



**T.C. Sağlık Bakanlığı**  
Strateji Geliştirme  
Başkanlığı

# İŞ AKIŞ ŞEMASI ÇİZİM STANDARTLARI



## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	4
İŞ AKIŞ ŞEMASI	6
1. Adım: Süreç Hiyerarşisinin Çıkarılması (Genel Görünüm)	6
2. Adım: İş Akış Şemalarının Hazırlanması	11
a. Şekillerin Dolgu Rengi	11
b. Kontrollerin Gösterimi	11
c. Risklerin Gösterimi	11
d. Ek Notların Gösterimi	11
3. Kısaltmalar ve Açıklamalar	14
İŞLEM KONTROL STANDARTLARI	15
FORM	17
SORUMLULUK (YETKİ) VE ONAY MATRİSİ	18
SBİK FORM 5	19

## ÖNSÖZ

### İş Akış Şeması Çizim Standartları

Bu doküman; 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu çerçevesinde Bakanlığın İç Kontrol Sistemini İç Kontrol Standartları kapsamında uyumlu hale getirmek üzere hazırlanmıştır.

Beş Bileşenden oluşan İç Kontrol Standartlarından Kontrol Faaliyeti Bileşeni ile ilgili yapılması gereken çalışmalarda yol haritası oluşturmak ve ilgili düzenlemelerin yapılmasında Kuruma yol göstermeyi amaçlamaktadır. İş akış şemalarının hangi standartlarda hazırlanacağını belirtmek üzere Strateji Geliştirme Başkanlığı tarafından hazırlanan bu doküman iş akış şemalarının oluşturulmasında birimlere rehberlik edecektir.

İç Kontrol Sistemi dinamik bir süreç olup sürekli geliştirmek gereklidir. Bu kapsamda tüm süreçleri tanımlamak süreçlerin birbiri ile olan etkileşimini anlamak ve değerlendirmek gerekir. Sağlık Bakanlığı strateji Geliştirme Başkanlığı bünyesinde yürütülen iç kontrol çalışmaları kapsamında hazırlanan "İş Akış Şeması Çizim Standartları" dokümanı iş akış şemalarının anlamı ve çizilme yöntemi konusunda açıklamaları içermektedir.

### İş Akış Şeması

Bir süreç içinde yer alan iş ve işlemlere yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerin mantıksal sırasıyla uygun semboller, oklar ve açıklamalar kullanılarak ifade edildiği çizelgelerdir. İş akışında her bir aktiviteden/ faaliyetten sorumlu personelin belirlenmesi ve belirlenen aktivite/ faaliyet için varsa gerekli evrakların belirtilmesi gerekir.

### İş Akış Şemalarının Sağlayacağı Faydalar

- İş Akış şemaları ile bir işin aşamaları daha ayrıntılı bir şekilde incelenebilecektir.
- Katma değeri olmayan süreçlerin tespit ederek sürecin kalitesinin artırılmasına yarar sağlayacaktır.
- İş akış şemaları ile süreç içerisindeki hataların bulunması kolaylaşacak ve hataların önlenmesi için gerekli adımlar atılabilecektir.
- İş akış şemaları ile karışık süreçler herkes tarafından kolayca anlaşılabilir.
- İş akış şemaları ile süreç yönetimi daha kolay olacaktır.
- İş akış şemaları ile riskleri belirleme, riskleri değerlendirme, risklerin yönetilmesi ve risklerin kontrolü daha kolay olacaktır.

Maliye Bakanlığınca yayımlanan Kamu İç Kontrol Standartları Tebliğ ve Sağlık Bakanlığı İç Kontrol Eylem Planının Kontrol Ortamı Standardı, Kontrol Faaliyeti Standardında yer alan

- Kontrol Ortamı Standardı 4.1 (KOS4.1) İş akış süreçlerindeki imza ve onay mercileri belirlenmeli ve personele duyurulmalıdır.
- Kontrol Faaliyeti Standardı 7.2 (KOS 7.2) Kontroller, gerekli hallerde, işlem öncesi kontrol, süreç kontrolü ve işlem sonrası kontrolleri de kapsamalıdır.
- Kontrol Faaliyeti Standardı 9.1 (KFS 9.1) Her faaliyet veya mali karar ve işlemin onaylanması, uygulanması, kaydedilmesi ve kontrolü görevleri farklı kişilere verilmelidir.
- Kontrol Faaliyeti Standardı 10.2 (KFS 10.2) Yöneticiler, personelin iş ve işlemlerini izlemeli ve onaylamalı, hata ve usulsüzlüklerin giderilmesi için gerekli talimatları vermelidir.

Genel şartlar gereğince aşağıdaki dokümanlar hazırlanacaktır.

- 1- İş Akış Şemaları
- 2- İşlem Kontrol Standartları
- 3- Sorumluluk Matrisleri

İç Kontrol Sistemi kapsamında yürütülen çalışmaların, gelişen, değişen koşullara uyum sağlayabilmesi güncellenmesi ve yönetimin işini kolaylaştırması adına bilgi teknolojilerinin kullanılması gereklidir.

### **İş Akış Şeması Çizim Standartları**

Bir süreç; nerede başladığı, nerede bittiği, karar noktaları, diğer süreçlerle etkileşimleri, girdileri, çıktıları, sorumluları ve adımları belli olmadan tanımlanmış sayılmaz. Tanımlanmayan süreçler kontrol edilemez ve ölçülemez.

