



KALİTE YÖNETİMİ REHBERİ



Aralık 2024
ANKARA



KALİTE YÖNETİMİ REHBERİ

Aralık 2024
ANKARA

BELGE ADI : SDR.10 Kalite Yönetimi Rehberi

VERSİYON NO : 2024/1

VERSİYON TARİHİ : Aralık/2024

Sayıştayda, INTOSAI tarafından revize edilen ISSAI 140 Standardı'na uygun bir kalite yönetim sisteminin kurulması için gerekli ilke ve standartları belirlemeyi amaçlayan bu Rehber, Denetim Planlama ve Koordinasyon Kurulunun 30.12.2024 tarih ve 2024/6 sayılı toplantısında kabul edilerek yürürlüğe girmiştir.

Sunuş

Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) adına denetim yapan, yargı yetkisini haiz, anayasal ve bağımsız bir yüksek denetim kurumu olan Sayıştay, kamu yönetiminde iyi işleyişin sağlanmasında kilit bir role sahiptir. Sayıştay denetimleri; kamu idarelerinin faaliyet sonuçları hakkında TBMM, kamuoyu ile kamu idarelerine güvenilir ve yeterli bilgi sunulması, kamu mali yönetiminin hukuka uygun olarak yürütülmesi, kamu kaynaklarının



korunması, kamu idarelerinin performansının değerlendirilmesi, hesap verme sorumluluğu ile mali saydamlığın yerleştirilmesi ve yaygınlaştırılması amacıyla gerçekleştirilmektedir.

Sayıştay, denetimde etkinliği sağlamak ve yüksek kalitede çıktılar üretmek için kalite yönetimine önem vermektedir. Etkin bir kalite yönetimi; iş süreçlerinin sistematik bir biçimde yönetilmesini, mevzuat ile standartlara uygunluğun sağlanmasını ve kaynakların verimli bir şekilde kullanılmasını destekler. Böylece, başta denetim olmak üzere Sayıştayın tüm görevlerinde yüksek kaliteye ulaşılmasında önemli rol oynar.

Uluslararası standartlar, Sayıştayların görev ve sorumluluklarını mevzuat ve standartlara uygun şekilde yerine getirmelerini temin etmek ve görevlerin kalitesini sürekli artırmak amacıyla bir kalite yönetim sistemi kurmalarını öngörmektedir. Kalite yönetim sistemi, bütünsel bir yaklaşımla kurumun iyi işleyişi için gerekli tüm bileşenleri kapsamaktadır. Bu sistemle, risk esaslı bakış açısıyla potansiyel hata ve eksikliklerin önceden tespit edilerek düzeltilmesi ve esnek düzenlemeler ile değişen koşullara hızlı bir biçimde uyum sağlanması hedeflenmektedir. Ayrıca izleme ve öz değerlendirme mekanizmalarıyla sistemin sürekli ve dinamik biçimde geliştirilmesi öngörülmektedir.

Kalite Yönetimi Rehberi, Sayıştayda uluslararası standartlar çerçevesinde bir kalite yönetim sistemi oluşturmak için hazırlanmış olup bu sistemin tasarımı ve işleyişine ilişkin süreç ve sorumlulukları ilkesel düzeyde ortaya koymaktadır.

Kalite Yönetimi Rehberi'nin, kurumumuz ve ilgili paydaşlarımız için faydalı olmasını temenni eder, hazırlanmasında emeği geçen tüm çalışma arkadaşlarımıza teşekkür ederim.

Metin YENER
Sayıştay Başkanı

İçindekiler

Sunuş	3
Şekiller.....	3
Kısaltmalar	5
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1.....	3
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ.....	3
1.1. Kalite Yönetim Sisteminin Kurulması.....	3
1.2. Kalite Yönetim Sistemine İlişkin Sorumluluk	5
1.3. Kalite Yönetim Sisteminin Süreçleri	6
1.3.1. Risk Değerlendirme Süreci	6
1.3.2. İzleme ve Düzeltme Süreci	8
1.3.3. Kalite Yönetim Sisteminin Etkinliğinin Değerlendirilmesi.....	10
1.3.4. Kalite Yönetim Sisteminin Belgelendirilmesi.....	11
BÖLÜM 2.....	13
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN BİLEŞENLERİ.....	13
2.1. Risk Değerlendirme Süreci	13
2.2. Yönetişim ve Liderlik	13
2.3. İlgili Etik Gereklilikler	14
2.4. Görevlerin Kabulü, Başlatılması ve Devam Ettirilmesi	14
2.5. Görevlerin Yürütülmesi	15
2.6. Sayıştayın Kaynakları	16
2.7. Bilgi ve İletişim.....	16
2.8. İzleme ve Düzeltme Süreci	17
EKLER.....	18

Şekiller

Şekil 1: ISSAI 140'ta Yer Alan Organizasyonel Gereklilikler	3
Şekil 2: Kalite Yönetim Sistemi	5
Şekil 3: İzleme ve Düzeltme Süreci.....	8

Kısaltmalar

BT	Bilgi Teknolojileri
IAASB	Uluslararası Denetim ve Güvence Standartları Kurulu
IFAC	Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu
IFPP	INTOSAI Mesleki Bildirimler Çerçevesi
INTOSAI	Uluslararası Yüksek Denetim Kurumları Teşkilatı
ISQC	Uluslararası Kalite Kontrol Standardı
ISQM	Uluslararası Kalite Yönetimi Standardı
ISSAI	Uluslararası Yüksek Denetim Kurumları Standardı
KGK	T.C. Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
SAI PMF	Yüksek Denetim Kurumları Performans Ölçüm Çerçevesi
YDK	Yüksek Denetim Kurumu

GİRİŞ

Sayıştay, denetimde etkinliği sağlamak ve raporlarına olan güveni sürdürebilmek için görev ve sorumluluklarını yüksek kalitede yerine getirir. Uluslararası standartlar; denetimlerin bağımsızlık, etkinlik, şeffaflık ve profesyonellik ilkeleri çerçevesinde yürütülmesini teşvik ederek, kaliteli ve güvenilir denetim sonuçlarına ulaşılmasını sağlar. Sayıştay Kanunu'nun 35'inci maddesinde Sayıştay denetiminin genel kabul görmüş uluslararası denetim standartlarına uygun olarak yürütüleceği, denetimlerde güncel metodolojilerin uygulanmasına özen gösterileceği ve kalite güvencesinin sağlanması için, denetimin her aşamasının denetim standartlarına, stratejik planlara, denetim programlarına ve mesleki etik kurallara uygunluğu açısından sürekli gözden geçirileceği belirtilmektedir. Bu doğrultuda, kaliteyi merkeze alan bir anlayış ile Sayıştay tüm çalışmalarında uluslararası standartları esas almaktadır.

Son yıllarda, denetim alanında uluslararası kalite standartları konusunda önemli gelişmeler görülmektedir. 2020 yılında Uluslararası Denetim ve Güvence Standartları Kurulu (IAASB)¹ tarafından Uluslararası Kalite Yönetimi Standardı 1 (ISQM 1) yayınlanarak Uluslararası Kalite Kontrol Standardı'nın (ISQC) yerini almıştır. INTOSAI de değişen kalite anlayışını Mesleki Bildirimler Çerçevesine (IFPP) yansıtmayı hedeflemiştir. Bu kapsamda ISSAI 140 revize edilerek "YDK'lar için Kalite Yönetimi" adıyla 01.01.2025 tarihinde yürürlüğe girmek üzere yayınlanmıştır. Ayrıca, başta ISSAI 100 - Kamu Sektörü Denetiminin Temel İlkeleri olmak üzere çerçevede yer alan diğer standartlarda da bazı değişiklikler yapılmıştır.

