



**DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

**İŞLETME HİZMETLERİ
YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI**

İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI

**21.09.2018 Tarihli ve 97352 Sayılı
Bu evrak 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'na göre elektronik olarak
imzalanmıştır. Evrak doğrulama adresi:
<http://ebys.dhmi.gov.tr/?E=1E0Y4J2I5C123>**



YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI



İŞL.HİZ.YS/YSEK

Yürürlük Tarihi: 04/12/2006

Değ. Tarihi: 24/09/2018

Değ. No: 10

Sayfa 1 / 49

Değişiklik No	Değişiklik Tarihi	Yapılan Değişiklik
1	01/01/2007	Kapsamlı Değişiklik
2	18/07/2008	Kapsamlı Değişiklik
3	31/03/2009	Kapsamlı Değişiklik
4	31/03/2010	Kapsamlı Değişiklik
5	02/03/2011	Kapsamlı Değişiklik
6	16/04/2012	Kapsamlı Değişiklik
7	20/03/2015	Kapsamlı Değişiklik
8	01/03/2016	Kapsamlı Değişiklik
9	15/04/2018	TS ISO EN 9001:2015 ve TS EN ISO 14001:2015 revizyonu kapsamında genel değişiklik

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı



YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI



İŞL.HİZ.YS/YSEK

Yürürlük Tarihi: 04/12/2006

Değ. Tarihi: 24/09/2018

Değ. No: 10

Sayfa 2 / 49

ISO 9001	ISO 14001	Konu Başlıkları	Sayfa No
1	1	Kapsam	5
2	2	Atf Yapılan Standard ve/veya Dokümanlar	11
3	3	Terimler ve Tarifler	11
4	4	Kuruluşun Bağlamı	11
4.1	4.1	Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	11
4.2	4.2	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	14
4.3	4.3	Kalite/Çevre Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	16
4.4	4.4	Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri/Çevre Yönetim Sistemi	16
5	5	5. Liderlik	18
5.1	5.1	Liderlik ve Taahhüt	18
5.1.1	-	Genel	18
5.1.2	-	Müşteri Odaklılık	18
5.2	5.2	Politika	19
5.2.1	-	Politikanın Oluşturulması	19
5.2.2	-	Politikanın Duyurulması	20
5.3	5.3	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	20
6	6	6. Planlama	21
6.1	6.1	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	21
6.1.1	6.1.1	Genel	21
-	6.1.2	Çevre Boyutları	21
-	6.1.3	Uygunluk Yükümlülükleri	22
-	6.1.4	Planlama Faaliyeti	22
6.2	6.2	Kalite/Çevre Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	23
6.3	-	Değişikliklerin Planlanması	23

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı



YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI



İŞL.HİZ.YS/YSEK

Yürürlük Tarihi: 04/12/2006

Değ. Tarihi: 24/09/2018

Değ. No: 10

Sayfa 3 / 49

7	7	7. Destek	24
7.1	7.1	Kaynaklar	24
7.1.1	-	Genel	24
7.1.2	-	Kişiler	25
7.1.3	-	Alt Yapı	25
7.1.4	-	Proseslerin İşletimi İçin Ortam	26
7.1.5	-	İzleme ve Ölçme Kaynakları	26
7.1.6	-	Kurumsal Bilgi	27
7.2	7.2	Yetkinlik	27
7.3	7.3	Farkındalık	28
7.4	7.4	İletişim	28
7.5	7.5	Dokümante Edilmiş Bilgi	29
7.5.1	7.5.1	Genel	29
7.5.2	7.5.2	Oluşturma ve Güncelleme	29
7.5.3	7.5.3	Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	29
8	8	8. Operasyon	29
8.1	8.1	Operasyonel Planlama ve Kontrol	29
8.2	8.2	Hizmetler İçin Şartlar/Acil Duruma Hazır Olma ve Müdahale	30
8.2.1	-	Müşteri ile İletişim	30
8.2.2	-	Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	31
8.2.3	-	Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	31
8.2.4	-	Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	32
8.3	-	Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	33
8.4	-	Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	33
8.4.1	-	Genel	33
8.4.2	-	Kontrolün Tipi ve Boyutu	33

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı



YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI



İŞL.HİZ.YS/YSEK

Yürürlük Tarihi: 04/12/2006

Değ. Tarihi: 24/09/2018

Değ. No: 10

Sayfa 4 / 49

8.4.3	-	Dış Tedarikçi İçin Bilgi	33
8.5	-	Hizmetin Sunumu	33
8.5.1	-	Hizmet Sunumunun Kontrolü	33
8.5.2	-	Tanımlama ve İzlenebilirlik	34
8.5.3	-	Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	35
8.5.4	-	Muhafaza	35
8.5.5	-	Teslimat Sonrası Faaliyetler	35
8.5.6	-	Değişikliklerin Kontrolü	35
8.6	-	Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	36
8.7	-	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	37
9	9	9. Performans Değerlendirme	37
9.1	9.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	37
9.1.1	9.1.1	Genel	37
9.1.2	9.1.2	Müşteri Memnuniyeti/Uygunluğun değerlendirilmesi	38
9.1.3	-	Analiz ve Değerlendirme	39
9.2	9.2	İç Tetkik	39
9.3	9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi	40
9.3.1	-	Genel	40
9.3.2	-	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	40
9.3.3	-	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	40
10	10	10. İyileştirme	41
10.1	10.1	Genel	41
10.2	10.2	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	42
10.3	10.3	Sürekli İyileştirme	42

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 5 / 49

1. KAPSAM:

Bu el kitabı, TS EN ISO 9001:2015 ve TS EN ISO 14001:2015 standartları esas alınarak, DHMİ Genel Müdürlüğü İşletme Daire Başkanlığının kalite ve çevre faaliyetleri için hazırlanmış, gerekli istek ve şartları karşılamakta olup, izlenen yolu müşterilerimize, personelimize, denetçilere ve ilgili diğer tüm taraflara aktarmayı amaçlamaktadır.

Uygulama ve takip etme kolaylığı sağlanması açısından, TS EN ISO 9001:2015 ve TS EN ISO 14001:2015 standartları madde başlıkları kullanılmıştır.

İşletme Daire Başkanlığı, ISO 9001 ve ISO 14001 entegre yönetim sistemlerinin gerekliliklerini yerine getirmek için Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem al metodolojisini benimsemiştir.

1.1. Devlet Hava Meydanları İşletmesi Tarihçesi:

Kuruluşumuz, 20 Mayıs 1933 tarihinde Milli Savunma Bakanlığına bağlı olarak Hava Yolları Devlet İşletmesi adı altında faaliyetine başlamış olup, 3 Haziran 1938 tarihinde Devlet Hava Yolları Umum Müdürlüğü adını alarak Bayındırlık Bakanlığına bağlanmıştır.

Sivil havacılık hizmetlerinin hızlı gelişmesi karşısında 21 Temmuz 1943 tarihinde Ulaştırma Bakanlığına bağlı hale getirilmiş, havaalanı ve uçak işletmeciliğinin bir kuruluş tarafından yürütülmesinin rasyonel olmayacağı düşünüldükçe Uçak İşletmeciliği 21 Mayıs 1955 tarihinde Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığına (THY A.O.), Hava Meydanı işletmeciliği ise 20 Şubat 1956 tarihinde 6686 sayılı kanunla kurulan tüzel kişiliğe sahip, katma bütçeli Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğüne devredilmiştir.

18 Kasım 1983'te Devlet Havacılık ve Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü (DHHMİ) kurularak Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü lağvedilmiştir. 1 Ocak 1984 tarihinde Yönetim Kurulu Kararı ile sınırlı sorumlu bir Meydan İşletme Müessesesi (MİM) kurularak DHMİ'ye bağlı çalışmaya başlamıştır.

Son olarak 08 Haziran 1984 tarih ve 233 sayılı Kamu İktisadi Teşebbüsleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname Hükümlerine tabi olarak ve söz konusu Kanun Hükmünde Kararname çerçevesinde faaliyette bulunmak üzere DHHMİ ve MİM lağvedilerek, Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü (DHMİ) adı altında bir Kamu İktisadi Kuruluşu kurulmuştur.

Bu kurumun, hukuki bünye, amaç ve faaliyet konuları, organları ve teşkilat yapısı, müessese, bağlı ortaklık ve iştirakleri ile bunlar arasındaki ilişkileri ve ilgili diğer hususlar yukarıda tarih ve sayısı belirtilen Ana Statü ile düzenlenmiştir. DHMİ Genel Müdürlüğü

