



T.C. AİLE VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI
STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI

SÜREÇ YÖNETİMİ REHBERİ

2022



Süreç Yönetimi Rehberi



T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı

Strateji Geliştirme Başkanlığı

Adres: Eskişehir Yolu Söğütözü Mah. 2177. Sk. No:10/A 06510
Çankaya/ ANKARA **Tel:** 0(312) 705 58 00

web: www.aile.gov.tr/sgbd **e-posta:** strateji@aile.gov.tr



STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI

SÜREÇ YÖNETİMİ REHBERİ

Editör

Hasan Basri ALAGÖZ
Strateji Geliştirme Başkan V.

Hazırlayanlar

Selçuk ÖNCÜL, Daire Başkan V.
İpek ABACI ŞAHİN, İstatistikçi
Zeliha Seda HAYRAN, ASH Uzman Yardımcısı

Grafik-Tasarım

Dr. Bahar PAÇACIOĞLU, Programcı



SUNUŞ

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı olarak birey, aile ve toplum refahını artırmaya yönelik adil ve arz odaklı bütüncül hizmetler sunmak amacıyla çalışmalarımızı sürdürmekteyiz. Bakanlığımız, başta kadın, çocuk, yaşlı, engelli, şehit yakını ve gazi vatandaşlarımız olmak üzere özel politika gerektiren gruplara yönelik koruyucu ve önleyici programlar geliştirmektedir.

Strateji Geliştirme Başkanlığımız; üst politika belgeleri olan kalkınma planları ve programlarda yer alan Bakanlık politikaları ve hedefleri doğrultusunda stratejik yönetim anlayışı ile kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yürütülmesi, hesap verebilir kamu malî yönetiminin sunulması hususlarında, 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu çerçevesinde koordinasyon ve danışma birimi olarak görev yapmaktadır.

Bu minvalde, stratejik plan başta olmak üzere amaç ve hedeflerimizi gerçekleştirmek üzere Bakanlığımız faaliyetlerinin işlem basamakları üzerinden tanımlanması, her bir süreç için sorumluların, süreç çıktılarının ve yararlanıcılarının belirlenmesi, süreç performansının düzenli şekilde izlenmesi ve bu sayede gerektiğinde yapılacak iyileştirmelerle güncel mevzuata uygun olacak şekilde süreçlerin/işlerin etkin bir biçimde yürütülmesi, izlenmesi ve sürekli gelişimi sağlanacaktır. Bu amaçla, Başkanlığımızca hazırlanmış olan "Süreç Yönetimi Rehberi"ni siz değerleri yöneticilerimize sunar, çalışmalarınızda yol gösterici ve faydalı olmasını temenni ederim.

Hasan Basri ALAGÖZ
Strateji Geliştirme Başkan V.

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ	5
KISALTMALAR	8
GİRİŞ	9
1) SÜREÇ NEDİR?	11
2) SÜREÇ YÖNETİMİ	12
2.1. Rol ve Sorumluluklar	13
2.2. Süreçlerin Sınıflandırılması	14
2.3. Süreç Hiyerarşisi	17
3) SÜREÇLERİN KODLANMASI.....	19
3.1. Ana Süreçlerin Kodlanması.....	19
3.2. Süreçlerin Kodlanması	20
3.3. Alt Süreçlerin Kodlanması.....	21
4) SÜREÇLERİN DOKÜMANTE EDİLMESİ	22
4.1. Süreç Tanım Formu.....	22
4.2. İş Akışları (İş Akış Şeması)	26
4.2.1. İş Akış Şemalarının Çizilmesi.....	26
4.2.2. İş Akış Sembolleri	27
4.3. Süreç Tanım Formu ve İş Akış Şemasının Onaylanması	32
4.4. Sürecin Dokümante Edilmesi	33
5) İÇ KONTROL VE RİSK YÖNETİMİ YAZILIMI	35
5.1. Alt Süreç Düzeyinde İş Akışlarının Oluşturulması	36
5.1.1. Sisteme Giriş Yapma	36
5.1.2. Alt Süreç Seçimi	37
5.1.3. Süreç Tanım Formunun Eklenmesi	42
5.1.4. İş Akışlarının Çizilmesi	46

KISALTMALAR

ASHB	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
BRDR	Bakanlık Risk Değerlendirme Raporu
BRK	Birim Risk Koordinatörü
ISO	International Organisation for Standardization (Uluslararası Standardizasyon Teşkilatı)
İKGB	İç Kontrol Güvence Beyanı
RSB	Risk Stratejisi Belgesi
SGB	Strateji Geliştirme Başkanlığı

GİRİŞ

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, kamu idarelerinin, kamu kaynağını kullanırken ilgili mevzuata uygun hareket etmelerini ve bu kaynakları, etkili, ekonomik ve verimli kullanmalarını öngörmektedir. Bu yaklaşım, idarelerin mali olmayan işlemlerinin de değerlendirme (faaliyet raporlarıyla) ve denetim (iç/dış denetim ile) alanı içinde olmasını gerektirmektedir.

Mali olmayan işlemleri de içeren iç kontrol kavramı ile kamu idareleri, yürüttükleri tüm faaliyetleri etkili, ekonomik ve verimli gerçekleştirmeyi sağlayacak bazı çalışmalar yapmak zorundadır. İç kontrol kavramı geniş anlamda, sadece kontrol faaliyetlerini değil, idarenin organizasyon yapısını, işleyişini, görev yetki ve sorumluluklarını, karar alma süreçlerini kapsayan ve idarenin çalışanlarının tamamının rol aldığı dinamik bir süreç olarak ifade edilmektedir.

Kamu idarelerinde iç kontrol sisteminin kurulmasına yönelik birçok mevzuat yayımlanmış olup bu kapsamda yapılması gereken çalışmalardan birisi süreç yönetimidir. Süreç yönetimine geçiş ile birlikte yürütülen tüm faaliyetler tanımlanır, ölçülür ve denetim için kontrol ortamı yaratılır. Bu çalışmalarda faaliyetlerde yer alan iş basamakları üzerinden iş akış şemaları hazırlanarak sistem bir bütün halinde ortaya konulmaya çalışılır. İş akış şemalarının hazırlanması, iş birliği ve iş bölümü çalışmalarına etkinlik katar, süreçlerde rol alanları netleştirir ve yetki ve sorumlulukların belirlenmesini sağlar.

Süreç Yönetimi Rehberi, mevcut gelişmeler göz önünde bulundurularak ve güncel mevzuata uygun olacak şekilde süreçlerin tanım-

lanması ve iş akışlarının yazılı hale getirilmesi suretiyle Bakanlığımız süreç yönetimi çalışmalarının daha etkili ve verimli olması amacıyla hazırlanmıştır.

1) SÜREÇ NEDİR?

Süreç; bir amaca, sonuca ulaşmak veya bir görevi yerine getirmek için girdiler üzerinde katma değer yaratarak gerçekleştirilen, birbirleriyle ilişkili olan eylemler ve işlemler dizisidir.

Bu nedenle süreç; katma değer yaratabilecek şekilde kurum içerisinde faaliyetin nasıl yapıldığına odaklanmayı sağlayan bir grup girdiyi kullanarak, bunlardan çıktılar elde etmeyi amaçlayan;

- Tekrarlanabilen
- Ölçülebilen
- Sahibi ve sorumlusu olan
- Organizasyonel hiyerarşi gerektirmeyen, eylem ve işlemler dizisidir.

Diğer yandan;

- Süreklilik göstermeyen işler (projeler),
- Her defasında farklı sıralarda yürütülen,
- Tek adımlı (tek faaliyetli),
- Diğer süreçlerle girdi-çıkıtlı ilişkisi kurulamayan,
- Katma değer yaratmayan (süreç çıktısının kalitesi ve çıktıyı kullanan paydaşlar üzerinde olumlu etki yaratabilme veya bu etkiyi artırabilme özelliğinin olmadığı, hizmet, bilgi ya da ürünü paydaş için doğru zaman ve istenen kalitede bir performans unsuru haline dönüştürmeyen) iş ve işlemler süreç değildir.

2) SÜREÇ YÖNETİMİ

Süreç yönetimi, stratejik plan başta olmak üzere idarece varılmak istenen noktaya ulaşılması için mevzuata aykırı olmamak şartıyla, kurumda, süreçlerin/işlerin etkin bir biçimde yönetilmesi, izlenmesi ve sürekli gelişimi için yürütülen faaliyetler bütünüdür. Süreçlerini iyi yöneten kurumlarda hata azalır, hizmet hızı, kalitesi ve hizmet alanların memnuniyeti artar.

Bu anlamda kamu idarelerinde süreç ifadesinden, idarelerin faaliyetlerini yürütürken uymak zorunda oldukları mevzuat ve söz konusu mevzuata aykırı olmamak şartıyla Bakanlığın ortaya koyduğu her türlü düzenleme doğrultusunda, tüm çalışanlarıyla ve kamu kaynağı kullanarak yürüttüğü, stratejik planında belirlenen noktaya varmaya yarayan işlemler zincirini anlamak gerekir.