ISSAI 100, Sayıştayların tüm denetimlerini ve diğer görevlerini sürekli olarak yüksek kalite düzeyinde ve ISSAI'lere veya diğer ilgili standartlara ve yürürlükteki yasal ve düzenleyici gerekliliklere uygun olarak yürüttüğüne dair makul güvence sağlamak üzere bir kalite yönetim sistemi (KYS) tasarlamasını, uygulamasını ve işletmesini öngörmektedir. ISSAI 140, ISSAI 100'deki bu ilkeyi temel alarak Sayıştayların bir KYS kurmasına yönelik organizasyonel gereklilikleri tanımlamaktadır. Söz konusu gereklilikler; farklı yapı, nitelik, faaliyet ortamı ve çevreye sahip Sayıştayların, KYS'lerini kurgularken kendi özel koşullarını dikkate alabilmeleri için esneklik sağlamaktadır.

¹ IAASB, Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu (IFAC) bünyesinde yer alan ve bağımsız bir standart koyucu organdır.

Bu Rehber, Sayıştayda görev ve sorumlulukların mevzuata ve standartlara uygun şekilde yerine getirildiğine ilişkin güvence elde etmek ve denetimlerin kalitesini sürekli olarak artırmak amacıyla bir KYS oluşturma amacıyla hazırlanmıştır. Rehber aynı zamanda paydaşların Sayıştayın iç süreçlerini daha iyi anlamalarını ve Sayıştay raporlarına duydukları güveni artırmayı ve böylece kurumsal şeffaflık ve hesap verebilirliğe katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Rehber iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, KYS'nin tasarımı ve işleyişine ilişkin süreç ve sorumluluklar tanımlanmakta, ikinci bölümde ise KYS'nin bileşenleri ele alınmaktadır. KYS'nin belgelendirilmesinde kullanılması öngörülen form ve şablonlar Rehber ekinde sunulmaktadır.

BÖLÜM 1

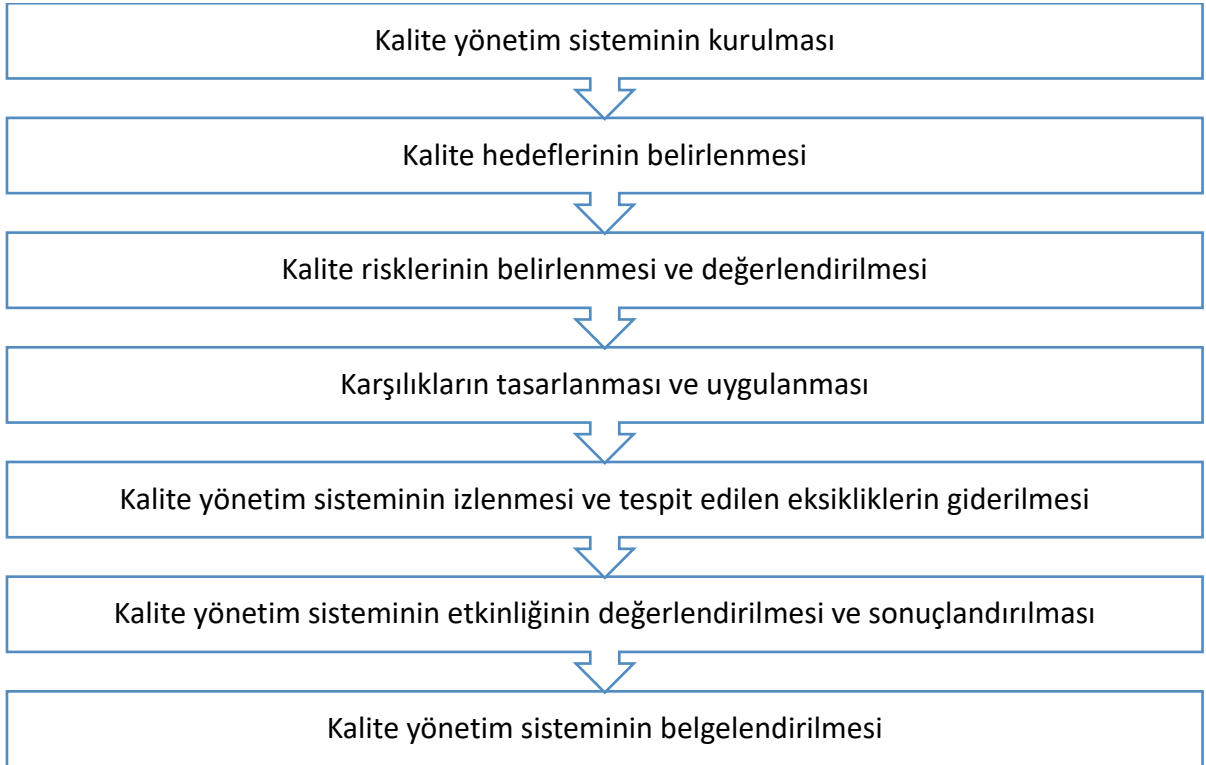
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

1.1. Kalite Yönetim Sisteminin Kurulması

Sayıştay, kamuda şeffaflık ve hesap verebilirliği güçlendirmek ve paydaş beklentilerini gözeterek, güvenilir, tutarlı ve yüksek kaliteli çıktılar sunmak amacıyla uluslararası standartlar temelinde bir kalite yönetim sistemini (KYS) hayata geçirmeyi stratejik bir öncelik olarak belirlemiştir.

ISSAI 100 ve ISSAI 140-YDK'lar için Kalite Yönetimi Standardı Sayıştayların, görev ve sorumluluklarını yüksek kalitede gerçekleştirmek ve bu durumun sürdürülebilirliğini sağlamak üzere bir KYS tasarlamasını, uygulamasını ve işletmesini öngörmektedir. KYS'nin amacı, Sayıştayın denetim ve diğer görevlerini ilgili mevzuat ve standart gerekliliklerine uygun olarak yürüttüğüne dair makul güvence sağlamaktır. Denetimlerin ISSAI'lere uygun olarak yürütüldüğünü ileri sürebilmek için ISSAI 140'ın tüm organizasyonel gerekliliklerine uyulması zorunludur.