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı



YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI



İŞL.HİZ.YS/YSEK

Yürürlük Tarihi: 04/12/2006

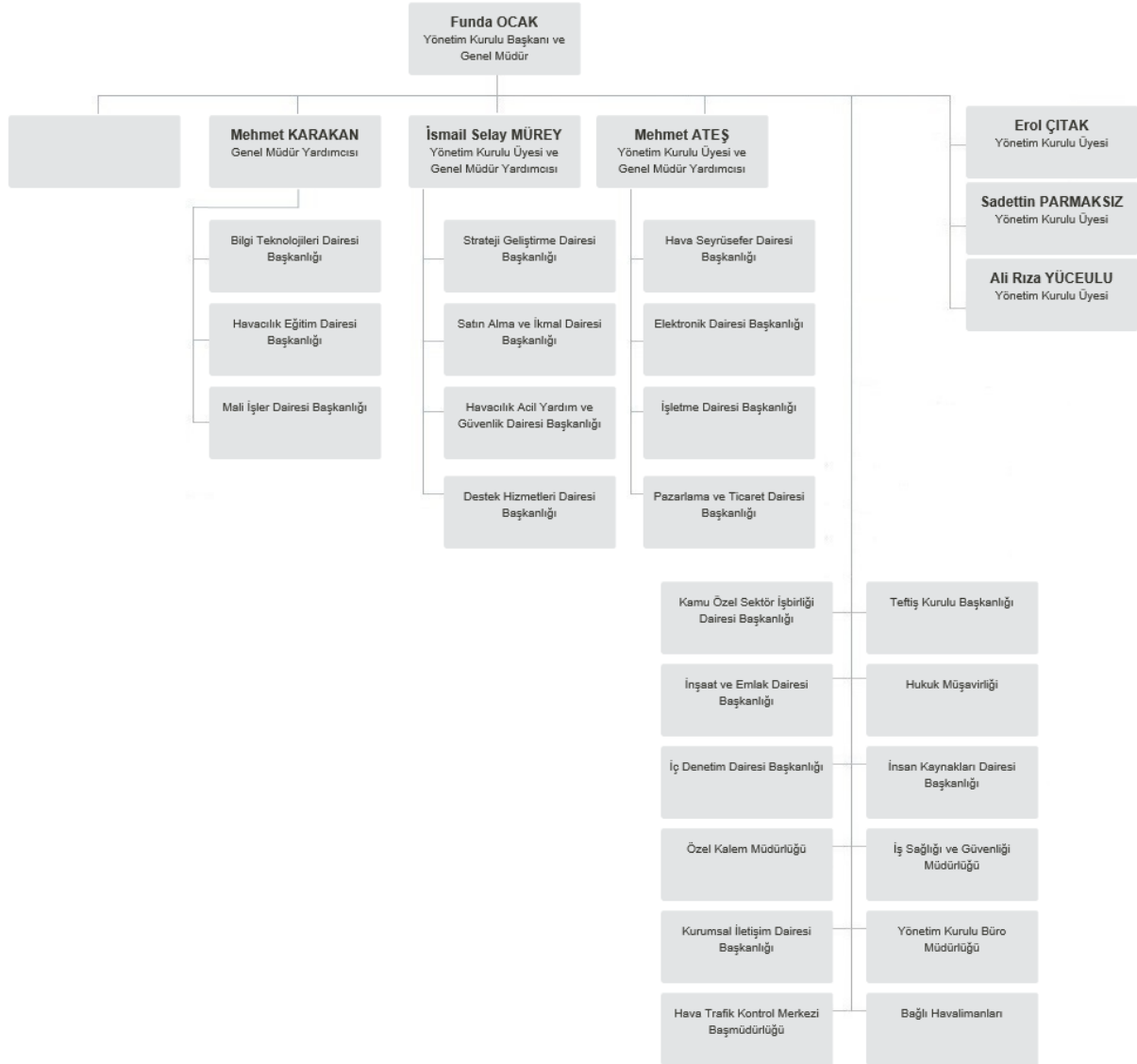
Değ. Tarihi: 24/09/2018

Değ. No: 10

Sayfa 6 / 49

halen Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ilgili kuruluşu olarak hizmet vermektedir.

Mevcut durumda DHMİ Genel Müdürlüğüne bağlı 49 adet havalimanı işletilmekte olup, Kurum ile ilgili diğer bilgiler www.dhmi.gov.tr adresinde belirtilmektedir.

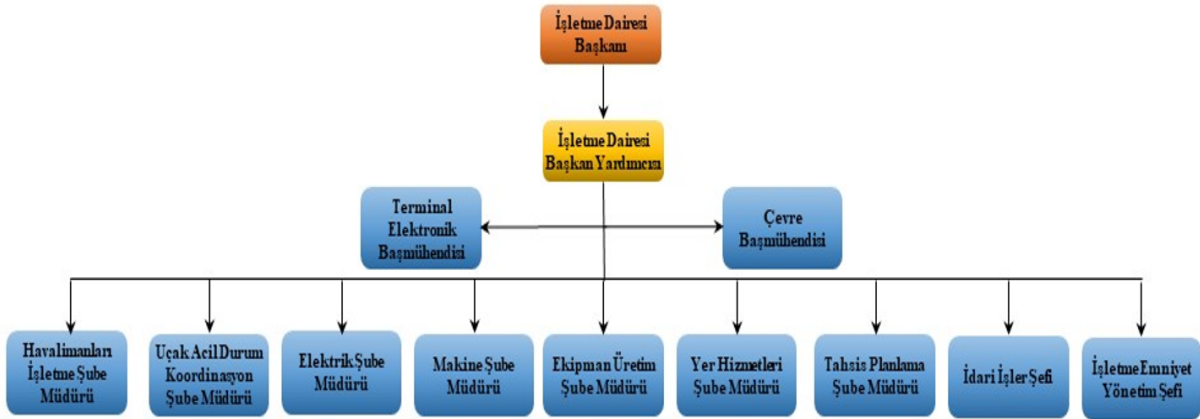


Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			 
	İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10

1.2. İşletme Dairesi Başkanlığı:

Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü bünyesinde işletme hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu olan İşletme Daire Başkanlığı; Havalimanları İşletme Şube Müdürlüğü, Uçak Acil Durum Şube Müdürlüğü, Elektrik Şube Müdürlüğü, Makine Şube Müdürlüğü, Ekipman Üretim Şube Müdürlüğü, Tahsis Planlama Şube Müdürlüğü, Yer Hizmetleri Şube Müdürlüğü, Terminal Elektronik Başmühendisliği, Çevre Başmühendisliği, İdari İşler Şefliği ve İşletme Emniyet Yönetim Şefliği hizmetlerini içeren 11 ayrı birim üzerinde yapılanmıştır. İşletme Daire Başkanlığının üzerinde yapılandığı söz konusu birimlerin görevleri İşletme Dairesi Başkanlığı Birim Yönetmeliğinde belirlenmiştir.



Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 8 / 49

İşletme Daire Başkanlığınca yürütülen faaliyetler aşağıda belirtilmiştir;

a) Terminal Hizmetleri: Havalimanları terminal tesislerinde verilen check-in, bagaj, konveyör, anons, uçuş bilgi vb. hizmetler,

b) Pist/Apron/Taksiyolu Sahaları Hizmetleri: Pist, apron ve taksiyolu ile havalimanı sınırları içerisinde yer alan ve havalimanının hava tarafında araç ve gereçlerin hareket ve park etmesi için düzenlenen diğer tüm sahalarda yapılan PAT sahalarının bakımı ve çizgilerinin çizilmesi, vahşi hayat ve kuşla mücadele, FOD kontrolü vb. DHMİ Yönergelerinde açıklanan hizmetler,

c) Yer Hizmetleri: Havalimanlarında yapılan bir sözleşme kapsamında uçaklara, yolculara, posta ve kargoya verilen kolaylık ve hizmetler ile yer hizmet kuruluşlarının araç, teçhizat ve personelinin belirlenen standartlar kapsamında hazır bulundurulması ile ilgili düzenleme ve denetleme prosedürlerinin belirlenmesi ve PAT sahalarındaki faaliyetlere ilişkin kuralların belirlenmesi vb. hizmetler,

ç) Havalimanı Kurtarma ve Yangınla Mücadele Hizmetleri (ARFF) : Herhangi bir acil durumda ya da yangın çıkması halinde yapılan mücadele hizmeti,

d) Elektrik Hizmetleri: Terminal içi ve PAT sahalarındaki genel ve özel aydınlatma sistemleri, kuvvet santrali, UPS vb. hizmetler,

e) Mekanik Hizmetler: Havalimanındaki mekanik sistemler, tesislerin ısıtılması, soğutulması, havalandırılması vb. ile PAT sahalarında hizmet veren özel ve genel maksatlı araçlarla yapılan hizmetleri, terminal ve diğer tesisler ile HSS istasyonlarındaki mekanik sistemler vb. hizmetler,

f) Terminal Elektronik Hizmetleri: Her türlü elektronik sistem/cihazların temin ve tesis edilmesi ile kontrol, bakım ve onarım faaliyetleri vb. hizmetler,

g) Tahsis Planlama Faaliyeti Hizmetleri: Havalimanlarındaki ticari hacimlerin kiralanması ve işletimi ile ilgili tarifelere ilişkin prosedürlerin belirlenmesi ile havalimanlarında resmi/özel kurum ve kuruluşlara yer tahsis işlemlerinin yapılması vb. hizmetler,

ğ) Ekipman Üretim Faaliyetleri: Havalimanlarımızda ihtiyaç duyulan konturpua, bagaj arabası ve konveyör üretimi ile araçların tamiri vb. hizmetler,

h) İdari Faaliyetler: Personelin izin, rapor, günlük yoklama vb. özlük işleri ve evrak kayıt hizmetleri,

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı



YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI



İŞL.HİZ.YS/YSEK

Yürürlük Tarihi: 04/12/2006

Değ. Tarihi: 24/09/2018

Değ. No: 10

Sayfa 9 / 49

A Tipi Havalimanları
İstanbul Atatürk Havalimanı
Ankara Esenboğa Havalimanı
İzmir Adnan Menderes Havalimanı
Antalya Havalimanı
Muğla Dalaman Havalimanı
Muğla Milas Bodrum Havalimanı
Adana Havalimanı
Trabzon Havalimanı
Erzurum Havalimanı
Gaziantep Havalimanı

C Tipi Havalimanları
Siirt Havalimanı
Balıkesir Merkez Havalimanı
Çanakkale Gökçeada Havalimanı
Tokat Havalimanı
Sinop Havalimanı
Kahramanmaraş Havalimanı
Uşak Havalimanı
Kocaeli Cengiz Topel Havalimanı
İğdır Şehit Bülent Aydın Havalimanı
Kastamonu Havalimanı
Bingöl Havalimanı
Şırnak Şerafettin Elçi Havalimanı
Hakkâri Yüksekova Selahaddin Eyyubi Havalimanı

B Tipi Havalimanları
Isparta Süleyman Demirel Havalimanı
Nevşehir Kapadokya Havalimanı
Diyarbakır Havalimanı
Kayseri Havalimanı
Van Ferit Melen Havalimanı
Samsun Çarşamba Havalimanı
Erzincan Havalimanı
Sivas Nuri Demirağ Havalimanı
Hatay Havalimanı
Konya Havalimanı
Malatya Havalimanı
Ordu Giresun Havalimanı
Kars Harakani Havalimanı
Elazığ Havalimanı
Mardin Havalimanı
Balıkesir Koca Seyit Havalimanı
Adıyaman Havalimanı
Ağrı Ahmed -i Hani Havalimanı
Muş Havalimanı
Şanlıurfa GAP Havalimanı
Batman Havalimanı
Amasya Merzifon Havalimanı
Tekirdağ Çorlu Havalimanı
Denizli Çardak Havalimanı
Bursa Yenişehir Havalimanı
Çanakkale Havalimanı

Referans Doküman:

