



T.C.  
KARAYOLLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME  
DAİRESİ BAŞKANLIĞI



2011 YILI  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ  
PERFORMANS RAPORU



**YÖNETİM**



KALİTE YÖNETİM VE AR-GE ŞUBESİ MÜDÜRLÜĞÜ  
18.01.2012



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	2/63

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgöl ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



# 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KF.03
Yayın Tarihi	12.11.2011
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	3/63

## İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ.....	1
2. KAPSAM.....	1
3. DEĞERLENDİRME.....	2
3.1 GENEL.....	2
3.2 KALİTE POLİTİKASI.....	12
3.3 KALİTE HEDEFLERİ.....	12
3.3.1 2011 Yılı Kalite Hedeflerinin Gerçekleşme Durumu.....	12
3.3.2 2012Yılı Taslak Kalite Hedefleri.....	14
3.4 EĞİTİMLER.....	19
3.4.1 2011 Yılında Gerçekleşen Eğitimler.....	19
3.4.2 2012 Yılı Kalite Yönetim Sistemi İle ilgili Alınması Talep Edilen Eğitimler	20
3.4.3.2012 Yılı Kalite Yönetim Sistemi İle İlgili Başkanlıkça Verilmesi Planlanan Eğitimler	22
3.5 PROSEDÜRLERİN UYGUNLUĞU VE PROSEDÜRLERDE YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER.....	22
3.6 MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ.....	28
3.6.1 Müşteri Şikayetleri.....	28
3.6.2 Müşteri Memnuniyeti.....	28
3.7 PERSONEL MEMNUNİYETİ.....	34
3.8 DIŞ KURUM / KURULUŞLAR TARAFINDAN GERÇEKLEŞTİRİLEN DENETİMLER.....	45
3.9 DÜZELTİCİ FAALİYETLER, ÖNLEYİCİ FAALİYETLER.....	46
3.10 UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMETİN KONTROLÜ.....	46
4. İÇ TETKİKLER.....	46
5. SÜREÇ PERFORMANSLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ VE SÜREÇ UYGUNLUĞU.....	49
6. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİ ETKİLEYECEK DEĞİŞİKLİKLER.....	52
7. ÖNCEKİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMELERİNDEN DEVAM EDEN TAKİP FAALİYETLERİ.....	52
8. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME VE İYİLEŞTİRMEYE YÖNELİK ÖNERİLER.....	53
8.1. 2011 Yılında Yapılan iyileştirme Faaliyetleri.....	53
8.2. 2012 Yılı İyileştirme Önerileri.....	56
9. SONUÇ.....	59

### EKLER:

- Ek 1- Araştırma ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı Kalite Politikası
- Ek 2- 2011 Yılı Kalite Hedefleri
- Ek 3- 2011 Yılı Hedef Takip Formu
- Ek 4- 2012 Yılı Kalite Hedefleri (Taslak)
- Ek 5- Süreç Kontrol Kartı Formu (2011 Yılı)
- Ek 6- 2011 Yılı Eğitim Planı
- Ek 7- 2011 Yılı Gerçekleşen Eğitim Listesi
- Ek-8- Süreç Kontrol Kartı Formu (2012 Yılı) (Taslak)
- Ek-9- 1.Grup Pilot Bölgelere Genel Müdürlükten Alınan Olur Gereği ARGE Bütçesinden Yapılan Yardım
- Ek-10- 2.Grup Pilot Bölgelere Genel Müdürlükten Alınan Olur Gereği ARGE Bütçesinden Yapılan Yardım

HAZIRLAYAN Sistem Yönetim Şefi Birgül ATBAŞ	ONAYLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi İsmail AŞIK
---	---



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	4/63

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgöl ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	5/63

### 1. AMAÇ

Başkanlığımızda uygulanmakta olan TS EN ISO/IEC 17025 ve TS EN ISO 9001 standartları gereği, Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü'nde belirtilen sıklıkta yapılmakta olan YGG Toplantısı'nın daha etkin ve verimli geçmesi için prosedürde belirtilen hususları toplu halde sunarak, kalite yönetim sistemi ve süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesini sağlamaktır.

### 2. KAPSAM

Başkanlığımızda 03.01.2011 – 30.12.2011 tarihleri arasında yürütülen ve aşağıda listelenen Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin gözden geçirilmesini, performanslarının ortaya konmasını, bu amaçla yapılan analizleri, analiz sonuçlarını ve iyileştirme önerilerini kapsar.

- Kalite Faaliyet Formlarının değerlendirilmesi,
- 2011 yılı Kalite Hedeflerinin Gerçekleşme Durumu,
- 25.02.2011 tarihinde yapılan Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısında alınan kararların değerlendirilmesi,
- 24.02.2011 tarihinde bütün birimlerin katılımıyla gerçekleştirilen "Sistem Dokümanlarının Gözden Geçirilmesi Toplantısı"nda alınan kararların takibi,
- 2011 yılında Kalite Yönetim sistemini oluşturan 16 adet prosedürde tanımlanan faaliyetler, prosedürlerin uygunluğu ve yapılan değişiklikler:
  - 21.03.2011 tarihinde Araştırma Başmühendisliklerimizin isminin "Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliği" olması, Sistem Dokümanlarının Gözden Geçirilmesi Toplantısında alınan kararlar, Tedarikçilerle ilgili formların yeniden gözden geçirilmesi sonucu yapılan revizyonlar
  - 25.04.2011 tarihinde TÜRKAK denetçilerinin açtıkları uygunsuzluğu kapatmak amacıyla KEK.02'nin, Kalibrasyon Laboratuvar Şefliğinin, Başkanlığımız binasının dışında da hizmet verebileceği konusunda düzenlenmesi, 6001 sayılı Kanunla yapılan değişikliklerin KEK.02'ye aktarılması amacıyla uygun görülen revizyonlar
  - 12.09.2011 tarihinde 24.06.2011 tarih ve 601.01-0338 sayılı yazı ile revize edilen pozisyon şemaları nedeniyle ilave/değişen şeflikler, 2011/01 Sayılı İç Genelge gereğince protokol düzenlenmesinde değişen uygulamalar, "Devlet Memurları Sicil Raporu"nun iptal edilmesi ve pilot bölgelerimizde yapılan dış denetimler esnasında edinilen tecrübeler doğrultusunda yapılan revizyonlar.

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	6/63

- 2011 Yılı Müşteri Şikayeti ve Müşteri Memnuniyeti Analizleri,
- 2011 yılı Personel Memnuniyeti Analizleri,
- Süreç performanslarının değerlendirilmesi ve yapılacak iyileştirici faaliyetler,
- Düzeltici Faaliyetler, Önleyici Faaliyetler, Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü,
- İç Tetkiklerin değerlendirmesi,
- Dış Kurum/Kuruluşlar Tarafından Yapılan Denetimler:
  - 20-22.04.2011 tarihinde TÜRKAK tarafından yapılan 1.Gözetim, kapsam genişletme ve Kalibrasyon Laboratuvarı Belgelendirme Denetimi.
  - 17-18.10.2011 tarihlerinde TS EN ISO 9001standartı doğrultusunda TSE tarafından gerçekleştirilen 1.Gözetim Denetimi
- Kalite Politikası,
- 2012 Yılı Taslak Kalite Hedefleri,
- 2011 Yılı Gerçekleşen Eğitimler,
- 2012 Yılı Taslak Eğitimler,
- Sürekli İyileştirme ve İyileştirmeye Yönelik Öneriler.

### 3. DEĞERLENDİRME

#### 3.1 GENEL

Başkanlığımızın 2011 yılı içinde gerçekleştirdiği faaliyetler “**Kalite Faaliyet Formu**”, Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliklerimizin yürüttüğü faaliyetler de “**Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliği Kalite Faaliyet Formu**” vasıtasıyla kayıt altına alınmış ve Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şubesi Müdürlüğü’nce analiz edilmiştir. Yapılan analizler aşağıdaki grafiklerde yer almaktadır.

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

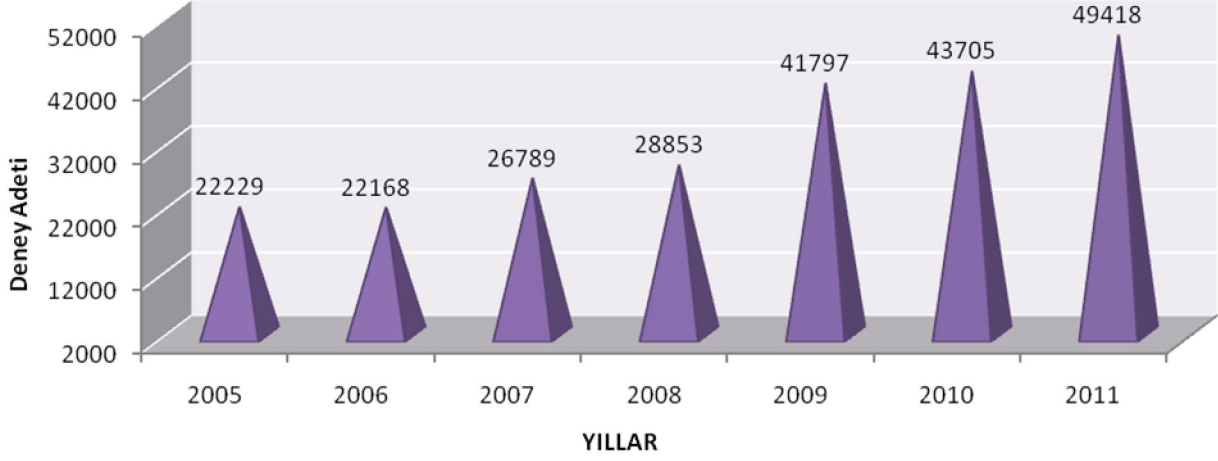
ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



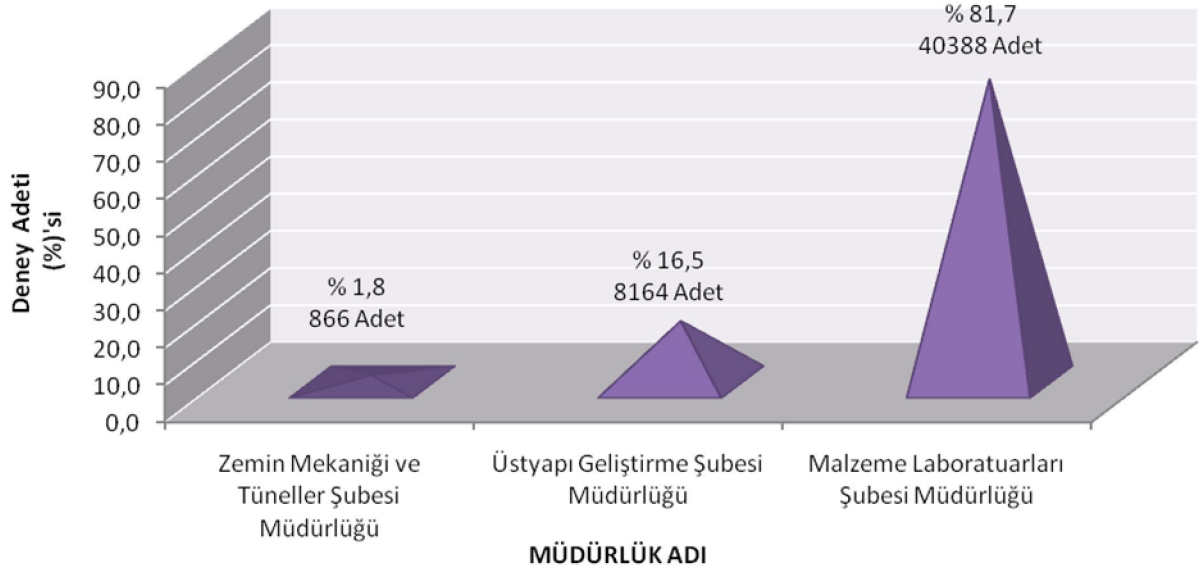
# 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	7/63

Grafik 1- ARGE Dairesi Başkanlığı 2005-2011 Yılları Arasındaki Deney Adetleri Dağılımı



Grafik 2- ARGE Dairesi Başkanlığı Müdürlükler Bazında 2011 Yılı Deney Dağılımı



HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

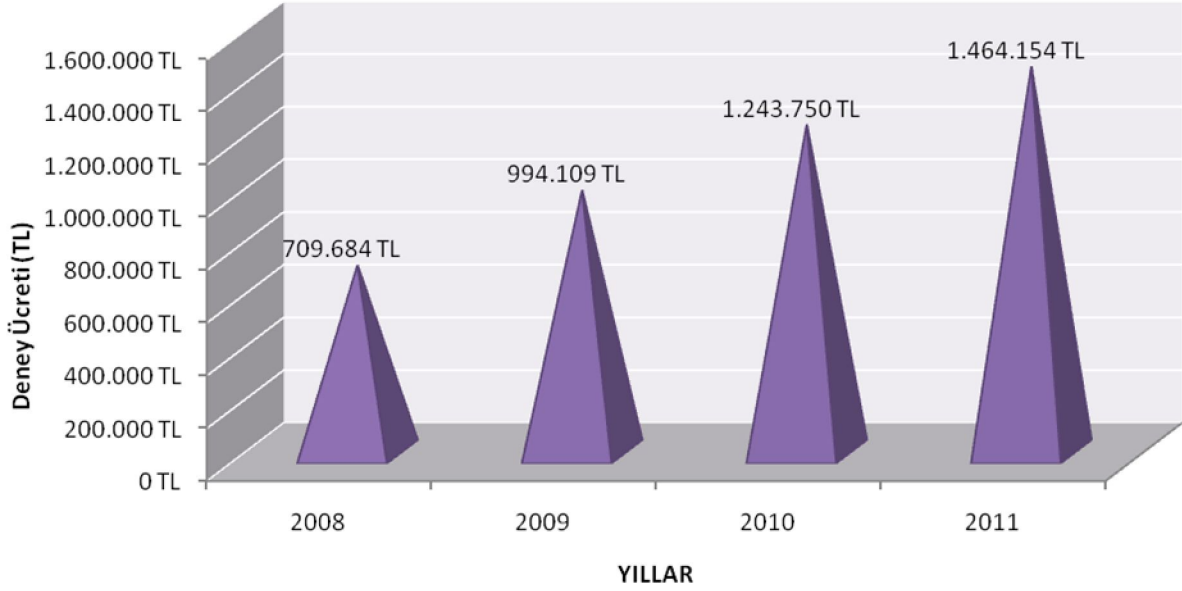
ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



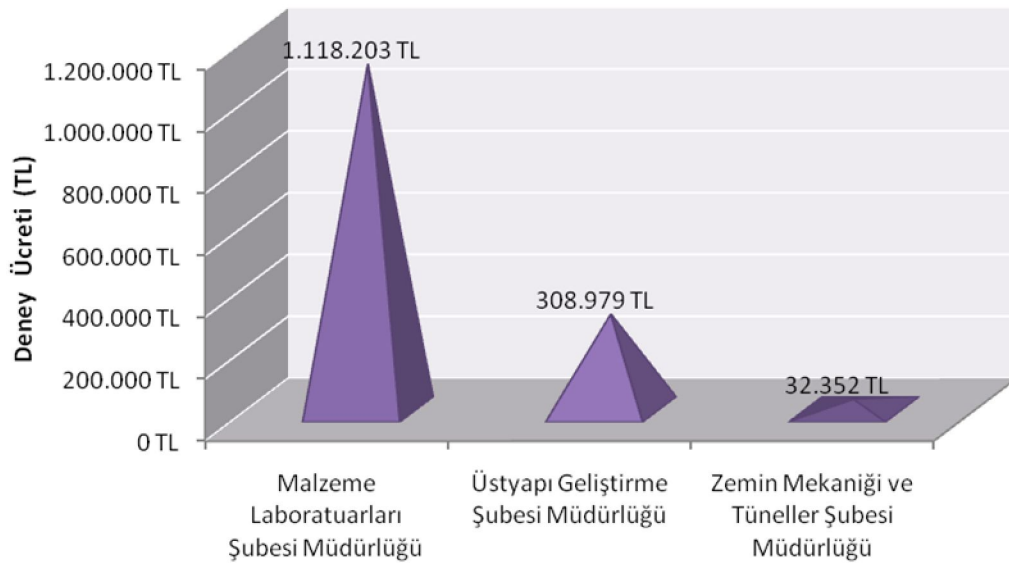
## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	8/63

Grafik 3- ARGE Dairesi Başkanlığı Yıllara Göre Alınan Deney Ücreti Dağılımı



Grafik 4- ARGE 2011 Yılı Deney Ücretlerinin Müdürlükler Bazında Dağılımı



HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

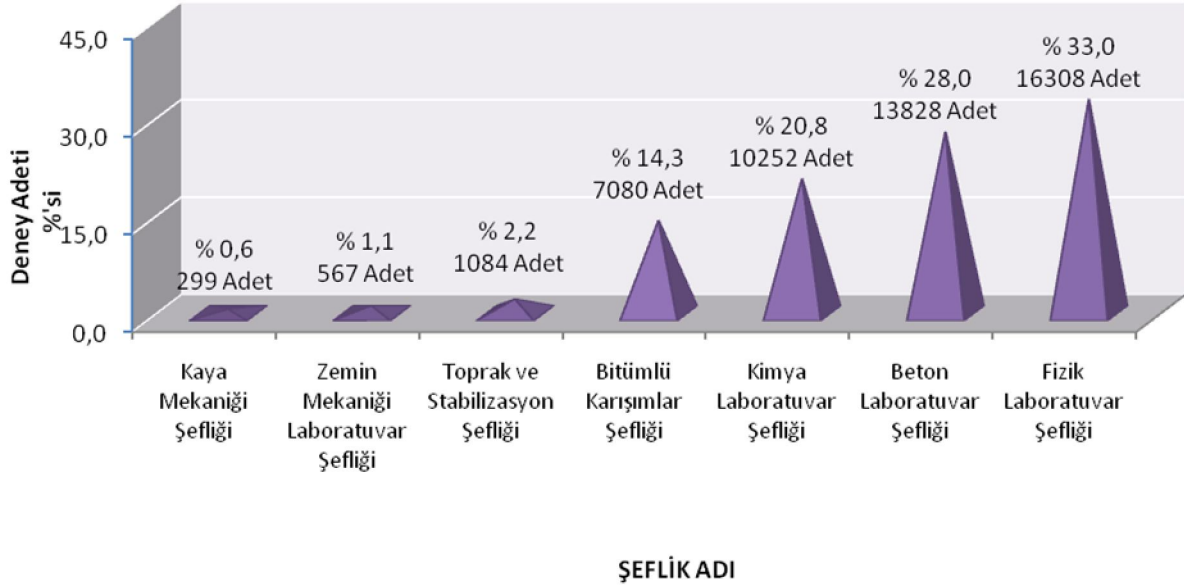
ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



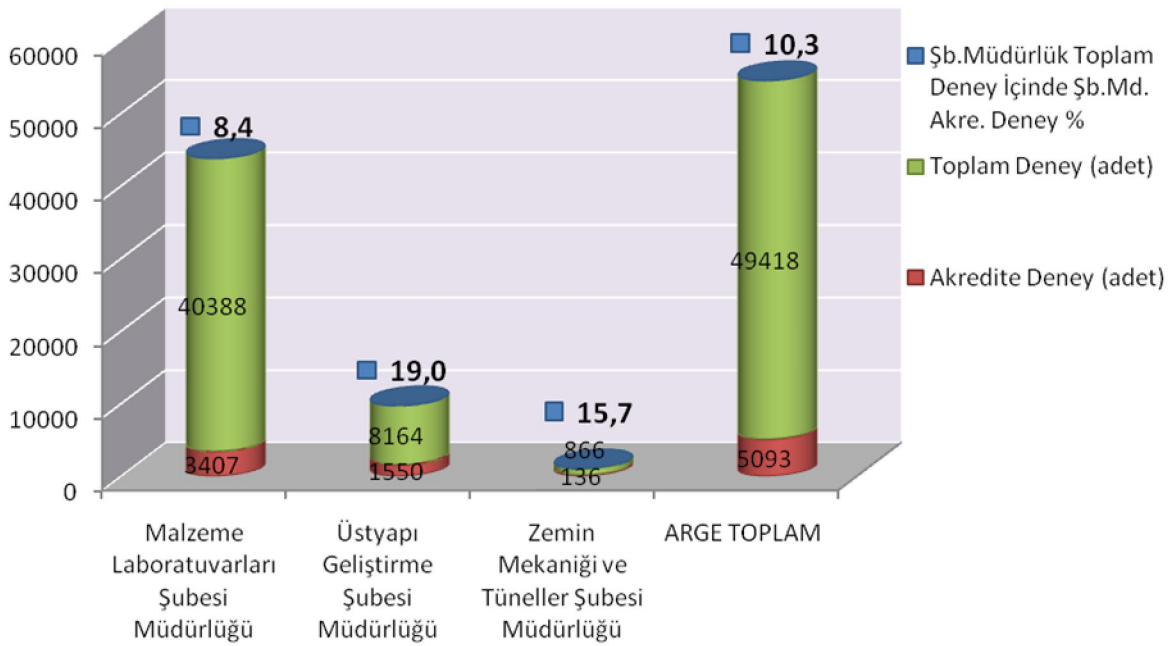
## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	9/63

Grafik 5- ARGE Dairesi Başkanlığı Şeflikler Bazında 2011 Yılı Deney Dağılımı



Grafik 6- 2011 yılı Şube Müdürlüklerinin Toplam Deneyleri içinde Şube Müdürlüklerinin Akredite Deney Adetleri ve % Dağılımı



HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

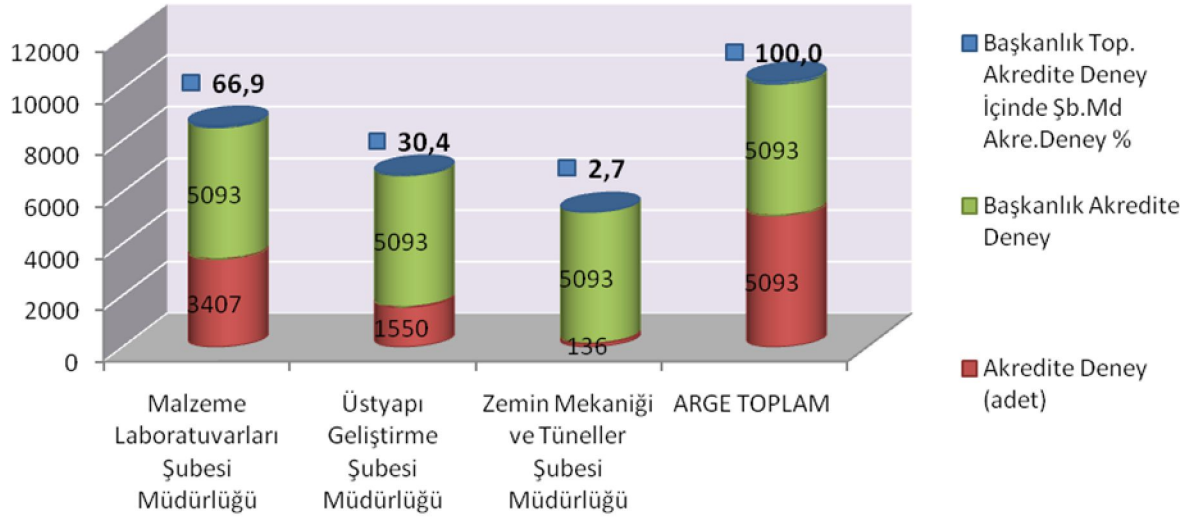
ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



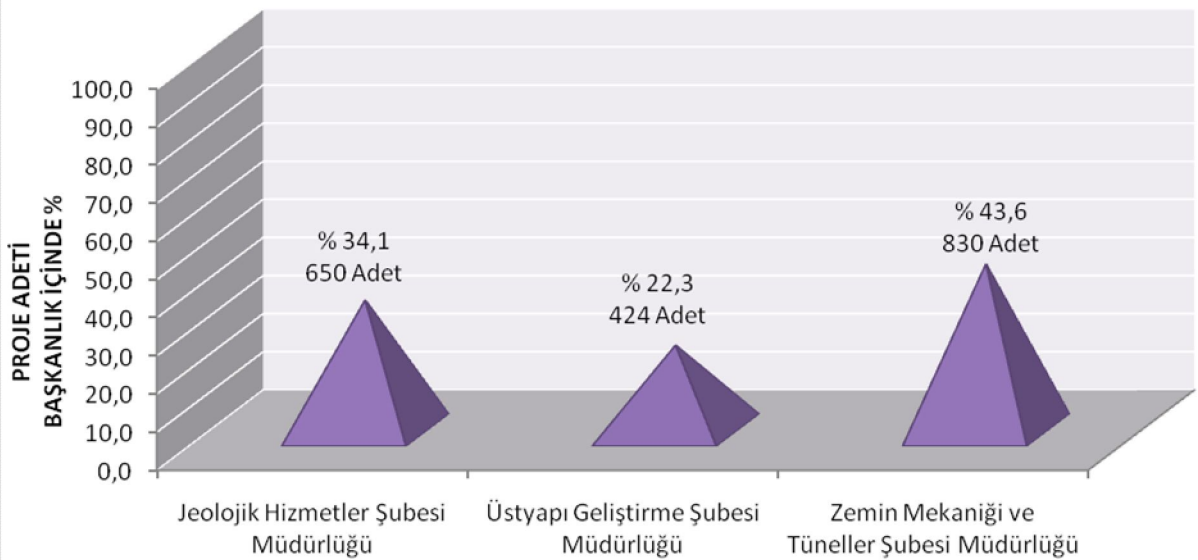
## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	10/63