Şekil 1: ISSAI 140'ta Yer Alan Organizasyonel Gereklilikler



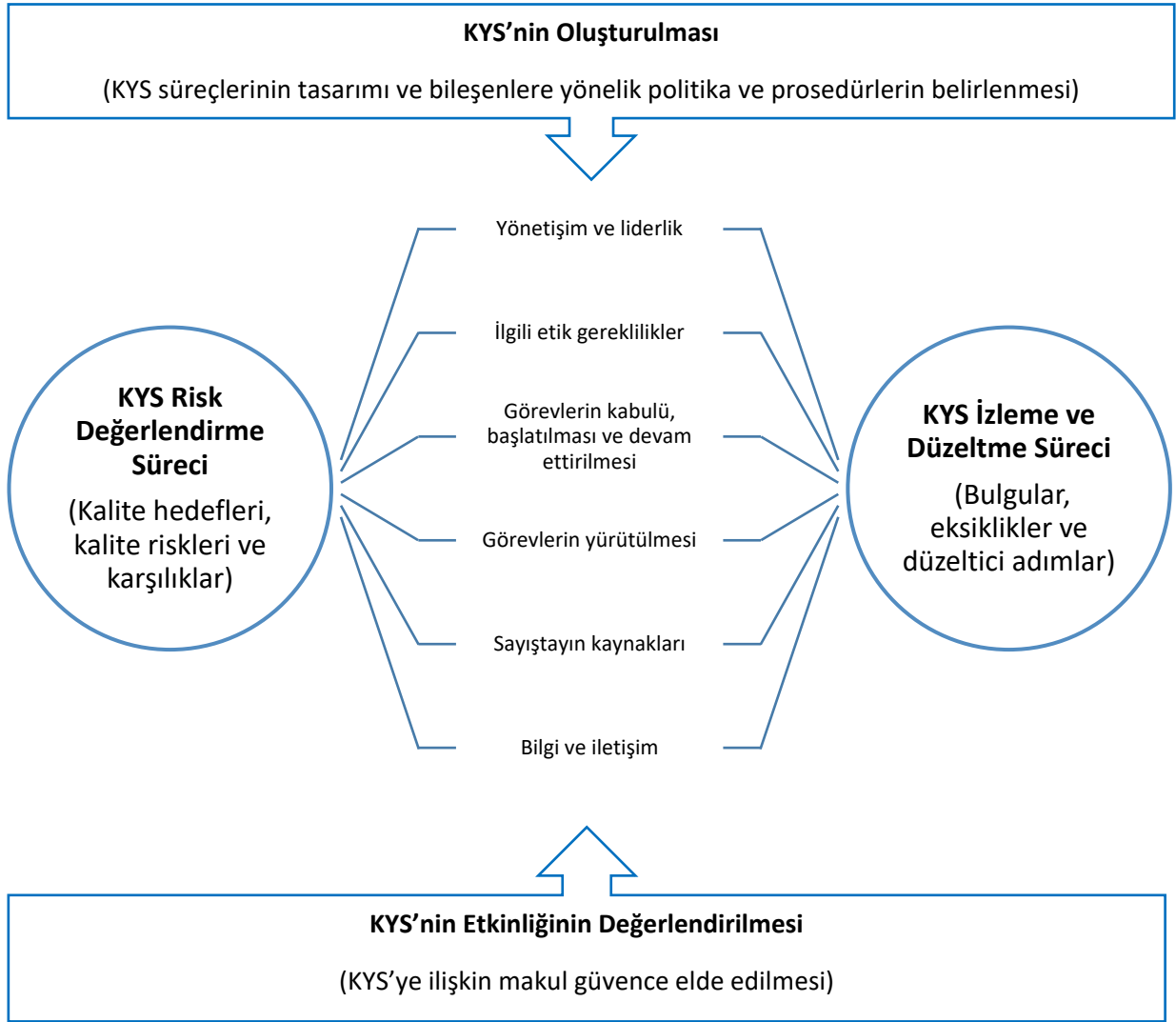
KYS ile stratejik planlama ve iç kontrol sistemi arasında güçlü bir bağlantı vardır ve her biri kurumun amaç ve hedeflerine ulaşmasını sağlamak için birbirini tamamlayıcı bir rol oynar. Stratejik planlama, uzun vadeli kurumsal amaç ve hedeflere ulaşmak için bir yol haritası oluştururken; iç kontrol sistemi, tüm iş süreçlerinin düzgün ve güvenilir bir şekilde yürütülmesini destekler. KYS ise sunulan hizmetlerin, üretilen çıktıların standartlara ve paydaş beklentilerine uygun olmasına odaklanır.

Etkin bir kalite yönetimi için bu sistemin kurumsal strateji, politika ve prosedürler, iş süreçleri ve faaliyetlere entegre şekilde işletilmesi ve kurumsal kültür içerisine yerleştirilerek tüm çalışanlarca benimsenmesi gerekir. KYS, Sayıştayın faaliyet alanlarına ilişkin süreç ve çıktıların kalitesini doğrudan etkileyen bileşenleri² ve bunlar arasındaki ilişkileri bütüncül bir yaklaşımla ele alır. KYS aşağıdaki bileşenleri kapsar:

- Sayıştayın risk değerlendirme süreci
- Yönetişim ve liderlik
- İlgili etik gereklilikler
- Görevlerin kabulü, başlatılması ve devam ettirilmesi
- Görevlerin yürütülmesi
- Sayıştayın kaynakları
- Bilgi ve iletişim
- İzleme ve düzeltme süreci

² KYS bileşenleri Rehber'in ikinci bölümünde açıklanmaktadır.

Şekil 2: Kalite Yönetim Sistemi



1.2. Kalite Yönetim Sistemine İlişkin Sorumluluk

Sayıştay üst yönetimi, kurum genelinde yüksek kaliteli işleri destekleyen ve ödüllendiren bir kültürün oluşumu için gereken sorumluluğu üstlenmektedir. Böyle bir kültürün oluşturulması için Sayıştay Başkanı, kurumun tüm işlerinin kalitesinin önemini vurgulayan bir yaklaşım benimser. Sayıştay Başkanı, KYS'nin nihai sorumlusudur. Bu sorumluluk, KYS'nin amacının anlaşılmasını ve sistemin işleyişini değerlendirmek için uygun yöntemlerin geliştirilmesini içerir.

KYS'nin tasarım ve işleyişiyle ilgili sorumluluk Sayıştay Başkanı'na aittir. Sayıştay Başkanı bu sorumluluğa ait görev ve yetkilerini, başkan yardımcıları ve bölüm başkanları aracılığıyla yerine getirir. Ayrıca KYS'nin risk değerlendirme ile izleme ve düzeltme süreci gibi faaliyetlerine ilişkin sorumluluk, kurum içerisinde belirli bir grup veya ekibe verilebilir.

Sorumluluk verilen kişilerin uygun deneyime, bilgiye, zamana, etkiye ve yetkiye sahip olmaları ve KYS içerisindeki rol ve yükümlülüklerini anlamaları önem taşır.

1.3. Kalite Yönetim Sisteminin Süreçleri

Uluslararası standartlar, kalitenin risk tabanlı bir yaklaşım ile etkili bir şekilde yönetilmesini, sistemdeki eksikliklerin zamanında tespit edilerek düzeltici adımların atılmasını, sistemin etkinliğine ilişkin düzenli değerlendirmeler yapılmasını ve etkili bir izleme için tüm süreç ve faaliyetlerin yeterli ve uygun şekilde belgelendirilmesini gerektirmektedir.

Sayıştayda KYS, dört temel süreç içerecek şekilde kurgulanmıştır (Süreç özetleri için bkz. EK 1):

- Risk değerlendirme süreci
- İzleme ve düzeltme süreci
- KYS'nin etkinliğinin değerlendirilmesi
- KYS'nin belgelendirilmesi

1.3.1. Risk Değerlendirme Süreci

Sayıştay kalite yönetiminde esnek, dinamik ve risk esaslı bir yaklaşım uygular. KYS bağlamında gerçekleştirilecek risk değerlendirme süreci;

- Kalite hedeflerinin belirlenmesi,
- Kalite risklerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesi,
- Kalite risklerini ele almak için karşılıkların tasarlanması ve uygulanmasını kapsar.