Süreçler tanımlanmalı, süreç sahip ve sorumluları, sürecin girdileri, çıktıları, sınırları, süreç ölçüt ve göstergeleri, hedefleri belirlenmeli ve süreç envanteri çıkartılmalıdır. Süreçler, kurumun misyon, vizyon, amaç ve hedeflerinden yararlanılarak belirlenebileceği gibi, hizmetlerinden, faaliyetlerinden, iş analizi ile elde edilen verilerinden de yararlanılarak belirlenebilmektedir.

Süreç yönetimi kurumda/birimde yapılan faaliyetlerin işler bazında ortaya çıkarılmasını sağlayarak iş/süreç bazlı bir kontrol sağlar. Süreçlerin akış şemaları oluşturulacağından, yapılan işler bir bütün halinde görülebilir. Her bir sürecin sahibi/sorumlusu belirlenerek hangi işin kim/kimler tarafından yapıldığı net biçimde ortaya konur. Her bir sürecin etkin biçimde işleyebilmesi için gerekli girdi ve

girdi sağlayanlar, ortaya çıkan çıktılar ve faydalanıcılar belirlenir. Böylece süreçte herhangi bir sorun yaşandığında bunun nereden kaynaklandığı rahatlıkla bulunabilir. Süreçler için performans göstergesi ve hedef belirlendiği için süreçlerin kendi akışı içerisinde bırakılması yerine hedefine ulaşması yönündeki çabaları içerecek şekilde yönetilmesi sağlanır. Süreçler için hedefler konulacağından, hedeflerin gerçekleşmemesi durumunda iyileştirmeye açık alanlar rahatlıkla tespit edilmiş olur.

Süreçlerin nasıl çalıştığını anlamak ve iyileştirme yapabilmek için kurumun tüm süreçlerinin belirlenmesi, tanımlanması, belgelenmesi, sorumlularının atanması düzenli olarak izlenmesi ve gerektiğinde iyileştirmelerin yapılmasını içeren faaliyetlerin gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

2.1. Rol ve Sorumluluklar

Süreç Sahibi: Kurumun amaç ve hedeflerine uygun biçimde sürecin tasarlanması, sürecin gerektiğinde yeniden yapılandırılması ya da süreci izleyerek iyileştirmenin yapılmasından sorumlu birimdir. Süreç sahibi, sürecin çeşitli aşamalarında rol alan, süreci tanıyan, değişiklikler önerebilen, her düzeyde süreç faaliyetlerini koordine eden birimdir.

SGB İç Kontrol Ekibi: Birimlere sorumlu olduğu süreçlerle ilgili danışmanlık yapmak, çalışmalarda koordinasyonu sağlamaktan sorumludur.

İç Kontrol Birim Temsilcisi: Biriminin sorumluluğundaki süreç analizi çalışmalarını ve paralel yürütülecek çalışmaları birim amiri ve süreçte görev alan diğer kişilerle iş birliği içinde tamamlamaktan sorumludur.

Süreç Sorumlusu: Sürece ilişkin temel görev ve sorumluluğa sahip alt birimdir. Sürecin doğru ve etkili biçimde uygulanmasını sağ-

layan süreç sorumlusu süreçteki eksiklikleri ve iyileştirmeye açık yerleri belirlemekten sorumludur. Aynı zamanda, süreçlerin iyileştirilmesinde, süreçte görevli personelin çalışmalarına katkıda bulunmaktadır.

Süreçte Görevli Personel: Süreç sahibinin gözetiminde süreçlerin geliştirilmesini ve iyileştirilmesini yapmaktan sorumludur. Süreçleri düzenli olarak gözden geçirir, iç ve dış çevre şartlarında meydana gelen değişimlere karşı, alt süreçlerin ya da iş akışlarının uyumlaştırılması için çalışmaları yürütür. Süreçte görevli personelin ilgili olduğu süreç ve iş akışları hakkında bilgisi ve tecrübesi olan kişilerden oluşması gerekmektedir. Görev aldığı süreçlerin analiz çalışmalarına katılarak gerekli bilgi ve veriyi sağlama sorumluluğu vardır.

2.2. Süreçlerin Sınıflandırılması

Süreçler, kurumun temel fonksiyonları üzerinde doğurduğu sonuç ve kurumun değeri üzerindeki etkisine göre çeşitli biçimlerde sınıflandırılmakta olup, en yaygın biçimde yapılan süreç sınıflandırmaları; yönetim süreçleri, temel süreçler ve destek süreçleri şeklindedir.

Yönetim Süreçleri: Temel süreçler ile destek süreçleri koordine etmeyi, yönetmeyi ve politika oluşturmayı içeren süreçlerdir. Yönetim süreçleri, diğer iki süreç türünün etkin biçimde icra edilmesi için planlama, yapılandırma, kaynak tahsisi, kurum içi ve kurum dışı yararlanıcılar arasında ilişkinin kurulması, süreçlerin izlenmesi ve değerlendirilmesini içeren süreçlerdir.

Bakanlığımız Yönetim Süreci;

- Kurumsal Kapasitenin Yönetimi ve Geliştirilmesi Ana Süreci olarak belirlenmiştir.

Temel Süreçler: Kurumun var oluş sebebiyle doğrudan ilgili olan ve varlığını sürdürmesi için yararlanıcılarına yönelik hizmetleri içeren süreçlerdir. Bu süreçler kurumun ana hizmet fonksiyonlarının yerine getirildiği süreçler olup, kurumun değerini ve itibarını önemli ölçüde etkilemektedir.

Bakanlığımız Temel Süreçleri;

- Bakım ve Rehabilitasyon Hizmetleri Yönetimi Ana Süreci,
- Koruyucu ve Önleyici Hizmetler Yönetimi Ana Süreci,
- Sosyal Destek ve Yardım Hizmetleri Yönetimi Ana Süreci, olarak belirlenmiştir.

Destek Süreçler: Temel süreçlerin gerçekleştirilmesi için gerekli alt yapı ve destek hizmetleri ile ilgili olan, kurum çalışanlarının ihtiyaç ve beklentilerini karşılayan süreçlerdir.

Bakanlığımız Destek Süreçleri;

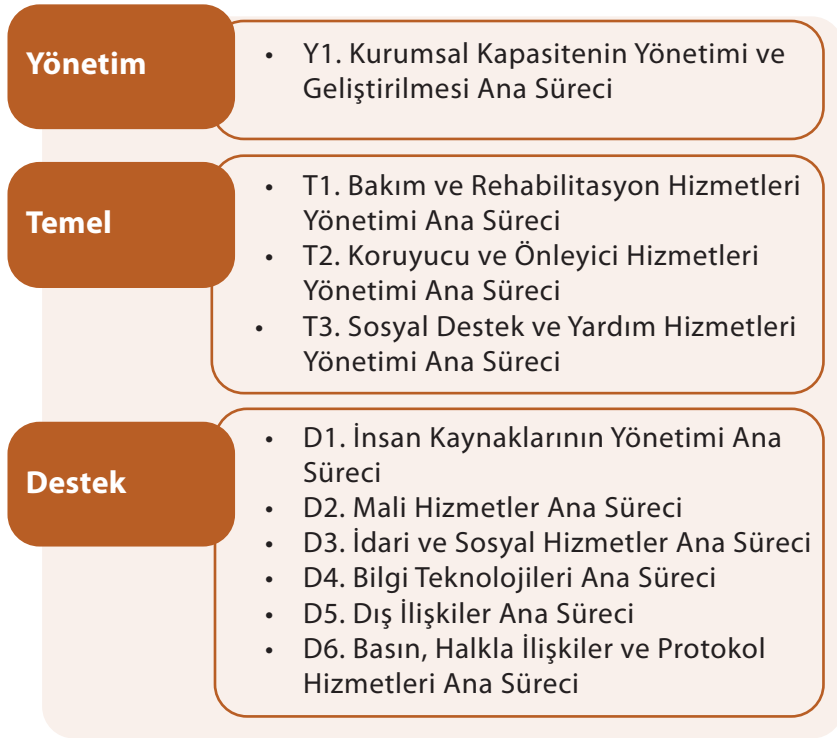
- İnsan Kaynaklarının Yönetimi Ana Süreci,
- Mali Hizmetler Ana Süreci,
- İdari ve Sosyal Hizmetler Ana Süreci,
- Bilgi Teknolojileri Ana Süreci,
- Dış İlişkiler Ana Süreci,
- Basın, Halkla İlişkiler ve Protokol Hizmetleri Ana Süreci olarak belirlenmiştir.

Süreç modeli, kurum/kuruluş içinde işletilen süreçlerin kuruma özel grafiksel gösterimidir. Bu çalışmayla ASHB'ye özel bir süreç modelinin oluşturulması amaçlanmıştır. Bu bağlamda;

- Mevcut doküman analizleri ile ilk taslak oluşturulmuştur.

- Süreç sahibi birimler ile yazışmalar yürütülmüştür.
- Hazırlanan taslak model Süreç Sahibi, İç Kontrol Birim Temsilcisi ve SGB İç Kontrol Ekibi ile değerlendirilmiştir.

Belirtilen çalışmalar sonucu hazırlanan “ASHB Süreç Modeli” Şekil 1’de sunulmuştur. Hazırlanan bu model kurum içinde yaşaması gereken bir model olup zaman içinde ortaya çıkabilecek ihtiyaçlara göre güncellenebilecektir.

