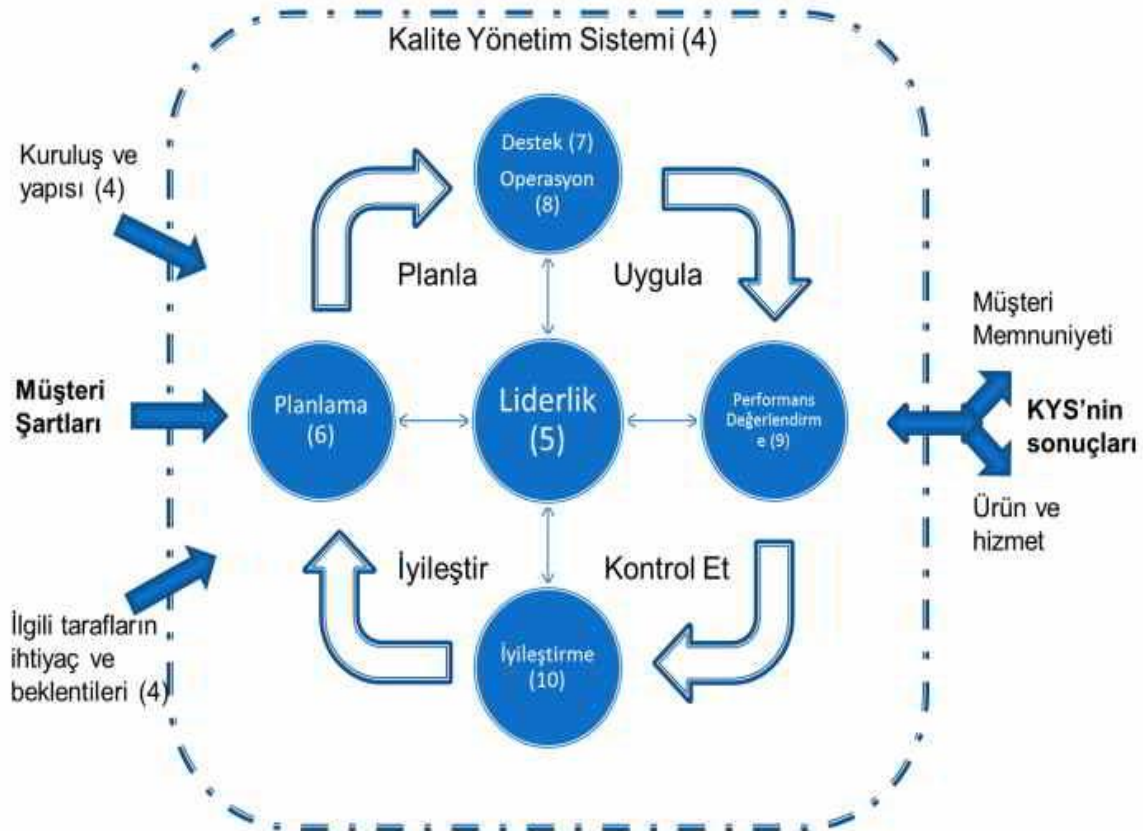
Şartlar standardının zorunlu kıldığı faaliyetleri içerecek şekilde hazırlanmıştır.

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği; sürekli iyileştirme amacıyla yapılan düzeltici faaliyetler, kuruluş içi kalite tetkikleri, kalite politikası doğrultusunda kalite hedeflerinin belirlenmesi ve takibi, performans değerlendirmeleri, izleme-ölçme sonucu elde edilen verilerin analizi ve yönetimin gözden geçirilmesi çalışmaları ile sağlanmaktadır.

Kalite El Kitabı; Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü'nün Kalite Yönetim Sisteminin yapısını ve işleyişini açıklar. Bu El Kitabı TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi- Şartlar Standardı referans alınarak hazırlanmıştır.

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin gerekliliklerini yerine getirmek için kuruluşumuzda Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) metodolojisi benimsenmiştir. PUKÖ ile süreçlere yeterli kaynak sağlandığından, süreçlerin yönetildiğinden, iyileştirme için fırsatların belirlenerek buna göre hareket edildiğinden emin olunur.

Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ)



1. KURULUŞ KAPSAMI

1.a. DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Ülkemiz sivil havacılık faaliyetlerinin, 1912 yılında İstanbul Atatürk Havalimanı civarında kurulan hangarlar ve uçak iniş-kalkış havalimanı ile başladığı kabul edilmektedir.

20 Mayıs 1933 tarihinde ise, bu günkü Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMI) Genel Müdürlüğünün de başlangıcını oluşturan Hava Yolları Devlet İşletmesi kurulmuştur.

Milli Savunma Bakanlığına bağlı olarak teşkilatlanan Kuruluşumuz, hava yolları ve hava alanları kurmak ve hava taşımacılığı yapmakla görevlendirilmiştir. Bu dönemde, askeri amaçlı bazı uçaklar modifiye edilerek yolcu ve yük taşımacılığı ile İstanbul-Eskişehir-Ankara gibi merkezlere hava ulaşımı sağlanmıştır.

Havalimanı yapımının önemi doğrultusunda 3 Haziran 1938 tarihinde 3424 sayılı Kanunla Havayolları Devlet İşletmesi, Devlet Hava Yolları Umum Müdürlüğü adını alarak Bayındırlık Bakanlığına, 21 Temmuz 1943 tarihinde ise 4467 sayılı Kanunla Ulaştırma Bakanlığına bağlanmıştır.1944 yılında imzalanan Chicago Sözleşmesi ile başlayan ve Uluslararası Sivil Havacılık Antlaşması ile kurallara bağlanan havacılık faaliyetlerinin, Ülkemiz havacılık faaliyetlerini de etkilemesi sonucu, havalimanı işletme hizmetleri ile uçak işletmeciliğinin aynı kuruluş tarafından yürütülmesine son verilmiştir.

Bu bağlamda; 1955 yılında uçak işletmeciliği 28 Şubat 1956 tarih ve 6686 sayılı Kanunla Türk Hava Yollarına devredilirken Havalimanı işletmeciliği, yer hizmetleri, hava seyrüsefer ve muhabere hizmetleri ise katma bütçeli Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğüne (DHMI) devredilmiştir.

1984 yılında, kısa bir süre Meydan İşletme Müessesesi adı altında hizmet veren Kuruluşumuz, Kamu İktisadi Teşebbüslerinin yeniden düzenlenmesine ilişkin 08.06.1984 tarih ve 233 sayılı KHK ile yeniden Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMI) Genel Müdürlüğüne dönüştürülmüş olup; 233 sayılı KHK ve 08.11.1984 tarihli Ana Statüsü çerçevesinde tüzel kişiliğe sahip, faaliyetlerinde özerk ve sorumluluğu sermayesi ile sınırlı bir Kamu İktisadi Kuruluşu olarak faaliyetlerini sürdürmektedir.

Ülkemizde hava ulaştırma sektörünün altyapısını oluşturan havalimanlarının işletme hizmetleri ve hava seyrüsefer hizmetleri Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü tarafından yerine getirilmektedir.

DHMI Genel Müdürlüğünün Ana Statüsü ile belirlenmiş faaliyet konuları; **“Sivil Havacılık faaliyetlerinin gereği olan hava taşımacılığı, havalimanlarının işletilmesi, yer hizmetlerinin yapılması, hava trafik kontrol hizmetlerinin ifası, seyrüsefer sistem ve kolaylıklarının kurulması ve işletilmesi, bu faaliyetler ile ilgili, diğer tesislerin kurulması, işletilmesi ve modern havacılık düzeyine çıkarılmasını sağlamaktır.”**

- Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğüne bağlı **49 adet havalimanı işletilmektedir.**
- Kurum ile ilgili diğer bilgiler www.dhmi.gov.tr adresinde belirtilmektedir.

Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü Organizasyon Şeması 1.b maddesinde gösterilmiştir.

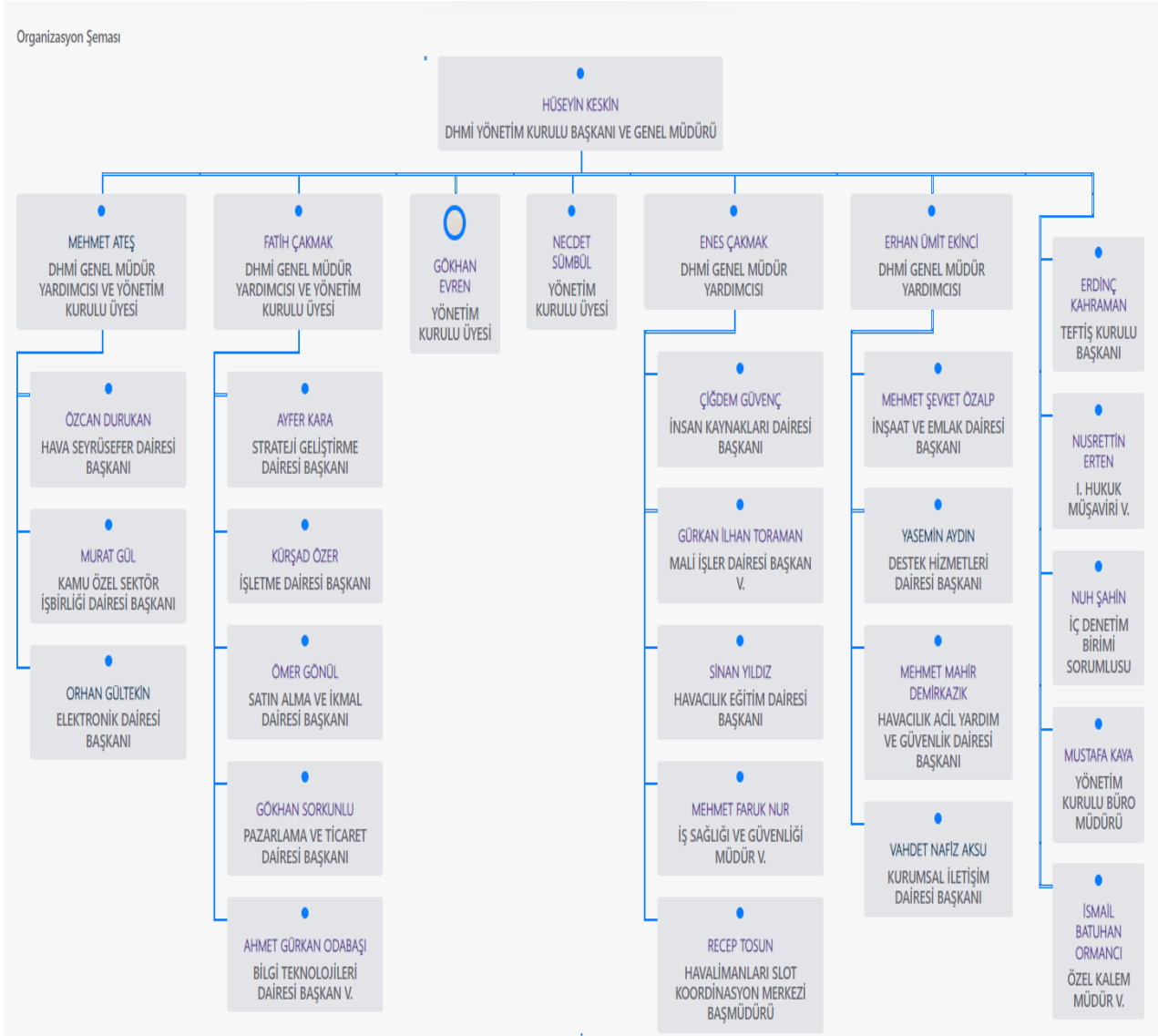
DHMI Genel Müdürlüğü; Kalite Politikası, Misyon, Vizyon, Temel İlke ve Değerleri doğrultusunda faaliyetlerini gerçekleştirmek için Kalite Yönetim Sistemini geliştirir ve uygular.

