

EK-6: DEĞERLENDİRME SÜRECİNDEKİ SORUMLULUKLAR ve YETKİLER

KÖK Sorumlulukları ve Yetkileri

KÖK'ün yetki ve sorumlulukları aşağıda tanımlanmaktadır:

- a) Türkiye Mükemmellik Ödülü kapsamını ve uygulama yöntemini, EFQM çalışma ve uygulamalarını yakından izleyerek gözden geçirir, günceller ve sürekliliğini garanti altına alır.
- b) Şubeler tarafından EFQM Modeli temel alınarak farklı isimler altında verilen tüm ödüllere ilişkin süreçlerin işleyişinin ve ödül kriterlerinin KalDer Merkez Ödül Süreçleri ile benzer yapıda ve uyumlu olmasını sağlamak amacıyla, şubelerin ödül yürütme kurulları ile istişarede bulunarak uygulamalarını yönlendirir ve izler.
- c) Türkiye Mükemmellik Ödülü kategorilerini tanımlayarak ödüllere ilişkin puan seviyelerini tespit eder.
- d) 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 bastırılır.
- e) Başvuran kurum ve kuruluşların hangi kategoride değerlendirileceğine ait nihai kararı verir.
- f) Türkiye Mükemmellik Ödülü değerlendirici adaylarını seçer ve eğitimlerini organize eder. Süreç boyunca değerlendiricilerin performanslarını değerlendirir ve sonuçları bir veri tabanında tutulmasını sağlar.
- g) Değerlendirme sırasında görev yapacak değerlendirme ekiplerini ve bu ekiplerde görev alacak değerlendirici ve başdeğerlendiricileri belirler.
- h) Türkiye Mükemmellik Ödülleri sürecinin uygulanması yolunda ayrıntılı bir program düzenler, bu programın belirlenen takvime uygun yürütülmesini gözetir.
- i) YK Başkanı, KÖK Başkanı ve/veya Türkiye Mükemmellik Ödülleri Sekreteri aracılığı ile, ödül süreciyle ilgili bilgilendirme basın ve diğer kuruluşlarla ilişkileri, KalDer kurumsal imaj ve tanıtım standartları ile kurumsal kimlik esasları çerçevesinde yürütür.
- j) Bütünsel Yönetim Kalitesine yönelik ödül veren diğer ülkelerin ilgili kuruluşları ile ilişki kurar ve yürütür.
- k) Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne başvuran kuruluşlarla ödül süreci hakkında detaylı bilgilendirme toplantıları yapar.
- l) Ödül süreçlerinde karşılaşılabilecek etik ihlaller, değerlendiriciler, başvuran kuruluşlar ve KÖK üyeleri ile ilgili olduğu durumlarda, KÖK'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 YK Başkanına sunar.

KÖK Temsilcisinin Sorumlulukları ve Yetkileri

KÖK Temsilcisinin Yetki ve Sorumlulukları şunlardır:

- a) KÖK Temsilcisi, değerlendirme sürecinin istenilen akışta devamlılığının sağlanması için gözlem ve değerlendirme sürecinde oluşabilecek anlaşmazlıkların giderilmesinde başvuran kuruluş ve değerlendirme ekibi arasında gerektiğinde arabuluculuk görevi üstlenir.

- b) Geribildirim Raporu, Başdeğerlendirici tarafından ilgili KÖK Temsilcisi ile paylaşılır. KÖK Temsilcisi geribildirim raporunun kontrolünü tamamlar. Bu çalışmaların ödül takvimine uygun bir şekilde yürütülmesi esastır.
- c) KÖK Temsilcisi, geribildirim raporunun genel kontrolünü (imla ve yazım kuralları, anlam bütünlüğü, bulgular ve puan arasındaki tutarlılık vb.) yapmaktan sorumludur.
- d) KÖK Temsilcisi, değerlendirme ekibinin belirlediği puanı etkileyemez. Puanlama yapmaz. Ancak geribildirim raporu geneli ve bulgular ile puanlar arasındaki tutarlılığa ilişkin görüş ve önerilerini Başdeğerlendirici ile paylaşır.
- e) Başdeğerlendirici, KÖK Temsilcisinin geribildirim raporu hakkındaki görüş ve önerilerini değerlendirici ekip ile paylaşarak gerekli düzenlemeleri yapar.
- f) KÖK Temsilcisi, saha ziyareti boyunca en az bir kez, Kuruluş Temsilcisi ve Başdeğerlendirici ile sürecin gidişatı hakkında görüşerek geri bildirimlerini alır.
- g) KÖK Temsilcisi, kuruluş ile yapılacak toplantılarda, mümkünse oluşturulan alt ekiplerin görüşmelerine en az bir defa görüş beyan etmeden gözlemci olarak katılım sağlar.
- h) Değerlendirilen kuruluşun saha ziyareti ve değerlendirme süreci ile ilgili geri bildirimini alır.
- i) Değerlendirici ekibinin saha performansını gözlemler ve KÖK üyeleri ile paylaşır.
- j) KÖK Temsilcisi, başvuruları değerlendiren ekiplerden alınan geri bildirimler ile Jüri için görüş oluşturur.