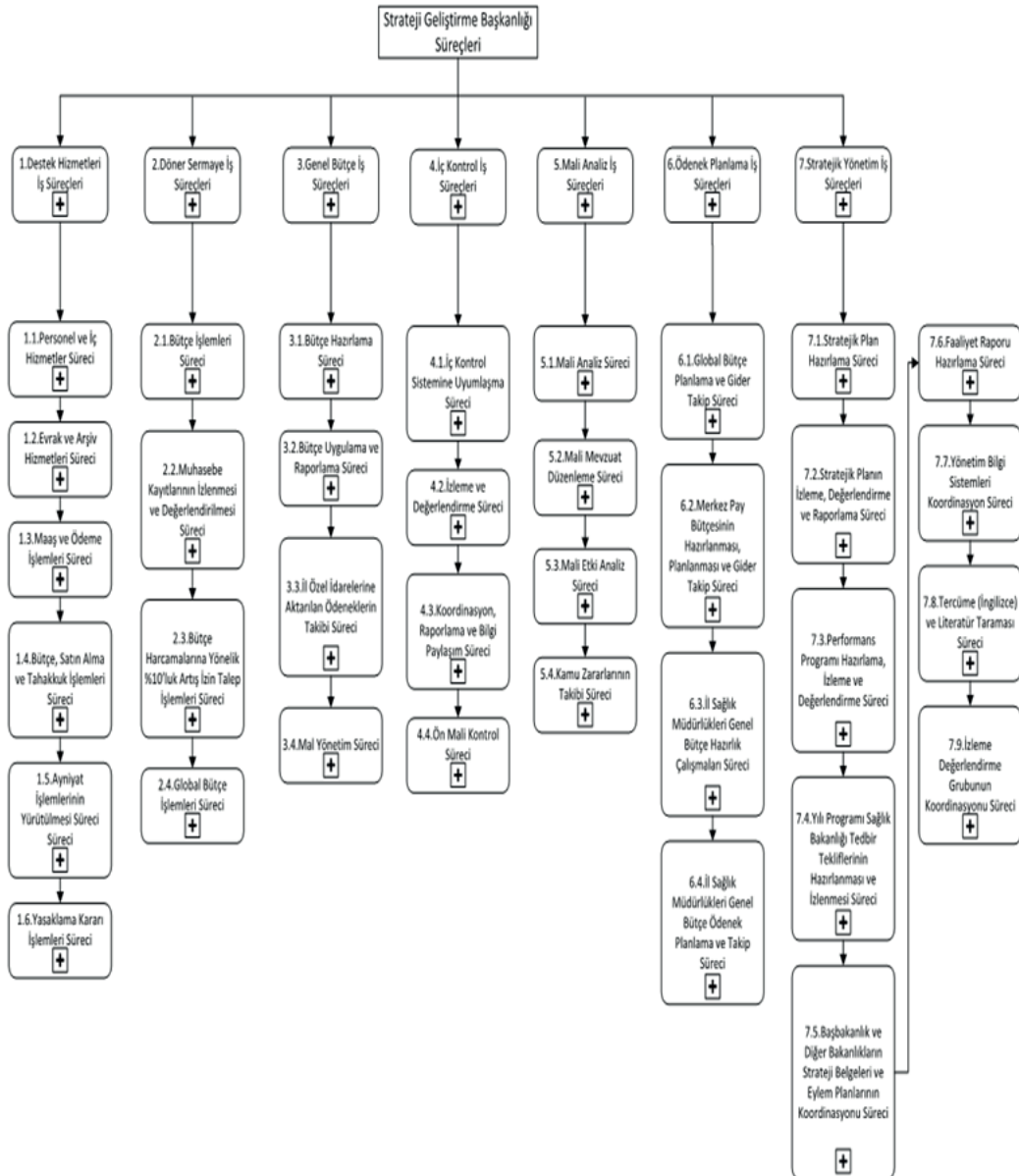
## İŞ AKIŞ ŞEMASI

### 1. Adım: Süreç Hiyerarşisinin Çıkarılması (Genel Görünüm)

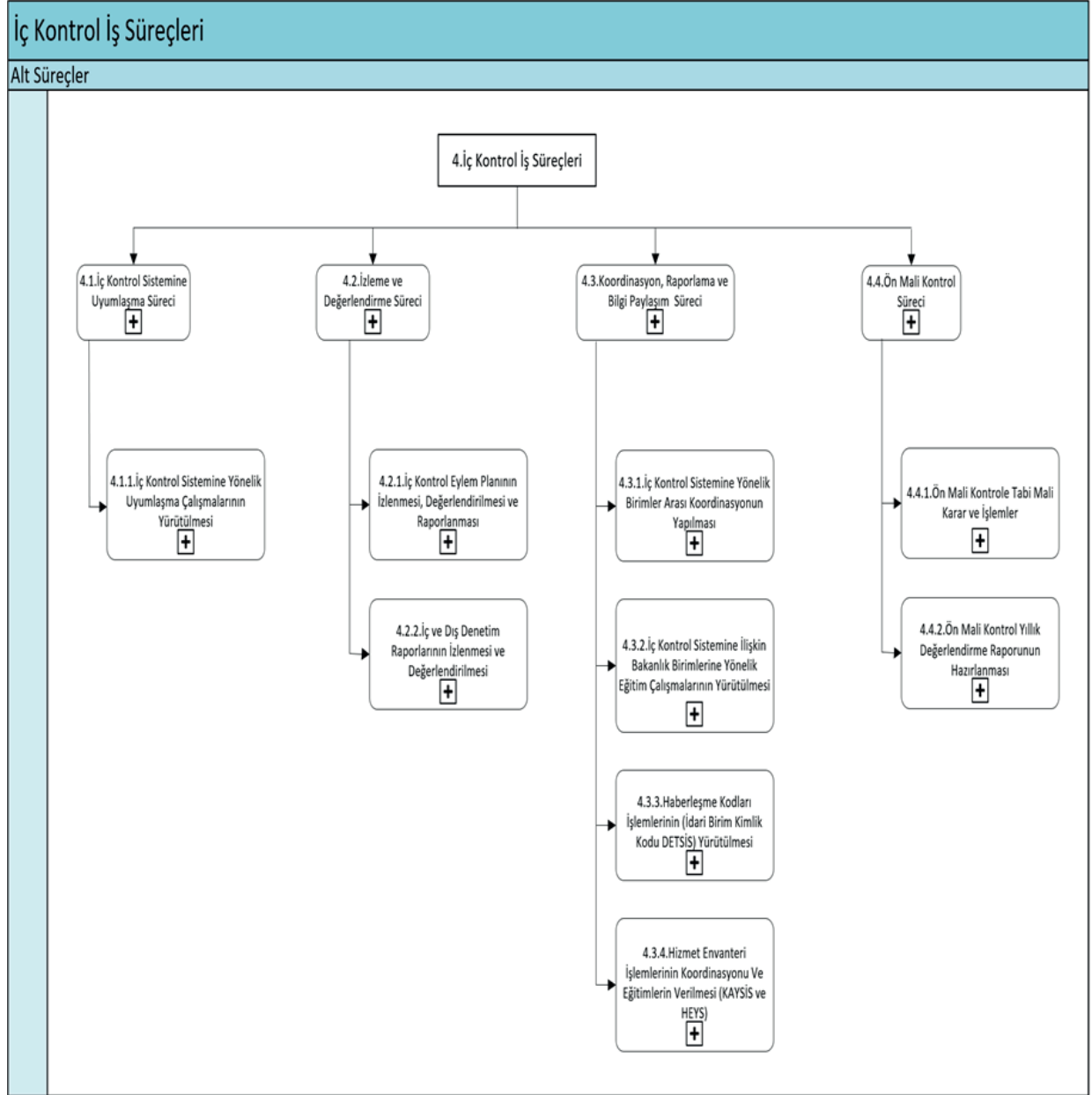
Kurum süreçlerinin etkili bir şekilde anlaşılıp analiz edilebilmesi için alt süreçler bazında gerektiği kadar detaya inilerek (temel süreç, süreç, alt süreç, faaliyet) ayrıştırılmasını ifade eder. Bu ayrıştırma iş akış şeması okuyucusunun şemayı algılamasını kolaylaştırır. Yapılan çalışmalar sonucunda oluşturulan şekiller Şekil-1, Şekil-2 de görülmektedir.

Genel Müdürlüklerde/Strateji Geliştirme Başkanlığında Daire Başkanlığı düzeyinde görünüm (Şekil-1) de yer almaktadır. Daire Başkanlıklarına inildikçe görünüm (Şekil-2) de yer almaktadır. Bu şemalar çıkarılırken "Süreç Kartlarından" faydalanılabilir.

Şekil 1



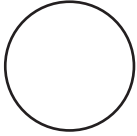
Şekil 2



İş akış şeması çizim işlemlerine başlamadan önce Şekil-2 deki gibi süreç hiyerarşisinin çıkarılması gereklidir. Bu şekilde sürecin daha etkili bir şekilde analiz edilmesini sağlayacak olup, karmaşık yapılar daha iyi anlaşılır hale gelecektir.