KYS risk değerlendirme süreci, Başkanlık tarafından görevlendirilecek bir ekip tarafından üst yönetimin koordinasyonunda yürütülür. Ekip üyeleri, yeterli mesleki bilgi, beceri ve deneyime sahip meslek mensupları arasından seçilir. Risk değerlendirme sürecinde görevlendirilen kişiler KYS kapsamında yürütülen izleme sürecinde görevlendirilemezler. KYS risk değerlendirme ekibi, görevlerini kaliteli biçimde yerine getirebilmek için yeterli zamana sahip olmalı ve ilgili veri, bilgi ve kaynaklara zamanında erişim sağlayabilmelidir.

KYS risk değerlendirme sürecinin, stratejik plan ile eş güdümlü olacak şekilde ve aynı takvime uygun olarak yürütülmesi esastır. Söz konusu çalışmalar arasında koordinasyonun sağlanması için gerekli yönlendirme üst yönetim tarafından yapılır. Kalite hedeflerinin, kalite risklerinin ve karşılıkların belirlenmesi, tek seferlik bir uygulama değildir. İlgili mevzuatın, standartların, kurumun içinde bulunduğu şartların, denetim ve diğer görevlerin niteliğinin değişmesi halinde risk değerlendirmesinin güncellenmesi ve KYS'de eksiklikler tespit edilmesi

halinde düzeltici adımlar atılması gerekir. Bu nedenle; kalite hedeflerinin, kalite risklerinin ve karşılıkların güncellenmesi ihtiyacı Başkanlık tarafından her yıl değerlendirilir.

KYS risk değerlendirme ekibi, yaptığı çalışmalarını ve aldığı kararları belgelendirmekle yükümlüdür. Çalışma sonunda Kalite Risk Belgesi (EK 3) ile Eki Matris (EK 2) hazırlanır ve Başkanlık Makamının oluru ile uygulamaya konulur.

Kalite Hedeflerinin Belirlenmesi

Kalite hedefleri, KYS'nin bileşenleriyle³ ilgili olarak ulaşılmaması istenilen sonuçlardır. Sayıştay, ISSAI 140'ta yer alan kalite hedeflerinin yanında ilave kalite hedefleri belirleyebilir ve/veya belirlenen kalite hedeflerini alt hedeflere ayırabilir.

Kalite hedeflerinin; mevzuat ve uluslararası standartlar temelinde, Sayıştayın misyonu, vizyonu, temel değerleri, stratejik amaç ve hedefleriyle tutarlı, açık, anlaşılabilir, somut, ölçülebilir, ulaşılabilir, sonuç odaklı ve zaman çerçevesi belirli bir şekilde oluşturulması gerekir.

Kalite Risklerinin Belirlenmesi ve Değerlendirilmesi

Kalite riskleri, gerçekleşmesi muhtemel ve tek başına veya diğer risklerle birlikte gerçekleştiğinde kalite hedeflerine ulaşılmasını olumsuz etkileme olasılığı bulunan risklerdir. Bu riskler kalite hedeflerine ulaşılmasını engelleyebilecek koşul, olay, durum, eylem veya eylemsizliklerden kaynaklanır.

Sayıştay kalite risklerini, bu risklere yönelik karşılıkların tasarlanması ve uygulanmasına temel oluşturmak için tanımlar ve değerlendirir. Değerlendirme yapılırken risklerin gerçekleşme olasılıkları ile gerçekleşmesi halinde kalite hedefleri üzerindeki muhtemel etkileri tahmin edilir. Riskler değerlendirilirken derecelendirme, puanlama vb. yöntemler kullanılabilir.

Karşılıkların Tasarlanması ve Uygulanması

Risklere verilecek karşılıklar, Sayıştay tarafından tasarlanan ve uygulanan politikalar ve prosedürleri kapsar. Politikalar, bir kalite riskini ele almak için ne yapılması ya da yapılmaması gerektiğini belirten ifadelerdir. Prosedürler ise politikaların uygulanmasına yönelik eylemlerdir.

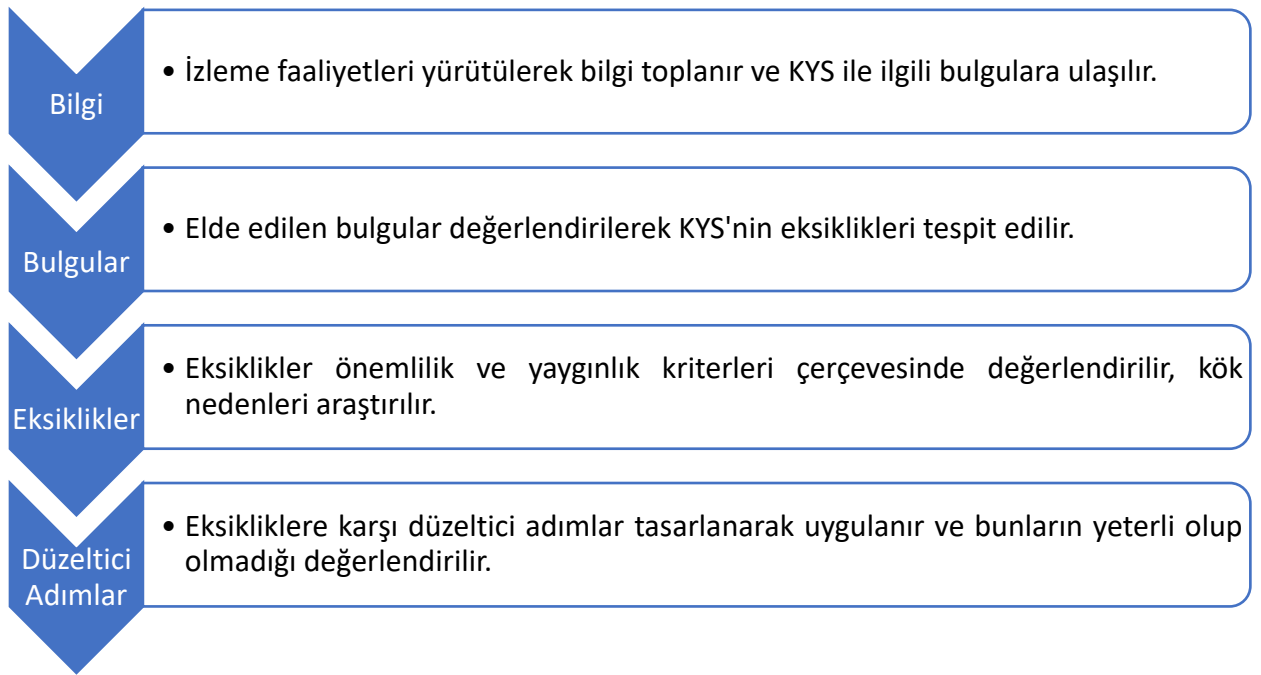
³ Kalite hedefleri; yönetim ve liderlik, ilgili etik gereklilikler, görevlerin kabulü, başlatılması ve devam ettirilmesi, görevlerin yürütülmesi, Sayıştay kaynakları, bilgi ve iletişim bileşenlerine yönelik belirlenir. "Risk değerlendirme süreci" ile "izleme ve düzeltme süreci" için ise kalite hedefleri belirlenmez; çünkü bu bileşenler KYS içerisinde birer süreçtir.

Risklere yönelik karşılıklar tasarlanırken bunların; niteliği, zamanlaması ve kapsamı, hangi düzeyde uygulanacağı (kurumsal düzey ve/veya görev düzeyi), fayda-maliyet dengesi, nasıl belgelendirileceği ve duyurulacağı göz önünde bulundurulmalıdır.

