



cyprus quality assurance

BELEDİYELERDE EĞİTİM VE DENETİM HİZMETLERİ KATALOĞU

Belediyeler ve yerel yönetimler için — yönetim sistemi standartlarına dayalı eğitimler ve bağımsız denetim hizmetleri

Yaklaşımımız: Kurumun ihtiyacını (ör. hizmet kalitesi, çevre/atık yönetimi, vatandaş şikâyetleri) uzman olduğumuz bir yönetim sistemi standardına bağlar; eğitimi o standardın çerçevesinde, uygulamalı olarak veririz. Belgelendirme değil; farkındalık, yetkinlik ve kısa danışmanlık odaklıdır.

Konu → Standart → Eğitim

İhtiyaç / Konu	Reçete edilen standart	Verdiğimiz eğitim
Kalite ve süreç yönetimi	ISO 9001:2026	ISO 9001'in yeni revizyonuna (2026) geçiş; vatandaş hizmetlerinde süreç standardizasyonu
Yerel yönetim yönetim sistemi	ISO 18091	Belediyeler Yasası (51/1995) çerçevesinde; ISO 9001'in yerel yönetimlere uyarlanması ve güvenilir yerel yönetim
Çevre yönetimi	ISO 14001	KKTC Çevre Yasası (18/2012) kapsamında; katı atık, çöp toplama ve park/yeşil alan yönetimi
Su ve atık su hizmetleri	ISO 24510	İçme suyu ve atık su hizmetlerinde hizmet kalitesi ve kullanıcı odaklılık
İş sağlığı ve güvenliği	ISO 45001	KKTC İSG Yasası (35/2008) kapsamında; temizlik işçileri, araç filosu ve atık toplama riskleri
Enerji yönetimi	ISO 50001	Sokak aydınlatması, binalar ve su pompalarında enerji verimliliği
Vatandaş şikâyetleri	ISO 10002	Şikâyet yönetimi (çöp, yol, su); şeffaflık ve itibar
Vatandaş memnuniyeti	ISO 10004	Memnuniyeti izleme ve ölçme; anket ve göstergelerle takip
Bilgi güvenliği	ISO/IEC 27001	E-belediye, tahakkuk/tahsilat sistemleri ve erişim güvenliği
Kişisel verilerin korunması	ISO/IEC 27701	KKTC KVK Yasası (89/2007) kapsamında; vatandaş verisi ve kamera (MOBESE) kayıtları
Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele	ISO 37001	İhale, ruhsat ve imar süreçlerinde şeffaflık, uyum kültürü ve kontroller
Kurumsal risk yönetimi	ISO 31000	Bütçe, hizmet ve afet risklerinin tanımlanması ve yönetimi
İş sürekliliği	ISO 22301	Afet, su kesintisi ve salgında kritik hizmetlerin (su, çöp, kanalizasyon) sürdürülmesi
Liderlik ve yönetim	ISO 9001:2026 (Madde 5)	Yönetici bilinçlendirme ve ortak yönetim dili

Önceliklendirme

Öncelik 1 — Yasal zorunlu (hızlı talep)

- **ISO 45001** — **İSG**: KKTC İSG Yasası (35/2008) işveren yükümlülüğü; temizlik ve araç filosu riskleri.
- **ISO 14001** — **Çevre**: KKTC Çevre Yasası (18/2012); katı atık ve çöp yönetimi.
- **ISO/IEC 27701** — **Kişisel veri**: KKTC KVK Yasası (89/2007); vatandaş verisi ve kamera.
- **Belediyeler Yasası (51/1995)**: yerel yönetim görev ve hizmet çerçevesi (ISO 18091 ile uyum).

Öncelik 2 — Hizmet kalitesi ve şeffaflık

- **ISO 9001:2026 / 18091**: yeni revizyona geçiş ve yerel yönetim yönetim sistemi.
- **ISO 37001**: ihale, ruhsat ve imarda yolsuzlukla mücadele ve şeffaflık.
- **ISO 24510**: su ve atık su hizmet kalitesi.

Öncelik 3 — Vatandaş, süreklilik ve maliyet

- **ISO 10002 / 10004**: Vatandaş şikâyet ve memnuniyet yönetimi.
- **ISO 31000 / 22301**: Kurumsal risk ve afet/iş sürekliliği.
- **ISO 50001**: sokak aydınlatması ve tesis enerji verimliliği.

Denetim ve Gözden Geçirme Hizmetleri (eğitim dışı)

Eğitimlerin yanında, kurumu dışarıdan objektif bir gözle değerlendiren iki denetim hizmeti sunuyoruz. İkisi de eğitimleri ve iyileştirme danışmanlığını besleyen somut çıktı üretir.

Hizmet	Kapsam	Çıktı
Bağımsız İç Denetim	Belediyenin kendi süreç, kontrol ve sistemini — belirli bir standarda bağlı olmadan — dışarıdan bağımsız bir gözle denetleme. Denetlenen birim önceden bilgilendirilir (açık denetim).	İlgili müdürlük ve sahada süreçleri yerinde gözlemler; bulgu ve iyileştirme raporu sunarız
Gizli Vatandaş (Gizli Müşteri)	Vatandaş kılıfına girerek başvuru, tahsilat ve hizmet masası deneyimini sahada değerlendirme. Denetlenen birim bilgilendirilmez (habersiz denetim).	Birimlerde süreçleri gözlemleyip raporlarız

Eğitim ve Hizmet Formatı

- Tüm yönetim sistemi standartları çerçevesinde; farkındalık, uygulama ve kısa danışmanlık düzeyinde.
- Yarım gün / 1 gün / standarda göre 2 gün; kurum içi (in-house) veya açık katılımlı.
- Gün sonunda kuruma uyarlanmış somut çıktı (taslak prosedür, akış, kontrol listesi).