Süreçlerde numaralandırma işlemi ana süreçlerde 1, 2, 3, 4, ... şeklinde devam ederken alt süreçlerde 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, ... alt süreçlerde ise 1.1.1, 1.1.2, 2.1.1, 2.1.2, ... birden çok haneli sıralama işleminin yapılması gereklidir. Buda iş akışlarında meydana gelen karışıklığın önüne geçilecektir.

İş akış şemalarının çizimleri belirli kural ve standartlar çerçevesinde, Microsoft Visio Programı kullanılarak oluşturulacaktır. Bu standartlara temel oluşturan tanımlar ve semboller aşağıda yer almaktadır.



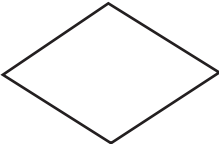
**Başlangıç;** İş akışının başlangıç noktasını (işlemi başlatan tetikleyici) belirtmek amacı ile kullanılmaktadır. Elips şeklindedir



**Bitiş;** İş akışının bitiş noktasını belirtmek amacıyla kullanılmaktadır. Etrafı kalın siyah çizgili yuvarlak olarak gösterilir.



**İş adımı;** süreç boyunca yapılan işlerin, bu işleri yapan kişilerin ve işin yapılma sıklığının belirtildiği alanlardır. İş adımları dikdörtgen kutular içerisinde gösterilir.



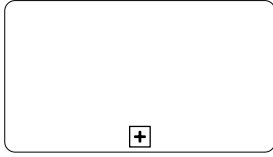
**Karar;** süreç boyunca ortaya çıkan karar aşamalarının gösterimidir. Karar aşamaları baklava şeklinde kutular içerisinde gösterilir.