*İşletme Dairesi Başkanlığı Birim Yönetmeliği
Havalimanları Birim Yönetmelikleri
Havalimanları Birim Yönetmelik Eki Teşkilat Şemaları*

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı



YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI



İŞL.HİZ.YS/YSEK

Yürürlük Tarihi: 04/12/2006

Değ. Tarihi: 24/09/2018

Değ. No: 10

Sayfa 10 / 49

1.3. İletişim Bilgileri:

Adres : Emniyet Mh. Mevlana Blv. No:32 Etiler 06560 Yenimahalle-Ankara/Türkiye

Santral : 0.312 204 20 00

Faks : 0.312 212 39 17

Çağrı Merkezi : 444 34 64

Twitter : <https://twitter.com/dhmikurumsal>

Instagram : <https://www.instagram.com/dhmigenelmudurlugu>

Facebook : <https://www.facebook.com/dhmi.gov.tr>

Portal : <https://www.dhmi.gov.tr>



Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 11 / 49

2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR:

TS EN ISO 9000:2015 : Kalite yönetim sistemleri - Temel esaslar, terimler ve tarifler

TS-EN-ISO 9001:2015 : Kalite Yönetim Sistemi – Temel Kavramlar ve Sözlük

TS-EN-ISO 14001:2015 : Çevre Yönetim Sistemi - Şartlar ve Kullanım Kılavuzu

TS-EN-ISO 19011:2012 : Yönetim Sistemleri Tetkik Kılavuzu

TS-ISO 31000 : Risk Yönetim Sistemi

2920 Sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu

Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı

Uluslararası Sivil Havacılık Anlaşması Ekleri (ICAO Doc.)

Referans Doküman:

Dış Kaynaklı Doküman Listesi (İŞL.HİZ.YS/PRO.01/LST.01)

3. TERİMLER VE TARİFLER:

Yönetim Sistemimiz; TS EN ISO 9001:2015 ve TS EN ISO 14001:2015 standartlarında belirtilen temel kavramları, terimleri ve tarifleri kullanır. Bunun yanı sıra sistem içerisinde kullanılan kısaltmaların açıklamaları Doküman Hazırlama ve Kodlama Talimatında belirtilmiştir.

Referans Doküman :

Doküman Hazırlama ve Kodlama Talimatı (İŞL.HİZ.YS/PRO.01/TLM.01)

4. KURULUŞUN BAĞLAMI:

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması:

İşletme Daire Başkanlığı, amaç ve hedefleri ile ilgili olan ve Yönetim Sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tayin etmiş olup, bu hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir. Söz konusu hususlar aşağıda belirtilmiştir;

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı



YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI



İŞL.HİZ.YS/YSEK

Yürürlük Tarihi: 04/12/2006

Değ. Tarihi: 24/09/2018

Değ. No: 10

Sayfa 12 / 49

İÇ HUSUSLAR

Daire Başkanlığı Performansı
DHMI Hizmet Profili
Organizasyonel Yapı
Kurum Kültürü
Yöneticiler ve Çalışanlar
Alışkanlıklar
Sorumluluklar ve Yetkiler
Yatırım Planlaması ve Özel Bütçe
Altyapı ve Tesisler
Malzeme, Araç, Teçhizat ve Ekipman
Kurumsal Bilgi
Doğal Kaynak Kullanımı
Atıklar ve Atık Yönetimi
Sertifika ve Belgeler
Uygulanan Yönetim Sistemleri

DIŞ HUSUSLAR

Devlet Düzenlemeleri ve Yasal Değişiklikler
Uluslararası ve Ulusal Anlaşmalar
Anormal Doğa Olayları
İklim Şartları
Acil Durumlar
Güvenlik Konuları (Terör, Sabotaj vb.)
Ekonomik Çevre
Sosyal ve Kültürel Çevre
Teknolojideki Değişiklikler
Genel Sağlık Hususları
Genel Bütçe
Turizm
Siyaset
Ekonomi
Coğrafi Konum

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı



YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI



İŞL.HİZ.YS/YSEK

Yürürlük Tarihi: 04/12/2006

Değ. Tarihi: 24/09/2018

Değ. No: 10

Sayfa 13 / 49

GÜÇLÜ YÖNLER

- Havalimanı işletmeciliğinde 85 yıllık tecrübe,
- Mevcut personelin faaliyet konuları itibariyle yeterli bilgi ve deneyime sahip olması,
- Verilen hizmetlere ilişkin uluslararası kural ve standartların olması,
- Havalimanı işletme hizmetlerinin sunumunda güncel teknoloji ve sistemlerin kullanılması,
- Havalimanı işletmeciliğinde ilk ve en fazla havalimanı işleten kuruluş olması,
- İşletme hizmetlerinin Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri güvencesinde olması,
- Kuruluş iş ve işlemlerinde otomasyona geçilmesi ve ileri düzeyde bilişim ve iletişim teknolojilerinin kullanılması,

ZAYIF YÖNLER

- Yürürlükte bulunan mevzuat gereği personel istihdamında istenilen nitelikte eleman alımının sağlanamaması,
- Diğer başkanlıklar ile yürütülen iş ve işlemlerde bir sistematığın ve koordinasyonun olmaması,
- Havalimanı idaresinde, merkezi idareler ve askeri birimler ile yaşanan yönetim ve koordinasyon sorunları,
- Hizmete açılan havalimanlarına yeni alınan personelin bilgi ve tecrübe eksikliği oluşması.

FIRSATLAR

- Yurt içi ve yurt dışındaki sosyo-ekonomik değişimin ve refah artışının hava yolu ulaşımına rağbeti artırması,
- Bölgesel hava taşımacılığının yolcu sayısında sağladığı artış,
- Turizmin hava trafik artışına olumlu etkisi,
- Uluslararası kuruluşlara (ICAO, ECAC, EUROCONTROL vb.) üye olunması ve standartlarına uyum sebebi ile Kuruluşa sağladığı fırsatlar,
- Havacılık sektörünün elit bir iş kolu olarak algılanması ve bu durumun yeni iş birliklerine uygun bir zemin hazırlaması,
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından yürütülen Green Airport Projesinin çevre yatırımlarına etkisi,
- Uluslararası havalimanlarının çevre açısından buldukları konum,

TEHDİTLER

- Kuruluş yatırımlarında olumsuz dış etkiler,
- Personel istihdamında olumsuz dış etkiler,
- Tasarruf tedbirleri ve Kamu İhale Kanununun getirdiği kısıtlamalar nedeniyle havacılık kural ve standartlarına uyum sağlamak için gerekli yeni teknolojilerin temininde yaşanabilecek gecikmeler,
- Havalimanı mânia kriterlerine yeterince uyulamaması,
- Havacılık sektörü tecrübesi olmayan Mülki İdari Amirliklerine güvenlik konuları dışında verilecek yetkiler,
- Doğal afetlerin mevcut havalimanı altyapılarına zarar verme ihtimali,
- Özellikle kırsal bölgelerde atık yönetiminin yapılmasında yaşanan sorunlar,
- Havalimanlarını kullanan yolcu ve yakınlarının yeterince çevre bilincinde olmaması,

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onay	
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 14 / 49

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması:

İşletme hizmetleri Yönetim Sistemleri kapsamında ilgili tarafların beklentilerini ve mevzuat hükümlerini karşılayan hizmetleri düzenli sağlama yeteneğine etkisi ve potansiyeli olan paydaşlarımız aşağıda belirtilmiştir;

Paydaş Adı	Nevi	Paydaşlık Nedeni	Önceliği	Etkisi	Önemi	Sonuç
Yönetici Personel	İç	Faaliyet ve hizmetlerin koordinasyon ve yönetimini sağlar.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
İşletme Hizmetleri Personeli	İç	Faaliyet ve hizmetler personel tarafından yürütülür.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Diğer Başkanlık Personeli	İç	Faaliyet ve hizmetler personel tarafından yürütülür.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Havayolu ve Genel Havacılık İşletmeleri	Müşteri	Havalimanı hizmetlerinden yararlanan kuruluşlardır.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Yer Hizmet Kuruluşları	Müşteri	DHMİ tarafından yetkilendirilen yer hizmeti veren kuruluşlardır.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Havalimanında Hizmet Veren Özel Sektör Kuruluşları	Müşteri	Yolculara ve uçaklara hizmet veren kuruluşlardır.	Orta	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Yolcular ve Yakınları	Dolaylı Müşteri	Havayolu kuruluşunun müşterisi olup, havalimanı hizmetlerinden yararlanan kişilerdir.	Yüksek	Güçlü	Önemli	İzle
Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı	Dış	İlgili Bakanlıktır.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Kalkınma Bakanlığı	Dış	Yatırım programlarının onay merciidir.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
İçişleri Bakanlığı	Dış	Havalimanlarında kuruluşlar arası koordinasyon, genel güvenlik hizmetleri, yerel yönetim hizmetleri vb.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	Dış	Havalimanı ÇED raporlarının hazırlanması, çevre yönetimi konuları vb.	Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Uluslararası Sivil Havacılık Kuruluşları (ICAO – EUROCONTROL – ECAC – IATA vb)	Dış	Sivil havacılıkla ilgili uluslararası standart ve düzenlemeleri belirleyen kuruluşlardır.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Genel Kurmay Başkanlığı, Kuvvet Komutanlıkları, Harita Genel Komutanlığı	Dış	Askeri-sivil havalimanı ortak kullanımı, protokoller ve harita yapımı vb.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü	Dış	Gözetim, denetim ve kural koyma ile yükümlüdür.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı



YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI



İŞL.HİZ.YS/YSEK

Yürürlük Tarihi: 04/12/2006

Değ. Tarihi: 24/09/2018

Değ. No: 10

Sayfa 15 / 49

Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü	Dış	Havacılık için önemli meteorolojik bilgi ve tahminleri sağlar.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Altyapı Yatırımlar Genel Müdürlüğü	Dış	Havalimanı yapımı, her türlü proje inceleme ve tasdikinden sorumludur.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Devlet Personel Başkanlığı	Dış	İstihdamı etkiler.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Kamu İhale Kurumu	Dış	İhale mevzuatı açısından	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Posta ve Telgraf Teşkilatı A.Ş.	Dış	SHY 14A Yönetmeliği gereğince havalimanlarında bulunması gereken kuruluşlardandır.	Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Türk Telekom A.Ş.	Dış	Verdiği iletişim altyapı hizmetleri	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Elektrik Dağıtım Şirketleri	Dış	Elektrik temini, elektrik projelerinin onaylanması, elektronik grupların ruhsatlandırılması vb.	Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Türk Standartları Enstitüsü	Dış	İşletme hizmetleri Yönetim Sistemlerinin sürdürülebilirliği yönünden	Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Sendikalar ve Dernekler	Dış	Personelin özlük hakları ve ücretlerinin iyileştirilmesi çalışmaları, kurum verimliliğini artırma projeleri vb.	Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Çevre Lisanslı Firmalar (PETDER, LASDER, TAP vb.)	Dış	Havalimanı faaliyetleri sonucunda ortaya çıkan atıkların bertaraf/geri kazanım işlemlerinin yapılması	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Medya	Dış	Kuruluş faaliyetlerinin kamuoyuna duyurulması vb.	Yüksek	Güçlü	Önemli	İzle
Tedarikçiler	Dış	Faaliyetler esnasında ihtiyaç duyulan mal/hizmet alımları vb.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 16 / 49

İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri İlgili Tarafların Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü kapsamında yapılan anketler, alınan öneri ve şikayetler ile belirlenerek gerekli aksiyonlar alınmaktadır.

Paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentileri ise Strateji ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı tarafından belirlenir, işletme hizmetleri Yönetim Sistemleri kapsamındaki hususlar ile ilgili aksiyonlar İşletme Daire Başkanlığı tarafından alınır.

Referans Doküman:

İlgili Tarafların Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü

4.3. Kalite/Çevre Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi:

Kuruluşumuzda iç ve dış hususlar, uygunluk yükümlülükleri birimlerimiz, fonksiyonlarımız, faaliyetlerimiz, fiziksel sınırlarımız, kontrol etme kabiliyetimiz vb. hususlar göz önüne alınarak işletme hizmetleri Yönetim Sistemleri kapsamımız oluşturulmuştur. Kapsamımız; 48 havalimanında işletme hizmetleri sunumudur. İşletme hizmetleri Yönetim Sistemleri (Entegre) kapsamında uygulanabilir olmayan hususlar ve gerekçeleri aşağıda verilmiştir;

- **8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi:** İşletme hizmetlerinde tasarım faaliyeti olmadığından bu madde uygulanmamaktadır.
- **8.5.1.f Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü:** Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması işletme hizmetlerinde işleyişi gereği verilen hizmetlerin 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:** İşletme hizmetlerinde, hizmetler ile ilgili teslimat sonrası faaliyet bulunmadığından bu madde uygulanmamaktadır.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri/Çevre Yönetim Sistemi:

4.4.1. İşletme Daire Başkanlığımız TSE EN ISO 9001:2015 ve TSE EN ISO 14001:2015 şartlarını sağlayacak şekilde Yönetim Sistemleri (Entegre) Politikası, Kalite ve Çevre Hedefleri, Prosedürler, Prosesler ve Talimatlar oluşturmuş ve uygulamaya koymuştur.

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			
	İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	

İşletme Hizmetleri Yönetim Sistemleri kapsamında faaliyetlerin takip edileceği süreçler Proses Kartları ile tanımlanmış, süreçlere ilişkin performans göstergeleri ve hedefleri ile süreçlere ait risk ve fırsatlar söz konusu kartlarda belirtilmiştir.

İşletme Hizmetleri Yönetim Sistemleri kapsamındaki hazırlanan prosesler Süreç Yönetimi ve Performans Değerlendirme Prosedürü ile Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme ve Değerlendirme Toplantıları Prosedürü kapsamında izlenir, gerekli durumlarda proseslerin iyileştirilmesi sağlanır.

PROSES ETKİLEŞİM TABLOSU

Proses Adı	Etkilediği Prosesler	Etkilendiği Prosesler
1 Nolu Alarm Prosesi		<i>Arıza Onarım Prosesi</i> <i>Bakım Faaliyeti Prosesi</i>
Ateşli Yangın Tatbikatı Prosesi	<i>1 Nolu Alarm Prosesi</i>	<i>Arıza Onarım Prosesi</i> <i>Bakım Faaliyeti Prosesi</i>
Arıza Onarım Prosesi	<i>1 Nolu Alarm Prosesi</i> <i>Ateşli Yangın Tatbikatı Prosesi</i> <i>Vahşi Hayat ve Kuşla Mücadele Prosesi</i> <i>Otla Mücadele Prosesi</i>	<i>Bakım Faaliyeti Prosesi</i>
Bakım Faaliyeti Prosesi	<i>1 Nolu Alarm Prosesi</i> <i>Ateşli Yangın Tatbikatı Prosesi</i> <i>Arıza Onarım Prosesi</i> <i>Vahşi Hayat ve Kuşla Mücadele Prosesi</i> <i>Otla Mücadele Prosesi</i>	
Otla Mücadele Prosesi		<i>Arıza Onarım Prosesi</i> <i>Bakım Faaliyeti Prosesi</i>
Vahşi Hayat ve Kuşla Mücadele Prosesi		<i>Arıza Onarım Prosesi</i> <i>Bakım Faaliyeti Prosesi</i> <i>Otla Mücadele Prosesi</i>

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 18 / 49

4.4.2. Kuruluşumuz Yönetim Sistemleri şartlarına uygun olarak ilgili süreçlerin planlı bir şekilde yürütülmesi için dokümantasyon sistemini oluşturmuş, muhafazası ile birlikte sürekliliği sağlanmaktadır.

Proseslerin uygulanması ve işletimini desteklemek için gerekli kayıtlar Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü kapsamında tutulmakta ve muhafaza edilmektedir.

5. LİDERLİK:

5.1. Liderlik ve Taahhüt:

5.1.1. Genel:

İşletme Dairesi Başkanlığı, aşağıdaki maddeleri yerine getirerek Yönetim Sistemleri ile ilgili olarak liderlik ve taahhütte bulunmaktadır;

- Yönetim sistemlerinin etkinliği için hesap verilebilir olduğu,
- Kuruluşun vizyon ve misyonu doğrultusunda kalite politikası ve hedeflerin oluşturulduğu ve kuruluş bağlamı ile uyumluluğu,
- Yönetim sistemleri şartları ile İşletme Hizmetlerinde proses ve talimatlarına uyumlu olduğu,
- Proses yaklaşımı, çevreye duyarlı ve risk tabanlı düşünmenin teşvik edildiği,
- Yönetim sisteminin uygulanması için gerekli kaynakların mevcudiyeti ve/veya ödenekler çerçevesinde sağlandığı,
- Yönetim sistemlerinin etkinliğine katkı sağlayacak personelin talep edildiği, görevlendirildiği ve desteklendiği,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi
- Birim yöneticilerinin kendi sorumluluk alanlarında liderliklerini göstermeleri için desteklenmesi,
- Yönetim sistemlerinin etkinliği ve yönetim sistemleri şartlarına uygunluğun öneminin paylaşıldığı,
- Yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlara ulaşmasının güvence altına alındığı,

5.1.2. Müşteri Odaklılık:

İşletme Daire Başkanlığı müşteri odaklılıkla ilgili olarak; ilgili tarafların ihtiyaçları ve uygulanacak mevzuat şartlarının belirlendiği ve karşılandığını, hizmetlerin uygunluğu için risk ve fırsatların belirlenerek ilgili tarafların memnuniyetinin artırılması odağının sürdürüldüğünü taahhüt eder.

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 19 / 49

Hizmet verdiği kişi ve kuruluşlar ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Yönetim Sistemleri, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir.

Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; şikâyet formları ve öneri/şikâyet kutuları, memnuniyet anketleri vb. yöntemlerle yapılan gerekli düzeltici faaliyetleri kapsamaktadır.

Referans Doküman:

İlgili Tarafların Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü (İŞL.HİZ.YS/PRO.06)

Risk ve Fırsatlar Prosedürü (İŞL.HİZ.YS/PRO.05)

Uyumsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü (İŞL.HİZ.YS/PRO.02)

5.2. Politika:

5.2.1. Politikanın Oluşturulması:

İşletme Dairesi Başkanlığı; kuruluşumuzun misyonu, vizyonu ve stratejik amaçları doğrultusunda, ulusal ve uluslararası mevzuat kapsamında, sürekli iyileştirmeyi taahhüt eden Yönetim Sistemleri (Entegre) Politikasını aşağıda belirtilen şekilde oluşturmuştur;

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı



YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI



İŞL.HİZ.YS/YSEK

Yürürlük Tarihi: 04/12/2006

Değ. Tarihi: 24/09/2018

Değ. No: 10

Sayfa 20 / 49

İŞLETME HİZMETLERİ YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) POLİTİKASI

İşletme hizmetlerinin temel amacı olan uçuş, can ve mal emniyetini ulusal ve uluslararası standart ve mevzuata uygun şekilde en üst düzeyde sağlamak üzere;

- Üst Yönetimin, Yönetim Sistemlerine olan desteği ile iç ve dış konulardaki risk ve fırsatları belirleyerek, veri analizlerinden yararlanarak, devamlı iletişim ve gözden geçirmelerle sürekli iyileştirmeleri sağlamak,
- Yetişmiş insan gücü ve finansman kaynakları sağlayarak ülke kalkınmasına katkıda bulunmak,
- Yönetim ve çalışanların ilgili görev ve sorumluluklarını tanımlayarak İşletme Hizmetleri Yönetim Sistemlerine bilinçli katılımlarını sağlamak,
- Çevre sorumluluğu bilincinde, sürdürülebilir enerji kullanımını yaygınlaştırmak, enerjiji verimli kullanmak ve kirliliği önleyerek çevre performansını arttırmak,
- Paydaşlarımız ile uyum ve işbirliği çerçevesinde, müşteri odaklı yaklaşımla müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak,

İşletme Hizmetleri Yönetim Sistemleri (Entegre) politikamızdır.

5.2.2. Politikanın Duyurulması:

Söz konusu politika Yönetim Sistemleri web sayfasında (www.dhmi.gov.tr/kys.aspx) yayınlanmış ve birim Yönetim Sistemleri panolarına asılarak çalışanlara duyurulmuş olup, çalışanlar tarafından tam olarak benimsenmesi ve yönetim sistemleri bilincinin yerleştirilmesi için, hizmet içi eğitim/seminerler yapılmaktadır.