Grafik 7- 2011 yılı Başkanlık Akredite Deneyleri içinde Şube Müdürlüklerinin Akredite Deneyleri ve % Dağılımı



Grafik 8- ARGE 2011 Yılı Proje Faaliyetlerinin Müdürlükler Bazında Dağılımı



HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK

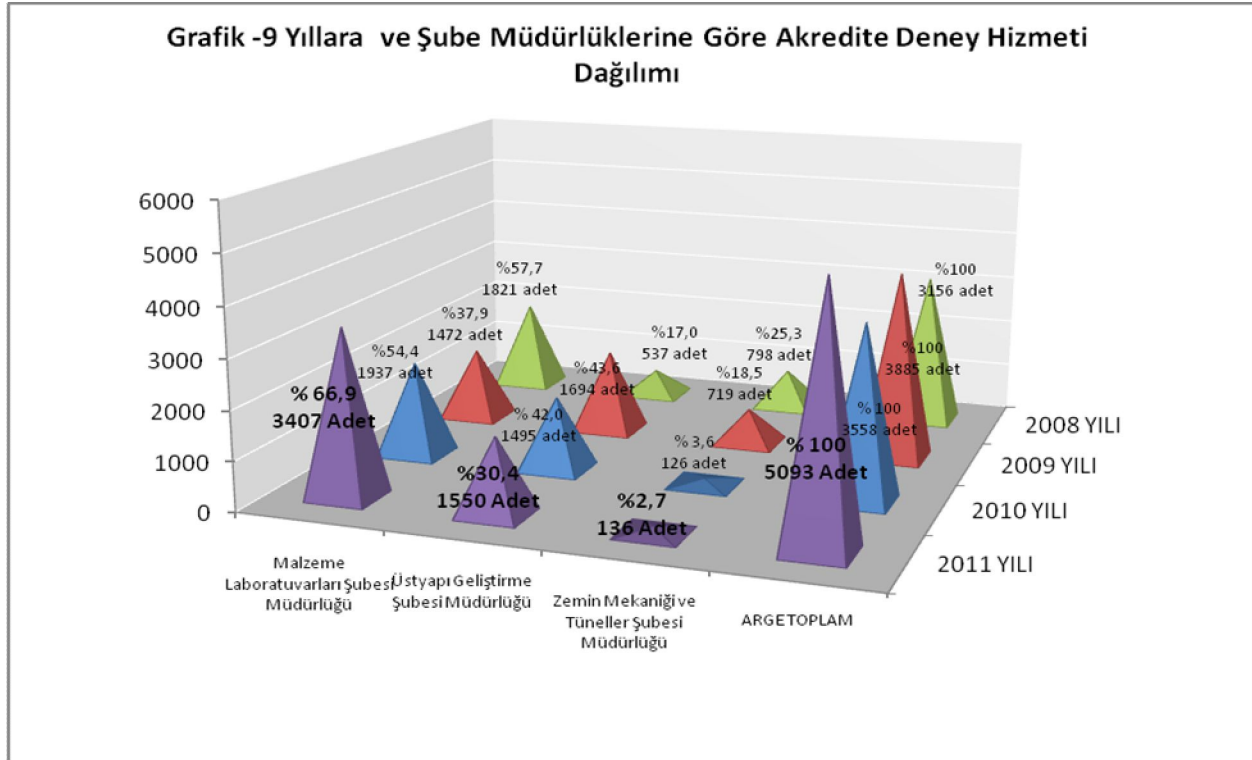


## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	11/63

### Değerlendirme:

- 2011 yılında Başkanlığımızın verdiği deney hizmeti sayısı 2010 yılına göre % 13,1 oranında artmıştır.
- Başkanlığımızın verdiği akredite deney hizmetlerinin Müdürlüklere göre dağılımı; toplam akredite deneyler içinde Malzeme Laboratuvarları Şubesi Müdürlüğünde % 66,9 Üstyapı Geliştirme Şubesi Müdürlüğünde % 30,4 ve Zemin Mekaniği ve Tüneller Şubesi Müdürlüğünde % 2,7 oranındadır. Başkanlığımızın verdiği akredite deney hizmeti sayısı genel toplam içinde % 10,3' e tekabül etmektedir. Başkanlığımızın verdiği akredite deney hizmeti 2010 yılına oranla % 43,1 artmıştır.



HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

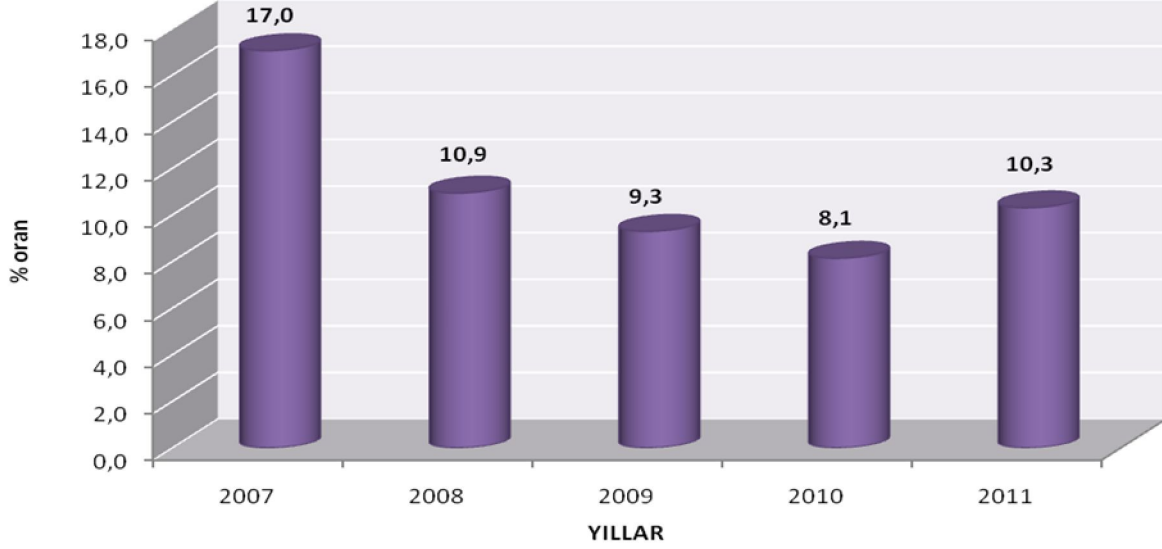
ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

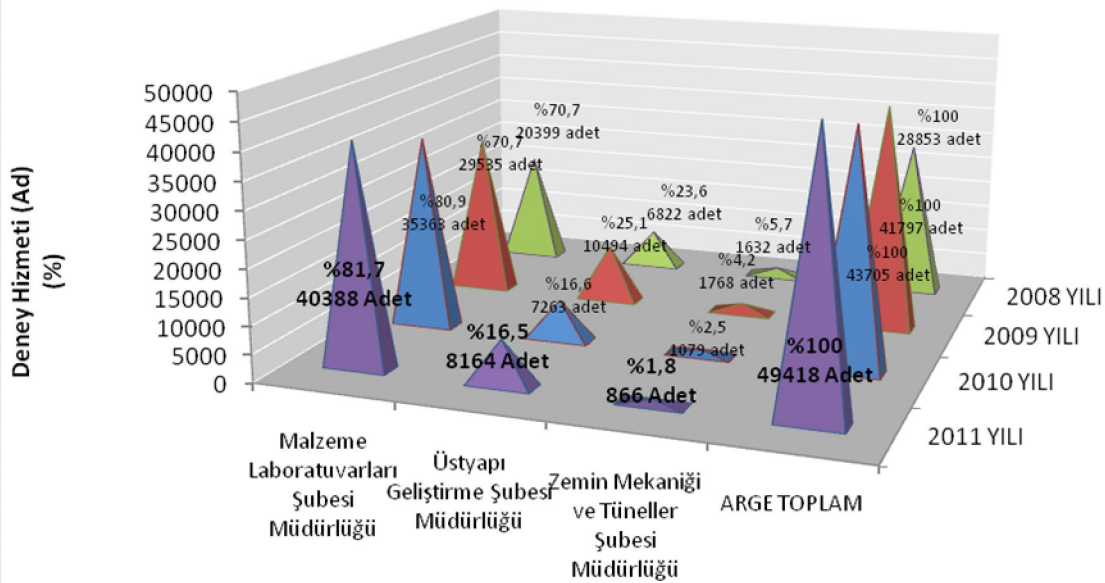
Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	12/63

Grafik 10- Yıllara göre ARGE Akredite Deney Hizmetinin Toplam Deney Hizmetine Oranı (%)



3. Başkanlığımızın verdiği deney hizmetinin % 81,7'si Malzeme Laboratuvarları Şubesi Müdürlüğü tarafından, % 16,5 'i Üstyapı Geliştirme Şubesi Müdürlüğü tarafından ve % 1,8'i Zemin Mekaniği ve Tüneller Şubesi Müdürlüğü tarafından yapılmıştır.

Grafik 11- Yıllara ve Şube Müdürlüklerine Göre Toplam Deney Sayılarının Dağılımı



HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

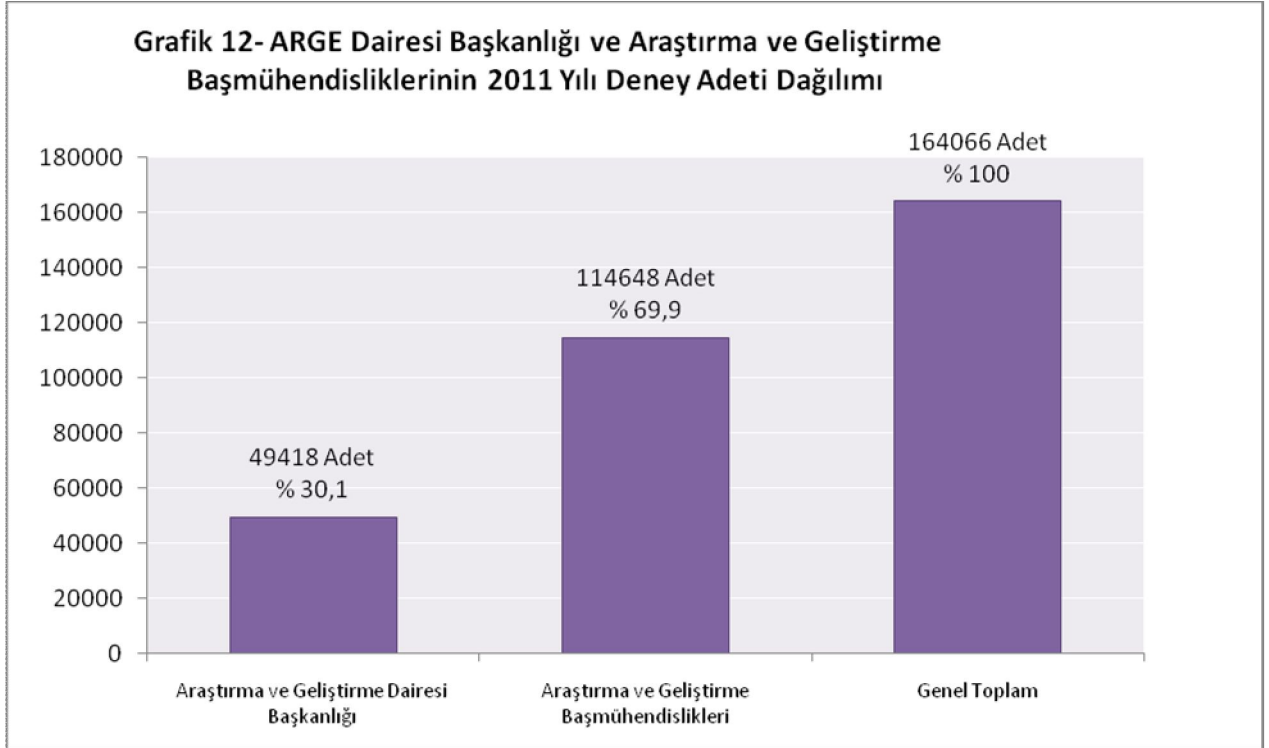
ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	13/63

4. 20.12.2011 gün ve 060-0796 Sayılı yazı ile Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliklerimizden 2011 yılına ait faaliyetlerini göndermeleri talep edilerek, gelen bilgiler doğrultusunda Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şubesi Müdürlüğü tarafından veri analizleri yapılmıştır. Yapılan çalışmalar neticesinde toplam deneyler bazında; Başkanlığımız % 30,1; Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliklerimiz ise % 69,9 oranında deney hizmeti vermiştir.



5. 2011 Yılında Başkanlığımıza tahsis edilen bütçenin 03 harcama kaleminden 277.650,00 TL tahsis edilen bütçenin 9.491,38 TL'si kullanılmış olup bu oran %97'ye; 06 harcama kaleminden ise 7.450.000,00 TL'nin 68.260,90'ı kullanılmış olup bu oran 99'a tekabül etmektedir. Akredite deneyler için TÜRKAK'a 1.486,40TL, kalibrasyon sertifikaları için 1.311,13 TL ödenmiştir.

6. 2011 yılında ARGE Dairesi Başkanlığı ile Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliklerimizin verdiği deney hizmetleri sonucu toplam 6.535.675,79TL olan deney ücretinin % 78'i Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliklerimiz, % 22'si Başkanlığımız tarafından alınmıştır. 26.01.2011 tarih ve 2011/01 sayılı genelge gereği protokolsüz deney hizmeti uygulamadan kaldırılmış olup bu sürede yapılan protokolsüz deney hizmeti 4.619,67 TL dir.

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

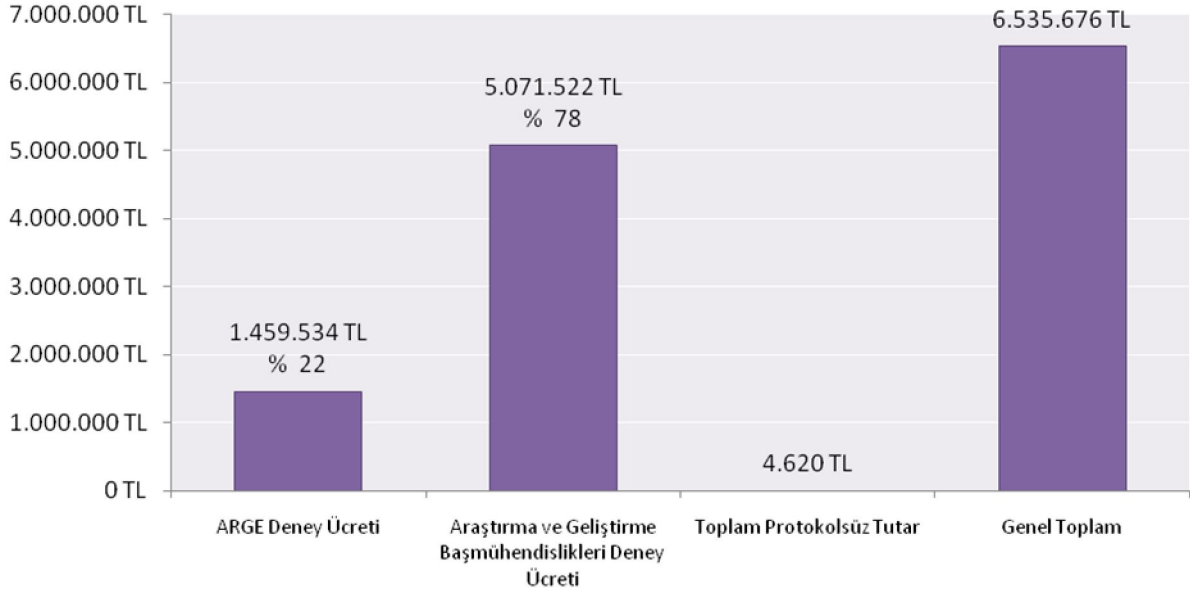
ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

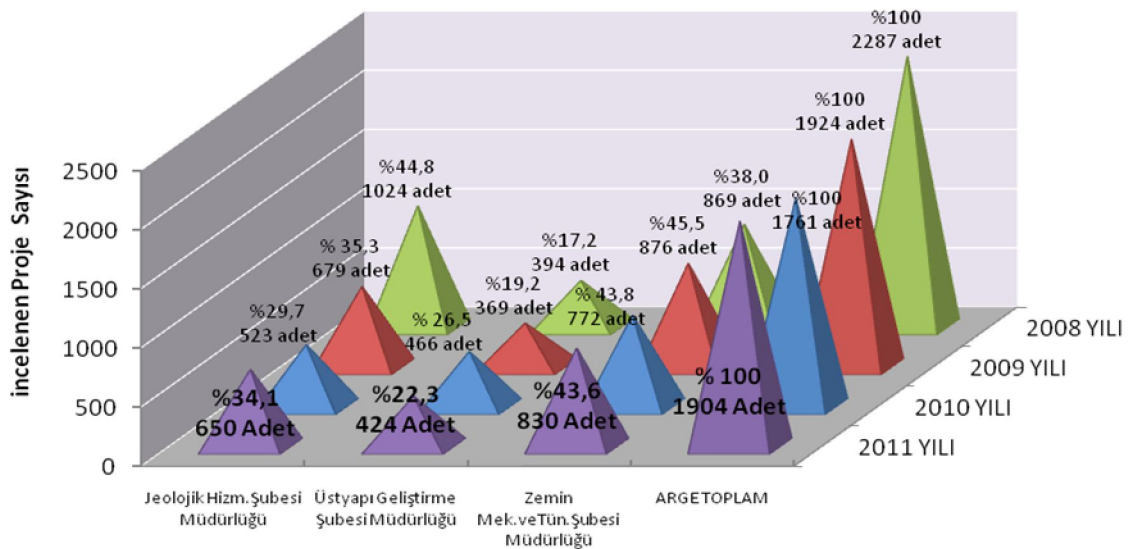
Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	14/63

**Grafik 13- ARGE Dairesi Başkanlığı ve Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliklerinin 2011 Yılı Deney Ücreti Dağılımı**



7. 2011 yılında Başkanlığımız Proje Kontrollük Hizmetlerinin % 34,1'i Jeolojik Hizmetler Şubesi Müdürlüğü tarafından, %43,6 'sı Zemin Mekaniği ve Tüneller Şubesi Müdürlüğü, % 22,3 'ü Üstyapı Geliştirme Şubesi Müdürlüğü tarafından yapılmıştır. 2011 yılında Proje Kontrollük Hizmeti sayısı 2010 yılına göre % 8,1 oranında artmıştır.

**Grafik 14- ARGE Şube Müdürlüklerinde Yıllara göre Gerçekleştirilen Proje Faaliyetlerinin Müdürlükler Bazında Dağılımı**



HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK

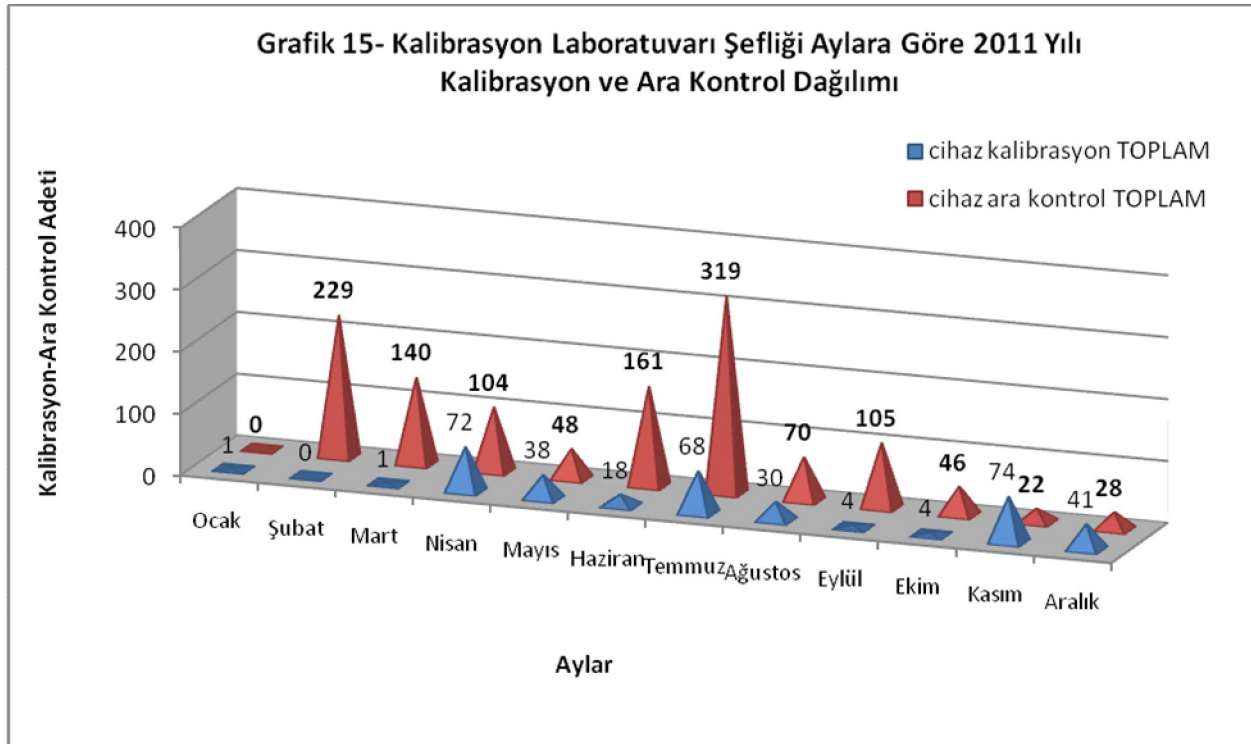


## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	15/63

8. Kalite Faaliyet Formları incelendiğinde birimlerimizin kalite kontrol ve geçerli kılma raporu ile ilgili faaliyetlerini Kalite Faaliyet Formuna işlemelikleri görülmüştür.

9. 2011 yılı içinde Kalibrasyon Laboratuvar Şefliğimiz tarafından toplam 1272 adet ara kontrol, 351 adet kalibrasyon faaliyeti gerçekleştirilmiştir. Kalibrasyon Laboratuvarı 5 kapsam kalibrasyon hizmetinden doğrudan akreditasyon için başvuru yapmış, gerekli tüm çalışmalar tamamlanarak 2011 nisan ayında yapılan TÜRKAK denetiminde başarılı olmuş ve 14.09.2011 tarihinde TÜRKAK'tan akreditasyon sertifikasını almıştır.



10. 2011 yılında yapılan YGG toplantısında alınan karar gereği 15.03.2011 gün ve 060/0130 sayılı resmi yazı ile birimlerden akredite olmak istedikleri deneyleri bildirmeleri istenmiş ancak şu ana kadar akreditasyon talebi gelmemiştir.