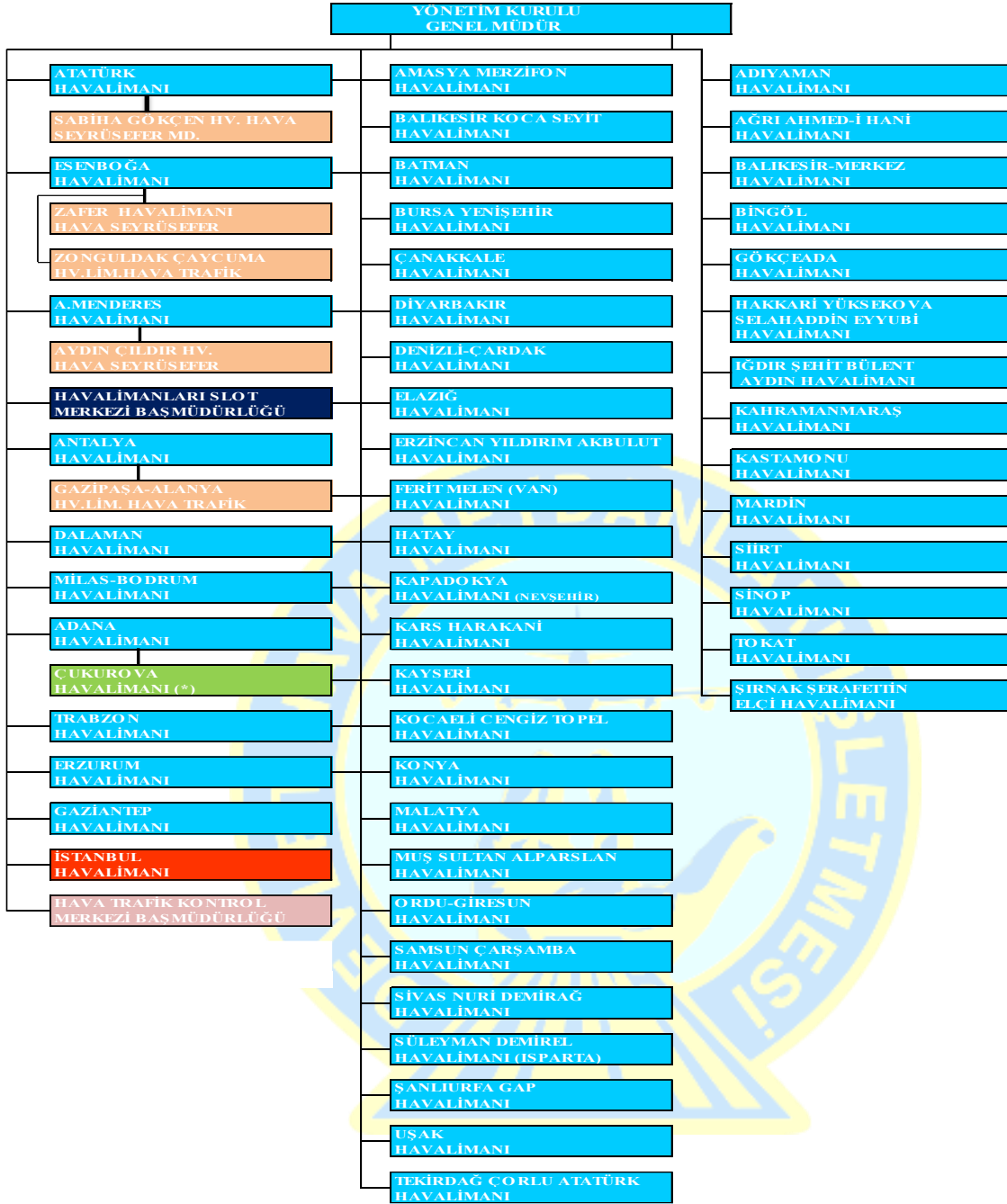
Kalite El Kitabı; KYS'nin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanmasını, ilişkilendirilmesini ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek; yetki ve sorumlulukları belirtmek ve ilgili taraflara Kalite Yönetim Sisteminin nasıl uygulandığını göstermek amacıyla yazılmış olup; Kalite Politikamızda ana hatları belirlenen yaklaşımların hayata geçiriliş esasları aşağıdaki maddeler ve referans dokümanlarda detaylandırılmıştır.

Bu çerçevede yapılacak olan faaliyetlerimiz TS EN ISO 9001 standardının şartlarını da kapsamaktadır.

REFERANS DOKÜMAN
Organizasyon Şemaları
Birim Yönetmelikleri

1.b. GENEL MÜDÜRLÜK ORGANİZASYON ŞEMASI



GENEL MÜDÜRLÜĞE BAĞLI HAVALİMANLARI ORGANİZASYON ŞEMASI**1.c. İLETİŞİM BİLGİLERİ**

Adres : Emniyet Mahallesi Mevlana Bulvarı No:32 Etiler 06560 Yenimahalle-

ANKARA/TÜRKİYE

Santral : 0312 204 20 00

Faks : 0312 212 39 17

Çağrı Merkezi : 444 34 64

- Twitter : <https://twitter.com/dhmikurumsal>
- Instagram : <https://www.instagram.com/dhmigenel mudurlugu>
- Facebook : <https://www.facebook.com/dhmi.gov.tr>
- Portal : <https://www.dhmi.gov.tr>



2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR

- TS EN ISO 9001 :Kalite Yönetim Sistemi - Şartlar
- TS EN ISO 9000 :Kalite Yönetim Sistemi Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler
- TS EN ISO 19011 :Yönetim Sistemlerini Denetleme Kılavuzu
- TS ISO 31000 :Risk Yönetimi - Kılavuz Bilgiler

Ulusal ve Uluslararası Mevzuat

DHMI Stratejik Planı

Kalite El Kitabı, Genel Müdürlüğümüzce kurulmuş ve uygulamakta olan TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar.

3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimiz; TS EN ISO 9000 standardında belirtilen temel kavramları, terimleri ve tarifleri kullanır.

Kuruluş içerisinde kullanılan kısaltma ve tanımlar **DHMI Stratejik Planı** Tanımlar ve Kısaltmalar bölümünde verilmiştir.

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Kuruluşumuzca havalimanlarında verilen hizmetlerin temel amacı; uçuş, can ve mal emniyetini en üst düzeyde sağlamak için, ulusal ve uluslararası standart ve mevzuatlara uygun şekilde, optimum insan ve finansman kaynaklarını sağlamak ve ülke kalkınmasına katkıda bulunarak gerekli çalışmaları yürütmektir.

Ulusal ve uluslararası eğitimlere çalışanların katılımını sağlanarak müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin müşteri odaklı bir yaklaşım içerisinde karşılanması sağlanır.

Veri analizlerinden yararlanarak yapılan gözden geçirmelerle sürekli ve sürdürülebilir iyileştirmeler sağlanmaya çalışılır.

Ulusal ve uluslararası havacılık kural ve mevzuatları diğer kurum/kuruluşlar ile uyum ve iş birliği çerçevesinde uygulanır.

Müşteri taleplerinin karşılanmasında uçuş güvenliğinin ve müşteriler arasında eşitliğin sağlanması esastır. Uçuş, can ve mal emniyetini tehlikeye düşürecek hiçbir talep karşılanmaz ve uygulamalara/faaliyetlere müsaade edilmez. Bununla birlikte müşteri tarafından belirtilmeyen ancak hizmetle ilgili belirlenen şartlar dâhilinde verilmesi gereken hizmetler ise gerek duyulması halinde hizmetin gereksiniminin karşılanması amacıyla uygulamaya konulur.

Kuruluşumuzun Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve amacını etkileyebilecek olan iç ve dış konular belirlenmiş ve aşağıda belirtilmiştir:

Belirlenmiş olan bu konular YGG Toplantılarında takip edilmektedir.

İç ve Dış Konular Kurumsal Entegre Yönetim Sistemi yazılımında “[İç ve Dış Konular Tablosu](#)” olarak dokümente edilmiştir.

Kuruluşumuzun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlere ilişkin GZFT analizi yapılarak **DHMI Stratejik Planında** belirlenmiş olup, GZFT Analizi Kurumsal Entegre Yönetim Sistemi yazılımında “[GZFT Analizi](#)” olarak dokümente edilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemine ilişkin iç ve dış konular havalimanlarında süreç performanslarına etki eden hususların tespiti ile önce havalimanlarında YGG toplantılarında değerlendirilir, değerlendirme sonuçları ilgili Daire Başkanlıkları görüşleri ile birlikte Merkez YGG gündemine alınır.

REFERANS DOKÜMANLAR

DHMI Stratejik Planı

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında müşteri ve mevzuat hükümlerini karşılayan hizmetleri düzenli sağlama yeteneğine etkisi ve potansiyeli olan ilgili taraflarımız Kurumsal Entegre Yönetim Sistemi yazılımında "[Paydaş Tablosu](#)" olarak dokümante edilmiştir.

Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentileri Öneri Yönetimi Prosedürü kapsamında yapılan anketler, alınan öneri ile belirlenerek gerekli aksiyonlar alınmaktadır.

Paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerine yönelik aksiyonlar, Strateji ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı tarafından oluşturulan DHMİ Stratejik Plan doğrultusunda, Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki hususlara bağlı olarak ilgili Daire Başkanlıkları tarafından yürütülür.

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Kuruluşumuzda iç ve dış konular, ilgili taraf ihtiyaç ve beklentileri, yasal ve diğer şartlar, birimlerimiz, hizmetlerimiz, fiziksel sınırlarımız, kontrol etme kabiliyetimiz vb. hususlar göz önüne alınarak Kalite Yönetim Sistemi kapsamımız oluşturulmuştur. "**Genel Müdürlüğümüz ve ilgili tüm birimlerimizde gerçekleştirilen hava seyrüsefer ve havalimanı işletmeciliği faaliyetlerinin tamamı Kalite Yönetim Sistemi kapsamına dahil edilmiştir.**"

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygulanabilir olmayan hususlar ve gerekçeleri aşağıda verilmiştir;

- **8.5.1.f. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü:** Üretim ve hizmetin sunumu için süreçlerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması hizmetlerin işleyişi gereği verilen faaliyetlerin sonuçları anında alınmakta olup, **bu sebeple bu madde uygulanmamaktadır.**
- **8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet:** Verilen hizmet kapsamında herhangi bir şekilde müşteri malı kullanılmadığından **bu madde uygulanmamaktadır.**
- **8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler:** Hizmetler ile ilgili teslimat sonrası faaliyet bulunmadığından **bu madde uygulanmamaktadır.**

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

4.4.1. Genel Müdürlüğümüzce TS EN ISO 9001 şartlarını sağlayacak şekilde Kalite Yönetim Sistemi Politikası, Kalite El Kitabı, Kalite Hedefleri, dokümante edilmiş bilgiler, süreçler oluşturmuş, uygulamaya konulmuş ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında ana, alt süreçleri tanımlanmış, bunlara ilişkin girdiler-çıktılar, performans kriterleri, hedefler, risk ve fırsatlar, gerekli kaynaklar, yetki ve sorumluluklar, ilgili dokümantasyon ve süreç etkileşimlerine tüm çalışanlar KEYS – Kurumsal Entegre Yönetim Sistemi (<https://keys.dhmi.gov.tr>) ve SPYS – Süreç Performans Yönetim Sistemi (<https://spys.dhmi.gov.tr>) adreslerinden ulaşılabilmektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin performans ve etkinliğinin takibi, süreçlerin izlenmesi, ölçülmesi, analiz edilmesi ve sonuçların ele alınması ile gerçekleştirilen süreç performans değerlendirmeleri ile sağlanır. Gerekli durumlarda süreçlerin sürekli iyileştirmelerine yönelik faaliyetler planlanır ve uygulanır.

