

 **KALİTE EL KİTABI**

TS EN ISO 9001:2015

Ankara - 2016

meslekî ve teknik eğitim genel müdürlüğü

İçindekiler

[Ön Söz 4](#_Toc83375067)

[Genel Tanıtım – Kurumsal Kimlik 6](#_Toc83375068)

[Referans Standart ve Mevzuat 6](#_Toc83375069)

[Genel Müdürlüğün Tarihçesi 7](#_Toc83375070)

[Bölüm 1. Kapsam ve Uygulanmayan Maddeler 8](#_Toc83375071)

[1.1 Kapsam 8](#_Toc83375072)

[1.2 Uygulanmayan Maddeler 8](#_Toc83375073)

[Bölüm 2. Atıf Yapılan Dokümanlar 8](#_Toc83375074)

[Bölüm 3. Terimler, Tanımlar, Kısaltmalar 8](#_Toc83375075)

[3.1 Terimler-Tanımlar 8](#_Toc83375076)

[3.2 Kısaltmalar 9](#_Toc83375077)

[Bölüm 4. Kuruluşun Bağlamı 9](#_Toc83375078)

[4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması 9](#_Toc83375079)

[4.2 İlgili Taraflar 10](#_Toc83375080)

[4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamı 10](#_Toc83375081)

[4.4 Süreç 10](#_Toc83375082)

[4.4.1 Genel 11](#_Toc83375083)

[4.4.2 Yazılı Bilginin Muhafazası ve Sürekliliği 11](#_Toc83375084)

[Bölüm 5. Liderlik 11](#_Toc83375085)

[5.1 Liderlik ve Yönetim Taahhüdü 11](#_Toc83375086)

[5.1.1 Genel 11](#_Toc83375087)

[5.1.2 Müşteri Odaklılık 11](#_Toc83375088)

[5.2 Kalite Politikası 11](#_Toc83375089)

[5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması 11](#_Toc83375090)

[5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması 12](#_Toc83375091)

[5.3 Kuruluş İçindeki Görevler, Yetki Sorumluluklar 12](#_Toc83375092)

[Bölüm 6. Planlama 12](#_Toc83375093)

[6.1 Risk ve Fırsatlara Yönelik Faaliyetler 12](#_Toc83375094)

[6.2 Kalite Hedefleri ve Hedeflere Ulaşmak İçin Planlama 12](#_Toc83375095)

[6.3 Değişikliklerin Planlanması 13](#_Toc83375096)

[6.3.1 Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü Kalite Organizasyon Şeması 13](#_Toc83375097)

[Bölüm 7. Destek 15](#_Toc83375099)

[7.1 Kaynaklar 15](#_Toc83375100)

[7.1.1 Genel 15](#_Toc83375101)

[7.1.2 Kişiler 15](#_Toc83375102)

[7.1.3 Alt Yapı ve Çalışma Ortamı 15](#_Toc83375103)

[7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Ortam 15](#_Toc83375104)

[7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları 15](#_Toc83375105)

[7.1.6 Kurumsal Bilgi 16](#_Toc83375106)

[7.2 Yetkinlik 16](#_Toc83375107)

[7.3 Farkındalık 16](#_Toc83375108)

[7.4 İletişim 16](#_Toc83375109)

[7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi 17](#_Toc83375110)

[7.5.1 Genel 17](#_Toc83375111)

[7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme 17](#_Toc83375112)

[7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü 17](#_Toc83375113)

[Bölüm 8. İşletim-Operasyon 18](#_Toc83375114)

[8.1 İşletimsel Planlanma ve Kontrol 18](#_Toc83375115)

[8.2 Ürün ve Hizmetin Şartları 18](#_Toc83375116)

[8.2.1 Müşteri ile İletişim: 18](#_Toc83375117)

[8.2.2 Ürün ve Hizmetlere Bağlı Şartları Belirlemek 18](#_Toc83375118)

[8.2.3 Ürün ve Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi 18](#_Toc83375119)

[8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi 18](#_Toc83375120)

[8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi 19](#_Toc83375121)

[8.3.1 Genel 19](#_Toc83375122)

[8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlaması 19](#_Toc83375123)

[8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri 19](#_Toc83375124)

[8.3.4 Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü 19](#_Toc83375125)

[8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları 19](#_Toc83375126)

[8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri 19](#_Toc83375127)

[8.4 Dışarıdan Sağlanan Süreçler, Ürünler ve Hizmetlerin Kontrolü 20](#_Toc83375128)

[8.4.1 Genel 20](#_Toc83375129)

[8.4.2 Dış Tedariğin Kontrolünün Tipi ve Kapsamı 20](#_Toc83375130)

[8.4.3 Dış Sağlayıcılar İçin Bilgi 20](#_Toc83375131)

[8.5 Üretim ve Hizmet Sunumu 21](#_Toc83375132)

[8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü 21](#_Toc83375133)

[8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik 21](#_Toc83375134)

[8.5.3 Müşteri ve Dış Tedarikçi Mülkiyeti 21](#_Toc83375135)

[8.5.4 Muhafaza 21](#_Toc83375136)

[8.5.5 Teslim Sonrası Faaliyetler 22](#_Toc83375137)

[8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü 22](#_Toc83375138)

[8.6 Ürün ve/veya Hizmetin Sunumu 22](#_Toc83375139)

[8.7 Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü 22](#_Toc83375140)

[Bölüm 9. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme 22](#_Toc83375141)

[9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme 22](#_Toc83375142)

[9.1.1 Genel 22](#_Toc83375143)

[9.1.2 Müşteri Memnuniyeti 23](#_Toc83375144)

[9.1.3 Analiz ve Değerlendirme 23](#_Toc83375145)

[9.2 İç Tetkik 23](#_Toc83375146)

[9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi 23](#_Toc83375147)

[Bölüm 10. İyileştirme 23](#_Toc83375148)

[10.1 Genel 23](#_Toc83375149)

[10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet 24](#_Toc83375150)

[10.3 Sürekli İyileştirme 24](#_Toc83375151)

[Ekler 25](#_Toc83375152)

[Ek 1: Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü Süreç Etkileşim Tablosu 25](#_Toc83375153)

[Ek 2: Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü Prosedür Tablosu 25](#_Toc83375154)

[Ek 3: Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü Talimat Tablosu 29](#_Toc83375155)

# Ön Söz

Mesleki ve teknik eğitim, ülkelerin ekonomik kalkınmasında ve toplumsal refahın artırılmasında ekonomik ve sosyal dinamikleri etkileme potansiyeli bakımından değerlendirildiğinde önemli bir role sahiptir. Kuşkusuz kalkınmanın sürdürülebilir kılınmasında en önemli itici güçlerden birisi nitelikli insan kaynağıdır. Mesleki ve teknik eğitimin bireylere işgücü piyasasına girmeleri için gerekli becerileri kazandırmada, aynı zamanda kariyer geçitlerini başarılı bir şekilde yönetmelerini sağlamada, yaşam boyu sürecek bir perspektif kazandırmada kilit bir öneme sahiptir. Mesleki ve teknik eğitimin geleceğine ışık tutmak için öncelikle “ahilik” kültürünün köklerini hatırlayarak Türkiye'nin zengin geçmişine bakmak gerekir. Çıraklık eğitiminin temeli olan ahilik kültürünün bir yaşam tarzı ve tarihimizin derinliklerinden gelen milli ahlak olarak bütün mesleki eğitim sürecine yansımasına da özel bir önem vermemiz gerekir.