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgöl ATBAŞ

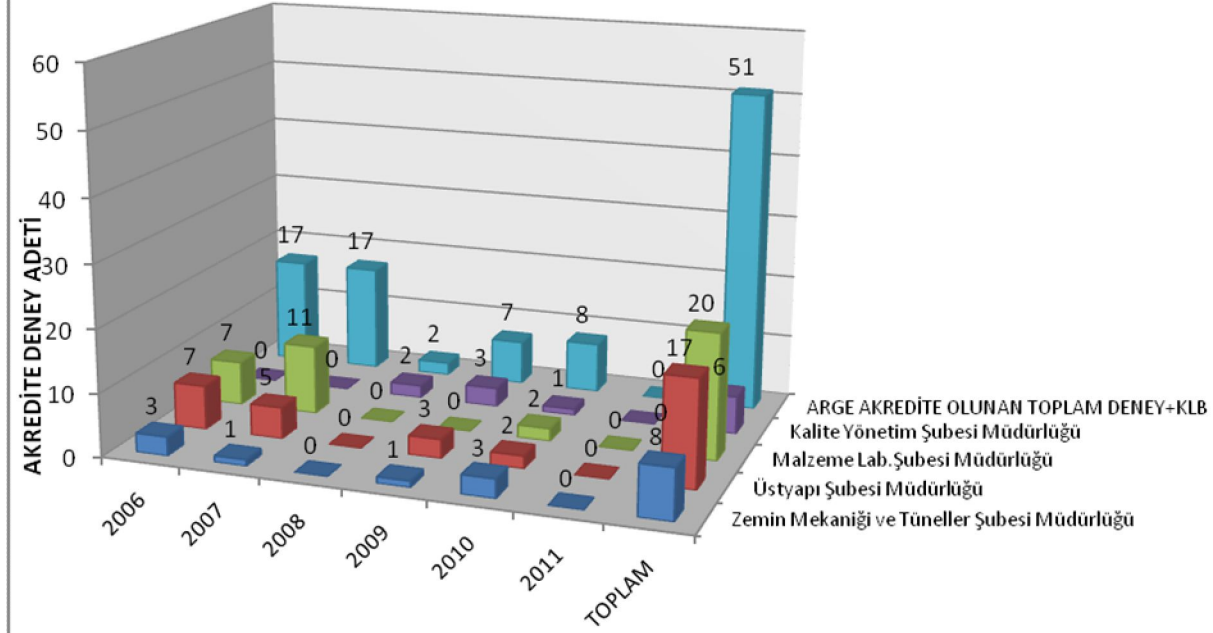
ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	16/63

Grafik 16- ARGE Dairesi Başkanlığı Yıllara göre Akredite Olunan  
Deney/Kalibrasyon Adetleri Dağılımı



### 3.2 KALİTE POLİTİKASI

- Personelimiz, geçmiş yıllarda olduğu gibi 2011 yılında da verdiği hizmetleri; Kalite Politikasının belirlediği çerçeve doğrultusunda, zamanında, tarafsızlık ve güvenilirlik ilkesi doğrultusunda, müşteri memnuniyetini sağlayacak şekilde yerine getirmiştir.
- Kalite Politikamız, Kalite Yönetim Sistemi Standartlarının gereklerini karşılamakta, personelimize yürüttüğü işlerde kılavuzluk yapmaktadır.
- EK-1'de** verilen **Kalite Politikamız**, 2012 yılında yapılacak Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında yeniden değerlendirilecektir.

### 3.3 KALİTE HEDEFLERİ

#### 3.3.1. 2011 Yılı Kalite Hedeflerinin Gerçekleşme Durumu

- Kalite Politikamız kılavuzluğunda, Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi ve geliştirilmesine yönelik olarak belirlenen ve **EK-2'de** verilen **2011 Yılı Kalite Hedeflerimiz**, ilgili alanlara asılarak personele duyurulmuştur.

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	17/63

- Başkanlığımızın performansını arttırmak amacıyla belirlenen, 2011 Yılı Kalite Hedeflerini gerçekleştirecek birimleri ortaya koymak, yürütülecek faaliyetleri tarif etmek ve termin sürelerini belirlemek, ayrıca belirli aralıklarla hedeflerin gerçekleşme durumunu takip etmek amacıyla **Ek-3'te** verilen **2011 Yılı Hedef Takip Tablosu** oluşturulmuştur. Oluşturulan Tablo Müdürlüklerle görüşülerek periyodik olarak güncellenmiştir.

### **Akredite Deney / Kalibrasyon Hedefleri Gerçekleşme Durumu:**

2010 yılı hedefi olan; 7 adet deneyden kapsam genişletme ve daha önce 5 kapsamdan dahili kalibrasyon hizmetinden akredite olunanlar ile Komparatör Saatleri konusunda doğrudan akreditasyon konusunda 15.12.2010 tarihinde belgeler tamamlanarak TÜRKAK'a başvuru yapılmıştır. Türk Akreditasyon Kurumu tarafından 20-22 Nisan 2011 tarihleri arasında gerçekleştirilen 1.Gözetim, Kapsam, Genişletme ve Kalibrasyon Lab. Belgelendirme Denetimi neticesinde başarılı olunarak 24.10.2011 tarihi itibariyle 7 Adet deneyden, 14.09.2011 tarihi itibari ile de 5 adet kalibrasyon hizmetinden (toplam 6 adet kapsam) akredite olunmuştur.

2010 yılı YGG toplantısında alınan karar gereği 15.03.2011 tarihinde birimlerimize akredite olmak istedikleri 1'er adet deney talebi yapılmıştır. Ancak gelen cevap yazılarında akreditasyon talebi bildirilmemiş, iş yoğunluğu, çevrim çalışmaları, 2010 yılı hedefi olan ancak akreditasyonu 2011 yılında gerçekleşen deneylerin yazıldığı görülmüştür.

### **Deney /Proje Hedefleri:**

2011 yılı kalite hedeflerimizden aşağıdakilerin dışındakiler gerçekleştirilmiştir.

1	Başkanlığımızdaki işleri hızlandırmak amacıyla "Yazılım" satın almak.	İkmal ve Bakım Şefliği ARGE	Gereken tüm faaliyetler yapıp Teknik Şartname hazırlandı. Ancak ihale aşamasında ihaleye katılan firma sayısının az olması ve yeterli rekabet ortamı sağlanamaması nedeniyle ihale iptal edildi. 2012 yılında bu husus dikkate alınarak ihale tekrarlanacak.
2	"Tünel Projelendirme ve Yapım Teknikleri Semineri" vermek	Zemin Mek.ve Tünel Şb.Md.	Eğitim verilecek personelin iş yoğunluğu nedeniyle hedef iptal edilmiştir.
3	"İlık Karışım Asfalt Teknolojilerinin Geliştirilmesi" isimli proje kapsamında cihaz alımı yapmak.	Bitüm Lab.Şefliği	Proje TUBİTAK ile sözleşme aşamasında onay bekleniyor. 30.12.2011 itibari ile onaylanmadı

HAZIRLAYAN Sistem Yönetim Şefi Birgöl ATBAŞ	ONAYLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi İsmail AŞIK
---	---



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	18/63

4	2011 yılında 6 adet yeni deneyden akredite olmak	İlgili Şb.Md. Akr.Şefliği	Birimlerimizden akreditasyon konusunda bir başvuru gelmemiştir.
5	2.Grupta yer alan Pilot Bölgelerimizin, "TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistem Belgesi" alma çalışmaları ile ilgili faaliyetlerin yürütülerek, TSE'ye müracaat etmelerini sağlamak	Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şb.Md.	5., 13. ve 16.pilot bölgelerimiz TSE'ye müracaat etmişlerdir. Hedef kısmen gerçekleşti. (%43). Şubat ayında muhtemel TSE denetimi gerçekleşecektir. Kalan 4 adet bölgemizin 2012 yılında belge almaları hedeflenmektedir.

### Değerlendirme:

Birimlerimizin hedeflediği eğitimlerin iyi bir planlama ve koordinasyondan sonra gerçekleştirilebilirlik değerlendirmesinin iyi yapılması, gerçekleştirilemeyecek hedeflerin Eğitim Planına ve Kalite Hedeflerine yazılmaması faydalı olacaktır.

### 3.3.2. 2012 Yılı Taslak Kalite Hedefleri

1. Daire Başkanlığımızın performansını arttırmak, uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilip, iyileştirilmesini sağlamak amacıyla, Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şubesi Müdürlüğü tarafından, birimlerimize 25.11.2011 tarih ve 060/0743 sayılı resmi yazı ile 2012 Yılı Taslak Hedeflerinin yanında varsa iyileştirici faaliyet ve önerilerini bildirmeleri istenmiştir. Müdürlüklerden gelen cevap yazıları doğrultusunda aşağıda yer alan **Tablo 1** hazırlanmış ayrıca **EK-4'de** verilen **2012 Yılı Taslak Kalite Hedefleri** oluşturulmuştur.

2. 2012 Yılı Hedeflerinin son şekline bu toplantıda karar verilecektir.

**Tablo 1- Müdürlüklerden Gelen 2012 Yılı Taslak Kalite Hedefleri**

MÜDÜRLÜK ADI	TASLAK HEDEFLER
Malzeme Laboratuvarları Şubesi Müdürlüğü	<u>FİZİK LABORATUVARI ŞEFLİĞİ</u> <ul style="list-style-type: none"><li>Laboratuvar Bazında Reflektif Malzemenin ve Serigrafi Boyasının EN ve ASTM Standartlarında Yaşlandırma Testlerinin ve Test Cihazlarının araştırılması yapılarak laboratuvar bazında performans testlerinin yapılmasına yönelmek</li><li>5 ayrı bölgeye ASTM , EN standartlarında Reflektif malzemelerde Fotometrik (Reflektivite) özellikler testinin yapılabilmesi için Reflektivite test cihazının alınması.</li></ul>

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	19/63

MÜDÜRLÜK ADI	TASLAK HEDEFLER
Malzeme Laboratuvarları Şubesi Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none"><li>Reflektif malzemeler ve Trafik işaretleri levhalarında TCK" Teknik Şartnamelerinin" belirlenen pilot bölgelerde cihaz alımlarından sonra kurslar düzenlenerek teknik şartnamenin Laboratuvar testlerinin ve arazi performans testlerinin bölgeler bazında yapılabilmesini sağlamak.</li><li>TÜBİTAK projesi kapsamında su bazlı ve solvent bazlı boyaların iyileştirilmesine yönelik yol performans testlerine devam etmek ve Teknik Şartnameleri bu konu kapsamında güncellemek.</li></ul> <p><u>KİMYA LABORATUVARI ŞEFLİĞİ</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>SHRP H-205.2 Sıvı Buz Çözücülerde Buz Çözme (Eritme) testlerinin yapılması.</li><li>SHRP H-205.4 Sıvı Buz Çözücülerde Buz Delme testlerinin yapılması konusunda Standardın incelenmesi, yapılacak deneyin ön hazırlık çalışmalarının yapılması.</li><li>Sıvı Buz Çözücülerde Sürtünme Testlerinin Yapılabilmesi İçin Gerekli Olan Cihaz Şartnamesinin Hazırlanması</li></ul> <p><u>BETON LABORATUVARI ŞEFLİĞİ</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>TS EN 12390-8/ Nisan 2010 Sertleşmiş Beton Deneyleri-Basınç Altında Su İşleme Derinliği Tayini</li><li>TS EN 12350-3 / Temmuz 2010 Taze Beton Deneyleri –Vebe Deneyi</li><li>TS EN 1367-4 / Nisan 2009 (İng.) Agregaların Termal ve Bozunma Özellikleri için Deneyler-Kuruma Çekmesi Tayini deneyleri için Standardın incelenmesi, yapılacak deneyin ön hazırlık çalışmalarının yapılması</li></ul> <p><u>MEKANİK LABORATUVARI ŞEFLİĞİ</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Mekanik Laboratuvar Şefliğine ait Laboratuvar ve donanımının oluşturulması.</li><li>Mekanik Laboratuvarında test edilen malzemelere ait yeni cihaz ve teçhizatın temin edilmesi.( İnşaat demirleri için çekme presi , elastomer mesnetlere ait kayma rijitliği test presi ; geotekstiller için çekme presi alınması)</li><li>Mekanik Laboratuvarı için kalite prosedürleri doğrultusunda gereken tüm dokümanların hazırlanması.</li></ul> <p><u>İKMAL VE BAKIM ŞEFLİĞİ</u></p> <p>-</p>

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	20/63

MÜDÜRLÜK ADI	TASLAK HEDEFLER
Üstyapı Geliştirme Şubesi Müdürlüğü	<p>Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliğinde çalışan Mühendislere Üstyapı Kursu vermek.</p> <p><u>BITÜMLÜ KARIŞIMLAR ŞEFLİĞİ</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>TÜBİTAK'a sunulan ve TÜBİTAK MAM ile ortak yürütülecek "Ilık Karışım Asfalt Teknolojilerinin Geliştirilmesi" konulu projenin yürütülmesi</li><li>5.Euroasphalt&amp;Eurobitume Congress'e gönderilmek üzere bildiri hazırlanması ve katılımın sağlanması.</li><li>Modifiye Bitümlerin mikroskop ile incelenmesi eğitiminin alınması</li><li>TS EN 13043 "Bitümlü Kaplama Agregaları Standardına" göre 1 adet deneyin Laboratuvarında uygulanabilirlik çalışmalarını tamamlamak.</li><li>Sathi Kaplama Bitüm Sınıfı Seçimi Haritasının Güncellenmesi</li></ul> <p><u>BITÜMLÜ BAĞLAYICILAR ŞEFLİĞİ</u></p> <p>-</p> <p><u>TOPRAK VE STABİLİZASYON ŞEFLİĞİ</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Kazılmış asfalt malzemelerin alttemel malzemesi içerisinde kullanılabilirliği için değerlendirme sonuç raporu oluşturmak</li><li>TS EN 13242 Bağlayıcısız ve Hidrolik Bağlayıcılı Agregalar Standardına göre TS EN 933-3, TS EN 933-4, TS EN 933-5 Eski-yeni deney standartlarına göre karşılaştırma çalışmalarına devam etmek ve şartname kriterlerini güncellemek.</li><li>EN 13285'e göre Bağlayıcısız ve Hidrolik Bağlayıcılı Agregaların (Alttemel, Temel) Şartname kriteri belirleme çalışmalarının yapılması</li></ul> <p><u>ÜSTYAPI ETÜT VE PROJE ŞEFLİĞİ</u></p> <p>BSK'lı takviye gerektiren 500 km. yolun FWD ölçümlerinin yapılarak Üstyapı Yönetim Sistemine veri tabanı oluşturulması.</p> <p><u>ÜSTYAPI YÖNETİM SİSTEMİ ŞEFLİĞİ</u></p> <p>2000 km BSK'lı yolun Performans ölçümlerinin yapılarak Üstyapı Yönetim Sistemi kapsamında değerlendirilmesi ve Üstyapı Yönetim Sistemine veri tabanı oluşturulması.</p>

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	21/63

MÜDÜRLÜK ADI	TASLAK HEDEFLER
Zemin Mekaniği ve Tüneller Şubesi Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none"><li>Zemin ve Kaya Mekaniği Laboratuvarlarının hizmet yelpazesinin genişletmek üzere üniversitelerle ortak çalışmalar yapılması (Çalışmaların ismi sorulacak)</li><li>Bölge Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliğinde çalışan Zemin Mekaniği ve Tünel mühendislerle konularıyla ilgili eğitimlerin verilmesi</li><li>Tünel Proje bilgi sisteminin kurulması.</li></ul>
Jeolojik Hizmetler Şubesi Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none"><li>Tünellerdeki Proje ve Yapım aşamasında ortaya çıkan Jeolojik-Jeoteknik sorunları Değerlendirme Kursu</li><li>Güzergahın Jeolojik-Jeoteknik Etüt Kursu vermek</li></ul> <p>(Bölgeler ve Merkezde işe yeni başlayan mühendislerin meslek içi bilgilerinin güncellenmesi için toplam 50 saat kurs yapılması hedeflenmiştir)</p> <p><u>JEOLJİK ETÜTLER ŞEFLİĞİ</u></p> <p>İhaleli olarak yürütülen araştırma çalışmaları kapsamında 7 adet Otoyol Önproje İncelemesi, 60 adet Devlet ve İl Yolu Projeleri İncelemesi, 20 adet Tünel Projeleri İncelemesi yapmak</p> <p>Emanet Olarak yürütülen araştırma çalışmaları kapsamında 3 adet Devlet ve İl Yolu Projeleri İncelemesi yapmak</p> <p><u>JEOFİZİK ŞEFLİĞİ</u></p> <p>6 adet temel ve su araştırma çalışmaları yapmak</p> <p><u>SONDAJ ŞEFLİĞİ</u></p> <p>10.000 m temel ve su araştırma sondajlarının denetlenmesi</p>

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	22/63

MÜDÜRLÜK ADI	TASLAK HEDEFLER
Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şubesi Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none"><li>Başkanlığımızdaki işleri hızlandırmak amacıyla "İş Yönetim Yazılımı" satın almak.(2011 yılı gerçekleştirilemeyen hedef)</li><li>İhalesi gerçekleştirilen Başkanlığımızın enerji alt yapısının iyileştirilmesi projesi, teknik şartnamesine uygun olarak tamamlanacaktır.</li><li>Başkanlığımızın çalışma ortamını güvenlik koşulları açısından iyileştirilmesi projesi ihale edilerek gerçekleştirilecektir.</li><li>AR-GE Daire başkanlığı ve Bölge Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliklerinde bulunan terazilerin kullanımında önemli etken faktör olan terazi masalarının belirlenen projeye uygun olarak yaptırılarak kullanıma alınması</li><li>AR-GE Daire Başkanlığı ve Bölge Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliklerinde bulunan Laboratuvar ortam şartları ile deney amaçlı kullanılan cihazların sıcaklık ve rutubet gibi şartlarının ölçülmesi, kayıt altına alınması ve tüm verilerin Ar-Ge Kalibrasyon Laboratuvarından takibinin yapılması konusunda hizmet satın alınacaktır.</li><li>Başkanlığımız bünyesinde Ar-Ge proje faaliyetlerini yönetmek üzere Ar-Ge Proje Yönetim Şefliği ile Ar-Ge Kaynak Yönetim Şefliklerine ait çalışma ortamları oluşturulup, personel ihtiyaçları temin edilerek kurumun Ar-Ge proje faaliyetleri değerlendirilerek, yönetilecektir.</li><li>Başkanlığımızda ve Bölge Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliklerinde çalışan personellere Uygulamalı Genel Metroloji ve Kalibrasyon Eğitimi verilecek</li><li>Başkanlığımızda ve Bölge Araştırma ve Geliştirme Ar-Ge Başmühendisliklerinde çalışan personellere TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi "Bilgilendirme ve Temel Eğitimi" vermek.</li><li>Başkanlığımız personeli için 2012 Yılı Eğitim Planında yer alan eğitimleri gerçekleştirmek</li><li>2.Grupta yer alan Pilot Bölgelerimizin ve Karayolları 15. Bölge Ar-Ge Baş Mühendisliğimizin, "TS EN ISO 9001" belgesini almaları konusunda gerekli faaliyetler yürütülerek, TSE'den belge alınacaktır.</li><li>1. Grupta yer alan 8. ve 10. Bölge Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliklerimizin 6 adet deneyden Türkak'tan TS EN ISO/IEC 17025 Belgeleri alınacaktır.</li><li>Kalibrasyon Laboratuvar Şefliği tarafından verilen hizmetlerde, "İş Planına" en az % 80 oranında uymak.</li><li>Kalibrasyon Laboratuvar Şefliğinde, minimum % 85 oranında Müşteri Memnuniyeti sağlamak.</li></ul>
Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şubesi Müdürlüğü	

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	23/63

MÜDÜRLÜK ADI	TASLAK HEDEFLER
	<ul style="list-style-type: none"><li>2.Grupta yer alan 3 adet Pilot Bölgemize TS EN ISO/IEC 17025 "Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarları için Genel Şartlar Eğitimi" vermek.</li><li>Mevcut Sıcaklık, Boyutsal, Kütle Laboratuvarlarının bodrum katında tek bir yapı altında toplanması, sıcaklık ve rutubet kontrol sisteminin her biri için ayrı olarak kontrolü ve uygulanması,</li><li>Pilot seçilen 12 adet Bölge Laboratuvarlarımızda kalibrasyona ihtiyaç duyulan tüm cihazlar ile diğer Bölge laboratuvarlarında kalibrasyona ihtiyaç duyulan terazi ve kuvvet cihazlarını belirlemek,</li><li>1. grup pilot bölgelerimizdeki cihazlardan, kalibrasyon Laboratuvarının akredite olduğu kapsamlara ilişkin cihazların tamamının kalibrasyonlarını kalibrasyon laboratuvarımızca, 2. grup pilot bölgelerimizin tüm cihazları ile geriye kalan 5 adet Bölgemizin pres ve terazilerinin kalibrasyonlarını akredite olmuş firmadan hizmet olarak gerçekleştirmek.</li></ul>

### Değerlendirme:

Müdürlüklerimizden gelen 2012 yılı hedefleri incelendiğinde şeffiklerimizin rutin işlerinin hedef olarak yazıldığı, 2011 yılında gerçekleştirilmiş olması gereken hedeflerin aynen 2012 hedefi olarak yazıldığı görülmüştür. Ayrıca Tünel Proje Sisteminin Kurulması gibi birkaç yılı kapsayabilecek hedeflerin somut olarak yıllar bazında yazılması hedeflerin izlenebilirliği açısından faydalı olacaktır. Kalite hedefleri belirlenirken iyi bir planlama ve yapılabirlik analizi yapılarak gerçekleştirilebilirliği mümkün hedeflerin yazılması, şeffiğin zaten görevi olan rutin işlerinin hedef olarak yazılmaması faydalı olacaktır.

### 3.4 EĞİTİMLER

#### 3.4.1 2011 Yılında Gerçekleşen Eğitimler

2011 Yılında gerçekleşen eğitimlerin değerlendirildiği **2011 Yılı Eğitim Planı Ek-6'** da verilmiştir.

2011 yılında yapılan TSE gözetim tetkikinde hem denetçi önerileri hem de Eğitim Planında yer alan eğitimlerin performans takiplerinin daha sağlıklı ve izlenebilir olması açısından Başkanlığımız süreçleri arasına "Eğitim Süreci" de dahil edilmiştir. Hazırlanan "**Süreç Kontrol Kartı**" Ek-8'de taslak olarak verilmiştir. Yapılacak YGG toplantısında süreç performans ölçüt kriterleri ve hedefleri değerlendirilerek 2012 yılı Süreç Kontrol Kartı hazırlanacaktır. Eğitim sürecinin sisteme dahil edilmesi durumunda, KP.14 Hizmetin Sağlanması Prosedürü, KP.09 Kaynak Yönetim Prosedürü, Süreç Planı ve ilgili dokümanlarda gerekli revizyon yapılacaktır.

HAZIRLAYAN Sistem Yönetim Şefi Birgül ATBAŞ	ONAYLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi İsmail AŞIK
---	---



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	24/63

**2011 Yılında Gerçekleşen Eğitimler Ek-7** 'de verilmektedir. Toplam eğitim süresi 554 saat, yaklaşık 93 gün olup toplam teknik, idari ve işçi pozisyonunda 519 kişi bu eğitimlerden faydalanmıştır.

### 3.4.2. 2012 Yılı Kalite Yönetim Sistemi İle İlgili Alınması Talep Edilen Eğitimler

Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şubesi Müdürlüğü tarafından, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında 2012 Yılı Eğitim taleplerinin toplanabilmesi amacıyla Başkanlığımıza bağlı Müdürlüklere 25.11.2011 tarih ve 060/0743 sayılı resmi yazı gönderilmiştir. **Tablo 2'** de verilen 2012 yılı Eğitim talepleri, yapılacak YGG toplantısında değerlendirilerek 2012 yılı Eğitim Planı hazırlanacaktır.

