

---

# TÜRKİYE MÜKEMMELLİK ÖDÜLÜ YÖNETMELİĞİ

## BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, İlgili Dokümanlar ve Tanımlar

### Amaç ve Kapsam

**Madde 1-**Bu yönetmeliğin amacı,Türkiye Kalite Derneği (KalDer) tarafından verilen;

1. Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün uygulanması ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek olup bu çerçevede
2. Türkiye Mükemmellik Ödülü Yürütme Kurulu ve ilgili diğer paydaşların yetki ve sorumluluklarını kapsar.

### İlgili Dokümanlar

**Madde 2-** Bu yönetmelik aşağıdaki dokümanlarla birlikte değerlendirilir:

- 1) Türkiye Mükemmellik Ödülü Kriterleri (Ek-1)
- 2) Türkiye Mükemmellik Ödülü Bilgilendirme Kitabı
- 3) Türkiye Mükemmellik Ödülü Başvuru Formu
- 4) Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü Başvuru Formu
- 5) Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne Başvuran Kuruluşların Sorumlulukları Dokümanı
- 6) Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü'ne Başvuran Kuruluşların Sorumlulukları Dokümanı
- 7) Değerlendirici Başvuru Formu
- 8) Türkiye Mükemmellik Ödülü Değerlendiricilerinin Sorumlulukları
- 9) Türkiye Mükemmellik Ödülü Başvuru Kabul Formu
- 10) Ödül Logosu Kullanım Protokolü

### Tanımlar ve Kısaltmalar

**Madde 4-** Bu yönetmelikte geçen tanım ve kısaltmaların açıklaması aşağıdaki gibidir:

**EFQM**(European Foundation for Quality Management): Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı

**KalDer Yönetim Kurulu:** Yasalar ve KalDer Ana Tüzük hükümleri doğrultusunda gereken kararları alan, uygulayan ve KalDer'i temsil eden yetkili yönetim organı

**TMÖ:** Türkiye Mükemmellik Ödülü

**TMBÖ:** Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü

**TBSÖ:** Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü

**Türkiye Mükemmellik Ödülü Yürütme Kurulu (TMÖYK):** Türkiye Mükemmellik Ödülü sürecini yürüten kurul

**Jüri:** Türkiye Mükemmellik Ödülü Jürisi

**Başvuran Kuruluş:** Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne veya Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü'ne aday olan kuruluş

**Değerlendirici:** Türkiye Mükemmellik Ödülü sürecinde başvurunun masabaşı / sahada incelenerek modele uygunluğunu değerlendirmek amacı ile görev alan kişi

---

## Türkiye Mükemmellik Ödülü Başvuru Kategorileri

### Kâr Amacı Olmayan Kuruluşlar

- a) Büyük Ölçekli Kâr Amacı Olmayan Kuruluşlar: Çalışan sayısı 250'nin üzerinde olan kâr amacı olmayan kuruluşlardır.
- b) Küçük ve Orta Ölçekli Kâr Amacı Olmayan Kuruluşlar: Çalışan sayısı 250'nin altında olan kâr amacı olmayan kuruluşlardır.

### Kâr Amaçlı Kuruluşlar

- a) Büyük Ölçekli Kâr Amaçlı Kuruluşlar: Çalışan sayısı 250'nin üzerinde olan ve kâr amaçlı tüm kuruluşlardır.
- b) Küçük ve Orta Ölçekli Kâr Amaçlı Kuruluşlar: Çalışan sayısı 250'nin altında kâr amaçlı tüm kuruluşlardır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Organlar, Sorumluluklar, Görev ve Yetkiler

#### Türkiye Mükemmellik Ödülleri Yürütme Kurulu (TMÖYK):

**Madde 5-** (1)TMÖYK, "Türkiye Mükemmellik Ödülü" ve "Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü" ile ilgili süreçleri yürütmekle görevlendirilmiş ve KalDer Yönetim Kuruluna karşı sorumlu bir organdır. TMÖYK KalDer Tüzüğü'nün, Çalışma Komiteleri ve Uzmanlık Grupları ile ilgili 27. maddesinin 5. bendinde belirtildiği şekilde ödüle ilişkin, aşağıda belirtilen operasyonel faaliyetlerin yürütülmesinde özerktir:

- Değerlendiricilerin seçimi, eğitimi ve performanslarının değerlendirilmesi
- TMÖ ve TMSÖ için başvuran kuruluşların değerlendirilmesi
- TMÖ ve TMSÖ için başvuran kuruluşların değerlendirme sonuçlarını dikkate alarak finalist kuruluşların belirlenmesi ve Ödül Jürisine görüş oluşturma

(2) TMÖYK; 1 Başkan, 1 Başkan Yardımcısı, 5 üye, yerel ödül süreci sahibi olan KalDer Şubelerinin Ödül Yürütme Kurulu Başkanları ve Türkiye Mükemmellik Ödül Sekreteri ile KalDer Ulusal Kalite Hareketi süreç sahibinden oluşur.

(3) TMÖYK Başkanı, TMÖYK üyeleri arasından veya dışarıdan TMÖYK tarafından aday gösterilir ve KalDer Yönetim Kurulunun onayına sunulur. KalDer Yönetim Kurulu, TMÖYK Başkan adayı için fikir birliğine varmadığında yeni bir aday belirlenmesini isteyebilir ya da TMÖYK' e başkan adayı için öneri sunar. Aday seçiminde TMÖYK ile KalDer Yönetim Kurulu arasında görüş birliği sağlanamayan durumda Başkan seçiminde son karar KalDer Yönetim Kurulu tarafından verilir.

(4) TMÖYK üyelerinden biri, TMÖYK tarafından başkan yardımcısı olarak seçilir. Seçimde oy birliği esastır.

(5) TMÖYK Başkan Yardımcısı gereken durumlarda Başkan'ı temsil eder ve görev süresi en fazla dört yıldır.

(6) TMÖYK Üyeleri, EFQM Mükemmellik Ödül Süreci'nde en az beş (5) kez değerlendiricilik ve en az bir (1) kez başdeğerlendiricilik yapmış değerlendiriciler veya Mükemmellik Modelini uygulayan ve ödül almış kuruluşların bu süreçte etkin bir rol üstlenmiş temsilcileri arasından TMÖYK üyelerinin oy çokluğu ile belirlenir ve YK onayı ile görevlendirilir.

(7) TMÖYK Başkanı, TMÖYK ile ilgili konuların görüşüleceği KalDer YK kurulu toplantılarına YK Başkanının daveti ile oy hakkı olmadan katılır.

(8) Türkiye Mükemmellik Ödül Sekreteri, KalDer Yönetim Kurulu tarafından görevlendirilir.

---

(9) Türkiye Mükemmellik Ödül Sekreteri, TMÖYK'ündoğal üyesi olup sekreterlik ve koordinasyon hizmetlerini de yürütür. Türkiye Mükemmellik Ödül Sekreteri'ninTMÖYK'ün özerk olduğu konularla ilgili kararlarında oy hakkı yoktur.