İlgili tarafların politikaya erişiminin sağlanması amacı ile www.dhmi.gov.tr adresinde Ana Faaliyetler kısmı İşletme Daire Başkanlığı bölümünde ve havalimanlarının kendi web sayfalarında yayınlanmıştır.

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 21 / 49

Üst yönetim, İşletme Hizmetleri Yönetim Sistemleri (Entegre) Politikasını düzenli olarak Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme toplantılarında gözden geçirilerek sürekliliğini sağlamaktadır.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar:

Genel Müdürlüğümüz organizasyon şeması ve Yönetim Sistemleri çerçevesi doğrultusunda; işletme hizmetleri bünyesinde çalışan tüm personelin görev, yetki ve sorumlulukları Birim Yönetmelikleri çerçevesinde hazırlanan Organizasyon El Kitabında belirtilmiştir.

İşletme hizmetleri personeli için belirlenmiş görev, yetki ve sorumluluklar ilgili birimlere ya da kişilere Yönetim Sistemleri web sayfası (www.dhmi.gov.tr/kys.aspx) ile ulaştırılarak bilinmesi sağlanmış olup, ayrıca hizmet içi eğitim/seminerler ile personelin bilgilendirilmesi sağlanır.

Ayrıca; Yönetim Sistemlerin şartlarının karşılanması, proses hedeflerinin gerçekleşmesi, sistem performansının iyileştirilmesi ve fırsatların raporlanması, müşteri odaklılığının teşviki, sistem içindeki değişikliklere dair gerekli planlama ve uygulamaların yapılarak sistemin sürekliliğinin sağlanması amacıyla İşletme Emniyet Yönetim Şefliği kurulmuş olup, havalimanlarında ise bu görev Emniyet Yönetim Uzmanlığı tarafından yürütülmektedir.

İşletme Emniyet Yönetim Şefliği için personel görevlendirmesi Yönetim Kurulu tarafından; Emniyet Yönetim Uzmanlığının görevlendirilmeleri ise İşletme Dairesi Başkanlığı tarafından yapılmaktadır.

Referans Doküman:

Organizasyon El Kitabı (İŞL.HİZ.YS/OEK)

6. PLANLAMA:

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri:

6.1.1. Genel:

İşletme hizmetleri Yönetim Sistemleri planlanırken, bu el kitabının 4.1 ve 4.2 maddelerinde belirlenen hususlar kapsamında; amaçlanan çıktılara ulaşabilmek, istenilen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, iyileştirme faaliyetlerini düzenlemek amacı ile Risk ve Fırsatlar Prosedürü oluşturulmuştur.

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI			 
	İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10

İşletme Hizmetleri Yönetim Sistemleri kapsamında hazırlanan Proses Kartlarında süreçlere dair risk değerlendirmeleri de yapılmaktadır.

İşletme Hizmetleri faaliyetlerinde risklerin tanımlanması, analizi, aksiyonları Risk ve Fırsatlar Prosedürü çerçevesinde yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar:

Risk ve Fırsatlar Prosedürü
Süreç Yönetimi ve Performans Değerlendirme Prosedürü
Çevre Yönetimi Prosedürü
İletişim Prosedürü

6.1.2. Çevre Boyutları:

İşletme Daire Başkanlığı, çevre yönetim sisteminin tanımlanmış kapsamında, faaliyet ve hizmetleri ile ilgili kontrol edebileceği, etkileyebileceği ve bunlarla ilişkili çevre boyutlarını yaşam döngüsü yaklaşımını değerlendirerek Risk ve Fırsatlar Prosedürü çerçevesinde belirlemektedir.

Faaliyet ve hizmetlerdeki planlı veya yeni gelişmeler dahil değişiklikler ile yeni veya değiştirilmiş faaliyetler ile normal olmayan durumlar ve öngörülemeyen acil durumlar dikkate alınarak çevre boyutları belirlenmektedir.

Önemli çevresel etkileri olan veya olabilecek boyutlar oluşturulmuş kriterler kullanılarak belirlenir ve farklı seviyelerde ve fonksiyonlarda duyurulur.

İşletme Daire Başkanlığı, aşağıdakilerle ilgili dokümante edilmiş bilgilerin sürekliliğini sağlamaktadır;

- Çevre boyutları ve ilgili çevresel etkileri,
- Önemli çevre boyutlarını tayin etmek için kullandığı kriterleri,
- Önemli çevre boyutlarını.

Referans Dokümanlar:

Risk ve Fırsatlar Prosedürü
Çevre Yönetimi Prosedürü

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI			 
	İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10

6.1.3. Uygunluk Yükümlülükleri:

İşletme Daire Başkanlığı; çevre boyutları ile ilgili uygunluk yükümlülüklerini belirlemiş olup, bunlar erişilebilir durumdadır. Bu uygunluk yükümlülüklerinin işletme hizmetlerinde nasıl uygulanacağı belirlenmiştir. Çevre yönetim sistemini; kurarken, uygularken, sürekliliğini sağlarken ve sürekli iyileştirirken bu uygunluk yükümlülükleri dikkate alınmaktadır. Uygunluk yükümlülükleri dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar:

Çevre Yönetimi Prosedürü

Dış Kaynaklı Doküman Listesi

6.1.4. Planlama Faaliyeti:

İşletme Daire Başkanlığı, önemli çevre boyutlarını, uygunluk yükümlülüklerini ve risk ve fırsat faaliyetlerini planlamaktadır.

Çevre yönetim sistem prosesleri veya diğer iş proseslerindeki faaliyetleri entegre etmek ve uygulamak, bu faaliyetlerin etkinliğinin değerlendirilmesi faaliyetleri belirlenmektedir.

Bu faaliyetler planlanırken, teknolojik seçenekler ile finansal, operasyonel ve işle ilgili diğer şartlar değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

Risk ve Fırsatlar Prosedürü

Çevre Yönetimi Prosedürü

6.2. Kalite/Çevre Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama:

Yönetim Sistemleri kapsamında her yılın başında uygulanabilir şartlar dikkate alınarak, politika ile uyumlu, ölçülebilir, hizmetlerin uygunluğu ve ilgili tarafların memnuniyetini artırmaya yönelik olarak kalite ve çevre hedefleri belirlenir.

Belirlenen hedefler Yönetim Sistemleri web sayfası ve duyuru panoları yolu ile ilgililere duyurulmaktadır.

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 24 / 49

Ayrıca işletme hizmetleri faaliyetleri kapsamında oluşturulan Proses Kartlarında süreçlere ilişkin performans göstergeleri ve hedefleri oluşturulmuş, kontrol kriterleri ve sorumluluklar belirlenmiştir.

Belirlenen hedefler yıl içerisinde Yönetim Sistemleri Değerlendirme Toplantıları ile Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme Toplantılarında izlenerek gerekli hallerde güncelliği sağlanmaktadır.

Kalite ve çevre hedeflerine ulaşmak için yapılan planlamada ne yapılacağı, kullanılacak kaynaklar, sorumlular, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçlarının değerlendirilmesi ile ilgili hususlar Yönetim Sistemleri Hedefleri Hazırlama Talimatında belirtilmiştir.

Referans Dokümanlar :

Yönetim Sistemleri (Entegre) Politikası

Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme ve Değerlendirme Toplantıları Prosedürü

Süreç Yönetimi ve Performans Değerlendirme Prosedürü

İletişim Prosedürü

Yönetim Sistemleri Hedefleri Hazırlama Talimatı

6.3. Değişikliklerin Planlanması:

Yönetim Sistemleri kapsamında; değişikliğe gereksinim duyulması halinde, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilecektir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken Yönetim Sistemlerinin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden düzenlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulacaktır.

Bu kapsamda, işletme hizmetlerinde uygulanan Yönetim Sistemleri şartlarını yerine getirirken yapılmasına ihtiyaç duyulan değişiklikler İşletme Emniyet Yönetim Şefliği tarafından teklif edilir ve üst yönetimin onayıyla gerçekleştirilir.

Havalimanlarında bütçe sınırları içerisinde çözümlenebilecek konular yapılacak Yönetim Sistemi Gözden Geçirme Toplantılarında; havalimanları bütçe sınırları dışında kalan konular ise Genel Müdürlüğümüze bildirilerek merkez Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.

Değişikliğin nedeni, potansiyel sonuçları, yönetim sistemlerine olan etkisi değerlendirilerek ilave kaynak ayrılır, yetki ve sorumluluklar belirlenir.

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			
	İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10

Referans Dokümanlar:

Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü
Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme ve Değerlendirme Toplantıları Prosedürü
Süreç Yönetimi ve Performans Değerlendirme Prosedürü
İletişim Prosedürü
DHMI İşletme Bütçesi
Yatırım Programları

7. DESTEK:

7.1. Kaynaklar:

7.1.1. Genel:

İşletme Hizmetleri Yönetim Sistemlerinin uygulanması, belirlenen hedeflere ulaşılması ve ilgili tarafların taleplerinin karşılanarak, ilgili tarafların memnuniyetinin artırılması için gerekli olan kaynak ihtiyaçları (personel, altyapı, makine, araç gereç/teçhizat vb.) havalimanı talepleri de dikkate alınarak Merkez Birim Müdürleri tarafından belirlenir ve Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme Toplantılarında gündeme alınır.

Belirlenen kaynak ihtiyacının karşılanması ve bu amaçla yatırım programına teklif edilmesi sorumluluğu İşletme Dairesi Başkanlığına aittir.

İşletme Hizmetleri Yönetim Sistemlerini uygulama, sürdürme ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi 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.

Personel taleplerinin karşılanması İnsan Kaynakları Dairesi Başkanlığı tarafından gerçekleştirilir.

Referans Dokümanlar:

Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme ve Değerlendirme Toplantıları Prosedürü
Süreç Yönetimi ve Performans Değerlendirme Prosedürü
İletişim Prosedürü
DHMI İşletme Bütçesi
Yatırım Programları
Kamu İhale Kanunu

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI	 		
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 26 / 49

657 Devlet Memurları Kanunu
DHİMİ Personel Yönetmeliği
DHİMİ Personel Atama ve Görevde Yükselme Yönetmeliği
Birim Yönetmelikleri
DHİMİ Kurslar ve Seminerler Yönergesi

7.1.2. Kişiler:

İşletme Daire Başkanlığı, işletme hizmetlerinin kalitesini etkileyen personelin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı ve nitelikleri belirlenmiştir.