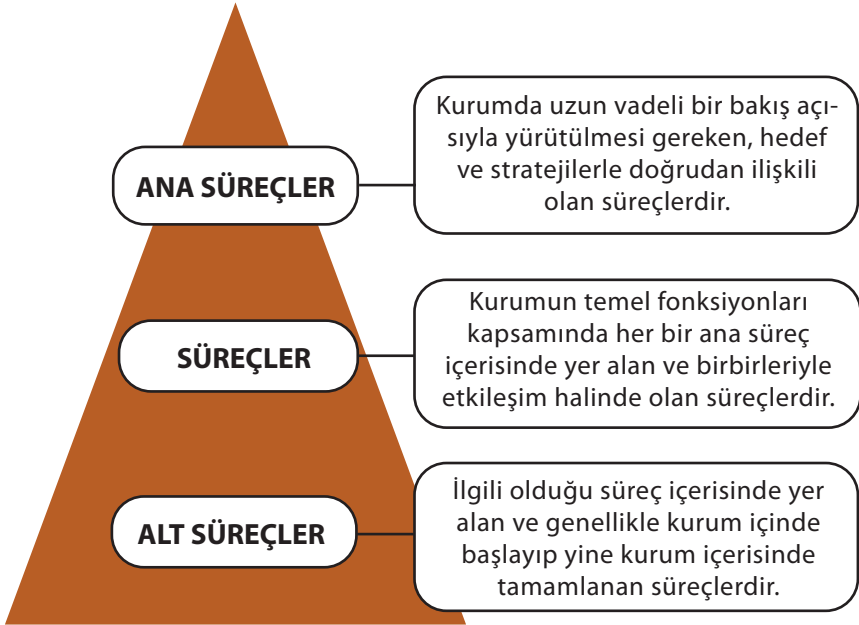


Şekil 1. ASHB Süreç Modeli

2.3. Süreç Hiyerarşisi

Süreç hiyerarşisi süreçlerin kademeli olarak yapılandırılmasıdır. Bu yapılandırmada esas olan süreçlerin kapsamlarıdır. Kapsamı en büyük süreçten başlamak suretiyle, yukarıdan aşağıya doğru bir sıralama mevcuttur.

Bakanlığımız Süreç Hiyerarşisi ana süreçler, süreçler ve alt süreçler olmak üzere üç kademedan oluşmaktadır.



Şekil 2. Süreç Hiyerarşisi

ANA SÜREÇ	Kurumda uzun vadeli bir bakış açısıyla yürütülmesi gereken, hedef ve stratejilerle doğrudan ilişkili olan süreçlerdir. Ana süreçler birden fazla süreci içermesi nedeniyle kurumun bütününde veya birden fazla birim tarafından yürütülen süreçlerdir. Ana süreç; temel, destek veya yönetim süreci olabilir.
SÜREÇ	Bakanlığımız Süreç Hiyerarşisinde yer alan; • Koruyucu ve Önleyici Hizmetler Yönetimi Ana Süreci, • İnsan Kaynaklarının Yönetimi Ana Süreci, • Mali Hizmetler Ana Süreci, ana süreçlere örnek olarak gösterilebilir.
SÜREÇ	Kurumun temel fonksiyonları kapsamında her bir ana süreç içerisinde yer alan ve birbirleriyle etkileşim halinde olan süreçlerdir. Bir birim tarafından yürütüleceği gibi kapsamı ve niteliğinden ötürü birden fazla birim tarafından yürütülebilmektedir. Süreçler, ana süreçleri oluşturmaktadır.
ALT SÜREÇ	Bakanlığımız Süreç Hiyerarşisinde yer alan; • Aile Odaklı Hizmetler Süreci, • Eğitim Hizmetlerinin Yönetimi Süreci, • Stratejik Yönetim Süreci, süreçlere örnek olarak gösterilebilir.
ALT SÜREÇ	İlgili olduğu süreç içerisinde yer alan ve genellikle kurum içinde başlayıp yine kurum içerisinde tamamlanan süreçlerdir. Alt süreçler, süreçleri oluşturmaktadır.
ALT SÜREÇ	Bakanlığımız Süreç Hiyerarşisinde yer alan; • Şehit Yakınları/Gazi/Gazi Yakınları İstihdam İşlemleri Alt Süreci, • Soru Önergeleri Cevaplandırma Alt Süreci, • Hizmet İçi Eğitim Alt Süreci, alt süreçlere örnek olarak gösterilebilir.

3) SÜREÇLERİN KODLANMASI

3.1. Ana Süreçlerin Kodlanması

Ana süreçlerin numarası; bir grup, iki bölümden oluşmaktadır.

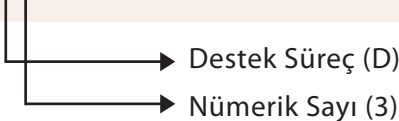
Birinci Bölüm: “Süreçlerin Sınıflandırılması” başlıklı kısımda tanımlanan sınıflandırma sistemi esas alınarak kodlama oluşturulmuştur. Buna göre Temel Süreçler için (T), Destek Süreçler için (D) ve Yönetim Süreçleri için (Y) kısaltmaları kullanılmaktadır.

İkinci Bölüm: Sıralamayı temsil eden nümerik sayıdan (1, 2, 3 gibi) oluşan kodu ifade etmektedir.

Örnek 1: Bakanlığımız Temel Süreçlerinden “Bakım ve Rehabilitasyon Hizmetleri Yönetimi Ana Süreci” nin kodlanması;

Ana Sürecin Kodu	Ana Sürecin Adı
T1	Bakım ve Rehabilitasyon Hizmetleri Yönetimi Ana Süreci
	Temel Süreç (T) Nümerik Sayı (1)

Örnek 2: Bakanlığın Destek Süreçlerinden “İdari ve Sosyal Hizmetler Ana Süreci” nin kodlanması;

Ana Sürecin Kodu	Ana Sürecin Adı
D3	İdari ve Sosyal Hizmetler Ana Süreci
	

3.2. Süreçlerin Kodlanması

Bağlı bulunduğu ana sürecin kodunu başına alarak oluşmakta ve ana süreç kodundan nokta (.) ile ayrılmaktadır.

Örnek 3: Bakanlık Yönetim Süreçlerinden “Kurumsal Kapasitenin Yönetimi ve Geliştirilmesi Ana Süreci” nde yer alan “İdari Teftiş Süreci” nin kodlanması;

Sürecin Kodu	Sürecin Adı
Y1 3	İdari Teftiş Süreci
	

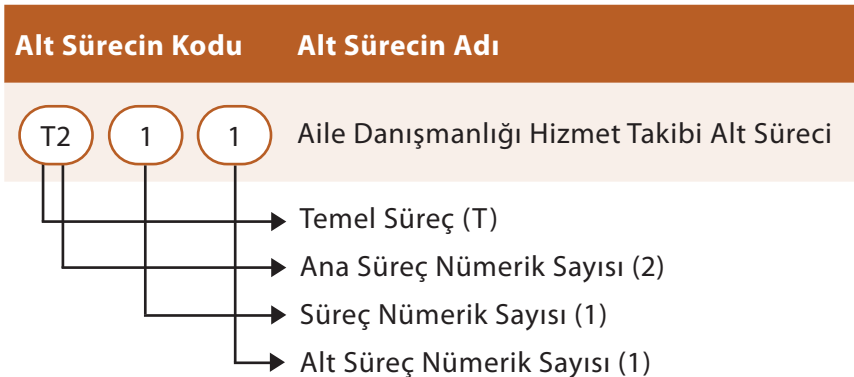
Örnek 4: Bakanlık Destek Süreçlerinden “İnsan Kaynaklarının Yönetimi Ana Süreci” nde yer alan “Atama İşlemleri Süreci” nin kodlanması;



3.3. Alt Süreçlerin Kodlanması

Bağlı bulunduğu sürecin kodunu başına alarak oluşmakta ve süreç kodundan nokta (.) ile ayrılmaktadır.

Örnek 5: Bakanlık Temel Süreçlerinden “Koruyucu Ve Önleyici Hizmetler Yönetimi” nde yer alan “Aile Odaklı Hizmetler Süreci” nin alt süreci olan “Aile Danışmanlığı Hizmet Takibi Alt Süreci” nin kodlanması



4) SÜREÇLERİN DOKÜMANTE EDİLMESİ

Süreç yönetiminde süreçlerin tanımlanması ve süreçler arası ilişkilerin kurulması gerekmektedir. Süreç sisteminin uygulanabilmesi için gerekli olan organizasyon yapısının, sorumlulukların, prosedürlerin, uygulama formlarının oluşturulması ve bunların kayıt altına alınarak standartlaştırılması yani dokümanite edilmesi gerekir. Dokümantasyonun temel amacı süreçleri etkili ve verimli bir şekilde yönetebilmektir. Süreçlerin dokümantasyonu; süreç yapısını, öğelerini, süreç faaliyet adımlarını, uygulamalarını, sorumluluklarını ve süreçlerin yönetilmesini içeren dokümanların, yani süreçlerde kullanılan dokümanların paylaşım amacıyla kağıtlara yazılması ya da dijital ortama aktarılmasıdır. Dokümanlar, mevcut işlerin sistematik hale getirilmesine, dil birliğinin sağlanmasına, kişilere bağımlılığın ortadan kaldırılmasına ve işlerin analiz edilmesine katkıda bulunur. Bakanlığa yeni atanan yönetici veya personelin Bakanlıktaki işleyişi hızlı bir şekilde öğrenmesini sağlar.