(10)TMÖYK'ün işleyişinden, TMÖYK Başkanı sorumludur. Başkanın toplantılara katılmadığı durumlarda başkan yardımcısı, TMÖYK'ün işleyişini başkan adına yürütür.

(11) TMÖYK başkanlığının süresi 3 üç yıldır. Başkan ardışık iki (2) dönemden daha uzun süreli kesintisiz görev yapamaz.

(12) TMÖYK üyeliğinin süresi 3 (üç) yıldır. Tüm üyelerin ortak kararı olmadığı sürece aynı üye ardışık iki (2) dönemden daha uzun süreli kesintisiz görev yapamaz. Her yıl, TMÖYK'ün 3yılı dolduran üyeleri belirlenerek bunların yeni üyelerle değişimi veya bir dönem daha üyeliğe devam edip etmeyeceği konusu karara bağlanır. Bu kısıt Türkiye Mükemmellik Ödül Sekreteri için uygulanmaz.

(13) TMÖYK üyeliklerinden herhangi bir nedenle boşalan üyelik için en geç iki (2) ay içinde yeni bir üye belirlenerek YK onayı ile görevlendirilir.

(14) TMÖYK üyeleri, TMÖYK toplantılarına bizzat katılmak durumundadırlar. Bir yıl içinde mücbir nedenler olmaksızın 3 toplantıya katılmayan üyenin üyeliği diğer üyelerin kararı ile sona erer.

(15) TMÖYK, her yıl en az sekiz (8) toplantı yapar. Toplantılar yıllık olarak planlanır ve toplantı çağrısı, gündemle birlikte, Türkiye Mükemmellik Ödülü Sekreteri tarafından üyeler ile başkana en az bir (1) hafta önceden bildirilir. Toplantıların tarihleri ve sıklığı gündemdeki maddelere uygun değiştirilebilir.

(16) TMÖYK kararları en az beş oy ile alınır. Tüm toplantılarda yapılan görüşmeler ve alınan kararlar Türkiye Mükemmellik Ödülü Sekreteri tarafından Toplantı Tutanağı halinde kaydedilir ve sonraki toplantının gündemi ile birlikte en geç bir (1) hafta sonra TMÖYK üyelerine dağıtılır.Toplantı notlarında yer alan konular hakkında KalDer Yönetim Kurulunun da bilgilendirilmesi amacıyla, TMÖYK'ün özerk olduğu konulara ait maddeler çıkarıldıktan sonra toplantı notları KalDer Yönetim Kurulu Başkanı ile paylaşılır. Bu paylaşımı TMÖYK Başkanı yönlendirir.

(17) TMÖYK Üyelerinden birinin (TMÖYK Başkanı dâhil) bağlı olduğu kuruluşun ödüle başvurması durumunda, TMÖYK üyesinin görevi o yıl için askıya alınır ve görev süresi sonunda bu 1 yıl için görev süresi ayrıca uzatılmaz. Kendisinin görevinin askıya alındığı da resmi olarak kamuoyuna duyurulur ve o yıl içinde yapılan bilgilendirme ve tanıtımlarda ismine yer verilmez.

(18) TMÖYK'ün bir bütçesi olmayıp, sorumluluğundaki faaliyetleri ve ödül süreci dâhilinde tüm çalışmalarını dikkate alarak önerdiği bütçe KalDer Ödül Sekreterliği tarafından hazırlanan Ödül Bütçesi içinde ele alınır. KalDer Tüzüğü'nün, Çalışma Komiteleri ve Uzmanlık Grupları ile ilgili 27. maddesinin 5. bendinde belirtildiği şekilde ödül bütçesinin onayı ve takibi Yönetim Kurulu yetkisindedir. Ödül bütçesi KalDer Genel Koordinatörü ve YK onayı ile yürürlüğe girer. Onaylanan bütçe Ödül Sekreterliğince kullanılır.

## **TMÖYK'ün Yetki ve Sorumlulukları**

**Madde 6-** TMÖYK'ün Yetki ve Sorumlulukları şunlardır:

- a) Türkiye Mükemmellik Ödülü kapsamını ve uygulama yöntemini, EFQM çalışma ve uygulamalarını yakından izleyerek gözden geçirir, günceller ve sürekliliğini garanti altına alır.
- b) EFQM Mükemmellik Modeli ile bağlantılı olarak ödül ana kriterlerinin geliştirilmesi ve güncel tutulmasını sağlar.
- c) Şubeler tarafından EFQM Mükemmellik Modeli temel alınarak ve kalite veya mükemmellik ismi altında verilen tüm ödüllere ilişkin süreçlerin işleyişinin ve ödül kriterlerinin KalDer Merkez Ödül Süreçleri ile benzer yapıda ve uyumlu olmasını sağlamak amacıyla, TMÖYK Şubelerin ödül yürütme kurulları ile istişarede bulunarak uygulamalarını yönlendirir ve izler.

- 
- d) Türkiye Mükemmellik Ödül kategorilerini tanımlayarak ödüllere ilişkin puan seviyelerini tespit eder.
- e) Türkiye Mükemmellik Ödülü ile ilgili her türlü bilgilendirme, başvuru formları vb. dokümantasyonun hazırlanması ve yayımlanmasını sağlar. Ödül tanıtım ve ödüle başvuruları desteklemek amacıyla hazırlanacak her türlü basılı malzemeler KalDer kurumsal formatlarına uygun olarak hazırlanarak YK ile paylaşımının ardından basılır.
- f) Başvuran kurum ve kuruluşların hangi kategoride değerlendirileceğine ait nihai kararı verir.
- g) Türkiye Mükemmellik Ödülü değerlendirici adaylarını seçer ve eğitimlerini organize eder ve süreç boyunca performanslarını değerlendirir ve sonuçları bir veri tabanında tutar.
- h) Değerlendirme sırasında görev yapacak değerlendirme ekiplerini ve bu ekiplerde görev alacak değerlendirici ve başdeğerlendiricileri belirler.
- i) Türkiye Mükemmellik Ödülü sürecinin uygulanması yolunda ayrıntılı bir program düzenler, bu programın belirlenen takvime uygun yürütülmesini gözetir.
- j) YK Başkanı ve TMÖYK Başkanı ve/veya Türkiye Mükemmellik Ödülü Sekreteri aracılığı ile ödül süreciyle ilgili bilgilendirme amacıyla basın ve diğer kuruluşlarla ilişkileri, KalDer kurumsal imaj ve tanıtım standartları ile kurumsal kimlik esasları çerçevesinde yürütür.
- k) Türkiye Mükemmellik Ödülü veren diğer ülkelerin ilgili kuruluşları ile ilişkileri kurar ve yürütür.
- l) Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne başvuran kuruluşlarla birebir ödül süreci hakkında detaylı bilgilendirme toplantıları yapar,
- m) Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne başvuran kuruluşların dosyalarını üyeleri arasında paylaşır. Her dosya bir TMÖYK üyesi tarafından değerlendirilir ve değerlendirme ekibinin puanları ile TMÖYK üyesinin puanları arasında farklılık olması durumunda üye, başdeğerlendirici ile farklılığın kaynağı hakkında görüş alışverişinde bulunur. Sonuçlandırılmayan durumlarda TMÖYK Başkanının mutabakatı sağlanır.
- n) Kuruluşu değerlendiren ekip tarafından hazırlanan ve kuruluşa gönderilecek olan geri bildirim raporunun kontrolü; o başvuruyu değerlendiren TMÖYK üyesi tarafından yapılır. TMÖYK üyesi, kuruluşa yapılacak geri bildirim toplantısına katılır.
- o) TMÖYK, başvuruları değerlendiren ekiplerden alınan geri bildirimler ile Jüri için görüş oluşturur.
- p) Mükemmellik ödülleri süreçlerinde karşılaşabilecek etik ihlaller, değerlendiriciler, başvuran kuruluşlar ve TMÖYK üyeleri ile ilgili olduğu durumlarda, TMÖYK'ün doğrudan inceleme, karar alma ve uygulama yetkisi vardır. Ayrıca, kendi görev alanı/özerk olduğu konular dışında kendi inisiyatifi ile inceleme yapabilir fakat bu tür konularda doğrudan karar almaz. Tespit ve önerilerini KalDer Yönetim Kurulu Başkanına sunar.

