



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI

KALİTE EL KİTABI

TS EN ISO 9001:2015

Nisan 2026





KALİTE EL KİTABI

TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI

Ankara 2026

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ.....	vi
TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI HAKKINDA.....	1
KURUMSAL KİMLİK.....	1
TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI TARİHÇESİ.....	2
ORGANİZASYON ŞEMASI.....	4

GİRİŞ

FİZİKSEL YAPISI

9

MİSYON

VİZYON

GÖREVLER

KALİTE POLİTİKASI

DEĞERLER

10

BÖLÜM 1

KAPSAM

11

BÖLÜM 2

ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

12

BÖLÜM 3

TERİMLER VE TARİFLER

3.1 Terimler ve Tarifler

3.2 Kısaltmalar

14

BÖLÜM 4

KURULUŞUN BAĞLAMINI

4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

4.3 Kalite Yönetim Sistemi'nin Kapsamının Belirlenmesi

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

18

BÖLÜM 5

LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

- 5.1.2 Yararlanıcı (Müşteri) Odaklılık
- 5.2 Kalite Politikası
 - 5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması
 - 5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması
 - 5.2.3 Kurum İçi Görev, Yetki ve Sorumluluklar

21

BÖLÜM 6

PLANLAMA

- 6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri
- 6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama
- 6.3 Değişikliklerin Planlanması

22

BÖLÜM 7

DESTEK

- 7.1 Kaynaklar
 - 7.1.1 Genel
 - 7.1.2 Kişiler
 - 7.1.3 Altyapı
 - 7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Ortam
 - 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları
 - 7.1.5.1 Genel
 - 7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği
 - 7.1.6 Kurumsal Bilgi
- 7.2 Yetkinlik
- 7.3 Farkındalık
- 7.4 İletişim
- 7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi
 - 7.5.1 Genel
 - 7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme
 - 7.5.3 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

- 8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol
- 8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar
 - 8.2.1 Yararlanıcı (Müşteri) ile İletişim
 - 8.2.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi
 - 8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi
 - 8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi
- 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi
 - 8.3.1 Genel
 - 8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlaması
 - 8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri
 - 8.3.4 Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü
 - 8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları
 - 8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri
- 8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü
 - 8.4.1 Genel
 - 8.4.2 Dış Tedarikin Kontrolünün Tipi ve Kapsamı
 - 8.4.3 Dış Tedarikçiler (Sağlayıcılar) İçin Bilgi
- 8.5 Üretim ve Hizmet Sunumu
 - 8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü
 - 8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik
 - 8.5.3 Yararlanıcı (Müşteri) ve Dış Tedarikçi Mülkiyet
 - 8.5.4 Muhafaza
 - 8.5.5 Teslim Sonrası Faaliyetler
 - 8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü
- 8.6 Ürün ve Hizmetin Sunumu
- 8.7 Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

BÖLÜM 9

İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

30

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

9.1.2 Yararlanıcı (Müşteri) Memnuniyeti

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

9.2 İç Tetkik

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

BÖLÜM 10

İYİLEŞTİRME

34

10.1 Genel

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

10.3 Sürekli İyileştirme

Tablolar ve Şekiller

Şekil 1: Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Organizasyon Şeması.....	4
Şekil 2: Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Kalite Yönetim Sistemi İşleyiş Modeli	17
Şekil 3: Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Liderlik Faaliyetleri Akış Şeması.....	18
Şekil 4: Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Personel Memnuniyet Anketleri 2022-2025.....	30
Şekil 5: Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Personel Memnuniyet Anketi 2026.....	31
Tablo 1: İlgili Tarafların Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili İhtiyaçları, Beklentileri.....	15
Tablo 2: Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında Hariç Tutulan Maddeler.....	16

SUNUŞ

Millî Eğitim Bakanlığı, "İstiklalden istikbale, Türkiye Yüzyılı'nı inşa edecek nesiller yetiştirmek" vizyonu ile eğitim sistemimizi dünyanın en başarılı eğitim sistemlerinden biri hâline getirmeyi ve böylelikle eğitim ve öğretimin her kademesinde tüm bireylere nitelikli, kaliteli ve kapsayıcı bir eğitim imkânı sunmayı amaçlamaktadır.

Bakanlığımızın bilimsel danışma ve inceleme organı olan Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı da bu vizyon ve amaç doğrultusunda evrensel değer ve standartları göz önünde bulundurarak kalite, eşitlik ve etkililik ilkeleri ile millî ve toplumsal değerlere dayalı bir eğitim sistemi oluşturmak amacıyla çalışmalar yürütmektedir.

Başkanlığımızda;

- Eğitim ve öğretim plan ve programları,
- Ders kitapları ve diğer öğretim materyalleri,
- Yurt dışı eğitim ve öğretim kurumlarından alınmış diploma ve öğrenim belgelerinin denkliği,
- Öğretmenlik alanları, atama ve ders okutma esasları,
- Eğitim sistemi, eğitim ve öğretim plan ve programları ile ders kitapları ve diğer öğretim materyallerine ilişkin araştırma, geliştirme, izleme ve değerlendirme faaliyetleri temel hizmet alanlarını oluşturmaktadır.

Söz konusu hizmetlerin sunumunda stratejik yönetim anlayışını ve kalite kültürünü hâkim kılmak suretiyle kurumsal gelişime katkı sağlamak, paydaşların beklentilerini en üst seviyede karşılamak, kaynakların etkili, ekonomik ve verimli kullanılmasını sağlamak amacıyla Başkanlığımızda Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanmasına karar verilmiştir. Bu doğrultuda Başkanlığımızda, TS EN ISO 9001:2015 Standardı'na göre Ağustos 2022 itibarı ile Kalite Yönetim Sistemi kurulmuştur ve çalışmalar belirlenen takvim doğrultusunda devam etmektedir.

Başkanlığımızda yürütülen KYS çalışmalarının tamamını bütünlük bir şekilde göstermek ve bir yol haritası belirlemek üzere sistemin en üst seviyedeki dokümanı hüviyetinde olan bu Kalite El Kitabı hazırlanmıştır. Kalite El Kitabı'nın, KYS çalışmalarında başta Başkanlığımız personelince başvuru kaynağı olarak kullanılmasının yanı sıra KYS'nin Başkanlığımızda etkin bir şekilde uygulanmasında rehber doküman işlevi görmesi beklenmektedir.

Başkanlığımızda yürütülen KYS çalışmalarının kurumsal performansımızı artırarak istenilen amaç ve hedeflerin gerçekleşmesine katkı sağlamasını diler, KYS çalışmalarına destek olan tüm mesai arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Prof. Dr. Cihad DEMİRLİ
Talim ve Terbiye Kurulu Başkanı

TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI HAKKINDA KURUMSAL KİMLİK

Kuruluş Adı	Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı
Bağlı Olduğu Kurum	Millî Eğitim Bakanlığı
Kuruluş Tarihi	22 Mart 1926
Bütçesi	Genel Bütçe
İlgili Mevzuat	1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi
İletişim Adresi	Millî Eğitim Bakanlığı Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Serhat Mah. 1290. Sokak No.:8/B 06374 Yenimahalle/Ankara
Telefon / Faks No	0 312 413 43 00 / 0 312 413 45 12
Web Site Adresi	http://ttkb.meb.gov.tr



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI KALİTE EL KİTABI



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI TARİHÇESİ

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı, Millî Eğitim Bakanlığında Türk millî eğitiminin genel amaç ve temel ilkeleri doğrultusunda millî, bilimsel ve evrensel değer ve standartları göz önünde bulundurarak kalite, eşitlik ve etkililik ilkeleri ile millî ve toplumsal değerlere dayalı bir eğitim sistemine yönelik bilimsel çalışma ve inceleme organı olarak görev yapmaktadır.

Cumhuriyetimizin köklü kurumlarından olan Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının tarihi için Osmanlı Devleti zamanına kadar gidildiğinde 1800'lü yıllarda farklı tarihlerde meydana getirilen Meclis-i Umûr-ı Nâfia (1838), Meclis-i Maârif-i Muvakkat (1845), Maarif Meclisi (1846), Encümen-i Dâniş (1851), Tercüme Cemiyeti (1865), Meclis-i Kebîr-i Maârif (1869) gibi çeşitli kurumlar görev ve yetki dağılımları bakımından bugünkü Talim ve Terbiye Kurulu ile ilişkilendirilebilir. Bu kurumlardan Meclis-i Kebîr-i Maârif, 1922'ye kadar düzenli bir yapı ve isimden ziyade sürekli değişiklikler yapılarak teşkilatlandırılmış ve 1922'de yerine Telif ve Tercüme Dairesi oluşturularak hizmet vermiştir.

1926'da toplanan Üçüncü Heyet-i İlmiye'de talim ve terbiye işleri ile meşgul olmak üzere bir Talim ve Terbiye Dairesi kurulması gerektiği görüşülmüş ve zamanın Millî Eğitim Bakanı Mustafa Necati Bey tarafından millî eğitimi düzenleme görevini yürütecek olan Millî Talim ve Terbiye Dairesi kurulması ihtiyacı belirtilmiştir.

22 Mart 1926'da kabul edilen 789 sayılı "Maarif Teşkilatına Dair Kanun"la Millî Talim ve Terbiye Dairesi, Bakanlık bünyesine dâhil edilmiştir. Daha sonra 15.06.1946 tarihli ve 4926 sayılı "Millî Eğitim Bakanlığının Kuruluş ve Görevleri Hakkında 2287 Sayılı Kanun'da Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun"a dayalı olarak yapılan değişikliklerle kurumun adının önündeki "Millî" sıfatı kaldırılmış ve kurum Talim ve Terbiye Dairesi olarak adlandırılmıştır. 5 Ağustos 1981'de ise "Talim ve Terbiye Başkanlığı Görev ve Sorumluluk Yönergesi"yle düzenleme yapılarak Talim ve Terbiye Başkanlığı şeklinde kurumun ismi değiştirilmiştir. Talim ve Terbiye Başkanlığı 08.06.1984 tarihli ve 208 sayılı Kanun Hükmünde Kararname'ye göre yapılan düzenleme çerçevesinde de Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı şeklinde ifade edilmiştir. Bugün de bu isimle hizmet vermeye devam etmektedir.

*Bu bölümdeki bilgiler, "Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı tarafından 2009'da yayımlanmış "1926'dan 2009'a Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Albümü" isimli kitaptan alınmıştır."