**Doküman;** İş Akış sürecindeki belgeleri ifade eder, Belgenin adı ve belge içerisinde sunulan **bilginin ne olduğu belirtilir.**



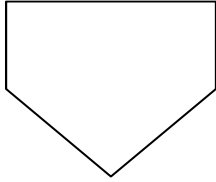
Şekilden faaliyete doğru bir ok çizildiğinde iş akışına bir dokümanın dâhil edileceği/ kullanılacağı ifade edilir. Faaliyetten şekle doğru bir ok çizildiğinde iş akışından çıkan bir doküman ifade edilir.



**Tanımlı Süreç;** Sürecin ilişkide olduğu alt veya diğer süreçleri göstermektedir. İş akışı esnasında önceden tanımlanmış atıfta bulunmak için kullanılır.



**Elektronik Sistem;** İş akışında kullanılan web uygulamaları yazılımlarını ifade eder (ÇKYS, MBS, HBYS vb). Şekilden sürece doğru bir ok çıkartıldığında web uygulama yazılımının sürece bilgi sağladığını göstermek için kullanılır. Süreçten şekle doğru bir ok çıkartıldığında web uygulama yazılımına veri sağlandığını göstermek için kullanılır.



**Bağlayıcı;** İş akış şemasının bir sayfaya sığmaması durumunda bir başka sayfaya geçişte bağlantı noktası olarak kullanılır.



**Kontroller;** İş akışlarında kontrol mekanizmalarının gösterilmesi için ilgili aktivite kutusunun sağ alt köşesine eklenecektir. İş adımlarına dair kontrolleri ayrı ayrı tanımlamak için numaralandırma yapılacak ve kontrol tablosu oluşturulacaktır.



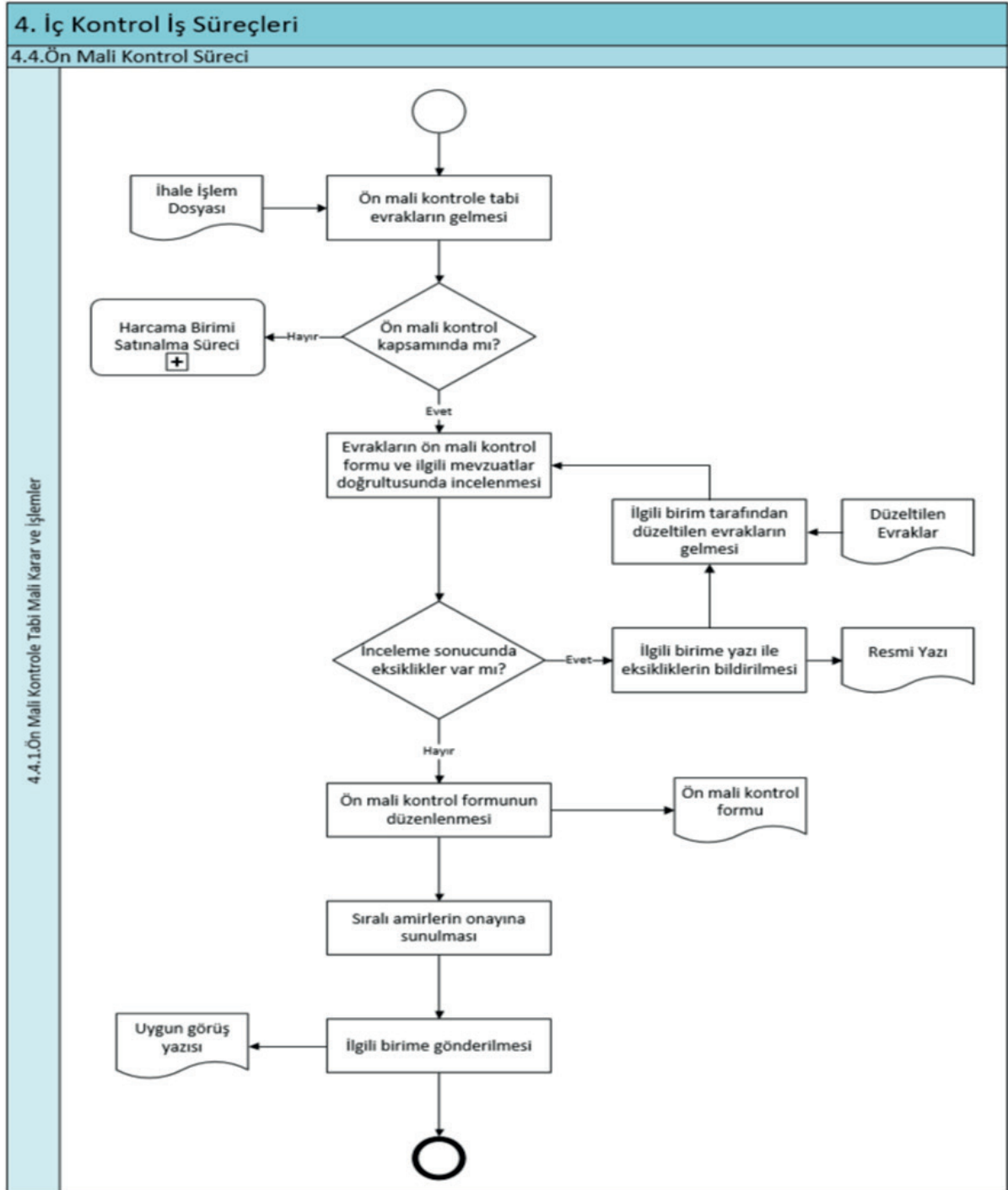
**Ek Notlar;** İş akışlarında ek notlar gösterilmesi için ilgili aktivite kutusunun sağ alt köşesine eklenecektir.