+5 MADDE

## **Türkiye Mükemmellik Ödülü Değerlendirme Ekipleri**

### **Değerlendirme Ekiplerinin Oluşturulması**

**Madde 7-** (1) Türkiye Mükemmellik Ödülü değerlendirme ekipleri, başvuran kuruluşları değerlendirmek üzere TMÖYK tarafından görevlendirilen, kuruluşun yapı ve büyüklüğüne uygun sayıda değerlendiriciden oluşan ekiplerdir. Ödüle başvuran her kuruluş için bir ekip oluşturulur. Ekipler, başdeğerlendirici hariç 4, 6, 8 şeklinde çift sayıda değerlendiriciden oluşur. Ekiplerin içinde daima ikinci bir deneyimli değerlendiricininin başdeğerlendiriciyi yedeklemek üzere görevlendirilmesi esastır.

(2) Değerlendiricilerde ve başdeğerlendiricilerde aranan özellikler Ek-2 (Değerlendirici Kriterleri ve Ek-3'de (Başdeğerlendirici Kriterleri) belirtilmiştir.

(3) Değerlendirici adaylarının EFQM tarafından onaylanan EFQM EAT (EFQM Mükemmellik Modeli Değerlendirici Eğitimi) sertifikasına sahip olması aranır. Bu sertifika, KalDer veya EFQM

---

tarafından yetkili kılınmış bir kurum ya da EFQM' in kendisi tarafından düzenlenen eğitimlerde katılımcının başarılı olması koşuluyla verilir.

(4) Ödül başvurusunda bulunan kuruluşları değerlendirmek üzere belirlenen ekiplerde yer alan değerlendiriciler, ayrıca her yıl düzenlenen Türkiye Mükemmellik Ödülü Değerlendirici Çalıştayına katılmış ve bu çalıştayda kendisinden beklenen görevleri yerine getirmiş olması gerekir. Çalıştaya katılmayan değerlendiricilere görev verilmez.

(5) TMÖYK, ekiplerin oluşumunda değerlendiricilerin geçmiş performanslarını, sektör deneyimlerini dikkate alır.

(6) Ödüle başvuran kuruluşlar arasında herhangi biri için EFQM Mükemmellik Modeline ilişkin ödül süreçlerine ve/veya yetkinlik süreçlerine kuruluşları hazırlama konusunda danışmanlık / rehberlik yapan kişiler değerlendirici olarak ekiplerde görev alamazlar.

(7) Değerlendirme için seçilecek değerlendiriciler, değerlendirilecek kuruluştan ve bu kuruluşun müşterisi, tedarikçisi, rakibi veya ilgili holding ve gurup kuruluşlarından olamaz. Ayrıca değerlendirme ekibinin her bir üyesinin değerlendireceği kuruluş ile herhangi bir çıkar ilişkisi olmadığına dair beyanda bulunması ve etik sözleşmeyi imzalaması istenir.

(8) Değerlendiriciler, gönüllülük çerçevesinde ve herhangi bir ücret talep etmeksizin bu sürece katılırlar. Değerlendiricilerin sürecin başında katılmaları zorunlu olan "Değerlendirici Çalıştay" na ilişkin toplantı ve konaklama giderlerinin ne şekilde karşılanacağına ilişkin uygulama KalDer Ödül Süreci Bütçesi oluşturulurken TMÖYK tarafından ele alınarak şekillendirilir ve KalDer Yönetim Kurulunun onayı ile yürürlüğe girer. Saha ziyareti ile ilgili tüm masraflar değerlendirilen kuruluş tarafından karşılanır. Bunların dışında değerlendiricilere verilecek eğitim ve dokümantasyon giderleri ödül bütçesinden sağlanır.

(9) Ödüle başvuran kuruluşun saha ziyareti için gerekli şartları sağlaması durumunda başvuran kuruluş temsilcisi veya temsilcileri ile değerlendirme ekibi tanışır. Bu toplantı sonrasında başvuran kuruluşun kendilerini değerlendirmek üzere seçilmiş değerlendiricilere kabul edilebilir bir gerekçe belirterek itiraz etme hakkı vardır. Yapılan itirazlar TMÖYK tarafından sonuçlandırılır.

(10) Ödüle başvuran kuruluş çalışanına veya yöneticisine o yıl ödül değerlendirmesinde görev verilmez.

### **Değerlendirme Ekiplerinin Sorumluluk ve Görevleri**

**Madde 8-** Değerlendirme ekiplerinin sorumluluk ve görevleri şunlardır:

- a) Kuruluş başvuru dokümanını ödül kriterlerine, EFQM Mükemmellik Modeli kapsamında ve ekibin belirlediği çalışma esaslarına uygun bir şekilde bireysel olarak değerlendirmek.
- b) Değerlendirme ekibince; tüm üyelerinin katılımı ile TMÖYK'ün yayınladığı takvime uygun olarak; saha öncesi yapılan bireysel değerlendirmeleri ve konsolide edilen ön değerlendirme raporunu TMÖYK'e zamanında ve uygun formatta aktarmak.
- c) TMÖYK tarafından belirlenen takvime uygun olarak tüm ekibin katılımı ile kuruluş yetkilileri ile tanışmak, temel bilgiler sunumunu yapmak, kuruluşla karşılıklı olarak temel bilgileri nihai hale getirmek ve kuruluşa saha ziyareti ile ilgili genel bilgileri aktarmak.
- d) Tüm ekibin katılımı ile TMÖYK'ün belirlediği takvime uygun Saha Ziyaret Planını yapmak.
- e) Saha ziyaretini, plana uygun olarak gerçekleştirmek. Saha ziyareti sonrasında uzlaşım ile oluşturulan ortak Geri Bildirim Raporunu ve puanlamayı, (puanlama tablosunun çıktısı alınarak tüm değerlendiriciler tarafından imzalanacaktır, Aslı BD' tarafından TMÖ sekreterliğine ulaştırılacaktır) uzlaşım toplantısı sonuçlarını zamanında Türkiye Mükemmellik Ödülü Sekreterliği'ne göndermek.