Bilim ve teknolojideki hızlı gelişmeler, gelişmeler, bireylerin mesleki yaşamlarının yanı sıra kişisel ve sosyal yaşantılarında da çeşitli etkilere yol açmakta geleneksel bilgi, beceri ve yeteneklerin ötesine geçen yeni beceri ve yetkinliklerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Dijitalleşme, robotik teknoloji, kodlama becerileri, otomasyon, yazılım geliştirme ve yapay zekâ gibi faktörler, mesleki davranışları dönüştürmekte ve aynı zamanda yeni iş alanları yaratmaktadır. Bu değişim, bazı mesleklerin gerekliliklerini değiştirmekte ve bazılarının ise yok olmasına yol açmaktadır. Ayrıca, iş dünyasındaki ilişkiler, işgücünden beklenen mesleki becerilerin düzeyi ve niteliği gibi faktörleri de etkileyerek iş dünyasının işleyişini değiştirmektedir.

Yeni beceriler ve eğilimlere uygun eğitimlerle işgücünün sağlanması önemlidir. Mesleki ve teknik eğitimin değerlendirilmesinde temel ölçütlerden biri, bu eğitimi alan bireylerin istihdam edilebilirlikleridir. Bireylerin sektör içinde istihdam edilebilir olabilmeleri, ekonomik koşullar ve entelektüel çevre gibi faktörlere yakından bağlıdır. Mesleki ve teknik eğitim, yeni mesleki bilgi ve becerilere uyum sağlama, gerektiğinde meslekler arasında geçiş yapma ve mevcut işgücünün yeteneklerini geliştirme konularında önemli bir rol oynar.

Genel Müdürlüğümüzün çalışmalarında etkin ve verimli işleyen bir kurumsal yapıyı tesis etmek; mesleki eğitim sistemimizin beşerî, mali, fiziki ve teknolojik altyapı ile yönetim ve organizasyonunu daha da iyileştirmeyi sağlamak için Genel Müdürlüğümüz bünyesinde TS EN ISO 9001:2015 standardının öngördüğü şartlara uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmuş, dokümante edilmiş ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli çalışmalar bu kitapta özetlenmiştir. Kalite El Kitabı Genel Müdürlüğümüzün kalite yönetiminde bir kılavuz niteliğindedir.

Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü olarak ulusal ve uluslararası kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir, sürekli iyileştirmeyi ve çalışan memnuniyetini artıran bir sistemle kaynakların etkili ve verimli bir şekilde kullanılması, kurum içi performansın artırılması ve temel süreçlerinin daha nitelikli verilmesi hedeflenmiştir.

Bu anlayışla çıktığımız kalite yolculuğunda TS EN ISO 9001:2015 standartlarının uygulanması ve sürekliliğinin sağlanmasının Genel Müdürlüğümüze, tüm çalışanlarımız ve paydaşlarımıza nitelikli hizmet sunumunda katkı sağlayacağına olan umut ve güvencemiz tamdır.

 Ali KARAGÖZ

 Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürü

# Genel Tanıtım – Kurumsal Kimlik

|  |  |
| --- | --- |
| **Kurumun Adı** | : Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü |
| **Bağlı Olduğu Kuruluş** | : T.C. Millî Eğitim Bakanlığı |
| **Faaliyet Gösterdiği Sektör** | : Mesleki ve Teknik Eğitim |
| **Kuruluş Tarihi** | : 14 Eylül 2011 |
| **Bütçesi** | : Genel Bütçe |
| **İlgili Mevzuat** | : 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi |
| **İletişim Adresi** | : Millî Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü Atatürk Bulvarı No: 98/1 Bakanlıklar Ankara |
| **Telefon / Faks No**  | : 0 312 413 12 55 / 0 312 425 19 67 |
| **Web Site Adresi** | : <http://mtegm.meb.gov.tr> |

# Referans Standart ve Mevzuat

Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü Kalite El Kitabının hazırlanmasında ve KYS’nin oluşturulmasında;

* T.C. Anayasası,
* 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu,
* 1739 Sayılı Millî Eğitim Temel Kanunu,
* 3308 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu,
* 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi,
* Bakanlar Kurulu Kararları,
* Millî Eğitim Bakanlığı Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü İç Hizmet Yönergesi,
* İlgili diğer mevzuat,
* TS EN ISO 9001:2015 standardı referans alınmıştır.

# Genel Müdürlüğün Tarihçesi

Meslek eğitimi, Anadolu’da 11. yüzyıldan 15. yüzyıla kadar Anadolu Türklerine sanat, ticaret ve ekonomi alanlarında ışık tutan ve ahlak kurallarını fütüvvetnamelerden alan esnaf ve sanatkâr kurumu niteliğinde olan Ahilik Teşkilatıyla geleneksel yöntemlerle gerçekleştirilmiştir.

Mesleki eğitim 19. yüzyıldan itibaren Osmanlı Devleti’nde başta İstanbul olmak üzere büyük sanayi yatırımları gerçekleştirmek için önemli adımlar atılması, ekonomiyi kapsayacak şekilde reformların yapılması, devlet ve özel sektöre ait fabrikaların açılmaya başlanmasıyla modern tarzda açılan eğitim kurumlarıyla devam etmiş, Sultan II. Abdülhamit Dönemi ise meslek eğitimi alanında dönüm noktası olmuş, ülkenin birçok yerinde Hamidiye adını taşıyan meslek okulları açılmıştır.

Cumhuriyetle birlikte mesleki ve teknik eğitim devlet politikası olarak ele alınmıştır. Bu bağlamda mesleki ve teknik eğitim, 1927 yılında Millî Eğitim Bakanlığının görev ve hizmet alanı kapsamına alınmış olup 1933 yılında Bakanlık bünyesinde kurulan Mesleki ve Teknik Tedrisat Umum Müdürlüğü tarafından yönetilmiştir. 1941’de Mesleki ve Teknik Tedrisat Umum Müdürlüğü yerine Mesleki ve Teknik Öğretim Müsteşarlığı kurulmuştur. Mesleki ve Teknik Öğretim Müsteşarlığı, 1960 yılında Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü, Kız Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü, Ticaret Öğretimi Genel Müdürlüğü olarak yeniden teşkilatlandırılmıştır.

1992 yılında yayımlanan 3797 sayılı Millî Eğitim Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ile Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü, Kız Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü, Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü, Sağlık İşleri Dairesi Başkanlığı, Çıraklık, Mesleki ve Teknik Eğitimi Geliştirme ve Yaygınlaştırma Dairesi Başkanlığı, Eğitimi Araştırma ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı kurulmuştur.

2011 yılında yayımlanan 652 sayılı Millî Eğitim Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Millî Eğitim Bakanlığında mesleki ve teknik eğitimin yürütülmesinden sorumlu altı birim, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü (MTEGM) adı altında birleştirilmiştir. Yaygın mesleki eğitim ile açık öğretim kurumları da Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü (HBÖGM) bünyesinde toplanmıştır. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçilmesiyle birlikte Genel Müdürlüğün görevleri 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi’nde belirlenmiştir.

# Bölüm 1. Kapsam ve Uygulanmayan Maddeler

## 1.1 Kapsam

İlgili mevzuat ve yasal çerçeveler doğrultusunda belirlenen süreçlerin iyileştirilmesini ve müşteri memnuniyetinin artırılmasını sağlamak amacıyla ISO 9001 2015 KYS standart çerçevesinde oluşturulan Kalite Yönetim Sistemini kapsar.

## 1.2 Uygulanmayan Maddeler

7.1.5 (7.1.5.1 ve 7.1.5.2)

8.5.3

8.5.5

# Bölüm 2. Atıf Yapılan Dokümanlar

Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü KYS, TS EN ISO 9001:2015 şartları esas alınarak hazırlanmıştır.