**Tablo 2- Araştırma ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı 2012 Yılı Eğitim Talepleri**

Eğitimi Talep Eden Birim	Eğitim Talebi
Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şubesi Müdürlüğü	<p><b>1.Ar-Ge projeleri ile ilgili birimlerin ve personelin eğitilmesine yönelik olarak(Paket Program olarak alınabilir);</b></p> <p>Yürütülen projenin kontrol ve yönetimini sağlamak ve projenin ön görülen hedeflerine başarıya ulaşması için gerekli tüm çalışmaların yerine getirilmesi için: <b>Proje Kapsam Yönetimi</b></p> <p>1.1. Malzeme ve hizmetlerin proje örgütü dışından sağlanması, tedarik planlama, ihale planlama, ihale, kaynak seçimi, sözleşme idaresi ve sözleşme kapanış süreçleri için: <b>Proje Tedarik Yönetimi</b></p> <p>1.2. Proje risklerinin tanımlanması için: <b>Proje Risk Yönetimi</b></p> <p>1.3. Proje bilgilerinin zamanında ve uygun bir şekilde türetilmesi, toplanması, yayınlanması, saklanması ve tanzim edilmesini sağlamak üzere: <b>Proje İletişim Yönetimi</b></p> <p>1.4. Projede yer alan bireylerin en etkin kullanımı için: <b>Proje İnsan Kaynakları Yönetimi</b></p> <p>1.5. <b>Proje Maliyet Yönetimi ve Proje Zaman Yönetimi</b></p> <p>2. İstatistiksel Proses Kontrol Eğitimi</p> <p>3. Toplam Kalite Yönetimi Eğitimi</p> <p>4. Eğitim Yönetimi Eğitimi,</p> <p>5. Değişim ve Sürekli İyileşme Eğitimi</p> <p>6. Mevcut Durum Analizi Eğitimi</p>

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	25/63

Eğitimi Talep Eden Birim	Eğitim Talebi
Malzeme Laboratuvarları Şubesi Müdürlüğü	<p><b>ADR EĞİTİMİ: ADR Konusunda Bilgilendirme Eğitimi</b> <b>ADR (Tehlikeli Malların Karayolu ile Uluslararası Taşımacılığına İlişkin Avrupa Anlaşması)</b> , tehlikeli maddelerin, insan sağlığına ve çevreye zarar vermeden, güvenli ve düzenli şekilde kamuya açık karayolu ile taşınmasını sağlayan bir yönerge, Bu yönerge, taşıma faaliyetinde yer alan gönderenlerin, alıcıların, dolduranların, yükleyenlerin, boşaltanların, ambalajlayanların, taşımacıların ve tehlikeli madde taşıyan her türlü aracın operatör ve sürücülerinin sorumluluk, yükümlülük ve çalışma koşullarını da belirler.</p> <p><b>MSDS EĞİTİMİ : (Kimya Mühendisleri İçin)</b> Malzeme Güvenlik Bilgi Formlarının Hazırlanması ve Dağıtılması Hakkındaki Yönetmelik ve Güvenlik Bilgi Formlarının Analizi (Tanımı, Okunması, Değerlendirilmesi, Dağıtımı, Kullanımı) hakkında bilgilendirme yapılması.</p>
Zemin Mekaniği ve Tüneller Şubesi Müdürlüğü	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nümerik Analiz Ve Modelleme Eğitimi</li><li>2. Öfke Kontrolü Eğitimi</li><li>3. Sunum Hazırlama Teknikleri</li><li>4. Risk Analizi Ve Değerlendirilmesi</li></ol>
Jeolojik Hizmetler Şubesi Müdürlüğü	-
Üstyapı Geliştirme Şubesi Müdürlüğü	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bitüm Emülsiyon Üretim Teknikleri, Özellikleri, İlgili Standartlar</li><li>2. Üstyapı Yönetim Sisteminin Yürütülmesi Ve Sürdürülebilirliği</li><li>3. İleri Düzey Excel Kursu</li><li>4. İleri Seviye İngilizce Eğitimi*</li><li>5. İngilizce Yazma/Konuşma*</li><li>6. İş Yapabilme, İş Sahiplenme, Ast-Üst İlişkileri Eğitimi</li><li>7. İletişim, Stres ve Öfke Yönetimi</li></ol>

\*Mesai saatleri dışında

HAZIRLAYAN Sistem Yönetim Şefi Birgül ATBAŞ	ONAYLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi İsmail AŞIK
---	---



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	26/63

### 3.4.3. 2012 Yılı Kalite Yönetim Sistemi İle İlgili Başkanlıkça Verilmesi Planlanan Eğitimler

Eğitimi Talep Eden Birim	Eğitim Talebi	Eğitim Tarihi
Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şubesi Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none"><li>Başkanlığımızda çalışan ve Bölge Ar-Ge Başmühendisliklerinde çalışan personellere Uygulamalı Genel Metroloji ve Kalibrasyon Eğitimi verilecek</li></ul>	15-17.05.2012
	<ul style="list-style-type: none"><li>Başkanlığımızda çalışan ve Bölge Ar-Ge Başmühendisliklerinde çalışan personellere TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi "Bilgilendirme ve Temel Eğitimi" vermek.</li></ul>	21.02.2012
	<ul style="list-style-type: none"><li>2.Grupta yer alan 3 adet Pilot Bölgemize TS EN ISO/IEC 17025 "Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarları için Genel Şartlar Eğitimi" vermek</li></ul>	10.Eyl-30Kas2012
Malzeme Laboratuvarları Şubesi Müdürlüğü	Reflektif malzemeler ve Trafik işaretleri levhalarında TCK" Teknik Şartnamelerinin" belirlenen pilot bölgelerde cihaz alımlarından sonra kurslar düzenlemek	Eğitim tarihi belirlenecek
Zemin Mekaniği ve Tünel Şubesi Müdürlüğü	Bölge Ar-Ge Başmühendisliği Zemin Mekaniği ve Tünel Mühendislerinin konularıyla ilgili eğitimlerin yapılması	Eğitim tarihi belirlenecek
Jeolojik Hizmetler Şubesi Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none"><li>Tünellerdeki Proje ve Yapım aşamasında ortaya çıkan Jeolojik-Jeoteknik sorunları Değerlendirme Kursu</li></ul>	5-9.11.2012
	<ul style="list-style-type: none"><li>Güzergahın Jeolojik-Jeoteknik Etüt Kursu</li></ul>	07-11.05.2012
Üstyapı Geliştirme Şubesi Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none"><li>Üstyapı proje firmalarında çalışan Üstyapı Mühendisi Geliştirme Eğitimi</li></ul>	09-13.04.2012
	<ul style="list-style-type: none"><li>Üstyapı Mühendisi Geliştirme Kursu</li></ul>	Eğitim tarihi belirlenecek
	<ul style="list-style-type: none"><li>Üstyapı Yönetim Sistemi Eğitimi</li></ul>	

### 3.5. PROSEDÜRLERİN UYGUNLUĞU VE PROSEDÜRLERDE YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER

ARGE.KP.01 Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü Madde 5.8 doğrultusunda Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarının gözden geçirilmesi amacıyla şubat ayında yapılması planlanan "Kalite Yönetim Sistemi Dokümanlarının Yıllık Gözden Geçirme Toplantısı" 24.02.2011 tarihinde birimlerimizde çalışan 24 adet personelin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Alınan Kararlar **Tablo 3'te** yer almaktadır.

**Tablo 3- Kalite Yönetim Sistemi Yıllık Gözden Geçirme Toplantısı Kararları**

Sıra No	Öneri/Karar	Açıklama / Yürütülen Faaliyetler
1	Kalite Politikasının Ek-1'de verilen şekilde revize edilerek yayınlanmasına karar verilmiştir.	Kalite politikamız Ek'te belirtildiği şekilde revize edilerek 14.03.2011 tarihinde ortak alanlara asılmıştır.

HAZIRLAYAN Sistem Yönetim Şefi Birgül ATBAŞ	ONAYLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi İsmail AŞIK
---	---



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	27/63

Sıra No	Öneri/Karar	Açıklama / Yürütülen Faaliyetler
2	Kalite Politikası ve Kalite Hedeflerinin onaylandıktan sonra tüm personelin kolaylıkla ulaşabileceği şekilde ortak alana konulmasına karar verilmiştir.	2011 yılı Kalite hedeflerine son şekli verilerek 21.03.2011 tarihinde ortak alanlara asılmıştır.
3	Üstyapı Geliştirme Şubesi ve Malzeme Laboratuvarları Şubesi Müdürlüğü tarafından önerilen; ARGE.KP.13-FR.01 ile ARGE.KP.13.T.01-FR.01 formlarının tek bir form haline getirilmesi önerisi,	Her iki formun hizmet amacının farklı olması nedeniyle kabul edilmemiştir. Birimlerimizin Teknik Şartname ile talep ettikleri Satın Alınacak Hizmet/ Malzeme/ Cihaz/ Ekipmanları mutlaka Şartname Uygunluk Kontrol Formunu doldurarak teslim almalarına titizlikle uymalarına karar verilmiştir.
4	"Yurtiçi ve Yurtdışı Yayınlarına Ait Talep Bilgi Formu"nun sistemden kaldırılması önerisi,	Öneri kabul edilerek ilgili form iptal edilmiştir.
5	ARGE Projelerini takip etmek amacıyla bir form geliştirilmesi önerisi	Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şubesi Müdürlüğü tarafından taslak form oluşturulmuştur.
6	<b>Kalite Faaliyet Formlarının</b> , birimde yapılan faaliyetleri yansıtabilecek şekilde özellikle AR-GE ve Kalite Kontrol amaçlı Yapılan çalışmaların eksiksiz doldurularak birim şefliklerince mutlaka paraflanmasına karar verilmiştir.	Birimlerimizin doldurmuş olduğu 2011 yılı Kalite Faaliyet Formları incelenmiş olup Deney/proje rapor sayılarının (KGM içi/KGM dışı), Deney Sayılarının (Ar-Ge/ Lab içi/ Lab dışı olarak) ayrı ayrı, resmi cevap yazıları adetlerinin, birim yetkilisi paraflarının forma işlenmediği görülmüştür. Özellikle Ar-Ge kapsamında yapılan deneylerin ilgili kısmına yazılması önem arz etmektedir.
7	<b>Satın alınacak yazılım sonrası yapılacak faaliyetler:</b> ARGE.KP.14-PL.02 Laboratuvar İş Planı'na "Poz No" bölümünün konmasına karar verilmiştir. ARGE.KP.11-LS.01 Cihaz Ekipman Listesi'ne, "Seri Numarası" bölümünün eklenmesine karar verilmiştir. <b>Cihaz Kodlama Sisteminin</b> , 25.09.2008 tarihinde yapılan toplantıda alınan karar doğrultusunda <b>değiştirilmesine</b> , karar verilmiştir. Ancak çalışma, satın alınacak yazılıma altlık olması bakımından şimdiden yapılacaktır. ... <b>Laboratuvarı İş Planı'na</b> , "Bölge Kodu", "Ocak Adı" v.b. Laboratuvar Şefliklerince analiz edilmesi istenen bilgilerin belirlenmesine yönelik bir çalışma yapılmasına ve bu doğrultuda ilgili	Laboratuvar İş Planı Hariç diğer kararlar uygulamaya konulmamıştır.

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	28/63

Sıra No	Öneri/Karar	Açıklama / Yürütülen Faaliyetler
	sütun/sütunların eklenmesine, <b>Personel Bilgi ve Eğitim Takip Formu'na</b> , personelin; "Adresi", "Kan Grubu", "Cep Telefonu", "Oryantasyon Eğitimi Aldığı Tarih" vb. bilgiler ilave edilmesine karar verilmiştir.	

2011 yılı içinde tüm sistem dokümanlarını kapsayacak şekilde sürekli iyileştirme politikası doğrultusunda Kalite Yönetim Sistemi Prosedürlerinde, Organizasyon El Kitabında ve Kalite El Kitaplarında yapılan önemli değişiklikler ve yenilikler **Tablo 4'te** verilmektedir.

**Tablo 4- Kalite Yönetim Sistemi Dokümanlarında Yapılan Önemli Değişiklikler**

PROSEDÜR NO	PROSEDÜR ADI	YAPILAN DEĞİŞİKLİK
ARGE.KP.01	Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü	<b>12.09.2011 tarihinde</b> 24.06.2011 tarih ve 601.01-0338 sayılı yazı ile revize edilen pozisyon şemaları nedeniyle madde 5.3. Dokümanların Kodlanması maddesinde yer alan Müdürlükler ve şefliklerin kısaltmaları revize edildi..
ARGE.KP.02	Kayıtların Kontrolü Prosedürü	<b>12.09.2011 tarihinde</b> 24.06.2011 tarih ve 601.01-0338 sayılı yazı ile revize edilen pozisyon şemaları nedeniyle prosedürün 5.2. maddesinde yer alan "Araştırma İkmal ve Bakım Şefliği İş Planı" " İkmal ve Bakım Şefliği İş Planı " olarak düzeltildi. Proje iş planına "... Şefliği " ibaresi eklendi.
ARGE.KP.03	İç Tetkik Prosedürü	<b>21.03.2011 tarihinde</b> Prosedürün 5. ve 5.1.2. ilk bendine TS EN ISO 9001 standardı eklendi. İç Tetkik Detay Planının, tetkik edilecek birim sorumlusuna bildirilmesi süresi 1 hafta olarak revize edildi.Araştırma Başmühendisliklerimizin isminin Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliği olması nedeniyle ilgili kısımlar revize edildi. Planlı İç tetkiklerin sadece Nisan ayı içinde yapılması maddesi Nisan ve Mayıs ayları içinde gerçekleştirilmesi şeklinde revize edildi.

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	29/63

PROSEDÜR NO	PROSEDÜR ADI	YAPILAN DEĞİŞİKLİK
ARGE.KP.04	Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü	<b>21.03.2011 tarihinde</b> Araştırma Başmühendisliklerimizin isminin "Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliği" olması revize edildi.Bu doğrultuda Kalite Faaliyet Formu ve Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliği Kalite Faaliyet Formu'nun 1.revizyonu yapıldı.
ARGE.KP.05	Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü	Revizyon Yapılmadı.
ARGE.KP.06	Önleyici Faaliyetler Prosedürü	Revizyon Yapılmadı.
ARGE.KP.07	Uygun Olmayan Ürün/ Hizmetin Kontrolü Prosedürü	Revizyon Yapılmadı.
ARGE.KP.08	İletişim Prosedürü	<b>21.03.2011 tarihinde</b> ARGE.KP.08-FR.03 protokol formunun 26.01.2011 tarihli İç Genelge ile yürürlüğe girmesi nedeniyle formun 1.revizyonu yapıldı. <b>12.09.2011 tarihinde</b> Prosedürün referans dokümanlar kısmına 2011/01 Sayılı İç Genelge ve Birim Fiyat Listesi eklendi. Bu genelge gereğince protokol düzenlenmesinde limit uygulaması iptal edildi. Tüm deneylerin protokollü olarak düzenlenmesi doğrultusunda revize edildi. İletişim yöntemlerinden biri olarak kullanılan <b>ARGE.KP.08-FR.06 Faks Formu sisteme dahil edildi.</b>
ARGE.KP.09	Kaynak Yönetim Prosedürü	<b>21.03.2011 tarihinde</b> Sistem Dokümanlarının Gözden Geçirilmesi Toplantısında alınan karar gereği <b>Yurt içi ve Yurtdışı Yayınlarına Ait Talep Bilgi Formu iptal edildi.</b> Prosedürün 5.4.2.6 ve 5.7.12. maddesi revize edildi. Toplantı salonu talep formunun ve prosedürün 1.revizyonu yapıldı. <b>12.09.2011 tarihinde</b> 24.06.2011 tarih ve 601.01-0338 sayılı yazı ile revize edilen pozisyon şemaları nedeniyle prosedürde geçen "Teknik Eğitim ve Dokümantasyon Şefliği"nin ismi "Ar-Ge Kaynak Yönetim Şefliği" olarak değiştirildi. 5.3. Bütçe Çalışmaları maddesinin 2.bendinde yer alan "...protokollü

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgöl ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	30/63

PROSEDÜR NO	PROSEDÜR ADI	YAPILAN DEĞİŞİKLİK
		olarak yürütülen teknik hizmetlerden belirli oranda kesinti yapılarak Başkanlığa aktarılan miktarlarda Başkanlığımız faaliyetlerinin yürütülmesi için kullanılabilir" ifadesi silindi. "Devlet Memurları Sicil Raporu"nun iptal edilmesi nedeniyle Madde 5.6'nın 1. Bendi silindi. Prosedürün ilgili dokümanlar kısmından bahsi geçen form çıkarıldı. Eğitim Talep Formu ve Eğitimin Etkinliğinin Değerlendirilmesi Formu Değişen şeflik isimleri nedeniyle revize edildi. ARGE.KP.09-FR.06 ... Laboratuvarı Personel Yetki ve Yetki Takip formunun Yetki devamı/iptali konularında 1.revizyonu yapıldı.
ARGE.KP.10	Müşteri İle İlişkiler Prosedürü	Revizyon Yapılmadı.
ARGE.KP.11	İzleme Ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü Ve Bakım Onarım Prosedürü	<b>14.06.2011 tarihinde</b> Takip kolaylığı amacıyla Cihaz Hata Tespit Kayıt Formuna "İş No" eklendi. <b>12.09.2011 tarihinde</b> 24.06.2011 tarih ve 601.01-0338 sayılı yazı ile revize edilen pozisyon şemaları nedeniyle prosedürün 1.revizyonu yapıldı. ARGE.KP.11-T.02 Laboratuvar Cihazları Kalibrasyon ve Ara Kontrol Talimatında Araştırma İkmal ve Bakım Şefliğinin adı İkmal ve Bakım Şefliği olarak değiştirildi. Bu amaçla KP.11-FR-01 İş Emri Talep Formu, KP.11-FR.03 Teslim Tutanağı, KP.11-T.02-LS.01 Kalibrasyon Laboratuvarı Ara Kontrol Listesi, KP.11-T.02-LS.02 Kalibrasyon Laboratuvarı Kalibrasyon Listesi dokümanları da revize edildi. ARGE.KP.11-T.02 5.sayfasında yer alan "Cihazların Kalibrasyonu" ilk paragrafı ve 8.sayfada bazı ifadeler daha anlaşılır olması için revize edildi.
ARGE.KP.12	Veri Analiz Prosedürü	Revizyon Yapılmadı.
ARGE.KP.13	Satın Alma Prosedürü	<b>21.03.2011 tarihinde</b> Tedarikçi /Taşeron Belirleme Talimatında yer alan tedarikçilerin listelenmesi, izlenmesi, soru listesi hazırlanması ve değerlendirilmesi konusunda yapılan revizyonlar ve Malzeme Şubesi Müdürlüğü'nün İsminin Mal ve Hizmet Alımı İhaleleri Şb.Md. olarak değişmiş olması nedeniyle prosedürün ve Tedarikçi/Taşeron Belirleme ve Değerlendirme Talimatının 1.revizyonu yapıldı. Sistem Dokümanlarının Gözden Geçirilmesi Toplantısında alınan karar gereği <b>ARGE.KP.13-T.02-LS.01 Tedarikçi Yerinde Tetkik Soru Listesi</b>

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	31/63

PROSEDÜR NO	PROSEDÜR ADI	YAPILAN DEĞİŞİKLİK
		<p>ARGE.KP.13-T.02-LS.02 Tedarikçi Listesi ARGE.KP.13-T.02-FR.01 Tedarikçi İzleme Formu ARGE.KP.13-T.02-FR.03 Tedarikçi Yerinde Tetkik Raporu Formu ARGE.KP.13-T.02-FR.04 Yıllık Tedarikçi Performans İzleme Raporu Formu iptal edildi. Bu formların yerine ARGE.KP.13-T.02-FR.01 Tedarikçi Listesi ve İzleme Formu ARGE.KP.13-T.02-FR.03 Tedarikçi Soru Listesi ve Değerlendirme Formu yeni form olarak sisteme dahil edildi.</p> <p><b>12.09.2011 tarihinde</b> 24.06.2011 tarih ve 601.01-0338 sayılı yazı ile revize edilen pozisyon şemaları nedeniyle prosedür ve talimatlarında Araştırma İkmal ve Bakım Şefliğinin adı İkmal ve Bakım Şefliği olarak değiştirildi. Bu doğrultuda Tedarikçi Listesi ve İzleme Formu, Tedarikçi Soru Listesi ve Değerlendirme Formu ve Araştırma İkmal ve Bakım Şefliği İş Planı da revize edildi.</p>
ARGE.KP.14	Hizmetin Sağlanması Prosedürü	<p><b>12.09.2011 tarihinde</b> Prosedürün 7.sayfasında yer alan Kalite Yönetim Şubesi müdürlüğüne "Ar-Ge" ibaresi eklendi. ARGE.KP.14-AD.01 Hizmetin Sağlanması Akış Diyagramı protokol düzenleme esaslarının değişmesi nedeniyle revize edildi.</p>
ARGE.KP.15	Deney / Kalibrasyon Sonuçlarının Kalitesinin Güvencesi Ve Ölçüm Belirsizliği Prosedürü	Revizyon Yapılmadı.
ARGE.KP.16	Metot ve Yazılımı Geçerli Kılma Prosedürü	Revizyon Yapılmadı.
ARGE.OEK	Organizasyon El Kitabı	<p><b>12.09.2011 tarihinde</b> 24.06.2011 tarih ve 601.01-0338 sayılı yazı ile revize edilen pozisyon şemaları nedeniyle OEK revize edildi. <b>ARGE.OEK.FR-01 Organizasyon şeması iptal edildi.</b> yerine Ek-1 olarak söz konusu yazı ve ekleri ilave edildi.</p>
ARGE.KEK.01	Kalite El Kitabı- TS EN ISO 9001	<p><b>12.09.2011 tarihinde</b> prosedürde "Araştırma Başmühendisliğinin" adı "Araştırma ve Geliştirme Başmühendisliği", "Üstyapı Şubesi Müdürlüğü'nün" adı "Üstyapı Geliştirme Şubesi Müdürlüğü", "Kalite Yönetim Şubesi Müdürlüğü'nün" adı "Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şubesi Müdürlüğü" olarak değiştirildi. 24.06.2011 tarih ve 601.01-0338 sayılı yazı ile revize edilen pozisyon şemaları nedeniyle değişen/yeni eklenen şeflik kısımları düzeltildi.</p>

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	32/63

PROSEDÜR NO	PROSEDÜR ADI	YAPILAN DEĞİŞİKLİK
ARGE. KEK.02	Kalite El Kitabı-TS EN ISO /IEC 17025	<p><b>25.04.2011 tarihinde</b> TÜRKAK denetçilerinin açtıkları uygunsuzluğu kapatmak amacıyla KEK.02 Kalibrasyon Laboratuvar Şefliğinin, Başkanlığımız binasının dışında da hizmet verebileceği konusunda düzenlendi. 6001 sayılı Kanunla yapılan değişiklikler KEK.02'ye aktarıldı.</p> <p><b>12.09.2011 tarihinde</b> 24.06.2011 tarih ve 601.01-0338 sayılı yazı ile revize edilen pozisyon şemaları nedeniyle değişen/yeni eklenen şeflik kısımları düzeltildi.</p>

### 3.6 MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

#### 3.6.1 Müşteri Şikayetleri

Başkanlığımız 2011 yılı hizmetlerini, geçmiş yıllarda olduğu gibi, Kalite Politikamızda belirtilen ilkeler doğrultusunda yerine getirmiştir. Geçmiş yıllarda olduğu gibi 2011 yılında da müşterilerimizden yazılı şikayet alınmamıştır.

#### 3.6.2 Müşteri Memnuniyeti

Başkanlığımız müşterileri ile sağladığı iyi iletişimi sürdürmek, müşterilerden gelebilecek hem olumlu hem de olumsuz geri besleme bilgilerini temin etmek, sürekli iyileştirme hedefi doğrultusunda müşterilerimize daha iyi hizmet vermek amacıyla hem 12.04.2011 tarih ve 060-0199 sayılı yazı ile Başmühendisliklerimiz ve Daire Başkanlıklarımıza resmi yazı ekinde anket formu göndererek iç müşterilerimizden; hem de, ilgili Müdürlükler vasıtasıyla dış müşterilerimizden anket formları ile geri bildirim almıştır.

Başkanlığımızın verdiği hizmetlerin kalitesini ölçmek amacıyla müşterilerimizden aldığımız **Müşteri Memnuniyeti Anket Analizleri Sonuçlarının Yıllara Göre Dağılımları** Grafik 17' de, **Birim ve Süreçlere Göre Dağılımları** da Grafik 18 ve Grafik 19'da verilmektedir.