- 
- f) Başvuran kuruluşla ilgili olarak varsa 'İyi Uygulamalar' ı tespit etmek, iyi uygulamalar raporunu ve iyi uygulamalar değerlendirme tablosunu doldurarak TMÖYK'e göndermek.
  - g) Değerlendirme süreci sonunda ekip üyelerinin birbirleriyle ilgili Performans Değerlendirmelerini objektif bir tutumla sistem üzerinden yapmak. Sürecin aksayan yönleri ve/veya gelişimi ile ilgili fikirlerini Türkiye Mükemmellik Ödülü Sekreterliği'ne göndermek.
  - h) Ek 8'de sıralanan Etik Şartlara ve KalDer Etik Yönetmeliğine uymak.
  - i) Etik ihlalini yazılı olarak raporlamak.

### **Başdeğerlendiricinin Sorumlulukları**

Başdeğerlendirici KALDER ve TMÖYK'ün ödüle başvuran kuruluş nezdinde temsilcisi olarak, yukarıda belirtilen ekip sorumlulukları dışında kişisel sorumlulukları aşağıdaki gibidir

- a) Tüm süreç boyunca ekibin uygulayacağı kuralları ve standartları, TMÖYK görüşlerini dikkate alarak belirlemek, ekip üyelerinin bu standartlara uyumunu sağlamak,
- b) Tüm süreç boyunca, ekip içinde TMÖYK'ün yayınladığı çalışma takvimine ve beklenen sonuçların üretilmesine uygun bir rol dağılımı yapılmasını ve bu kapsamda çalışmaların beklenen nitelikte gerçekleştirilmesini koordine etmek ve sağlamak,
- c) Ekip ile KalDer arasında iletişim ve bilgi paylaşımında köprü kurulmasını sağlamak, tüm ekip ve ekip üyeleri ile ilgili ihtiyaç ve beklentileri ödül sekreteri ile ekip adına yürütmek,
- d) Saha ziyaretine kalan kuruluşların ziyaret programlarını TMÖYK'ün belirlediği takvime uygun planlanmasını yaparak Ödül Sekreteri aracılığıyla ödüle başvuran kuruluş ile üzerinde antant kalınmış bir takvim ve plan hazırlanmasını ve uygulanmasını sağlamak,
- e) Tüm süreç boyunca ekip üyeleri arasında bir öğrenme ortamı oluşturulmasını teşvik etmek ve sağlamak,
- f) Saha ziyareti sonrasında yapılacak uzlaşım toplantısı sonuçlarının geri bildirim raporu formatında ve takvime uygun şekilde Türkiye Mükemmellik Ödülü Sekreterliği'ne gönderilmesini sağlamak,
- g) Geri bildirim raporlarında dil bütünlüğünü ve ekip olarak verilen puanın raporla uyumunu sağlamaktır.
- h) Ek 8'de sıralanan Etik Şartlara ve KalDer Etik Yönetmeliğine uymak.
- i) Etik ihlalini yazılı olarak raporlamak.

### **Türkiye Mükemmellik Ödülü Jürisi**

**Madde 9-** Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne aday kuruluşlar arasından saha ziyaretine hak kazananların saha ziyaretleri sonrasındaki sonuçlarının değerlendirilmesinden ve ödüle layık olan kuruluşların belirlenmesinden sorumlu olan en üst kuruldur.

### **Türkiye Mükemmellik Ödülü Jüri Üyeleri**

**Madde 10-** (1) Türkiye Mükemmellik Ödülü Jürisi, TMÖYK tarafından aşağıdaki nitelikler göz önünde bulundurularak önerilen ve KalDer Yönetim Kurulu tarafından onaylanan üyelerden oluşur.

(2) Jüri üyeleri, saha ziyaretine kalan kuruluşların belirlenmesinin ardından ve ödül töreninden en az bir ay önce belirlenir.

(3) Jüri;

- 1) Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreteri,
- 2) TMÖYK Başkanı,
- 3) KalDer Yönetim Kurulu Üyesi,

- 4) TÜSİAD Temsilcisi
- 5) TOBB Temsilcisi
- 6) Özel ve Kamu sektöründe Mükemmellik Model'ini başarı ile uygulayan tercihen önceki yıllarda Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü'nü kazanan kuruluş temsilcileri (2 kişi)
- 7) İşletme, ekonomi, yönetim konularında bölümleri barından bir üniversite temsilcisi ile birlikte toplam 8 (sekiz) üyeden oluşur.

(4) Jüri üyeleri, açık oy ve oy çokluğu esası ile Jüri Başkanını seçer.

### **Türkiye Mükemmellik Ödülü Jürisinin Sorumlulukları ve Görevleri**

**Madde 11-** (1) Türkiye Mükemmellik Ödülü Jüri'sinin sorumluluk ve görevleri şunlardır;

- a) Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne aday kuruluşların saha ziyareti sonuçlarını değerlendirmek ve ilgili kategoride ödüle hak kazanan kuruluşları belirlemek,
- b) Jüri Kararlarını tutanak ile kayıt altına almak ve kararlarını TMÖYK'e bildirmek.

### **Türkiye Mükemmellik Ödülü Jüri'sinin Toplantı ve Karar Verme Usul ve Esasları**

**Madde 12-** (1) Jüri üyeleri, TMÖYK Başkanı tarafından TMÖYK'ün belirlediği yer ve zamanda ödülün verileceği tarihten en az üç gün önce toplantıya davet edilir.

(2) Toplantılar, Jüri Başkanının başkanlığında gerçekleştirilir.

(3) Gerekli hallerde Jüri, ödüle aday kuruluşu değerlendiren ekibin başdeğerlendiricisi ile görüşebilir.

(4) Değerlendirmeler sonunda Türkiye Mükemmellik Ödülü Ek-1' de yer alan "Türkiye Mükemmellik Ödülü Şartları" nı sağlayan kuruluş(lar)a Türkiye Mükemmellik Ödülü veya Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü verilir.

(5) Kamu ve Toplum Hizmetleri ile Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler Kategorisindeki kuruluşların bazı kısıtları olabileceği göz önünde bulundurularak büyük ödül için belirlenen puan barajlarında TMÖYK ve Jüri tarafından en fazla 20 puan indirim uygulanabilir.

(6) Jüri, ilgili kategoride Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü ve Türkiye Mükemmellik Ödülü kazanan kuruluşları oybirliği ile belirler.

(7) Oybirliği sağlanıncaya kadar görüşmelere devam edilir.

(8) Oylamaya tüm üyelerin katılması esastır, çekimser oy kullanılamaz.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

Türkiye Mükemmellik Ödülü Kategorileri, Başvuru ve Değerlendirme Süreci

### **Ödül Kategorileri**

**Madde 13.** (1) Türkiye Mükemmellik Ödülü Ek-1' de yer alan ve bu Yönetmeliğin ayrılmaz bir parçası olan "Türkiye Mükemmellik Ödülü Kriterleri" doğrultusunda verilir.