4.4.2. Kuruluşumuz Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun olarak ilgili süreçlerin planlı bir şekilde yürütülmesi için dokümante edilmiş bilgiyi (dokümanlar ve kayıtlar) oluşturmuş, muhafazasını ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan süreçler ve süreç etkileşimleri, birbirine olan etkisi, kontrol kriterleri, sırası ve operasyonların etkinliği, izlenmesi, ölçülmesi, analiz edilmesi, bu süreçlerin çalıştırılmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynağın ve dokümante edilmiş bilginin hazır bulundurulması üst yönetim tarafından sağlanmıştır. Risk ve Fırsatlar belirlenmiş ve bu çerçevede süreçler standardın şartlarına uygun olarak yönetilmektedir. Bu sürecin işletimini desteklemek için dokümante edilmiş bilgi KEYS ve SPYS yazılımlarında muhafaza edilmektedir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

Risk Yönetim Prosedürü

Kalite Yönetim Sistemi Rehberi

DHMI Stratejik Plan

Süreç Performans Yönetim Sistemi

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Genel Müdürlüğümüz Liderlik gereği, verilen hizmetlerin daha da etkinleştirilmesi ve bundan sonraki gelişmelerin bu kapsamda planlanması açısından Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğinin sağlanmasının son derece önemli olduğunu kabul ve teyit eder. Bununla ilgili olarak oluşturulan Kalite Politikası ve Üst Yönetim Taahhüdü ile Kuruluşumuzun Kaliteye bakış açısı ifade edilmiştir.

Tüm çalışanların katılımı ile uygulanan bir Kalite Yönetim Sisteminin daha etkin ve sürdürülebilir olduğu bilinmektedir. Bu sebeple, Üst yönetim ilgili Kanun, Tüzük, Yönetmelik ve Genelgeler ile talimatlar doğrultusunda belirtilen şartlar da dahil olmak üzere, müşteri şartlarının yerine getirilmesinin önemini tüm çalışanlarına aktararak gerekli bilincin oluşmasını sağlar. Çalışanlara yönelik hizmet içi eğitim programları sürekli olarak planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir.

Üst Yönetim;

Kalite Politikasını oluşturur ve onaylar. Kalite sisteminin uygulanması için gerekli olan hedefleri belirler. Yönetim Sistemini periyodik olarak gözden geçirerek kaynakları temin eder ve Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarını için gerekli zaman, eğitim, insan ve çalışma ortamını sağlar.

İyileştirmelerin teşvik edilmesi, tüm kuruluştaki risk tabanlı süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi, aynı zamanda tüm birim yöneticilerinin liderliklerini göstermeleri için gerekli olan desteği sağlar.

Kalite Yönetim Sisteminin sabır ve emek ile uygulanırsa sistemin doğal sonucu olan kurumsallaşmanın (kurumun faaliyetlerini belirli kişilerin varlığına bağlı olmadan sürdürebilmesini ve geliştirebilmesini sağlayan bir yönetim ve organizasyon yapısını) zaman içinde daha net yapılanarak kuruma birçok katma değer kazandıracağını bilincindedir.

5.1.2. Müşteri Odaklılık

Kuruluşumuz üst yönetimi; müşteri ihtiyaçları ve uygulanacak mevzuat şartlarının belirlendiği ve karşılandığı, hizmetlerin uygunluğu için risk ve fırsatların belirlenerek müşteri memnuniyetinin artırılması odağının sürdürüldüğünü taahhüt eder.

Kuruluşumuz hizmet verdiği kişi ve kuruluşlar ile çalışanlarının beklentilerini tespit ederek bu ihtiyaç ve beklentileri karşılayacak şekilde hizmetleri planlar ve sürekli iyileştirme faaliyetlerini yönetir.

Müşteri odaklılık, hizmetlerimizi doğrudan verdiğimiz müşterilerin dilekçe, web sayfaları ve mobil uygulamaları, öneri/şikâyet kutularından gönderilen formlar/yazılar ve Öneri Sistemi üzerinden alınan bildirimler, DHMİ İletişim Merkezine gelen bildirimler, dönemsel yapılan memnuniyet anketleri vb. yöntemlerle yapılan algı değerlendirmeleri sonucu gerçekleştirilen tüm faaliyetleri kapsamaktadır. Geri bildirim yönetimine dair süreçlere www.dhmi.gov.tr / <https://spys.dhmi.gov.tr> adresinden ulaşılabilir.

Kurumumuzca Müşteri tanımında;

- Çalışanlarımız,
- Hizmetlerimizi doğrudan verdiğimiz dış müşteriler,
- Havacılık Sektöründe bulunan tüm kişi, kurum veya kuruluşlar (ilgili taraflarımız),
- Gelecekte hizmet verilebileceğimiz potansiyel müşteriler,
- Toplum olarak dolaylı müşteriler yer almaktadır.

Sektörel bilgiler ve ihtiyaçlar, bu konu ile ilgili yayınların takibi veya toplantılara katılımlar ile elde edilir.

5.2. Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Kuruluşumuz misyonu, vizyonu, temel ilke ve değerleri ile stratejik amaçları doğrultusunda, ulusal ve uluslararası mevzuat kapsamında, sürekli iyileştirmeyi taahhüt eden bir kalite politikası oluşturmuş, uygulamakta ve YGG toplantılarında gündeme alarak sürekliliğini sağlamaktadır.

DHMİ Kalite Politikası

Havacılık Sektöründe lider kuruluş olan Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü, misyonu, vizyonu, temel ilke ve değerleri ile stratejik hedefleri doğrultusunda, uçuş, can ve mal emniyetini ulusal ve uluslararası mevzuat ve standartlara uygun olarak en üst düzeyde sağlamak üzere;

- Üst Yönetimin tam desteğiyle, kuruluş bağlamına yönelik risk ve fırsatları belirleyerek, süreç odaklı çalışmak ve veri analizlerinden yararlanarak, devamlı izleme, analiz, iletişim ve gözden geçirmelerle sürekli iyileştirmeleri sağlamak,
- Gerçekleştirdiği üst düzey eğitimlerle yetişmiş insan gücü ve finansman sağlayarak ülke ekonomisine katkıda bulunmak,
- Paydaşlarımız ile uyum ve iş birliği çerçevesinde, müşteri odaklı yaklaşımla müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak,

- Üst Yönetim ve tüm çalışanların bilinçli katılımı ile Kalite Yönetim Sistemi performansını sürekli iyileştirerek sistemi sürdürülebilir kılmak kalite politikamızdır.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikası, DHMİ Genel Müdürlüğü web sayfasında (www.dhmi.gov.tr / <https://keys.dhmi.gov.tr>) yayınlanarak çalışanların ve paydaşların erişimine açık hale getirilmiştir.

Çalışanlar tarafından anlaşılması, benimsenmesi ve Kalite Yönetim Sistemi bilincinin yerleşmesi için, hizmet içi eğitim/seminerler düzenlenmektedir.

Üst yönetim, Kalite Politikasını Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında gündeme alarak değerlendirmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kuruluşumuzun organizasyon yapısı merkez ve taşra teşkilat şemalarında belirtilmiştir. Güncel organizasyon şemalarına <https://www.dhmi.gov.tr/Sayfalar/OrganizasyonSemasi.aspx> adresinden ulaşılabilir.

Çalışan tüm personelin görev, yetki ve sorumlulukları Birim yönetmelikleri çerçevesinde hazırlanan, Kurumsal Entegre Yönetim Sistemi (KEYS) yayınlanan (<https://keys.dhmi.gov.tr/>) Organizasyon El Kitabında belirtilmiştir.

Emniyet ve Yönetim Sistemleri Müdürlüğü Yönetim Kurulu tarafından kurulmuş olup; Kalite Yönetim Sistemi Temsilcileri görevlendirilmeleri ise Havalimanları ve ilgili birimler tarafından yapılır ve Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığınca koordine edilir.

Genel Müdürlüğümüzde Daire Başkanlıklarında ve havalimanlarında ise Emniyet ve Yönetim Sistemleri Müdürlüğü koordinesi ile gerekli görevler Kalite Yönetim Sistemi Temsilcileri tarafından yürütülmektedir. Bu görevler aşağıda belirtilmiştir:

- Kalite Yönetim Sistemini kurmak, şartların karşılanmasını ve uygulanmasını sağlamak,
- Süreç hedeflerini izlemek, sistem performansının iyileştirilmesini ve fırsatların raporlanmasını sağlamak,
- Müşteri odaklılığının teşviki, sistem içindeki değişikliklere dair gerekli planlama ve uygulamaların yapılarak sistemin sürekliliğini sağlamak,
- Sistemin etkinliğini üst yönetim adına izlemek, tetkikleri planlamak, yapılmasını sağlamak ve sonuçlarını değerlendirmek,
- Süreçlere ait riskleri değerlendirmek ve üst yönetime rapor etmek,
- YGG toplantılarını organize etmek.

REFERANS DOKÜMANLAR:*Genel Müdürlük Personel Anketi**Personel Öneri Prosedürü**Kalite Yönetim Sistemi Rehberi**Risk Yönetim Prosedürü**Organizasyon El Kitabı**DHMI Eğitim Plan ve Programı***6.PLANLAMA****6.1. Risk ve Fırsatların Belirlenmesi Faaliyetleri**

Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi planlanırken Kalite El Kitabının **4.1. Kuruluş ve bağlamının anlaşılması, 4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması** maddelerinde belirlenen hususlar kapsamında; amaçlanan çıktılara ulaşabileceğine güvence vermekte, istenen etkileri geliştirmekte, istenmeyen etkileri azaltmakta, iyileşme faaliyetleri düzenlemekle birlikte risk ve fırsatları belirlemektedir.

Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü faaliyetlerindeki risk ve fırsatlar belirlenirken; faaliyetlerin sistem süreçleri içerisine nasıl entegre edileceği, uygulamanın nasıl yapılacağı ve bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği hususları göz önünde bulundurulmaktadır.

Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü kapsamındaki; uygunluk yükümlülükleri ve planlama faaliyetleri, risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri Risk ve Fırsatlar Prosedürüne göre gerçekleştirilmektedir.

Ayrıca; risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri İşletme, Hava Seyrüsefer ve Elektronik Hizmetleri kapsamında yürütülmekte olan Emniyet Yönetim Sistemi ve kuruluşumuzda uygulanan diğer yönetim sistemleri ile örtüşen risklerin tanımlanması, analizi, aksiyonları ilgili prosedürler çerçevesinde yürütülmektedir.

Kuruluş projelerinde anlık risk değerlendirmelerine gerek duyulabilmektedir. Birimler tarafından risk değerlendirmesi yapılmakta, ortak risk ve fırsatlar birlikte izlenmektedir. Yöntem risk yönetim prosedürün de anlatılmıştır.