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgöl ATBAŞ

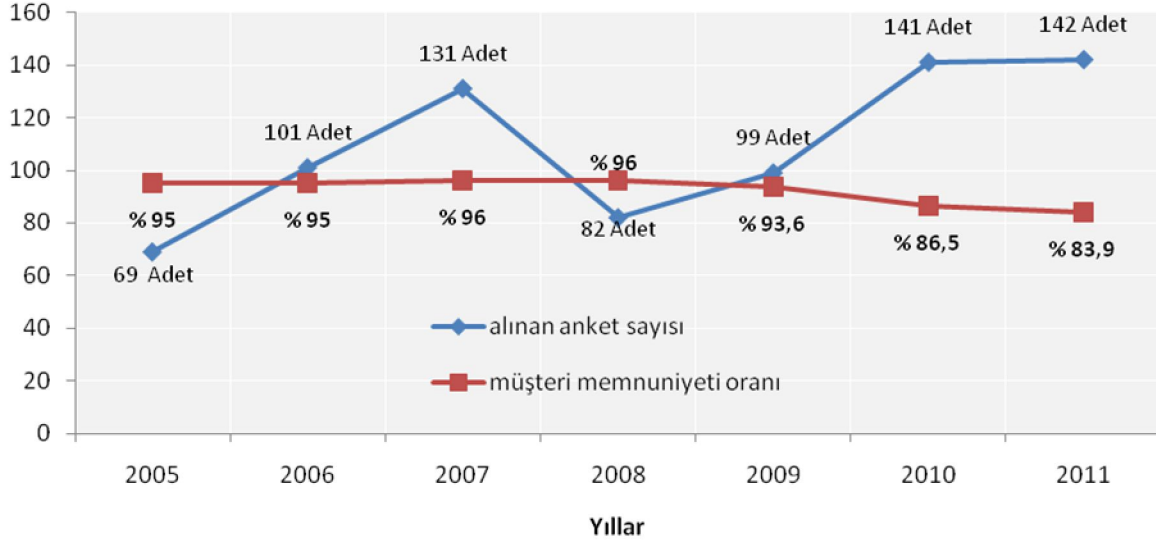
ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



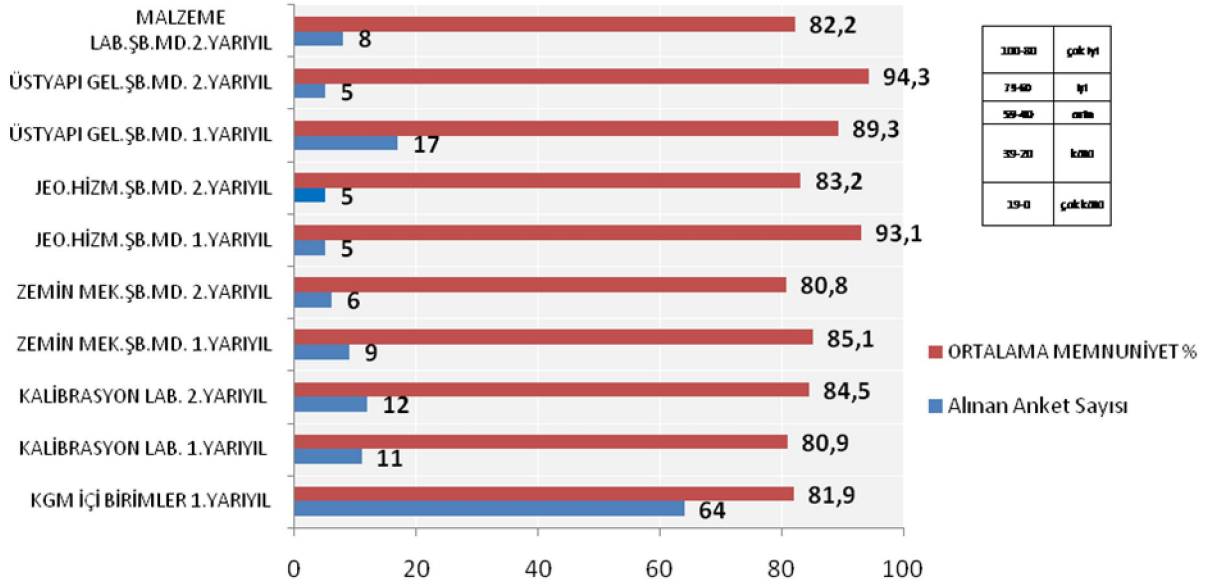
## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	33/63

**Grafik 17- Yıllara göre Alınan Müşteri Memnuniyet Anket sayıları ve Başkanlık Ortalama Memnuniyet %'si**



**Grafik 18- Birimlere Göre Ortalama Müşteri Memnuniyeti Dağılımı**



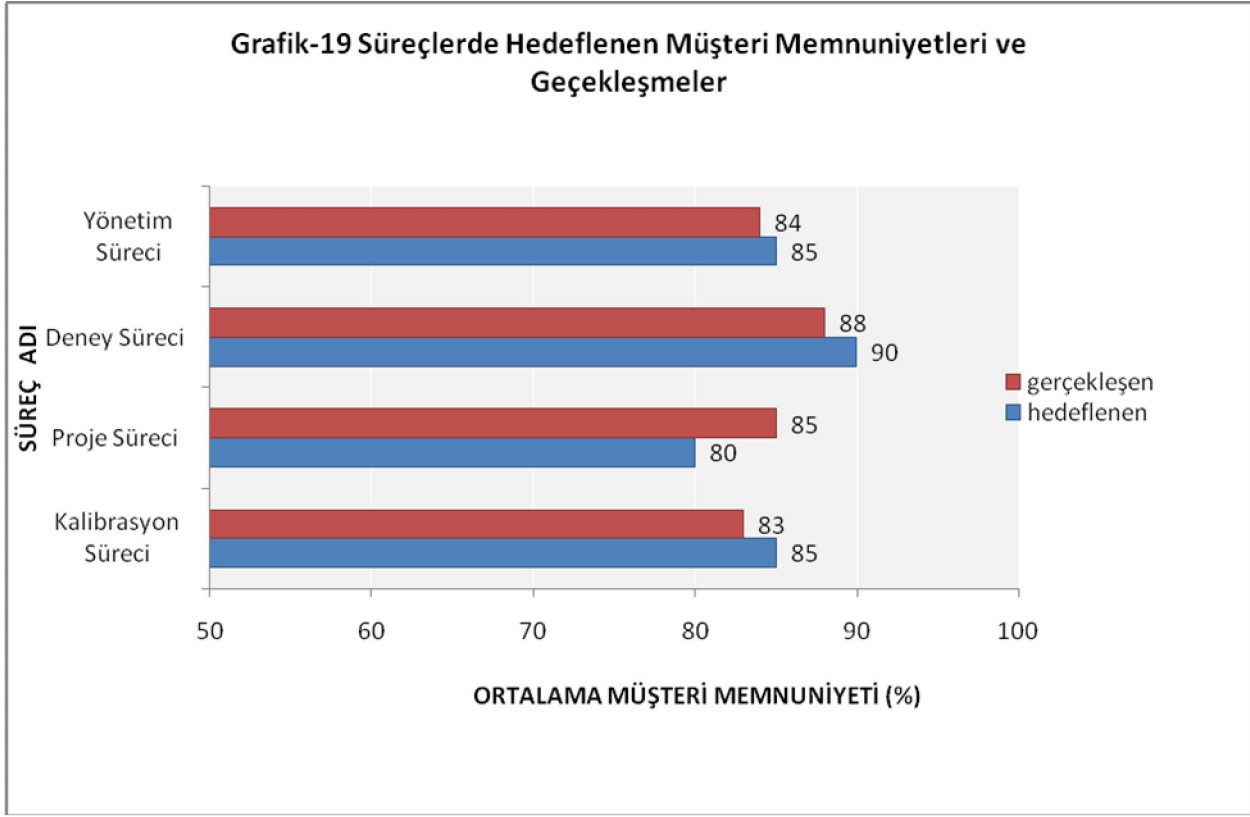
HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	34/63



### Değerlendirme:

- Müşterilerimizden gelen toplam 142 adet anketin değerlendirilmesi neticesinde, Yönetim süreci Müşteri memnuniyeti oranı % 84,0 olarak hesaplanmıştır.

-Kalibrasyon, Deney ve Yönetim Süreci Müşteri memnuniyetinde hedeflenen oranları yüksek tutulmuş ancak hedeflere oldukça yaklaşmıştır.

Müşterilerimizden gelen anket formlarında yer alan öneriler **Tablo 5'te** verilmektedir.

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	35/63

Tablo 5- Müşteri Memnuniyeti Anketi Özet Tablosu

ANKETİN İLGİLİ OLDUĞU BİRİM ADI	Başkanlığımızın sizlere daha iyi hizmet verebilmesi için önerileriniz nelerdir? Belirtir misiniz? Ek kullanabilirsiniz
Tüm Şube Müdürlükleri	<p><b><u>Yol Yapım Şube Müdürlüğü;</u></b> - Başkanlığınızca deney ve raporların incelenerek karar verme süreçlerinin daha da kısaltılması, Başkanlıklarımız arasındaki ortak konularla ilgili olarak kalitenin artırılmasına yönelik yeni yönergelerin hazırlanmasına önem verilmesi gerekmektedir.</p>
Malzeme Lab.Şb.Md. Jeolojik Hizm.Şb.Md.	<p><b><u>Sanat Yapıları Daire Başkanlığı</u></b> <b>- Taş analizleri ile ilgili olarak;</b> Elementlerin sertlik derecelerinin ölçülmesinde kullanılan mohs yönetiminden farklı olarak Tarihi Köprülerin onarımında kullanılan taşların işlenebilirlik skalasını (1,25 / 1,50 / 1,75 / 2,00 ve 2,25 olmak üzere 5 kategoride ) gösteren ve aynı zamanda yaklaşık maliyet hesabına esas olacak birim fiyatların oluşturulması için gerekli olan işlenebilirlik derecesinin tespiti yapılamamaktadır.</p> <p><b>-Teknik Araştırma Dairesi Başkanlığı ve Bölge Araştırma Başmühendisliklerinin Görevleriyle İlgili Hizmetler İçin Birim Fiyat Listesi kitabının 2. sayfasında yer alan Jeolojik Hizmetler Şubesi Müdürlüğü Birim Fiyat Listesine Ait Genel Hususlar başlıklı 1.maddesinde; karotlu sondaj çalışmalarında karot çapının 54,7 mm'nin altında olmayacağı belirtilmesine rağmen bu çapın üzerinde alınan karot numunelerine bazı deneyler yapılamamaktadır. ( Örneğin Tek Eksenli Basınç Deneyi, Üç Eksenli Basınç Deneyi)</b></p> <p><b>- Harç analizleri ile ilgili olarak;</b> Tarihi Köprülere ait orijinal harçların kalsinasyon ve kimyasal spot deneyleri Laboratuvarlarımızda yapılabilmektedir. Ancak analizler sonucunda karışım oranları ile ilgili bir değerlendirme yapılamamaktadır. Petrografik analiz, XRD analizleri yapılarak, harç numuneleri içerisindeki mineral oranlarının belirlenmesi, bağlayıcı ve agreganın reaksiyonu sonucu oluşacak Kalsiyumalüminahidrat (CaA1(OH)) gibi reaksiyon ürünlerinin de (puzolonik yapıyı gösteren) belirlenmesi mevcut durumun tespiti açısından faydalı olacaktır.</p> <p>Elde edilen veriler neticesinde, orijinal harç numunelerinin fiziksel ve kimyasal özelliklerine ilişkin detaylı değerlendirme yapılamamakta, sonuç olarak da orijinal harç karışım oranlarına göre tespit edilmesi gereken yeni onarım harçlarına ilişkin öneriler geliştirilememektedir. (Bu konuda yapılacak çalışmalarla ilgili olarak ODTÜ Restorasyon Ana Bilim Dalı Malzeme Laboratuvarı Başkanı Prof.Dr.Emine Canser SALTİK tarafından şifahi olarak işbirliği talebinde bulunulmuştur.)</p> <p>- Tarihi Köprü onarımında kullanılan ahşap ve tuğla malzemelerinin fiziksel, mekanik ve anatomik özelliklerinin tespitine ilişkin deneyler Laboratuvarlarımızda yapılamamaktadır.</p> <p>Yukarıda belirtilen hususların değerlendirilmesi ile Tarihi Köprü onarımlarında kullanılan malzemelerle ilgili olarak bugüne kadar Başkanlığınız Laboratuvarlarında yapılan deneyler sonucunda genel çerçevesi oluşturulan teknik şartnamenin daha da geliştirileceği düşünülmektedir.</p>
Ar-Ge Dairesi Başkanlığı	<p><b><u>1. Bölge Müdürlüğü (İstanbul);</u></b> - Teknik personelin eğitilmesi, bilgilendirilmesi ve Ar-Ge çalışanlarına önem verilmesi, her yıl birkaç dönem bölge personeline kurs verilmesi</p>

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	36/63

ANKETİN İLGİLİ OLDUĞU BİRİM ADI	Başkanlığımızın sizlere daha iyi hizmet verebilmesi için önerileriniz nelerdir? Belirtir misiniz? Ek kullanabilirsiniz
Ar-Ge Dairesi Başkanlığı	<b>4. Bölge Müdürlüğü (Ankara);</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bölge Müdürlüğümüzün Ankara da olmasına rağmen deney sonuçlarını yazısı geldiğinde haberdar oluyoruz. Telefonla, mail bilgi kanalıyla bilgilendirilme yapılmasını istiyoruz.</li><li>- Başkanlığınız tarafından düzenlenen yeni teknolojik gelişmeler ile ilgili düzenlenen seminerlerin daha sık ve uygulamaya yönelik olmasında fayda bulunmaktadır.</li><li>- <b>Personel sayısının artırılarak kişiler üzerindeki sorumluluk alanlarının azaltılarak üretim kalitesinin artırılması.</b></li><li>- Asli görevi yaptığı işi denetleme zorunda olan kurumunuz sadece araştırma faaliyetlerinden ücret almaktadır. Araştırma hizmetlerini yapmak asli görev ise ücret neden alınıyor?</li><li>- <b>Deney ücretlerinde biraz daha indirim yapılması uygun olur.</b> Aldığımız hak edişlerin büyük bir kısmını deney ücreti olarak geri veriyoruz. Kontrol şefimiz çok fazla deney yaptırıyor.</li></ul>
Ar-Ge Dairesi Başkanlığı	<b>7. Bölge Müdürlüğü (Samsun);</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Teknik bilgi içerikli taleplerin çok kısa zamanda değerlendirilmesi.</li></ul>
Ar-Ge Dairesi Başkanlığı	<b>8. Bölge Müdürlüğü (Elazığ);</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Teşekkür ederim.</li></ul>
Ar-Ge Dairesi Başkanlığı	<b>11. Bölge Müdürlüğü (Van);</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Başkanlığınızca yürütülen faaliyetlerin yürütülmesi sırasında sürecin uzun olmasına bağlı olarak özellikle yol yapımında gecikmeler yaşanmasının engellenebilmesi gerekmektedir. Ayrıca yapılan tüm çalışmalarda bölge çalışma dönemleri esas alınarak deneylerin ivedilikle yapılması önem arz etmektedir.</li><li>- Sonuçlar daha kısa zamanda gönderilirse verimli olacaktır. Ayrıca sonuç kısmında deney malzemenin "uygun" ya da "uygun değil" ise yazılması anlaşılır olacaktır. İnisiyatif bırakılması bana göre uygun değildir.</li></ul>

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	37/63

ANKETİN İLGİLİ OLDUĞU BİRİM ADI	Başkanlığımızın sizlere daha iyi hizmet verebilmesi için önerileriniz nelerdir? Belirtir misiniz? Ek kullanabilirsiniz
Ar-Ge Dairesi Başkanlığı	<b>12. Bölge Müdürlüğü (Erzurum):</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>KGM internet sitesinde</b> yapılan deneyler, yöntemler, kullanılan cihazlar hakkında ayrıntılı bilgi, (analiz ücretleri hakkında bilgi verilebilir). Deney yapan personelin CV'si hakkında bilgi de internet sayısında yer almalı.</li><li>- Hizmetler hakkında daha kısa sürede bilgilendirme, kalibrasyon yapılan cihazların kalibrasyon sonuçlarının bildirilmesi.</li><li>- İlgili kişilerin internet adreslerine bilgilendirme adına düzenlenmiş bir program şeklinde veriler sunabilirsiniz.</li><li>- Başkanlığınız müşterilerle toplantı gibi bir şey yaparak herkesi daha iyi değerlendirme tarzında yapıp daha sağlıklı bir çalışma olabilir.</li><li>- Seminerlerin artırılması, gelişmelerden haberdar olmamız, kurs verilmesi, çalışan personel arkadaşların iş güvenliği açısından gereken tedbirlerin alınması.</li><li>- <b>Seminerlerin artırılması</b>, gelişmelerden haberdar olmamız ve kurs verilirse personel açısından daha faydalı olacağına inanıyorum.</li><li>- Sorunları yerinde tespit ederek ve personelle konuşarak.</li><li>- <b>Protokollü yapılan deney ücretleri müşterilerce pahalı bulunuyor.</b> Deney ücreti alınmasında zorluklar oluyor. Hiç deney ücreti alınmazsa daha iyi olur.</li></ul>
Ar-Ge Dairesi Başkanlığı	<b>13. Bölge Müdürlüğü (Antalya):</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Yılda en az bir kez bilgilendirme amaçlı seminer düzenlenilmesi.</li></ul>
Üstyapı Geliştirme Şb.Md	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deney ücretlerinin yatırılmasındaki işlemler çok uzun sürüyor.</li><li>• Protokol hazırlanması numune teslimi aşamasında yapılabilir. Tekrar protokol için kuruma gitmeye gerek kalmaz.</li><li>• İlk defa iletişimim oldu. Bu ilk iletişimde personel oldukça ilgili ve hızlı dönüş yaptı. Sonuçlar belirtilen tarihten önce verildi. Kendilerine ulaştığımda sorularımın cevabında sorun yaşamadım.</li><li>• <b>Şartname veya bozuk çıkan malzeme numune v.b. ürünlerin muhtemel sebebi ve çözüm yöntemi yazılsa iyi olur.</b></li><li>• <b>Verilen hizmet son derece iyidir. Daha iyi hizmet için teşekkürler.</b></li><li>• Yapılan deneylerin nasıl olacağına dair bilgi iyi olur.</li></ul>
Jeolojik Hizm.Şb.Md.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verimli ve geri beslemeli çalışmalar faydalı olabilir.</li></ul>

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	38/63

ANKETİN İLGİLİ OLDUĞU BİRİM ADI	Başkanlığımızın sizlere daha iyi hizmet verebilmesi için önerileriniz nelerdir? Belirtir misiniz? Ek kullanabilirsiniz
Zemin Mek.Şb.Md.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Şartname standartların anlaşılır ve açık olarak belirtilmesi</li><li>• Kadronun güçlendirilmesi ve kişi başı düşen iş sayısının azaltılması uygun olabilir.</li><li>• <b>Tüm birimlerin birbirleriyle iletişimi daha uyumlu olmalı, bir personelin istediği bir şeyi diğerinin gereksiz görmesi.v.b.</b></li><li>• Raporların eklerinin birleştirilmesi</li></ul>
Malzeme Lab.Şb.Md.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Raporlar ve yazışmalar evrak olarak değil de elektronik ortamda havuz oluşturularak yapılırsa hem kırtasiye giderleri azalır, hem de işlemler daha hızlı yürür.</li><li>• <b>Raporların posta yoluyla gönderilmesi yerine firmalara kapalı zarfta verilmesi ya da kargo ile gönderilmesi işlemlerimizi hızlandıracaktır. Ayrıca deney ücretlerinin hakedişlerden kesilmesi bir çok işlem fazlalığını ortadan kaldıracaktır.</b></li><li>• <b>Deney ücretlerinin ödenmesi ile ilgili protokoller çok uzun.</b> Raporların ayrıca mail ortamında bölgelerine gönderilmesi işlerimizin işleyişi açısından rahatlık yaratacaktır.</li><li>• <b>Deney ücretlerinin aynı binada ödenmesi</b> deney sonuçlarının kuruma faks veya mail yolu ile gönderilmesi,</li></ul>

### 3.7. PERSONEL MEMNUNİYETİ

Kalite Yönetim Sistemimizi ayakta tutan, Başkanlığımızın performansını belirleyen, yürüttüğümüz hizmetlerin kalitesini etkileyen ve bizi diğer Kurum ve Kuruluşlardan bir adım öteye taşıyan en önemli yönetim aracımız personelimizdir.

Başkanlığımız personelinin Yıllara Göre Memnuniyet Analizleri aşağıda verilmiştir.

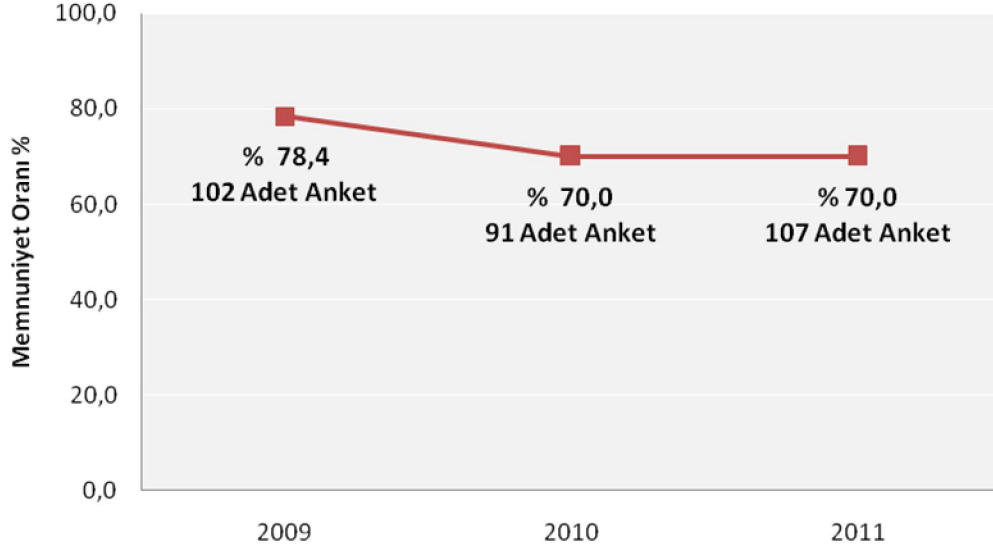
HAZIRLAYAN Sistem Yönetim Şefi Birgül ATBAŞ	ONAYLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi İsmail AŞIK
---	---



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	39/63

Grafik 20-Yıllara Göre Personel Memnuniyet Anket Sayıları Başkanlık Ortalama Memnuniyet %'si



Başkanlığımız elemanlarının huzurlu ve kaliteli bir ortamda çalışmasını sağlamak, görüş ve önerilerini alarak çalışmalarımızda değerlendirmek amacıyla, **Personel Memnuniyeti Anket Formu**, 08.06.2011 tarih ve 060/0388 sayılı resmi yazı ile bütün Müdürlüklere gönderilmiştir.

Müdürlüklerden gelen anket sonuçları analiz edilmiş ve aşağıda yer alan **Grafikler** elde edilmiştir.

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

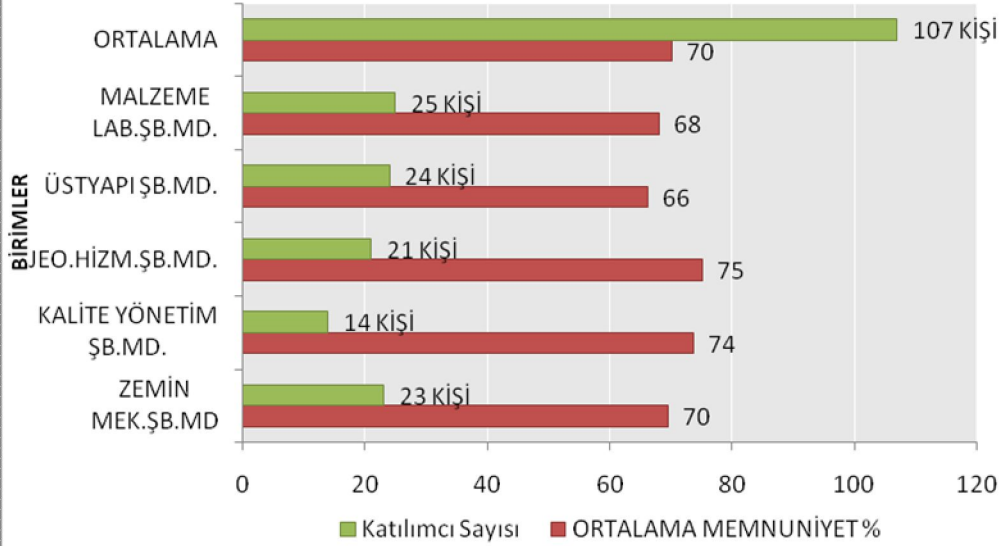
ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



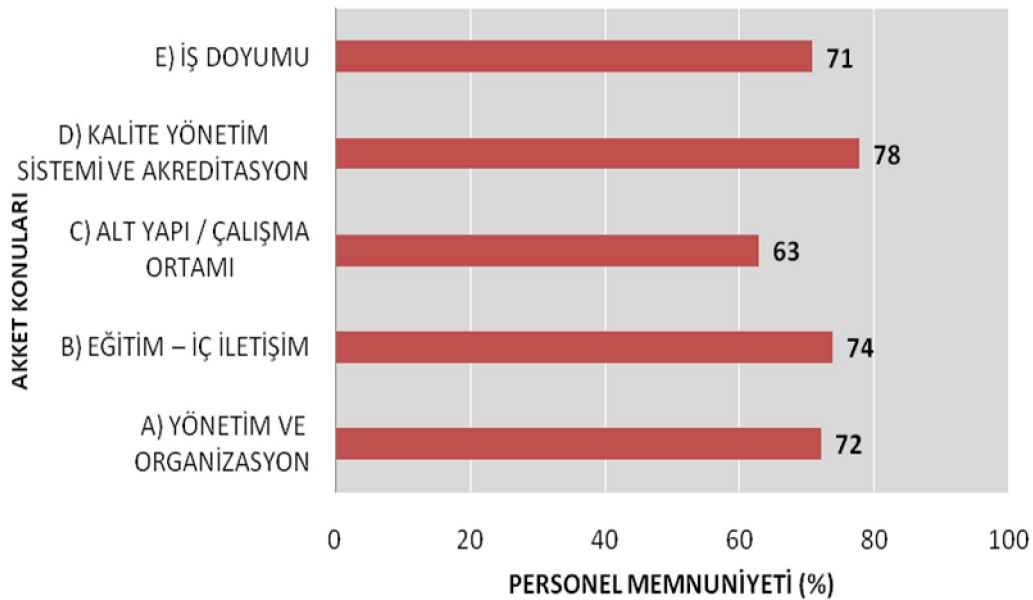
## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	40/63