(2) **Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü,**

Ödül ana kategorileri bazında, Ek-1' de belirtilen puanı aşmış ve şartları sağlamış kuruluşlar arasından en yüksek puanı alan birer kuruluşa verilir. Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü'nü almaya hak kazanan kuruluşlara ayrıca Türkiye Mükemmellik Ödülü verilmez.

(3) **Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü,** Türkiye'de veya EFQM'de Ödül almış kuruluşların başarı ve kazanımlarının kalıcılığını ve mükemmellik yolculuklarındaki sürekliliğini göstermek ve tanımak için Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü verilir. Türkiye

---

Mükemmellikte Süreklilik Ödülü'ne sadece en az üç yıl önce Türkiye'de Türkiye Mükemmellik Ödülü veya Ulusal Kalite Büyük Ödülü Büyük Ödülü veya Avrupa' da Mükemmellik Ödülü (Award) almış kuruluşlar başvurabilir. Ödül ile puan koşulları ve diğer şartlar Ek-1' deki "Türkiye Mükemmellik Ödülü Kriterleri" ne yer almaktadır.

### **Ödüle Başvuru ile ilgili hususlar**

**Madde 14.** (1) Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne başvuran kuruluş, başvurusunu o yıl için belirlenen tarihte başvuru formunu doldurarak Ödül Sekreterliği'ne yapar.

(2) Başvuran kurum ve kuruluşun hangi ödül kategorisinde değerlendirileceğine ait nihai karar, TMÖYK tarafından verilir.

(3) Başvuran kuruluşların kabulü ve belirlenen kategorisi, TMÖYK tarafından Başvuru Kabul Formu ile kuruluşa bildirilir.

(4) Sadece belirli bir operasyonel ve/veya merkezi birimle sürece başvuranlar ile ilgili son karar, TMÖYK'e aittir.

NOT: Operasyonel birim ve/veya bağımsız olma durumu değerlendirme sürecinde değerlendiriciler tarafından kuruluşu anlama çerçevesinde dikkate alınır.

(5) Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü'nü kazanan kuruluş, aynı kapsamda takip eden üç sene içinde hiçbir kategoride ödüle başvuramaz.

(6) Türkiye Mükemmellik Ödülüne başvuru şekli, ödül süreci takvimi ve değerlendirme kriterleri "Türkiye Mükemmellik Ödülü Bilgilendirme kitabı" ve "Türkiye Mükemmellik Ödülü Başvuru Formu" nda açıklanmıştır.

(7) Ödül süreciyle ilgili her türlü doküman KalDer web sayfasında kamuoyuna sunulur.

### **Değerlendirici Eğitimleri**

**Madde 15** EAT ve QAT eğitiminde başarılı olan tüm değerlendirici adayları (bakınız madde 8 üçüncü bent) her yıl değerlendirme kriterlerinin gözden geçirilmesi ve süreç ile ilgili önemli noktaların vurgulandığı ve o yıla ait varsa değişikliklerin paylaşıldığı Değerlendirici Çalıştayına katılmaya hak kazanırlar. Çalıştayın en önemli amacı, tüm değerlendiriciler arasında ortak bir bakış açısı oluşturmak ve süreç açısından önemli noktaların altını çizmektir.

### **Başvuruların Ön Değerlendirilme Süreci**

**Madde 16.** Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne başvuran kuruluşların ön değerlendirilmesi süreci aşağıdaki usul ve esaslar çerçevesinde gerçekleştirilir.

1) Başvuran kuruluşa ait başvuru dokümanının ödül kriterlerine uygunluğu başvuruyu değerlendirecek başdeğerlendirici ve ekip üyeleri tarafından bireysel olarak değerlendirilir ve sonuçlar uygun formatta ve zamanda başdeğerlendirici ve Ödül Sekreterliği'ne gönderilir.

2) Her bir ekip, TMÖYK tarafından belirlenen tarih ve yerde Uzlaşım Toplantısı olarak adlandırılan toplantıda bir araya gelir, bireysel değerlendirmelerini karşılıklı görüş alışverişinde bulunarak ortak rapor haline getirir, Ödül Sekreterliği'ne teslim eder. Bu faaliyetlerin zamanında ve uygun formatta gerçekleştirilmesinden başdeğerlendirici sorumludur.

3) Ödül Sekreterliği, gelen raporlar ve puanlamalar doğrultusunda sonuçları TMÖYK' e sunmak üzere bir rapor hazırlar.

4) Saha ziyaretine gidilecek olan kuruluşlar Türkiye Mükemmellik Ödülü Kriterleri (Ek-1) doğrultusunda TMÖYK tarafından belirlenir. Bu şartlara uymayan kuruluşlardan hangilerine saha ziyaretine gidileceğine TMÖYK karar verir.

5) Saha ziyaretine hak kazanamayan kuruluşa ekibin uzlaşım toplantısında hazırladığı ortak rapor, Geri Bildirim Raporu formatında hazırlanarak başvuruyu değerlendiren TMÖYK Üyesinin gözden geçirmesinden sonra gönderilir.



---

## **Başvuruların Sahada (Yerinde) Değerlendirilme Süreci**

**Madde 17.** Ödüle başvuran kuruluşların sahada (yerinde) değerlendirilme süreci, aşağıdaki usul ve esaslar çerçevesinde gerçekleştirilir.

- a) Saha ziyaretine hak kazanan kurum ve kuruluşlara gidecek ekipler, başdeğerlendiricinin de görüşlerini alınarak TMÖYK tarafından gözden geçirilir ve belirlenir.
- b) Saha ziyaretine gidecek ekip, ön değerlendirmeyi yapan değerlendirme ekibi arasından seçilir. Gerekli hallerde ön değerlendirmeyi yapan ekip dışından da değerlendirici gönderilebilir.
- c) Saha ziyaretine gidecek değerlendiriciler, saha ziyareti planını hazırlamak üzere toplantı yapar.
- d) Değerlendiriciler, başdeğerlendirici dışında kuruluş ile asla temas kuramazlar.
- e) Saha ziyaretleri, TMÖYK tarafından belirlenmiş takvime uygun tarihlerde gerçekleştirilir.
- f) TMÖYK Gözlemcisi, saha ziyaretine bir gün katılır. Ekip ve kuruluş yetkilisi ile görüşerek değerlendirmenin işleyişi ile ilgili bilgi alır. Gözlemci, işleyiş ile ilgili olumsuzluk durumunda gereken önlemleri almak üzere Ödül Sekreterliğini bilgilendirir. Sürecin işleyişini değerlendirmek için gerekirse belirli görüşmelere gözlemci olarak katılır.
- g) Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü başvurularında ön değerlendirme yapılmaksızın saha ziyaretine gidilir.

## **Geri Bildirim Raporlarının Hazırlanması**

**Madde 18.** Ödüle başvuran kuruluşların sahada (yerinde) değerlendirilme süreci sonrasında geri bildirim raporunun hazırlanması aşağıdaki usul ve esaslar çerçevesinde gerçekleştirilir.