1.3.2. İzleme ve Düzeltme Süreci

İzleme ve düzeltme süreci; KYS'nin tasarımı, uygulanması ve işleyişi hakkında bilgi sağlamayı ve sistemdeki güçlü yönler ile olası eksiklikleri tespit etmeyi hedefler. Eksikliklerin zamanında düzeltilmesi ve bunların tekrar oluşmasını önlemek için uygun adımların atılmasını sağlayarak sistemin sürekli iyileştirilmesini destekler.

Şekil 3: İzleme ve Düzeltme Süreci



Sürekli ve Periyodik İzleme Faaliyetleri

Etkin bir izleme süreci, sürekli izleme faaliyetleri ile periyodik izleme faaliyetlerinin bir bileşiminden oluşur.

Sürekli izleme faaliyetleri rutin faaliyetler olup birimlerin iş süreçleri içerisinde tanımlanır. Sürekli izleme faaliyetleri ve KYS üzerindeki etkileri periyodik izleme sırasında dikkate alınır.

Periyodik izleme faaliyetleri düzenli aralıklarla yapılan çalışmalardır. Periyodik izleme, her yıl Başkanlık tarafından görevlendirilecek bir ekip tarafından ilgili grup ve birim başkanlıkları koordinasyonunda yürütülür. Ekip üyeleri, yeterli mesleki bilgi, beceri ve deneyime sahip meslek mensupları arasından seçilir. İzleme sürecinde görevlendirilen kişilerin

tarafsızca değerlendirme yapabilmeleri için KYS kapsamında yürütülen risk değerlendirme sürecinde görevlendirilmemiş olmaları gerekir. KYS izleme ekibi, izleme çalışmalarını yürüterek KYS'ye ilişkin bilgi toplar. Bu süreçte farklı paydaşlardan ve bağımsız taraflardan geri bildirimler istenebilir.

KYS izleme ekibi tarafından yıllık izleme faaliyetleri, kurumsal düzey ve denetim düzeyi olmak üzere iki seviyede gerçekleştirilir.

Kurumsal düzeyde izleme, KYS'nin sekiz bileşeniyle ilgili olası eksiklikleri tespit etme ve bunları düzeltme amacıyla yürütülür. Her yıl tüm bileşenlerle ilgili değerlendirme yapılmayabilir. İzleme ekibi, her bir bileşenle ilgili kalite hedeflerini, kalite risklerini ve bu risklerin önem düzeylerini göz önünde bulundurarak çalışmayı belirli bileşenlerle veya bileşenlerin belirli yönleri ile sınırlandırabilir.

Kurumsal düzeyde gerçekleştirilen izleme faaliyetleri sonucunda tespit edilen eksiklikler önemlilik ve yaygınlık kriterleri temelinde değerlendirilir. Eksikliklerin düzeltilmesine ve yeniden ortaya çıkmasını engellemeye yönelik atılacak adımlar belirlenir. Bu kapsamda yapılan çalışmalar EK 4'de yer alan cetvel kullanılarak belgelendirilir. Kurumsal düzeyde izleme çalışması ile ulaşılan sonuçlara yıllık KYS İzleme Raporunda (EK 6) yer verilir.

Denetim düzeyinde izleme tamamlanmış denetimlerin incelenmesini içerir. Bu kapsamda yapılacak inceleme;

- Denetimlerin mevzuata, mesleki etik kurallara, uluslararası denetim standartlarına ve rehberlere uygunluğunu sağlamayı,
- Denetimlerden elde edilen iyi uygulama örneklerini Sayıştay geneline yaygınlaştırmayı,
- Denetim uygulamalarında ve rehberlerde geliştirilmesi gereken alanları tespit etmeyi,
- Denetim metodolojisine ilişkin olarak denetim ekiplerinin eğitim ihtiyacını belirlemeyi

amaçlar.

İncelemenin kapsamı, Sayıştay üst yönetimi tarafından kurumsal stratejik öncelikler ve riskler dikkate alınarak belirlenir. İncelemeye tabi tutulacak denetimlerin her denetim grubundan en az bir örnek olmak üzere tesadüfi örnekleme usulüyle belirlenmesi esastır. Seçilen denetimler, Sayıştay genelini temsil etme yeteneğini haiz olmalıdır. Değerlendirme

yapan ekibin tarafsızlığını sağlamak için seçilen denetimlerde görev almamış olmalarına dikkat edilir.

Tamamlanmış denetimlerin incelenmesi; ilgili mevzuat, uluslararası denetim standartları ve rehber gerekliliklerine dayanan kriterleri içeren “değerlendirme çerçeveleri” üzerinden yapılır. Değerlendirme sonunda izleme ekibi tarafından Denetim Kalite İnceleme Raporu (EK 5) hazırlanır.

Müstakil denetimlere ilişkin hazırlanan denetim kalite inceleme raporlarında yer alan önemli ve yaygın bulgulara ve denetimlerle ilgili genellik arz eden diğer tespitlere yıllık KYS İzleme Raporunda (EK 6) yer verilir.

İzleme ve düzeltme sürecinin etkin şekilde işleyebilmesi için KYS'nin belirli bileşenlerinden sorumlu olanların, izleme sonucunda tespit edilen eksiklikler ve bunların giderilmesi konusunda personelle zamanında iletişim kurmaları önemlidir.

Diğer İzleme Faaliyetleri

Sayıştayda, yıllık izleme faaliyetlerinden ayrı olarak kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile gelişim alanlarını tespit etmek üzere INTOSAI tarafından geliştirilen SAI PMF çerçevesi gibi araçlar kullanılarak değerlendirme yapılabilir. Bu tür araçlar Sayıştayların performansını değerlendirme ve güçlendirmeyi hedefler. KYS izleme sürecinde bu değerlendirme sonuçlarından faydalanılır.

İzleme faaliyetlerinin veya izleme faaliyetlerinin belirli yönlerinin kurum dışından bağımsız taraflarca gerçekleştirilmesi de mümkündür. Bu kapsamda diğer ülke Sayıştayları tarafından gerçekleştirilecek meslektaş değerlendirme çalışmalarından (*peer review*), akademik kuruluş veya uluslararası örgütlerin uzmanlık faaliyetlerinden yararlanılabileceği gibi özel sektörde faaliyet gösteren ve bu alanda uzmanlık sahibi olan kuruluşlardan hizmet alımı yolu da tercih edilebilir. Kurum dışı izleme kurumsal düzeyde veya denetim düzeyinde gerçekleştirilebilir.

1.3.3. Kalite Yönetim Sisteminin Etkinliğinin Değerlendirilmesi

KYS'nin etkinliğinin değerlendirilmesi, KYS'den sorumlu ve hesap vermekle yükümlü kişi/kişiler tarafından her yıl gerçekleştirilen bir öz değerlendirmedir. Bu değerlendirme yapılırken KYS izleme ekibi tarafından yıllık olarak hazırlanan KYS İzleme Raporu ile diğer izleme çalışmaları sonuçlarından yararlanır.

KYS'ye ilişkin tespit edilen eksikliklerin önemli ve/veya yaygın olup olmadığı, düzeltici adımların etkili olup olmadığı, eksikliklerin düzeltilip düzeltilmediği ve ilave adım atılmasının gerekli olup olmadığı değerlendirilir. Değerlendirme, Rehber ekinde yer alan form (EK 7) kullanılarak belgelendirilir. Değerlendirilme sonunda tüm veya belirli bileşenler bazında etkinliğine ilişkin bir sonuca ulaşılr. KYS'nin etkinliğinin değerlendirilmesine ilişkin hazırlanacak rapor formatı örneği Rehber ekinde yer almaktadır (EK 8).