4.1. Süreç Tanım Formu

Süreç yönetimine geçişte; kurum süreçlerine ilişkin tüm bilgilerin derlenmesi ve diğer süreçlerle ilişkilerin tanımlanması önemli bir aşamadır. Süreç Tanım Formu; iş akışındaki süreçlere ilişkin tüm bilgilerin detaylı olarak gösterilmesiyle oluşturulan formdur. ISO 9000 türü yönetim sistemleri açısından da geçerli dokümanlar olarak kabul edilir. Süreçte meydana gelen bir problem karşısında sorunun meydana geldiği faaliyete ilişkin detayların elde edilmesi, eğitim ya da oryantasyon gibi amaçlara yönelik kullanımı ile fayda sağlamaktadır.

	SÜREÇ TANIM FORMU	Revizyon No/Tarihi:
		Süreç No:

Süreç Sınıfı	
Ana Süreç Adı	
Süreç Adı	
Alt Süreç Adı	

Süreç Sahibi Birim		
Süreçte Yer Alan Birimler		
Sürecin Amacı		
Sürecin Tanımı ve Kapsamı		
Sürecin Dayandığı Mevzuat		
SÜREÇ SINIRLARI	Başlangıç Noktası	
	Bitiş Noktası	

GİRDİ	GİRDİ SAĞLAYANLAR

ÇIKTI	FAYDALANICILAR

Süreç Performans Göstergesi*	Ölçüm Yöntemi	Ölçüm Sıklığı

(*) Süreç performans göstergesini takip etmekle sorumlu birim süreç sahibi birimdir. Performans göstergeleri mümkün olduğunca ölçülebilir, izlenebilir ve kontrol edilebilir ifadeleri kapsamalıdır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	DOKÜMAN DURUMU
<i>Doküman No:</i>	<i>Yayın Tarihi:</i>	<i>Revizyon No:</i>	<i>Revizyon Tarihi:</i>

Revizyon No/Tarihi: Süreç tanımlama formunda yapılacak güncellemelerin numarası ve tarihidir.

Süreç No: Süreç hiyerarşisinde belirlenmiş olan süreç kodunun yazıldığı kısımdır.

Süreç Adı: Süreç hiyerarşisinde belirlenmiş olan süreç adının yazıldığı kısımdır.

Süreç Sahibi Birim: Sürecin çeşitli aşamalarında rol alan, süreci tanıyan, değişiklikler önerebilen, her düzeyde süreç faaliyetlerini koordine eden birimdir.

Süreçte Yer Alan Birimler: Sürecin başlangıcından sonuna kadar yapılması gereken faaliyet ve eylemlerin gerçekleştirilmesinde rol alan tüm birimlerdir.

Sürecin Amacı: Sürecin kurum içinde hangi temel gerekçeler ile uygulandığı ve sürecin uygulanması neticesinde elde edilecek sonuçları ifade etmelidir.

Sürecin Tanımı ve Kapsamı: Sürecin niteliklerinin, genel olarak hangi temel işleri içerdiğinin özetlendiği kısa ve öz cümledir. Bu kısımda, sürecin varsa yasal olarak tamamlanma süresi vb. bilgiler de belirtilmelidir.

Sürecin Dayandığı Mevzuat: Sürecin var ise ilgili bulunduğu mevzuatın adı ve numarası/sayısı yazılır. Ayrıca, süreç içerisinde geçen Kuruma ait ilgili planlar, formlar, talimatlar vb. dokümanlar da burada yazılabilir.

Süreç Sınırları (Başlangıç/Bitiş Noktası): Süreci harekete geçiren faaliyet/işlem başlangıç noktasıdır; bir ihtiyaç, talep, görev vb. olabilir. Süreci sonlandıran faaliyet/işlem bitiş noktasıdır.

Girdi: Girdiler tedarikçilerin sağladığı ve sürecin çıktıya dönüştüğü

talep, ürün, hizmet veya kaynaklardır. Sürecin dış çevresinden sürece katılarak süreci harekete geçirirler. Kaynaklar bazı durumlarda girdilerden ayrı ele alınabilmektedir. Bu durumda kaynaklar, sürecin işlemlerini sağlayan iş gücü, malzeme, bilgi, sermaye şeklinde tanımlanır.

Çıktı: Paydaşlar için bir süreç tarafından üretilen ürün ve hizmetlerdir. Aynı zamanda çıktılar sürecin var olma nedenidir. Paydaşlar bu çıktıları kendi süreçlerinde kullanmakta, tüketmekte veya dönüştürmektedirler. Girdilerin süreç içerisinde işlenmesi ve dönüştürülmesi sonucunda ortaya çıkan çıktıların, paydaş ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde girdilere katma değer eklenmiş bir nitelikte olması gerekir.

Süreç Performans Göstergesi: Süreç performansının ölçülüp izlenmesinde ve değerlendirilmesinde kullanılan, nicelik belirten ifadeler performans göstergeleridir.

Ölçüm Yöntemi: Sürecin performans göstergesinin ölçümü için kullanılacak parametrelerin oransal ifadesidir.

Ölçüm Sıklığı: Sürecin özelliğine göre belirlenen ve periyodik olarak takip edilen zaman dilimleridir.

Formu Hazırlayan: Sürecin, süreç tanımlama formunda belirtildiği şekilde işlerlik kazanması için hazırlayan birim iç kontrol temsilcisi isminin yer aldığı bölümdür.

Kontrol Eden: Sürecin şekil olarak kontrolünü gerçekleştiren SGB İç Kontrol Ekibi isminin yer aldığı bölümdür.

Onaylayan: Sürecin, süreç tanımlama formunda belirtildiği şekilde işlerlik kazanması için onayı gereken birim yöneticisinin isminin yer aldığı bölümdür.

4.2. İş Akışları (İş Akış Şeması)

Süreç adımlarının şekil ve sembollerle gösterildiği şemadır. Bir süreç içinde yer alan işlerin ve bu işler arasındaki mantıksal öncelik/sonralık/paralellik ilişkilerinin belli semboller, oklar ve açıklamalar kullanılarak şekilsel olarak gösterimidir. Süreç tanım formu vasıtasıyla tanımlanan alt sürecin tüm ayrıntılarını gösterecek şekilde oluşturulan, görsel anlatıma sahip ve tüm resmi görmemizi sağlayan bir araç olarak nitelendirilebilir. İş akış şemaları bir alt süreçteki adımları ve alt sürecin yapısını ortaya çıkartmak için kullanılan ve grafiksel sembollerden oluşan bir diyagramdır. İş akış şemaları hazırlanırken, alt sürecin mevcut durumdaki işleyişi gösterilmelidir. Sistemin tanınmasında ve sınırların belirlenmesinde kullanılan iş akış şemaları aynı zamanda sistem içinde tıkanma yaşanan noktaların, görevler ayrılığı ilkesine uyulmayan durumların ve aynı işin birden fazla yerde tekrar edilmesi gibi kontrol zayıflıklarının belirlenmesine ve süreçlerdeki kritik kontrol faaliyetlerinin ortaya çıkarılmasına yardımcı olur. Ayrıca iş akış şemaları sürecin anlaşılmasını kolaylaştırır ve süreçteki sorunlu alanlar ile iyileştirme fırsatlarının ortaya çıkarılmasına yardımcı olur.

4.2.1. İş Akış Şemalarının Çizilmesi

İş akış şemaları; problemlerin gözlenmesi, tespit edilmesi ve iyileştirilecek süreçlere karar verilmesi için önem taşır.

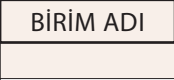
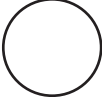
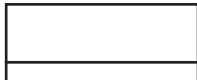
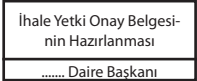
İş akış şeması çizilirken;

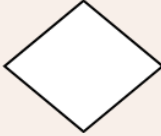
- İş akış şeması hazırlanacak olan alt sürecin mevcut durumunun tanımlanması,
- Adımların, faaliyetlerin ve kararların kaydedilmesi,
- Adımların sıralarının düzenlenmesi,
- İş akış sembollerinin çizilmesi,
- Çizilen şemanın geçerliliğinin doğrulanması adımları izlenmelidir.

4.2.2. İş Akış Sembolleri

Aşağıdaki tabloda Süreç Tanımlama Dokümanlarındaki iş akışları oluşturulurken kullanılan bütün şekiller tanımlanmış, ne için ve nasıl kullanılmaları gerektiği gösterilmiştir. Kullanılması istenilen şekil tablodaki sembol olarak gösterilen sütunda yer almaktadır.