# Bölüm 3. Terimler, Tanımlar, Kısaltmalar

## 3.1 Terimler-Tanımlar

**Süreç (Proses):** Girdileri çıktılara dönüştüren, birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan faaliyetler dizisi.

**Prosedür:** Hedefe ulaşmak için izlenen yöntemin ve işlem basamaklarının dokümante edilerek anlatılma şekli. “Ne, kim tarafından, ne zaman, nasıl, nerede, neden, hangi sıra ile, ne gibi araç gereç kullanılarak yapılacak?” sorularına cevap verilir.

**Talimat:** Operasyonel düzeydeki uygulamalarda hangi işin nasıl yapılacağının emir dili ile anlatıldığı dokümandır.

**Süreç Lideri:** İlgili Daire Başkanı

**Süreç Ekibi:** Süreç ve faaliyetlerin uygulanmasından sorumlu ekip

**KYK Birim Temsilcisi:** Daire Başkanlıklarını temsilen görevlendirilen KYK üyesi

## 3.2 Kısaltmalar

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EN** | : | Avrupa Standartları (European Norm) |
| **GZFT** | : | Güçlü Yönler Zayıf Yönler Fırsatlar ve Tehditler |
| **ISO** | : | Uluslararası Standart Organizasyonu (International Organization for Standardization) |
| **KEK** | : | Kalite El Kitabı |
| **İDKGDB** | : | İzleme, Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı |
| **KYK** | : | Kalite Yönetim Kurulu |
| **KYS** | : | Kalite Yönetim Sistemi |
| **MEB** | : | Millî Eğitim Bakanlığı |
| **MEBBİS TDA** | : | Millî Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri Teknik Destek Arıza |
| **MTE** | : | Mesleki ve Teknik Eğitim |
| **MTEGM** | : | Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü |
| **SEK** | : | Süreç El Kitabı |
| **STK** | : | Sivil Toplum Kuruluşları |
| **TS** | : | Türk Standartları |
| **TTK** | : | Talim ve Terbiye Kurulu |
| **YGG** | : | Yönetimin Gözden Geçirmesi |

# Bölüm 4. Kuruluşun Bağlamı

## 4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğünün amaçları ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlara ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar aşağıda belirtilmiştir:

**İç Hususlar:** 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, güvenlik, tatiller ve çalışma günleri gibi sosyal faktörler ile ilgili sektör, kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler, STK’lerin MTE sürecine katılımı, ekonomik ve teknolojik gelişmeler, bütçe.

## 4.2 İlgili Taraflar

- MEB merkez ve taşra teşkilatı

- Öğrenciler

- Öğretmenler

- Veliler

- Çalışanlar

- STK’ler

- Sektör

- Üniversiteler

- Diğer kamu kurum ve kuruluşları

İhtiyaç ve Beklentileri Belirlerken;

- Memnuniyet anketleri,

- Öneri, İstek ve Memnuniyet kutusu çıktıları,

- CİMER-CİMER Entegrasyon, Bilgi Edinme ve MEB İletişim Merkezi kayıtları,

- İç ve dış paydaşlarla yapılan toplantı tutanakları,

- Mesleki ve Teknik eğitim alanındaki gelişmeler dikkate alınır.

## 4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamı

TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü hizmetleri sunumunu kapsar.

## 4.4 Süreç

Genel Müdürlük süreçleri KYS Süreç Kartı formatına göre hazırlanmış ve Süreç El Kitabı’nda yer almıştır.

### 4.4.1 Genel

Genel Müdürlük ve Daire Başkanlıkları aracılığıyla süreçler ve süreçlerin birbiriyle etkileşimleri belirlenmiş ve bunlara dayalı bir KYS oluşturulmuştur. KEK’in sonunda MTEGM süreç etkileşim tablosu verilmiştir.

### 4.4.2 Yazılı Bilginin Muhafazası ve Sürekliliği

Genel Müdürlüğün süreçleri ve tüm KYS dokümanları İDKGDB’de Daire Başkanlıklarının süreçlerini ilgilendiren dokümanlar ise ilgili daire başkanlığı tarafından muhafaza edilmektedir.

Yazılı bilginin sürekliliği Süreç El Kitabı ve KYS Ek Dokümanlar içinde yer alan prosedür, form, talimat, liste, rapor vb. dokümanlar doğrultusunda sağlanmaktadır.

# Bölüm 5. Liderlik

## 5.1 Liderlik ve Yönetim Taahhüdü

### 5.1.1 Genel

Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürünün liderlik ve yönetim taahhüdü, İç Kontrol Kararlılık Beyanı’nda verilmiştir.

### 5.1.2 Müşteri Odaklılık

Genel Müdürlüğümüz kalite politikası çerçevesinde iç ve dış hususlar dikkate alınarak ilgili mevzuat doğrultusunda müşteri memnuniyetinin istek ve ihtiyaçlarının arttırılmasına yönelik çalışmalar yürütülmektedir.

## 5.2 Kalite Politikası

### 5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Çalışmalara yön verilmesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet sunması ve kurum kültürünün yerleşmesi amacıyla Kalite Politikası oluşturulmuştur. Genel Müdürlüğün kalite politikası her yıl yapılan YGG toplantısında gözden geçirilir.

MTEGM Kalite Politikası: Genel Müdürlüğümüz kuruluş amaç ve bağlamı kapsamında bilgi çağının gerekliliklerine uygun şekilde paydaşların beklentilerini göz önünde bulundurmak, çalışanları bilinçlendirerek sisteme katılımlarını sağlamak, sunulan hizmetlerin kalitesini sürekli artırmak ve sistemin etkinliğinin sürekliliğini sağlamaktır.

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

MTEGM Kalite Politikası, Genel Müdürlüğün internet sitesinde yayımlanarak tüm paydaşların erişimine sunulur.

## 5.3 Kuruluş İçindeki Görevler, Yetki Sorumluluklar

Genel Müdürlükte tüm çalışanların görev yetki ve sorumlulukları, mevzuat doğrultusunda Görev ve İş Tanım Formları’nda belirtilmiştir.

TS EN ISO 9001:2015 Standart şartlarına uygun olarak Genel Müdür tarafından İzleme, Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Daire Başkanı (veya Genel Müdür tarafından uygun görülen Daire Başkanı) KYS temsilcisi olarak atanır. KYS temsilcisi, kısmi süreli kurumda bulunmadığı durumlarda İzleme, Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı KYK üyesine yetki devri yapar.

# Bölüm 6. Planlama

## 6.1 Risk ve Fırsatlara Yönelik Faaliyetler

GZFT analizi yöntemiyle risk ve fırsatlar belirlenmiş, risk analizi talimatı doğrultusunda Risk Analiz Tabloları oluşturulmuş, süreçlerin daha etkin işletilebilmesi için elde edilen bilgilerden faydalanılarak risk ve fırsatlarla ilgili paydaşlar bilgilendirilmiştir.

## 6.2 Kalite Hedefleri ve Hedeflere Ulaşmak İçin Planlama

Genel Müdürlük kalite politikası ile uyumlu olan ölçülebilir, uygulanabilir, izlenebilen ve paydaş memnuniyetini artırmaya yönelik kalite hedefleri, MEB Stratejik Planı kapsamında belirlenmektedir. Hedeflerin ölçülebilirliği, süreçlere uygun performans göstergeleri ile sağlanmaktadır. Her yıl sorumlu Daire Başkanlığı tarafından MEB Stratejik Planı doğrultusunda hazırlanan yıllık performans programlarına veri teşkil edecek çalışmalar yürütülmektedir.