1.3.4. Kalite Yönetim Sisteminin Belgelendirilmesi

Sayıştayda KYS süreçlerinin belgelendirilmesi, bu Rehber'de açıklanan şekilde ve Rehber ekinde yer alan form ve formatlar kullanılarak gerçekleştirilir. KYS süreçlerine ilişkin belgelendirme esasları EK 1'de yer alan Süreç Özeti Tablosu'nda sunulmaktadır. Belgelendirmenin elektronik ortamda yürütülmesine ilişkin kurum politikası belirlenebilir.

BÖLÜM 2

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN BİLEŞENLERİ

KYS bağlamında bileşen, birbiriyle etkileşim içinde çalışarak sistemin işleyişini ve etkinliğini sağlayan temel unsurları ifade eder. ISSAI 140; yönetim ve liderlik, ilgili etik gereklilikler, görevlerin kabulü, başlatılması ve devam ettirilmesi, görevlerin yürütülmesi, kaynaklar, bilgi ve iletişim bileşenleriyle ilgili kalite hedefleri belirlenmesini öngörmektedir. Bileşenlere ilişkin belirlenen hedef, politika ve prosedürlerin birbiri ile uyumlu olması sağlanır. Risk değerlendirme ve izleme bileşenleri ise süreç niteliği taşıdığından bunlara ilişkin kalite hedefi belirlenmemektedir.

2.1. Risk Değerlendirme Süreci

Risk değerlendirme süreci bileşeni; kalite hedeflerinin belirlenmesini, bu hedeflere yönelik risklerin belirlenip değerlendirilmesini ve bu risklere karşılık verilmesini içerir. Risk değerlendirme sürecine ilişkin politika ve prosedürler ile sorumluluklar Rehber'in ilk bölümünde açıklanmaktadır.

2.2. Yönetişim ve Liderlik

KYS'nin yönetim ve liderlik bileşeni; kurumsal kültür, liderlik sorumluluğu ve hesap verebilirliği, kurumun organizasyon yapısı, görev ve sorumlulukların belirlenmesi ve kaynak planlaması gibi konularla ilgilidir.

Sayıştayın görev ve sorumluluklarını kaliteli bir şekilde yerine getirebilmesi, kalite odaklı kurumsal bir yönetim anlayışının benimsenmesini ve kaliteye bağlılığın kurumsal kültür içerisine yerleştirilmesini gerekli kılar. Güçlü bir kurum kültürü, Sayıştayın kalite hedeflerine ulaşmasında KYS'nin tasarımını, uygulanmasını ve işletilmesini destekler.

Başkanlık, tüm işlerde kalitenin önemini vurgulayan bir yaklaşım benimseyerek KYS'nin anlaşılması ve etkin şekilde işletilmesi için uygun bir yönetim sisteminin kurulmasını sağlar. Bunun için gerekli mekanizmaları oluşturur; sisteme ilişkin görev, sorumluluk ve yetkileri belirleyerek dağıtır. Görevlerin yerine getirilmesi için gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirler, kaynak planlaması yapar, kaynakların uygun şekilde temin ve tahsis edilmesini veya dağıtılmasını sağlar.

2.3. İlgili Etik Gereklilikler

İlgili etik gereklilikler bileşeni, Sayıştayın ve çalışanlarının mevzuat ve standartlarda yer alan etik gerekliliklerle ilgili sorumluluklarını anlamaları ve yerine getirmeleri ile ilgilidir. Etik kurallara uyulması, paydaşların Sayıştayın faaliyetlerine ve ürettiği çıktılara güvenmesi açısından önemlidir.

Sayıştay, ISSAI 130'da yer alan temel etik değerleri ve ilkeleri benimser, bu standart ile uyumlu etik kurallar yayımlar, bunların benimsenmesini ve uygulanmasını sağlamak için gerekli adımları atar. Etik kurallar, Sayıştayın personelinden beklediği davranış şeklini belirleyerek bireysel davranışı yönlendirir.

Sayıştayca kabul edilen etik kuralların tüm çalışanlarca anlaşılması, benimsenmesi ve bu kurallara sürekli uyulması için kurumda bir etik kültürü oluşturulması gerekir. Sayıştay üst yönetimi bu kapsamda; etik değerlerin daha iyi anlaşılması ve etik ikilemlerin çözümüne yönelik rehberler hazırlayabilir, çalıştaylar ve eğitimler düzenleyebilir, gerekli araçlarla bilgilendirme yapabilir ve iyi uygulama örneklerini kurum geneline yaymaya yönelik eylemlerde bulunabilir.

2.4. Görevlerin Kabulü, Başlatılması ve Devam Ettirilmesi

Görevlerin kabulü, başlatılması ve devam ettirilmesi bileşeni, Sayıştayın görevleri hangi durumlarda kabul edeceği, başlatacağı ve sürdüreceğine dair kuralların belirlenmesi ve bu konuda alınan kararlar ile ilgilidir.

Sayıştayın, görev ve yetki çerçevesi Anayasa ve ilgili mevzuat ile belirlenmiştir. Tüm görevlerin yasal yetkiler dâhilinde hareket edilerek, uluslararası standartlara ve etik gerekliliklere uygun şekilde yerine getirilmesi gerekir. Sayıştayın mevzuattan kaynaklanan görev ve sorumlulukları kabul etmemesi veya bu görevlerden çekilmesi söz konusu olamaz.

Sayıştayın görev ve sorumluluklarını kaliteli bir şekilde yerine getirebilmesi için yeterli kapasiteye sahip olması gerekir. Mevcut kapasitenin etkin şekilde kullanılabilmesi için mevzuat yükümlülükleri, paydaş beklentileri, kaynak kısıtı ve riskler dikkate alınarak görevlerin önceliklendirilmesine imkân tanıyan çok yıllık ve yıllık planlama yapılır.

2.5. Görevlerin Yürütülmesi

Görevlerin yürütülmesi bileşeni, denetimlerin⁴ kaliteli ve tutarlı şekilde yürütülmesini sağlamak için gerekli politika ve prosedürlerin belirlenmesi ile ilgilidir.

Sayıştay, denetimlerin uluslararası standartlara uygun olarak yürütülmesini ve bağımsızlığından ödün vermeden paydaş beklentilerini dikkate alan, nesnel, güvenilir, ikna edici, anlaşılır ve yapıcı denetim raporları sunmayı hedefler.

Denetimlerin, denetim grup başkanlıkları bünyesinde oluşturulan denetim ekipleri eliyle yürütülmesi esastır. Denetim ekipleri, denetlenecek konu ve kurumların özellikleri dikkate alınarak bir ekip başkanı ve yeterli sayıda denetçiden oluşturulur.

Denetim düzeyinde kaliteye ilişkin liderlik sorumlulukları bölüm başkanı, grup başkanı ve ekip başkanı tarafından yerine getirilir. Liderlik sorumlulukları yönlendirme ve gözetimi içerir. Yönlendirme, denetim ekiplerinin sorumlulukları hakkında bilgilendirilmesidir. Gözetim, denetim ekiplerinin görevlerini ilgili mevzuat, etik kurallar, denetim standartları ve rehberlere uygun şekilde yerine getirdiğinden emin olmak için yürütülen sürekli ve sistemli izleme çalışmasıdır.