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI KALİTE EL KİTABI



Türk millî eğitiminin genel amaç ve temel ilkeleri doğrultusunda evrensel değer ve standartları göz önünde bulundurarak kalite, eşitlik ve etkililik ilkeleri ile millî ve toplumsal değerlere dayalı bir eğitim sistemi oluşturmak amacıyla bilimsel danışma ve inceleme organı olarak görev yapan Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının teşkilat ve görevleriyle ilgili olarak 2009'dan günümüze kadarki süreçte önemli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Bu süreçte Bakanlıktaki birim amirlerinin kendi birimlerini ilgilendiren Kurul toplantılarına katılması, kurum bünyesinde millî eğitim uzmanlarının görev yapması, ders kitaplarının panel inceleme sistemi üzerinden incelenmeye başlanması, Talim ve Terbiye Kurulunun bilimsel danışma ve inceleme organı olarak görev yapması gibi eğitim sistemimiz adına daha etkin, verimli ve katılımcı bir anlayışla kararların alınmasını sağlamaya yönelik gerçekleştirilen düzenlemeler aşağıda özetlenmiştir. 2011'de Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının niteliği ve görevleri 14 Eylül 2011 tarihli ve 28054 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 652 sayılı Millî Eğitim Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile belirlenmiştir. Buna göre Bakanlığın bilimsel danışma ve karar organı olarak ifade edilen Başkanlıkta Kurulun, eğitim sisteminin tüm kademelerini temsil edecek nitelikte bir başkan ile on üyeden oluşacağı, Bakanlık hizmet birimleri amirlerinin oy kullanmamak şartıyla kendi birimlerini ilgilendiren konuların görüşülmesi sırasında Kurula katılabileceği ve Kurul kararlarının Bakan Onayı ile yürürlüğe gireceği belirtilmiştir. Ayrıca Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının çalışma usul ve esasları, Başkan ve üyelerin diğer nitelikleri, görev, yetki ve sorumlulukları ile diğer hususların yönetmelikle düzenleneceği hükmü de yer almıştır. 2012'de yukarıda bahsi geçen hüküm doğrultusunda Millî Eğitim Bakanlığı Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Yönetmeliği 12 Eylül 2012 tarihli ve 28409 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanmıştır. Millî Eğitim Bakanlığının teşkilat yapısında meydana gelen değişime bağlı olarak Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığında da grup başkanı, millî eğitim uzmanı ve millî eğitim uzman yardımcısı görevlendirilmiştir. Ayrıca yine aynı Resmî Gazete'de çıkan Millî Eğitim Bakanlığı Ders Kitapları ve Eğitim Araçları Yönetmeliği'ne göre Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığında ders kitapları panel inceleme sistemi üzerinden incelenmeye başlanmıştır.

2014'te Bakan Onayı ile görevlendirilen ilgili birim amiri veya amirlerinin Kurul toplantısına katılarak oy kullanabilmeleri, 14 Mart 2014 tarihli ve 28941 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 1 Mart 2014 tarihli 6528 sayılı Millî Eğitim Temel Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile sağlanmıştır. 2018'de Cumhurbaşkanlığı Hükûmet Sistemi'ne geçişle 10 Temmuz 2018 tarihli 30474 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi'yle Bakanlıkların teşkilatlanması yeniden yapılandırılmıştır. Söz konusu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi'nin 319. maddesinde Bakanlığın bilimsel danışma ve inceleme organı olan Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının görevleri yer almaktadır. Ayrıca aynı Kararname'nin 319. maddesinin 2. fıkrasında Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının oluşumu, çalışma usul ve esasları ile diğer hususların Cumhurbaşkanı tarafından çıkarılacak yönetmelikle düzenleneceği belirtilmektedir. 2022'de yukarıda belirtilen 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Kararname'nin ilgili hükmü gereği 10 Aralık 2022 tarihli ve 32039 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Yönetmeliği'nde Millî Eğitim Bakanlığının bilimsel danışma ve inceleme organı olan Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının oluşumu, teşkilat yapısı, görevleri ile çalışma usul ve esaslarına yer verilmiştir. Ayrıca yeni Yönetmelik'le ders kitapları ve elektronik eğitim içeriklerine ilişkin iki daire başkanlığı "Ders Kitapları ve Öğretim Materyalleri Daire Başkanlığı" adı altında birleştirilmiştir. Bunun yanında eğitim sistemini geliştirmek için bilimsel araştırmalar yapmak, ulusal ve uluslararası kuruluşlarla iş birliği yaparak projeler planlamak, hazırlamak ve yürütmek, bilimsel araştırma, geliştirme ve üretim çalışmalarını raporlamak üzere "Eğitim Araştırmaları Daire Başkanlığı" adı altında yeni bir daire başkanlığı kurulmuştur. Ayrıca Başkanlığın teşkilat yapısında Başkan yardımcıları ve hizmet birimleri ibarelerine yer verilerek "Daire Başkanlıkları" ile "Özel Büro", Başkanlığın hizmet birimleri olarak nitelendirilmiştir."



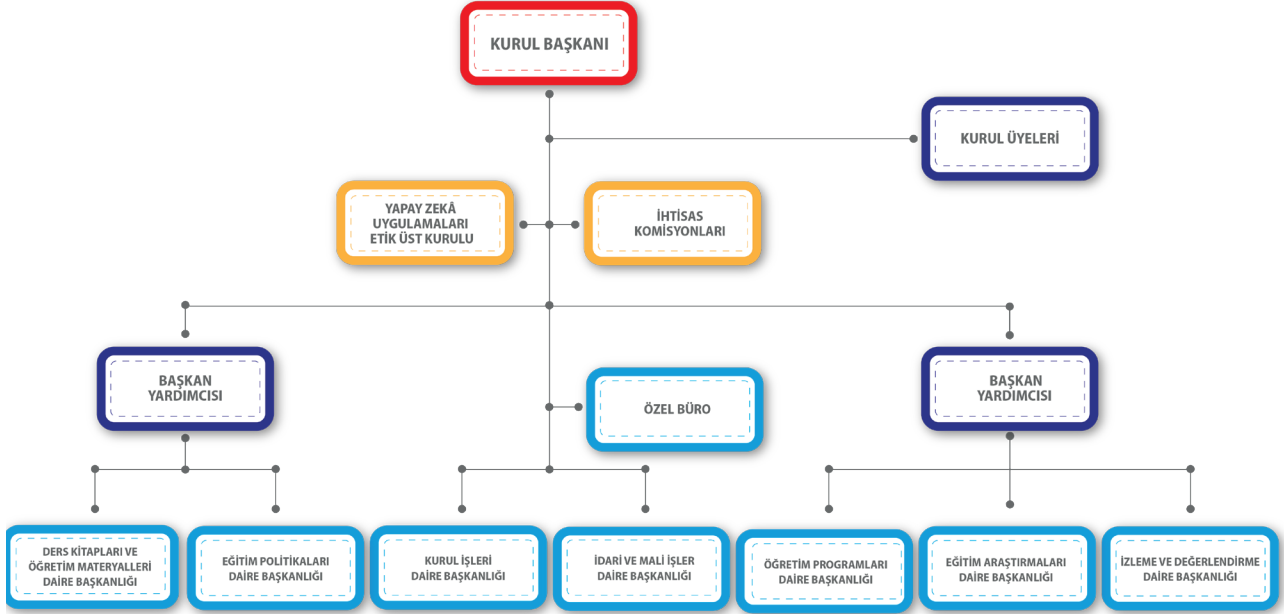
TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI KALİTE EL KİTABI



ORGANİZASYON ŞEMASI

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı; Öğretim Programları Daire Başkanlığı, Ders Kitapları ve Öğretim Materyalleri Daire Başkanlığı, Eğitim Araştırmaları Daire Başkanlığı, Eğitim Politikaları Daire Başkanlığı, Kurul İşleri Daire Başkanlığı, İzleme ve Değerlendirme Daire Başkanlığı, İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı ve Özel Büro olmak üzere toplam 8 hizmet biriminden oluşmakta; Talim ve Terbiye Kurulu Başkanı, 10 Talim ve Terbiye Kurulu üyesi, 7 daire başkanı, 35 millî eğitim uzmanı, 22 şube müdürü, 4 millî eğitim uzman yardımcısı, 8 eğitim uzmanı, 214 görevli öğretmen, 36 şef, 3 bilgisayar işletmeni, 5 VHKİ, 2 programcı, 1 teknisyen, 1 memur, 1 işçi, 7 sözleşmeli büro personeli, 1 hizmetli olmak üzere toplam 358 personel ile faaliyetlerini sürdürmektedir.

TEŞKİLAT YAPISI



Şekil 1: Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Organizasyon Şeması



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI KALİTE EL KİTABI



BAŞKANLIK HİZMET BİRİMLERİ VE GÖREVLERİ

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının birimleri ve görev tanımları 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi'nin 319. maddesinin ikinci fıkrası gereğince hazırlanan ve 10.12.2022 tarihli ve 32039 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan "Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Yönetmeliği" ile belirlenmiştir. Birimler ve görev tanımları aşağıda açıklanmıştır.

Başkanlık ve Görevleri

- Eğitim ve öğretim plan ve programları, ders kitabı ve diğer eğitim araç gereçleri, öğrenci çalışma kitapları, yardımcı kitaplar, elektronik eğitim içerikleri, program uygulama modül ve kılavuzları ile öğretmen kılavuz kitaplarının hazırlanmasında yükseköğretim kurumları, sivil toplum kuruluşları ve diğer kurum ve kuruluşlar ile iş birliği yapılmasını sağlamak.
- Rehberlik ve denetim birimlerinin raporları ile izleme ve değerlendirme raporlarını, eğitim sistemi ile eğitim ve öğretim programlarını, ders kitabı ve diğer eğitim araç gereçlerinin amaçlanan hedefe ulaşım ulaşmadığını belirlemek üzere izlemek ve değerlendirmek.
- Yurt içi ve yurt dışı eğitim hareketlerini, ulusal ve uluslararası gelişmeler ve yönelimler çerçevesinde izlemek ve değerlendirmek.
- Eğitim sistemi, eğitim ve öğretim plan ve programları, ders kitabı ve diğer eğitim araç gereçleri ile ilgili yurt içi ve yurt dışında araştırmalar yapmak veya yaptırmak.
- Eğitim ve öğretimle ilgili özel ihtisas gerektiren alanlarda yükseköğretim kurumları ile diğer bilim, meslek ve sivil toplum kuruluşlarının katılımını da sağlayacak şekilde araştırma, inceleme ve geliştirme faaliyetlerinde bulunmak üzere ihtisas komisyonları kurmak.
- Öğretmenlik atama alanlarına ve ders okutma esaslarına yönelik ilgili birimlerden gelen talep ve tekliflere ilişkin iş ve işlemleri yürütmek.
- Başkanlığın görev alanı ile ilgili mevzuatı hazırlamak.

Kurul ve Görevleri

(1) Kurul; Başkan ve on Kurul üyesinden oluşur.

(2) Kurul, evrensel değer ve standartları göz önünde bulundurarak, kalite, eşitlik ve etkililik ilkeleri ile millî ve toplumsal değerlere dayalı bir eğitim sistemi oluşturmak amacıyla aşağıdaki görevleri yerine getirir:

- Eğitim sistemini, eğitim ve öğretim plan ve programlarını, ders kitaplarını hazırlatmak, hazırlananları incelemek veya inceletmek, araştırmak, geliştirmek ve uygulamaya ilişkin görüşlerini Bakana sunmak.
- Bakanlık birimlerince hazırlanan eğitim ve öğretim programları, ders kitapları, yardımcı kitaplar ile öğretmen kılavuz kitaplarını incelemek, inceletmek ve sonucunu Bakana sunmak.
- Yurt dışı eğitim ve öğretim kurumlarından alınmış, ilköğretim ve ortaöğretim diploma ve öğrenim belgelerinin derece ve denkliklerine ilişkin ilke kararlarını Bakanın onayına sunmak.
- Eğitim ve öğretimle ilgili konularda Bakanlığın diğer birimleri ile iş birliği yapmak.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI

KALİTE EL KİTABI



Kurul Üyeleri ve Görevleri

Kurul üyeleri, 3 sayılı Üst Kademe Kamu Yöneticileri ile Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Atama Usûllerine Dair Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi hükümleri gereğince Cumhurbaşkanı onayı ile atanır.