**Grafik 21- Şube Müdürlüklerine Göre ARGE Dairesi Başkanlığı  
Ortalama Personel Memnuniyet Derecesi Dağılımı**



**Grafik 22- ARGE Personelinin Anket Konularına Göre Genel Memnuniyet  
Derecesi Dağılımı**



HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

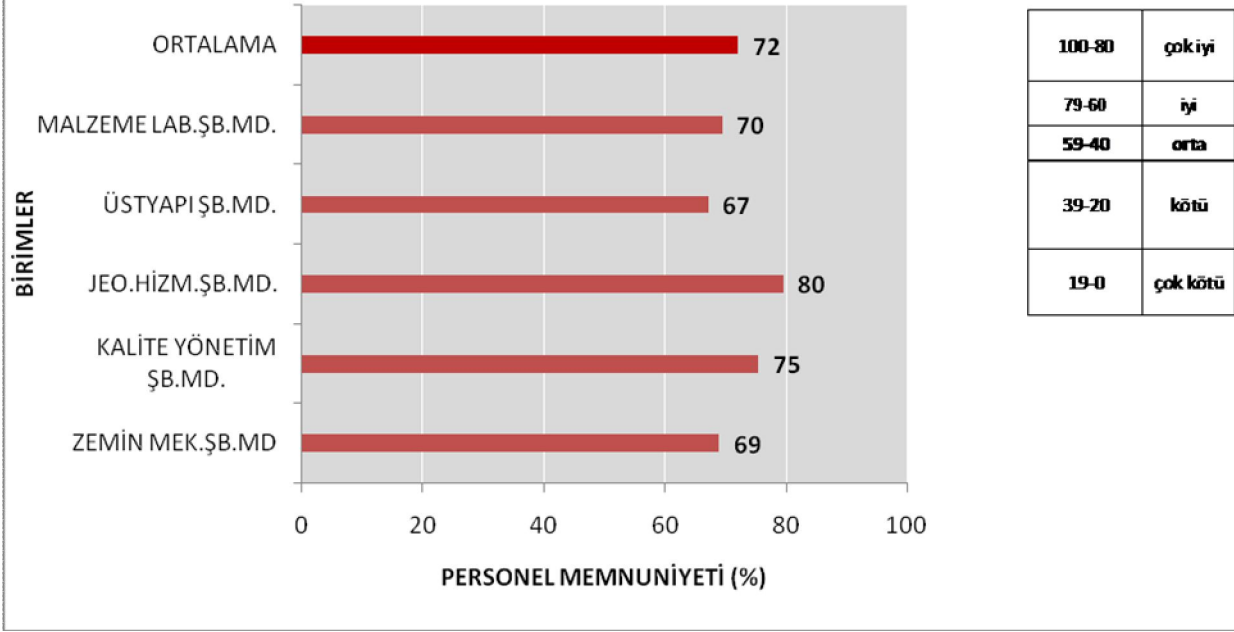
ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



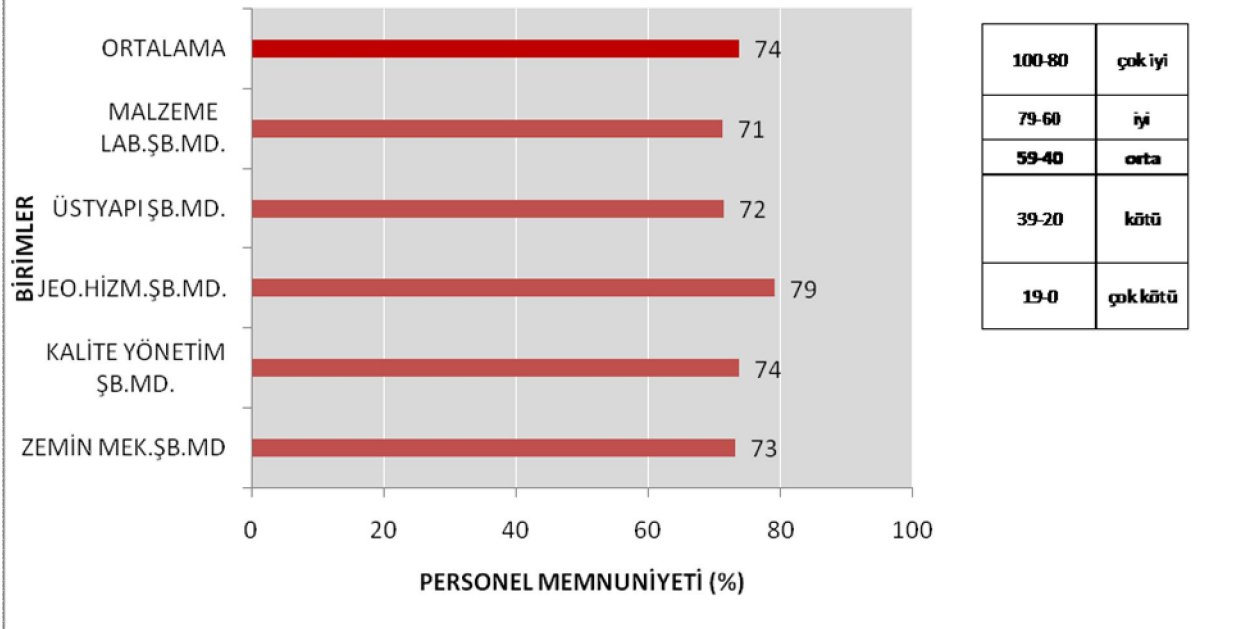
## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	41/63

Grafik 23- Yönetim ve Organizasyon



Grafik 24 Eğitim-İç İletişim



HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

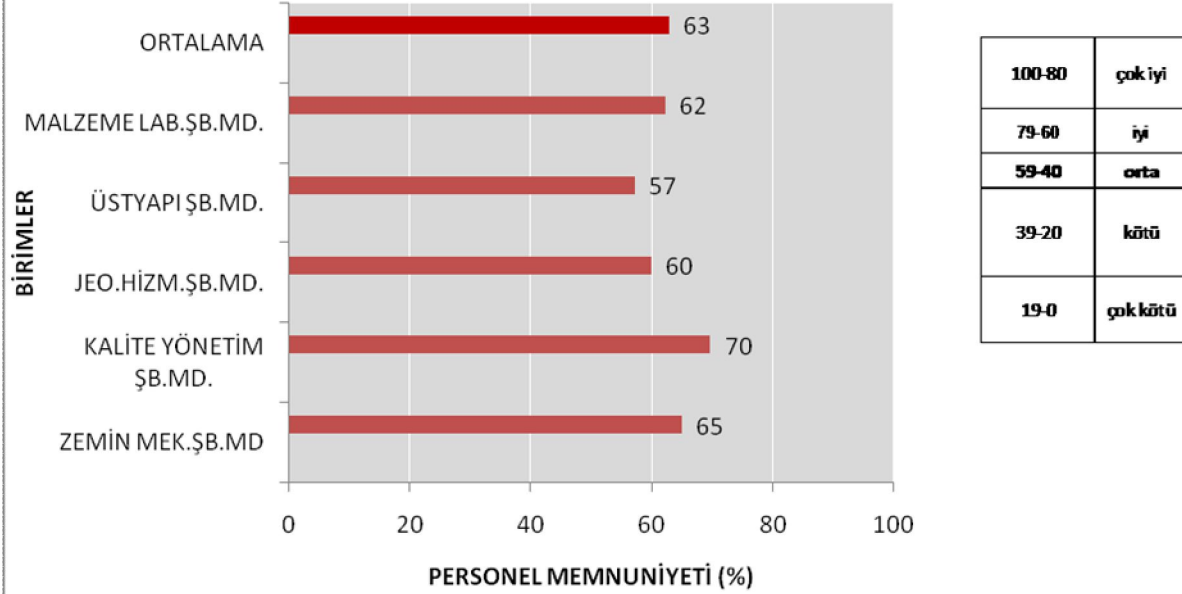
ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



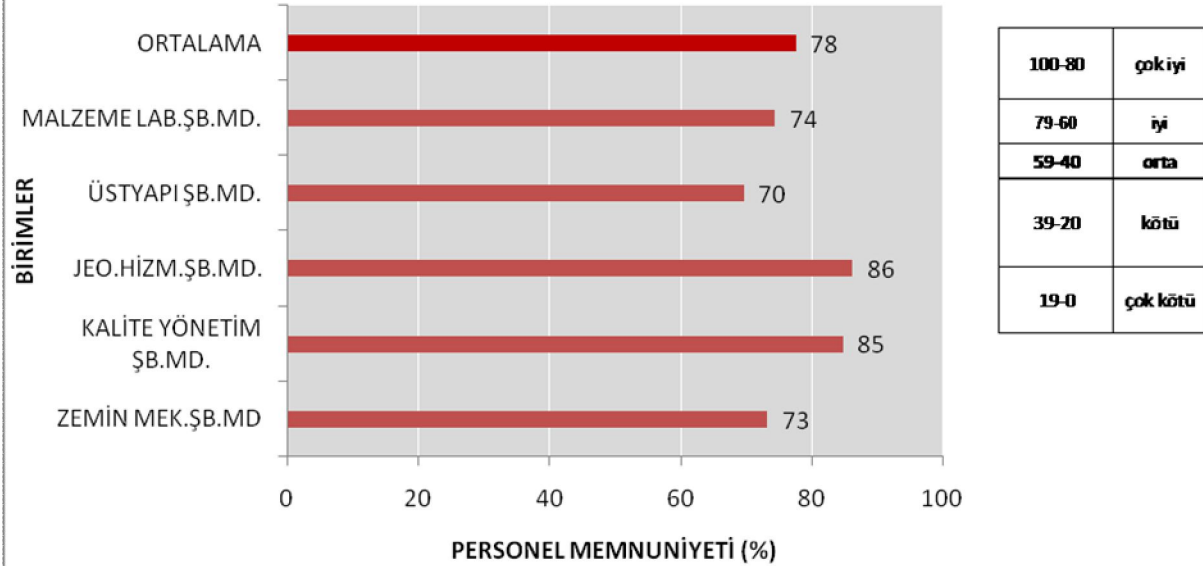
## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	42/63

Grafik 25 Altyapı/Çalışma ortamı



Grafik 26- Kalite Yönetim Sistemi ve Akreditasyon



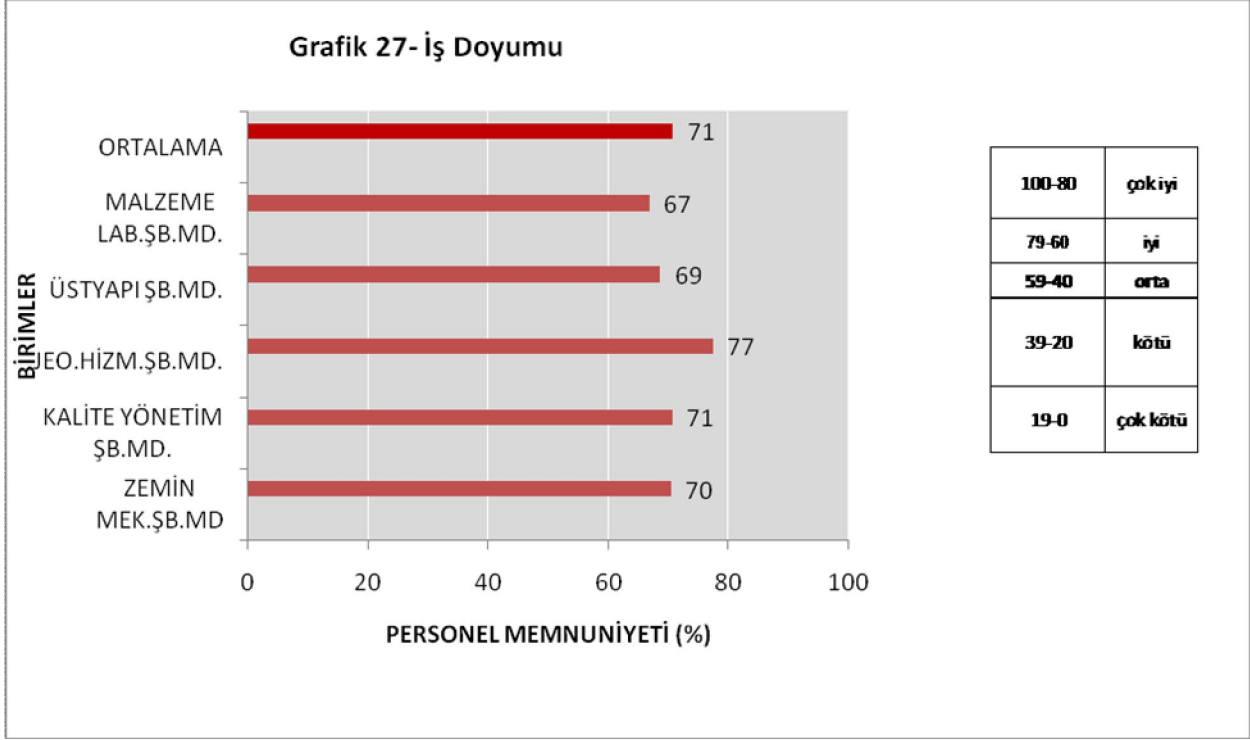
HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	43/63



### Değerlendirme:

- 2011 yılı Personel memnuniyeti anketine Malzeme Laboratuvarları Şubesi Müdürlüğünden 25 personel, Üstyapı Geliştirme Şubesi Müdürlüğünden 24 personel; Zemin Mekaniği ve Tüneller Şubesi Müdürlüğünden 23 personel; Jeolojik Hizmetler Şubesi Müdürlüğünden 21 personel; Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şubesi Müdürlüğünden de 14 personel olmak üzere ankete Toplam 107 personel katılmıştır.
- EK-5'te yer alan 2011 Yılı Süreç Kontrol Kartı Formu'nda da görüleceği üzere** Personel memnuniyeti Yönetim Süreci performans kriterlerimiz arasındadır. 2010 yılında % 75 olarak hedeflenen ve % 70 olarak gerçekleşen Personel Memnuniyeti oranı, 2011 yılında Minimum %75 olarak hedeflenmiş ve % 70 olarak gerçekleşmiş olup geçen yıla göre aynı seviyede kalmıştır.
- Başkanlığımız Personelinin Yönetim ve Organizasyon konusundaki memnuniyet derecesi %72 olarak belirlenmiştir. 2010 yılına oranla % 2 artmıştır.
- Başkanlığımız Personelinin Eğitim-İç İlişkiler konusundaki memnuniyet derecesi %74 olarak belirlenmiştir. 2010 yılına oranla bir artma ya da azalma meydana gelmemiştir.

HAZIRLAYAN Sistem Yönetim Şefi Birgül ATBAŞ	ONAYLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi İsmail AŞIK
---	---



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	44/63

- Başkanlığımız Personelinin Alt Yapı/Çalışma Ortamı konusundaki memnuniyet derecesi % 63 olarak belirlenmiştir. 2010 yılına oranla % 5 azalmıştır.
- Başkanlığımız Personelinin Kalite Yönetim sistemi ve Akreditasyon Faaliyetleri konusundaki memnuniyet derecesi % 78 olarak belirlenmiş olup, 2010 yılına oranla aynı seviyededir.
- Başkanlığımız Personelinin İş Doyumu konusundaki memnuniyet derecesi %71 olarak belirlenmiştir. 2010 yılına oranla bir artma ya da azalma meydana gelmemiştir.

Personel Memnuniyeti Anket sonuçlarına göre Başkanlığımız personelinin çözümlenmesini istediği problemler ve iyileştirme önerilerinin listesi Müdürlükler bazında **Tablo 6'da** verilmiştir.

**Tablo 6- Problemler ve İyileştirme Önerileri**

MÜDÜRLÜK ADI	ÇÖZÜMLENMESİ İSTENEN SORUNLAR VE ÖNERİLER
<b>JEOLJİK HİZMETLER ŞUBESİ MÜDÜRLÜĞÜ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kişisel sorunların dikkate alınmasını isterim.</li><li>- Çalışılan odalar çok pis, klima yok eksikliği büyük ölçüde geçen yaz yaşadık. Sumatiklerde verilen su kalitesiz hiç kullanmıyorum. Kendim Erikli veya Nestle tüketiyorum.</li><li>- Çalışanlar üzerinde iş yükü fazla, çalışanların kendilerini geliştirebilmeleri için yeni elemanların alınması, yeni elemanların yetiştirilmesi önerilir.</li><li>- Ücret politikasının çalışana daha fazla verilmesi şeklinde olmasını isterdim.</li><li>- Başkanlık binasındaki büroların daha modern hale getirilmesi, klima takılması, kışın odalarda donulmaması için önlemler...</li><li>- <b>Ofis ve büro şarhlarının iyileştirilmesi</b>, ayrıca özellikle lavaboların hijyenine özen gösterilmesi, mümkünse yenilenerek daha sağlıklı bir yapıya kavuşturulması.</li></ul>

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	45/63

MÜDÜRLÜK ADI	ÇÖZÜMLENMESİ İSTENEN SORUNLAR VE ÖNERİLER
MALZEME LABORATUVARLARI ŞUBESİ MÜDÜRLÜĞÜ	<ul style="list-style-type: none"><li>- İş yüküne karşılık personel, teknik ekipman, cihaz imkanlarının daha yeterli hale getirilmesi, fiziki ortamdaki malzeme, ekipman ve beklenmesi gereken <b>malzeme depolama ortamları</b>. Değişmesini istediğim belli başlı bir konu yok.</li><li>- <b>Çalıştığım yerde boya ve tiner vs. dolayı</b> rahatsız oluyorum.</li><li>- <b>Çalışan personelin soyunma dolabı olması</b> çalışma masası ve bilgisayarlarının olmasını, çalıştığı ortamda tehlikeli çalışıyorsa, sağlığını bozuyorsa gerekli önlemin alınmasını istiyorum.</li><li>- <b>Tuvaletler havalandırma açısından sorun çıkarıyor. Duş alma yeri yok.</b> Masamda kullanılan bilgisayarlar yeni olabilir.</li><li>- <b>Bina çatısı yağmur oluklarının değiştirilerek çatı akıntısının önlenmesi</b> için çatı onarımının ivedi olarak yapılması, havalandırma boşluklarındaki kapılar otomatik kapı olarak değiştirilmesi, çalışma odalarına perde takılması.</li><li>- <b>Tuvaletlerin daha hijyenik olması, kışın ısınma probleminin halledilmesi.</b></li><li>- Laboratuvarların iyileştirilmesi.</li><li>- Memur Teknik personelin özlük haklarının iyileştirilmesi.</li><li>- <b>Yönetim ve iş ortamı çok iyi devamını dilerim.</b></li><li>- Periyodik bir biçimde başkanlık içerisindeki tüm görevlerin öğrenilebilmesi için müdürlükler arası personel dağıtımı yapılabilir. (Branşa göre)</li></ul>
ZEMİN MEKANIĞI VE TÜNELLER ŞUBESİ MÜDÜRLÜĞÜ	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Müdürlükler (Jeo.Hizmetler ile Zemin Mek.arası) arasındaki görev dağılımı belirsizliğinin biran evvel çözümünün sağlanması.</b></li><li>- Görev dağılımı yapılırken kişisel düşüncelerin, lojman ihtiyaçlarının ve kişisel yakınlıkların değil, görevi en iyi yapacak, yaptığı işe gönül vermiş kişilerin tercih edilmesi ülkenin menfaatine olacaktır.</li><li>- ! Adalet ! çalışanların maddi manevi ve çalışma koşullarının iyileştirmeden verim alınmaz.</li><li>- Kullanılan ekipmanların daha teknolojiye uygun olması (bilgisayar ve printer gibi). Birde tuvaletlerin temizlik açısından yetersizliği konusu çözüme ulaştırılmalıdır.</li><li>- Birimlerin yer kapma yerine başka şekilde çözüm bulmaları gerekiyor.</li><li>- <b>İşçilerin kullandığı tuvaletler yetersiz, pis kokuyor ve iki tuvalet arası açık bağımsız değil.</b> Elektrik düğmesine aspiratör takılabilir, en azından koku dışarı çıkar.</li><li>- <b>ISO Toplam Kalite Yönetim Sisteminin faydasına inanıyorum ancak asli görevlerimizin önüne geçmesi doğru değil.</b></li></ul>

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	46/63

MÜDÜRLÜK ADI	ÇÖZÜMLENMESİ İSTENEN SORUNLAR VE ÖNERİLER
ÜSTYAPI ŞUBESİ MÜDÜRLÜĞÜ	<ul style="list-style-type: none"><li>-Laboratuvar personelinin masalarının ve Laboratuvar dolaplarının yenilenmesi, Mühendis ve Laboratuvar personelinin eksiklerinin giderilmesi.</li><li>- <b>Yaz ayları için klima sistemi...</b></li><li>- Erkekler tuvaleti yetersiz çok pis kokuyor. Temizlikçiler gereken temizliği yapmıyorlar. <b>TÜBİTAK çalışmalarından bizlere de bir takdir verilmesi.</b></li><li>- Karayolların temelini oluşturan Ar-Ge'nin çalışma ve fiziksel şartları yetersiz kesinlikle iyileştirilmeli.</li><li>- Başkanlık binasının daha yeni kullanışlı bir binada faaliyet göstermesini istiyorum.</li><li>- Sigara yasağının kesinlikle uygulanmasını istiyorum.</li><li>- Zemin Lab.ve Kalibrasyona gereğinden fazla elemanla doldurulmasına karşıyım.Çalışmalarımızı etkiliyor.</li><li>- Müşteri numune karşılama odası olsun.</li><li>- Tuvalet ve banyo yetersizdir. Ücretlerin adil dağıtılması.</li><li>- Çalışma ortamının iyileştirilmesi.</li><li>- Kesinlikle sigara yasağının uyulmasını istiyorum. İçenler kadar içmeyenlerinde hakları olduğuna inanıyorum. Kalibrasyon Lab. Malzeme alımı ve evrak takiplerini kendilerinin yapmasını rica ediyorum.</li><li>- <b>Tuvaletler çok kötü yeniden yapılmasını, yapılırken de yeterli denetim olmasını istiyorum. Çünkü 20 senede 3 kere yapıldı hala kötü.</b></li><li>- <b>Sigara yasağı uygulansın. Artık dayanamıyoruz. Tuvaletlere havalandırma yapılsın. Gereksiz elektrik kullanmamak için lambalar sensorlu olsun.</b></li><li>- Tuvaletler yenilensin. Banyo ihtiyacı olan Laboratuvarlara banyo yapılsın.</li><li>- Personel yetersizliği</li><li>- Daha güler yüzlü, sempatik ve sosyal insanların çoğalmasını,</li><li>- Yeni düzgün ve çalışılabilir bilgisayar.</li></ul>
KALİTE YÖNETİM VE AR-GE ŞUBESİ MÜDÜRLÜĞÜ	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Dokümanların bir an önce elektronik imza ve sanal ortamda kullanımının artırılması yoluyla zaman yönetiminin etkin bir şekilde kullanılması.</b></li><li>- <b>Sigara yasağına uyulması, şefliklere mühendis atanması, koordinasyonlu işlerin sırayla ilgili birimlere havale edilmesi. Eğitim faaliyetlerinde her birimin üzerine düşen görevi yapması. Günlük izinler ve mesaiye uyum konusunda Başkanlıkta ayrı uygulamanın olmaması.</b></li><li>- Çalışanların iş yapma şeklinin değişmesini ve kurum kültürünün olumlu yönde değişmesini isterim.</li><li>- <b>Proje hizmetlerine yönelik performans ölçüt kriterleri olarak işin tipi ve büyüklüğüne bağlı inceleme süreleri oluşturulup ölçülmesi proje hizmetlerini iyileştirecektir. Ayrıca Kalite Yönetim Sistemi gereği yapılacak faaliyetler ciddiyle yapılmalı.</b></li></ul>

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	47/63

Personelimizden gelen önerilerin iletilmesi ve değerlendirilmesini temin etmek amacıyla **Fikir Kartı Formları**, personelden gelebilecek iyileştirme önerilerini üst yönetime iletmeye araçlarından biridir. Fikir kartı formlarına girilen veriler ilgili Şube Müdürü tarafından **Ocak, Mart, Mayıs, Temmuz, Eylül ve Kasım** aylarının ilk haftası içinde tarafından değerlendirilir. Kabul edilen tavsiyeler Şube Müdürü tarafından **İyileştirici Faaliyet Takip Formuna** işlenir ve etkinlik takibi yapılır. 2011 yılında, bürolarda bulunan **Fikir Kartı Formlarında** ilgili müdürlük personeline doldurulmuş olup, öneriler **Tablo 7'de** verilmiştir.

**Tablo 7. Fikir Kartı Formlarında yer alan öneriler**

Personel Adı	Tarih	İyileştirme Tavsiyesi	Şube Müdürü Görüş ve Değerlendirme	
Kalite Yön. ve Ar-Ge Şb.Md.	E.Ş.ÇİMŞİR	18.04.2011	KP.14 madde 7 "İlgili Dokümanlar" bölümünden Haftalık Faaliyet Raporları, Acil Eylem Planı Formu Ve Yıllık Çalışma Raporu çıkartılabilir	Uygun. (12.09.2011 tarihinde yapılan revizyonla düzeltme yapıldı.)
	A.ŞİRİNGÜL	09.05.2011	<b>Elektronik imza kullanılarak zaman kaybının giderilmesi</b>	Şuan itibari ile uygun görülmemiştir.
			Personeli ilgilendiren konuların bilgisayar vasıtasıyla takip edilmesi	16.05.2011 tarihinde Bilgi Tek. D.Bşk. ile yapılan görüşmede bunun mümkün olmadığı bilgisi alındı.
	G.AYDOĞDU	08.04.2011	Sağlık problemlerim ve çalışma ortamının iyileştirmesi LCD ekran bilgisayara ihtiyacım vardır.	Uygun. (Talep 03.10.2001 tarihinde Malz.Lab.Şb.Md.ne gönderildi.)
			<b>Başkanlığımızın acilen bir eğitim salonuna ihtiyacı vardır. Mevcut salon toplantı amaçlı olarak düzenlenmiş, eğitime katılanların bu konuda şikayetleri mevcuttur.</b>	Uygun. (Firmalarla görüşüldü ancak talebimize uygun bir proje henüz getirilmedi.)