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; Kalite Politikası ile uyumlu, ölçülebilir, hizmet ile ilgili şartların karşılanması ile ilgili hedefler dâhil olmak üzere, kişiler ve ilgili tarafların memnuniyeti arttırmaya odaklı kalite hedefleri belirlenmiş ve

duyurulmakta, performans raporları ile takip edilerek güncellenmektedir.

Ayrıca; süreç bazında ölçülebilir kontrol kriterleri belirlenerek süreç performansları ile takip edilir. Bu amaçlar sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Yönetim Sistemi Politikası ile tutarlı olup; YGG Toplantılarında gerçekleştirmesi takip edilerek gerekirse güncellenir.

Kalite hedefleri YGG toplantılarında belirlenir; Genel Müdür tarafından onaylanır, gelişen şartlara göre revize edilir ve onaylanarak tüm personele duyurulur. Süreç sorumluları, kalite hedeflerini çalışanlarına duyurmak, katılımını sağlamak ve kalite hedeflerine ulaşmak için gerekli çalışmaları yapmakla yükümlüdür.

Kalite Hedeflerine ulaşmak için yapılan planlamada ne yapılacağı, kullanılacak kaynaklar, sorumlular, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçlarının değerlendirilmesi ile ilgili hususlar DHMİ Stratejik Planda belirtilmiştir. Kalite hedefleri yılda bir kez gözden geçirilerek performans göstergeleri ile izlenmektedir.

Belirlenmiş olan bu hedeflere ulaşılamaması durumunda, sebepleri araştırılarak bu sebeplerin ortadan kaldırılması için gereken faaliyetler hayata geçirilir. Hedeflere ulaşılması durumunda ise ilgili hedefin iyileştirilmesi esas alınarak bu hedef revize edilir. Hedeflerde istenen maksimum iyileşmenin sağlanması durumunda ise artı seviyeyi korumak ve iyileşme ihtiyacının olduğu daha detay noktalara da inerek mükemmelliğe adım adım yaklaşım sağlanır.

6.3. Değişikliklerin Planlanması

DHMİ Kalite Yönetim Sisteminde değişikliğe gereksinim duyulursa değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilecektir (Madde 4.4). Kuruluşumuzda uygulanan Kalite Yönetim Sistemi şartlarını yerine getirirken ihtiyaç duyulan değişiklikler Emniyet ve Yönetim Sistemleri Müdürlüğü tarafından teklif edilir ve üst yönetimin onayıyla gerçekleştirilir. Kalite hedeflerinin gerçekleşme oranları YGG Toplantılarında değerlendirilir. Değişikliğin amacı, potansiyel sonuçları, Kalite Yönetim Sistemine olan etkisi değerlendirilerek kaynak ayrılır, yetki ve sorumluluklar belirlenir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

Risk Yönetim Prosedürü

Kalite Yönetim Sistemi Rehberi

Kalite Politikası

Havalimanları Performans Değerlendirme Yönergesi

DHMİ Stratejik Planı

DHMİ İşletme Bütçesi

Yatırım Programları

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

DHMİ yönetimi ve çalışanları, Kalite Yönetim Sistemini uygulamak, sürdürmek, sürekli geliştirmek, hizmet alanların istek ve beklentilerini en üst seviyede karşılamak ve memnuniyetlerini yükseltmek için gerekli olan kaynakları sağlamaktadır.

Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, belirlenen hedeflere ulaşılması ve müşteri taleplerinin karşılanarak, müşteri memnuniyetinin artırılması için gerekli olan kaynak ihtiyaçları havalimanı talepleri de dikkate alınarak ilgili Daire Başkanlıkları/Havalimanı Başmüdür/Müdürleri tarafından belirlenir ve YGG Toplantılarında gündeme alınır. Belirlenen kaynak ihtiyacının karşılanması ve bu amaçla yatırım programına teklif edilmesi sorumluluğu ilgili daire başkanlıklarına ve havalimanlarına aittir.

DHMİ Genel Müdürlüğü Yönetim Sistemlerini uygulama, sürdürme ve sürekli iyileştirme için ortaya çıkabilecek kaynak ihtiyaçları belirlenerek, teknik şartnameleri hazırlanır ve ihale yolu/mahalli alım için Satın Alma ve İkmal Dairesi Başkanlığına iletilir, Yatırım Programına alınacaklar ise Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına bildirilir.

Hizmetlerin etkili, yerinde ve zamanında verilebilmesi için uygun birim yerleşimleri ve çalışma ortamı oluşturulmuş, hizmetlerin verilmesinde kullanılan teçhizat, cihaz ve malzeme sağlanmıştır. Kullanılan malzeme eksikliği birimin bağlı olduğu Satın Alma ve İkmal Biriminden Birim Müdürü / Birim Sorumlusu aracılığıyla otomasyon ortamında bulunan Mal, Malzeme ve Hizmet Satın Alma Talep Formu doldurularak istenir.

İnsan kaynakları ihtiyacı; Daire Başkanlıkları ile Havalimanı Başmüdürlükleri/Müdürlükleri tarafından Kalite Sisteminin etkin uygulanmasını gerçekleştirmek amacı ile tespit edilen personel ihtiyacı Organizasyon El Kitabında belirlenmiş kriterlere göre personel alımı için İnsan Kaynakları Dairesi Başkanlığına talepte bulunur.

Ayrıca Kalite Yönetim Sistemini uygulama, sürdürme ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için ortaya çıkabilecek kaynak ihtiyaçları YGG Toplantıları akabinde üst yönetimin aldığı karar doğrultusunda sağlanır.

7.1.2. Kişiler

Kuruluşumuzda Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması ile süreçlerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli kişiler belirlenir ve sağlanır. Bu kişiler uygun yetkinlik ve yeterlilikte DHMİ personeli, teknik hizmetler, danışmanlar, eğitmenler vb. insan kaynağından oluşur.

Kuruluşumuzda hizmet veren DHMİ personelinin münhal kadro ve pozisyonlara atanması için uygun öğrenim, beceri ve deneyim yönünden gerekli şartları;

- 14.07.1965 tarihli ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu,
- 22.01.1990 tarihli ve 399 sayılı Kanun Hükmünde Kararname,
- Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Esaslarına Dair Yönetmelik,
- DHMİ Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği,
- DHMİ Genel Müdürlüğü Personeli Yer Değiştirmeye İlişkin Usul ve Esaslar Yönergesi
- Organizasyon El Kitabı esaslarına göre belirlenmiştir.

Tüm personelin süreçleri işletilmesi için gerekli eğitimleri alması Havacılık Eğitim Daire Başkanlığı koordinesinde Emniyet ve Yönetim Sistemleri Müdürlüğü tarafından sağlanır.

Personel alımları ve atamaları işlemlerini İnsan Kaynakları Dairesi Başkanlığı yürütmektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin etkin ve verimli yürütülmesi, kalite hedeflerine ulaşılabilmesi ve sürekli iyileştirme için sistemin ilk önce çalışanlar tarafından benimsenmesi gerektiği prensibiyle hizmet veren tüm çalışanlarımızda sistem gereklerini yerine getirme bilinci oluşturulmuştur.

7.1.3. Altyapı

Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü süreçlerin yönetilmesi ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamaktadır.

DHMİ Genel Müdürlüğü kapsamında sistemin sürekliliğinin sağlanması amacıyla ihtiyaç duyulan tüm binalar ve ilgili müştemilat, donanım, yazılım, araç ve teçhizat ve bununla ilgili tesisler ile kapasite artışı nedeniyle ihtiyaç duyulan ilave yatırımlar Merkezde ilgili Daire Başkanlıklarınca, havalimanlarında ise Havalimanı Başmüdürlüğü/Müdürlüklerince tespit edilerek, Genel Müdürlüğümüzden talepte bulunulur. DHMİ Yatırım Programı kapsamında değerlendirilir ve temin/tesis edilir.

Altyapılar ile ilgili gerekli bakım ve onarımlar Kuruluş personeli tarafından ve/veya Hizmet Alımı yoluyla gerçekleştirilirken, Kuruluş imkânları ile yapılamayan bakım ve onarımlar ise dışarıdan temin yoluyla gerçekleştirilerek sürekliliği sağlanır. Kuruluş varlıklarının yönetimi, periyodik bakımların planlanması ve gerçekleştirilmesi, arızaların tespiti ve müdahaleler, bakım onarıma

yönelik malzeme ihtiyaç ve takibi, yapılan iş ve işlemlerin takibi ve üst yönetime raporlanması vb. konularına yönelik uygulamalar Bakım-Onarım Yönetim Sistemi (BOYS) yazılımı ve DHMİONLINE üzerinden gerçekleştirilmektedir.

7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Ortam

DHMİ Genel Müdürlüğü, süreçlerin işletimi için gerekli ortamı tayin etmekte, tedarik etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır. Süreçlerin yönetilmesi ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli ortam şartları belirlenerek karşılanmış ve sürekliliği sağlanmaktadır.

DHMİ Genel Müdürlüğü personelinin sosyal ve psikolojik şartlarının karşılanması için personelin lojman, misafirhane, yemekhane, kafeterya, sağlık hizmeti, tayin-terfi, eğitimleri DHMİ Personel Yönetmelikleri, DHMİ Yıllık Eğitim Planı ve ilgili Genelge çerçevesinde sağlar.

Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü Personelinin İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili gerekli ergonomi ve ortam şartları belirlenerek uygunluğu sağlanmıştır.

Aşırı iş yükü ya da psikolojik şiddet gibi konular çalışan memnuniyeti anketlerinde yer almakta ve anket sonuçları üst yönetimin görüşüne sunulmaktadır.

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

7.1.5.1. Genel

DHMİ Genel Müdürlüğü faaliyetlerindeki hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla kullanılacak izleme ve ölçme kaynakları süreç ve işletme talimatlarında belirlenerek DHMİ Bütçesi kapsamında tedarik edilmiştir.

Ölçme cihazlarının kalibrasyona tabi olanlarının kalibrasyonlarının takibi planlı bir şekilde Kalibrasyon ve Periyodik Kontrol Talimatı çerçevesinde yapılır. Elektronik Dairesi Başkanlığınca yürütülen kalibrasyon işlemlerinin tamamı DHMİONLINE üzerinden kalibrasyon takip modülünden izlenmektedir.

Uygulayıcı personelin DHMİ Yıllık Eğitim Planı kapsamında düzenlenen eğitimlerinin izlenmesi ve ölçülmesi ise DHMİ Eğitim Akademisi tarafından gerçekleştirilmektedir.

Tüm muayene, ölçme ve test ekipmanı, kullanıma uygunluğuna zarar vermeyecek şekilde taşınır, depolanır ve korunur. Test cihazlarını kullanan çalışanlar, oluşabilecek hasarlara karşı korunmasından ve ölçme değerlerini uygunsuz kılacak ayarlamalardan sorumludur. Hizmetin sunulmasından sonra daha önceki ölçüm sonuçlarının geçersiz olmasının tespit edilmesi halinde düzeltici faaliyet başlatılır.

Elektronik cihaz/sistemlerinin kontrol, bakım ve onarım çalışmalarını yürütmek amacıyla personel tarafından test-ölçü cihazları belirlenip tanımlanmıştır.

İzleme ve ölçmenin yapılması, bunların izleme ve ölçme şartları ile tutarlı olmasını güvence altına almak için DHMİ Elektronik Sistemler Yönergesi ve Kalibrasyon Takip Talimatında gerekli tanımlamalar yapılmıştır. Bu talimatların gereklerini yerine getirmekten, sonuçlarını takip etmekten ve dokümanite edilmiş bilgileri tutmaktan talimatlarda yetkilendirilmiş personel sorumludur.