Genel Müdürlük tüm süreçlerini kapsayan yıllık faaliyet raporu ilgili birim / birimler tarafından hazırlanarak web sayfasında yayınlanmaktadır. İzleme ve raporlama çalışmaları da MEB Strateji Geliştirme Başkanlığı koordinesinde ilgili Daire Başkanlıkları tarafından yürütülmekte ve dokümante edilmektedir.

Süreç Kartları’nda neyin nasıl yapılacağı, hangi kaynakların gerekli olacağı, sürecin sorumluları, süreç sonucunda elde edilen çıktılar, performans göstergeleri ve ölçüm periyodu yer almaktadır.

Genel Müdürlüğün kalite hedefleri her yıl yapılan YGG toplantısında gözden geçirilir.

## 6.3 Değişikliklerin Planlanması

Genel Müdürlükte 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 İç Kaynaklı Dokümanlar Listesi’ne işlenir.

### 6.3.1 Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü Kalite Organizasyon Şeması

# Bölüm 7. Destek

## 7.1 Kaynaklar

### 7.1.1 Genel

Kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için insan kaynağı, altyapı ve çalışma ortamı, mali kaynaklar ve bilgi kaynakları sağlanmaktadır. (Sırayla Personel GM, *Destek Hizmetleri Genel Müdürlüğü,* İdari ve Mali İşler DB, Eğitim Ortamlarının ve Öğrenme Süreçlerinin Geliştirilmesi DB, Eğitim Politikaları DB, Strateji Geliştirme DB)

İç kaynakların kullanımı ve gerek duyulduğunda dış paydaşlardan nelerin tedarik edileceği YGG toplantılarında gündeme alınarak gerekli faaliyetlerin yapılması sağlanabilmektedir.

### 7.1.2 Kişiler

Kalite yönetim sisteminin etkili şekilde yürütülmesi ile süreçlerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personel mevzuat şartlarına uygun olarak görevlendirilmektedir.

### 7.1.3 Alt Yapı ve Çalışma Ortamı

Genel Müdürlüğümüzün hizmet birimlerinin etkin ve verimli çalışması amacı ile fiziki koşullarının iyileştirilmesine yönelik düzenleme, taşınırların bakım ve onarım çalışmaları Destek Hizmetleri Genel Müdürlüğünce; bilişim sistemi, bilgisayar ağı, yazılım, donanım hizmetleri ve arıza takip sistemiyle (MEBBİS TDA Modülü) ilgili çalışmalar ise *Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü* tarafından yürütülmektedir. Taşınırların bakım onarım faaliyetleri sorumlu birim tarafından Bakım Onarım Prosedürü, Teknik İşler Prosedürü’ne göre gerçekleştirilmektedir.

### 7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Ortam

Genel Müdürlüğümüz, süreçlerin işletilmesi ile hizmetlerin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli sosyal ve fiziksel ortamı temin etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır. Sosyal ayrımcılık, mobing vb olumsuz durumlarda MEB Etik Komisyonuna başvurular yapılabilmektedir. Bu işlemler MEB Etik Komisyonu başvuru prosedürü ile yapılmaktadır.

### 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

#### 7.1.5.1

Hizmet kontrolleri esnasında herhangi bir izleme / ölçme cihazı kullanılmadığı için bu madde uygulanmamaktadır.

#### 7.1.5.2

Hizmet kontrolleri esnasında herhangi bir izleme / ölçme cihazı kullanılmadığı için bu madde uygulanmamaktadır.

### 7.1.6 Kurumsal Bilgi

Kurumsal bilgi birikimi, Genel Müdürlük kurumsal web sayfası, arşiv, hazırlanan rapor, kılavuz vb. dokümanlarla sağlanır. İhtiyaç hâlinde konu ile ilgili uzman personelden destek alınır. Yeni personelin işe uyumu Oryantasyon Prosedürü ile sorumlu birim tarafından gerçekleştirilir.

## 7.2 Yetkinlik

Genel Müdürlüğümüzde görevli personelin İç Hizmet Yönergesinde ve mevzuat doğrultusunda belirlenen görevlerine göre yetkinlik ve eğitim ihtiyaçlarını belirten Görev ve İş Tanım Formları ile Kişisel Gelişim Kartı düzenlenmiş ve gerektiğinde güncellenmektedir.

Personel tarafından Öneri, İstek ve Memnuniyet Formu ve diğer iletişim araçları (dilekçe, e-posta, elektronik başvurular vb.) ile talep edilen eğitim ihtiyaçları üst yönetim tarafından incelenerek değerlendirilir. Hizmet İçi Eğitim Süreç Kartına göre gerçekleştirilen eğitimler katılımcılar tarafından MEBBİS (Eğitim modülü) üzerinden değerlendirilerek faaliyet / eğitim görevlisi / eğitim yöneticisi puanları verilir. MEBBİS (Eğitim modülü) dışında düzenlenen eğitim faaliyetlerinde Eğitim Katılım Formu ve Eğitim Değerlendirme Formu kullanılır.

## 7.3 Farkındalık

Genel müdürlük kalite politikası ve kalite hedeflerini genel müdürlük web sayfasında yayınlamak suretiyle çalışanlarının KYS konusundaki farkındalığını güvence altına almıştır. Genel müdürlük personeli KYS dokümanların güncelleme çalışmalarında aktif rol almakta, ihtiyaç halinde dokümanlara ulaşabilmekte ve onları kullanabilmektedir.

## 7.4 İletişim

İç ve dış iletişimin etkin bir şekilde sağlanması amacı ile oluşturulan Temel İletişim Prosedürü ve Toplantı Talimatı uygulanmaktadır

## 7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi

### 7.5.1 Genel

Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğünün süreç ve uygulamaları, dokümantasyon yolu ile ve KYS Dokümantasyon Prosedürü’ne göre tanımlanarak izlenmektedir. Ölçüm ve analizler, Veri Analizi Prosedürü’ne göre gerçekleştirilir. Tüm süreçler tanımlanan MTEGM KYS Standardı koşullarına uygun olarak yürütülür. KYS dokümantasyon yapısı üç farklı düzeyde hazırlanmıştır:

1. Kalite El Kitabı

2. Süreç El Kitabı (Süreç Kartları, Prosedürler, İş Akış Şemaları, Talimatlar, Formlar)

3. KYS Ek Dokümanlar (Formlar ile ilgili Standart ve Mevzuat listesi)

### 7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Genel Müdürlük yazışmalarını Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik esasına göre yapar. Ayrıca 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 Genel Müdür tarafından onaylanarak tüm birimlerde uygulamaya geçirilir.

İç Kaynaklı Dokümanlar Listesi İDKGDB, Dış Kaynaklı Dokümanlar Listesi ise EPDB tarafından güncellenir. Gözden geçirilme işlemleri yılda bir kez (Aralık ayında) veya ihtiyaç duyulduğunda yapılır ve kayıtlar muhafaza edilir. İç kaynaklı dokümanların revizyon işlemlerinde Daire Başkanlığı personeli uygulamalardaki etkinliği ve mevzuat değişikliklerini göz önünde bulundurarak revizyon talebinde bulunabilir.

### 7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü, KYS’nin tanımlanan şartlara uygun olarak işletilmesine ilişkin, tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili bir sistem kurmuştur. İlgili konular, Kayıt Kontrol ve Arşiv Prosedürü’nde açıklanmıştır.

Saklama süresi tamamlanan kayıtların imha yöntemi Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik’e göre gerçekleştirilmektedir.

# Bölüm 8. İşletim-Operasyon

## 8.1 İşletimsel Planlanma ve Kontrol

Genel Müdürlüğün süreçleri; 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ve Millî Eğitim Bakanlığı MTEGM İç Hizmet Yönergesi çerçevesinde oluşturulmuştur. Süreçlerin gerçekleştirilmesi için gerekli kaynaklar, girdi ve çıktılar, sorumlular, performans göstergeleri ve kontrol periyodu süreç kartlarında belirtilmiştir. Sürecin işleyişini etkileyebilecek riskler ve alınacak önlemler, Risk Analiz Tablosu’nda belirtilerek süreçler kontrol edilmektedir.