Kurul üyelerinin görevleri şunlardır:

- Kurul toplantılarına bu Yönetmelik'te belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde hazırlıklı katılarak görüş belirtmek ve oy kullanmak.
- Başkanlıkça görevlendirildiği alanlara ait eğitim ve öğretim plan ve programları, ders kitabı ve diğer eğitim araç gereçleri ile eğitim sistemine yönelik araştırma, inceleme, geliştirme ve değerlendirme çalışmalarını yapmak.
- Görevlendirildiği alanıyla ilgili konularda rehberlik faaliyetinde bulunmak, kendi sorumluluğuna verilen işleri takip etmek ve bu işlere ait evrakı paraflamak veya imzalamak.
- Görevlendirildiği eğitim ve öğretim alanındaki konularla ilgili olarak yurt içinde ve yurt dışında inceleme ve araştırma yapmak, sonuçlarını rapor hâline getirerek Kurula bilgi sunmak.
- Eğitim ve öğretim ile ilgili konuların Kurul gündemine alınıp görüşülmesi ve karara bağlanması için teklifte bulunmak, daire başkanlıklarınca teklif edilenlerden görevlendirildiği alanlarla ilgili olanlar için görüş bildirmek.
- Başkan tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Başkan Yardımcıları ve Görevleri

Görevlerin yürütülmesinde Başkana yardımcı olmak üzere, Başkanın teklifi ve Bakanın onayı ile Kurul üyeleri arasından en fazla iki Başkan yardımcısı görevlendirilebilir.

Başkan yardımcıları, 8'inci maddenin ikinci fıkrasında belirtilen görevlerin yanı sıra aşağıdaki görevleri de yapar:

- Başkan tarafından sorumluluğuna verilen daire başkanlıkları ile ilgili koordinasyonu sağlamak.
- Başkanın görevli veya izinli olduğu zamanlarda Başkanlığa ve Başkana vekâlet etmek.
- Başkan tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Öğretim Programları Daire Başkanlığının Görevleri

- Öğretim programları ile ilgili ilke, usul ve esasları belirlemek.
- Okul tür ve düzeyleri arasında program boyutunda gerekli uyumu sağlamak.
- Hazırlanan, hazırlatılan, geliştirilen ve yenilenen programlarla ilgili iş ve işlemleri yürütmek.
- Diğer bakanlıklara ve kurumlara bağlı okulların programları ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek.
- Başkan tarafından verilen diğer görevleri yapmak.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI

KALİTE EL KİTABI



Ders Kitapları ve Öğretim Materyalleri Daire Başkanlığının Görevleri

- Yazılı ve elektronik öğretim materyalleri ve içeriklerinin nitelikleri ile standartlarını belirlemek ve bunların hazırlanması, hazırlanması ve yenilenmesi çalışmalarını koordine etmek.
- Ders kitabı ve eğitim araç gereçleri, öğrenci çalışma kitapları, yardımcı kitaplar, elektronik eğitim içerikleri, öğretmen kılavuz kitapları, program uygulama modül ve kılavuzları ve diğer öğretim materyallerinin hazırlanma ve hazırlanmasında rehberlik yapmak ve bunların inceleme veya inceleme işlemlerini yürütmek.
- Başkan tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Eğitim Araştırmaları Daire Başkanlığının Görevleri

- Evrensel değer ve standartları göz önünde bulundurarak kalite, eşitlik ve etkililik ilkeleri ile millî ve toplumsal değerlere dayalı bir eğitim sistemi geliştirmek için bilimsel araştırmalar yapmak.
- Başkanlığın görev alanına giren konularda ulusal ve uluslararası kuruluşlar ve paydaşlarla iş birliği yaparak araştırma projeleri planlamak, hazırlamak ve yürütmek.
- Başkanlığın görev alanına giren konularda çeşitli kuruluşlarca yapılmış bilimsel araştırma, geliştirme ve üretim çalışmalarını ve diğer projeleri raporlamak.
- Başkanlığın görev alanına giren konularda akademik araştırma izinlerinin incelenmesi ve görüş oluşturulması ile ilgili iş ve işlemleri koordine içerisinde yürütmek.
- Başkan tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Eğitim Politikaları Daire Başkanlığının Görevleri

- Başkanlığın görev alanına giren konularda eğitim ve öğretim politikalarını ve stratejilerini geliştirici ve destekleyici çalışmalar yapmak.
- Öğretmenlik alanları, atama ve ders okutma esaslarının belirlenmesiyle ilgili iş ve işlemleri yürütmek.
- Başkanlığın görev alanına giren konularla ilgili mevzuat ve hukuki süreçlere yönelik iş ve işlemleri yürütmek.
- İlköğretim ve ortaöğretim diploma ve öğrenim belgelerinin derece ve denklikleri ile ilgili ilke, usul ve esasları belirlemek.
- Denklik merkezleri ve e-Denklik modülü üzerinden denklik iş ve işlemleri ile ilgili koordinasyonu sağlamak.
- Başkan tarafından verilen diğer görevleri yapmak.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI

KALİTE EL KİTABI



Kurul İşleri Daire Başkanlığının Görevleri

- Kurul çalışmaları ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek.
- Kurul çalışmaları için dokümantasyon ve kaynak taraması yapmak.
- Millî Eğitim Şûrası ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek.
- Başkan tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

İzleme ve Değerlendirme Daire Başkanlığının Görevleri

- Eğitim ve öğretim plan ve programları, ders kitabı ve diğer eğitim araç gereçleri, öğrenci çalışma kitapları, yardımcı kitaplar ve öğretmen kılavuz kitapları ile ilgili süreç ve uygulamalara ilişkin izleme ve değerlendirme raporu hazırlamak.
- Başkanlığın görev alanına giren konularla ilgili idari faaliyet raporu, kalkınma planları, hükûmet programları, stratejik planlar ve eylem planları ile diğer üst politika belgelerine ilişkin çalışmaları koordine etmek.
- Başkanlığın görev alanına giren konularda resmî iletişim merkezleri ve soru önergeleri ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek.
- Başkan tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığının Görevleri

- Başkanlık personeli ile ilgili idari ve mali iş ve işlemleri yürütmek.
- Bilgi işlem, evrak, arşiv ve idari hizmetleri yürütmek.
- Bütçe, mali hizmetler ve fıkır haklar ile ilgili işleri yürütmek.
- Başkanlığa ait taşınır ve tüketim malzemeleri ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek.
- Başkanlık Kütüphanesi ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek.
- İş sağlığı ve güvenliği ve sivil savunma hizmetleri ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek.
- Başkan tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Özel Büronun Görevleri

- Başkanlığın sekretarya hizmetlerini yürütmek.
- İhtisas komisyonlarının sekretarya hizmetlerini yürütmek.
- Başkanlığın bilgi notlarını oluşturma ve kurumsal iletişim ve kapasite geliştirme süreçlerinin koordinasyonu ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek.
- Başkan tarafından verilen diğer görevleri yapmak.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI

KALİTE EL KİTABI



FİZİKSEL YAPISI

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı; (1) makam odası, (10) kurul üyesi odası, (145) personel odası, (30) panel odası, (1) kurul salonu, (1) konferans salonu, (3) toplantı odası, (1) kütüphane, (1) yemekhane, (1) kafeterya, (2) fuaye alanı ve çeşitli donatıları olan, Millî Eğitim Bakanlığının Serhat Mahallesi'nde bulunan modern bir ek hizmet binasında faaliyetlerini yürütmektedir.

MİSYON

Millî eğitimin genel amaç ve ilkeleri doğrultusunda eğitim sisteminin güvencesine katkı sunmak.

VİZYON

Türkiye Yüzyılı ideali doğrultusunda kurumsal birikimi ile ehliyet ve liyakati esas alarak bilimsel danışma, inceleme ve politika geliştirme çalışmalarıyla eğitim ve öğretimde öncü olmak.

GÖREVLER

Eğitim ve öğretim plan ve programları, ders kitapları, öğretim materyalleri ve elektronik eğitim içeriklerine ilişkin standartları belirlemek, inceleme, değerlendirme, onay, izleme ve geliştirme süreçlerini yürütmek, bilimsel danışma, araştırma, rehberlik, yayım, politika geliştirme, denklik, belge doğrulama ve kurumsal koordinasyon faaliyetlerini yerine getirmek.

KALİTE POLİTİKASI

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı; misyonu ve vizyonu doğrultusunda evrensel değer ve standartları göz önünde bulundurarak kalite, eşitlik ve etkililik ilkeleri ile millî, manevi ve kültürel değerlerine bağlı sağlıklı bir nesil yetiştirmeyi sağlayacak eğitim sistemi oluşturmak amacıyla eğitim sistemini, eğitim ve öğretim plan ve programlarını, ders kitabı ve diğer öğretim materyallerini paydaşlarıyla dayanışma içinde gerekli araştırma ve geliştirme faaliyetleri ile sürekli iyileştirmeyi esas alan bir kalite yönetimini taahhüt eder.

DEĞERLER

- Bilimsellik
- Çocuğun üstün yararı
- Ehliyet ve liyakat
- Hakkaniyet
- Hesap verebilirlik ve şeffaflık
- İnsan odaklılık
- Kalite odaklılık
- Kanıta dayalı karar alma
- Kapsayıcılık ve erişilebilirlik
- Katılımcılık ve istişare
- Millî, manevi ve kültürel değerlere bağlılık
- Öngörülebilirlik
- Sürdürülebilirlik
- Tarafsızlık
- Vatanseverlik
- Yenilikçilik ve sürekli iyileştirme



1. BÖLÜM

KAPSAM

İlgili mevzuat ve yasal çerçeveler doğrultusunda belirlenen süreçlerin iyileştirilmesini ve hizmet kalitesinin artırılmasını sağlamak amacıyla TS EN ISO 9001:2015 kalite yönetim sistemi standardı çerçevesinde oluşturulan kalite yönetim sistemini kapsar.



2. BÖLÜM

ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı *Kalite El Kitabı*'nda TS EN ISO 9001:2015 kalite yönetim sistemi standardına, yönerge ve prosedürlere, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

Kalite El Kitabı, Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 kalite yönetim sistemi standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar.

Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9001:2015 standardından yararlanılmıştır. Bu kitapta fonksiyonları tanımlanmış her yönetici/birim/çalışan kendi yetki düzeyinde kitabın şartlarını yerine getirmekten sorumludur.





3. BÖLÜM

TERİMLER VE TARİFLER

3.1 Terimler ve Tarifler

Bu standardın amaçları bakımından TS EN ISO 9001: 2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanır.