Tüm denetim süreçleri ve raporlar, kalitenin sağlanması için gözden geçirme süreçlerine tabidir. Gözden geçirme, denetim ekibince uygulanan prosedürlerin, alınan kararların, ulaşılan sonuçların ve belgelendirmenin uygunluğu ve yeterliliğinin değerlendirilmesi amacını taşır. Denetimler yürütülürken yapılan çalışmalar, ekip ve grup başkanları tarafından gözden geçirilir. Ayrıca Rapor Değerlendirme Kurulu, Daireler ve Rapor Değerlendirme Komisyonlarının denetim raporlarının kalitesini sağlamaya yönelik gözden geçirme sorumlulukları bulunmaktadır. Gözden geçirme sorumluluklarının çerçevesi, denetim süreçleri itibarıyla ilgili denetim rehberlerinde belirlenir.

Sayıştay ayrıca, denetim düzeyindeki belirli risklere yönelik özel bir karşılık olarak denetimin kalitesinin gözden geçirilmesine ilişkin politika ve prosedürler geliştirebilir⁵.

Denetimin yerine getirilmesinde ortaya çıkan görüş ayrılıklarının, mevzuatta belirtilen prosedürler çerçevesinde denetim raporu yayımlanmadan önce çözüme kavuşturulması esastır.

⁴ Sayıştayın asli görevi bütçe hakkının kullanılmasını temin etmek üzere TBMM adına denetim yapmak olduğundan, görevlerin yürütülmesi bileşeni ile ilgili olarak denetim görevine odaklanılmıştır.

⁵ Daha fazla bilgi için: KGK, KYS 2-Denetimin Kalitesinin Gözden Geçirilmesi (IAASB, ISQM 2 -Engagement Quality Reviews).

Ayrıca, denetimde ihtiyaç duyulduğunda özel uzmanlığa sahip kişi veya kurumlardan görüş alınabilir.

2.6. Sayıştayın Kaynakları

Kaynaklar bileşeni, KYS'nin tasarımı, uygulanması ve işleyişini sağlamak için kaynakların zamanında temin edilmesi, geliştirilmesi, kullanılması, korunması, tahsis edilmesi ve dağıtılmasını ele alır. Sayıştay sorumluluklarını yerine getirirken insan kaynakları ile teknolojik ve fikri kaynakları kullanır.

Sayıştayın denetim ve diğer görevlerini kaliteli şekilde yerine getirebilmesi, mesleki bağımsızlık çerçevesinde hareket eden, uygun yetkinlik ve kabiliyetlere sahip, etik ve kalite odaklı kurum kültürünü benimsemiş mensupların varlığıyla mümkün olacaktır. Sayıştay insan kaynakları yönetiminde etkinliği sağlama amacıyla bir insan kaynakları stratejisi benimser, istihdam, meslek öncesi eğitim, yetkinlik yönetimi, sürekli eğitim gibi alanlara ilişkin politika ve prosedürler geliştirir.

Sayıştay, gerek KYS'nin tasarlanması, uygulanması ve işletilmesinde; gerekse denetim ve yargılama görevlerinin yürütülmesinde birçok teknolojik kaynak kullanmaktadır. Bilgi işlem faaliyetleri, gelişen teknolojilerden etkin ve güvenli bir şekilde yararlanarak kurumsal fonksiyonları ve yönetsel ihtiyaçları karşılama vizyonuyla yürütülür. Başta denetim olmak üzere tüm iş süreçlerinde etkinliğin ve verimliliğin artırılması, hata ve risklerin erken tespit edilmesi amacıyla analizler geliştirilmesi ve sürekli izleme için otomasyon sağlanması hedeflenmektedir.

Sayıştay, ikincil mevzuat, rehber, kılavuz, formlar, eğitim materyalleri gibi fikri kaynakların mevzuat çerçevesinde ve uluslararası standartlara uygun olarak hazırlanmasını sağlar. Bu kaynaklar, zamanla değişen ihtiyaçlar ve uluslararası standartlardaki gelişmeler dikkate alınarak sürekli güncel tutulma amacıyla düzenli olarak gözden geçirilir.

2.7. Bilgi ve İletişim

Bilgi ve iletişim bileşeni, KYS'nin tasarımı, uygulanması ve işleyişini sağlamak üzere; bu sistem ile ilgili bilgilerin temin edilmesi, oluşturulması veya kullanılmasını ve aynı zamanda söz konusu bilgilerin iç ve dış paydaşlara zamanında iletilmesini ele alır. Bilgi ve iletişim, KYS'nin tüm unsurları ile ilgilidir.

Bilgi sistemi, KYS'yi destekleyen ilgili ve güvenilir bilgilerin belirlenmesi, kayıt altına alınması, işlenmesi, sürdürülmesi ve iletilmesine ilişkin politika ve prosedürlerden oluşur. İlgili

ve güvenilir bilgi, Sayıştayın KYS'nin etkin çalışmasını sağlamak ve KYS ile ilgili kararları desteklemek için gerekli olan doğru, tam, zamanında ve geçerli bilgilerdir. Bilgi sistemi, manuel ve BT unsurlarının kullanımını içerebilir.

Sayıştayın görev ve sorumluluklarını kaliteli bir şekilde yerine getirebilmesi ve KYS'nin etkin işleyişi, paydaşları ile düzenli ve açık iletişim kurmasını gerekli kılar. Bu amaçla, tüm paydaşları kapsayan bir iletişim stratejisi belirlenir.

2.8. İzleme ve Düzeltme Süreci

İzleme ve düzeltme süreci; KYS'deki olası eksikliklerin zamanında tespit edilerek düzeltilmesi ve bunların tekrar oluşmasını önlemek için uygun adımların atılmasına yardımcı olarak sistemin sürekli iyileştirilmesini destekleyen bir bileşendir. İzleme ve düzeltme sürecine ilişkin politika ve prosedürler ile sorumluluklar Rehber'in ilk bölümünde açıklanmaktadır.

EKLER**EK 1: Kalite Yönetim Sistemi Süreç Özeti Tablosu**

Süreçler	Sorumlu Birim ve Kişiler	Zamanlama	Belgelendirme
Risk Değerlendirme Süreci: <ul style="list-style-type: none"> Kalite hedeflerinin belirlenmesi Kalite risklerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesi Risklere yönelik karşılıkların tasarlanması 	KYS Risk Değerlendirme Ekibi	<ul style="list-style-type: none"> Stratejik Plan dönemi ile uyumlu 5 yılda bir kapsamlı Yıllık güncelleme 	Kalite Risk Belgesi (EK 3) ve Eki Matris (EK 2)
İzleme ve Düzeltme Süreci	KYS İzleme Ekibi	<ul style="list-style-type: none"> Yıllık 	KYS İzleme Cetveli (EK 4) KYS İzleme Raporu (EK 6)
KYS'nin Etkinliğinin Değerlendirilmesi	Başkanlık	<ul style="list-style-type: none"> Yıllık 	KYS'nin Etkinliğinin Değerlendirilmesi Formu (EK 7) KYS'nin Etkinliğinin Değerlendirilmesi Raporu (EK 8)

EK 2: Kalite Risk Matrisi (Örnek)

Bileşenler	Kalite Hedefleri	Alt Hedef (Varsa)	Kalite Riskleri	Riskin Önemi	Karşılıklar	Zamanlama
Yönetişim ve liderlik	Kalite Hedefi 1	Alt Hedef 1	Risk 1	Düşük/Orta/Yüksek	Karşılık 1	.../.../20...
		Alt Hedef 2	Risk 2			
	Kalite Hedefi 2			
İlgili etik gereklilikler	Kalite Hedefi					
Görevlerin kabulü, başlatılması ve devam ettirilmesi	...					
Görevlerin yürütülmesi						
Sayıştay kaynakları						
Bilgi ve iletişim						