- a) Saha ziyareti tamamlandıktan sonra, değerlendirme ekipleri, uzlaşım toplantısı yaparak saha ziyareti sonuçlarını değerlendirir, uzlaşım sağladıkları konuları ve puanları Geri Bildirim Raporu haline getirir ve 10 gün içinde Türkiye Mükemmellik Ödülü Sekreterliği'ne gönderir.
- b) Değerlendirme sonuçlarına göre her ekip Geri Bildirim Raporunu zamanında ve uygun formatta hazırlar. Bu raporların oluşturulması, başdeğerlendiricinin sorumluluğundadır.
- c) TMÖYK gözlemcisi değerlendirme ekibinin raporunu gözden geçirir, gerektiğinde TMÖYK gözlemcisinin veya TMÖYK'ün talebi üzerine raporun yazımına ilişkin düzeltmeler başdeğerlendirici tarafından gerçekleştirilir,
- d) Ödüle başvuran tüm kuruluşlara gönderilecek Geri Bildirim Raporlarında puanlar alt kriter bazında 10'luk puan dilimleri halinde (31-40 gibi) ve toplam puan 50 puanlık dilimde (501-550 gibi) hazırlanır.

## **Ödül Kazanan Kuruluşların Belirlenmesi**

**Madde 19.** Ödüle başvuran kuruluşların saha ziyareti sonuçlarına göre "ödüle hak kazanma" durumları aşağıdaki hususlar çerçevesinde belirlenir.

- a) Değerlendirme sonuçlarına göre hazırlanan Geri Bildirim Raporları TMÖYK tarafından incelenir.
- b) Başvuran kuruluşların isimleri kodlanarak saha ziyareti sonucunda oluşan değerlendirmeye ait her bir kriter ve toplam puanlar karşılaştırma yapılmasına olanak sağlayacak biçimde grafik ve tablo şeklinde Türkiye Mükemmellik Ödülü Sekreteri tarafından hazırlanarak TMÖYK Değerlendirme toplantısına sunulur.
- c) Saha ziyareti sonrasında, Ek-1' de yer alan Türkiye Mükemmellik Ödül Kriterlerinde belirtilen finalistlik için gereken puana sahip kuruluşlar Finalist olmaya hak kazanırlar.
- d) Saha ziyareti gerçekleştirilen tüm kuruluşların isimleri gizli kalacak şekilde hazırlanan başvuru raporlarının genel bilgiler bölümü, Jüri toplantısı öncesinde Jüri Üyelerine gönderilir.

- 
- e) Ödüle aday kuruluşların başvuru dokümanı ile saha ziyareti sonrası hazırlanan nihai Geri Bildirim Raporları Jüri toplantısında hazır bulundurulur.
- f) Jüri Üyeleri her yıl TMÖYK'ün belirlediği tarihte toplanır ve 14. Madde'ye uygun çalışmalarını yürüterek ilgili kategorilerde Türkiye Mükemmellik Ödülü ve Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü'nü kazanan kuruluşları belirler.

### **Ödülün Duyurulması**

**Madde 20**Ödül kazanan kuruluşların duyurulması aşağıdaki esaslar çerçevesinde gerçekleştirilir.

Tüm kategoriler için tek bir takvim uygulanır ve ödül kazanan kurum ve kuruluşlar KalDer tarafından düzenlenen yıllık Kongrede açıklanır.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

Türkiye Mükemmellik Ödülü Sürecine ilişkin diğer hususlar

### **Türkiye Mükemmellik Ödülünün adı ve logosunun kullanımı**

**Madde 21.** Ödül kazanan kuruluşların ödül logosunu kullanma şartları Ek-6'dayer alan protokolde verilmiştir, ödül kazanan kuruluş temsilcisinin bu protokolü imzalaması ile kanuni geçerlilik kazanır.

### **Ödül sürecinin bir başka kuruluşla işbirliği yapılarak yürütülmesi:**

**Madde 22.** Türkiye Mükemmellik Ödülü kategorilerinden herhangi biri veya birkaçı için süreci ortak yürütmeye yönelik bir işbirliğine karar verilmesi halinde yapılacak çalışmada tarafların yükümlülükleri hazırlanacak bir protokol ile belirlenir.

### **Onay ve Yürürlük**

**Madde 23.** (1) Bu yönetmeliği hazırlamak ve güncel tutmak, Türkiye Mükemmellik Ödülü Yürütme Kurulu'nun (TMÖYK) görevidir.

(2) Bu yönetmelik, KalDer Yönetim Kurulunca onaylandıktan sonra yürürlüğe girer.

(3) Bu yönetmelik, ilgili dokümanlarla birlikte Türkiye Mükemmellik Ödülü sürecine ilişkin dokümantasyonu oluşturur.

### ***Revizyon 00***

*Yukarıda yer alan 23 madde ve 1, 2, 3, 4 ve 5 numaralı ekleri ile birlikte 16 sayfadan ibaret olan İşbu Yönetmelik, 25 Aralık 2014 tarihinde gerçekleştirilen 314 sayılı KalDer Yönetim Kurulu Toplantısında alınan karar doğrultusunda kabul edilmiştir.*

*Onay*

*A. Hamdi Doğan  
KalDer Yönetim Kurulu Başkanı  
25 Aralık 2014*

---

### **Revizyon 01**

*İşbu Yönetmelik, TMÖYK tarafından Türkiye Mükemmellik Ödüllerinin ve sürecin etkililiğini artırma ve sürdürülebilirliğini güvence altına alma açısından KalDer Ulusal Kalite Hareketi süreç sahibinin da TMÖYK'ün doğal üyesi olması gerekliliği önerisi doğrultusunda 24 Eylül 2016 tarihinde gerçekleştirilen 336 sayılı KalDer Yönetim Kurulu Toplantısında alınan karar ile revize edilmiştir.*

*Onay*

*Buket Eminoğlu Pilavcı  
KalDer Yönetim Kurulu Başkanı  
24 Eylül 2016*

### **Revizyon 02**

*İşbu Yönetmelik, TMÖYK tarafından Türkiye Mükemmellik Ödüllerinin ve sürecin etkililiğini artırma ve sürdürülebilirliğini güvence altına alma açısından KalDer Ulusal Kalite Hareketi süreç sahibinin da TMÖYK'ün doğal üyesi olması gerekliliği önerisi doğrultusunda 12 Ağustos 2018 tarihinde gerçekleştirilen 370 sayılı KalDer Yönetim Kurulu Toplantısında alınan karar ile revize edilmiştir.*

*Onay*

*Buket Eminoğlu Pilavcı  
KalDer Yönetim Kurulu Başkanı  
11 Ağustos 2018*

## **EK – 1: TÜRKİYE MÜKEMMELLİK ÖDÜLLERİ KRİTERLERİ**

### **Ödül ve Ödüle Başvuru Kategorileri**

Türkiye Mükemmellik Ödülü başvuruları, Kâr Amaçlı Kuruluşlar (1) ve Kâr Amacı Olmayan Kuruluşlar (2) şeklinde iki ana kategoride ve her kategori içinde ayrıca çalışan sayısına bağlı olarak ölçek ayrımı ile aşağıdaki tabloda belirtildiği şekilde yapılır.