- Önleyici Faaliyet** : Hizmetin kalitesinde oluşması muhtemel uygunsuzlukların potansiyel nedenlerini tespit etmek, incelemek ve ortadan kaldırmak için yapılan planlı faaliyetlerdir.
- Düzeltilici Faaliyet** : Hizmet kalitesinde meydana gelen uygunsuzlukların sebeplerinin araştırılması ve giderilmesi için yapılan planlı ve kontrollü çalışmaların tamamıdır.
- Kalite Kaydı** : Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştirilen faaliyetlerin delilini sağlayan dokümandır.
- Tetkik** : Kalite yönetim sisteminin standartlara uygun olarak kurulup kurulmadığı ile Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığında uygulanıp uygulanmadığı konularının objektif delillerle ortaya konulabilmesi için bağımsız, tarafsız ve yetkin kişiler tarafından yapılan incelemedir.
- Kalite Planı** : Sunulacak hizmete ait girdi kontrolünden başlayıp hizmetin son kontrolü ve yararlanıcıya ulaşıncaya kadar tüm aşamaların, kontrol yöntemlerinin, ilgili talimatların ve tutulması gerekli formların gösterildiği ana plandır.
- Hizmet İzlenebilirliği** : Satın alınan malzeme ve verilen hizmet ile ilgili olarak gerçekleştirilen faaliyetlerin kaynak ve tarihçesine kayıt sistemi yoluyla ulaşılma yeteneğidir.
- Süreç Kontrolü** : Son hizmet kalitesinin istenen seviyeye ulaşması ve sürekliliği için gerekli çalışmaların standart hâle getirilmesini sağlayan planlı faaliyetlerdir.
- Doküman** : Kalite sistemi işleyişinin yazılı ifadeleridir. Dokümanların kontrolü aynı zamanda bilginin kontrolünü de ifade etmektedir.
- Kayıt** : Gerçekleştirilen faaliyetlerin delilini sağlayan veya elde edilen sonuçları belirten dokümanlardır.
- Süreç (Proses)** : Girdileri çıktı hâline getiren birbiriyle ilgili ve etkileşimli faaliyetler takımıdır.
- Hizmet** : Bir sürecin (prosesin) sonucudur.
- Kalite El Kitabı** : Başkanlığın kalite yönetim sistemini belirleyen dokümandır.
- Prosedür** : Bir faaliyet veya bir süreç (proses) icra etmek için belirlenen yoldur.
- Talimat** : Bir faaliyetin doğru olarak nasıl yapılacağını yalın bir dille anlatan dokümanlardır.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI KALİTE EL KİTABI



- Formlar** : Kalite kayıtları için veri tabanı oluşturan dokümandır.
- Akış Şemaları** : Bir faaliyetin nasıl yapıldığını sıralı ve şematik olarak anlatan dokümandır.
- Yararlanıcı** : Başkanlığın sunduğu hizmetten faydalanan kurum/birim veya kişidir.

3.2 Kısaltmalar

- GZFT** : Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar ve Tehditler
- ISO** : Uluslararası Standart Organizasyonu (International Organization for Standardization)
- KEK** : Kalite El Kitabı
- KYK** : Kalite Yönetim Kurulu
- KYS** : Kalite Yönetim Sistemi
- MEB** : Millî Eğitim Bakanlığı
- SEK** : Süreç El Kitabı
- TTKB** : Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı
- TS** : Türk Standartları
- YGG** : Yönetimin Gözden Geçirmesi



4. BÖLÜM

KURULUŞUN BAĞLAM I

4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının görev, yetki ve sorumlulukları 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ve Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Yönetmeliği ile belirlenmiştir. Ayrıca Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı temel politika ve öncelikleri, Üst Politika Belgeleri ve Bakanlığımız tarafından hazırlanan MEB Stratejik Plan doğrultusunda belirlenmektedir.

Kalite yönetim sistemi kapsamında kalite politikası, *Kalite El Kitabı*, prosedürler, talimatlar, listeler, formlar vb. dokümanlar hazırlanmıştır. Kalite yönetim sistemindeki kayıtların kontrol ve analizi, uygunsuzlukların kontrolü, düzeltici faaliyetler, risk ve fırsatları ele almak için yapılacak eylemler ilgili prosedürlerde tanımlanmıştır.

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının amaçları ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlara ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar GZFT analizi yapılarak belirlenmiştir.

İç Hususlar: Vizyonumuz, misyonumuz (Millî Eğitim Bakanlığının vizyon ve misyonuna uyulmuştur), kalite politikamız, kurum kültürü, organizasyon yapısı, üst yönetimin yaklaşımı, kurumsal performans, personel niteliği, personel hareketliliği, çalışma ortamı, teknolojik altyapı.

Dış Hususlar: İlgili mevzuat, hükümet programları, kalkınma planları, bütçe, güvenlik, tatiller ve çalışma günleri gibi sosyal faktörler ile kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler, ekonomik ve teknolojik gelişmeler.

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini etkileyen

- Kalite yönetim sisteminin ilgili tarafları,
- İlgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili ihtiyaçları, beklentileri ve şartları belirlenmiştir.

Bununla beraber ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili ihtiyaçları, beklentileri ve şartları belirli aralıklarla birim amiri ve kalite temsilcisi tarafından toplantılar, mülakatlar ve anketler yardımı ile izlenip gözden geçirilmektedir. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri detaylı olarak Tablo 1'de verilmiştir.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI KALİTE EL KİTABI



Tablo 1. İlgili Tarafların Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili İhtiyaçları, Beklentileri

İlgili Taraflar	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri
Öğrenci ve Veliler	<ul style="list-style-type: none">Onaylanarak yürürlüğe konulan eğitim ve öğretim plan ve programları, ders kitapları ve diğer öğretim materyallerinin eğitim ve öğretim kalitesi ile öğrenci başarısına katkı sunması.Eğitim sistemi, eğitim ve öğretim plan ve programları ile ders kitapları ve diğer öğretim materyallerine ilişkin yapılan araştırma, geliştirme, izleme ve değerlendirme faaliyetlerinin eğitim ve öğretim kalitesi ile öğrenci başarısına katkı sunması.
Eğitim Personeli (Öğretmen ve Okul Yöneticileri)	<ul style="list-style-type: none">Çağın gerektirdiği evrensel değer ve standartlara uygun eğitim ve öğretim plan ve programları, ders kitapları ve diğer öğretim materyallerinin kullanıma sunulması.
Panelistler	<ul style="list-style-type: none">Panel sistemi ile ilgili teknolojik alt yapının geliştirilmesi.
Özel Yayınevleri	<ul style="list-style-type: none">Özel yayınevleri tarafından hazırlanarak onaya sunulan ders kitaplarının, inceleme süreçlerinin ön yargısız, tarafsız, adil bir şekilde zamanında tamamlanması, talep edilmesi durumunda süreç ile ilgili geri bildirimde bulunulması.
MEB Hizmet Birimleri, Sivil Toplum Kuruluşları, Kamu Kurumları, Üniversiteler	<ul style="list-style-type: none">Eğitim ve öğretim plan ve programları, ders kitapları ve diğer öğretim materyallerinin inceleme ve onay süreçlerinin ön yargısız, tarafsız, adil bir şekilde ve zamanında sonuçlandırılması.Katılımcı bir anlayış ile diğer birim, kurum ve kuruluşlarla iş birliği içerisinde iyi tasarlanmış, kapsamlı, geçerli ve güvenilir bilimsel araştırmalar, izleme ve değerlendirme çalışmaları ile projelerin yürütülmesi.Yürütülen bilimsel araştırma ve projelere ilişkin sonuçların objektif ve şeffaf bir şekilde paylaşılması.E-Denklik yönetmeliği ve e-Denklik modülü ile ilgili uygulamada ortaya çıkan sorunların süreç içerisinde giderilmesi.22.02.2014 tarih ve 9 sayılı kararı ile yürürlüğe konulan öğretmenlik alanları, atama ve ders okutma esasları eki çizelgenin, yükseköğretim kurulunca yayımlanan eş değerlik tablosu ile eşleştirilerek güncelliğinin sağlanması.9 sayılı karar ile ilgili uygulamada ortaya çıkan sorunlara ilgili taraflar ile eş güdüm içinde çözüm üretilmesi.Öğretmenlik alanları atama ve ders okutma esaslarının güncellenmesi sürecine ilişkin değerlendirme standartlarının belirlenmesi.
Belgelendirme Kurumları/ Birimleri	<ul style="list-style-type: none">Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Kalite Yönetim Sistemi kapsamında TS EN ISO 9001:2015 standartları uygulandığının taahhüt edilmesi.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI KALİTE EL KİTABI



Kurum Personeli	<ul style="list-style-type: none">Güncel, kişisel ve mesleki gelişime katkı sunacak çeşitli hizmet içi eğitimleri.İş sağlığı ve güvenliği şartlarına uygun çalışma ortamları.ISO 9001 şartlarını sağlamak üzerine destek ve kaynak temini.Personelin ISO 9001 standardı hakkında farkındalıklarının artırılması.
Üst Yönetim	<ul style="list-style-type: none">Karşılaşılan kurum içi problemlerin çözümü hususunda öneriler sunulması.Kurum içi faaliyetler ile ilgili iyi örneklerin değerlendirilmesi, ödüllendirilmesi ve yaygınlaştırılması için öneriler sunulması.Onaylanarak yürürlüğü konulan eğitim ve öğretim plan ve programları, ders kitapları ve diğer öğretim materyallerinin, eğitim ve öğretim kalitesinin artmasına hizmet etmesi.Eğitim ve öğretim plan ve programları, ders kitapları ve diğer öğretim materyallerinin inceleme ve onay süreçlerinin ön yargısız, tarafsız, adil bir şekilde ve zamanında sonuçlandırılması.Personelin, ISO 9001 şartlarını sağlamak için üzerine düşen yetki ve sorumlulukları eksiksiz olarak yerine getirmesi.Birim yetkililerinin ISO 9001 gereklilikleri hususunda birimlerindeki kontrolleri, iç tetkik süreçlerini etkin olarak yürütmesi.Kurumumuzdan hizmet alan kişi ve kurumların ihtiyaç ve taleplerine mevzuat kapsamında çözüm bulunması.

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

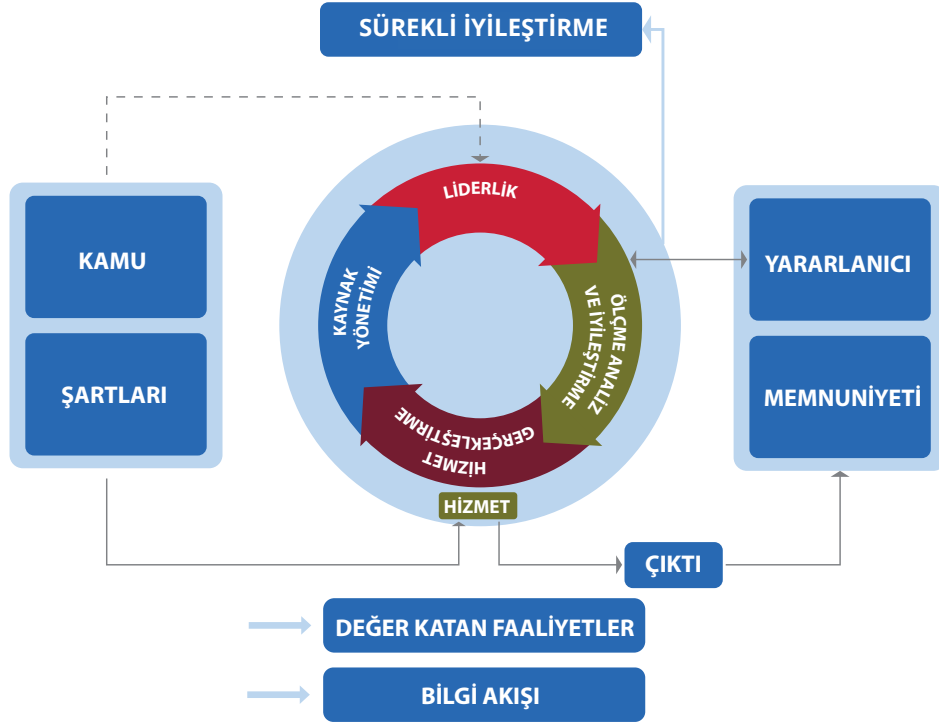
Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Kalite Yönetim Sistemi kapsamı Başkanlığın yapısına, sunulan hizmetlere ve mevzuata uygun olarak belirlenmiştir. Kurumumuz, TS EN ISO 9001:2015 standardının şartlarından belirtilen kapsam dâhilinde uygulanabilir olanların tamamını uygulamayı prensip olarak taahhüt etmiştir. Kalite yönetim temsilcisi kapsam dışında tutulacak olan maddelerin tespitinden sorumludur. Kalite yönetim sistemi kapsamında uygulanabilir olmayan şartlar Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında Hariç Tutulan Maddeler

Hariç Tutulan Madde Numarası	Hariç Tutma Nedeni
Madde 7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği	Başkanlığımızın kamu kurumu olması ve vermiş olduğu hizmetin özelliği nedeniyle kullanılan cihazlarda ölçme ve izleme donanımı kullanılmamaktadır.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığında TS EN ISO 9001:2015 standardı kapsamında süreçler, sunulan hizmetlere uygun olarak tanımlanmıştır. Yapılan düzeltici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirme toplantıları ile süreçlerde sürekli iyileştirme sağlanmaktadır.