EK 3: Kalite Risk Belgesi Formatı (Örnek)

<p style="text-align: center;">SAYIŞTAY</p> <p style="text-align: center;">KALİTE RİSK BELGESİ</p> <p style="text-align: center;"><i>(Tarih)</i></p> <p>1. GİRİŞ</p> <p>1.1. Risk Değerlendirme Çalışmasının Amacı ve Kapsamı</p> <p>1.2. Metodoloji</p> <p>2. DEĞERLENDİRME SONUÇLARI</p> <p>EK: Kalite Risk Matrisi</p>
--

EK 4: Kalite Yönetim Sistemi İzleme Cetveli (Örnek)

Bu form, KYS izleme ekibi tarafından kurumsal düzeyde yürütülen izleme çalışmalarının sonuçlarının, sistemde tespit edilen eksikliklerin, bunlara yönelik değerlendirmelerin kaydedilmesi ve düzeltmeye yönelik atılması planlanan adımların belgelendirilmesi amacıyla doldurulur.

KYS Süreçleri	Sorular	İlgili Bileşenler	Açıklama	Evet / Hayır	Cevap “hayır” ise eksiklik nedir?	Eksiklik önemli midir?	Eksiklik yaygın mıdır?	Atılacak adımlar
KYS Risk Değerlendirme Süreci	Kalite hedefleri uygun şekilde belirlenmiş midir?							
	Kalite hedefleri için riskler tespit edilmiş ve uygun şekilde önceliklendirilmiş midir?							
	Risklere yönelik karşılıklar uygun şekilde tasarlanıp uygulanmakta ve etkin şekilde işletilmekte midir?							
KYS İzleme ve Düzeltme Süreci	KYS izleme ve düzeltme süreci uygun şekilde tasarlanıp uygulanmakta ve etkin şekilde işletilmekte midir?							

KYS'nin Etkinliğin Değerlendirilmesi Süreci	KYS'nin etkinliğin değerlendirilmesi süreci uygun şekilde tasarlanıp uygulanmakta ve etkin şekilde işletilmekte midir?							
KYS'nin Belgelendirilmesi	KYS yeterli ve uygun şekilde belgelendirilmekte midir?							
KYS'nin İletişimi	KYS'ye ilişkin politika ve prosedürler uygun kanallar aracılığıyla çalışanlara duyurulmakta mıdır?							

EK 5: Denetim Kalite İnceleme Raporu Formatı (Örnek)

Bu rapor formatı, KYS izleme ekibi tarafından denetim düzeyinde yürütülen izleme çalışmaları kapsamında tamamlanmış denetim dosyalarının incelenmesine ilişkin sonuçların raporlanması amacıyla kullanılır.

(KAMU İDARESİNİN ADI)

... YILI DENETİMİ

KALİTE İNCELEME RAPORU

(Tarih)

1. GİRİŞ

2. DEĞERLENDİRME SONUÇLARI

2.1. Planlama

2.2. Uygulama

2.3. Raporlama

2.4. Genel Hususlar

(Belgelendirme, Etik, Kalite ve İzleme)

3. GENEL DEĞERLENDİRME VE ÖNERİLER

EK 6: Kalite Yönetim Sistemi İzleme Raporu Formatı (Örnek)

Bu rapor formatı, KYS izleme ekibi tarafından kalite yönetim sistemi izleme sonuçların raporlanması amacıyla kullanılır.

SAYIŞTAY

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ İZLEME RAPORU

(Tarih)

YÖNETİCİ ÖZETİ

(Temel Tespitler)

1. GİRİŞ

1.1. İzleme Çalışmasının Amacı ve Kapsamı

1.2. Metodoloji

2. KURUMSAL DÜZEYDE İZLEME SONUÇLARI

Kapsama alınan bileşenler bazında değerlendirme yapılır, eksiklikler raporlanır.

3. DENETİM DÜZEYİNDE İZLEME SONUÇLARI

Tamamlanmış denetim dosyalarının incelenmesi sonucunda elde edilen önemli ve yaygın bulgulara yer verilir.

4. GENEL DEĞERLENDİRME VE ÖNERİLER

EK 7: Kalite Yönetim Sisteminin Etkinliğinin Değerlendirilmesi Formu (Örnek)

Bu form, Sayıştay Başkanı tarafından KYS'nin tasarımı, uygulanması ve işletilmesi konusunda sorumluluk verilen kişi/kişiler tarafından doldurulur.

Eksiklik No.	KYS'ye ilişkin eksiklikler		Düzeltilici adımlar etkili mi?	Eksiklikler düzeltildi mi?	Açıklama	Sonuç	İlave adım atılması gerekli mi?
	Önemli mi?	Yaygın mı?					
1	Hayır	Hayır	-	-	Önemli eksiklik bulunmadığından KYS'nin etkinliğine ilişkin bir sonuca ulaşılmasına gerek olmayabilir.	KYS'nin hedeflerine ulaştığına dair makul bir güvence elde edilir.	Hayır
2	Hayır	Evet	-	-			
3	Evet	Hayır	Evet	Evet			
4	Evet	Evet	Evet	Evet			
5	Evet	Hayır	Hayır	Hayır	KYS'ye ilişkin eksiklikler hariç olmak üzere KYS'nin hedeflerine ulaştığına dair makul bir güvence elde edilir.	Evet	
6	Evet	Hayır	Hayır	Evet			
7	Evet	Hayır	Evet	Hayır			
8	Evet	Evet	Hayır	Hayır	KYS'nin hedeflerine ulaştığına dair makul bir güvence elde edilemez.	Evet	
9	Evet	Evet	Evet	Hayır			
10	Evet	Evet	Hayır	Evet			

Kaynak: KGK, KYS 1-İlk Uygulama Rehberi (IAASB, ISQM 1- First-Time Implementation Guide)

EK 8: Kalite Yönetim Sisteminin Etkinliğinin Değerlendirilmesi Rapor Formatı (Örnek)

Bu rapor Sayıştay Başkanı tarafından KYS'nin tasarımı, uygulanması ve işletilmesi konusunda sorumluluk verilen kişi/kişiler tarafından hazırlanır.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN ETKİNLİĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ RAPORU

(Tarih)

1. GİRİŞ

1.1. Değerlendirmenin Amacı ve Kapsamı

1.2. Metodoloji

2. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN ETKİNLİĞİNE DAİR ULAŞILAN SONUÇ

KYS'nin tüm veya belirli bileşenler bazında etkinliğine ilişkin ulaşılan sonuç aşağıdaki ifadelerden biri seçilerek açıklanır.

- *KYS'nin hedeflerine ulaştığına dair makul güvence elde edilmiştir.*
- *KYS'ye ilişkin eksiklikler hariç olmak üzere KYS'nin hedeflerine ulaştığına dair makul güvence elde edilmiştir.*
- *KYS'nin hedeflerine ulaştığına dair makul bir güvence elde edilmemiştir.*

3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNE İLİŞKİN EKSİKLİKLER VE DÜZELTİCİ ADIMLARLA İLGİLİ DEĞERLENDİRME

KYS'nin etkinliğine ilişkin ulaşılan sonucun dayanağı açıklanır.

EK: Kalite Yönetim Sisteminin Etkinliğinin Değerlendirilmesi Formu