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	48/63

Jeo hizm.Şb.Md.		Personelden tarafından forma herhangi bir fikir öneri girilmemiştir.		
Zemin Mek Şb.Md.	M.AKYÜZOĞLU	07.03.2011	<p><b>Çaymatiklerin hijyenik olmaması ve çay saatlerinin diğer başkanlıklar gibi düzenli olmaması. Bu nedenle çaymatiklerin sayısı artırılmalı ve hijyeni sağlanmalıdır.</b></p> <p><b>Tuvaletlerin uygunsuz olması. Tuvaletlerin yeniden yapılarak gerekli iyileştirmenin yapılması</b></p> <p><b>Her müdürlüğe özellikle yaz aylarında soğuk içecek ihtiyacının karşılanması için buzdolabı konulması</b></p> <p>Yaz aylarındaki serinleme ihtiyacı için odalara klima sistemlerinin yapılması</p>	İyileştirici faaliyet takip formu oluşturulması konusunda görüşüldü.Mart ayında Engin Bey'in Şube Müdürü olduğunu söyledi.
	Ş.SARIALIOĞLU	15.03.2011	<p>Zemin mekaniği Laboratuvarı ile ilgili olarak boya yapılması alt katta bulunan lab.personelinin kullandığı tuvaletlerin revizyonu</p> <p>Zemin Mek.Şeflik odalarının boyanması</p>	
	E.AKIŞ	07.03.2011	<p><b>Tuvaletlerin yeniden yapılarak hijyenik olması. Tuvaletlerde sensörlü musluk, tuv.kağıdı, kağıt havlu v.b. hijyenik örtü v.b. olması</b></p> <p>F blok arkasında çöplük olarak kullanılan eski trafo binasının bu amaç için kullanılmaması</p> <p><b>131 nolu odanın altındaki fanın mütemediyen gürültülü çalışması nedeniyle kaldırılması</b></p>	
	M.İLGİNOĞLU	04.03.2011	Toplantı yapılında kapıya "Toplantı Var" levhası konulabilir.	
	O.YILMAZ	07.03.2011	<b>Başkanlıktaki odalarda gereğinden fazla aydınlatma sistemi mevcuttur. Bu sistemlerin daha ekonomik hale getirilmesi ülke ekonomisine faydalı olacaktır.</b>	
		09.03.2011	Çalışma ortamımız kışın 17 derece yazın ise 37 derece olduğu herkesin bilgisi dahilindedir. Sağlıklı bir çalışma ortamı için ısıtma ve soğutma sistemlerinin geliştirilmesi çalışanların performansını olumlu etkileyecektir.	
	DERYA TURK	07.03.2011	<b>Arşiv için 3 basamaklı merdiven</b>	

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	49/63

Üstyapı Gel.Şb.Md.	Personelden tarafından forma herhangi bir fikir öneri girilmemiştir.
Malzeme Lab.Şb.Md.	Personelden tarafından forma herhangi bir fikir öneri girilmemiştir.

### Değerlendirme

Bazı Şube Müdürlüklerimizde iyileştirici faaliyet takip formu mevcut değildir ve Şube Müdürü tarafından herhangi bir değerlendirme yapılmamıştır. Personelden gelen öneri/fikirlerin değerlendirilmesi fikir kartlarında yazılan fikirlerin takibinin yapılması, personelce doldurulmasını teşvik açısından çok önemlidir. Bazı şube müdürlüklerimizin personeline hiç fikir kartı doldurulmamış olması önerilerin iletimi açısından aksamalar yaşanması ve yapılabilecek bir önerinin takibinin yapılması ve sonuç alınması açısından risk oluşturmaktadır.

### 3.8. DIŞ KURUM / KURULUŞLAR TARAFINDAN GERÇEKLEŞTİRİLEN DENETİMLER

#### TS EN ISO 9001:2008 Standardı Çerçevesinde TSE Tarafından Yapılan Belge Yenileme ve Unvan Değişikliği Denetimi

17-18.10.2011 tarihlerinde TS EN ISO 9001:2008 standardı doğrultusunda TSE tarafından 1. Gözetim Denetimi yapılmıştır. Denetim neticesinde herhangi uygunsuzluk açılmamış olup denetçiler tarafından **Tablo 8'deki** öneriler sunulmuştur.

#### Tablo.8 TSE denetimi neticesinde TSE tarafından bildirilen öneri ve gözlemler

Olumlu Hususlar	Daire Başkanlığı üst yönetiminin Kalite Yönetim Sistemine inanarak mevzuatlar çerçevesinde gerekli kaynakları sağlamanın yanı sıra Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şube Müdürlüğü ile diğer birimlerin mevcut kurulu sistemi bilgi birikimi ve yeterli donanımları ile özverili bir şekilde koruma ve geliştirme gayretleri
İyileştirilebilecek Hususlar	<b>Önceki yıllara göre personel sayısının artması nedeniyle sıkışıklığa neden olan çalışma ofisi ve Laboratuvar olarak kullanılan bölümlerdeki alt yapı ve çalışma ortamlarının iyileştirilerek kapalı fiziki alanların genişletilmesinin, Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin daha da geliştirilerek etkinleştirilmesinin Daire Başkanlığının Kalite Yönetim Sistemine katkı sağlayacağı kanaatindeyiz.</b>

HAZIRLAYAN Sistem Yönetim Şefi Birgül ATBAŞ	ONAYLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi İsmail AŞIK
---	---



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	50/63

### 3.9. DÜZELTİCİ FAALİYETLER, ÖNLEYİCİ FAALİYETLER

Başkanlığımızda **2011 Yılında İç Tetkik Haricinde** 1 adet Düzeltici Faaliyet başlatılmış olup, Önleyici Faaliyet oluşmamıştır.

DÖF No 164: 25.11.2011 tarihinde Beton Laboratuvarındaki M.BÇ.075 kodlu presin kalibrasyonu yapılırken 5kN'luk Load-Cell arızalanmıştır. Daha önce de aynı cihaz kalibre edilirken 3 kez load-cell arızalandığı için bu düzeltici faaliyetin başlatılmasına ihtiyaç duyulmuştur.(Talep tarihi:29.11.2011 Termin: 30.04.2012)

### 3.10. UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMETİN KONTROLÜ

2011 yılında **İç Tetkik Haricinde** Uygun Olmayan Ürün/Hizmet oluşmamıştır

### 4. İÇ TETKİKLER

Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin TS EN ISO 9001:2008 ve TS EN ISO/IEC 17025 standartlarının gereklerinin karşılanıp karşılanmadığının belirlenmesi amacıyla 18 Nisan-04 Mayıs tarihleri arasında planlanan ve iç tetkik prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilen iç tetkik neticesinde açılan toplam 15 adet uygunsuzluktan 9 adeti kapatılmış olup, 6 adet uygunsuzluğa ek süre verilerek takibi yapılmaktadır. Bu uygunsuzluklar da temrin süresi içerisinde tamamlanacaktır. Aşağıda verilen tabloda iç tetkik esnasında tespit edilen termin süresinde kapatılmayan ve ilave süre verilen uygunsuzluklar yer almaktadır. Bu uygunsuzlukların mutlaka ve zamanında kapatılması gerekmektedir.

**Tablo 9'da** iç tetkik esnasında tetkikçilerimizin gözlem ve iyileştirici öneri notlarından bazıları verilmektedir.

**Tablo.9. İç tetkik esnasında tetkikçilerimizin gözlem ve iyileştirici önerileri**

Tetkik Edilen Birim	Tetkikçiler	İyileştirme Önerisi/Gözlemler/Görüşler/Notlar
Kalibrasyon Laboratuvarı Şefliği	Nuran KÖKER Elif BAYRAK	-Ara kontrol formlarında deneyi yapan kişi dışında diğer bir kontrolün imzası bulunması. -Ortak kullanılan talimat ve formların değişikliği yada güncellenmesi durumunda tüm ilgililer haberdar olmadığı için duyuru yapılmalıdır.

HAZIRLAYAN Sistem Yönetim Şefi Birgül ATBAŞ	ONAYLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi İsmail AŞIK
---	---



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	51/63

Kalite Yönetimi ve Ar-Ge Şubesi Müdürlüğü Büro Şefliği	Mehmet Ali ALKAN Hatice KARATAŞ	<b>-Büro personelinin Türkak markasının ve TS EN ISO 9001 logosunun nerelerde kullanılacağıyla ilgili bilgiye sahip olması doğru olacaktır.</b> -Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik ve İmha edilen veya Genel Müdürlük arşivine gönderilen doküman listesinin büroda bulunması önerilir. -Yıllık izin takip formunun güncel halinin ortak alandan alınarak doldurulması gerekmektedir.
Ar-Ge Kaynak Yönetim Şefliği	A.A.ÖZKUZUCU Y.YENER	<b>-Yapılan faaliyetlerin düzgün ve yeterli olmasını sağlayacak personel ihtiyacı karşılanmalıdır.</b>
Fizik Laboratuvarı	G. AYDOĞDU Ş.SARIALIOĞLU	<b>-KP.02' ye göre Laboratuvarında bulunan kayıtların güvenli bir şekilde saklanması için mevcut dolaba kilit yapılması veya kilitli dolap alınması.</b> -KP.01 5.11 maddesine göre iptal edilen fakat kullanımda olan dış kaynaklı dokümanların iptal kaşesi basılıp ayrı dosyada tutulması. <b>-KP.14' e göre müşteri malı olan numunelerin deney süresince ve deneyden sonra saklanması için ayrı bir numune odası yapılması.</b>
Kimya Laboratuvarı	H. PEKARDAN	<b>-Kimya Laboratuvarında (Kimya Test, Boya Test, Terazi Odası) sıcaklık ve rutubet ortam değerinin her birim için yıllık profillerinin oluşturulması için sürekli kayıt edilmesi uygun olacaktır.</b>
Jeofizik Şefliği	E. Nazan ÜNAL M. Ali ALKAN	- Cihaz sicil kartlarına, cihazlara yapılan bakım ve onarımların işlenmesi uygun olacaktır.
Malzeme Etütleri Şefliği	Ali ÜNSAL S. KAŞAK	- <b>TADB ile başlayan dokümanların, ARGE olarak değiştirilmesi.</b>
Sondaj Şefliği	E.AKIŞ S. DEMİRKAN	- Geçerli Doküman Listesinde yer alan TADB.J.SD.05.F03 ve TADB.J.SD.T05.F04 formlarına revizyon numaralarının eklenmesi faydalı olacaktır.
Jeolojik Etütler Şefliği	E. Ş.ÇİMŞİR S. DEMİRKAN	- Odaların klimatize edilmesi ve ortak kullanım alanlarının iyileştirilmesi. - <b>Başkanlığa ait ortak bir arşivin oluşturulması ve bu arşivin başına, eğitilmiş bir arşiv uzmanının getirilmesi.</b> - Odaların daha iyi temizlenmesi için tedbir alınması faydalı olacaktır. - Odaların boyanması faydalı olacaktır.
Jeolojik Etütler Şefliği	İ. TİMUR O. ÖZAY	- KP-14-PL.03 formunun efektif kullanılması için önerilen termin tarihinin proje teslim edilmeden önce formda görülmesi uygun olacaktır.
Jeolojik Hizmetler Şube Müdürlüğü Büro Şefliği	N.KÖKER H. AYAR	- Büro şefliğinin elemanlarının tümü sistem dokümanlarına ulaşabilmeli ve sürekliliğini sağlamalıdır.

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	52/63

Üstyapı Etüt ve Proje Şefliği	T. İÇTEM B. YALÇIN	<ul style="list-style-type: none"><li>- Şefliğin hizmetlerini gerçekleştirmek için kullanmakta olduğu Düşen Ağırlıklı Deflektometre cihazını halihazırda kullanan sadece bir Sanat Sınıfı personel bulunduğu, bu personelin emekli olması durumu göz önüne alınarak cihazı kullanabilecek yeni bir Sanat Sınıfı personel istihdam edilerek eğitimin sağlanması uygun olacaktır.</li><li>- Süreci tamamlanmış işler için Proje İş Planında Çıkış Tarihlerinin verilmesi uygun olacaktır.</li><li>- <b>Müşteri Memnuniyet Anket Formlarının etkin şekilde kullanımının sağlanması uygun olacaktır.</b></li><li>- Şefliğin hizmetlerini gerçekleştirmekte kullandığı ve güncelliğini kontrol/sağladığı "Üstyapı Projelendirme Rehberi'nin", TADB Birim Fiyat Listesinin, ve Birim Fiyat Tarifleri Kitabının Geçerli Doküman Listesine eklenmesi uygun olacaktır.</li><li>- Karayolu Teknik Şartnamesinin Dış Kaynaklı Doküman Listesi ve Güncellik Formuna eklenmesi uygun olacaktır.</li></ul>
Üstyapı Yönetim Sistemi Şefliği	M. AKYÜZOĞLU N.TEMUR	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Hazırlanan raporların arşivlenmesi ve izlenebilirliğinin iyileştirilmesi bakımından arşiv ve kayıt sisteminin kurulması faydalı olacaktır.</b></li></ul>
Toprak ve Stabilizasyon Laboratuvarı Şefliği	M.AKYÜZOĞLU O. YILMAZ	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Hazırlanan raporların (deney raporları) arşivlenmesi ve izlenebilirliğinin iyileştirilmesi bakımından arşiv ve kayıt sisteminin kurulması faydalı olacaktır.</b></li></ul>
Bitümlü Karışımlar Laboratuvarı Şefliği	İ. AŞIK E.ÖZCAN	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Çalışan sanat sınıfı personelin deney sonrası duş alma ihtiyacının karşılanması.</b></li></ul>
Zemin Mekaniği ve Tüneller Şubesi Müdürü	E.Ş.ÇİMŞİR Y.ENGİNTAV	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Odaların klimatize edilmesi.</b></li><li>- <b>Jaluzi ve marleylerin sökülerek daha hijyenik sistemlerin kurulması.</b></li></ul>
Zemin Mekaniği Şefliği	B. ATBAŞ Y. YENER	<ul style="list-style-type: none"><li>- Birimlerin toplantı tutanağı formunun revize edilmeden önceki kayıtlarının da muhafaza edilmekte olduğu görülmüştür. Bu nedenle Kayıtlar Listesi Kalite Kayıtları TADB.KP.04.-FR.01 kodlu formunda eklenmesi faydalı olacaktır.</li><li>- Ar-Ge Dairesi Başkanlığı olmamız nedeniyle personelimizin çalışma konularıyla ilgili kongre, seminer, sempozyum gibi çalışmalarda daha fazla yer alması sağlanmalıdır.</li><li>- Müdürlükler arası ilişkilerde görev, yetki ve sorumluluklar çerçevesinde koordinasyon sağlanmasının temini gerekmektedir.</li></ul>

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	53/63

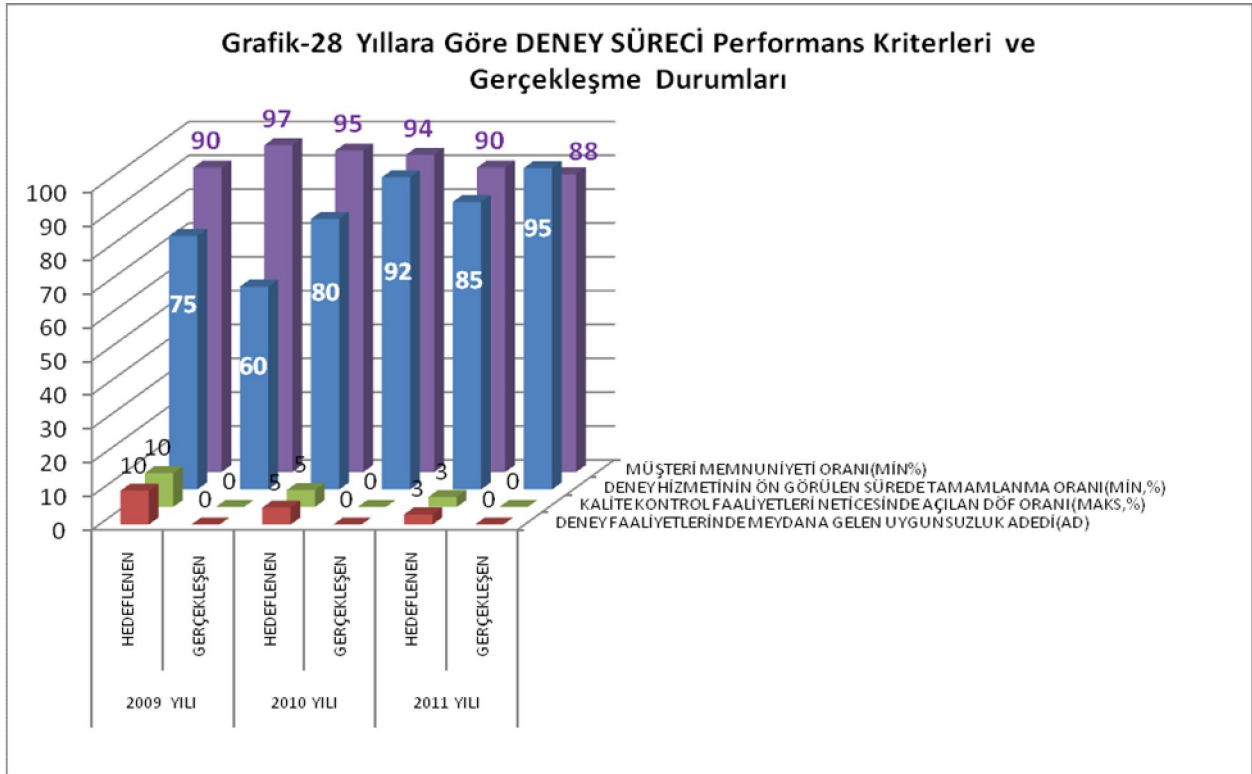
Zemin Mekaniği ve Laboratuvarı Şefliği	E. ÖZCAN S. KAŞAK	- Sistemle ilgili Dokümanların sadeleştirilerek, bilgisayar ortamında veri girilerek hızlandırılması.
Kaya Mekaniği Şefliği	E. MISIRLI M. ALTAY	- Kayıtların daha düzgün tutulması. - Laboratuvar personelinin eğitimi çalışma ve kayıtlarına önem verilmesi.

### 5. SÜREÇ PERFORMANSLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ VE SÜREÇ UYGUNLUĞU

5.1. 2011 yılı süreçleri ve süreç hedeflerinin gerçekleşme durumları **Ek-5 Süreç Kontrol Kartı Formu'**nda verilmektedir.

5.2. Süreç performansını değerlendirmek amacıyla yapılan analizler; düzeltici/önleyici faaliyet ve uygun olmayan ürün/hizmet analizleri, iç tetkik sonuçlarının değerlendirilmesi, müşteri geri beslemeleri, proses hedeflerine ulaşılmış olması ürün uygunluğunun sağlandığını göstermektedir. Ulaşılamayan hedefler için iyileştirici faaliyet başlatılacaktır.

5.3. Yapılacak olan YGG toplantısında, 2012 yılı süreç performans kriterlerimizin, aşağıda grafiksel olarak verilen 2011 yılı gerçekleştirmeleri de göz önüne alınarak konulmasında fayda vardır.



HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



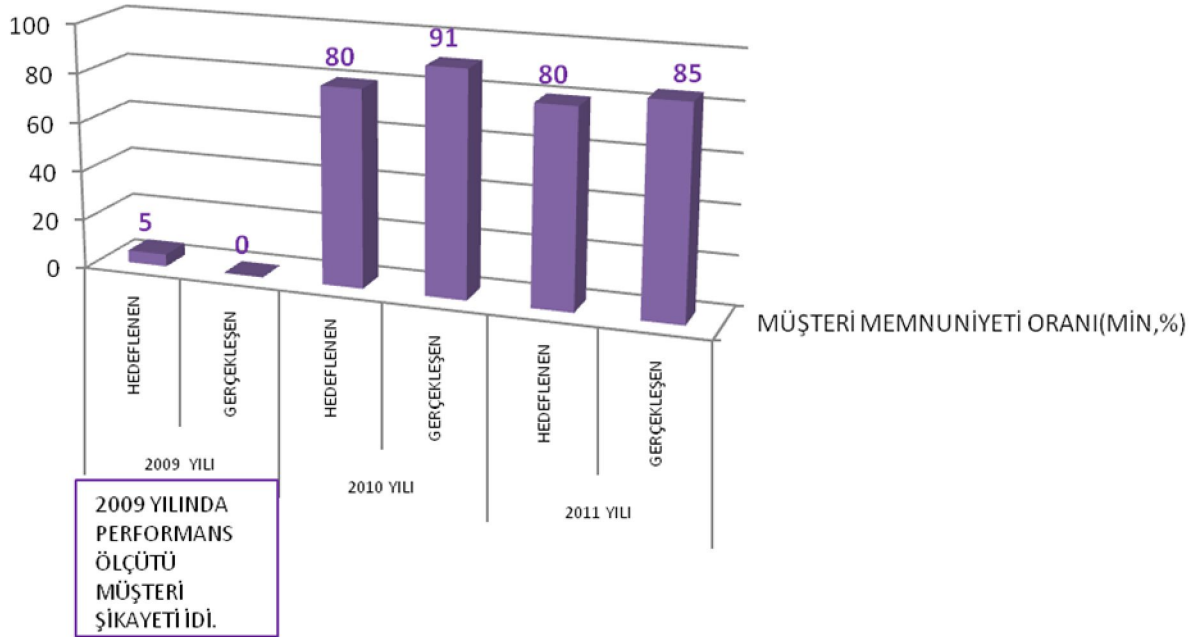
## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	54/63

Grafik-29 Yıllara Göre KALİBRASYON VE ARAKONTROL SÜRECİ Performans Kriterleri ve Gerçekleşme Durumları



Grafik-30 Yıllara Göre PROJE SÜRECİ Performans Kriterleri ve Gerçekleşme Durumları



HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

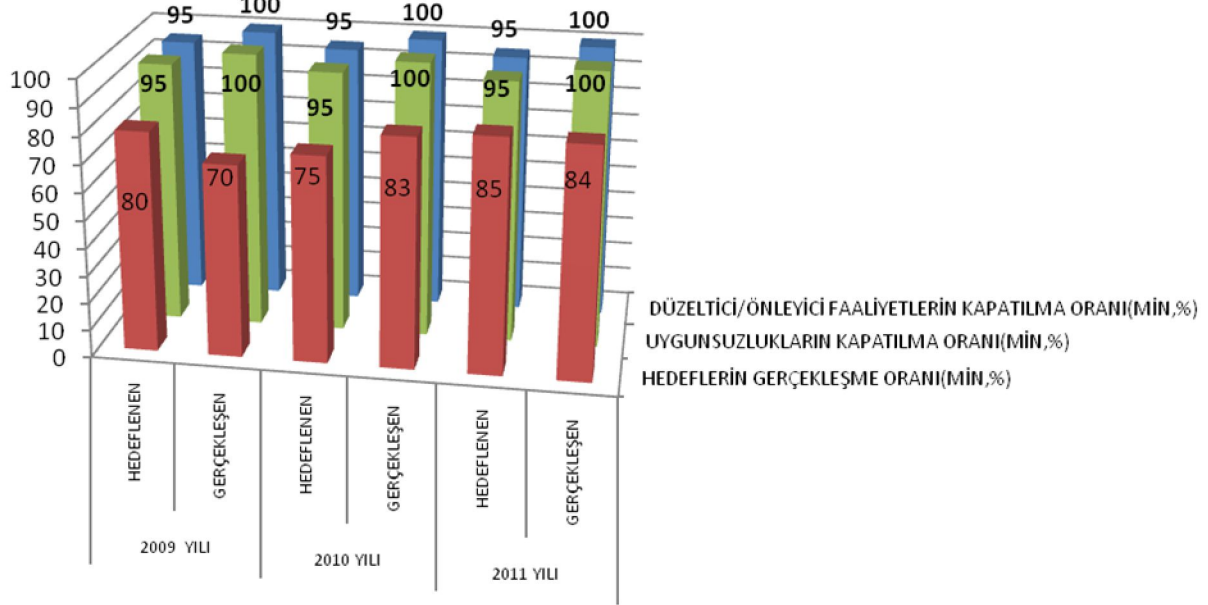
ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



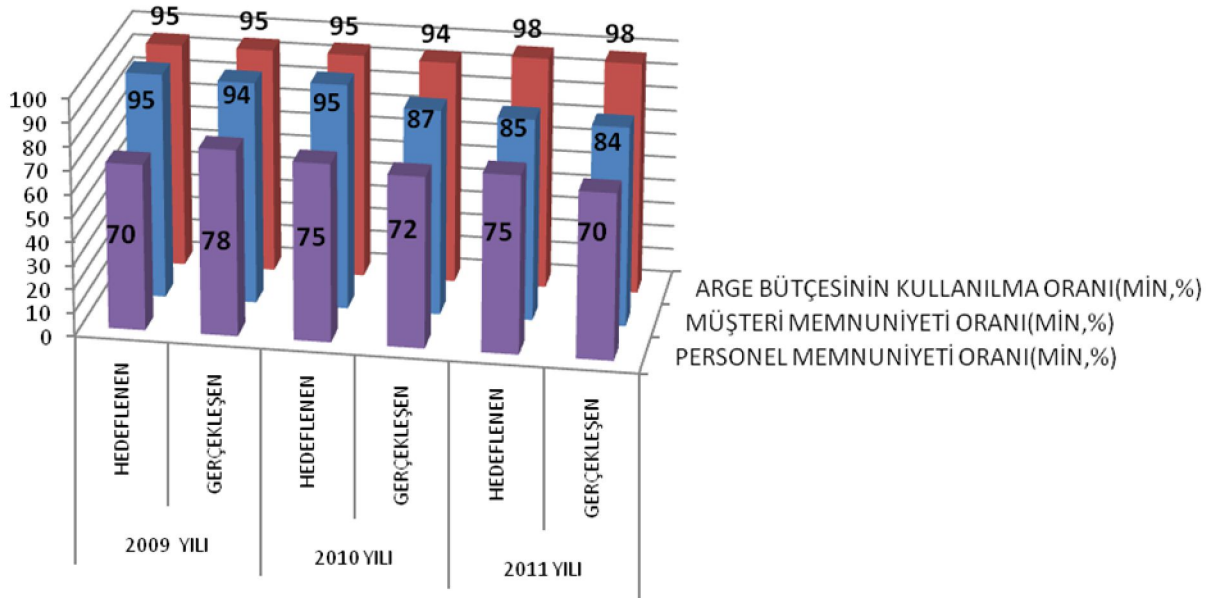
## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	55/63

Grafik-31 Yıllara Göre YÖNETİM SÜRECİ Performans Kriterleri ve Gerçekleşme Durumları



Grafik-32 Yıllara Göre YÖNETİM SÜRECİ Performans Kriterleri ve Gerçekleşme Durumları



HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	56/63

### 6. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİ ETKİLEYECEK DEĞİŞİKLİKLER

Başkanlığımız önceki yıllarda olduğu gibi 2011 yılında da TS EN ISO 9001 ve TS EN ISO/IEC 17025 Standartları doğrultusunda sürekli iyileştirme çerçevesinde çalışmalarına devam edecektir. 6001 sayılı kanun uyarınca görev yetki ve sorumluluklar, şema değişikliği gibi değişiklikler oluşmuş, Başkanlığımız ve Şube Müdürlüklerimizden bazılarının isminin değişmesi ve 24.06.2011 tarih ve 601.01-0338 sayılı yazı ile revize edilen pozisyon şemaları nedeniyle ilave/değişen şeflikler, 2011/01 Sayılı İç Genelge gereğince protokol düzenlenmesinde değişen uygulamalar, "Devlet Memurları Sicil Raporu"nun iptal edilmesi nedeniyle sistem dokümanlarında 2011 yılında gerekli düzenlemeler yapılmış olup, mevcut sistemimiz yürürlükte olan standartlara ve mevzuata uygundur.

