

	ŞANLIURFA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	Yayın Tarihi	10.02.2026	
		Revizyon No	0	
		Revizyon Tarihi	10.02.2026	
Kalite ve Entegre Yönetim Politikası		ŞBB-PO-006		

1. Amaç

Bu Politikanın amacı; Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulan tüm hizmetlerin kalite, verimlilik, sürdürülebilirlik, iş sağlığı ve güvenliği, enerji verimliliği ve vatandaş memnuniyeti ilkeleri doğrultusunda bütüncül bir yönetim anlayışıyla yürütülmesini sağlamak; belediyede uygulanmakta olan yönetim sistemlerinin entegre bir çerçevede etkinliğini ve sürekliliğini güvence altına almaktır.

2. Kapsam

Bu Politika; Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi merkez ve bağlı tüm birimlerini, yürütülen tüm idari ve hizmet süreçlerini, çalışanları ve hizmetten yararlanan tüm paydaşları kapsar.

3. Dayanak

Bu Politika Belgesi; 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanununun 55, 56 ve 57 nci maddeleri, 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 220/A maddesi, 05/03/2025 tarihli ve 32832 sayılı Kamu İç Kontrol Yönetmeliği ve Kamu İç Kontrol Standartları ile Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi bünyesinde uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sistemi, Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ve Enerji Yönetim Sistemi standartları esas alınarak hazırlanmıştır.

4. Politikanın Temel Yaklaşımı

Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi; kaliteyi yalnızca hizmet çıktısı olarak değil, tüm kurumsal süreçleri kapsayan bir yönetim kültürü olarak ele alır. Bu çerçevede; kalite, vatandaş memnuniyeti, iş sağlığı ve güvenliği, enerji yönetimi ve sürekli iyileştirme anlayışı entegre bir sistem içinde uygulanır.

5. Entegre Yönetim Sistemleri

Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi bünyesinde aşağıdaki yönetim sistemleri uygulanmakta ve entegre şekilde yönetilmektedir:

- Kalite Yönetim Sistemi
- Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- Enerji Yönetim Sistemi

Bu sistemler; stratejik plan, performans programı ve iç kontrol sistemiyle uyumlu olarak yürütülür ve sürekli iyileştirme yaklaşımı esas alınır.

6. Temel İlkeler

Belediyenin kalite ve entegre yönetim anlayışı aşağıdaki ilkeler doğrultusunda uygulanır:

- Vatandaş memnuniyetini esas alan, erişilebilir ve kaliteli hizmet sunumu
- Mevzuata ve ilgili ulusal/uluslararası standartlara tam uyum
- Risk temelli yaklaşım ve önleyici yönetim anlayışı
- Kurumsal süreçlerde şeffaflık, hesap verebilirlik ve izlenebilirlik

Hazırlayan Merve MİNTAŞ	Kontrol Eden Abdullah GELENK	Onaylayan Vedat AKINLI
----------------------------	---------------------------------	---------------------------

	ŞANLIURFA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	Yayın Tarihi	10.02.2026	
		Revizyon No	0	
		Revizyon Tarihi	10.02.2026	
Kalite ve Entegre Yönetim Politikası		ŞBB-PO-006		

- Çalışanların katılımını, yetkinliğini ve farkındalığını artırma
- İş sağlığı ve güvenliğini önceliklendiren güvenli çalışma ortamı
- Enerji verimliliğini ve doğal kaynakların etkin ve sürdürülebilir kullanımını sağlama
- Dijitalleşme ve veri temelli karar alma süreçlerini destekleme
- Sürekli iyileştirme, kurumsal öğrenme ve yenilikçi yaklaşım

7. Sorumluluklar

Üst yönetim; kalite ve entegre yönetim sistemlerinin kurulmasından, uygulanmasından, izlenmesinden ve geliştirilmesinden sorumludur. Tüm birim yöneticileri ve çalışanlar, görev alanları çerçevesinde bu politikanın gereklerini yerine getirmekle yükümlüdür.

8. İzleme, Değerlendirme ve Sürekli İyileştirme

Kalite ve entegre yönetim sistemi uygulamaları; performans göstergeleri, iç kontrol mekanizmaları, iç denetimler ve yönetimin gözden geçirmesi süreçleri aracılığıyla düzenli olarak izlenir ve değerlendirilir. Elde edilen bulgular doğrultusunda iyileştirme faaliyetleri planlanır ve uygulanır.

9. Yürürlük

Bu Politika Belgesi, Şanlıurfa Büyükşehir Belediye Başkanının onayı ile yürürlüğe girer.

10. Yürütme

Bu Politika hükümlerini Şanlıurfa Büyükşehir Belediye Başkanı yürütür.

12.02.2026


Mehmet Kasım GÜLPINAR
Şanlıurfa Büyükşehir Belediye Başkanı

Hazırlayan  Merve MINTAŞ	Kontrol Eden  Abdullah CELENK	Onaylayan  Vedat AKILCI
---	--	--