**Risk;** İş adımlarındaki riskleri gösterir. Üçgen şeklinde ve rengi kırmızıdır.



### Örnek İş Akışı Şekil 3



## 2. Adım: İş Akış Şemalarının Hazırlanması

### a. Şekillerin Dolgu Rengi

İş adım kutularının dolgu rengi Beyaz: (R255, G255, B255)



İş adımlarına ait kontrollerin gösterimi Yeşil: (R146, G208, B80)



İş adımlarına ait ek notların gösterimi, Turuncu (R255, G192, G0)



İş adımlarına ait risklerin gösterimi, Kırmızı ( R255, B0, G0)



### b. Kontrollerin Gösterimi

İş adımlarına dair kontrollerin gösteriminde “Çember” kullanılacak olup yukarıda belirtilen yeşil renk ile dolgu yapılarak gösterilecektir.

İş adımlarının kontrol mekanizmaları, ilgili işlem kutusunun sağ alt köşesine eklenecek olup, iş adımlarına dair kontrolleri ayrı ayrı tanımlamak / açıklamak gerektiğinde numaralandırma yapılarak (K1,K2, ..gibi) gösterilecektir. Her alt süreç çizim sayfasına ait ek sayfasında (Şekil-4) ilgili kontrol numarası karşısında kontrolün açıklaması yapılacaktır. Numaralandırma işlemi her bir iş akışı için ( 1 ) den başlatılacaktır.

Kontrol noktasında birden fazla kontrol/çeklist varsa “İşlem Kontrol Standartları Formu” oluşturularak, ek sayfadaki kontrol numarası karşısına bu standart formun numarası yazılacaktır. (işlem Kontrol St. 1.. vb)

### c. Risklerin Gösterimi

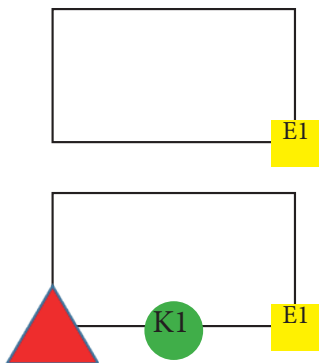
İş adımlarına dair risklerin gösteriminde “üçgen” şekli kullanılacak olup yukarıda belirtilen kırmızı renk ile dolgu yapılarak gösterilecektir.

İş adımına ait risklerin işlem kutusunun sol alt köşesinde yer alacak olup, iş adımlarına ait riskleri tanımlamak için her bir risk ayrı ayrı numaralandırılarak (R1, R2, ...gibi) gösterilecektir.

Her alt süreç çizim sayfasına ait ek sayfasında (Şekil-4) ilgili risk numarası karşısında riskin açıklaması yapılacaktır. Numaralandırma işlemi her bir iş akışı için ( 1 ) den başlatılacaktır.

### d. Ek Notların Gösterimi

Ek notların gösteriminde “Kare” şekli kullanılacak olup yukarıda belirtilen turuncu renk ile dolgu yapılarak gösterilecektir.