Ölçüm sonuçlarının geçerliliğinden emin olunması için ölçme donanımı:

- a) Belirtilmiş aralıklarla veya gerekli oldukça, uluslararası ölçme standartları ile kalibre edilmekte,
- b) Kalibrasyon durumunu belirlemeye imkân verecek şekilde tanımlanmakta,
- c) Ölçme sonuçlarını geçersiz kılacak ayarlamalara karşı emniyete alınmakta,
- d) Taşıma, bakım ve depolama sırasında oluşabilecek hasar ve bozulmalara karşı korunmaktadır.

Kalibrasyon ve doğrulama sonuçları ilgili birim tarafından kayıt altına alınır. Bu kayıtların saklama süreleri ve sorumluları *Kalite Yönetim Sistemi Rehberinde* belirlenmiştir.

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

DHMİ tarafından ölçüm sonuçlarının geçerliliğini sağlamak adına kalibrasyon hizmeti alınacak kuruluşların, öncelikli olarak akreditasyona tabi olması, hangi alanda akredite olduğu ve çalışma aralığı ile akreditasyon aralığının tutarlı olması gibi şartları sağlaması gereklidir.

Kullanılan test-ölçü cihazlarına ilişkin Kalibrasyon işlemlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla Elektronik Dairesi Başkanlığı Sistem Tesis ve İşletme Şube Müdürlüğü bünyesinde Kalibrasyon Laboratuvarı kurulmuştur. Söz konusu laboratuvarda gerçekleştirilemeyen kalibrasyon işlemleri için hizmet satın alma yoluna gidilmektedir.

Kalibrasyonu yapılan test-ölçü cihazlarına ait dokümanite edilmiş bilgi ilgili birimlerce muhafaza edilir.

Kalibrasyon durumu ve sonraki ölçüm sonuçlarını geçersiz kılacak ayarlama, hasar veya bozulmalara karşı korunur.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

DHMİ, süreçlerinin yönetilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi taylor etmektedir. Değişiklik ihtiyacı ve eğilimleri ele alındığı zaman, mevcut bilgi birikimini değerlendirmekte ve ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi ve gerekli güncellemeleri nasıl kazanacağı veya bunlara nasıl erişebileceğini belirlenmektedir.

DHMI Genel Müdürlüğü kapsamındaki faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreç ve talimatlarla uygun hizmetin verilmesi için gerekli olan iç ve dış kaynaklı bilgi dokümanite edilerek KEYS sistemi ve DHMIONLINE üzerinden tüm personelin ulaşabileceği şekilde yayınlanmış olup; dokümanite edilmiş bilginin sürekliliğini herhangi bir ilave bilgi olması durumunda güncelleme talebi ilgili Prosedür çerçevesinde değerlendirilir.

Süreçlerin yönetilmesi ve hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgi, iç kaynaklar, dış kaynaklar dikkate alınmak suretiyle çalışanlar arasında tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, kritik faaliyetlerle ilgili iş akışları oluşturulurken ve risk değerlendirmelerinin gerçekleştirilmesi toplantılarına tecrübeli personelin katılımı sağlanmaktadır.

Kuruluş dışında eğitim, seminer gibi etkinliklere katılan personelden rapor yazmaları ve eğitim notları talep edilerek ortak bir kütüphane oluşturulmuş olup, Havacılık Eğitim Dairesi Başkanlığınca koordine edilmektedir.

7.2. Yetkinlik

DHMI personelinin yeterlilik kriterleri Organizasyon El Kitabında belirtilmiş olup değerlendirmeler ise DHMI Sözleşmeli Personel Sicil Amir Yönetmeliği ile belirlenen amirler tarafından Devlet Memurları Sicil Yönetmeliği çerçevesinde yapılır.

Performans değerlendirmesi sonucunda yetkinliği/yeterliliği sağlanması gereken personel DHMI Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sisteminin etkin ve verimli yürütülmesi, süreç hedeflerine ulaşabilmek ve sistemin sürekli iyileştirilebilmesi, Kalite Yönetim Sisteminin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere Havacılık Eğitim Dairesi Başkanlığı gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve personelin eğitim almasını sağlar. İhtiyaç duyulan eğitimler Havacılık Eğitim Daire Başkanlığınca ve hizmet alımı yöntemiyle sağlanmaktadır. Eğitim faaliyetlerinin etkinliği ise Eğitim Yönergesi kapsamında ölçülür. Personelin eğitim kayıtları Havacılık Eğitim Daire Başkanlığında muhafaza edilir.

Personelin Kurum içinden veya dışından aldığı eğitimler DHMIONLINE üzerinde yer alan eğitim modülünden takip edilebilmektedir.

Kuruluş personeli dışında dışarıdan hizmet alımı yoluyla çalıştırılan personelin yetkinlik/yeterlilik değerlendirmeleri ise şartname esaslarına göre yapılan değerlendirme sonucunda Muayene Kabul Yönetmeliği çerçevesinde yapılır.

Ayrıca hizmet içi eğitim/seminerler ile de personelimizin donanımının artırılması hedeflenmekte olup, gerek KEYS üzerinden gerekse de Havacılık Eğitim Dairesi Başkanlığı tarafından <https://uzaktanegitim.dhmi.gov.tr/Account/Login> adresi üzerinden uzaktan ve yüz yüze eğitimler planlanmakta ve Yıllık Eğitim Plan ve Programında yayınlanmaktadır.

7.3. Farkındalık

Süreçlerin yönetilmesi ve uygulanmasına yönelik çalışmalarda yönetim ve tüm çalışanların katılımı sağlanır. Kalite Hedefleri doğrultusunda süreçlerin iyileştirilmesi, risk ve fırsatların değerlendirilmesi, müşteri memnuniyetinin en üst seviyede tutulması için yapılan faaliyetlerde tüm çalışanlar üzerinde farkındalık oluşturulması amaçlanır.

Çalışanların KYS' ye katılımları, öneri-şikayet bildirimleri, toplantılar, risk belirleme ve tanımlama faaliyetleri vb. yollarla gerçekleştirilmektedir.

DHMI Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sisteminin Politikası doğrultusunda etkin ve verimli yürütülmesi, Kalite Yönetim Sistemi amaçlarına ulaşılabilmesi, sürekli iyileştirme ve sisteme katılımlarının sağlanması amacıyla çalışan tüm personelde sistem gereklerini yerine getirme bilinci Eğitim Yönergesi kapsamında verilen eğitimlerle sağlanmaktadır.

Uymakla yükümlü olunan yasal şartların ve diğer şartların duyurusu yerine getirilmediğinde çalışan ve kuruluş açısından oluşabilecek olumsuz durumlar hakkında bilgilendirmeler yapılmaktadır.

7.4. İletişim

Kuruluşumuzda Kalite yönetim sistemi ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişime yönelik hususlar belirlenmiştir.

DHMI üst yönetimi Kalite Politikasını, Kalite Hedeflerini ve başarılarını duyurmak ve çalışanlar tarafından anlaşılmasını sağlamak amacı ile İç iletişimi; dhmionline sistemi, KEYS (Kurumsal Entegre Yönetim Sistemi), Elektronik posta, Telefon vb. gibi yöntemleri kullanmak yoluyla sağlamaktadır. Yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim aracıdır.

Dış iletişim; tüm ilgili taraflarla yazışma, ziyaret, toplantı, DHMI Çağrı Merkezi, CİMER, elektronik haberleşme (e-posta), telefon vb. yollarla gerçekleştirilir.

7.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Kalite yönetim sistemi için gerekli olan dokümanite edilmiş bilgi hazırlanmış olup, uygulanmakta, muhafaza edilmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır. Dokümanite edilmiş bilgi; el kitapları, yönetmelik,

yönerge, tamim, prosedür, talimat, kılavuz, plan, program, form, liste, ses/video kayıtları, fotoğraf, şema, dış kaynaklı dokümanlar vb. tüm yazılı, görsel bilgiyi kapsamaktadır.

Dokümante edilmiş bilginin yönetimi (hazırlanması, kontrolü, onayı, revizyonu, iptali, muhafazası vb. tüm işlemler) KEYS yazılımı (<https://keys.dhmi.gov.tr>) ile gerçekleştirilmektedir. DHMİ personeli KEYS yazılımı üzerinden dokümante edilmiş bilgiye ulaşmaktadır.

Ayrıca yetkilendirilmiş personel tarafından bakım-onarıma dair dokümante edilmiş bilgiye BOYS, süreçlere ilişkin dokümante edilmiş bilgiye ise Süreç Performans Yönetim Sistemi yazılımı ile ulaşılmaktadır.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları *Kalite Yönetim Sistemi Rehberinde* belirtilmiştir.

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Kalite Yönetim Sistemi'nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilirliği yöntemleri *Kalite Yönetim Sistemi Rehberinde* detaylı olarak belirtilmiştir.

DHMİ tarafından KYS planlanması ve işletimi için gerekli olduğu belirlenen dış kaynaklı dokümante edilmiş bilgi KEYS üzerinde tanımlanmış ve kontrol altında tutulmaktadır. Dış kaynaklı dokümanların güncellik takipleri ilgili birimlerce belirlenen periyotlarda dijital ortamlardan gerçekleştirilir.

Emniyet ve Yönetim Sistemleri Müdürlüğü tarafından da ayrıca yıllık olarak dokümanların güncelliği ile ilgili takip yapılmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

Kalite Yönetim Sistemi Rehberi

Hizmet - Malzeme Talep ve Temin Etme Talimatı

Elektronik Sistemler Talimatı Adam-Saat Planı



8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

DHMİ, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Gerektiği durumlarda süreçler için operasyonel kriterler belirlenmiş, süreçlerin bu kriterlere göre yönetildiğinin kontrolünü yapmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için Kalite Yönetim Sistemi kapsamında süreçler oluşturulmuş ve yönetilmektedir. Bununla birlikte Yönetmelikler, Yönergeler güncellenerek, prosedürler, iş akış şemaları/talimatlar hazırlanmıştır.

Hizmet gerçekleştirme PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsüne uygun olarak sağlanmakta olup, bu doğrultuda yapılan faaliyetler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir. Ayrıca hizmetlere yönelik gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme yöntem ve kriterleri belirlenmiş olup, kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır. Süreç sorumluları, kalite hedefleri doğrultusunda izleme ve ölçmeyi sağlar.

Hizmet gerçekleştirme planlamasında; yönetim sistemleri hedefleri, hizmet için gerekli şartlar, süreçlerin ve dokümanların oluşturulması, hizmete özgü kaynakların sağlanması için ihtiyaçların tespiti, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi, hizmet için gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme, hizmet kontrol faaliyetleri, hizmet kabulü için kriterler ve gerçekleştirmede ihtiyaç duyulan kayıtlar DHMİ Genel Müdürlüğü yönergelerinde belirtilmiş olup, verilen tüm işletme hizmetleri bu kapsamda her havalimanı tarafından anılan yönergeler doğrultusunda hazırlanan süreçler esas alınarak yürütülmektedir.

Hizmetlerin geliştirilmesi sunumu süreçlerinin planlanmasından ve planlandığı gibi işletilmesinden tüm birimlerin yöneticileri doğrudan sorumludur.

DHMİ, dışarıya yaptırılan süreçleri kontrol etmekte ve/veya kontrol edildiğini güvence altına almaktadır.