İşletme Hizmetleri personeline verilecek eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim planı ve programının yapılması, uygulanması ve eğitimin değerlendirilmesi Havacılık Eğitim Dairesi Başkanlığınca gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

657 Devlet Memurları Kanunu
DHİMİ Personel Yönetmeliği
DHİMİ Personel Atama ve Görevde Yükselme Yönetmeliği
Birim Yönetmelikleri
Organizasyon El Kitabı
Teşkilat Şemaları
DHİMİ Kurslar ve Seminerler Yönergesi

7.1.3. Altyapı:

İşletme Daire Başkanlığı hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Yönetim Sistemlerinin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır.

Mevcut altyapının gerekli bakım ve onarımları DHİMİ personeli tarafından ve/veya hizmet alımı yoluyla gerçekleştirilirken, DHİMİ imkânları ile yapılamayan bakım ve onarımlar ise dışarıdan temin yoluyla gerçekleştirilerek sürekliliği sağlanır.

Hizmet alımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan esas ve usullere göre gerçekleştirilmektedir.

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 27 / 49

Referans Dokümanlar:

Kamu İhale Kanunu
Yatırım Programı
Bakım Onarım Planları

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam:

İşletme Daire Başkanlığı tarafından; hizmetlerin gerçekleştirilmesi, proseslerin işletilmesi ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli ortam şartları belirlenerek karşılanmış ve sürekliliği sağlanmaktadır.

İşletme Hizmetleri personelinin sosyal ve psikolojik şartlarının karşılanması için personelin lojman, misafirhane, yemekhane, kafeterya, tayin-terfi, eğitimleri DHMİ Personel Yönetmelikleri, DHMİ Yıllık Eğitim Planı ve ilgili Genelge çerçevesinde sağlanır.

İşletme Hizmetleri personelinin iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili gerekli ergonomik konfor şartları belirlenerek gerekli ortam şartları belirlenir ve uygunluğu sağlanır.

Referans Dokümanlar:

657 Devlet Memurları Kanunu
6331 Sayılı İş Kanunu
Başbakanlık Genelgesi (2011/2)
DHMİ Personel Yönetmeliği
DHMİ Kurslar ve Seminerler Yönergesi

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları:

İşletme Hizmetlerinin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla kullanılacak izleme ve ölçme cihazları proses ve işletme talimatlarında belirlenerek İşletme Bütçesi kapsamında tedarik edilmiştir. Ölçme cihazlarının kalibrasyona tabi olanlarının kalibrasyonlarının takibi Kalibrasyon ve Periyodik Kontrol Talimatı çerçevesinde yapılır.

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

İşletme Hizmetleri kapsamında hizmetin sunulmasından sonra daha önceki ölçüm sonuçlarının geçersiz olmasının tespit edilmesi halinde düzeltici faaliyet başlatılır.

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 28 / 49

Referans Dokümanlar :

Uygunsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Kalibrasyon ve Periyodik Kontrol Talimatı

DHİMİ Kurslar ve Seminerler Yönergesi

7.1.6. Kurumsal Bilgi:

İşletme Hizmetleri proseslerinin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgi iç ve dış kaynaklar dikkate alınmak suretiyle tayin edilmiş olup, DHİMİ web sayfasından ihtiyaç duyulan bilgilere ulaşılabilir. Söz konusu bilgilerde herhangi bir değişiklik olması durumunda güncelleme talebi Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

Yapılan toplantıların sonuçları, personelin katılmış olduğu çalıştaylar, eğitimler, seminerlerin notları Yönetim Sistemleri web sayfasından diğer personelin erişimine sunulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü

Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme Toplantısı Sonuç Raporları

7.2. Yetkinlik:

İşletme Hizmetleri personelinin yetkinlik kriterleri Organizasyon El Kitabında belirtilmiş olup, değerlendirmeler ise DHİMİ Sözleşmeli Personel Sicil Amirleri Yönetmeliği ile belirlenen amirler tarafından Devlet Memurları Sicil Yönetmeliği çerçevesinde yapılır.

Yönetim Sistemleri için gerekli olan ve sürekli iyileştirilmesi amacıyla personel için ihtiyaç duyulan temel, tazeleme ve oryantasyon eğitimleri Havacılık Eğitim Dairesi Başkanlığı tarafından DHİMİ Kurslar ve Seminerler Yönergesi kapsamında planlanır, gerçekleştirilir ve etkinliği ölçülür, eğitimlere ilişkin kayıtlar muhafaza edilir.

İşletme Hizmetlerinin ifası esnasında Kuruluş personeli dışında dışarıdan hizmet alımı yoluyla çalıştırılan personelin yeterlilik değerlendirmeleri ise şartname esaslarına göre yapılan

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 29 / 49

değerlendirme sonucunda Mal Alımları Denetim, Muayene ve Kabul İşlemlerine Dair Yönetmelik çerçevesinde yapılır.

Referans Dokümanlar:

Devlet Memurları Sicil Yönetmeliği

DHMİ Sözleşmeli Personel Sicil Amirleri Yönetmeliği

Organizasyon El Kitabı

Mal Alımları Denetim, Muayene ve Kabul İşlemlerine Dair Yönetmelik

Hizmet Sözleşmeleri

Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü

DHMİ Kurslar ve Seminerler Yönergesi

7.3. Farkındalık:

İşletme hizmetleri Yönetim Sistemlerinin, politika doğrultusunda etkin ve verimli yürütülmesi, Yönetim Sistemleri hedeflerine ulaşılabilmesi, sürekli iyileştirme ve sisteme katılımlarının sağlanması amacıyla işletme hizmetlerinde çalışan tüm personelde sistem gereklerini yerine getirme bilinci DHMİ Kurslar ve Seminerler Yönergesi kapsamında verilen eğitimlerle sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

DHMİ Kurslar ve Seminerler Yönergesi

7.4. İletişim:

İşletme hizmetleri Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış iletişim şartları İletişim Prosedüründe belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar:

İletişim Prosedürü

Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 30 / 49

7.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi:

7.5.1. Genel:

Gerek işletme hizmetlerinin gerçekleştirilmesi, gerekse Yönetim Sistemlerinin etkinliği, izlenmesi ve kontrolü için gerekli olan dokümanite edilmiş bilgi hazırlanmış, duyurulmuş ve takibi yapılmaktadır.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme:

Yönetim Sistemleri şartları ve işletme faaliyetlerinin uygulanması için gerekli dokümanların oluşturulması, onaylanması, gözden geçirilmesi, güncellenmesi, tanımlanması, formatı, kontrolü, erişimi, muhafazası ve dağıtımı ile ilgili hususlar Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedüründe belirtilmiştir.

7.5.3. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü:

Kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süreleri ve elden çıkarılması için gereken kontroller belirlenmiş ve Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedüründe detaylı olarak belirtilmiştir.

8. Operasyon:

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol:

İşletme hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlaması ve gelişimleri sağlanmaktadır. Belirlenen süreçlerin belirleyicisi politikası ve hedefler, hizmet alanların ihtiyacı ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır.

Prosesler planlanırken yaşam döngüsü bakış açısı ile uyumlu olarak; hizmetlerin alımı için uygun çevre şart/şartları belirlenmekte ve uygun çevre şart/şartlarını, taşeronlar dahil tedarikçiler ile paylaşılmaktadır.

Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde proses kartları, iş akış şemaları, talimatlar ve prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (yasa, tüzük, yönetmelik vb.) bunlara atıfta bulunulur.

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 31 / 49

Yürütülen eylemsel faaliyetlerin uygunluğunun izlenmesi amacıyla Kontrol Formları kullanılmakta olup, hizmetlerin geliştirilmesi, sunumu, süreçlerinin planlanmasından ve planlandığı gibi işletilmesinden tüm birimlerin yöneticileri doğrudan sorumludur.

İşletme hizmetleri Yönetim Sistemleri kapsamında dış kaynaklı proses bulunmamaktadır.

Referans Dokümanlar :

Organizasyon El Kitabı
1 Nolu Alarm Prosesi
Ateşli Yangın Tatbikatı Prosesi
Arıza Onarım Prosesi
Bakım Faaliyeti Prosesi
Otla Mücadele Prosesi
Vahşi Hayat ve Kuşla Mücadele Prosesi

8.2. Hizmetler İçin Şartlar/Acil Duruma Hazır Olma ve Müdahale:

Çevresel acil durumlar ile ilgili olarak havalimanları tarafından oluşturulan Acil Durum Planı, küçük çaplı sızıntı ve dökülmelerde ise Kimyasal Sızıntı Müdahale İş Akış Şemasına göre hareket edilir. Bu kapsamda kimyasalların bulunduğu yerlerde çalışan personele yılda en az bir defa sızıntı müdahale eğitimi verilir.

Havalimanında yılda bir defa personelinin katılımıyla sızıntı müdahale tatbikatı yapılır. Çevre Sorumlusu yaşanan kimyasal sızıntı ve/veya yapılan tatbikat sonrasında Başmüdür Yardımcısı/Müdür Yardımcısı başkanlığında müdahalede bulunan ekiple bir toplantı yaparak durumu değerlendirir ve kayıt altına alır. Yapılan değerlendirmede varsa ekipman, eğitim, müdahaledeki eksiklikler tespit edilir ve yapılacak faaliyetler belirlenir.

Referans Dokümanlar:

Çevre Yönetimi Prosedürü
Acil Durum Planı
Kimyasal Sızıntı Müdahale İş Akış Şeması

8.2.1. Müşteri ile İletişim:

İşletme hizmetleri faaliyetleriyle ilgili bilgiler, irtibat numaraları AIP sayfalarında, kurumumuzun web sayfası ve sosyal medya aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır.

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI	
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018
	Değ. No: 10	Sayfa 32 / 49

Havalimanlarının işletilmesiyle ilgili beyan edilen şartlardaki değişiklikler (çalışma saatleri, meteorolojik durumlar vb.) Notam, AIP yayınları ve web sayfası aracılığıyla ilgililere duyurulur.