Şekil 2: Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Kalite Yönetim Sistemi İşleyiş Modeli

İlgili Dokümanlar

- Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Görev Tanım Kartları
- Süreç Kartları
- İş Akış Şemaları
- Dokümantasyon Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- İç Tetkik Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Risk ve Fırsat Analizi Değerlendirme Prosedürü
- Uygun Olmayan Hizmet Ürün Prosedürü
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

5. BÖLÜM

LİDERLİK

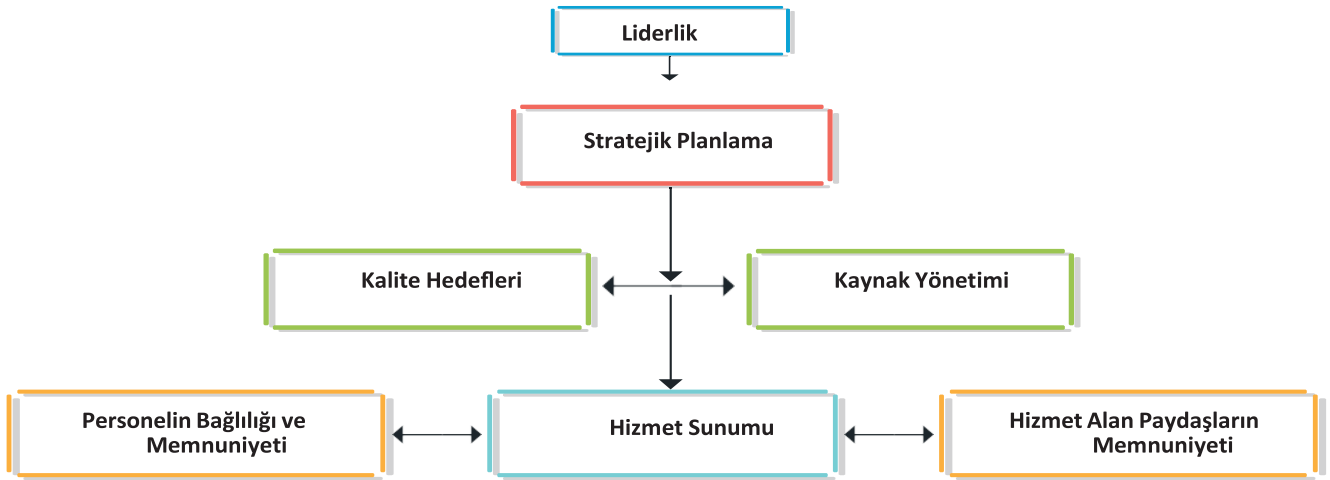
5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı; kalite yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması için ilgili mevzuat şartlarına bağlı kalarak taahhütlerinin ve sorumluluğunun gereklerini aşağıdaki faaliyetlerle gerçekleştirmektedir:

- Kalite hedeflerini yönetim politikasını destekleyecek şekilde oluşturmak.
- Kalite Yönetim Sistemi şartlarının, Başkanlığın hizmet süreçlerine uygunluğunu sağlamak.
- Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik etmek.
- Yönetim sistemi için gerekli kaynakları temin etmek.
- Yönetim sisteminin etkinliği için personelin bağlılığını sağlamak, personeli yönlendirmek ve desteklemek.
- İyileştirmeyi sağlamak.

Kalite yönetim sisteminin etkili bir şekilde işleyip işlemediği, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmektedir. Yönetim, taahhütlerini ve sorumluluğunu kurullar ve ekipler aracılığıyla yerine getirmektedir. Yönetimin liderlik faaliyetleri Şekil 3'te gösterilmiştir.



Şekil 3: Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Liderlik Faaliyetleri Akış Şeması



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI KALİTE EL KİTABI



Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesine esas olmak üzere Talim ve Terbiye Kurulu Başkanı, daire başkanları, şube müdürleri, millî eğitim uzmanları ve diğer personel ile süreci değerlendirmek üzere dört ayda bir toplanır. Yine bu doğrultuda Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığında her yıl şubat ayında yönetimin gözden geçirme toplantıları düzenlenir.

5.1.2 Yararlanıcı (Müşteri) Odaklılık

Yararlanıcı şartlarının karşılanarak memnuniyetin artırılması, Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının temel politikasıdır. Başkanlık, yararlanıcı memnuniyetinin artırılmasına yönelik yararlanıcı şartlarının belirlenmesini ve yerine getirilmesini sağlar. Bu kapsamda ihtiyaç ve beklentilerin organizasyona iletilmesi, kalite yönetim sisteminin yararlanıcı ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve yararlanıcı memnuniyetinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetir.

Hizmet alanların ve personelin memnuniyeti, çeşitli izleme ve değerlendirme faaliyetleri, CİMER, ALO MEBİM (444 0 632), şikâyet formları ve dilek/öneri kutuları vb. yöntemlerinden en az biri veya birkaçı kullanılmak üzere ölçülmekte ve gerekli düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Yararlanıcı bilgilerinin organizasyon içinde iletilmesi ve yararlanıcıların tatmini için çalışanların bilgi ve becerilerinin artırılması, üst yönetimin ve yönetim temsilcisinin sorumluluğundadır. Kalite yönetim sisteminde tanımlanan kalite politikası ve hedefler, yararlanıcı ihtiyaçlarının ve beklentilerinin yerine getirilmesi ile sağlanır.

5.2 Kalite Politikası

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Kalite politikamız; kalite yönetim sisteminin kurulmasına, süreçlerimizin ve hizmetlerimizin sürekli iyileştirilmesine, hedeflerin belirlenmesine ve gözden geçirilmesine öncülük etmektedir. Millî Eğitim Bakanlığı 2024-2028 Strateji Planı'nın yayınlanmasıyla birlikte Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Kalite politikasının güncellenmesine ihtiyaç duyulmuştur. Bu kapsamda Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Kalite Politikası oybirliği ile revize edilmiştir. Revize edilenler, Kalite El Kitabı'nın birinci bölümünde detaylı bir şekilde gösterilmiştir. Kalite politikasının benimsenmesi ve uygulanması için personel eğitimleri tamamlanmıştır. Kalite politikasına bağlı olarak kalite hedefleri tespit edilmiştir. Bu hedefler, yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmekte, hedeflere ulaşılma düzeyi belirlenmekte ve hedefler periyodik olarak güncellenmektedir.

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikasının; web sitesi, afişler ve e-posta yoluyla anlaşılması sağlanmış, kalite politikası Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı personelinin tamamına duyurulmuştur. Kalite politikasının anlaşılabilirliği ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir. Başkanlık, kalite politikasının personel tarafından anlaşılmasını, uygulanmasını ve kalite politikasında sürekliliğin sağlanmasını güvence altına almıştır. Kalite politikasının uygunluğu ve politikadaki değişiklik ihtiyacı, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görülmektedir.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI KALİTE EL KİTABI



5.2.3 Kurum İçi Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının görev, yetki ve sorumlulukları 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ve Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Yönetmeliği ile belirlenmiştir. Millî Eğitim Bakanlığı Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı doğrultusunda Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı mevcut personeline yönelik kadro ve görevlerini kapsayacak şekilde birimler, çalışma grupları ve iş dağılımları yapılmıştır. Her kadro ünvanı için de bir "Görev Tanım Kartı" düzenlenmiş ve ilgililere duyurulmuştur. Birimler, çalışma grupları ve iş dağılımları Ek 5'te yer almaktadır.

İlgili Dokümanlar

- Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Görev Tanım Kartları
- Kalite Yönetim Temsilcisi Görevleri
- Birim Kalite Temsilcisi Görevleri
- Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- Kalite Politikası



6. BÖLÜM

PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı, planlamalarını iç ve dış bağlamı ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak gerçekleştirmektedir. Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığınca kalite politikamız ve hedeflerimiz ile hizmet kalitemize olumsuz etki eden ve yararlanıcı şikâyetlerine veya memnuniyetsizliğine sebep olabilecek uygunsuzlukların ortaya çıkmasını önlemek amacıyla birim bazında risk analizi yapılmaktadır.

Bütün çalışanlarımız kendi faaliyet alanında ve süreçlerinde ortaya çıkabilecek muhtemel riskleri belirlemek ve bunlara karşı önlemler almakla sorumludurlar. Riskten kaçınma, risk alma, risk kaynağının yok edilmesi, riskin gerçekleşmesi veya sonuçların değiştirilmesi, risk paylaşımı ve bilgiye dayanan karar ile birim bazında risk analizi yapılmış olup yıllık olarak gözden geçirilmektedir.

Ayrıca süreç değişikliğinde, kurum içi yapısal değişikliklerde ve acil durumlarda risk analizleri gözden geçirilir. Fırsatlar ve yeni uygulama yöntemleri hizmet kalitesini, hizmet alanların memnuniyetini, kurumsal kapasite ve verimliliği artırmaya yönelik sonuçları kapsamaktadır.

6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Millî Eğitim Bakanlığı Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Kalite Hedefleri, MEB Stratejik Planı kapsamında belirlenmiş ölçülebilir, uygulanabilir, izlenebilir ve paydaş memnuniyetini artırmaya yönelik hedefleri kapsamaktadır. Kalite hedefleri, kalite politikasını destekleyecek şekilde hazırlanmaktadır. Kalite hedeflerine ulaşılma derecesi, ilgili sorumlularca takip edilir ve sonuçlar üst yönetim tarafından değerlendirilir. Birim sorumluları kendi sorumluluk alanındaki kalite hedeflerine ulaşmak için gerekli çalışmaları yürütmek, çalışanlarına duyurmak, katılımlarını sağlamak ve bunları gerekli kaynaklar ile desteklemekle yükümlüdürler. Süreç kartlarında neyin nasıl yapılacağı, hangi kaynakların gerekli olacağı, sürecin sorumluları, süreç sonucunda elde edilen çıktılar, performans göstergeleri ve ölçüm periyodu yer almaktadır. Kalite hedefleri her yıl yapılan YGG toplantısında gözden geçirilmektedir.

6.3 Değişikliklerin Planlanması

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığında mevzuat, organizasyon yapısı, sorumluluk ve yetkilerin dağılımındaki farklılıklar, hizmet yelpazesi, kaynaklar ya da TS EN ISO 9001:2015 standardı çerçevesinde değişiklik olması gibi durumlarda KYS dokümantasyonu bu değişiklikleri yansıtacak şekilde revize edilir. Değişiklikler iç kaynaklı dokümanlar listesine işlenir.