8.2. Hizmetler için Şartlar

8.2.1. Müşteri ile İletişim

DHMİ faaliyetleriyle ilgili bilgiler, irtibat numaraları AIP sayfalarında, kurumumuzun web sayfası ve sosyal medya aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır. Havalimanlarının işletilmesiyle ilgili beyan edilen şartlardaki değişiklikler (çalışma saatleri, meteorolojik durumlar vb.) NOTAM, AIP yayınları ve web sayfası aracılığıyla ilgililere duyurulur.

Çağrı Merkezi, CİMER, e-posta, öneri/şikâyet kutuları veya resmi yazışma yoluyla müşterilerimizden gelen talep, istek ve şikâyetler Başkanlığımız ve havalimanları tarafından değerlendirilir, sonuçları ilgililere bildirilir. Geri bildirim yönetimine dair süreçlere www.dhmi.gov.tr/ / <https://spys.dhmi.gov.tr> adresinden ulaşılabilir.

8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Kurumumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuat çerçevesinde yürütülmektedir.

DHMI Hizmetlerinin tüm birimlerde müşteri taleplerinin karşılanması, yürürlükte olan ilgili kanun ve tüzükler ile ICAO (Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu) yayınlarında yer alan “Standart ve Önerilen Uygulamalar” (SÖU), Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığınca çıkarılan “Havacılık Talimatları” ve DHMI Genel Müdürlüğünce yayımlanan “Yönerge ve İç Talimatlara” uygun olarak yapılır.

Müşteri taleplerinin karşılanmasında uçuş güvenliğinin ve müşteriler arasında eşitliğin sağlanması esastır. Uçuş, can ve mal emniyetini tehlikeye düşürecek hiçbir talep karşılanmaz ve uygulamalara/faaliyetlere müsaade edilmez. Bununla birlikte müşteri tarafından belirtilmeyen ancak hizmetle ilgili belirlenen şartlar dahilinde verilmesi gereken hizmetler ise gerek duyulması halinde hizmetin gereksiniminin karşılanması amacıyla uygulamaya konulur.

8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

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

8.2.3.1. Hizmete alınan/alınacak Havalimanlarımız SHGM tarafından SHY 14/A kapsamında; denetlenerek sertifikalandırılarak hizmet vermekte olup ulusal ve uluslararası mevzuat şartlarında verilecek hizmet şartlarını karşılama yeteneği denetlemelerle sürekli olarak gözden geçirilmektedir. DHMI Birimleri tarafından verilen hizmetlere ilişkin, önceden ifade edilen ulusal ve uluslararası şartlarda uçuş ve yer güvenliğinin sağlanması için bir değişiklik yapılması ihtiyacı olduğunda hizmet şartları gözden geçirilir.

Hizmete bağlı şartlarda bir değişiklik olması ya da olmasının teklif edilmesi durumunda söz konusu durum ilgili tüm dış müşterilere/paydaş/tedarikçilere resmi yazı ile duyurulur. Uluslararası duyurular için ise ilgili Daire Başkanlığından havacılık yayını yapılması istenir.

Gerekli olması halinde ICAO’ca belirlenmiş Standart ve Önerilen Uygulamalarda (SÖU) herhangi bir değişim ve güncelleme durumları ilk etapta NOTAM’la duyurulur; söz konusu durumun 6 aydan fazla sürmesi halinde ise AIP’de (Havacılık Bilgi Yayını) yayımlanarak tüm havacılık camiası

bilgilendirilir. Eğer konu bir diğer Bakanlık nezdinde çözümlenmesi gereken bir konu ise, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına Genel Müdürlükçe yazı yazılarak önlem alınması istenir.

8.2.3.2. Sunulan hizmetlere bağlı şartlarda yapılacak değişikliklerle ilgili gözden geçirme sonuçları (Toplantı sonuçları, resmi yazışmalar, güncellenen süreç/talimatlar ve AIP/NOTAM yayınları vb.) ilgili birimlerde muhafaza edilir. İç ve dış mevzuatın güncel versiyonlarını uygulamak esastır.

8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

DHMI bağlı şartlarda yapılacak değişikliklerle ilgili personel bilgilendirmeleri resmi yazışma ve iç iletişim kanalları ile yapılır. Gerekli dokümanente edilmiş bilgi muhafaza edilir.

8.3. Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1. Genel

Genel Müdürlüğümüz Seyrüsefer Daire Başkanlığı tarafından Tasarım ve Geliştirme faaliyetleri iki şube müdürlüğü tarafından gerçekleştirilmektedir.

1) Hava Sahası Tasarımı Şube Müdürlüğü tarafından; Aletli alçalma usulleri tasarımı, Hava koridorları, Standart Terminal Geliş (STAR) ve Standart Aletle Kalkış (SID) usulleri tasarımı, 2) ATM Araştırma Geliştirme Şube Müdürlüğü tarafından; Mevcut ATM hizmetlerinde kapasite ve verimliliği artırmak amacıyla yenilikçi projeler üretilmesi ve uluslar arası ATM Araştırma Geliştirme projelerinin Türk hava sahasında uygulanması, EUROCONTROL ve ICAO tarafından geliştirilmiş projelerin ülke hava sahasına uygulanması ve adaptasyonunda ortaya çıkabilecek zorlukların giderilebilmesi için ATM Araştırma Geliştirme faaliyetlerinin yapılması ya da sürecin değerlendirilerek raporlanması olarak uygulanmaktadır.

8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlaması

Aletli Alçalma, Hava Koridorları, Standart Geliş (STAR) ve Standart Kalkış (SID) Usulleri Tasarımının geliştirilmesi ve planlanması ile her tasarım ve geliştirme aşamasına uygun gözden geçirme faaliyeti Merkez Hava Sahası Tasarımı Şube Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır. Hizmete açık ve/veya açılacak olan Havalimanları için talep edilen veya Seyrüsefer Dairesi Başkanlığınca gerekli görülerek hazırlanan taslak tasarımlar Uçuş Kontrol Şube Müdürlüğünce yapılan test uçuşları neticesinde doğrulanarak, son şeklini aldıktan sonra geçerli kılınır. Tasarım ve Geliştirme sorumluluk ve yetkisi Merkez Hava Sahası Tasarımı Şube Müdürlüğüne, doğrulama sorumluluk ve yetkisi Uçuş Kontrol Şube Müdürlüğüne, tasarımın AIP' de yayımlanmak üzere hazırlanması sorumluluk ve yetkisi Merkez Hava Sahası Tasarımı Şube Müdürlüğüne, nihai hali ile AIP' de yayımlanması sorumluluğu Merkez Havacılık Bilgi Yönetimi Şube Müdürlüğüne aittir. Mevcut ATM hizmetlerinde kapasite ve verimliliği artırmak amacıyla yenilikçi projeler üretilmesi, EUROCONTROL ve ICAO tarafından

geliştirilmiş yenilikçi projelerin öncelikle tanıtılması, ülke hava sahasında denenmesi veya uygulanması tasarımının geliştirilmesi ile planlanması, her tasarım ve geliştirme aşamasına uygun olarak gözden geçirme faaliyetinin gerçekleştirilmesi, ATM Araştırma Geliştirme Şube Müdürlüğü sorumluluğundadır. Tasarım ve Geliştirme sorumluluk ve yetkisi ATM Araştırma Geliştirme Şube Müdürlüğü, onaylama ile doğrulama sorumluluk ve yetkisi DHMİ Genel Müdürlüğü, ulusal ve uluslararası havacılık otoriteleri, ICAO ve EUROCONTROL'e aittir.

8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Aletli Alçalma, Hava Koridorları, Standart Terminal Geliş (STAR) ve Standart Aletli Kalkış (SID) Usulleri Tasarım ve Geliştirme Girdileri ICAO Dokümanları (DOC.8168, DOC. 9368 ve DOC. 9371) ve Türkiye AIP' sinde belirtilen kurallar dahilinde topografik haritalar, pist başı koordinatları, pist başı irtifaları, meydan irtifai ve seyrüsefer yardımcı cihazlarının koordinatlarıdır. Bu girdiler Merkez Hava Sahası Tasarımı Şube Müdürlüğü tarafından yeterlilik bakımından gözden geçirilerek, birbirleriyle çelişkili olmamaları sağlanmaktadır. Mevcut ATM hizmetlerinde kapasite ve verimliliği artırmak amacıyla yenilikçi projeler üretilmesi işi, EUROCONTROL ve ICAO tarafından geliştirilmiş projelerin ülke hava sahasına uygulanması tasarım faaliyetleri ile ilgili girdiler için mevcut ihtiyaca göre uluslararası havacılık kuruluşlarıyla görüş alışverişi, yazışmalar ve antlaşmalar yapmaktır. Bu girdiler fonksiyon ve performans şartları, uygulanabilen yasal ve mevzuat şartları, uygulanabildiğinde önceki benzer tasarımlardan elde edilen bilgileri, tasarım ve geliştirme için esas olan diğer bilgileri içermektedir. Bu girdilerin yeterlilik bakımından gözden geçirilmesi, şartların anlamlı olması ve birbiriyle çelişmemesinin kontrol sorumluluğu ve yetkisi ATM Araştırma Geliştirme Şube Müdürlüğü'ne aittir.

8.3.4. Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü

Aletli alçalma, hava koridorları, Standart Terminal Geliş (STAR) ve Standart Aletli Kalkış (SID) usulleri tasarımının ilan edilmesinden sonra, Uçuş Kontrol Şube Müdürlüğü tarafından planlanan düzenli uçuş kontrolleri, diğer kullanıcıların talepleri ve Seyrüsefer Dairesi Başkanlığınca ihtiyaç duyulması halinde, gerekli değişiklikler yapılmaktadır. Bu değişiklikler uygulamaya konulmadan önce gözden geçirme, doğrulama ve geçerli kılınmasına yönelik işlemler yapılır. Yapılan değişikliklere ilişkin tüm kayıtlar merkez Hava Sahası Tasarımı Şube Müdürlüğünde saklanmaktadır. Mevcut ATM hizmetlerinde kapasite ve verimliliği artırmak amacıyla yenilikçi projeler üretilmesi, EUROCONTROL ve ICAO tarafından geliştirilmiş projelerin ülke hava sahasına uygulanması tasarımıyla ilgili projeler ve sistemler uygulanmaya başlanmasından itibaren kullanıcılardan alınan veriler sürekli kontrol edilir. Herhangi bir tasarım girdi şartlarında bir sapma görülürse gerekli

değişiklikler yapılır. Bu değişiklikler uygulamaya konulmadan önce gözden geçirme, doğrulama ve geçerli kılınmasına yönelik işlemler yapılır. Yapılan değişikliklere ilişkin tüm kayıtlar ATM Araştırma Geliştirme Şube Müdürlüğü tarafından saklanmaktadır.

8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Aletli alçalma, hava koridorları, Standart Geliş (STAR) ve Standart Kalkış (SID) usulleri tasarım ve geliştirme çıktıları olan çizimler doğrulamanın sağlanması için girdilerin de yer aldığı bir formatta hazırlanıp, uçuş kontrolü yapılarak doğruluğu teyit edildikten sonra onaylanmaktadır. Mevcut ATM hizmetlerinde kapasite ve verimliliği artırmak amacıyla yenilikçi projeler üretilmesi, EUROCONTROL ve ICAO tarafından geliştirilmiş projelerin ülke hava sahasına uygulanması tasarımı olan yeni seyrüsefer sistemleri ve yazılımlarının test edilmesiyle ve bu testlerden elde edilen verilerin girdi şartlarını karşılayıp karşılamadığının kontrol edilmesi, kayıt altına alınması birer çıktı niteliğindedir.