Tablo 1. İş Akış Sembolleri

	BAŞLIK	SEMBOL	AÇIKLAMA
1)	Birim Başlığı ve Ayracı		Süreç akışı çiziminin ilk adımı olup birimlerin yerleştirilmesidir.
2)	Süreç Başlangıcı		Süreç başlangıç noktasını belirtmek amacı ile kullanılmaktadır. İçi boş yuvarlak bir sembol ile gösterilir.
3)	Süreç Sonu		Süreç bitiş noktasını belirtmek amacıyla kullanılmaktadır. İçi siyah dolgulu yuvarlak bir sembol ile gösterilir.
4)	Faaliyet\ İşlem		Bir işin başlangıç durumundan bitiş durumuna kadar geçirdiği dönüşümleri açıklamak için kullanılır. Faaliyet\işlem dikdörtgen kutular içerisinde gösterilir. Örnek: 
5)	Kurum Dışı Faaliyet\ İşlem		Kurum dışı faaliyetler ayrı bir kolon açılarak gösterilebileceği gibi bu şekil kullanılarak da gösterilebilir. Kurum dışı çok fazla faaliyet varsa ayrı kolon açılmalı, sadece birkaç faaliyet kurum dışında gerçekleşiyor ise kolon açmadan bu şekil kullanılarak gösterilmelidir.

	BAŞLIK	SEMBOL	AÇIKLAMA
6)	(Alt) Süreç Bağlantısı		Sürecin ilişkide olduğu alt veya diğer süreçleri göstermektedir. İş akışı esnasında önceden tanımlanmış (alt) sürece atıfta bulunmak için kullanılır. Örnek: 
7)	Belge (Matbu)		Üretilen veya kullanılan basılı veya elektronik belge\bilgi içeren dokümanları gösterir. Şekilden faaliyete\işleme doğru bir ok çizildiğinde iş akışına bir dokümanın dâhil edileceği/ kullanılacağı ifade edilir. Faaliyetten\işlemden şekle doğru bir ok çizildiğinde iş akışından çıkan bir doküman ifade edilir.
8)	Elektronik Sistem		Süreç içinde girdi sağlayan veya çıktı sağlanan elektronik sistemi ifade eder. Şekilden faaliyete\işleme doğru bir ok çıkartıldığında elektronik sistemin sürece bilgi sağladığını göstermek için kullanılır. Faaliyetten\işlemden şekle doğru bir ok çıkartıldığında elektronik sisteme veri sağlandığını göstermek için kullanılır.
9)	Karar Noktası		Süreç içinde karar durumu var ise ve her karardan sonra farklı işlemlerden yalnızca birinin yapılması yeterli ise bu sembol kullanılır. (Evet\Hayır veya Olumlu\Olumsuz vb.) Sembol içine karar ifade eden soru yazılarak gösterilir.

	BAŞLIK	SEMBOL	AÇIKLAMA
10)	Süreç İçİ\DışI Bağlantı		İki kullanımı vardır: 1. Süreçlerin çıktısını alırken ya da görüntülerken birden fazla sayfa olduğu durumlarda diğer sayfayı işaret eder. 2. Aynı sayfa içinde okların çokluğu ya da uzak bir faaliyete bağlantı yapılacak ise aynı sayfa içinde bu bağlantı sembolü kullanılır. Şekil içine rakam verilerek bağlantının hangi şekiller arası olduğu belirtilir.
11)	Açıklayıcı Bilgi	(*).....	Bir faaliyet ya da karar kutusu için ek bilgi verilmesi gerekiyor ise açıklamanın yapılacağı metin kutusu eklenir. Tamamlama süresi, yöntemler vb. kritik bilgiler bu kapsamda düşünülebilir.

1) Birim Başlığı ve Ayracı: Süreç içerisinde rol alan tarafları gösterebilmek amacıyla birim başlığı ve ayracı sembolleri kullanılmaktadır. Sürecin başlangıcından sonuna kadar yapılması gereken faaliyet ve eylemlerin gerçekleştirilmesinde rol alan tüm birimlerdir. Dokümantasyonun ilk aşamasında her birim için bir sütun açılır.

Süreç içerisinde yer alan birimler;

1. Kurum içi birimler: Ana hizmet birimleri, Destek birimler (Personel Genel Müdürlüğü, Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü vb.)
2. Birkaç birim tarafından gerçekleşen faaliyetler: Tüm birimler, Tüm Harcama Birimleri vb. (İşe alım sürecinde talebi başlatan "Tüm birimler")
3. Kurum dışı yapılar/kuruluşlar/kurumlar: Sivil Toplum Kuruluşları, Hazine ve Maliye Bakanlığı, vatandaş vb.

2) Süreç Başlangıcı: Sürecin akış şeması oluşturulurken başlangıcında kullanılır. İçi boştur ve metin eklenmez. Sürecin başlatan olayı süreci harekete geçiren unsurlardır; bir ihtiyaç, talep, görev vb. olabilir. Sürecin başlatan olayı, süreç tanımlamanın diğer aşaması olan süreç tanımlama formunda belirtilir.

Örnekler:

Süreyle Bağlı Başlama

- Bütçe sürecini başlatan olay: Bütçe döneminin gelmesi

Dış Paydaş Talebi

- Strateji ve Bütçe Başkanlığı'nın bütçe sürecini başlatan yazısı

İç Paydaş Talebi

- Çalışan talebi ile: Emeklilik süreci

3) Süreç Sonu: Başlatan olayın karşılanmış olması durumunu ifade eder. Kapanış sembolünün içersine metin eklenmez.

4) Faaliyet/İşlem: Süreç akışında yapılacak olan işlerdir. İş akışlarında yapılacak olan işleri yani işlem adımlarını belirtmek için kullanılır. Yapılacak işler kutucuğun içine yazılarak ifade edilir. İş adımları, süreç girdilerini işleyerek çıktılara dönüştüren süreç içerisinde yer alan faaliyetlerdir. (İşlemler/Eylemler dizisi)

Kutuların içine yapılan işlemi / verilmesi gereken kararı açıkça tanımlayan ifadeler yazılmalıdır. Yazılan faaliyet/iş adımının tanımlanması yapılırken cümle "-mesi, -ması" eki ile bitirilmelidir.

Akışlar oluşturulurken yapılan faaliyetlerden/iş adımlarından kimin sorumlu olduğu, kiminle ilişkili olduğu veya kim tarafından yapıldığı ilgili faaliyetin/iş adımının altındaki sembolde belirtilmelidir.

5) Kurum Dışı Faaliyet/İşlem: Kurum dışı faaliyetler ayrı bir kolon açılarak ve ilgili şekil kullanılarak gösterilebilir. Eğer bir kurum dışı birimin çok fazla faaliyeti var ise ayrı kolon açılmalı, eğer sadece birkaç faaliyet kurum dışında gerçekleşiyor ise kolon açmadan ilgili şekli kullanarak göstermek gerekir.

6) (Alt) Süreç Bağlantısı: Sürecin ilişkide olduğu alt süreçlerin gösterilmesi için kullanılır. Alt süreç sembolü sürecin ilişkide olduğu alt süreçleri belirtir. Süreç içinde sürece atıf var ise aynı eylemlerin tekrarlayıp tekrarlamadığını kontrol etmek gerekmektedir. Aynı faaliyetler olmamalı veya eksik faaliyet olmamalıdır.

7) Belge (Matbu): Süreç içinde üretilen veya kullanılan belge/bilgi içeren dokümanlardır. Eğer birden fazla doküman varsa akışta bunlar ayrı ayrı gösterilmeli, aynı şablonun içinde tüm dokümanlar sıralanmamalı veya (*) işareti kullanılarak süreç içinde açıklanmalıdır.

Şekilden faaliyete doğru bir ok çizilerek iş akışına bir dokümanın dâhil edileceği/kullanılacağı ifade edilir. Şeklin içine dokümanı açıklayan bilgiler yazılır.

Faaliyetten şekle doğru bir ok çizilerek, iş akışından çıkan bir doküman ifade edilir. Bu doküman iş akışı esnasında kullanılmış ve bir çıktı niteliğindedir. Şeklin içine dokümanı açıklayan bilgiler yazılır.

8) Elektronik Sistem: Sürecin akışında kullanılan iş uygulamaları yazılımlarını ifade eder. Şekilden süreç/basamağa doğru, bir ok çıkartılarak, iş uygulama yazılımının sürece/basamağa bilgi sağladığını göstermek için kullanılır. Süreçten şekle doğru, bir ok çıkartılarak iş uygulama yazılımına veri sağlandığını göstermek için kullanılır. Şeklin içine kullanılan iş uygulama yazılımının kısaltması yazılır.

9) Karar Noktası: Sürecin akışı esnasında verilecek kararlardır. Akışta karar verilmesinin (Evet/hayır – Uygun/uygun değil) gerekli olduğu durumlarda kullanılır. Süreç akışının birden fazla şekilde de-

vam edeceği durumlarda kullanılır. Karar kutularının ayrımı “evet” ve “hayır” olmak zorunda değildir. Bir karar kutusunun ikiden fazla sonucu olması durumunda her biri için ayrı bir ok çizilmelidir.

10) Süreç İçi/Dışı Bağlantı: Süreç akışının bir sayfasını veya belirtmek istenilen bir süreci referans eder. Çizilecek süreç akışının sayfaya sığmadığı durumlarda, iş akışında karışıklık yaratmaması açısından karışık çizimlerden kaçınmak için kullanılır. Bitmiş veya bitmemiş bir süreç akışının sonuna çizilir. Çizilen şekil kendinden önceki faaliyet akışını ifade etmektedir. Süreç akışı çiziminde karışıklığa neden olan süreçlerin referansı olarak akışa yerleştirilir.