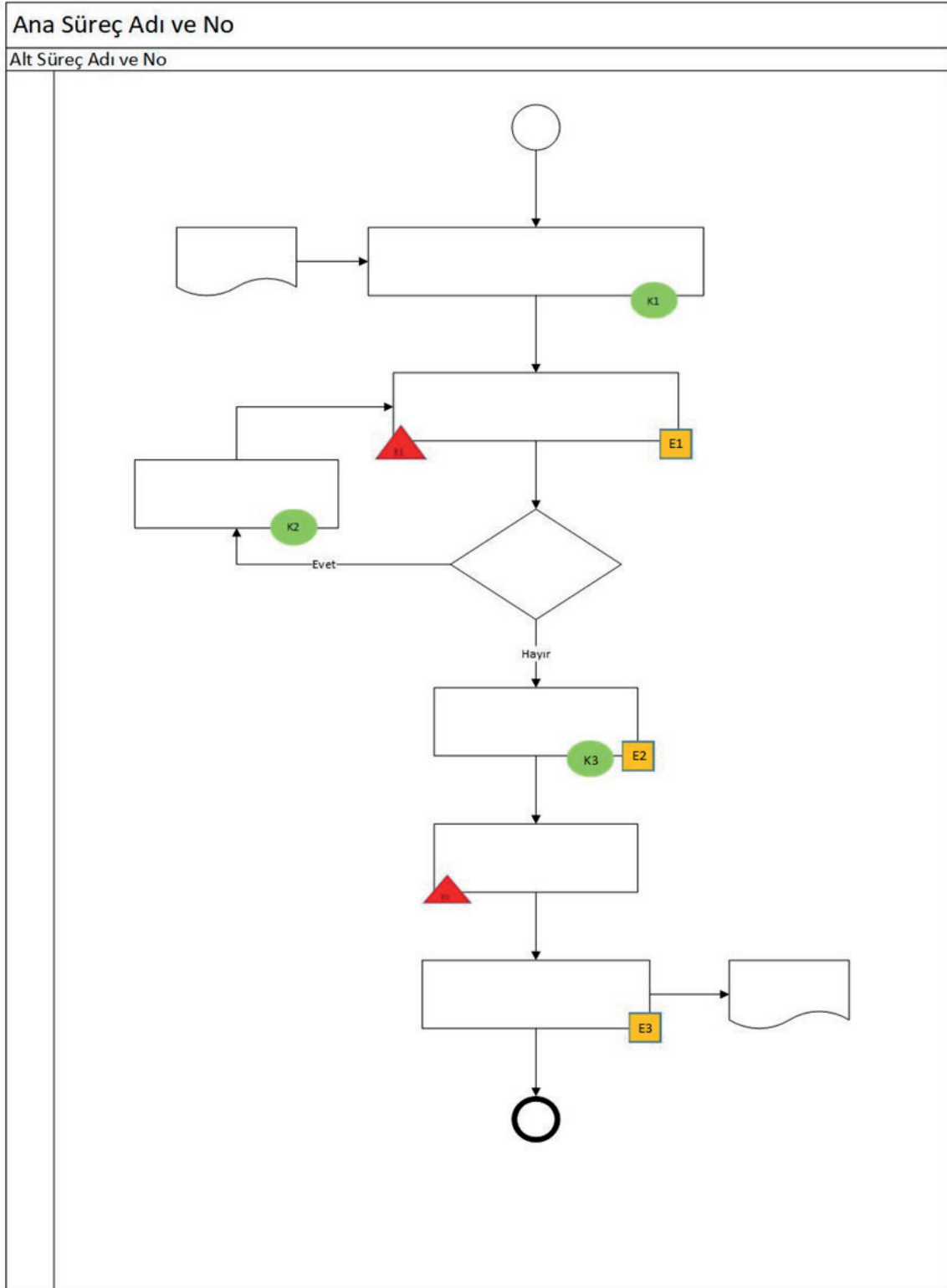
İşlem adımlarına ait ilgili ek notlar işlem kutusunun sağ alt köşesinde gösterilecektir. Bir akış içerisinde birden fazla ek not var ise E1, E2, .. gibi numaralandırılarak gösterilecek ve alt sürece ait ek sayfasında (ŞEKİL-4) ek notların açıklamaları yapılacaktır. Numaralandırma işlemi her bir akış için 1 den başlatılacaktır. Aynı işlem kutusunda hem ek not hem kontrol hem de risk varsa bunlar yandaki şekildeki gibi gösterilecektir.



## Şekil 4

KONTROLLER	
K1	Mevzuat Kontrolü, İhalesi yapılan işin yatırım programında olup olmadığı, Ön Mali Kontrol Yönergesinde istenen belgelerin olup olmadığı
K2	Genel olarak inceleme pusulasında yer alan bilgiler kontrol edilir, ilgili mevzuatın ilgili maddesi gereğince yapılacak işler kontrol edilir.
RİSKLER	
R1	Ön Mali Kontrol işlemlerinin zamanında tamamlanamaması
R2	Personel yetersizliği sebebi ile işlerin zamanında yapılmayarak prestij kaybı
R3	Doğru verilere zamanında ulaşamaması sonucu zamanında raporlama yapılamaması
EK NOTLAR	
E1	İsteklilerin 4734 sayılı Kanununun 10 maddesinin dördüncü fıkrasının (a),(b), ( c ), ( d ), ( e ) ve ( g ) bentlerinde sayılan durumlarda olmadığına dair belgeler ile ihale bedelinin %6'sı oranında kesin teminatı yatırdığına dair belgeler gönderilir.
E2	İç Kontrol Uyum Eylem Planı Rehberinde yer alan 5 bileşen 18 standart ve 79 Genel Şart kapsamında mevcut durum değerlendirilerek makul güvence sağlanıyor ise yeni bir eylem öngörmeye gerek bulunmamaktadır.
E3	5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 55. maddesi (İç Kontrolün tanımı)