Çağrı Merkezi, e-posta, öneri/şikâyet kutuları veya resmi yazışma yoluyla ilgili taraflardan gelen talep, istek ve şikâyetler, ayrıca ilgili tarafların memnuniyetine bağlı anket çalışmaları İlgili Tarafların Memnuniyeti Yönetimi Prosedürüne göre yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar:

İlgili Tarafların Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü
İletişim Prosedürü

8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi:

Kurumumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir. İşletme hizmetlerinin tüm birimlerinde ilgili tarafların taleplerinin karşılanması, yürürlükte olan ilgili kanun ve tüzükler ile ICAO (Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu) yayımlarında yer alan Standart ve Önerilen Uygulamalar, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığınca çıkarılan Havacılık Talimatları ve DHMİ Genel Müdürlüğünce yayımlanan Yönerge ve İç Talimatlara uygun olarak yapılır.

Havalimanlarının işletilmesiyle ilgili beyan edilen şartlardaki değişiklikler Notam ve AIP yayınlarıyla ilgililere duyurulur.

İlgili tarafların taleplerinin karşılanmasında uçuş güvenliğinin ve ilgili taraflar arasında eşitliğin sağlanması esastır. Uçuş, can ve mal emniyetini tehlikeye düşürecek hiçbir talep karşılanmaz ve uygulamalara/faaliyetlere müsaade edilmez. Bununla birlikte ilgili taraflarca belirtilmeyen ancak hizmetle ilgili belirlenen şartlar dahilinde verilmesi gereken hizmetler ise gerek duyulması halinde hizmetin gereksiniminin karşılanması amacıyla uygulamaya konulur. (Örneğin; uçağa yakıt ikmali yapılması esnasında uçak içerisinde yolcu var ise talep edilmese bile can güvenliğinin sağlanması amacıyla yangın aracı tahsis edilir.)

8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi:

Kurumumuza 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. Havalimanlarımız Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından SHY 14A Yönetmeliği kapsamında denetlenerek sertifikalandırma işlemleri yapılmakta olup, ulusal ve

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI	
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018
	Değ. No: 10	Sayfa 33 / 49

uluslararası mevzuat şartlarında verilecek hizmet şartlarını karşılama yeteneği denetlemelerle sürekli olarak gözden geçirilmektedir.

İşletme 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 taraflara 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 herhangi bir değişim ve güncelleme durumları ilk etapta Notam'la duyurulur; söz konusu durumun 6 aydan fazla sürmesi halinde ise AIP'de 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 proses/talimatlar ve AIP/Notam yayımları vb.) ilgili birimlerde muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme ve Değerlendirme Toplantıları Prosedürü

İletişim Prosedürü

8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi:

İşletme hizmetlerine bağlı şartlarda yapılacak değişikliklerle ilgili personel bilgilendirmeleri Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü kapsamında yapılarak resmi yazışma ve iletişim kanalları ile güvence altına alınır.

Referans Dokümanlar:

Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü

İletişim Prosedürü

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 34 / 49

8.3. Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi:

İşletme hizmetlerinde tasarım faaliyeti olmadığından bu madde uygulanmamaktadır.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü:

8.4.1. Genel:

İşletme hizmetleri için malzeme/hizmet alımlarında işin niteliğine göre talep formu, teknik şartname, proje vb. dokümanlar dhmionline sistemi üzerinden Satın Alma ve İkmal Birimine bildirilir.

İşletme hizmetleri için ihtiyaç duyulan malzemenin/hizmetin dışarıdan tedarik edilmesi merkezde Satın Alma ve İkmal Daire Başkanlığı, havalimanlarında ise Satın Alma ve İkmal Birimi tarafından karşılanmaktadır.

Tedarik edilen hizmet/ürünün uygunluğunun kontrolü talep eden birim/komisyon tarafından yapılır.

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu:

Tedarik edilen hizmet/ürünün uygunluğu ilgili birimler tarafından teşkil edilen Şartname Hazırlama ve Kabul Komisyonu tarafından dhmionline sistemi üzerinden hazırlanan Uygunluk Raporu ile yapılır.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi:

İşletme hizmetleri birimleri, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin/hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler tedarikçilere duyurulur.

8.5. Hizmetin Sunumu:

8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü:

Birincil ve ikincil mevzuat şartları çerçevesinde İşletme Dairesi Başkanlığı 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 (pist frenleme durumunun belirlenmesi amacıyla

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 35 / 49

kullanılan frenleme tespit cihazları vb.) ile ilgili bilgiler Talimatlar ve Proseslerde belirtilmiştir.

İhtiyaç duyulan kaynaklar temin edilip faal bulundurulurken, görevlendirilmiş personel tarafından hizmetler gerçekleştirilir. İşletme hizmetlerinin işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları anında alındığından hizmetin durumu ve neticesi anında izlenebilmektedir.

8.5.1.f. İşletme hizmetlerinin işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları anında alınmakta olduğundan bu madde uygulanmamaktadır.

Referans Dokümanlar:

Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü

Mal Alımları, Denetim, Muayene ve Kabul İşlemlerine Dair Yönetmelik

Organizasyon El Kitabı

1 Nolu Alarm Prosesi

Ateşli Yangın Tatbikatı Prosesi

Arıza Onarım Prosesi

Bakım Faaliyeti Prosesi

Otla Mücadele Prosesi

Vahşi Hayat ve Kuşla Mücadele Prosesi

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik:

İşletme Hizmetleri çerçevesinde yapılan tüm kontroller ve ölçümler izlenebilir nitelikte kayıt altına alınmaktadır.

Verilen hizmetin geriye dönük olarak takibi amacıyla dokümanlara izlem listelerine işlenerek numara verilmesi şeklinde kayıt yapılabildiği gibi, dhmionline sistemi üzerinden otomatik sistem numarası alma şeklinde de kayıt altına alınmaktadır.

Bu hususta yapılacak işlemler Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedüründe belirtilmiştir.

Referans Dokümanlar:

Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI	 		
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 36 / 49

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet:

İşletme Hizmetleri kapsamında herhangi bir şekilde müşteri veya tedarikçi malı kullanılmadığından bu madde uygulanmamaktadır.

8.5.4. Muhafaza:

Başkanlığımız ve havalimanları ilgili birimlerinden talep edilen hizmetlerin başvurudan sonuçlanmasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evrakların muhafazasından ilgili yönetici ve personelleri 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.

Referans Dokümanlar:

Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü
Birim Koltuk Depo Talimatı

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler:

İşletme Hizmetlerinde, hizmetler ile ilgili teslimat sonrası faaliyet bulunmadığından bu madde uygulanmamaktadır.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü:

İşletme 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 İşletme Dairesi Başkanı ve ilgili Merkez Birim Müdürleri tarafından gözden geçirilir ve değerlendirilir.

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI	
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018
	Değ. No: 10	Sayfa 37 / 49

Yapılan değerlendirmede, uçuş, can ve mal güvenliği, ilgili taraflar arasında eşitlik ilkesi ve hizmet kalitesinin artırılması prensipleri ön planda tutulur. Hizmet şartlarında veya dokümanlarında olabilecek değişiklikler ilgili personele duyurulur.

İlgili tarafların isteklerinin karşılanabilmesi için mevcut hizmetler ve faaliyetler üzerinde geliştirme/değiştirme/yeniden uyarılma şeklinde karşılanır. Ayrıca bu hususlar Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme Toplantısında gündem maddesi olarak görüşülür ve değerlendirilir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve ilgili faaliyetler dokümante edilmektedir.

Referans Dokümanlar:

Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü

İletişim Prosedürü

Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme ve Değerlendirme Toplantıları Prosedürü

8.6. Hizmetlerin Piyasaya Sunumu:

İşletme hizmetlerinin işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları, tanımlanmış olan yetki sorumluluklar çerçevesinde anında alındığından hizmetin durumu ve neticesi anında izlenebilmektedir. Ayrıca ölçüm için hizmetlere ilişkin oluşturulmuş kayıtlarla da kontrol sağlanmaktadır.

Hizmetin kontrolü; denetim/iç tetkik raporları, anketler, öneri/şikâyetler, performans değerlendirme raporları ile yönetim sistemleri hedefleri gerçekleşme tablolarına göre değerlendirilir.

Yapılan tespitlerde, iyileştirme için uygun etkinlik planlaması bir sonraki yılın Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme Toplantısında yapılır. Tespit edilen uygunsuzluklar için düzeltici faaliyet başlatılır.

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

Referans Dokümanlar:

Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü

İletişim Prosedürü

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI	 		
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 38 / 49

Organizasyon El Kitabı

Uygunsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü:

8.7.1. İşletme Hizmetlerinin şartları ulusal ve uluslararası mevzuata bağlı olarak hazırlanan talimat ve proseslerle gerçekleştirilmekte olup, hizmet anında müdahale edilebilecek şekilde kontrol altında tutulur. Faaliyetler sürekli kontrollerle izlenerek uygun olmayan hizmet sunulması önlenmektedir.

Öneri/şikayetler, anketler, iç tetkikler, denetimler, gözden geçirme toplantıları, risk değerlendirmeleri, proses performanslarının izlenmesiyle veya kontrollerde tespit edilen/tekrarlanan uygunsuzluklar için proses sorumluları tarafından faaliyetin risk durumuna göre durdurulması, ertelenmesi kararı verilmektedir.

İlgili tarafların bilgilendirilmesi ve/veya şartlardaki değişiklik resmi yazışma, notam, web sayfası veya AIP yayınlarından biri veya birkaçı ile yapılmaktadır.