11) Açıklayıcı Bilgi: Bir faaliyet ya da karar kutusu için ek bilgi verilmesi gerekiyor ise açıklamanın yapılacağı metin kutusu eklenir. Tamamlama süresi, yöntemler vb. kritik bilgiler bu kapsamda düşünülebilir. Açıklama gereken yere * işareti konulur. Açıklama yapılan metin kutusuna ise önce * işareti eklenir daha sonra açıklama yapılır. Bir akışın içerisinde birden fazla açıklama yapmak gerekir ise * işaret artırılarak gerekli yerlere açıklama eklenebilir. Bir başka deyişle ilk açıklama yapılacak yere * işareti, daha sonra açıklama gereken yere ** işareti konmalıdır. Bu şekilde açıklamaların ne ile ilişkin olduğu kolaylıkla ayırt edilebilir.

4.3. Süreç Tanım Formu ve İş Akış Şemasının Onaylanması

Bakanlığımız Ön Mali Kontrol İşlemleri Yönergesinin 6\5) inci maddesinde “Harcama birimlerinde süreç kontrolü yapılır. Süreç kontrolünde, her bir işlem daha önceki işlemlerin kontrolünü içerecek şekilde tasarlanır ve uygulanır. Malî işlemlerin yürütülmesinde görev alanlar, yapacakları işlemten önceki işlemleri de kontrol ederler. Süreç kontrolünü sağlamak amacıyla harcama birimlerince malî işlemlerin süreç akış şeması hazırlanır. Süreç akış şemaları Başkanlığın da görüşü alındıktan sonra Üst Yöneticinin onayı ile yürürlüğe

konulur.” hükmü yer almaktadır. Bu hüküm gereği hazırlanan süreçler onaya sunulmadan önce Strateji Geliştirme Başkanlığının görüşünün alınması gerekmektedir.

İç Kontrol Birim Temsilcileri\Süreçte Görev Alan Personel tarafından hazırlanan süreç veya süreçlerin Birim Amirinin onayına sunulması ve onaylanması gerekmektedir. İş akış şemalarının çizilmesi ve onaylanması bu aşamadan sonra gerçekleştirilecektir. Süreç tanım formu ve iş akış şemaları onaylanmadan önce Strateji Geliştirme Başkanlığına yazılım üzerinden gönderilecektir. Strateji Geliştirme Başkanlığınca süreç tanım formu ve iş akış şemaları;

- Süreç hiyerarşisi,
- Süreç sınıflandırılması,
- Standart dokümanlar (formlar) ve akış sembollerinin kullanılıp kullanılmadığı,
- İş akışlarındaki imza ve onay mercilerinin belirlenip belirlenmediği yönünden incelenecektir.

Süreç tanım formu ve iş akış şemalarında eksiklik bulunması halinde ilgili dokümanlar düzeltilmek üzere süreç sahibi birime yazılım üzerinden iade edilecektir. Düzeltilen (eksiklikleri giderilen) dokümanlar Strateji Geliştirme Başkanlığına uygun görüş için yeniden gönderilecektir. İlgili dokümanlar üzerinde mutabakat sağlandıktan sonra Birimce onaylanacaktır.

5) İÇ KONTROL VE RİSK YÖNETİMİ YAZILIMI

5.1. Alt Süreç Düzeyinde İş Akışlarının Oluşturulması

5.1.1.1. Sisteme Giriş Yapma

- 1) ickontrol.aile.gov.tr/ internet adresine giriş yapın.
- 2) Açılan ekrandan kurumsal kullanıcı adı ve şifrenizi kullanarak giriş yapın.

3) Ana ekrandan “Kontrol Ortamı” menüsüne tıklayın.



4) "Kontrol Ortamı" menüsünden "Süreç Tanımlama" sekmesine tıklayın.

İç Kontrol Ortamı

T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı

Organizasyon Yapısı Kontrol Ortamı İzleme Ve Ölçme Planlar

Süreç Tanımlama

Süreç Risk Kontrol Matrisi

Süreç Risk Kontrol Matrisi

Süreç Risk Kontrol Matrisi

Kurumsal Risk Kontrol Matrisi

Kurumsal Risk Haritası

Kurumsal Kontrol Tablosu

Sayı Sor Öneri / Şikayet

DOSYALAR

Alındı

Sayı Sor Öneri / Şikayet

PROFİLİM Sayfa 1/1 Gözetim ve Yönetim Birimlerinin Görevleri ve Yetkileri

PROFİLİM Sayfa 1/1 Gözetim ve Yönetim Birimlerinin Görevleri ve Yetkileri

Nasıl Gözetim Birimlerini Gözetim

0 Mesaj 0 Dosya 0 Dizinle 0 Dizinle 0 Dizinle

Özetle Gözetim

Veri yok.

RİSK

Risk Kontrol Matrisi görmek için tıklayınız

İS ANSİLABİ

Standartlar görmek için tıklayınız

İÇ KONTROL STANDARTLARI

Uygunluk kontrol planı görmek için tıklayınız

DOKÜMAN ONAY TAPIR

Onay listesi görmek için tıklayınız

DOKÜMAN ONAY TAKİBİ

EĞİTİM VİDEOLARI

ÖNERİ / ŞİKAYETLER

5) Açılan pencerede işlem yapacağınız ana süreci seçin.

ic.kontrol.alele.gov.tr/kontrolorami/process_list.html

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
AİLE VE SOSYAL HİZMETLER
BAKANLIĞI

Organizasyon Yönetimi
Kontrol Ortamı
Yönetim Sistemleri
İzleme ve Ölçme
Pazarlar

SÜREÇ HİYERARŞİSİ

+ Ana Süreç Ekle

Q Ara...

Birim Seç...

NO	SÜREÇ ADI	SÜREÇ TÜRÜ	Eylem
Y1	KURUMSAL KAPASİTESİNİN YÖNETİMİ VE GELİŞTİRİLMESİ ANA SÜRECİ	Yönetim Süreci	Eylem Düzenle Sil
T1	BAKIM VE REHABİLİTASYON HİZMETLERİ YÖNETİMİ ANA SÜRECİ	Temel Süreç	Eylem Düzenle Sil
T2	KORUYUCU VE ÖNLEYİCİ HİZMETLER YÖNETİMİ ANA SÜRECİ	Temel Süreç	Eylem Düzenle Sil
T3	SOSYAL DESTEK VE YARDIM HİZMETLERİ YÖNETİMİ ANA SÜRECİ	Temel Süreç	Eylem Düzenle Sil
D1	İNSAN KAYNAKLARININ YÖNETİMİ ANA SÜRECİ	Destek Süreci	Eylem Düzenle Sil
D2	MALİ HİZMETLER ANA SÜRECİ	Destek Süreci	Eylem Düzenle Sil
D3	İDARI VE SOSYAL HİZMETLER ANA SÜRECİ	Destek Süreci	Eylem Düzenle Sil
D4	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ ANA SÜRECİ	Destek Süreci	Eylem Düzenle Sil
D5	BASIN-HALKLA İLİŞKİLER VE PROTOKOL HİZMETLERİ ANA SÜRECİ	Destek Süreci	Eylem Düzenle Sil
D6	DIŞ İLİŞKİLER ANA SÜRECİ	Destek Süreci	Eylem Düzenle Sil

SÜREÇ ÖZETİ

Anasüreç 10

Süreç 64

Altüreç 391

Süreç Raporu

Tüm Birimler

İŞ AKIŞLARI

Visio PDF

Toplu İndir

[İKTİDAR](#)

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
AILE VE SOSYAL HİZMETLER
BAKANLIĞI

[Ana Sayfa](#)

[Organizasyon Yapısı](#)

[Kontrol Ortamı](#)

[Yönetim Sistemleri](#)

[İzleme Ve Ölçme](#)

[Raporlar](#)

[Giriş](#)

[Çıkış](#)

[Yardım](#)

[Geri Bildirim](#)

SÜREÇ HIYERARŞİSİ

Ana Süreç Ekle

NO	SÜREÇ ADI	SÜREÇ TÜRÜ
Y1	KURUMSAL KAPASİTENİN YÖNETİMİ VE GELİŞTİRİLMESİ ANA SÜRECİ	Yönetim Süreci
Y1.1	STRATEJİK YÖNETİM SÜRECİ	Yönetim Süreci
Y1.2	İÇ KONTROL SÜRECİ	Yönetim Süreci
Y1.3	IDARI TEFTİŞ SÜRECİ	Yönetim Süreci
Y1.4	İÇ DENETİM FAALİYETLERİNİN YÖNETİLMESİ SÜRECİ	Yönetim Süreci
Y1.5	VERİ TOPLAMA VE ANALİZ SÜRECİ	Yönetim Süreci
Y1.6	KURUL VE KOMİSYON İŞLEMLERİ SÜRECİ	Yönetim Süreci
Y1.7	MEVZUAT HAZIRLAMA SÜRECİ	Yönetim Süreci
Y1.8	PROJE HAZIRLAMA VE YÖNETİM SÜRECİ	Yönetim Süreci
Y1.9	İŞBİRLİĞİ VE KOORDİNASYON SÜRECİ	Yönetim Süreci
Y1.10	AB İŞLERİ VE ULUSLARARASI PROJELER SÜRECİ	Yönetim Süreci
T1	BAKIM VE REHABİLİTASYON HİZMETLERİ YÖNETİMİ ANA SÜRECİ	Temel Süreç
T2	KORUYUCU VE ONLEYİCİ HİZMETLER YÖNETİMİ ANA SÜRECİ	Temel Süreç
T3	SOSYAL DESTEK VE YARDIM HİZMETLERİ YÖNETİMİ ANA SÜRECİ	Temel Süreç
D1	İNSAN KAYNAKLARININ YÖNETİMİ ANA SÜRECİ	Destek Süreci

Birim Seç

SÜREÇ ÖZETİ	Anasüreç	Süreç	AltSüreç
10			
64			
391			

Süreç Raporu

Turn Birimler

İŞ AKIŞLARI

☒ Viso ☐ PDF

Toplu indir

7) Süreç altında yer alan kırılımda alt süreci seçin ve sağ tarafta bulunan “İş Akışı” ve “Süreç Tanım Formu” (Süreç Kartları) oluşturma ekranına gelin.

ikontrol.aile.gov.tr/kontrolortami/process_list.html

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
AİLE VE SOSYAL HİZMETLER
BAKANLIĞI

Anasayfa Organizasyon Yapısı Kontrol Ortamı Yönetim Sistemleri İzleme ve Ölçme Performans

Bilim Seç...