8.3.6. Tasarım ve Geliştirmenin Değişiklikleri

Aletli alçalma, hava koridorları, Standart Terminal Geliş (STAR) ve Standart Aletli Kalkış (SID) usulleri tasarımının ilan edilmesinden sonra, Uçuş Kontrol Şube Müdürlüğü tarafından planlanan düzenli uçuş kontrolleri, diğer kullanıcıların talepleri ve Seyrüsefer Dairesi Başkanlığınca ihtiyaç duyulması halinde, gerekli değişiklikler yapılmaktadır. Bu değişiklikler uygulamaya konulmadan önce gözden geçirme, doğrulama ve geçerli kılınmasına yönelik işlemler yapılır. Yapılan değişikliklere ilişkin tüm kayıtlar merkez Hava Sahası Tasarımı Şube Müdürlüğünde saklanmaktadır. Mevcut ATM hizmetlerinde kapasite ve verimliliği artırmak amacıyla yenilikçi projeler üretilmesi, EUROCONTROL ve ICAO tarafından geliştirilmiş projelerin ülke hava sahasına uygulanması tasarımıyla ilgili projeler ve sistemler uygulanmaya başlanmasından itibaren kullanıcılardan alınan veriler sürekli kontrol edilir. Herhangi bir tasarım girdi şartlarında bir sapma görülürse gerekli değişiklikler yapılır. Bu değişiklikler uygulamaya konulmadan önce gözden geçirme, doğrulama ve geçerli kılınmasına yönelik işlemler yapılır. Yapılan değişikliklere ilişkin tüm kayıtlar ATM Araştırma Geliştirme Şube Müdürlüğü tarafından saklanmaktadır.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

DHMİ için malzeme/hizmet alımlarında işin niteliğine göre Satın Alma ve İkmal Daire Başkanlığına ait "Malzeme İstek Formu" ve teknik şartname, proje vb. doldurarak/hazırlanarak Satın Alma ve İkmal Birimine gönderir. DHMİ için ihtiyaç duyulan malzeme/hizmet dışarıdan tedarik edilmesi merkezde Satın Alma ve İkmal Daire Başkanlığı, mahalli alımlarda ise havalimanlarında Satın Alma

ve İkmal Birimi tarafından karşılanmaktadır. Tedarik edilen hizmet/ürünün uygunluğunun kontrolü talep eden birim/komisyon tarafından yapılır. Dışarıdan temine yönelik tüm işlemler ilgili mevzuata göre gerçekleştirilmektedir.

Tedarikçi seçme, değerlendirme ve tekrar değerlendirme faaliyetleri 8.4.3. maddesine göre Satın Alma ve İkmal Daire Başkanlığı/ Satın Alma ve İkmal Birimleri tarafından gerçekleştirilmektedir.

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Yürütülmekte olan Kalite Yönetim Sistemi gereği olarak tedarikçilerin uyması gereken özellikler, hazırlanan şartnamelerde belirtilir. Dışarıdan temin edilecek proses, hizmet, malzeme ve ürünler için hazırlanmış olan şartnamelerde uygulanacak girdi kontrolleri tanımlanmıştır. Tedarik edilen malzeme ve ürünler tanımlanan girdi kontrol kriterlerine göre inceleme ve ölçümlere tabi tutulur. Ölçüm sonuçlarına göre Kabul/Red işlemleri gerçekleştirilir. Tedarik edilen hizmet/ürünün uygunluğunun kontrolü talep eden birim/komisyon tarafından yapılır.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Dışarıdan temin edilecek proses, ürün, hizmetlere yönelik olarak talep edilen özellikler, idari ve teknik tüm hususlar ilgili birimlerce belirlenir, şartnameler hazırlanır, ilgili üst yönetim tarafından kontrol edilir, onaylanır. Satın alma işlemleri ilgili mevzuat kapsamında gerçekleştirilir.

8.5. Hizmetin Sunumu

8.5.1. Hizmetin Sunumunun Kontrolü

DHMI bünyesinde verilen hizmetler için gerekli olan; Hizmetlerin karakteristik özellikleri, amaçları, izleme ve ölçüm kaynakları, kayıtları, kullanımı ile ilgili bilgiler, uygun ekipman, kişisel koruyucu donanım, teçhizat, ölçme ve izleme cihazları ile ilgili bilgiler süreçlerde belirtilmiştir. Süreçlere SPYS – Süreç Performans Yönetim Sistemi (<https://spys.dhmi.gov.tr>) adresinden ulaşılabilmektedir.

Ulusal ve uluslararası kurallar/anlaşmalar çerçevesinde ihtiyaç duyulan kaynaklar temin edilip faal bulundurulurken, görevlendirilmiş personelimiz tarafından hizmetler gerçekleştirilir.

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

DHMI tüm hava seyrüsefer ve işletme hizmetleri çerçevesinde ulusal ve uluslararası kurallara göre gerçekleştirdiği hizmeti, kontrolleri ve ölçümleri tanımlamakta ve izlenebilirliğini sağlamaktadır. Tanıma ve izlenebilirliğe yönelik gerekli dokümanite edilmiş bilgi DHMI Online sisteminde muhafaza edilmektedir.

Kullanılan test-ölçü cihazlarına ilişkin Kalibrasyon işlemlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla Elektronik Dairesi Başkanlığı Sistem Tesis ve İşletme Şube Müdürlüğü bünyesinde Kalibrasyon Laboratuvarı kurulmuştur. Kalibrasyon laboratuvarına cihazlar ambalajlı olarak Satın alma ve İkmal Müdürlüğünden seri numarası, sigorta bedelinin yer aldığı ıslak imzalı rapor ve form ile birlikte gelir,

DHMI ONLINE modülüne ilgili havalimanı tarafından girişi yapılır. Yapılan işlemler forma işlenir. Arıza bitince rapor gönderilir ve sisteme işlenir. Aralık ayında kalibrasyon laboratuvarında tüm giriş çıkışlar kontrol edilir. Yılda bir kez, ihtiyaç halinde daha kısa sürelerde kalibrasyon planı yapılır. Sıklık cihazın kullanılma sıklığına, saklama koşullarına vb. göre değişmektedir. Kalibrasyon planı takibi sistem üzerinden manuel olarak yapılmaktadır. Cihazların taşıma, ölçme vb. süreçlerine ilişkin riskler belirlenir ve takip edilir.

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğünde müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet bulunmamakta olup, **bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.**

8.5.4. Muhafaza

DHMI Genel Müdürlüğü ve havalimanları ilgili birimlerinden talep edilen hizmetlerin başvurudan sonuçlanmasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden belgelerin muhafazasından ilgili yönetici ve personel sorumludur.

Havalimanlarında ihtiyaç duyulan yedek malzemeden dönemsel olarak belirli sürelerde ihtiyaç duyulan miktar havalimanı Birim Koltuk Depolarında veya ilgili ünite mahallinde muhafaza edilmektedir.

Hizmete ilişkin ürünün korunması Birim Koltuk Depo Talimatında belirtildiği şekilde hizmetlerin sürekliliğini sağlamak üzere uygulanmaktadır. 7.5.3 maddesine göre dokümanite edilmiş bilginin kontrolü yapılmaktadır.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

DHMI hizmetleri ile ilgili teslimat sonrası faaliyet bulunmadığından **bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.**

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

DHMI Birimleri tarafından verilen hizmetlere ilişkin, ulusal ve uluslararası mevzuat kapsamında değişiklik gündeme geldiğinde ya da işletme hizmetleri açısından uçuş ve yer güvenliğinin sağlanması için verilen hizmet şartlarında bir değişiklik yapılması ihtiyacı olduğunda hizmet şartları DHMI Genel Müdürlüğü tarafından gözden geçirilir ve değerlendirilir. Yapılan değerlendirmede, uçuş, can ve mal güvenliği, müşteriler arasında eşitlik ilkesi ve hizmet kalitesinin artırılması prensipleri ön planda tutulur. Hizmet şartlarında veya dokümanlarında olabilecek değişiklikler ilgili personele duyurulur.

Müşteri isteklerinin karşılanabilmesi için mevcut hizmetler ve faaliyetler üzerinde geliştirme/değiştirme/yeniden uyarlama şeklinde karşılanır. Ayrıca bu hususlar YGG Toplantısında gündem maddesi olarak görüşülür ve değerlendirilir.

Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve ilgili faaliyetler dokümanite edilmektedir.

8.6. Hizmetin Piyasaya Sunumu

DHMI tüm hava seyrüsefer ve işletme hizmetlerini ulusal ve uluslararası kurallara göre gerçekleştirmektedir.

DHMI Genel Müdürlüğünün işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları anında alındığından hizmetin durumu ve neticesi anlık olarak izlenebilmektedir. Ayrıca hizmetlere ilişkin oluşturulmuş kayıtlarla da kontrol sağlanmaktadır.

Hizmetin kontrolü; iç tetkik raporları, müşteri anketleri, öneri ve şikâyetler, performans değerlendirme raporları ile Kalite hedefleri gerçekleşme tablolarına göre değerlendirilir. Yapılan tespitlerde, iyileştirme için uygun etkinlik planlaması bir sonraki yılın YGG toplantısında yapılır. Bulunan uygunsuzluklar için Düzeltici Faaliyet başlatılır.

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

Uygun hizmetin şartlarını karşıladığına dair doğrulama yapılmaktadır.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

8.7.1 Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğünün şartları ulusal ve uluslararası mevzuata bağlı olarak hazırlanan talimat ve süreçlerle gerçekleştirilmekte olup, hizmet anında müdahale edilebilecek şekilde kontrol altında tutulur. Faaliyetler sürekli kontrollerle izlenerek uygun olmayan hizmet sunulmasını önlemek esastır.

Uygunsuzluk, bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilememesidir. Uygunsuzluğun ortaya çıkması durumunda, iletişim, müdahaleler, düzeltmeler, ilgililerin bilgilendirilmesi vb. işlemler gerçekleştirilir. Uygun olmayan çıktı uçuş can ve mal güvenliğini etkiliyor ise Acil Durum Eylem Planlarına göre işlem yapılır.

Uygunsuzluğun tekrar ortaya çıkmamasının takibi olay raporlama, öneri/şikâyetler, anketler, iç tetkikler, kontroller, gözden geçirme toplantıları, risk değerlendirmeleri, süreç performanslarının izlenmesi ile yapılır. Tespit edilen uygunsuzluklar için süreç sorumluları tarafından faaliyetin risk etki durumuna göre durdurulması, ertelenmesi kararı verilmektedir. Paydaş ve müşterilerin bilgilendirilmesi ve/veya şartlardaki değişiklik resmi yazışma, NOTAM, web sayfası veya AIP yayınlarından biri veya birkaçı ile yapılmaktadır.

8.7.2 Süreç veya talimatlarda belirtilen şartların sağlanamadığı birim yöneticileri/çalışanları tarafından yapılan kontrollerle tespit edilmesi veya müşteriler tarafından bildirilmesi sonucu kayıt altına alınması uygulanacak düzeltici faaliyet ile uygunsuzluklar için yapılacak işlemler detaylı olarak değerlendirilmektedir. Gerekli dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

Kalite Yönetim Sistemi Rehberi

SHGM Denetim Raporları

Birim Koltuk Depo Talimatı

Organizasyon El Kitabı

Personel Öneri Prosedürü

DHMI Elektronik Sistemler Yönergesi

Kalibrasyon Takip

Test Ölçü Cihazı Kalibrasyon Takip Formu

DHMI Otomasyon Sistemi Kalibrasyon Takip Modülü

Kalibrasyon ve Periyodik Kontrol Talimatı

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

DHMI Genel Müdürlüğü tüm süreçleri dikkate alarak prosedürlerde/talimatlarda yer alan faaliyetlerin nasıl değerlendirileceğini tanımlamıştır. Bu kapsamda Kalite Yönetim Sistemi Rehberinde belirtilen kriterler aracılığıyla performans göstergeleri periyodik olarak kontrol ve takip edilmektedir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları başlatılmaktadır.