8.7.2. Proses veya talimatlarda belirtilen şartların sağlanamadığı birim yöneticileri/çalışanları tarafından yapılan kontrollerle tespit edilmesi veya ilgili taraflarca bildirilmesi sonucu kayıt altına alınması, uygulanacak düzeltme/düzeltici faaliyet ile uygunsuzluklar için yapılacak işlemler detaylı olarak Uygunsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Prosedüründe açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar:

Uygunsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü

İletişim Prosedürü

Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme ve Değerlendirme Toplantıları Prosedürü

İlgili Tarafların Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü

İç Tetkik Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME:

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme:

9.1.1. Genel:

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI			
	İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10

İşletme Hizmetlerinin tüm süreçleri dikkate alınarak hangi proseste/talimatta hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi-kontrol edilmesi gerektiğini tanımlamıştır. Bu kapsamda Süreç Yönetimi ve Performans Değerlendirme Prosedürü ekindeki Süreç Performans Göstergeleri Listesinde belirtilen kriterleri takip ederek performans göstergeleri periyodik olarak kontrol ve takip edilmektedir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları başlatılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

Süreç Yönetimi ve Performans Değerlendirme Prosedürü
Çevre Yönetim Prosedürü

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti/Uygunluğun Değerlendirmesi:

İlgili tarafların mevcut ve gelecekteki şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki algılarının belirlenmesi için farklı iletişim kanalları yoluyla alınan öneri/şikâyetler ile memnuniyet anketleri değerlendirilerek gerekli hallerde düzeltici faaliyet başlatılır ve iyileştirmeler sağlanır. Detaylı bilgiler İlgili Tarafların Memnuniyeti Yönetimi Prosedüründe açıklanmaktadır.

Bunlara ilaveten sektör paydaşlarının katılım sağladığı HANKOK (Hava Nakliyatını Kolaylaştırma Komitesi), HAVEM (Havacılık Emniyeti) toplantıları ile sektör paydaşlarının sorunları değerlendirilmekte sorunların çözümü için gerekli tedbirler alınmaktadır.

Çevre Yönetim Sistemi kapsamında uymakla yükümlü olduğumuz çevresel yasal ve diğer şartlar Dış Kaynaklı Doküman Listesinde belirtilmiştir. Havalimanlarınca hazırlanan Çevre Boyut Etki Değerlendirme Formunda yasal ve diğer şartlarla ilgili uygunluk değerlendirmeleri yapılmakta, bu değerlendirmeler altı ayı aşmayan sürelerle tekrarlanmakta ve uygunsuzluk tespiti halinde düzeltici faaliyet uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

İlgili Tarafların Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü

Risk ve Fırsatlar Prosedürü

İç Tetkik Prosedürü

Uygunsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

İletişim Prosedürü

Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme ve Değerlendirme Toplantıları Prosedürü

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 40 / 49

Çevre Boyut Etki Değerlendirme Formu

Dış Kaynaklı Doküman Listesi

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme:

İşletme Hizmetleri kapsamında gerçekleştirilen çalışan, yolcu, engelli yolcu, pilot ve paydaş memnuniyet analizi gibi farklı analiz ve değerlendirmelerde, hizmet uygunluğu, memnuniyet derecesi, performans ve etkinlik düzeyi, planlama başarısı, risk ve fırsatlar kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinlikleri ile iyileştirme ihtiyaçları analiz edilmektedir.

Referans Dokümanlar:

İletişim Prosedürü

Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme ve Değerlendirme Toplantıları Prosedürü

İlgili Tarafların Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü

İç Tetkik Prosedürü

Uyumsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

9.2. İç Tetkik:

9.2.1. İşletme hizmetlerinde uygulanan TS EN ISO 9001:2015 ve TS EN ISO 14001:2015 standartlarının şartlarının etkin olarak uygulanıp uygulanmadığı, kurum içi faaliyetlerin düzenli olarak sürdürülüp sürdürülmediğinin belirlenmesi amacıyla TS EN ISO 19011:2012 standardı kapsamında iç tetkikler yapılmaktadır.

9.2.2. Yapılacak iç tetkiklerin sıklığı, yöntemi, sorumluluklar, tetkikin ve tetkik görevlilerinin planlanması, tetkik kriter ve kapsamının belirlenmesi, tetkik sonuçlarının üst yönetime rapor edilmesi, uygun düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve tetkik dokümanlarının kanıt olarak muhafaza edilmesi süreçleri İç Tetkik Prosedüründe detaylı olarak anlatılmıştır.

Referans Dokümanlar:

İç Tetkik Prosedürü

Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI			
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 41 / 49

Uygunsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme ve Değerlendirme Toplantıları Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi:

9.3.1. Genel:

İşletme hizmetlerinin Yönetim Sistemlerinin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve stratejik amaçlarıyla uyumluluğunu güvence altına almak için planlı aralıklarla hem havalimanlarında hem de merkezde yönetimin gözden geçirmesini gerçekleştirir.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri:

Yönetimin sistemi gözden geçirme toplantılarının planlanma aşamasında yönetimin gerekli gördüğü diğer konular ve birimlerden gelen öneriler dışında aşağıdaki konular göz önünde bulundurulacak toplantı gündemi belirlenir;

- Bir önceki Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme toplantısında karar alınan faaliyetlerin son durumu,
- Yönetim Sistemleri ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- İlgili tarafların memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Yönetim Sistemleri hedeflerine erişme derecesi,
- Proseslerin performansları ile hizmetlerin uygunluğunun değerlendirilmesi,
- Uygunsuzluk tespitleri ve düzeltici faaliyetler,
- İzleme ve ölçme sonuçları,
- İç tetkikler, dış tetkikler ve dış denetimlerin sonuçları,
- Kaynakların yeterliliği,
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme fırsatları, (ilgili taraflardan gelen öneriler)
- Entegre Politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi,
- Önemli çevre boyutlarının (sera gazı, gürültü vb.) değerlendirilmesi,
- Uygunluk yükümlülüklerinin yerine getirilmesi durumu,

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları:

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEĞRE) EL KİTABI			 
İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10	Sayfa 42 / 49

Yönetimin sistemi gözden geçirme toplantılarının çıktılarını; iyileştirme için fırsatları, yönetim sistemleri ile ilgili değişiklik ihtiyaçlarını, ihtiyaç duyulan kaynakların teminini ve hedeflere ulaşılmadığında yapılması gereken aksiyonları kapsayacak karar ve faaliyetleri içerir.

Referans Dokümanlar:

Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme ve Değerlendirme Toplantıları Prosedürü
İletişim Prosedürü
Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü
Uyumsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
Çevre Yönetimi Prosedürü

10. İYİLEŞTİRME:

10.1. Genel:

İşletme hizmetlerinin tüm birimlerinde ilgili tarafların taleplerinin karşılanması, yürürlükte olan ilgili ulusal ve uluslararası mevzuata uygun olarak yapılır.

Ayrıca düzenli olarak Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü başkanlığında yapılan HANKOK (Hava Nakliyatını Kolaylaştırma Komitesi) toplantılarında paydaşlarımızla havalimanlarımızda ya da havacılık sektöründe yaşanan darboğazlar ve beklentiler ele alınmaktadır. Toplantı sonuç raporları, SHGM ve/veya DHMİ web sayfasında yayımlanmaktadır.

Anılan toplantılarda ya da öneri/şikâyet formlarında dile getirilmeyen ve ilgili taraflarca gündeme getirilecek konularda toplantı yapılması ya da yeni bir düzenlemeye gidilmesinin talep edilmesi durumunda, konu değerlendirilerek alınan karar/yapılacak düzenleme ilgili taraflara bildirilir. Kural koyma ihtiyacı hasıl olduğunda bu hususta yetkili otorite olan Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne bildirimde bulunulur.

İç tetkik, yönetimin gözden geçirme sonuçları, çevre performansının değerlendirilmesi sonucu elde edilen bilgiler ile risk ve fırsatların gözden geçirilmesi sırasında ilgili tarafların ve çevre şartlarının sağlanması için yapılacak iyileştirmeler belirlenir.

Referans Dokümanlar:

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI			 
	İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	Değ. No: 10

Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme ve Değerlendirme Toplantıları Prosedürü
İletişim Prosedürü
Uygunsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
İç Tetkik Prosedürü
İzleme, Ölçme ve İyileştirme Prosedürü

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet:

10.2.1. Memnuniyet anketleri, öneri/şikayetler, uygun olmayan hizmetler ve denetim/iç tetkik performans değerlendirme sonuçlarında belirlenen uygunsuzlukların ortadan kaldırılması için düzeltici faaliyet yapılır.

Bu uygunsuzlukların nedeninin saptanması, bu nedenlerin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltici faaliyetin açılması, uygulanması ve sonuçlarının takip edilmesi ile ilgili yöntemlerin belirlenmesi için Uygunsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü oluşturulmuştur.

Uygunsuzlukla ilgili değerlendirmede risk ve fırsatlar da gözden geçirilerek, gerekirse sistem üzerinde değişiklikler yapılır.

Referans Dokümanlar:

Uygunsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü

10.2.2. Tespit edilen uygunsuzluğun giderilmesi için yapılan çalışmalar ve sonucu yapılan düzeltme/düzeltilici faaliyetle ilgili her türlü kayıtlar muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

Uygunsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme:

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı

	YÖNETİM SİSTEMLERİ (ENTEGRE) EL KİTABI			
	İŞL.HİZ.YS/YSEK	Yürürlük Tarihi: 04/12/2006	Değ. Tarihi: 24/09/2018	

İşletme Hizmetlerinde uygulanan Yönetim Sistemleri sürekli iyileştirme ve geliştirmeye dayanmaktadır. Sürekli iyileştirmeyi taahhüt eden Yönetim Sistemleri (Entegre) Politikası ve hedeflerin belirlenmesi, bu hedeflerin gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin kontrolü, veri analizleri, iç tetkikler, dış denetimler, proses performanslarının izlenmesi ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ve 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 uygunsuzluğa dönüşmeden önlenerek uçuş, can ve mal emniyetinin kesintisiz sağlanmasıyla, çevreye duyarlı olarak işletme hizmetlerinin devamlılığı ve sürekli iyileştirmesi için uluslararası kriterlerde eğitim, teknolojik araç-cihaz, sistem vb. temin ve desteği ile de sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Süreç Yönetimi ve Performans Değerlendirme Prosedürü*
- Yönetimin Sistemi Gözden Geçirme ve Değerlendirme Toplantıları Prosedürü*
- İç Tetkik Prosedürü*
- Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü ve Muhafazası Prosedürü*
- Uygunsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü*
- İlgili Tarafların Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü*
- İzleme, Ölçme ve İyileştirme Prosedürü*

Hazırlayan	Gözden Geçiren		Onay
Burak YILDIRIM İşl. Emn. Yön. Şefliği	Hakan ÇÖL Şef (EYS)	Gökhan SORKUNLU İşletme Dairesi Bşk. Yrd.	Cevat YILMAZ İşletme Dairesi Başkanı