## 8.2 Ürün ve Hizmetin Şartları

### 8.2.1 Müşteri ile İletişim

Daire Başkanlıkları tarafından sunulan ürün ve/veya hizmetlerde meydana gelen değişiklikler, http://mtegm.meb.gov.tr web sitesi üzerinden veya resmi yazı ile sorumlu birimler tarafından duyurulur.

Çalışanlardan ve diğer paydaşlardan gelen öneri, istek ve memnuniyetler; Öneri, İstek ve Memnuniyet Formu, Uygunsuzluk Tespit Formu, memnuniyet anketleri ve diğer iletişim araçları (dilekçe, e-posta, elektronik başvurular, telefon vb.) ile ulaşan başvurular yoluyla alınır. Genel Müdürlük görev, yetki ve sorumlulukları çerçevesinde değerlendirilerek ilgili Daire Başkanlığına veya ilgili birime yönlendirilir. Süresi içinde sonuçlandırılarak başvuru yöntemine göre çalışanlar veya paydaşlar bilgilendirilir.

### 8.2.2 Ürün ve Hizmetlere Bağlı Şartları Belirlemek

Ürün ve hizmet şartları, mevzuata ve KYS’ye göre belirlenir ve yerine getirilir. MTEGM’ce verilen hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde yapılabilmesi için ilgili tarafların istek ve beklentileri, Daire Başkanlıkları tarafından dikkate alınmakta, sunulan ürün ve/veya hizmetler Makam Onayıyla gerçekleştirilmektedir.

### 8.2.3 Ürün ve Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

Daire Başkanlıkları tarafından sunulan ürün ve/veya hizmetler ile ilgili belirlenen şartların değişip değişmediği ilgili Daire Başkanlığı tarafından takip edilir ve gözden geçirilir.

### 8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Ürün / hizmetler ile ilgili şartlarda meydana gelen değişikliklere bağlı olarak birimlerin iş ve işlemleri ile ilgili tuttukları kayıtlarda revizyona gidilmesi durumunda KYS Dokümantasyon Prosedürü’ne göre gerekli olan işlemler yapılır. Şartlarda meydana gelen değişikliklerin paydaşlara duyurulması resmî yazı ile veya http://mtegm.meb.gov.tr web sitesi üzerinden gerçekleştirilir ve yapılan değişiklikler İç Kaynaklı Dokümanlar Listesi ile kayıt altına alınır.

## 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

### 8.3.1 Genel

Genel Müdürlükte bu konu ile ilgili yapılan iş ve işlemler yalnızca bir tasarım olmayıp tasarım işin küçük bir kısmıdır. Tasarım ve geliştirme, Daire Başkanlıklarının iş ve işlemleri ilgili süreçlerin ve/veya prosedürlerin içinde yer almaktadır.

### 8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlaması

Genel Müdürlük ürün ve hizmetlerine yönelik tasarım ve geliştirmenin planlanması ilgili Daire Başkanlıkları tarafından hazırlanan süreçler, prosedürler, talimatlar ve risk analiz tablolarında belirtilmektedir.

### 8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Genel Müdürlük ürün ve hizmetlerinin uygun bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için gerekli iç ve dış kaynaklar, mevzuat şartları, riskler, ilgili daire başkanlıkları tarafından hazırlanan süreçler, prosedürler, talimatlar ve risk analiz tablolarında belirtilmektedir.

### 8.3.4 Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü

İlgili Daire Başkanlıkları tarafından ürün ve hizmetlerine yönelik tasarım ve geliştirme aşamasında mevzuat, iç ve dış hususlar dikkate alınarak çalışmalar yürütülür.

### 8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Tasarım ve geliştirme çıktıları ile ilgili planlanan sonuçlara ulaşıldığını doğrulamak amacı ile Süreç Kartları’nda yer alan performans göstergelerinden ve Daire Başkanlıkları Süreç performans Takip Formu’nda belirtilen hedeflerden yararlanılır. Çıktıların ürün ve hizmetin sunulması konusunda daha sonraki süreçler için yeterli olduğu ilgili Daire Başkanlıkları tarafından kontrol edilir. Kuruluş, tasarım ve geliştirme sürecinin sonuçlarına ait yazılı bilgi ve belgeler muhafaza edilir.

### 8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

İlgili daire Başkanlıkları, ürün ve hizmetlerin tasarım ve geliştirmesi esnasında veya takibinde çıktılarda ve girdilerde yapılan değişiklikleri tanımlar, kontrol eder ve gözden geçirir. Tasarım ve geliştirme değişiklikleri ile ilgili yazılı bilgiyi muhafaza eder.

##  8.4 Dışarıdan Sağlanan Süreçler, Ürünler ve Hizmetlerin Kontrolü

### 8.4.1 Genel

MTEGM tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin kalitesini etkileyen işlerin yürütülmesinde dışarıdan temin edilen ürün / hizmet işlemleri 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu, 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu doğrultusunda gerçekleştirilir.

### 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. Genel Müdürlüğün Destek Hizmetleri Genel Müdürlüğü ile bağlantısı *Özel Büro ve İdari Mali İşler Daire Başkanlığı* aracılığı ile sağlanır.

Genel Müdürlük tarafından mal ve hizmet alımları tedarikçi firmaların ekonomik, mali, mesleki ve teknik yeterliliklerine ilişkin seçme ve değerlendirme kriterleri 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu’nun 10 uncu maddesinde belirlenmiştir.

Mal ve hizmet alımı yapılacak olan tedarikçi firmaların sorumlulukları 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu’nun 33 üncü maddesinde belirlenmiştir.

4735 sayılı Kanun’un 33 üncü maddesinde belirtilen sorumlulukları yerine getirmeyen tedarikçi firmalara ilişkin yaptırımlar aynı kanunun 25 inci maddesinde düzenlenmiştir. Dışarıdan tedarik edilen ürün ve hizmetlerle ilgili olarak Daire Başkanlıkları tarafından faaliyetler oluşturulur ve gerekli kontroller yapılır.

### 8.4.3 Dış Sağlayıcılar İçin Bilgi

Genel Müdürlükçe dışarıdan temin işlemlerinin Kamu İhale Kanunu doğrultusunda temin süreci içinde alımı yapılacak olan ürün / hizmet ile ilgili idari şartnameler ihaleye çıkacak olan Daire Başkanlıkları tarafından hazırlanır.

Ürün / hizmet ile ilgili tüm teknik bilgiler doğru ve eksiksiz bir şekilde Kamu İhale Kanunu’na göre hazırlanır.

Ürün / hizmet ile ilgili istekli firmalar idari tip şartnameler esas alınarak seçilir. Sözleşme imzalanacak tedarikçi firmalar, ürün / hizmet ile ilgili hazırlanmış olan Teknik Şartname ve Sözleşme’ye uygunluk temelinde değerlendirilir.

## 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 süreçlerinde yer alan faaliyetlerin sistematik bir düzen içinde gerçekleştirilmesi amacı ile süreç kartları hazırlanmıştır. İş 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 Daire Başkanlığı tarafından belirlenir ve Genel Müdürlüğün bütçesi doğrultusunda satın alınır.

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

### 8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

MTEGM tarafından belirlenmiş olan temel hizmetler ile ilgili Daire Başkanlıklarınca sunulan hizmetler planlanmış, uygun altyapı ve ortamın kontrolüne yönelik gözden geçirme periyotları Süreç Kartları’nda belirlenmiştir.