DHMI Genel Müdürlüğü'ne bağlı tüm havalimanlarında Performans Değerlendirmeye yönelik KPI (Anahtar Performans Göstergeleri) belirlenmiştir ve havalimanlarının yıllık performans puanları izlenmektedir ve değerlendirilmektedir. Ayrıca; her bir süreç için belirlenen performans göstergeleri süreç sorumluları tarafından izlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Kuruluşumuz Kalite Yönetim Sisteminin performansının ve etkinliğinin değerlendirildiğine dair dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Mevcut ve gelecekteki müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri algısının belirlenmesi için farklı iletişim kanalları yoluyla (CİMER, Çağrı Merkezi, öneri kutuları, anketler, vb.) alınan öneri ve şikâyetler ile müşteri memnuniyet anketleri değerlendirilerek gerekli hallerde

düzeltilici faaliyet başlatılır ve iyileştirmeler sağlanır. Detaylı bilgiler Personel *Öneri Prosedüründe* açıklanmaktadır. Geri bildirim yönetimine dair süreçlere www.dhmi.gov.tr / <https://spys.dhmi.gov.tr> adresinden ulaşılabilir.

İç ve dış müşteri memnuniyetini ölçmeye yönelik anketler yıllık olarak gerçekleştirilir.

Anketlerin kapsamı ve sorulacak sorular, ilgili Daire Başkanlıklarından alınan görüşlerle birlikte Emniyet ve Yönetim Sistemleri Müdürlüğü tarafından standart bir yapıda oluşturulur. Anketlerden alınan sonuçlar istatistiksel yöntemlerle değerlendirilir. Öneri/şikâyet ve anket sonuçlarının istatistiksel değerlendirmelerine göre alınması gereken önlem veya iyileştirme konuları belirlenir. Bunlara ilişkin yapılan çalışmalar, değerlendirmeler varsa YGG Toplantısında ele alınır.

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

DHMI faaliyetleri kapsamında gerçekleştirilen iç/dış müşteri ve paydaş memnuniyet analizi ve değerlendirmelerde, hizmet uygunluğu, memnuniyet derecesi, performans ve etkinlik düzeyi, planlama başarısı, risk ve fırsatlar kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinlikleri ile iyileştirme ihtiyaçları ele alınmaktadır.

Müşteri memnuniyeti, eğitim faaliyetleri, düzeltilici faaliyetler, uygun olmayan hizmet ve süreç ölçümleri ile ilgili olarak elde edilen veriler istatistiksel yöntemlerle analize tabi tutulur. Analiz sonuçları değerlendirilir ve sonuçlar kalite hedeflerine göre kontrol edilerek Üst Yönetimin bilgisine sunulur. Ayrıca, analiz sonuçlarında ortaya çıkabilecek olan potansiyel uygunsuzluklar belirlenerek risk ve fırsat değerlendirmelerinde ele alınır. Emniyet ve Yönetim Sistemleri Müdürlüğü tarafından hazırlanan istatistiksel analiz sonuçları YGG Toplantılarına veri teşkil eder.

9.2. İç Tetkik

9.2.1. Kuruluşumuz KYS'nin, standart şartlarına ve düzenlenmiş işleyiş şartlarına uyup uymadığı, sistemin etkin olarak uygulanıp uygulanmadığı, faaliyetlerin düzenli olarak sürdürülüp sürdürülmediğinin belirlenmesi ve bunun sonucunda sürekli iyileştirmenin yapılabilmesini sağlamak amacıyla planlı aralıklarla İç Tetkik yapılır. İç tetkik sürecine www.dhmi.gov.tr / <https://spys.dhmi.gov.tr> adresinden ulaşılabilir.

9.2.2. KYS'nin uygunluğunu, etkinliğini, sürekliliğini, doğruluğunu ve iyileştirme yapılacak faaliyetleri tespit amacı ile yılda bir kez iç tetkik gerçekleştirilir. Yıllık hazırlanan iç tetkik planlarında tetkik edilecek alanlar, tetkik zamanı ve süresi ve tetkikçiler belirlenir. Yapılacak iç tetkiklerin sıklığı, yöntemi, planlanması, raporlanması, tetkik sonuçlarının değerlendirilmesi, tetkiklerin kapsamı ve

tetkik kriterleri, tetkikçilerin seçimindeki kriterler, tetkik sonuçlarının dokümente edilmesi ile tetkik programının uygulanmasındaki sorumluluklarla ilgili detaylar Kalite Yönetim Sistemi Rehberinde anlatılmıştır.

İç tetkik sonuç raporları, YGG toplantılarında girdi olarak gündeme alınır.

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

DHMI Genel Müdürlüğünün Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve stratejik amaçlarıyla uyumluluğunu güvence altına almak için planlı aralıklarla yılda en az bir defa havalimanlarında ve Genel Müdürlükte YGG Toplantısını gerçekleştirir.

YGG toplantıları için performans raporlarının hazırlanması, toplantı gündem maddelerinin oluşturulması, toplantı duyurusunun yapılması, organizasyon, toplantı kararlarının dağıtımı vb. konulardaki sorumluluk Genel Müdürlükte Emniyet ve Yönetim Sistemleri Müdürlüğü, havalimanlarında Kalite Temsilcilerindedir.

YGG Toplantılarında Kalite Politikası gözden geçirilir, kalite amaç ve hedeflerine ait sonuçlar görüşülür. Hazırlanan iç tetkik raporları ve elde edilen sonuçlar, müşteri öneri ve şikayetleri gibi kalite ile ilgili veriler baz alınarak, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğu ve etkinliği değerlendirilir. Gözden geçirme ve değerlendirme sonucu elde edilen bulgular, sonuç ve teklifler sistem içerisinde süreçler tarafından takip edilir. Kalite politikası ve hedefler dâhil, Kalite Yönetim Sistemine değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

YGG toplantılarının planlanma aşamasında yönetimin gerekli gördüğü konular ve birimlerden gelen öneriler dışında aşağıdaki konular göz önünde bulundurularak toplantı gündemi belirlenir.

- Bir önceki yılda gerçekleştirilen YGG Toplantılarından devam eden takip faaliyetleri,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış konulardaki değişiklikler,
- Müşteri memnuniyeti kapsamında yapılan çalışmalar ile müşteri geri bildirim, çalışmaların analiz edilmesi, iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi,
- Amaç ve hedeflerin gözden geçirilmesi, gerçekleşme durumlarının görüşülmesi, yeni hedeflerin belirlenmesi,
- Süreç performanslarının değerlendirilmesi,
- Uygun olmayan faaliyetler ile düzeltici faaliyetlerin gerçekleşme durumu,

- İzleme ölçme sonuçları,
- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Kaynaklar,
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler,
- İyileştirme önerileri, (çalışan ve hizmet alanlarından gelen öneriler)
- Kalite Politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

YGG toplantılarının çıktıları; iyileştirme için fırsatları, kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacını ve gerekli olan kaynakları kapsayacak karar ve faaliyetleri içerir. Toplantıda alınan kararlar doğrultusunda eylem planları oluşturulur. Eylem planlarının gerçekleştirilip gerçekleştirilmediği takip edilir ve bir sonraki yapılacak toplantıda gündeme alınır.

YGG toplantılarına dair oluşturulan dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

Kalite Yönetim Sistemi Rehberi

Personel Öneri Prosedürü

Risk Yönetim Prosedürü

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

DHMI Genel Müdürlüğünde uygulanan Kalite Yönetim Sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, fırsatların belirlenmesi ve değerlendirilmesi önem taşımaktadır. İyileştirme adına yapılan faaliyetler müşteri şartlarını sağlamaya, müşteri memnuniyetini arttırmaya yöneliktir.

DHMI Genel Müdürlüğünün tüm birimlerinde müşteri taleplerinin karşılanması, yürürlükte olan ilgili ulusal ve uluslararası mevzuata uygun olarak yapılır.

DHMI Genel Müdürlüğünde kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirmesi; kalite hedefleri doğrultusunda elde edilen sonuçlar, iç-dış tetkik sonuçları, veri analizi, düzeltici faaliyetlerin sonuçları ve YGG toplantılarında alınan kararlar ile yapılmaktadır.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

10.2.1. Müşteri anketleri, şikâyet ve önerileri, toplantılar sonucu tespit edilen uygunsuzlukların, bir süreç veya işin gerçekleştirilmesi sırasında tekrarlanan sorunların, tedarikçilerden alınan hizmet/üründe tespit edilen uygunsuzlukların, sisteme veya referans standarda aykırı olan durumların ve iç-dış tetkik sonuçlarında belirlenen uygunsuzlukların ortadan kaldırılması için

düzeltilici faaliyetler yapılır. Bu uygunsuzlukların nedeninin saptanması, bu nedenlerin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltilici faaliyetin açılması, uygulanması ve sonuçlarının takip edilmesi ile ilgili yöntemlerin belirlenmesi için Kalite Yönetim Sistemi Rehberi oluşturulmuştur. Düzeltilici Faaliyetlerin etkinliğinden, uygulamalardan ve takibinden ilgili birimler sorumludur. Düzeltilici faaliyetlere yönelik genel değerlendirme sonuçları Emniyet ve Yönetim Sistemleri Müdürlüğü tarafından ele alınarak YGG toplantı gündemine dâhil edilir.

Uygunlukla ilgili değerlendirmeler sonucunda risk ve fırsatlar da gözden geçirilerek, gerekirse kalite yönetim sistemi üzerinde iyileştirmeler yapılır.

10.2.2 Tespit edilen uygunluğun giderilmesi için yapılan çalışmalar sonucu yapılan düzeltme/düzeltilici faaliyetle ilgili her türlü kayıt muhafaza edilir.

10.3. Sürekli İyileştirme

DHMI Genel Müdürlüğünde uygulanan Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirme ve geliştirmeye dayanmaktadır. Sürekli iyileştirmeyi taahhüt eden Kalite Politikası ve hedeflerinin belirlenmesi ve kalite hedeflerinin gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin kontrolü, veri analizleri, iç-dış tetkikler, süreç performanslarının izlenmesi, YGG ve ara değerlendirme toplantıları ile yapılır.

Bu yöntemler kullanılarak aksaklık ve eksiklikler tespit edilmekte ve çözümlenmesi için girişimlerde bulunmaktadır. Sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak kaynaklar ve fırsatlar da değerlendirilerek potansiyel risk unsurlarını uygunluğa dönüşmeden önlenerek uçuş, can ve mal emniyetinin kesintisiz sağlanmasıyla, çevreye duyarlı olarak hizmetlerin devamlılığı ve sürekli iyileştirmesi için uluslararası kriterlerde eğitim, teknolojik araç-cihaz, sistem vb. temin ve desteği ile de sağlanmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

Kalite Yönetim Sistemi Rehberi

Personel Öneri Prosedürü

EKLER:

1-Birim Yönetmelikleri eki Organizasyon şemaları