<b>Kâr Amaçlı Kuruluşlar</b>	<b>Kâr Amacı Olmayan Kuruluşlar</b>
Büyük Ölçekli Kuruluşlar	Büyük Ölçekli Kuruluşlar
Küçük ve Orta Ölçekli Kuruluşlar	Küçük ve Orta Ölçekli Kuruluşlar

Türkiye Mükemmellik Ödülleri ise, başvuru kategorilerine göre bir ayırım yapılmaksızın, Ödül Alma Şartlarını sağlayan kuruluşlara aşağıdaki belirtilen isimler altında verilir:

1. İlgili EFQM Mükemmellik Modeli Temel Kriteri ile birlikte anılan Türkiye Mükemmellik Ödülü
2. Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü

### **Türkiye Mükemmellik Ödülleri İçin Saha Ziyareti Şartı**

Ödüle başvuran kuruluşlar, daha önceden Türkiye Mükemmellik Ödülü, EFQM Mükemmellikte Yetkinlik 5 Yıldız Yetkinlik Belgesi ve KalDer Yerel Mükemmellik Ödüllerinden birini almışlar ise ödül değerlendirmesi için saha ziyareti yapılır. Bu ödül / belgelere sahip olmayan kuruluşların Ödül Başvuru Dokümanında sunulan sonuçlar açısından yeterli puan seviyesinde oldukları tespit edildiğinde (minimum 250 puan ve üstü) saha ziyareti yapılır. Bu puanı aşamayan kurum ve kuruluşlar, bu Başvuru Dokümanında, Yetkinlik Değerlendirmesi seçeneğini seçmişlerse, kendilerine Yetkinlik Değerlendirmesi için saha ziyareti yapılır.

### **Türkiye Mükemmellik Ödülü Sürecinde Finalist ve Ödül Alma Şartları**

<b>Ödül Başvuru Kategorisi</b>	<b>Finalist</b>	<b>Türkiye Mükemmellik Ödülü (1)</b>	<b>Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü (2)</b>
<b>Kâr Amaçlı Kuruluşlar</b>	Saha ziyaretinden <b>600</b> ve üstünde puan almak	- Toplam Puan <b>600</b> den fazla - 9 Ana Kriterin her biri 50 puanın üstünde olmak - Kuruluşun, EFQM Mükemmellik Modelinin Temel Kavramlarından herhangi birinde rol model / iyi uygulama örneği olduğunun kanıtlanmış olması	- Türkiye Mükemmellik Ödülü almaya hak kazanmış - Toplam Puan <b>650</b> den fazla - Kuruluşun, EFQM Mükemmellik Modelinin Temel Kavramlarından en az birinde rol model / iyi uygulama örneği olduğunun kanıtlanmış olması
<b>Kâr Amacı Olmayan Kuruluşlar</b>			

(1): Başvuru kategorisi dikkate alınmaksızın herhangi bir kategoride bu şartları sağlayan tüm kuruluşlara, rol model / iyi uygulama örneği olunan Temel Kavram için Türkiye Mükemmellik Ödülü verilir.

Aynı Temel Kavram için birden fazla Türkiye Mükemmellik Ödülü verilebilir.

Ödül başvurusu yapan kuruluşlar arasında bir Temel Kavramda rol model / iyi uygulama örneği yoksa bu alanda Türkiye Mükemmellik Ödülü verilmez.

(2): Türkiye Mükemmellik Ödül Jürisi, Türkiye Mükemmellik Ödülü alan kuruluşlar arasında yaptığı değerlendirmede 650 puan barajını aşan kuruluşlar içinde en yüksek puanı alan ve

---

Jüri, yaptığı değerlendirme sonucunda yeterli şartları karşılayan 1 kuruluşu Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü ile ödüllendirir.

Türkiye Mükemmellik Ödül Jürisi, uygun gördüğünde birden fazla Türkiye Mükemmellik Ödülü verebilir.

**Türkiye Mükemmellik Ödülü Verilen EEQM Mükemmellik Modeli Temel Kavramları**

Müşteriler İçin Değer Katma	Vizyoner, Esin Veren ve Bütünsel Liderlik
Sürdürülebilir Bir Gelecek Yaratma	Çeviklikle Yönetme
Kurumsal Yetenekleri Geliştirme	Çalışanların Yetenekleri ile Başarma
Yaratıcılık ve Yenileşimden Yararlanma	Mükemmel Sonuçları Sürdürme

---

## **Ek-2: DEĞERLENDİRİCİ KRİTERLERİ**

### **1. Değerlendiricilerin Ödül Sürecindeki Yeri:**

Değerlendiriciler Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne yapılan başvuruların tüm değerlendirme aşamalarında bu yönetmelikte belirtilen esaslar çerçevesinde rol alırlar.

Değerlendiriciler başvuruları inceleme ve değerlendirme yöntemleri ile ilgili olarak, bu göreve başlamadan önce EFQM tarafından tasarlanan ve lisans sahibi eğitimlerce verilen EFQM Değerlendirici Eğitimini (EAT) ve EFQM Yetkin Değerlendirici Eğitimini (QAT) başarı ile tamamlamış olmaları ön şartı aranır. Ayrıca her yıl, Madde 15' de belirtilen Değerlendirici Çalıştayına katılmaları gerekir.

### **2. Değerlendiricilerde aranan kritik özellikler:**

Eğitim : En az lisans mezunu

Deneyim : En az 5 yıl iş tecrübesi,

Tercih sebepleri:

- Başta insan kaynakları yönetimi, temel süreçler ve Toplam Kalite Yönetimi olmak üzere yönetim konularında bilgi ve deneyim sahibi olmak,
- TKY uygulamaları içinde olan kuruluşlarda çalışmış olmak,
- Kuruluşlarında KYS / TKY konuları ile ilgili olarak çalışmış olmak,
- Değerlendirme sürecine katılmış değerlendiriciler için geçmiş dönemlerde etik sözleşmeye aykırı bir davranışta bulunmamış olmak,
- Katıldıkları değerlendirici eğitimlerinde eğiticiden olumsuz geri bildirim almamış olmak,
- Saha ziyareti sırasında ekipten veya firmadan olumsuz geri bildirim almamış olmak, ya da
- Performans değerlendirme sonuçları, her yıl KÖYK tarafından belirlenen limitlerin altında kalmamış olmak

### **3. Aranan Diğer Nitelikler:**

- Grup çalışmalarında bulunabilmek,
- İnsanların düşünce ve davranışlarını anlayabilmek,
- İnsanlarla kolay ilişki kurabilmek,
- Çelişkileri yapıcı ve bütüncü bir şekilde çözebilmek,
- Olumlu, önyargısız ve objektif davranmak,
- Kendini kolay ifade edebilmek,
- Yönetim kavramlarını karşılaşılan spesifik durumlara yorumlayabilmek,
- Yargı ve değerlendirmelerinde tutarlı olabilmek

### **4. Diğer Gereklilikler:**

Değerlendiricilerin, her yıl kendi istekleri ile görev aldıklarını ve bu çalışmada üst yönetimin onayını göstermek amacıyla başvuru formunu doldurmaları zorunludur.