## İş Akış Örneği



### 3. Kısaltmalar ve Açıklamalar

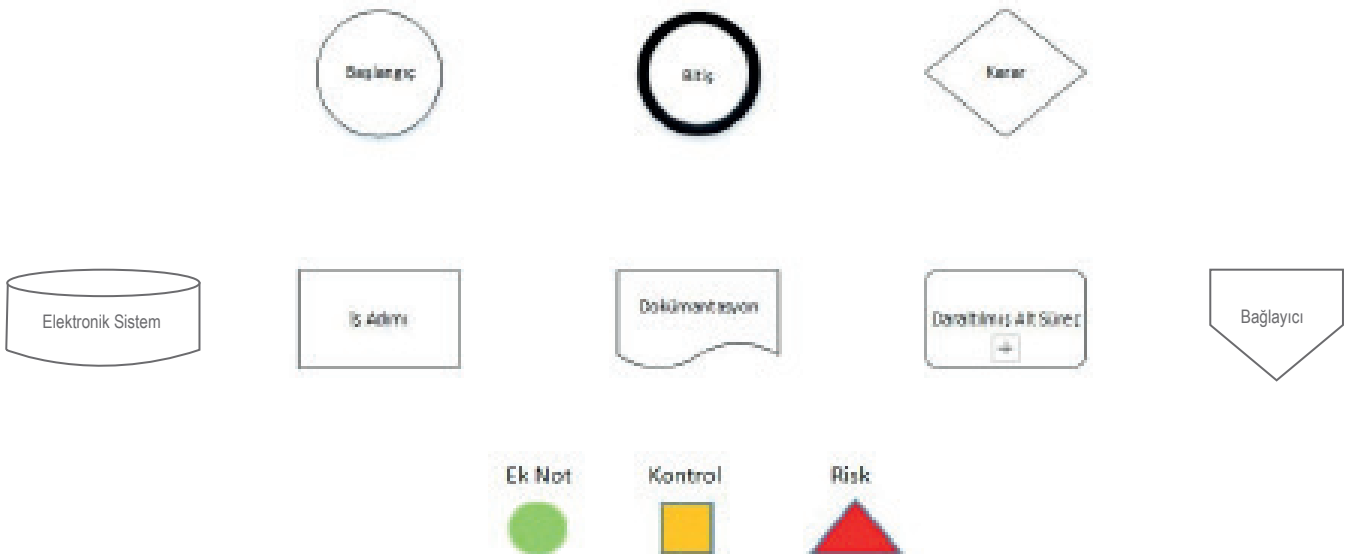
İş akış şemalarında yer alan tüm kısaltmalar şemanın en başına eklenerek kısaltmalar sayfasında açıklanacaktır. Kısaltmalar ve açıklamalar Şekil-5 de görülmektedir.

#### Şekil 5

##### Kısaltmalar

<b>SGB</b>	<b>Strateji Geliştirme Başkanlığı</b>
<b>İKDB</b>	<b>İç Kontrol Dairesi Başkanlığı</b>
<b>MHU</b>	<b>Mali Hizmetler Uzmanı</b>
<b>MSM</b>	<b>Merkez Saymanlık Müdürlüğü</b>
<b>KİKSHG</b>	<b>Kamu İç Kontrol Standartları Eylem Planı Hazırlama Grubu</b>
<b>İYK</b>	<b>İzleme Yönlendirme Kurulu</b>
<b>ÖF</b>	<b>Öneri Formu</b>
<b>SF</b>	<b>Standart Form</b>
<b>İK</b>	<b>İhale Komisyonu</b>
<b>STB</b>	<b>Satın Alma Birimi</b>
<b>SBİK</b>	<b>Sağlık Bakanlığı İç Kontrol</b>

##### Açıklamalar



## İŞLEM KONTROL STANDARTLARI

Kamu İç Kontrol Standartları Tebliğ ve Bakanlığımız İç Kontrol Standartları Eylem Planının KOS 2.7 de yer alan “Her düzeydeki yöneticiler verilen görevlerin sonucunu izlemeye yönelik mekanizmalar oluşturmalıdır.” genel şartı gereğince;

Yöneticiler verilen görevlerin yerine getirilip getirilmediğini izlemek amacı ile belirli dönemlerde raporlar temin ederek, bu raporların sonuçlarını değerlendirecektir. Raporların kontrolüne ilişkin dokümantasyon standart bir yapıda hazırlanacaktır.

İşlem Kontrol Standartları Formu temelde iş akışları sırasında tespit edilen kontrol noktalarının ayrıntılı olarak açıklandığı ve standartlara döküldüğü bir belge olup “Çeklist” olarak da nitelendirilebilir.

İşlem kontrol standartları, iş akışları üzerinde yapılan kontrollerin işlem bazında belirlenip gerekli kontrol adımlarının önceden tanımlanması ve standartlaştırılmasıdır. Yapılan işlerin tüm kontrol makamlarınca ve her seferinde aynı standartlar uygulanarak kontrol edilmesinde ortak bir yaklaşım oluşturulur. İşlem Kontrol standartları, süreçleri fiilen gerçekleştiren personel tarafından belirlenir. Sonrasında işlem kontrollerinin tanımlamaları, kontrolün özellikleri ve kimler tarafından hangi adımlar izlenerek yapıldığı her bir kontrol için belirtilerek tamamlanır.

SBİK FORM-3 İşlem Kontrol Standartları Form’unda görüleceği gibi ilk kısımda kontrolün özellikleri gösterilmektedir.

**Kontrolün sıklığı;** kontrolün hangi zaman aralıklarıyla(işlem gerçekleştikçe, günlük, haftalık, aylık, yıllık vb.) gerçekleştiğini göstermektedir.

**Kontrolün tipi;** yapılan kontrolün ne amaçla (önleyici, düzeltici, tespit edici, yönlendirici) yapıldığını göstermektedir.

**Önleyici Kontroller;** Risklerin gerçekleşmesi halinde idare için oluşturacağı tehditleri sınırlamak ve istenmeyen sonuçların ortaya çıkmasını en aza indirmek adına faaliyet gerçekleşmeden önce yapılması gereken kontrollerdir. Örneğin sözleşme tasarılarının ön mali kontrole tabi tutulması, hassas görevde bulunanların rotasyonu gibi.

**Düzeltilici kontroller;** Risklerin gerçekleştiği durumlarda ortaya çıkan tehditlerden kaynaklanan istenmeyen sonuçların etkisini azaltmaya/düzeltilmeye yönelik kontrollerdir. Örneğin sözleşmelere yersiz ödemelerin geri tahsil edilmesine ilişkin hüküm konulması, garanti süresinin öngörülmesi gibi.