Ara...

SÜREÇ HİYERARŞİSİ

+ Ana Süreç Ekle

NO	SÜREÇ ADI	SÜREÇ TÜRÜ	Ekle Düzenle Sil
Y1	KURUMSAL KAPASİTENİN YÖNETİMİ VE GELİŞTİRİLMESİ ANA SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.1	STRATEJİK YÖNETİM SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.1.1	İÇ KONTROL SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.2.1	İÇ KONTROL STANDARTLARINA UYUM EYLEM PLANI HAZIRLAMA ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.2	İÇ KONTROL STANDARTLARINA UYUM EYLEM PLANI İZLEME VE DEĞERLENDİRME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.3	SÜREÇ HİYERARŞİSİ BELİRLEME/GÜNCELLEME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.4	SÜREÇ BAZILI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.5	SÜREÇ BAZILI RİSK EYLEM PLANI HAZIRLANMASI VE İZLENMESİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.6	HASSAS GÖRÜMLERİ BELİRLEME/İZLEME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.7	İÇ KONTROL DOKÜMANTASYON YÖNETİM İŞLEMLERİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.8	İÇ DENETİM RAPORLARININ CEVAPLANDIRILMASI ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.9	DİŞ DENETİM RAPORLARININ CEVAPLANDIRILMASI ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.3	İDARİ TEFTİŞ SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.4	İÇ DENETİM FAALİYETLERİNİN YÖNETİLMESİ SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.5	VERİ TOPLAMA VE ANALİZ SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil

SÜREÇ BAZILI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ (İŞ AKIŞI)

Doküman No	Tarih	Düzenle
TASLAK	06.10.2020	Düzenle Sil
84.IA.02	17.04.2018	Düzenle Sil
84.IA.01	10.01.2014	Düzenle Sil

SÜREÇ BAZILI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ SÜREÇ PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Performans Göstergesi	Ölçüm Birimi	Düzenle
Veri yok		

SÜREÇ BAZILI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ SÜREÇ KARTLARI

5.1.3. Süreç Tanım Formunun Eklenmesi

8) Sağ tarafta açılan ekranda “+ Süreç Tanım Formu” (Süreç Kartları) butonuna tıklayın.

← → ↻ İd kontrol.alle.gov.tr/kontrol/tanim/process_list.html

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
ALİ VE KAYMAKAMLIK

Anasayfa Organizasyon Yapı Kontrol Ortamı Yönetim Solameti İzleme ve Ölgme Raporu

Birim Seç...

Q Ara...

SÜREÇ HİYERARŞİSİ

+ Ana Süreç Ekle

NO	SÜREÇ ADI	SÜREÇ TÜRÜ	Ekle Düzenle Sil
Y1	KURUMSAL KARARSTENİN YÖNETİMİ VE GELİŞTİRİLMESİ ANA SÜREÇ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.1	STRATEJİK YÖNETİM SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.2	İÇ KONTROL SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.2.1	İÇ KONTROL STANDARTLARINA UYUM EYLEM PLANI HAZIRLAMA ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.2	İÇ KONTROL STANDARTLARINA UYUM EYLEM PLANI İZLEME VE DEĞERLENDİRME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.3	İÇ KONTROL STANDARTLARINA UYUM EYLEM PLANI İZLEME VE DEĞERLENDİRME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.4	SÜREÇ BAZI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.6	HASSAS GÖRÜMLERİ BELİRLENME İZLEME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.7	İÇ KONTROL DOKÜMANTASYON YÖNETİM İŞLEMLERİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.8	İÇ DENETİM RAPORLARININ CEVAPLANDIRILMASI ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.9	DIŞ DENETİM RAPORLARININ CEVAPLANDIRILMASI ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.3	İDARİ TEFTİŞ SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.4	İÇ DENETİM FAALİYETLERİNİN YÖNETİLMESİ SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.5	VERİ TOPLAMA VE ANALİZ SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil

SÜREÇ BAZI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ İŞ AKIŞI

+

Doküman No	Tarih	Düzenle
TASLAK	06.10.2020	Düzenle Sil
84.02	17.04.2018	Düzenle Sil
84.01	10.01.2014	Düzenle Sil

SÜREÇ BAZI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ

+

Performans Göstergesi	Ölçüm Birimi	Düzenle
Veri yok		Düzenle

SÜREÇ BAZI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ SÜREÇ KARTLARI

+

Doküman ...	Hazırlayan	Tarih	Düzenle
TASLAK	Pervin TE...	13.04.2021	Düzenle Sil

9) Açılan ekranda ekleme gerekçesini “YENİ” veya “REVİZE” olarak yazın. “Hazırlayan” olarak kendi isminiz çıkacaktır, “Kontrol Eden” olarak Daire Başkanı, “Onaylayan” olarak Genel Müdür/Genel Müdür Yardımcısını sistemden seçerek kaydedin.

Y1	KURUMSAL KAPASİTENİN YÖNETİMİ VE GELİŞTİRİLMESİ ANA SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.1	STRATEJİK YÖNETİM SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.2	İÇ KONTROL SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.2.1	İÇ KONTROL STANDARTLARINA UYUM EYLEM PLANI HAZIRLAMA ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.2	İÇ KONTROL STANDARTLARINA UYUM EYLEM PLANI İZLEME VE DEĞERLENDİRME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.3	SÜREÇ HİYERARŞİSİ BELİRLEME/GÜNCELLEME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.4	SÜREÇ BAZI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.5	SÜREÇ BAZI RİSK EYLEM PLANI HAZIRLANMASI VE İZLENMESİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.6	HASSAS GÖREVLERİ BELİRLEME-İZLEME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.7	İÇ KONTROL DOKÜMANASYON YÖNETİM İŞLEMLERİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.8	İÇ DENETİM RAPORLARININ CEVAPLANDIRILMASI ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.9	DİŞ DENETİM RAPORLARININ CEVAPLANDIRILMASI ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.3	İDARİ TEFTİŞ SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.4	İÇ DENETİM FAALİYETLERİNİN YÖNETİLMESİ SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.5	VERİ TOPLAMA VE ANALİZ SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil

TASLAK	06.10.2020	Düzenle Sil	As	...
84.IA.02	17.04.2018		As	...
84.IA.01	10.01.2014		As	...

SÜREÇ BAZI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ
ALT SÜRECİ SÜREÇ PERFORMANS GÖSTERGELERİ

+

Performans Göstergesi	Ölçüm Birimi	Düzenle
Veri yok		

SÜREÇ BAZI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ
ALT SÜRECİ SÜREÇ KARTLARI

+

Doküman ...	Hazırlayan	Tarih	Düzenle
Sayfa Adı: SÜREÇ BAZI RİSKLERİN BELİRLE Bilgi Gösterge: Kontrol Eden: Hazırlayan: Onaylayan: Kaydet İptal			

[illegible]



46

ikontrol.aile.gov.tr/kontrolortami/process_list.html

TÜRKİYE CUMHURİYETİ

AİLE VE SOSYAL HİZMETLER

BAKANLIĞI

Anasayfa

Organizasyon Yapısı

Kontrol Ortamı

Yönetim Sistemleri

İzleme ve Ölçme

Planlar

Yeni Ekle

Yeni Gözetim

Yeni İzleme

Yeni Ölçme

Yeni Plan

SÜREÇ HİYERARŞİSİ

+ Ana Süreç Ekle

Birim Seç:

Q Ara...