İlgili Dokümanlar

- Dokümantasyon Prosedürü
- Risk ve Fırsat Analizi Değerlendirme Prosedürü



7. BÖLÜM

DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığında planlanan süreçlerin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için kaynakların planlanması ve bütçelendirilmesinden Talim ve Terbiye Kurulu Başkanı sorumludur. Kalite sistemi denetimlerinin planlanması, kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi, denetimin icrası, yararlanıcı memnuniyeti araştırma ve sonuçlarının raporlanması kalite yönetim temsilcisi sorumluluğundadır.

Bununla beraber Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığında kalite yönetim sisteminin uygulanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi, hedeflerinin gerçekleştirilmesi, yararlanıcı şartlarının yerine getirilmesi ve memnuniyetinin sağlanması amacıyla gerekli kaynakların (finansal kaynaklar, bilgi teknolojileri, malzeme, insan kaynağı vb.) planlanması Bütçe Kanunu'na göre yapılmaktadır.

7.1.2 Kişiler

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı, hizmet süreçlerini sağlıklı bir şekilde sürdürmek ve etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli insan kaynağı ihtiyaçlarını tespit etmekle sorumludur. Başkanlığımızca yürütülen hizmetlerin etkili bir şekilde sunulması, iyileştirilmesi, yararlanıcı ve çalışan beklentilerini karşılayarak memnuniyetin artırılması için birimlerde görev alacak personel eğitim, öğretim ve yeterlikleri dikkate alınarak belirlenir.

7.1.3 Altyapı

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli altyapıyı oluşturarak gerekli iş ve işlemlerin ilgili birimler tarafından yerine getirilmesini sağlar.

7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Ortam

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı tarafından hizmetin şartlarına uygun olarak çalışma ortamı oluşturulmuştur. Çalışma ortamının iyileştirilmesi ve geliştirilmesi, çalışan memnuniyeti anketi sonuçları ile çalışanlarla yapılan görüşmelerde alınan istek ve beklentiler dikkate alınarak yapılmaktadır. Süreçlerin işletilmesi ile hizmetlerin uygun bir şekilde yürütülmesi için gerekli sosyal, psikolojik ve fiziksel ortam sağlanmaktadır.

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

7.1.5.1 Genel

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığında üretilen bütün hizmetler yararlanıcıya sunulmadan önce belirlenmiş, dokümanite edilmiş ve kontrollerden geçirilmiştir. Bununla beraber Başkanlığımızın kamu kuruluşu olması ve vermiş olduğu hizmetin niteliği nedeniyle kullanılan cihazlarda ölçme ve izleme donanımı kullanılmamaktadır.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI

KALİTE EL KİTABI



7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği

Hizmet kontrolleri esnasında herhangi bir izleme/ölçme cihazı kullanılmadığı için bu madde uygulanmamaktadır. (Bkz. Hariç Tutmalar)

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Kurumumuz süreçlerinin işletilmesi, yürütmüş olduğu hizmetlerin uygunluğunun sağlanması için ihtiyaç duyulan ve tecrübe ile kazanılmış kurumsal bilgi, hizmet içi eğitim (oryantasyon) ve seminerlerle personele aktarılmaktadır. Kurumsal bilgi, denetim ve kalite standartlarındaki güncellemeler, akademik yayınlar, çeşitli konferanslar ve yararlanıcılardan toplanan bilgilerle sürekli güncellenmektedir.

Kurumsal hizmetler ve kalite yönetim sistemi ile ilgili hazırlanan rehberler, kalite yönetim sistemi dokümanları, kitaplar, inceleme ve araştırma raporları güncel doküman listesine eklenerek kayıt altına alınmaktadır.

7.2 Yetkinlik

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının yapısı, Şekil 1'de gösterilen organizasyon şeması ile belirlenmiştir. Organizasyon şemasında yer alan, kaliteyi doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan bütün personelin sorumluluk, yetki, karşılıklı ilişkileri ve iletişimleri 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ve Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Yönetmeliği ile tanımlanmıştır. Kurumumuz personel yetkinliği görev tanım kartlarında belirlenmiştir. Hizmet içi eğitim (oryantasyon) ve seminerlerle kurumumuz ihtiyaçlarını karşılayacak personel yetiştirilmekte ve eğitimi teşvik edilmektedir.

7.3 Farkındalık

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı, çalışanlarının KYS konusundaki farkındalığını üst düzeye çıkarılmasını güvence altına almıştır. Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı personeli kalite yönetim sistemi dokümanlarının güncelleme çalışmalarında aktif rol almakta, ihtiyaç hâlinde dokümanlara ulaşabilmekte ve onları kullanabilmektedir. Başkanlık çalışanlarının kalite yönetim sistemine olan farkındalığını artırabilmek için düzenli olarak da kalite yönetim sistemi farkındalık ve bilgilendirme eğitimi verilmektedir.

Bu kapsamda 2023-2025 tarihleri arasında 70 kişi "Kalite Yönetim Sistemi (ISO 9001) Hazırlayıcı Eğitim Kursu"nu başarıyla tamamlamıştır.

7.4 İletişim

Çalışanlar arasında resmî iletişim 10.06.2020 tarihli ve 31151 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik ve MEB Merkez Teşkilatı İmza Yetkileri Yönergesi hükümlerine göre yapılır. Elektronik ortamda yapılacak hizmetin gereği iletişimlerde Başkanlığın ttkb@meb.gov.tr e-posta adresi kullanılmaktadır. Resmî yazışmalarda ise Millî Eğitim Bakanlığı Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) kullanılmaktadır.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI

KALİTE EL KİTABI



7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı, TS EN ISO 9001:2015 standardında istenen dokümante edilmiş bilgiye sahiptir ve kurumsal faaliyetleri bu çerçevede yürütmektedir. Kalite yönetim sistemi için gerekli olan dokümanlara Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı internet sitesinden ulaşabilmektedir. Bu dokümanlar uygulanmakta ve dokümanların sürekliliği sağlanmaktadır. KYS dokümantasyon yapısı üç farklı düzeyde hazırlanmıştır:

1. Kalite El Kitabı
2. Süreç El Kitabı (Prosedürler, İş Akış Şemaları, Talimatlar, Formlar)
3. KYS Ek Dokümanlar (Prosedürler, İş Akış Şemaları, Talimatlar ve Formlar)

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığında TS EN ISO 9001:2015 KYS kapsamında oluşturulan doküman tiplerinin tanımlanması, bu dokümanların hazırlanması, yetkinlik ve uygulanabilirlik açısından incelenmesi, onaylanması, uygun görülenlerin kontrollü olarak dağıtımı, güncel olan dokümanların revizyonu, güncel olmayanların yürürlükten kaldırılması ve tutulan kayıtların korunması esaslarını belirlemek amacı ile KYK tarafından KYS dokümantasyon prosedürü ve doküman dağıtım ve geri alma formu oluşturulmuştur.

Söz konusu dokümanlar KYS temsilcisi ve Kurul Başkanı tarafından onaylanarak tüm birimlerde uygulamaya geçirilir. İç kaynaklı dokümanlar listesi İzleme ve Değerlendirme Daire Başkanlığı, dış kaynaklı dokümanlar listesi ise Eğitim Politikaları Daire Başkanlığı tarafından güncellenir. Gözden geçirilme işlemleri yılda bir kez veya ihtiyaç duyulduğunda yapılır ve kayıtlar muhafaza edilir. İç kaynaklı dokümanların revizyon işlemlerinde hizmet birimleri personeli uygulamalardaki etkinliği ve mevzuat değişikliklerini göz önünde bulundurarak revizyon talebinde bulunabilir.

7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

TS EN ISO 9001:2015 kalite yönetim sistemi ve standardı tarafından istenen dokümante edilmiş bilgi, prosedürlerde belirtildiği şekilde yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında kontrol edilmektedir. Dokümante edilmiş bilginin dağıtımı, erişimi, muhafazası, revizyon (değişiklik) takibi, iptal veya imhası prosedürlere göre yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- Dokümantasyon Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik



8. BÖLÜM

OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının iş/hizmet süreçleri, 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ve Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Yönetmeliği çerçevesinde oluşturulmuştur. İş/hizmet süreçlerinin işleyişini etkileyebilecek riskler ve alınacak önlemler, risk analizi ve değerlendirme formunda belirtilerek iş/hizmet süreçleri kontrol edilmektedir.

8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Yararlanıcı (Müşteri) ile İletişim

Yararlanıcı talep ve beklentilerinin belirlenebilmesi için ilgili hizmet birimleri, mevcut iletişim araç ve ortamlarını kullanırlar. Yararlanıcı şikâyetleri ve önerileri sözlü ve yazılı olarak alınmaktadır.

Yararlanıcı ile iletişim; CİMER, ALO MEBİM (444 0 632), resmî yazı ve talep kayıtları, bilgilendirme/bilgi alma görüşmeleri (yüz yüze, telefon, elektronik posta, vb.) ve yararlanıcı bilgileri (şikâyet ve öneri) ile sağlanır. İletişim hatları üzerinden gelen talep, şikâyet ve önerilere en kısa zamanda geri bildirimler yapılmaktadır. Ayrıca yararlanıcı memnuniyetlerinin belirlenmesi ve bilgilerinin alınması maksadıyla anketler düzenlenmekte ve anket sonuçları değerlendirilmektedir.

8.2.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Ürün ve hizmet şartları, mevzuata ve KYS'ye göre belirlenir ve yerine getirilir. Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığınca verilen hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde yapılabilmesi için ilgili tarafların istek ve beklentileri, hizmet birimleri tarafından dikkate alınmakta, sunulan ürün ve/veya hizmetler Başkanlık Makam Onayı ile gerçekleştirilmektedir.

8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığınca yararlanıcıların istekleri veya güncel ihtiyaçlar doğrultusunda, sunulan hizmetlere ilişkin şartlar gözden geçirilerek ilgili dokümanlarda değişiklikler ve düzeltmeler yapılır.

8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığınca yürütülen iş ve işlemler yasal mevzuat çerçevesinde yürütülmektedir. Ürün/hizmetler ile ilgili şartlarda meydana gelen değişikliklere bağlı olarak birimlerin iş ve işlemleri ile ilgili tuttıkları kayıtlarda revizyona gidilmesi durumunda KYS dokümantasyon prosedürüne göre gerekli olan işlemler yapılır. Şartlarda meydana gelen değişikliklerin paydaşlara duyurulması resmî yazı ile veya Başkanlık web sitesi üzerinden gerçekleştirilir ve yapılan değişiklikler İç Kaynaklı Dokümanlar Listesi ile kayıt altına alınır.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI

KALİTE EL KİTABI



8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1 Genel

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığınca yürütülen hizmetlerin tamamı ilgili kanun ve mevzuatta tanımlanmıştır. Başkanlığımız tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini artırmak amacıyla yapılan yeni tasarım ve geliştirme faaliyetleri ilgili mevzuat hükümlerine göre gerçekleştirilir.