Çalışanların yeterliliği ve yetkinliğine yönelik nitelikleri Görev ve İş Tanım Formları’nda belirtilmiş olup gerektiğinde gözden geçirilir.

### 8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Genel Müdürlükte tanımlanan süreçler düzeyinde süreç çıktıları oluşturulur. Çıktının gerçekleşmesine kadar olan süre içinde ilgili dokümanlarla periyodik kontroller yapılır.

### 8.5.3 Müşteri ve Dış Tedarikçi Mülkiyeti

Yapılan çalışmalar kapsamında ortaya çıkan dokümanlar, eğitim materyalleri, proje çıktıları vb. Genel Müdürlüğümüze ait olduğundan bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

### 8.5.4 Muhafaza

Faaliyet konularına bağlı olarak gerçekleştirilen iş ve işlemler, Bakanlık bilişim sistemi içinde tanımlanmış olan yazılımlar üzerinde kayıt edilir. Genel Müdürlük düzeyinde hazırlanan Kayıt Kontrol ve Arşiv Prosedürü, Taşınır Kayıt Prosedürü ve Taşınır Kontrol Prosedürü’ne göre uygulanır. MTEGM’ce ilgili bilgi ve belgeler arşivlerde muhafaza edilir.

### 8.5.5 Teslim Sonrası Faaliyetler

Genel Müdürlüğün sunduğu hizmet gereği uygulanmamaktadır.

### 8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Mevzuat, organizasyon yapısı, hizmetler ya da TS EN ISO 9001:2015 Standart çerçevesinde değişiklik olması durumunda MTEGM Kalite sistem dokümantasyonu bu değişiklikleri yansıtacak şekilde revize edilir ve İç Kaynaklı Dokümanlar Listesi ve Dış Kaynaklı Dokümanlar Listesi’ne işlenir.

## 8.6 Ürün ve/veya Hizmetin Sunumu

Daire Başkanlıkları faaliyet kapsamlarında yer alan ürün ve hizmetlerin sunumuna yönelik iş ve işlemlerin adımları Süreç Kartları / Prosedürler / Talimatlar / İş Akış Şemaları ile tanımlanmıştır.

## 8.7 Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Daire Başkanlıklarının 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 kullanılmaktadır.

Ürün / hizmet gerçekleştirme aşamalarında tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi Düzeltici Faaliyet Prosedürü’ne göre yapılmaktadır.

Ürün / hizmet gerçekleştirme aşamalarında birimler tarafından yerine getirilen iş ve işlemler sırasında tutulan kayıtlar faaliyeti gerçekleştiren Daire Başkanlığı ve sorumlusu tarafından Kayıt Kontrol ve Arşiv Prosedürü’ne göre muhafaza edilir.

# Bölüm 9. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

## 9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

### 9.1.1 Genel

Genel Müdürlükçe belirlenen süreçlerin izlenmesi, ölçülmesi ve değerlendirilmesi çalışmaları MEB Stratejik Planı İzleme Prosedürü çerçevesinde yapılmaktadır.

### 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Genel Müdürlük paydaşlara sunulan hizmetlerin etkinliğini değerlendirmek ve gerekli iyileştirme faaliyetlerini başlatabilmek amacı ile Veri Analizi Prosedürü’nde belirtilen yöntemlerle paydaş algısını ölçer.

### 9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

MTEGM’de uygulanmakta olan KYS’nin, uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinin hangi alanlarda yapılacağını değerlendirmek Veri Analizi Prosedürü’nde belirtildiği şekilde yapılır.

## 9.2 İç Tetkik

MTEGM KYS’nin iç tetkikli bir şekilde uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığı İç Tetkik Prosedürü’ne göre uygulanmaktadır.

## 9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

Üst Yönetim KYS’nin amacına uygunluğunu, yeterliliğini etkinliğini ve stratejik yönü ile uyumluluğunu sağlamak ve güvence altına almak için Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü’ne (YGG) bağlı olarak yılda en az bir kez toplanır.

Yapılan tüm yönetimin gözden geçirme toplantılarının kayıtları tutularak Kayıt Kontrol ve Arşiv Prosedürü’ne uygun olarak muhafaza edilir.

Yönetimin gözden geçirme toplantısı girdi ve çıktıları ile ilgili tüm detaylar YGG Prosedürü’nde belirtilir.

YGG toplantılarında KYS ve süreçlerin etkinliğinin hizmetlerin iyileştirilmesi, kaynakların kullanımı vb. konularda alınan kararlar YGG Prosedürü’ne göre yapılır ve YGG toplantı raporu ile kayıt altına alınır.

# Bölüm 10. İyileştirme

## 10.1 Genel

Genel Müdürlük, iyileştirme fırsatları tayin ederek paydaş ve müşteri memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri uygular.

## 10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

KYS’nin işleyişi sırasında çıkabilecek uygunsuzluk ve hataların tespit edilmesi ve önlenmesi amacıyla Düzeltici Faaliyetler Prosedürü uygulanır ve düzeltici faaliyetlerin risk analizleri yapılır.

Daire Başkanlıkları, KYS’nin 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, KYS’yi sürekli iyileştirmek amacı ile iç tetkik sonuçları, memnuniyet anket sonuçları, paydaşların istek, öneri, itiraz ve şikâyetleri, süreç performans sonuçları, düzeltici faaliyet sonuçlarını değerlendirir.

Daire Başkanlıkları tarafından belirlenen iyileştirmeye açık alanlar ile iyileştirme faaliyetleri, Sürekli İyileştirme Prosedürü’ne göre hazırlanır ve yürütülür.

# Ekler

## Ek 1: Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü Süreç Etkileşim Tablosu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DOKÜMAN KODU** | **SÜREÇLER** | **İLGİLİ OLDUĞU SÜREÇLER** |
| **5. İZLEME, DEĞERLENDİRME VE KALİTE GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI** |
| SK5.01 | HİZMET İÇİ EĞİTİM SÜRECİ | SK6.02-SK7.01- SK8.02 |
| SK5.02 | KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ SÜRECİ | SK6.03-SK7.01-SK8.01-SK8.02 |
| **6. ÖĞRENCİ İŞLERİ VE SOSYAL ETKİNLİKLER DAİRE BAŞKANLIĞI** |
| SK6.02 | ÖĞRENCİ İŞLERİ SÜRECİ | SK8.01-SK8.02-SK5.01 |
| SK6.03 | SOSYAL ETKİNLİKLER SÜRECİ | SK8.01-SK8.02-SK5.01 |
| **7. PROGRAMLAR VE ÖĞRETİM MATERYALLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI** |
| SK7.01 | ÖĞRETİM PROGRAMI VE MATERYALİ GELİŞTİRME SÜRECİ | SK7.01- SK5.01- SK8.02 |
| **8. SOSYAL ORTAKLAR VE PROJELER DAİRE BAŞKANLIĞI** |
| SK8.01 | PROJE SÜRECİ | SK7.01- SK6.03- SK5.01 |
| SK8.02 | PROTOKOL SÜRECİ | SK7.01-SK7.01- SK6.02-SK6.03- SK5.01- |