**Tespit Edici Kontroller;** Riskler gerçekleşikten sonra meydana gelen zarar ve hasarın ne olduğunun tespiti amacıyla yapılan kontrollerdir. Örneğin kesin hesap ve faaliyet raporları bilgilerinin; stratejik plan, performans programı ve yılı bütçesi ile karşılaştırılması, depo sayımları gibi.

**Yönlendirici kontroller;** Belirli bir sonuca ulaşmayı sağlamak için yapılan kontrollerdir. Örneğin eğitim verilmesi, koruyucu malzemeler kullanılması (maske, özel giysiler vb), koruyucu sağlık uygulamaları (ellerin yıkanması özel broşür yayınlanması vb.) gibi Kontrolün doğası, kontrolün nasıl (manuel, bilgi teknolojileri yoluyla) gerçekleştirildiğini belirtir.

**Kontrolün Tanımı;** İş akışlarında yer alan kontrol noktalarının belirlendiği işlem kutusunda yer alan kontrol yazılacaktır.

**İşlem Kontrol Standartları;** İşlem kontrolüne ait standart işlemlerin listesi yani kontrol edilen bilgi ve belgeler alt alta sıralanacaktır.

Durum; Bu bölüm işlemlerin kontrol sıklığına göre işlem her gerçekleştiğinde ilgili kontrollerin yapılıp yapılmadığını gösterecektir. (Var - Yok, ✓ veya + işareti kullanılabilir.)



## FORM

 <p>T.C. Sağlık Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı</p>		<p>SAĞLIK BAKANLIĞI .....BİRİMİ İŞLEM KONTROL STANDARTLARI FORMU</p>	
Süreç Adı			
Alt Süreç Adı			
Kontrol Sıklığı			
Kontrol Tipi			
Kontrol Doğası			
Kontrol Tanımı			
No	İşlem Kontrol Standartları	Durum	
<p>Kontrolü Gerçekleştiren Personelin Adı Soyadı Unvanı</p>			

## SORUMLULUK (YETKİ) VE ONAY MATRİSİ

Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği ve Bakanlığımız İç Kontrol Standartları Eylem Planının KOS.4.1’de yer alan “iş akış süreçlerindeki imza ve onay mercileri belirlenmeli ve personele duyurulmalıdır.” genel şartı gereğince hazırlanmıştır.

İmza ve onay mercilerinin eksiksiz olarak belirlenebilmesini sağlamak amacıyla birimlerin iş süreçleri (iş akış şemaları) yazılı olarak oluşturulacak, onay noktaları bu süreçlerde belirlenecektir. İş süreçlerinin ve onay mekanizmalarının belirlenmesini müteakiben, “sorumluluk matrisleri” oluşturulacaktır. Sorumluluk Matrisleri doldurulurken aşağıdaki açıklamalar dikkate alınacaktır.

**İş Süreçlerinin Sorumluları;** İş süreçlerinden unvan gözetmeksizin direk sorumlu I. personel, o olmadığında II sorumlu ve belirlenebiliyorsa III. sorumlunun belirlenerek yazılması.

**Onay Mercileri;** Sürecin hangi makama kadar gittiği ve o makamların paraf, imza, onay vb. gibi yetkilerinin gösterilmesi gerekmektedir.

SORUMLULUK MATRİSİ										
İŞİN KODU	İŞİN ADI	I.SORUMLU	II. SORUMLU	III.SORUMLU	IV.SORUMLU	I.KONTROL (PAGAM)	II.KONTROL (PADAŞ)	III.KONTROL (PARAF)	IV.KONTROL (PARAF)	V.KONTROL (İNZA-OMAY)
İÇK.001	İç Kontrol Sisteminde Yıllık Uyumlama Çalışmaların Yürütülmesi					Birim Sorumlusu	Daire Başkanı	Başkan		Beklen Yardımcı
İÇK.002	İç Kontrol Eylem Planının İzlenmesi, Değerlendirilmesi ve Raporlanması					Birim Sorumlusu	Daire Başkanı	Başkan		Beklen Yardımcı
İÇK.003	İç ve Dış Denetim Raporlarının İzlenmesi ve Değerlendirilmesi					Birim Sorumlusu	Daire Başkanı	Başkan		Beklen Yardımcı
İÇK.004	İç Kontrol Sisteminde Yıllık Münlük Arası Koordinasyonun Yapılması					Birim Sorumlusu	Daire Başkanı			Başkan
İÇK.005	İç Kontrol Sisteminde İlgili Bakanlık Münlüklerine Yıllık Eğitim Çalışmalarının Yürütülmesi					Birim Sorumlusu	Daire Başkanı			Başkan
İÇK.006	İstisnalar Kodları İçerisindeki İşleri Bilim Kurul Kodu (DİTİS) Yürütülmesi					Birim Sorumlusu	Daire Başkanı			Başkan/Bakan Yardımcısı
İÇK.007	Sistem İncelemesi İçerisindeki Koordinasyon ve Eğitimlerin Yürütülmesi (MARSIS ve MERS)					Birim Sorumlusu	Daire Başkanı			Başkan/Bakan Yardımcısı
İÇK.008	Ön Mülki Kontrolde Tabii Mali Karar ve İşlemler					Birim Sorumlusu	Daire Başkanı			Daire Başkanı/Başkan
İÇK.009	Ön Mülki Kontrol Yılı Değerlendirme Raporunun Hazırlanması					Birim Sorumlusu	Daire Başkanı			Başkan