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığınca sunulan hizmetlere ilişkin süreçlerin işleyişinde değişiklik olması durumunda değişen ihtiyaçları karşılayacak şekilde yeni bir hizmet sunumunun geliştirilmesi yeni tasarım olarak başlatılır. Tasarım, var olan bir hizmet sunumunu geliştirmek amacı ile de uygulanabilir. Tasarım, beklentilerin değerlendirilip talep olarak yönetim tarafından gerekliliğinin onaylanması ile başlar ve hizmetin uygulanmaya konulmasına kadar tüm süreçleri kapsar.

8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlaması

Hizmet tasarımı ve gelişimi Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığınca düzenlenen yıllık olağan toplantılarda yapılan görüşmelere göre planlanır.

8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Hizmet tasarımı ve gelişimi Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığınca düzenlenen yıllık olağan toplantılarda yapılan görüşmelere göre planlanır. Başkanlık ürün ve hizmetlerinin uygun bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan hususlar; iç ve dış kaynaklar, mevzuat şartları, riskler, ilgili hizmet birimleri tarafından hazırlanan prosedür, talimat ve risk analiz tablolarında belirtilmektedir.

8.3.4 Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü

Hizmet birimleri, ürün ve hizmetlerine yönelik tasarım ve geliştirme çalışmalarını ilgili mevzuat ile iç ve dış hususları dikkate alarak yürütürler. Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığınca yeni tasarlanan veya geliştirilen hizmetlerde istenen sonuçlara ulaşıp ulaşılmadığı ile sonuçların mevzuata ve genel hizmet şartlarına uygunluğu, ilgili hizmet birimi ve Kurul Başkanı tarafından kontrol edilmektedir.

8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığınca yeni tasarlanan veya geliştirilen hizmetlere ilişkin çıktılar; mevzuat hükümlerine uygunluğu, girdi şartlarını karşılama durumu ve hizmetin sunumuna ilişkin süreçlerin yeterliliği açısından değerlendirilmektedir. Tasarım ve geliştirme faaliyetinin aşamaları ve çıktıları gözden geçirilerek hizmet sunumundaki iyileştirme güvence altına alınır.

8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

İlgili hizmet birimleri, ürün ve hizmetlerin tasarım ve geliştirilmesi esnasında veya takibinde çıktılarda ve girdilerde yapılan değişiklikleri tanımlar, kontrol eder ve gözden geçirir. Herhangi bir uygunsuzluğun belirlenmesi hâlinde önleyici, düzeltici ve iyileştirici faaliyetler yapılır. Tasarım ve geliştirme değişiklikleri ile ilgili yazılı bilgiyi muhafaza eder.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI KALİTE EL KİTABI



8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığınca sunulan hizmetlerin kalitesini etkileyen işlerin yürütülmesinde dışarıdan temin edilen ürün/hizmet işlemleri 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu doğrultusunda gerçekleştirmekte ve gerekli tüm kayıtlar fiziksel ortamda muhafaza edilmektedir. Bununla birlikte Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı içerisinde gerçekleştirilen hizmetlerin hedeflenen çıktılara erişebilmesi amacıyla ihtiyaç duyulan dış tedarikçilerin seçimi, değerlendirilmesi ve performansının izlenmesi İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından ilgili "Tedarikçi Belirleme Talimatı" doğrultusunda yapılmaktadır.

8.4.2 Dış Tedariğin Kontrolünün Tipi ve Kapsamı

Bakanlık hizmet birimlerinde satın alma sürecinin etkin bir şekilde yürütülmesi ve kaynakların verimli kullanılmasının sağlanmasına ilişkin iş ve işlemler Destek Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilir. Bununla beraber dış kaynaklı sağlanan ürün ve hizmetlerin doğrulanması işlemi, kamu ihale mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılmaktadır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilmektedir. Ayrıca İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından tedarik edilen malzeme ve ürünler, tanımlanan girdi kontrol kriterlerine göre inceleme ve ölçümlere tabi tutularak kabul/ret işlemleri gerçekleştirilmektedir.

8.4.3 Dış Tedarikçiler (Sağlayıcılar) İçin Bilgi

Satın alma bilgisi, Kamu İhale Kanunu doğrultusunda belirlenen teknik şartnamelerde ve idari şartnamelerde ürüne veya hizmete yönelik olarak belirlenmektedir.

8.5 Üretim ve Hizmet Sunumu

Ürün/hizmet ile ilgili belirlenmiş olan aşamalarda geçerli olan şartlar (mevzuat, yönetim, ulusal ve uluslararası şartlar) belirlenmiştir. Temel hizmet süreçleri kapsamında iş akışlarında belirlenen faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sırasında gerekli olan referans dokümanlarda (prosedür, talimat, mevzuat vb.) belirtilen faaliyetler sorumluları tarafından uygulanmaktadır.

Temel hizmet süreçlerinin gerçekleştirilmesi sırasında ihtiyaç duyulan ve faaliyetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan hizmet, makine, teçhizat, yazılım, donanım vb. kaynak ihtiyacı ilgili hizmet birimi tarafından belirlenir ve Başkanlığın bütçesi doğrultusunda satın alınır ya da Bakanlığın ilgili birimlerinden talep edilir.

Hizmetine ihtiyaç duyulan personelin görevlendirilmesi ile ilgili olarak ilgili hizmet birimi tarafından personel niteliği belirlenir ve Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı teklifi ve/veya talimatı ile mevzuat hükümleri çerçevesinde görevlendirme veya hizmet alımı yoluyla personel veya hizmet kuruma kazandırılarak hizmetin aksamadan yürütülmesi sağlanır.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI KALİTE EL KİTABI



8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığını hizmet birimlerinin süreçleri; tanımlanabilir, ölçülebilir, tekrarlanabilir, kontrol edilebilir, tutarlı ve katma değer yaratacak biçimde belirlenmiştir. Süreç bileşenleri; girdiler, kontroller, kaynaklar, çıktılar ve yararlanıcılardan oluşturulmuştur. Gerekli gözden geçirme periyotları süreç kartlarında belirlenmiştir.

Çalışanların yeterliği ve yetkinliğine yönelik nitelikleri görev ve iş tanım formlarında belirtilmiştir. Bunlar gerektiğinde gözden geçirilir.

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı hizmetleri, bağlı olduğu mevzuat kapsamında prosedür, talimat ve iş akış şemaları ile tanımlanmıştır. Başkanlık iş/hizmet süreçleri KYS'nin sağlıklı yürütülebilmesi için oluşturulan prosedürler yardımı ile izlenir. Hizmetin gerçekleştirilmesine esas evrakın Başkanlık içinde hareketi EBYS ile izlenir.

Hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında ve/veya sonunda hizmetten etkilenenlerin memnuniyeti, anketler ile ölçülerek veya izleme ve değerlendirme çalışmaları ile tespit edilerek iyileştirilmesi sağlanır. Başkanlığa elektronik ortamda yapılan müracaat, şikâyet ve bilgi edinme başvuruları MEB İletişim Merkezi (ALO MEBİM) ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ile izlenir.

8.5.3 Yararlanıcı (Müşteri) ve Dış Tedarikçi Mülkiyet

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı, 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ve Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Yönetmeliği çerçevesinde ihtiyaç duyduğu takdirde yararlanıcılardan (bazı durumlarda tutanak karşılığında) bilgi ve belgeleri almakta ve bunların güvencesini sağlamaktadır. Kayıtları ilgili raporda/dosyada/birimde tutmakta ve ilgili prosedürler doğrultusunda kontrol altına almaktadır.

8.5.4 Muhafaza

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığında faaliyet konularına bağlı olarak gerçekleştirilen iş ve işlemler, Bakanlık bilişim sistemi içinde tanımlanmış olan yazılımlar üzerinde kayıt edilir. Başkanlık düzeyinde oluşan birtakım bilgi ve belgeler ise birim ve genel arşivlerde muhafaza edilir.

8.5.5 Teslim Sonrası Faaliyetler

Başkanlığımızın ana faaliyet alanı olan eğitim ve öğretim programları, ders kitapları ve diğer eğitim araç gereçleri başta olmak üzere diğer faaliyetleri ile ilgili olarak rehberlik ve denetim birimleri raporları, izleme ve değerlendirme raporları ile yararlanıcılar tarafından resmî iletişim kanalları ile geri bildirim alınmaktadır.

Eğitim ve öğretim programları, ders kitapları, eğitim araç gereçleri ve diğer faaliyetler ile ilgili geri bildirimler sonucu ortaya konulan hizmetlerin güncellenmesi, iyileştirilmesi ya da değiştirilmesine yönelik çalışmalar ilgili mevzuat çerçevesinde yapılmaktadır.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI

KALİTE EL KİTABI



8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığında yürütülen tüm faaliyetler ve sunulan hizmetler, ilgili mevzuata göre uygulanmakta ve değişiklikler gözden geçirilmektedir. Mevzuat, organizasyon yapısı, hizmetler ya da TS EN ISO 9001:2015 standardı çerçevesinde meydana gelen değişiklikler ile ilgili yıllık olağan toplantılarda değişen mevzuatlar kontrol edilerek gerekli revizyon çalışmaları yapılır; çalışanlara ve ilgililere duyurulur.

8.6 Ürün ve Hizmetin Sunumu

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığınca sunulan hizmetlerin izlenmesinde mevzuatta yer alan hükümler göz önünde bulundurulur. Hizmet birimleri tarafından sunulan hizmetin özellikleri prosedürler, talimatlar, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda tanımlanmıştır.

8.7 Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Hizmet birimlerinin gerçekleştirdikleri faaliyetlere bağlı olarak ortaya çıkan ürün ve hizmetlerin şartları karşılamaması durumunda ürün ve hizmetin yanlışlıkla kullanımının önlenmesi amacı ile uygunsuzluk tespit formu ve uygunsuzluk takip formu dokümanları kullanılır. Uygun olmayan hizmetin kontrolüne ilişkin işlem ve kontroller uygun olmayan hizmet/ürün prosedüründe tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Uygun Olmayan Hizmet Ürün Prosedürü
- Tasarım ve Geliştirme Prosedürü

9. BÖLÜM

İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı yararlanıcı beklentilerini, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygunluğunu ve etkililiğini sağlamak amacıyla gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçlerini planlamış ve bu süreçleri plana uygun bir şekilde uygulamaktadır.

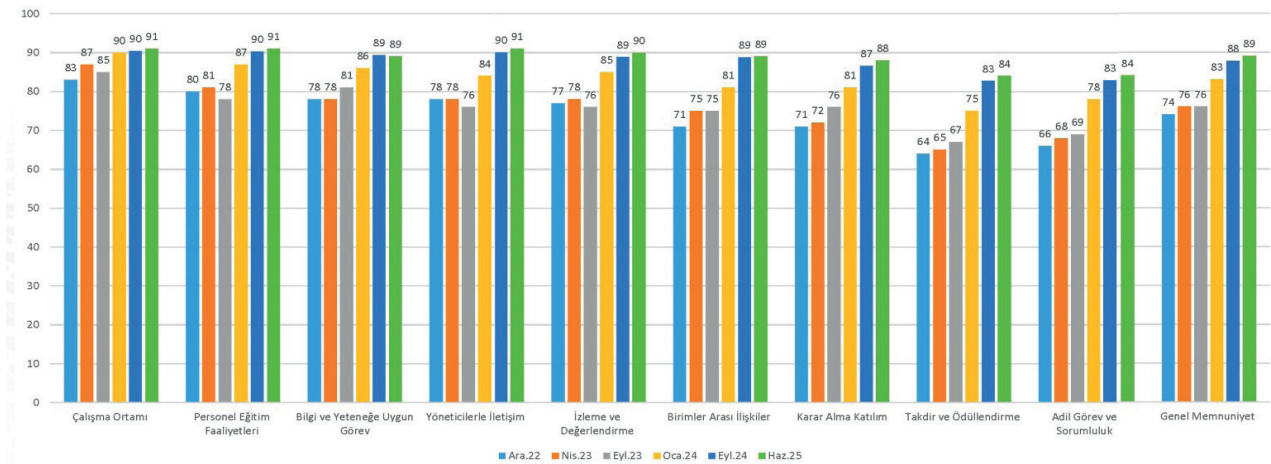
Ölçme, izleme ve iyileştirmeye ilişkin hususlar iç tetkik prosedürü, uygun olmayan hizmet/ürün prosedürü ve düzeltici faaliyetler prosedürü ile belirlenmiştir.