## Ek 2: Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü Prosedür Tablosu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SIRA NO** | **PROSEDÜRÜN ADI** | **İLGİLİ BİRİM** | **DOKÜMAN KODU** |
|  | BILGI EDINME VE CIMER, GENEL MÜDÜRLÜK E-POSTA ADRESI PROSEDÜRÜ | ÖZEL BÜRO | P1.01 |
|  | MİLLİ EĞITIM BAKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZI ( 4440MEB) 4440632 PROSEDÜRÜ | ÖZEL BÜRO | P1.02 |
|  | *MESLEĞİM HAYATIM PORTALI VE WEB SITESINDE HABER/DUYURU YAYIMLAMA PROSEDÜRÜ* | ÖZEL BÜRO | P1.03 |
|  | *ÖZEL BÜRO SEKRETERYA PROSEDÜRÜ* | ÖZEL BÜRO | P1.04 |
|  | STRATEJİ GELİŞTİRME PROSEDÜRÜ | EĞİTİM POLİTİKALARI DB | P2.01 |
|  | STRATEJİ UYGULAMA PROSEDÜRÜ | EĞİTİM POLİTİKALARI DB | P2.02 |
|  | FAALİYET RAPORU HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ | EĞİTİM POLİTİKALARI DB | P2.07 |
|  | HİZMET GEREKÇESİ HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ | EĞİTİM POLİTİKALARI DB | P2.08 |
|  | İŞ TAKVİMİ HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ | EĞİTİM POLİTİKALARI DB | P2.09 |
|  | KURUMSAL MALİ ANALİZ VE BEKLENTİLER HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ | EĞİTİM POLİTİKALARI DB | P2.10 |
|  | *PROGRAM BAZLI BÜTÇE KAPSAMINDA HEDEF VE FAALİYETLERİN BELİRLENMESİ* PROSEDÜRÜ | EĞİTİM POLİTİKALARI DB | P2.11 |
|  | RAPOR HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ | EĞİTİM POLİTİKALARI DB | P2.12 |
|  | MEVZUAT HAZIRLAMA VE GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ | EĞİTİM POLİTİKALARI DB | P2.14 |
|  | MEVZUATA GÖRÜŞ VERME PROSEDÜRÜ | EĞİTİM POLİTİKALARI DB | P2.15 |
|  | MEVZUAT UYGULAMALARI PROSEDÜRÜ | EĞİTİM POLİTİKALARI DB  | P2.16 |
|  | *ULUSLARARASI POLİTİKA DOKÜMANLARI İLE İLGİLİ İŞ VE İŞLEMLER PROSEDÜRÜ* | *EĞİTİM POLİTİKALARI DB* | *P2.17* |
|  | *MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM KURUMLARININ EĞİTİM VE ÖĞRETİM FAALİYETLERİ HAKKINDA BİLGİLENDİRİLMESİ PROSEDERÜ* | *EĞİTİM POLİTİKALARI DB* | *P2.18* |
|  | *İÇ KONTROL PROSEDÜRÜ* | *EĞİTİM POLİTİKALARI DB* | *P2.19* |
|  | TAŞINMAZLARIN TAHSİSİ, KAMULAŞTIRMA, KİRALAMA PROSEDÜRÜ | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | P3.01 |
|  | YILLIK YATIRIM TEKLİFLERİNİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | P3.02 |
|  | TAŞINIR DEVİR PROSEDÜRÜ | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | P3.03 |
|  | E-DONATIM İZLEME MODÜLÜ PROSEDÜRÜ | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | P3.05 |
|  | OKUL AÇMA, KAPATMA, BİRLEŞTİRME, DÖNÜŞTÜRME, TAŞIMA VE AD DEĞİŞİKLİĞİ PROSEDÜRÜ | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | P3.07 |
|  | STANDART DONATIM LİSTESİ HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | P3.09 |
|  | STANDART MİMARİ YERLEŞİM PLANI HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | P3.10 |
|  | UYGULAMA OTELİ, PANSİYON AÇMA, KAPATMA ve KAPASİTE DEĞİŞİKLİĞİ PROSEDÜRÜ | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | P3.11 |
|  | PROJE UYGULAYAN OKULLARA YÖNELİK ÖĞRETMEN ATAMA/YÖNETİCİ GÖREVLENDİRME PROSEDÜRÜ  | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | P3.12 |
|  | ÖZEL PROGRAM VE PROJE UYGULAYAN OKUL BELİRLEME VE PROJE OKULU KAPSAMINDAN ÇIKARMA PROSEDÜRÜ | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | P3.14 |
|  | DÖNER SERMAYE İŞLETMESİ AÇMA/KAPATMA PROSEDÜRÜ | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | P3.13 |
|  | HİZMET TAKİP PROGRAMI PROSEDÜRÜ | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | P4.01 |
|  | İDARI İŞLER PROSEDÜRÜ | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | P4.02 |
|  | MALI İŞLER PROSEDÜRÜ | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | P4.03 |
|  | SEKRETERYA PROSEDÜRÜ | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | P4.04 |
|  | TEKNİK İŞLER PROSEDÜRÜ | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | P4.05 |
|  | BAKIM ONARIM PROSEDÜRÜ | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | P4.06 |
|  | KAYIT KONTROL VE ARŞIV PROSEDÜRÜ | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | P4.07 |
|  | ORYANTASYON PROSEDÜRÜ | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | P4.08 |
|  | TAŞINIR KAYIT PROSEDÜRÜ | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | P4.09 |
|  | TAŞINIR KONTROL PROSEDÜRÜ | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | P4.10 |
|  | BÜTÇE HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | P4.11 |
|  | BÜTÇE UYGULAMA PROSEDÜRÜ | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | P4.12 |
|  | KESİN HESAP HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | P4.13 |
|  | KURUMSAL MALİ ANALİZ VE BEKLENTİLER HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | P4.14 |
|  | FAALİYET RAPORU HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | P4.15 |
|  | HUKUKİ İŞLEMLER PROSEDÜRÜ | İZLEME, DEĞERLENDİRME VE KALİTE GELİŞTİRME DB | P5.01 |
|  | HAFTALIK FAALİYET PROSEDÜRÜ | İZLEME, DEĞERLENDİRME VE KALİTE GELİŞTİRME DB | P5.02 |
|  | WEB SİTESİNDE YER ALAN KURUM TAKİP SİSTEMİ İÇİN ŞİFRE VERME PROSEDÜRÜ | İZLEME, DEĞERLENDİRME VE KALİTE GELİŞTİRME DB | P5.03 |
|  | İZLEME VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ | İZLEME, DEĞERLENDİRME VE KALİTE GELİŞTİRME DB | P5.04 |
|  | MEB STRATEJİK PLANI İZLEME PROSEDÜRÜ | İZLEME, DEĞERLENDİRME VE KALİTE GELİŞTİRME DB | P5.05 |
|  | KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ | İZLEME, DEĞERLENDİRME VE KALİTE GELİŞTİRME DB | P5.06 |
|  | ARAŞTIRMA UYGULAMA İZİNLERİ PROSEDÜRÜ | İZLEME, DEĞERLENDİRME VE KALİTE GELİŞTİRME DB | P5.07 |
|  | ALAN VE DALA GEÇİŞ PROSEDÜRÜ | ÖĞRENCİ İŞLERİ VE SOSYAL ETKİNLİKLER DB | P6.01 |
|  | ÖĞRENCİ İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ | ÖĞRENCİ İŞLERİ VE SOSYAL ETKİNLİKLER DB | P6.02 |
|  | İDARİ DAVA PROSEDÜRÜ | ÖĞRENCİ İŞLERİ VE SOSYAL ETKİNLİKLER DB | P6.03 |
|  | İŞLETMEDE MESLEKİ EĞİTİM VE STAJ İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ | ÖĞRENCİ İŞLERİ VE SOSYAL ETKİNLİKLER DB | P6.04 |
|  | PARASIZ YATILILIK VE BURSLULUK İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ | ÖĞRENCİ İŞLERİ VE SOSYAL ETKİNLİKLER DB | P6.07 |
|  | SOSYAL ETKİNLİKLER PROSEDÜRÜ | ÖĞRENCİ İŞLERİ VE SOSYAL ETKİNLİKLER DB | P6.09 |
|  | TANIK KORUMA PROSEDÜRÜ | ÖĞRENCİ İŞLERİ VE SOSYAL ETKİNLİKLER DB | P6.10 |
|  | ÖZEL BURSLULUK İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ | ÖĞRENCİ İŞLERİ VE SOSYAL ETKİNLİKLER DB | P6.12 |
|  | ULUSLARARASI MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ ÖĞRENCİ İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ | ÖĞRENCİ İŞLERİ VE SOSYAL ETKİNLİKLER DB | P6.14 |
|  | ÖĞRETİM PROGRAMI HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ | PROGRAMLAR VE ÖĞRETİM MATERYALLERİ DB | P7.01 |
|  | ULUSAL REFERANS NOKTASI WEB SITESININ GÜNCELLENMESI PROSEDÜRÜ | PROGRAMLAR VE ÖĞRETİM MATERYALLERİ DB | P7.02 |
|  | ÖĞRETIM MATERYALLERI HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ | PROGRAMLAR VE ÖĞRETİM MATERYALLERİ DB | P7.07 |
|  | ARAŞTIRMA VE GELIŞTIRME (AR-GE) PROSEDÜRÜ | PROGRAMLAR VE ÖĞRETİM MATERYALLERİ DB | P7.08 |
|  | BILIŞIM TEKNOLOJILERI HIZMETLERI PROSEDÜRÜ | PROGRAMLAR VE ÖĞRETİM MATERYALLERİ DB | P7.06 |
|  | ALAN/DAL VE MESLEK STANDARTLARI PROSEDÜRÜ | PROGRAMLAR VE ÖĞRETİM MATERYALLERİ DB | P7.03 |
|  | PROTOKOL PROSEDÜRÜ | SOSYAL ORTAKLAR VE PROJELER DB | P8.01 |
|  | PROJE PROSEDÜRÜ | SOSYAL ORTAKLAR VE PROJELER DB | P8.02 |
|  | DOKÜMAN KODLAMA PROSEDÜRÜ | KALİTE YÖNETİM KURULU | P9.02 |
|  | DÜZELTİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ | KALİTE YÖNETİM KURULU | P9.03 |
|  | İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ | KALİTE YÖNETİM KURULU | P9.04 |
|  | KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ DÖKÜMANTASYON PROSEDÜRÜ | KALİTE YÖNETİM KURULU | P9.07 |
|  | SÜREKLİ İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ | KALİTE YÖNETİM KURULU | P9.09 |
|  | TEMEL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ | KALİTE YÖNETİM KURULU | P9.12 |
|  | UYGUN OLMAYAN HİZMET / ÜRÜN PROSEDÜRÜ | KALİTE YÖNETİM KURULU | P9.13 |
|  | VERİ ANALİZİ PROSEDÜRÜ | KALİTE YÖNETİM KURULU | P9.14 |
|  | YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ PROSEDÜRÜ | KALİTE YÖNETİM KURULU | P9.15 |
|  | MEB ETİK KOMİSYONU BAŞVURU PROSEDÜRÜ | KALİTE YÖNETİM KURULU | P9.17 |
|  | KALİTE YÖNETİM KURULU PROSEDÜRÜ | KALİTE YÖNETİM KURULU | P9.18 |
|  | ÖNCEKI ÖĞRENMELERIN TANINMASI VE DENKLIK PROSEDÜRÜ | İŞYERİ TABANLI MESLEKİ EĞİTİM  | P10.01 |
|  | E-MESEM PROSEDÜRÜ | İŞYERİ TABANLI MESLEKİ EĞİTİM  | P10.02 |
|  | MESLEKİ EĞİTİM KURULU SEKRETARYA PROSEDÜRÜ | İŞYERİ TABANLI MESLEKİ EĞİTİM  | P10.03 |