Formda bir önceki yıla ait bilgilerinde değişiklik olursa bu değişiklikleri güncellemeleri yeterlidir.

### **5. Gizlilik Sözleşmesi (Bkz. Ek-4: Etik Şartlar):**

Türkiye Mükemmellik Ödülü'nde görevlendirilen tüm değerlendiriciler bir Gizlilik Sözleşmesi imzalamak durumundadır. Başvuların değerlendirilmesi esnasında erişilen, incelenen tüm bulguların herhangi bir şekilde açıklanması, başka yerlerde kullanılması kesinlikle yasaktır.

---

### **EK – 3: BAŞDEĞERLENDİRİCİ KRİTERLERİ**

Başdeğerlendiriciler Ek-2’de verilen değerlendirici kriterlerinin tümüne sahip olmanın yanı sıra EFQM tarafından tasarlanan ve lisans sahibi eğitmenlerce verilen QAU Yetkin Değerlendirici Eğitimini başarı ile tamamlamış olmaları ön şartı aranır. Ayrıca aşağıda yer alan tecrübe ve yetkinliklere de sahip olmalıdır.

- Türkiye Mükemmellik Ödül sürecinde gerek ön değerlendirme, gerekse saha ziyareti aşamalarında yeterince deneyim,
- Modeli anlama, yorumlama ve uygulamada birlikte çalışacağı değerlendirici ekibine destek ve/veya yön verebilecek düzeyde hakimiyet,
- Planlama, organizasyon görev dağıtımı, bir araya getirme, yorumlama, değerlendirme gibi liderlik işlevlerini yerine getirebilecek yetkinlik,
- Bilgi, tavır ve davranışlarıyla ekipte saygınlık uyandırabilecek yetkinlik,
- Başdeğerlendiricilik yapmış olmak her yıl süreçte başdeğerlendirici olarak görev yapılacağı anlamına gelmemektedir. TMÖYK, sürece yeni başdeğerlendiriciler kazandırabilmek için mevcut başdeğerlendiricileri önceden bilgilendirerek yeni başdeğerlendiriciye mentorluk yapmak üzere ekipte görevlendirebilir.

---

## **EK –4: DEĞERLENDİRİCİ ETİK SÖZLEŞMESİ**

Türkiye Mükemmellik Ödülü sürecinde değerlendirici olarak görev alacak kişinin aşağıda belirtilen etik şartlara uygun ve gerek Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne başvuran kuruluşlara gerekse KalDer'e karşı sorumluluklarının bilincinde davranmaları, Türkiye Mükemmellik Ödülü' nün saygınlığı ve üstlendiği misyon açısından her türlü tartışmanın üzerindedir.

- a. Gerek başvuru dokümanlarının incelenmesi, gerekse kuruluşlara yapılacak ziyaretlerde önyargısız, tarafsız ve duyulan güveni sarsmayacak bir biçimde davranılmalıdır.
- b. Değerlendirilen kuruluşun adı ve kuruluş tarafından değerlendiricilerin erişimine sunulan bilgiler üçüncü kişi ve kuruluşlara ve değerlendirmeye katılan ekibin dışındaki diğer değerlendiricilere yazılı veya sözlü herhangi bir yolla aktarılmamalı ve açıklanmamalıdır.
- c. Gerek başvuru dokümanlarının incelenmesi, gerekse kuruluşlara yapılacak ziyaretlerde o ana kadar elde edilmiş bulgular ve bunlara ilişkin değerlendirmelere ilişkin ayrıntılar kişisel temas ve diğer herhangi bir yolla değerlendirilmekte olan kuruluşa aktarılmamalı ve açıklanmamalıdır.
- d. Kuruluş hakkında değerlendiricilere sunulan bilgiler, değerlendiriciler tarafından hiçbir biçimde kendi çıkarları doğrultusunda kullanılmamalıdır.
- e. Değerlendirme süreci içinde elde edilen hiçbir dokümanın ve kaydın kopyası çıkarılmamalı, hiçbir biçimde fakslanmamalı ve başkalarının erişimine açık olmamalıdır. Değerlendirme sürecinin sonucunda dijital ortamdaki tüm bilgiler silinmeli ve tüm basılı dokümanlar Türkiye Mükemmellik Ödülü Sekreterliği'ne teslim edilmelidir.
- f. Kuruluşlara yapılacak ziyaretlerde, kuruluşun çalışma normlarına, sağlık ve güvenlik kurallarına titizlikle uyulmalıdır.
- g. Burada belirtilen konulara aykırı davranıldığı yönünde şüphe ve başvurular olduğu takdirde yürütülecek incelemeye açık olunmalı ve bilgi saklanmamalıdır. Bu durumda, değerlendiricilik görevinin bir daha verilmeyeceği bilinmelidir.
- h. Değerlendirme süresince değerlendirilen kuruluş ile özel ilişki kesinlikle kurulmamalıdır. Başdeğerlendirici takdiri dışında herhangi bir hediye kabul edilmemelidir.
- i. i. Değerlendirme sürecinde ekip normlarına uymalı, başdeğerlendiricinin yönlendirmesine ve liderliğine saygılı davranmalıdır.

*Yukarıda belirtilen hususları okudum. Aynen kabul ediyorum ve uyacağıma söz veriyorum.*

Tarih :

Adı Soyadı :

İmza :



---

## **EK-5: BAŞVURAN KURULUŞ ETİK SÖZLEŞMESİ**

Türkiye Mükemmellik Ödülü sürecinde TMÖYK, değerlendiriciler ve başvuran kuruluşların sorumluluklarının bilincinde davranmaları, Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün saygınlığı ve üstlendiği misyon açısından her türlü tartışmanın üzerindedir.

Değerlendiriciler değerlendirdikleri kuruluşu, kuruluş tarafından erişimlerine sunulan bilgileri, elde ettikleri bulguları ve oluşturdukları raporları üçüncü kişi ve kurumlarla, yazılı veya sözlü herhangi bir yolla paylaşamaz ve açıklayamaz.

Değerlendirilen kuruluşlar da doğrudan veya üçüncü kişiler aracılığı ile dolaylı olarak diğer kuruluşlara giden değerlendiricileri, değerlendiricilere sunulan bilgileri ve değerlendiricilerin bulgu ve raporlarını öğrenme çabasına girmemelidir.

Kuruluşlar, burada belirtilen konulara aykırı davranıldığı yönünde şüphe ve başvurular olduğu takdirde, yürütülecek incelemeye açık olmalı ve bilgi saklamamalıdır.

Yukarıda belirtilen hususları okudum. Aynen kabul ediyorum ve uyacağıma söz veriyorum.

Adı Soyadı :

Tarih :

İmza :