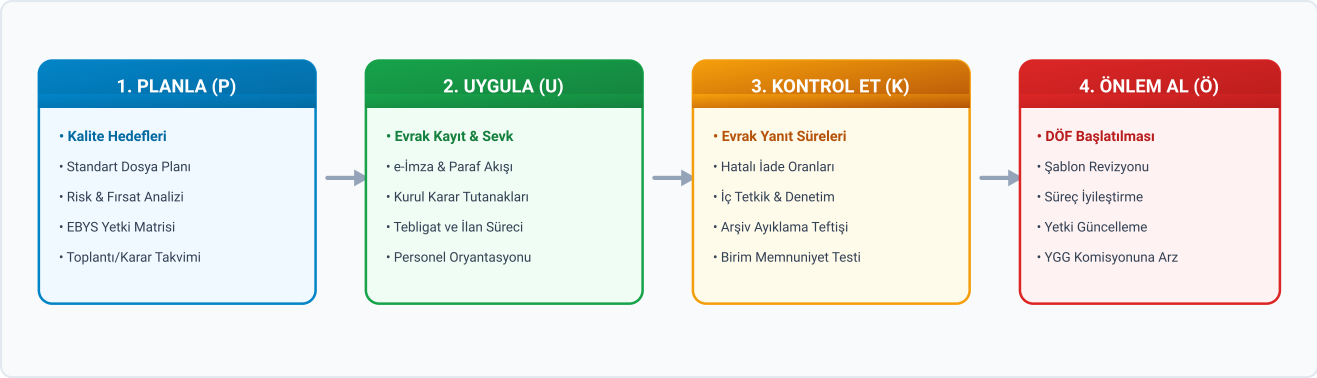
YAZI İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ

Sürekli Kalite İyileştirme (PUKÖ) Döngüsü & Yönetim Rehberi

Doküman No: YİM-KYS-001
Yürürlük: Eylül 2026
Revizyon: 03 / ISO 9001:2015

Bu doküman; Yazı İşleri Müdürlüğü bünyesinde yürütülen resmi yazışma, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), meclis/yönetim kurulu kararları, arşiv ve protokol süreçlerinde hata oranını sıfırlamak, yasal süre aşımlarını engellemek ve sürekli iyileştirmeyi kurumsal kültüre dönüştürmek amacıyla kurgulanan **PUKÖ (Planla – Uygula – Kontrol Et – Önlem Al)** modelini tanımlar.



Aşama Faaliyet Dağılımı ve Sorumluluklar

P - Planlama Evresi — HAZIRLIK

- **Yıllık Hedefler:** Resmi yazışma hata oranının %0'a indirilmesi, evrak cevaplama ortalamasının 3 günün altına çekilmesi.
- **EBYS Kurgusu:** Birim hiyerarşisi, dağıtım planları ve standart dosya planı kodlarının güncellenmesi.
- **Risk Değerlendirme:** Evrak kaybolması, yetkisiz erişim, süre aşımı ve arşiv su baskını/yangın analizleri.

U - Uygulama Evresi — İCRA

- **Evrak Yönetimi:** Gelen evrakların taranıp aynı gün ilgili birimlere EBYS üzerinden sevk edilmesi.
- **Karar Süreçleri:** Encümen/Kurul gündemlerinin oluşturulması, kararların mevzuata uygun yazımı ve imzalatılması.
- **Fiziksel Arşivleme:** Yasal saklama sürelerine göre ayıklama, fihristleme ve koruma faaliyetleri.

K - Kontrol Etme Evresi — İZLEME

- **Süre Takibi:** EBYS üzerinden bekleyen ve süresi yaklaşan evrakların haftalık raporlanması.
- **Mevzuat Denetimi:** İade edilen evrakların biçim ve içerik yönünden hata sınıflandırması.
- **Hizmet Memnuniyeti:** İç ve dış paydaşlara yönelik 6 aylık anket değerlendirmeleri.

Ö - Önlem Alma Evresi — GELİŞTİRME

- **DÖF Yönetimi:** Süre aşımı ve hatalı sevklerde kök neden analizi (Balık Kılçığı) uygulanması.
- **Yazılım Güncelleme:** EBYS şablonlarının ve imza akış parametrelerinin optimize edilmesi.
- **Eğitim:** Sık hata yapan birim personeline resmi yazışma kuralları eğitimi verilmesi.

Sürekli İyileştirme Performans Göstergeleri (KPI)

Kontrol ve Önlem basamaklarının nesnel verilere dayandırılması amacıyla Yazı İşleri Müdürlüğü tarafından takip edilen kritik başarı göstergeleri aşağıda listelenmiştir:

Performans Göstergesi	Ölçüm Metodu / Formül	Hedeflenen	Periyot	İlgili Aşama
Gelen Evrak Sevk Hızı	Kayıttan sevk anına kadar geçen ortalama saat	≤ 2.0 Saat	Aylık	Uygulama → Kontrol
Zamanında Cevaplanma Oranı	(Süresi içinde cevaplanan / Toplam evrak) × 100	≥ %98.5	Aylık	Kontrol → Önlem Al
Hatalı/İade Evrak Oranı	(Mevzuata aykırı iade sayısı / Toplam giden) × 100	≤ %1.0	3 Aylık	Kontrol → Planla
Kurul Kararlarının Dağıtım Süresi	Toplantı bitişi ile kararların tebliği arası gün	≤ 2 İş Günü	Her Kurul	Uygulama → Kontrol
Açılan DÖF Kapatılma Başarısı	(Planlanan sürede biten DÖF / Toplam DÖF) × 100	%100	6 Aylık	Önlem Al → Planla

Kritik Risk Alanları & Proaktif Önlemler

Risk Tanımı	Olasılık/Etki	Olası Kök Neden	Önleyici / Düzeltici Tedbir
Evrak Yanıtında Yasal Süre Aşımı	YÜKSEK	Birimlerin yoğunluğu, sevk personeli atlaması, EBYS bildirimlerinin açılmaması.	EBYS otomatik SMS/E-posta eskalasyon kurallarının devreye alınması, 3 gün kala amire bildirim.
Yetkisiz Belge Erişimi / Veri Sızıntısı	KRİTİK	EBYS gizlilik derecelerinin (Gizli/Kişiye Özel) yanlış kodlanması.	Yazı işleri memuru son kontrol onay mekanizması, rol tabanlı erişim kısıtlaması ve log takibi.
Fiziksel Evrak / Arşiv Hasarı	DÜŞÜK	Depolama alanında su basması, nem veya yangın riski; kayıp dosya vakaları.	Tüm belgelerin dijitalleştirilip taranarak arşivlenmesi, yangın tüpü ve nem izleme sensörleri.

DÖF (Düzeltici ve Önleyici Faaliyet) İş Akış Şeması

> **Süreç Entegrasyonu:** Yazı İşleri denetimlerinde saptanan her türlü uygunsuzluk için **"YİM-FR-14 DÖF Talep Formu"** düzenlenir. Birim sorumlusu 5 iş günü içinde kök neden analizini tamamlamak ve 15 iş günü içinde düzeltici tedbiri hayata geçirmekle yükümlüdür.

1. Tespit
Uygunsuzluğun veya gecikmenin tespiti.

2. Kök Neden
5 Neden veya Balık Kılçığı analizi.

3. Eylem Planı
İş akışı ve EBYS rol revizyonu.

4. Doğrulama
30 gün sonra etkinliğin ölçülmesi.