NO	SÜREÇ ADI	SÜREÇ TÜRÜ	Ekle Düzenle Sil
Y1	KURUMSAL KAPASİTENİN YÖNETİMİ VE GELİŞTİRİLMESİ ANA SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.1	STRATEJİK YÖNETİM SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil İptal
Y1.2	İÇ KONTROL SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil İptal
Y1.2.1	İÇ KONTROL STANDARTLARINA UYUM EYLEM PLANI HAZIRLAMA ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil İptal
Y1.2.2	İÇ KONTROL STANDARTLARINA UYUM EYLEM PLANI İZLEME VE DEĞERLENDİRME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil İptal
Y1.2.3	SÜREÇ HİYERARŞİSİ BELİRLEME/GÜNCELLEME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil İptal
Y1.2.4	SÜREÇ BAZILI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil İptal
Y1.2.5	SÜREÇ BAZILI RİSK EYLEM PLANI HAZIRLANMASI VE İZLENMESİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil İptal
Y1.2.6	HASSAS GÖREVLERİ BELİRLEME İZLEME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil İptal
Y1.2.7	İÇ KONTROL DOKÜMANTASYON YÖNETİM İŞLEMLERİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil İptal
Y1.2.8	İÇ DENETİM RAPORLARININ CEVAPLANDIRILMASI ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil İptal

SÜREÇ BAZILI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ İŞ AKIŞI

Doküman No	Tarih	Düzenle
3.1.AK	06.10.2020	Düzenle Sil Aç
3.2	17.04.2018	Aç
3.1A.01	10.01.2014	Aç

SÜREÇ BAZILI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ SÜREÇ PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Performans Göstergesi	Düzenle
Veri yok	

13) Açılan ekranda ekleme gerekçesini “YENİ” veya “REVİZE” olarak yazın. “Hazırlayan” olarak kendi isminiz çıkacaktır, “Kontrol Eden” olarak Daire Başkanı, “Onaylayan” olarak Genel Müdür/Genel Müdür Yardımcısını sistemden seçerek kaydedin.

İç kontrol.aile.gov.tr/kontrolortami/process_list.html

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
AİLE VE SOSYAL HİZMETLER
BAKANLIĞI

Anasayfa Organizasyon Yapısı Kontrol Ortamı Yönetim Sistemleri İzleme Ve Ölçme Planlar

Birim Seç-

Ara...

SÜREÇ HİYERARŞİSİ

+ Ana Süreç Ekle

NO	SÜREÇ ADI	SÜREÇ TÜRÜ	Ekle Düzenle Sil
Y1	KURUMSAL KAPASİTENİN YÖNETİMİ VE GELİŞTİRİLMESİ ANA SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.1	STRATEJİK YÖNETİM SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.2	İÇ KONTROL SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.2.1	İÇ KONTROL STANDARTLARINA UYUM EYLEM PLANI HAZIRLAMA ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.2	İÇ KONTROL STANDARTLARINA UYUM EYLEM PLANI İZLEME VE DEĞERLENDİRME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.3	SÜREÇ HİYERARŞİSİ BELİRLEME/GÜNCELLEME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.4	SÜREÇ BAZILI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.5	SÜREÇ BAZILI RİSK EYLEM PLANI HAZIRLANMASI VE İZLENMESİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.6	HASSAS GÖREVLERİ BELİRLEME-İZLEME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.7	İÇ KONTROL DOKÜMANTASYON YÖNETİM İŞLEMLERİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.8	İÇ DENETİM RAPORLARININ CEVAPLANDIRILMASI ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil

SÜREÇ BAZILI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ İŞ AKIŞI

+ Doküman No Tarih Düzene

Sayfa Adı: SÜREÇ BAZILI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ İŞ AKIŞI

Kontrol Eden: Seçilerek ÖNCÜL

Onaylayan:

Kaydet

TASLAK	06.10.2020	Düzenle Sil
84.IA.02	17.04.2018	Düzenle Sil
84.IA.01	10.01.2014	Düzenle Sil

14) Kaydettikten sonra yeni dokümanınız en üst sırada görünecektir. Dokümanı açmak ve düzenlemek için "Aç" butonuna basın.

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
İKTİSADİ VE SOSYAL HİZMETLER
BAKANLIĞI

Anasayfa

Organizasyon Yapısı

Kontrol Ortamı

Yönetim Sistemleri

İzleme ve Ölçme

Planlar

İktisadi ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı

Tam Ekran

ikontrol.laile.gov.tr/kontrolortami/process_list.html

Birim Seç...

Q. Ara...

SÜREÇ HİYERARŞİSİ

+ Ana Süreç Ekle

NO	SÜREÇ ADI	SÜREÇ TÜRÜ	Ekle Düzenle Sil
Y1	KURUMSAL KAPASİTENİN YÖNETİMİ VE GELİŞTİRİLMESİ ANA SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.1	STRATEJİK YÖNETİM SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.2	İÇ KONTROL SÜRECİ	Yönetim Süreci	Ekle Düzenle Sil
Y1.2.1	İÇ KONTROL STANDARTLARINA UYUM EYLEM PLANI HAZIRLAMA ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.2	İÇ KONTROL STANDARTLARINA UYUM EYLEM PLANI İZLEME VE DEĞERLENDİRME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.3	SÜREÇ HİYERARŞİSİ BELİRLEME/GÜNCELLEME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.4	SÜREÇ BAZILI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.5	SÜREÇ BAZILI RİSK EYLEM PLANI HAZIRLANMASI VE İZLENMESİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.6	HASSAS GÖREVLERİ BELİRLEME/İZLEME ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil
Y1.2.7	İÇ KONTROL DOKÜMANTASYON YÖNETİM İŞLEMLERİ ALT SÜRECİ	Yönetim Süreci	Düzenle Sil

SÜREÇ BAZILI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ İŞ AKIŞI

+

Doküman No	Tarih	Düzenle
TASLAK	06.10.2020	Düzenle Sil
84IA.02	17.04.2018	Ag
84IA.01	10.01.2014	Ag

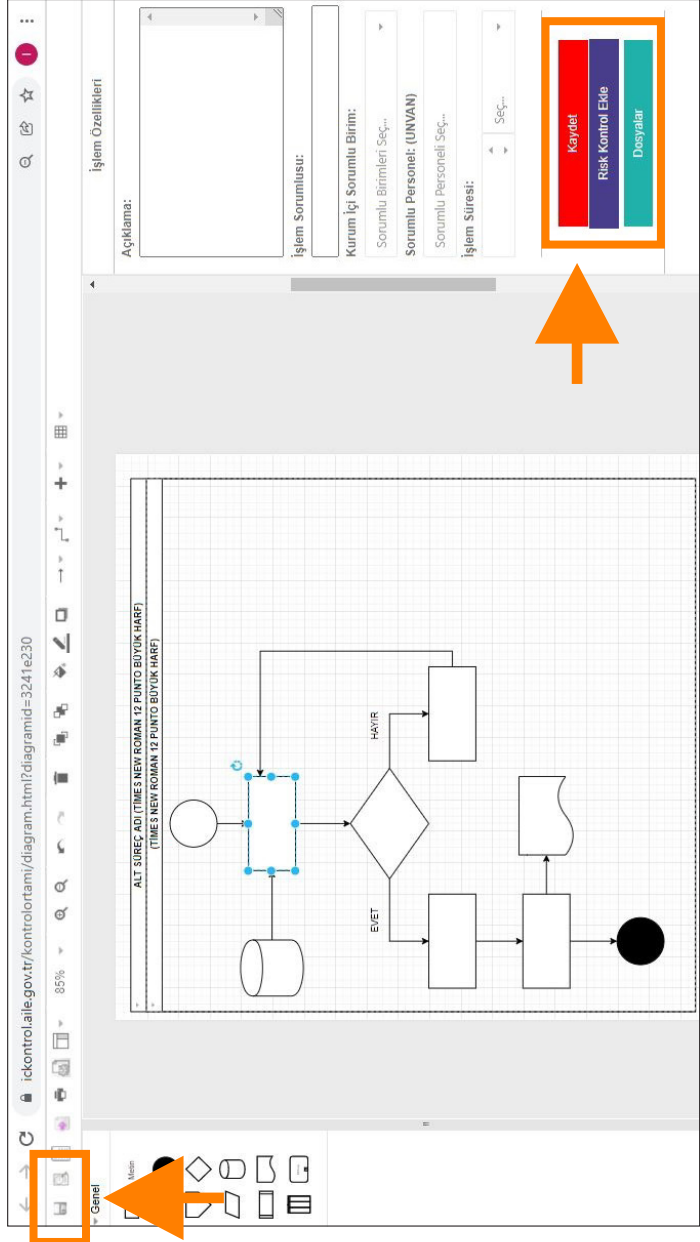
SÜREÇ BAZILI RİSKLERİN BELİRLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ALT SÜRECİ SÜREÇ PERFORMANS GÖSTERGELERİ

+

Performans Göstergesi	Düzenle
	Düzenle

- Alt süreç düzeyinde iş akışlarınızı kolonlu olarak çizin ve kaydedin.
- İşlem adınıza yönelik açıklamaları "Açıklama" kutucuğuna yazın.
- Bu işlem adından sorumlu "işlem sorumlusunu" yazın.
- İşlem adından sorumlu birimi Daire Başkanlığı düzeyinde seçin.
- İşlemi yürütmekten sorumlu personeli unvan olarak seçin ve kaydedin.

- Standart dokümanları “Dosyalar” a yükleyin.
- Kaydet butonu ile oluşturulan iş akışını kaydettikten sonra iş akışında yer alan faaliyetler üzerinden “Risk Tanımlaması, Değerlendirmesi ve Eylem Planı Oluşturma” basamağına geçin. (Bkz. Risk Yönetimi El Kitabı).





**STRATEJİ GELİŞTİRME
BAŞKANLIĞI**