### 7. ÖNCEKİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMELERİNDEN DEVAM EDEN TAKİP FAALİYETLERİ

- TS EN ISO 9001 ve TS EN ISO/IEC 17025 Standartları doğrultusunda oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi gereği 2011 yılı Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında alınan kararların takibi ve mevcut durumu yapılacak bu toplantıda değerlendirilecektir. 25.02.2011 tarihinde yapılan Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısında alınan kararlarda, Tablo 10'da yer alan maddeler hariç, diğer kararların yerine getirildiği tespit edilmiştir.

#### Tablo.10. 25.02.2011 tarihinde yapılan Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında alınan kararlardan termin süresi içinde yapılamayanlar

Madde No	KARAR	SORUMLU	TERMİN
4	Şube Müdürlüklerinin, "Yurt Dışından Eğitimci Getirme" konusunda çalışma yapmalarına ve konu ile ilgili olarak "TUBİTAK Bilim Adamı Çağırma Programından" faydalanılmasına karar verilmiştir.	Bütün Müdürlükler	30.12.2011
7	Proje hizmeti aldığımız ve deney hizmeti verdiğimiz firmaların isim ve adreslerinin belirlenmesine ve bu firmalara resmi yazı ile Müşteri Memnuniyeti Anket Formlarının gönderilmesine karar verilmiştir.	Zemin Mek.ve Tün.Şb.Md. Malzeme Lab.Şb.Md. Üstyapı Gel.Şb.Md. Jeolojik Hizm.Şb.Md.	Kalite Yön.ve Ar-Ge Şb.Md. tarafından konu ile ilgili 15.04.2011 tarihinde büro şefleri ile bir toplantı yapılmıştır.

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	57/63

14	Akredite deney ücretlerinin tutarlarının, Müdürlükler bazında yeniden belirlenmesine karar verilmiştir.	Zemin Mek.ve Tün.Şb.Md. Malzeme Lab.Şb.Md. Üstyapı Gel.Şb.Md.	16.05.2011
18	Zemin Mekaniği Laboratuvarı ile Kaya Mekaniği Laboratuvarının <u>Laboratuvar Doluluk Oranını Arttırmak</u> amacıyla, Birim Fiyatların Düşürülmesi v.b. tedbirlerin araştırılmasına karar verilmiştir.	Zemin Mekaniği ve Tünel Şubesi Müdürlüğü	30.12.2011
19	Tamamlanan TUBİTAK Projeleri ile ilgili olarak Başkanlık Toplantı salonunda sunum yapılmasına karar verilmiştir.	Üstyapı Geliştirme Şubesi Müdürlüğü	31.05.2011
27	Deney Sonuçlarının Kalitesini Güvence Altına Almak amacıyla, Malzeme Laboratuvarları Şubesi Müdürlüğü'ne gelen numuneleri azaltmaya yönelik faaliyetlerin araştırılarak, belirlenen tedbirlerin gerçekleştirilmesine karar verilmiştir.	Malzeme Laboratuvarları Şubesi Müdürlüğü	30.11.2011
28	Trafik Malzemeleri kapsamında oluşturulan "TCK Teknik Şartnameleri"nin günün koşul ve ihtiyaçlarına göre revize edilmesine karar verilmiştir.	Malzeme Laboratuvarları Şubesi Müdürlüğü	30.11.2011
29	"Seyahat Sonuç Raporları" ve "Bilgi Notları" için standart bir format oluşturulmasına karar verilmiştir.	Zemin Mekaniği ve Tünel Şubesi Müdürlüğü	21.03.2011
30	Başkanlığımız dışına verilecek "CD Kapağı", "Baskılı CD", "Not Defteri", "Dosya", vb. dokümanlar için standart bir format oluşturulmasına karar verilmiştir.	Üstyapı Geliştirme Şubesi Müdürlüğü Malzeme Laboratuvarları Şubesi Müdürlüğü	29.04.2011
35	Cihaz Kodlama Sisteminin değiştirilmesine karar verilmiştir.	Bütün Müdürlükler	16.05.2011

### 8. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME VE İYİLEŞTİRMEYE YÖNELİK ÖNERİLER

#### 8.1. 2011 Yılında Yapılan İyileştirme Faaliyetleri

- Üstyapı Geliştirme Şubesi Müdürlüğü tarafından Esneklik Modülü Deneyinin yazılımının güncellenmesi ile ilgili olarak hazırlık çalışmaları devam etmektedir.
- Malzeme Laboratuvarları Şubesi Müdürlüğü'nün yürüttüğü Kimya Laboratuvarında Terazî Odasının yenilenmesi projesi ile ilgili olarak Teknik Şartname hazırlama çalışmalarına devam edilmekte, değişik firmalardan proje ve teklifler alınmaktadır.

HAZIRLAYAN Sistem Yönetim Şefi Birgül ATBAŞ	ONAYLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi İsmail AŞIK
---	---



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	58/63

- Malzeme Laboratuvarları Şubesi Müdürlüğü tarafından Laboratuvarlarda yatay ve düşey işaretleme malzemeleri deneylerinde kullanılmak üzere büyük ve küçük kapasiteli soğutucu alınması konusunda çalışmalara devam edilmektedir.
- Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şubesi Müdürlüğü tarafından 2010 yılında Önleyici Faaliyet olarak başlatılan “Başkanlığımız çalışma ortamını; elektrik tesisatı ve güvenlik koşulları açısından iyileştirmek” hedefi konusunda, Seis İnşaat elektrik Elektronik Danışmanlık ve Tic. Ltd. Şti. ile sözleşme yapılmış ve 30.11.2011’de firma işe başlamıştır.
- Eğitim salonuna eğitim programının ve başkanlık faaliyetlerinin girilebileceği, süreleri programlanıp sesli ikaz verebilen bir akıllı sistem kuruldu. Firma işi olarak cihazın montajını yapıp cihazı çalıştırdı. Ancak cihazın sorunları nedeniyle deneme testleri devam ediyor.
- Başkanlığımızın bodrum katında tüm şube Müdürlüklerimizin ve Kütüphanedeki kitapların konacağı bir arşiv odası oluşturuldu.
- Başkanlığımızın yönetim katı komple boyatıldı.
- Karayolları 5.; 6. ve 9. Bölge Müdürlüklerimize Sertleşmiş Beton Test Ekipmanları alındı.
- Karayolları 5.; 9.; 12.; 13.; 14. ve 16. Bölge Müdürlüklerimize Tam Otomatik Kür Tankı Sisteminin alındı.
- Karayolları 2.;5.; 8.; 14. Bölge Müdürlüklerimize ve Başkanlığımıza 10 Ton Kapasiteli Bilgisayar Kontrollü Metalik Malzemelere (Çelik Oto korkuluk, Ray vb.) Testlerini Yapabilecek Presin ve kaplama kalınlığı ölçme test cihazının alındı.
- Karayolları 4.;5. ve 8. Bölge Müdürlüklerimize yatay ve düşey işaretleme malzemelerinin, yol performans ölçümleri için gerekli olan cihazlar satın alınıp, eğitimleri verildi.
- İç tetkiklerin etkinliğinin artırılmasına yönelik olarak Kalite Yön. ve Ar-Ge Şubesi Müdürlüğü tarafından TSE denetçilerinin de önerileri doğrultusunda iç tetkik planına iç tetkik planından sapma nedeninin takibi açısından “açıklama” sütunu eklenmiştir. Prosedürde belirtilen 15 günlük sapma aralığında olsa bile mutlaka sapma nedeni plana işlenecektir.

HAZIRLAYAN Sistem Yönetim Şefi Birgül ATBAŞ	ONAYLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi İsmail AŞIK
---	---



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	59/63

- Başkanlığımızda gerçekleştirilen eğitimlerin etkinliğinin artırılmasına yönelik olarak Personelimizin iş yoğunluğu göz önüne alınarak iç tetkiklerin Nisan-Mayıs olmak üzere iki ay zarfında gerçekleştirilmesinin planlaması doğrultusunda prosedür revizyonu yapılmıştır. İç Tetkik Planında olduğu gibi Eğitim Planına da planlanan eğitimlerden sapmalar olduğunda gerekçesinin işlenebileceği bir sütun eklenmiştir.
- Başkanlığımız Eğitim faaliyetlerinin Süreç Kontrol Kartı ile takip edilerek performans kriterlerinin konması konusunda Süreç Kontrol Kartı Formuna yeni bir süreç olarak Eğitim Süreci Ve Performans Kontrol Kriterleri de eklenmiştir. Gerekli revizyon YGG toplantısı sonrası alınan karara göre yapılacaktır.
- 2011 yılında 1.grup pilot bölgelerimizden 1., 4.ve 6. Bölge müdürlüklerimizin TÜRKAK denetimlerine nezaret edilerek 6 adet deneyden akredite olmaları konusunda destek sağlanmıştır. 8. ve 10.bölgelerimiz de akredite olmaları konusunda gerekli teknik destek verilmiş olup bölgesince 2012 yılı içerisinde akreditasyon denetimi planlanmaktadır. Ayrıca, 1. Bölge yer değişikliği nedeni ile tekrar denetlenip destek sağlanacaktır. 1. Grup pilot bölgelere Genel Müdürlükten alınan olur gereği ARGE bütçesinden yapılan yardım tablosu EK-9 'da verilmektedir.
- 2010 yılında 2.grup pilot Bölgelerimiz arasında yer alan 2., 5., 9., 12., 13., 14. ve 16. Bölge Müdürlüklerimize gidilerek Ar-Ge Başmühendisliklerimizin Laboratuvar ortam ve alt yapıları incelenerek yapılabilecek iyileştirici faaliyetler hakkında rapor hazırlanmıştır. 2011 yılı ocak-nisan ayına kadar bu Bölgelerimizin Ar-Ge Başmühendisliği personeline yerinde TS EN ISO 9001:2008 Bilgilendirme ve Temel Eğitimi düzenlenmiştir. Ayrıca Başkanlığımızda da Dokümantasyon Eğitimi ve İç Tetkikçi Eğitimi verilmiş, ayrıca sistem dokümanlarının oluşturulması faaliyetine de destek verilmiş ve 2011 yılında TSE'ye ISO 9001 Sistem Belgelendirme müracaatı yapmaları için gerekli teknik destek verilmiştir. 2. Grup Pilot Bölgelere Genel Müdürlükten alınan olur gereği ARGE bütçesinden yapılan yardım EK-10 'da verilmektedir.

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	60/63

### 8.2. 2012 Yılı İyileştirme Önerileri

25.11.2011 gün ve 060/0743 sayılı resmi yazı ile birimlerden İyileştirme önerileri talep edilmiş olup gelen öneriler bu toplantıda değerlendirilecektir. Başkanlığımız 2011 yılı faaliyetleri değerlendirildiğinde, Şube Müdürlüklerimiz tarafından aşağıda listelenen alanlarda iyileştirme yapılabileceği tespit edilmiştir.

#### Zemin Mekaniği ve Tüneller Şubesi Müdürlüğü

Diğer Daire başkanlıklarıyla yapılan ortak çalışmalar ve toplantılar Kalite Faaliyet Formunda yer almamaktadır. Bu faaliyetlerin şube müdürlüklerinin çalışmalarında belirtilmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir.

#### Malzeme Laboratuvarları Şubesi Müdürlüğü

“Ziyaretçi Kontrol Formunun” düzenlenerek sisteme ilave edilmesi

#### Jeolojik Hizmetler Şubesi Müdürlüğü

Öneri gelmemiştir.

#### Üstyapı Geliştirme Şubesi Müdürlüğü

Öneri gelmemiştir.

#### Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şubesi Müdürlüğü

1. Başkanlığımızda 2011 yılında hiç bir birimimizden akredite deney talebi gelmemiştir. Bu konu kapsamında 2010 yılı YGG toplantısında alınan karar gereği birimlerimizden akredite deney bildirmeleri istenmiş, toprak Laboratuvarınının 1adet deney talebi hariç iş yoğunluğu v.b. nedenler bildirilmiş olup Malzeme Lab.Şb.Md. 2010 yılı hedefi olan deneyler 2011 yılı hedefi gibi yazılmıştır. Başkanlığımızda gerçekleştirilen akredite deney hizmetinin toplam deneylere oranı %10,3 'tür. Analiz sonuçları incelendiğinde 2010 yılında % 8,1 olan bu oran 2011 yılında % 2,2'lik artış gösterse de toplam deneyler içindeki yüzdesi oldukça düşüktür. Ayrıca 2011 yılında akredite olunan deney mevcut değildir. 2010 yılında başvurusu yapıp denetimleri 2011 yılında yapılan deneyler 2010 yılı hedefleridir. Bu bağlamda, müşterilerimize verdiğimiz hizmetin kalitesi ve müşterilerimizin güvenini arttırmak için rutin olarak yürütülmekte olan işlerimizi de aksatmayacak şekilde akredite olunan deney sayıları planlı bir şekilde arttırılmalıdır.

HAZIRLAYAN Sistem Yönetim Şefi Birgöl ATBAŞ	ONAYLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi İsmail AŞIK
---	---



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	61/63

- Kalite Faaliyet Formlarının prosedürde tanımlandığı gibi takip eden ayın ilk haftası içinde gönderilmediği ve formda yer alan AR-GE çalışmaları kapsamında yapılan deney /rapor adetleri kısımlarının birimlerimizce doldurulmadığı görülmüştür. Başkanlığımız çalışmalarının önemli kısmını teşkil eden bu faaliyetlerimiz hakkında anlamlı veriler elde edileceği ve bu verilerin özellikle dış denetimler esnasında talep edilebileceği göz önüne alınarak gereken hassasiyet gösterilmelidir. Ayrıca 2010 yılında olduğu gibi Kalite Faaliyet Formlarının bazı şefliklerce paraflanmadan gönderildiği görülmüştür. Forma yazılan verilerin ilgili şefliklerce, doğruluğu teyit edilerek doldurulması ve ilgili kısmın paraflanması, önem arz etmektedir.
- Proje hizmeti yürüten birimler de dahil olmak üzere bütün birimlerin, sürekli iyileştirmeye yönelik alanları tespit etmemize olanak sağlayan Müşteri Memnuniyeti Anketlerinin mutlaka alınması gerekmektedir. YGG toplantısında alınan karar kapsamında Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şube Müdürlüğü olarak büro şeflikleri ile 08.03.2011 tarihinde bir toplantı yapılmış hizmet sunduğumuz firmalara resmi yazı ekinde anket formu gönderilerek geri bildirim almaları istenmiştir. Ancak kararın gerçekleştirilmediği tespit edilmiştir.
- Başkanlığımız eğitim faaliyetlerinin daha etkin kontrolünü sağlamak amacıyla başkanlığımız Süreçleri arasına "Eğitim Süreci"nin eklenmesi faydalı olacaktır. Bu doğrultuda hazırlanmış olan "**2012 yılı Süreç Kontrol Kartı**" Ek-8'de verilmiştir. Başkanlığımızda alınan/verilen Eğitimlere ait süreç performans hedefleri yapılacak bu toplantıda belirlenecektir.
- 2011 yılı Eğitim Planında da yer alan ve gerçekleştirilemeyen hedeflerin ve eğitimlerin aynen 2012 yılı hedeflerine yazıldığı görülmüştür. Mücbir nedenler dışında hedefler yazılırken gerçekleştirilmesi öngörülmeyen hedefler yazılmamalıdır.
- Üst Yönetimin personelle iyi iletişim sağladığını ve çalışanların sisteme katıldığını gösteren araçlardan biri olan Fikir Kartı Formunun Birim Müdürleri tarafından mutlaka belli periyotlarda değerlendirilerek "İyileştirici Faaliyet takip formu" vasıtasıyla olumlu bulunan önerilerin sonuçlarının takip edilmesi faydalı olacaktır. Ancak bu sayede personel formu doldurmaya devam edecek ve sürekli iyileştirmeye katkı sağlanmış olacaktır. Ayrıca Şube Müdürleri personellerini fikir kartı doldurmaları konusunda teşvik etmelidir.
- Laboratuvar Cihazlarının Kodlandırılması konusunda 25.09.2008 tarihinde bir toplantı yapılmış, ana cihaz, Ana Cihaza ait Ekipmanlar, aynı özellikte olan ve laboratuvarda birden

HAZIRLAYAN Sistem Yönetim Şefi Birgül ATBAŞ	ONAYLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi İsmail AŞIK
---	---



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	62/63

fazla bulunan cihazların kodlanması konusundaki Laboratuvarlarımız ve pilot bölge Laboratuvarlarımızla farklılıkları ortadan kaldırmak amacıyla örnekleriyle revizyonun nasıl yapılacağı konusunda bir toplantı düzenlenmiştir. 2010 yılı YGG toplantısında da konu gündeme gelmiş ve cihaz kodlama sisteminin değiştirilmesi kararı üst yönetimce alınmıştır. 2012 yılında ihalesi yapılacak olan Ar-Ge Dairesi Başkanlığı İş Yönetim yazılımı için de sorun oluşturulabileceği göz önüne alınarak bu konu hakkındaki kararın bir an önce uygulamaya geçirilmesi önem arz etmektedir. KP.01 Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedüründe yer alan kodlamalarla ilgili kısım bu doğrultuda revize edilecektir.

8. Başkanlığımız Kalite Faaliyet Formlarının ilgili birimlerce doldurularak zamanında gönderilmediği aralık ayının sonlarına gelindiği halde önceki aylara ait formların bile birimlerce doldurulmamış olduğu tespit edilmiştir. Bu durum performans raporunun hazırlanmasında gecikmelere neden olmaktadır.
9. İç Tetkiklerin etkinliğinin iyileştirilmesine yönelik olarak sadece nisan ayı olarak planlanmakta olan iç tetkikleri nisan-mayıs olarak iki ay olarak planlanabilmesine rağmen iç tetkik tarihlerinin ve açılan uygunsuzlukların tetkikçiler tarafından takip edilmediği, uygunsuzluk açılan birimlerin de belirtilmesine rağmen termin süresi içinde uygunsuzlukları kapatmadığı ilave süre verildiği tespit edilmiştir. 15 adet uygunsuzluktan 6 adet tetkike ilave süre verilmiştir. Bu oran %40'a tekabül etmektedir.
10. Müşteri memnuniyetini arttırmak ve sistemin sürekli iyileştirilmesine katkı sağlamak amacıyla alınan Müşteri Memnuniyeti Anket Formlarından Şube Müdürlüklerimizce alınan anketler incelendiğinde bazı şube müdürlüklerimizce anketlerin değerlendirilmediği görülmüştür. Başkanlığımızda uygulanmakta olan kalite Yönetim sistemi gereği müşterilerden hem olumlu hem de olumsuz geri besleme bilgilerinin alındığı anket formlarının ilgili Şube Müdürleri tarafından incelemesi ve paraflanması gerekmektedir. Ayrıca ankette herhangi bir istek, beklenti veya öneri varsa konunun ilgili olduğu birim personeliyle birlikte durum değerlendirilerek gerek görülmesi durumunda (müşteriye ait bilgiler formda yer alıyorsa) müşteri sözlü olarak bilgilendirilmeli, yapılan çalışmalar anket formu aracılığıyla kayıt altına alınmalıdır.

HAZIRLAYAN Sistem Yönetim Şefi Birgül ATBAŞ	ONAYLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi İsmail AŞIK
---	---



## 2011 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PERFORMANS RAPORU

Doküman No	ARGE.KP.04-FR.03
Yayın Tarihi	12.11.2010
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	63/63

11. 2011 yılında Süreç Performans Hedeflerimizden Proje süreci hariç diğer süreçlerimizin performans değerleri hedeflenen değere çok yakın ancak hedeflene değerin altında kalmıştır. Yapılacak olan YGG toplantısında, 2012 yılı süreç performans hedeflerimin, performans raporunda verilmiş olan yıllara göre gerçekleştirmeleri de göz önüne alınarak konulmasında fayda vardır.

### 9. SONUÇ

- Başkanlığımız Personeli 2011 yılı içinde yürüttüğü faaliyetlerinde, Kalite Politikamızın göstermiş olduğu yoldan giderek, müşteri memnuniyetinde % 80'in üzerine çıkarak Sistem dokümanlarına tam uyum içinde olduğunu göstermiştir.
- Başkanlığımız TÜRKAK ve TSE tarafından gerçekleştirilen denetimlerden başarıyla çıkmış, böylece Ulusal ve Uluslararası arenada hizmet verdiğini, bir kez daha ispatlamıştır.
- 2011 yılı içinde Başkanlığımız Kalite Yönetim Sisteminin sürekli geliştirilip iyileştirilmesine yönelik olarak ortaya koyduğu Kalite Hedeflerinin büyük bir kısmına ulaşmış ve performansını net bir şekilde ortaya koymuştur.
- Başkanlığımız 2011 yılı faaliyetlerini değerlendirmiş ve bunun sonucunda iyileştirmeye açık alanları tespit etmiştir. Yapılacak toplantılarla bu alanlarda gerçekleştirilecek olası değişiklikler tespit edilecek ve Kalite Yönetim Sistemimizin etkin bir şekilde yürümesi temin edilmiş olacaktır.
- Başkanlığımız bundan sonra yürüteceği faaliyetlerde, daha önceki yıllarda olduğu gibi Kalite Politikamızın önderliğinde, sürekli gelişmeyi ve müşteri memnuniyetini hedefleyerek, görev ve yetki alanına giren konularda öncü kuruluş olarak çalışmaya devam edecektir.

HAZIRLAYAN  
Sistem Yönetim Şefi  
Birgül ATBAŞ

ONAYLAYAN  
Kalite Yönetim Temsilcisi  
İsmail AŞIK