9.1.2 Yararlanıcı (Müşteri) Memnuniyeti

Kalite Yönetim Sistemi performansının ölçümünde en önemli kriter, yararlanıcı beklenti ve ihtiyaçlarına ait bilgilerin izlenmesi ve değerlendirilmesidir. Yararlanıcı beklenti ve ihtiyaçlarına ait bilgiler memnuniyet, öneri ve şikâyetlerin izlenmesiyle tespit edilir. Bu bilgilerin elde edilmesi için anketler, görüşmeler, toplantılar ve yazılı/sözlü şikâyet ile önerilerden oluşan iletişim kaynakları kullanılmaktadır.

Bu kapsamda Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı personeline yönelik memnuniyet anketi Şekil: 4'te yer almaktadır.

Aralık 2022-Haziran 2025 Memnuniyet Anketleri



Şekil: 4 Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Personel Memnuniyet Anketleri 2022-2025



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI KALİTE EL KİTABI



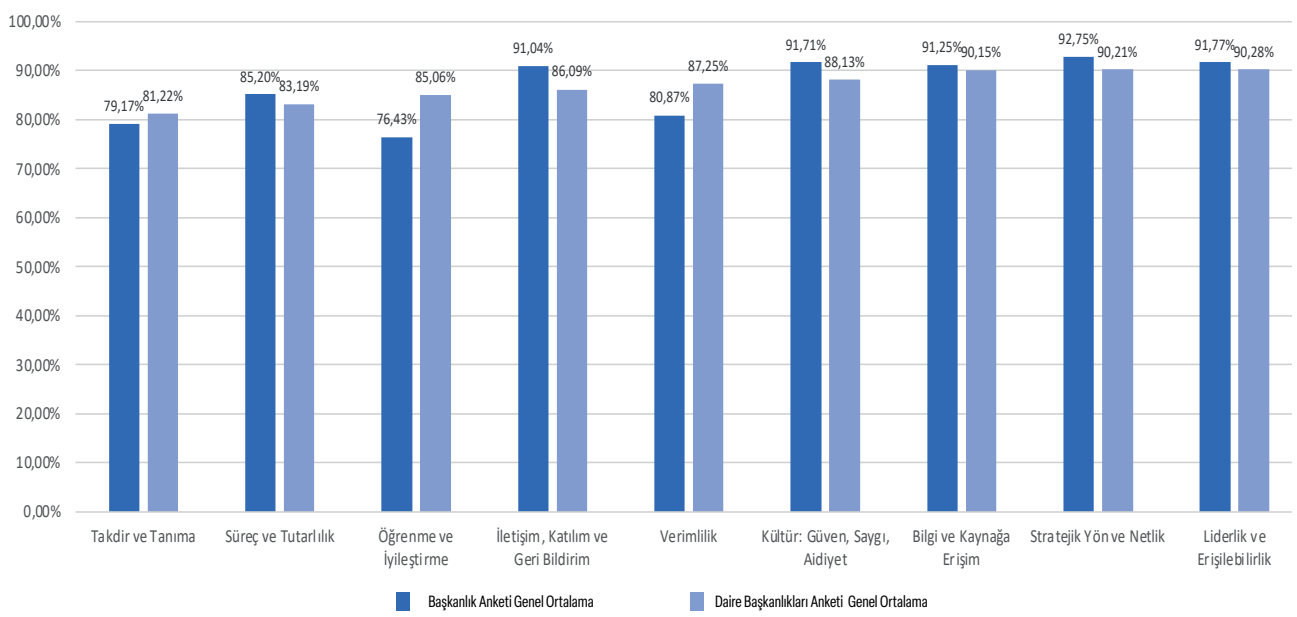
Bunun yanında 2026 yılından itibaren Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı personeline yönelik memnuniyet anketi, kurumsal değerlendirmelerin daha bütüncül ve sistematik biçimde izlenmesini sağlamak amacıyla yeniden yapılandırılmıştır.

Bu kapsamda anket; birinci bölümde Başkanlık düzeyine, ikinci bölümde ise personelin görev yaptığı daire başkanlığı düzeyine ilişkin değerlendirmeleri içerecek şekilde iki boyutlu olarak uygulanmaktadır. Böylece kurumsal işleyişe ilişkin genel algı ile birim bazındaki uygulama ve çalışma koşullarına yönelik değerlendirmeler ayrı ayrı izlenebilmekte, sonuçlar karşılaştırmalı olarak analiz edilebilmektedir.

Anket kapsamında yer verilen açık uçlu sorular aracılığıyla ise personelin iyileştirme önerileri ve uygulamada karşılaşılan güçlükler de tespit edilmektedir. Elde edilen bulgular değerlendirilmekte; gerekli görülen alanlarda düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin planlanmasına, çalışma ortamının geliştirilmesine ve yönetsel uygulamaların güçlendirilmesine esas teşkil etmektedir. Bu yönüyle 2026 yılından itibaren uygulanan memnuniyet anketi mevcut durumun ölçülmesinin yanı sıra sürekli iyileştirme yaklaşımını destekleyen etkin bir geri bildirim aracı olarak da kullanılmaktadır.

Bu bağlamda Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı personeline yönelik 2026 yılı memnuniyet anketi Şekil: 5'te yer almaktadır.

2026 Memnuniyet Anketi



Şekil: 5 Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı Personel Memnuniyet Anketi 2026



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI

KALİTE EL KİTABI



9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığında mevcut durumun tespiti ve iyileşme fırsatlarının belirlenmesi için;

- Hizmetlerin uygunluğu,
- Planlamanın etkinliği,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği,
- İç ve dış tetkik sonuçları,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Yararlanıcı memnuniyeti analiz edilir.

Kalite yönetim temsilcisi, sistemi iyileştirme amacıyla gerekli verileri toplar, analiz eder ve değerlendirir. Ayrıca toplanan verilere ilişkin sonuçlar yönetimin gözden geçirmesi toplantısına sunulur.

9.2 İç Tetkik

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı, kalite yönetim sisteminin TS EN ISO 9001:2015 standardına uygunluğunu doğrulamak, etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak, iyileşmeye açık yönlerini belirlemek amacı ile iç tetkikler planlar ve uygular.

İç/dış tetkikler, kalite yönetim sisteminin başarısında önemli bir yere sahiptir. Tetkikler hem sistemin etkinliğinin hem de iyileştirme fırsatlarının belirlenmesine yardımcı olmaktadır.

İç tetkikler; denetlenecek bölümü, tetkik sıklığını ve tarihini belirten yıllık tetkik planlarına göre yürütülür. Tetkik planı; denetlenen bölüm faaliyetlerinin önemi, bir önceki tetkik sonuçlarının durumu ve bölüm performansına göre geliştirilir. Tetkikler, denetlenen faaliyet üzerinde doğrudan sorumluluğu olmayan uzman personel tarafından yürütülür.

Tetkikler sonucunda tespit edilen uygunsuzluklar için gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır ve denetçiler takip tetkikleri ile düzeltici işlemlerin yerine getirilip getirilmediğini doğrular ve rapor eder. Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı KYS iç tetkik çalışmaları, iç tetkik prosedürüne göre yürütülmektedir.

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

Üst yönetim, kalite yönetim sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini ve stratejik yönü ile uyumluluğunu sağlamak ve güvence altına almak için yönetimin gözden geçirmesi prosedürüne (YGG) bağlı olarak yılda en az bir kez toplanır.

Yapılan tüm yönetimin gözden geçirme toplantılarının kayıtları tutularak kayıt kontrol ve arşiv prosedürüne uygun muhafaza edilir. Yönetimin gözden geçirme toplantısı girdi ve çıktıları ile ilgili tüm detaylar YGG prosedüründe belirtilir. YGG toplantılarında kalite yönetim sistemi ve süreçlerin etkinliği ile hizmetlerin iyileştirilmesi, kaynakların kullanımı vb. konularda alınan kararlar YGG prosedürüne göre yapılır ve YGG toplantı raporu ile kayıt altına alınır.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI KALİTE EL KİTABI



İlgili Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü
- Uygun Olmayan Hizmet Ürün Prosedürü
- Düzeltici Faaliyetler Prosedürü



10. BÖLÜM

İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı, kalite yönetim sistemi kapsamında iyileştirme fırsatlarını tayin ederek paydaş ve yararlanıcı memnuniyetini artırmaya yönelik faaliyetleri uygular.

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Kalite politikamız, hedeflerimiz ve hizmet kalitemize olumsuz etki eden, yararlanıcı memnuniyetsizliği ve şikâyetlerine sebep olan uygunsuzlukların ortadan kaldırılması için Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığınca düzeltici faaliyetler planlanır ve gerçekleştirilir.

Hizmet Birimleri tarafından kalite yönetim sisteminin etkinliğinin iyileştirilmesi ve sürekliliğin sağlanması amacı ile gerçekleştirdikleri düzeltici faaliyetleri, düzeltici faaliyet talep formu ve düzeltici faaliyet takip formu ile YGG toplantılarında değerlendirilmek üzere kayıt altına alır. Uygunsuzluk tespit formu ve uygunsuzluk takip formu ile uygunsuzluk nedenleri kayıt altına alınır, benzer uygunsuzlukların var olup olmadığı veya gerçekleşme olasılığı belirlenir.

10.3 Sürekli İyileştirme

Üst yönetim; kalite yönetim sistemini sürekli iyileştirmek amacıyla iç tetkik sonuçları, memnuniyet anket sonuçları, paydaşların istek, öneri, itiraz ve şikâyetleri, süreç performans sonuçları, düzeltici faaliyet sonuçlarını değerlendirir. Sürekli iyileştirme yaparken iyileşme sağlanması hedeflenen temel konular şunlardır:

- Yararlanıcı, çalışan ve diğer paydaş memnuniyetinin artırılması,
- Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi,
- Maliyetlerin azaltılması,
- Süreçlerin etkin hâle getirilmesi.

Hizmet birimleri tarafından belirlenen iyileştirmeye açık alanlar ile iyileştirme faaliyetleri, sürekli iyileştirme prosedürüne göre hazırlanır ve yürütülür.

Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinde;

- Kalite politikamız,
- Kalite hedeflerimiz,
- Tetkik sonuçları,
- Hizmetin şartlara uygunluğu,
- Düzeltici/önleyici faaliyetler,
- Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı sonuçları kullanılır.



TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞI KALİTE EL KİTABI



Kalite geliştirme ekipleri tarafından yararlanıcı, çalışan ve diğer paydaşların da katılımıyla süreçlerin uygulanması esnasında ve/veya sonucunda uygun yöntem, teknik ve araçlarla sürekli iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar

- Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