##

## Ek 3: Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü Talimat Tablosu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SIRA NO | **PROSEDÜRÜN ADI** | **İLGİLİ BİRİM** | **DOKÜMAN KODU** |
|  | MEBİM 444 0 632-BİLGİ EDİNME-CİMER VE GENEL MÜDÜRLÜK E-POSTA ADRESİ TALİMATI | ÖZEL BÜRO | T1.01 |
|  | SORU ÖNERGELERİNE CEVAP VERME TALİMATI | EĞİTİM POLİTİKALARI DB | T2.10 |
|  | *RAYLI SİSTEMLER TEKNOLOJİSİ ALANI USTA ÖĞRETİCİ GÖREVLENDİRMESİ TALİMATI* | *EĞİTİM POLİTİKALARI DB* | *T2.12* |
|  | ATÖLYE VE LABORATUVAR STANDART DONATIM LİSTESİ HAZIRLAMA TALİMATI | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | T3.01  |
|  | PANSİYON, UYGULAMA OTELİ, UYGULAMA SINIFI VE EKLENTİLERİN STANDART DONATIM LİSTESİ HAZIRLAMA TALİMATI | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | T3.02 |
|  | ATÖLYE VE LABORATUVAR İHTİYAÇ ANALİZİ HAZIRLAMA TALİMATI | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | T3.03 |
|  | OKUL, PANSİYON, UYGULAMA OTELİ, UYGULAMA SINIFI VE EKLENTİLERİN STANDART MİMARİ YERLEŞİM PLANI ÇİZME TALİMATI | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | T3.04 |
|  | OKUL, PANSİYON, UYGULAMA OTELİ, UYGULAMA SINIFI VE EKLENTİLERİN İHTİYAÇ ANALİZİ HAZIRLAMA TALİMATI | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | T3.05 |
|  | EĞİTİM KURUMLARINDA İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ TALİMATI | EĞİTİM ORTAMLARININ VE ÖĞRENME SÜREÇLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ DB | T3.07 |
|  | MALİ İŞLER TALİMATI | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | T4.01 |
|  | HİTAP HİZMET TAKİP PROGRAMI TALİMATI  | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | T4.02 |
|  | TEKNİK İŞLEMLER TALİMATI | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | T4.03 |
|  | BÜTÇE HAZIRLAMA TALİMATI | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | T4.04 |
|  | BÜTÇE UYGULAMA TALİMATI | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | T4.05 |
|  | KESİN HESAP TALİMATI | İDARİ VE MALİ İŞLER DB | T4.06 |
|  | EĞİTİM YÖNETİCİSİNİN GÖREV VE SORUMLULUKLARINA İLİŞKİN TALİMAT | İZLEME, DEĞERLENDİRME VE KALİTE GELİŞTİRME DB | T5.01 |
|  | HİZMET İÇİ EĞİTİM FAALİYETİNİ ONAYA HAZIRLAMA TALİMATI | İZLEME, DEĞERLENDİRME VE KALİTE GELİŞTİRME DB | T5.02 |
|  | ULUSAL MESLEK STANDARTLARİ VE YETERLİKLERE GÖRÜŞ VERME TALİMATİ  | PROGRAMLAR VE ÖĞRETİM MATERYALLERİ DB | T7.01 |
|  | TTK’NUN 9.SAYILI KARARI DOĞRULTUSUNDA GELEN TALEPLERİNİN İNCELENMESİ TALİMATI  | PROGRAMLAR VE ÖĞRETİM MATERYALLERİ DB | T7.02 |
|  | MEB İLETİŞİM MERKEZİ (MEBİM 4440632) SİSTEM KULLANIM TALİMATI  | MESLEKÎ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  | T9.01 |
|  | TOPLANTI TALİMATI  | MESLEKÎ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  | T9.02 |
|  | RİSK ANALİZ TALİMATI | MESLEKÎ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  | T9.04 |