Değerlendirme Ekiplerinin Sorumlulukları ve Yetkileri

Değerlendirme ekip üyelerinin görevleri ve sorumlulukları şunlardır:

- a) EFQM Değerlendirme veri tabanında (AssessBase) sunulan, Kuruluş başvuru dokümanını, ödül kriterlerine, EFQM Modeli kapsamına ve ekibin belirlediği çalışma esaslarına uygun bir şekilde bireysel olarak değerlendirmek,
- b) KÖK 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,
- c) Saha Ziyaret Planını tüm ekibin katılımı ile KÖK'ün belirlediği takvime uygun olarak yapmak ve gerçekleştirmek,
- d) Saha ziyareti sonrasında uzlaşım ile EFQM Değerlendirme veri tabanında (AssessBase) ortak Geri Bildirim Raporunu oluşturmak, puanlamayı yapmak ve Ödül Sekreterliğine ulaştırmak,
- e) EFQM beklentileri çerçevesinde, varsa başvuran kuruluşla ilgili olarak "İyi Uygulamalar"ı belirlemek ve raporlamak, Yönetici Özeti Raporunu hazırlamak ve Geri Bildirim Raporu ile beraber zamanında Türkiye Mükemmellik Ödülleri Sekreterliğine iletmek,
- f) Değerlendirme süreci sonunda, ekip üyeleri olarak birbirleriyle ilgili performans değerlendirmelerini objektif bir tutumla sistem üzerinden yapmak. Sürecin aksayan yönleri ve/veya gelişimi ile ilgili fikirlerini Türkiye Mükemmellik Ödülleri Sekreterliğine göndermek,
- g) Etik sözleşmelerinde tariflenen Etik Şartlara ve KalDer Etik Yönetmeliğine uymak ve varsa Etik ihlalini yazılı olarak KÖK'e raporlamak.

Başdeğerlendiricinin Sorumlulukları ve Yetkileri

Başdeğerlendiricinin, KalDer ve KÖK'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, KÖK görüşlerini dikkate alarak belirlemek, ekip üyelerinin bu standartlara uyumunu sağlar,
- b) Tüm süreç boyunca, ekip içinde KÖK'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 KÖK 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 ziyareti programlarını, KÖK'ün belirlediği takvime uygun planlanmasını yaparak Ödül Sekreteri aracılığıyla ödüle başvuran kuruluş ile üzerinde anlaşılmış takvim ve plan hazırlanmasını ve uygulanmasını sağlamak,
- e) Tüm süreç boyunca ekip üyeleri arasında bir öğrenme ve birlikte çalışma ortamı oluşturulmasını teşvik etmek,
- f) Saha ziyareti sonrasında yapılacak uzlaşım sonuçlarının geri bildirim raporu formatında ve takvime uygun şekilde Türkiye Mükemmellik Ödülleri Sekreterliği'ne gönderilmesini sağlamak,
- g) EFQM Değerlendirme veri tabanında (AssessBase) Geri Bildirim Raporunun dil bütünlüğünü ve ekip olarak verilen puanın raporla uyumunu sağlamak üzere kontrol yapmak, çalışmaların bitiminde raporu Türkiye Mükemmellik Ödülleri Sekreterliği'ne iletmek,
- h) KÖK tarafından atanmış olan Başdeğerlendirici yardımcısının (BDY) gelişimi için uygun gördüğü tüm planlama, koordinasyon ve sunum görevlerinin ona devretmek, değerlendirme süreçlerinin sonunda BDY'nin performansı ve geleceği için KÖK'e raporlama yapmak/geri bildirimde bulunmak,

Başdeğerlendirici Yardımcısının (BDY) Sorumlulukları ve Yetkileri

Başdeğerlendirici Yardımcısı, KÖK tarafından potansiyel Başdeğerlendirici adayları arasından seçilerek ekibe atanan ve BD yetkinliklerinin gelişmesi amaçlanan değerlendiricilerdir. Yukarıda belirtilen ekip sorumlulukları dışında kişisel sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- a) Tüm süreç boyunca BD'nin devredeceği tüm planlama, raporlama ve koordinasyon görevlerini, kuralları, standartları ve KÖK görüşlerini dikkate alarak gerçekleştirmek,
- b) Süreç boyunca, BD ile beraber tüm koordinasyon toplantılarına katılmak,
- c) BD'nin talep ettiği konularda ona destek olarak ekip ruhunun aksatmadan verilen görevlerin gerçekleştirilmesine yardım etmek

Türkiye Mükemmellik Ödülleri Jürisinin Sorumlulukları ve Yetkileri

Türkiye Mükemmellik Ödülleri Jüri'sinin sorumluluk ve görevleri şunlardır;

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