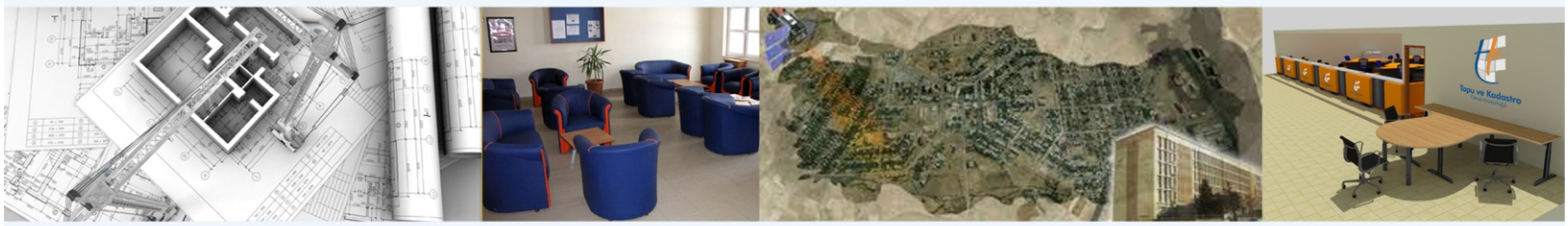
Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

KALİTE BÜLTENİ

SAYI : 3 - TEMMUZ 2012

TEKNOLOJİ KALİTE GÜVEN MEMNUNİYET

STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI



K-Q
TSE-ISO-EN
9000

TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BELGELİ BİR KURUMDUR.

2012 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ TETKİKLERİ

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yürütülen SKGP kapsamında TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin kurumumuzun çalışma verimi ve yönetim etkinliği ile sürekli kurumsal gelişimin sağlanması, gelişim ve yeniden yapılanma çalışmalarının desteklenmesi, bütünselleştirilmesi, kurum çalışanlarına yayılımının ve sürdürülebilirliği ile gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sağlanması, Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekliliğinin sağlanması amaçlanmıştır. Bu kapsamda Kalite denetçilerimizin sayısı 50' ye çıkartılmıştır. Kalite Denetçilerinin bir kısmı Bölge Müdürlüklerinde hizmetlerini sürdürmektedir. 2013 Yılında tüm birimlerimize yaygınlaştırma çalışmalarının tamamlanması amacıyla; 01.06.2012 tarihinde başlayan iç tetkik çalışmalarımız 15.09.2012 tarihinde tamamlanacaktır. Genel Müdürlük merkez birimleri ile 22 Bölge Müdürlüğümüz ve bağlı 704 birimimiz bu kapsamda iç tetkike tabi tutulmaktadır. Bölgelerimizde 67 İç Denetçi birimleri denetlemekte ve daha sonra Kalite Denetçilerimiz görevlendirildikleri bölgelere giderek Bölge Müdürlüğünün iç tetkikini tamamlamakta ve yapılan tetkikleri gözden geçirerek eksiklikler giderilmektedir. İç tetkikler, kurumuzun faaliyetlerini geliştirmek ve ona değer katmak amacı güden objektif esaslarla yürütülen faaliyetlerdir. Kurumumuzun risk yönetimi, kontrol ve yönetişim süreçlerinin etkinliğini değerlendirmek, geliştirmek amacına yönelik sistemli ve disiplinli bir yaklaşım getirerek istenen hedefe ulaşmasına yardımcı olacaktır.

2013 yılında Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünün tüm birimleri TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemine geçeceğinden, yapılan çalışmalarımız en kısa zamanda meyvelerini verecek ve kurumumuzun etkinliğini artıracaktır.

Orhan DELİGÖZ
Strateji Geliştirme Daire Başkanı

165. YILIMIZ VE KALİTEYE BAKIŞIMIZ...

Bilindiği üzere taşınmazlara ilişkin hizmet sunan Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, taşınmazlara yönelik politikaları belirlemek ve yönetmek amaçlarıyla hizmet sunumunda pozitif faktörleri (katılımcılık, verimlilik, vatandaş memnuniyeti) önemseyerek 165. Yılında da **"Teknoloji, Kalite, Güven ve Memnuniyet"** sloganıyla hizmetlerini sürdürmeye devam etmektedir. Kurumumuzun, sürekli değişim halinde olan dünyamızda, kamu kurumlarının rekabet gücüne sahip, bilgi teknolojilerini en iyi şekilde kullanabilen, kaliteli bir yönetim anlayışını benimseyen ve bu doğrultuda hareket eden bir kurum olarak hizmetlerini sürdürmesi esastır. Bu sebeple belirlenmiş hedeflere ulaşabilmek ve karşılaşılan problemlerin çözümüne daha kolay ulaşabilmek için planlı ve programlı bir çalışmanın gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Kamu idarelerinde geleceğe yönelik stratejik düşünme ve kalite yönetimine geçişte önemli bir aşama olan stratejik plan gereğince, ülkemizin milli stratejisi ve kalkınma planları doğrultusunda ileriye dönük planlar yapılması, bu planlara uygun çalışmalar yürütülmesi ve sonuçlarının değerlendirilmesinin Genel Müdürlüğümüze çok önemli kazanımlar sağlayacağı bir gerçektir. Bu bağlamda, kurum personelinin de katılımıyla benimsenen Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili çalışmalarımız aralıksız sürdürülmektedir.

Kalite Müdürlüğü olarak, Genel Müdürlüğümüzün sunmuş olduğu hizmetlerin; hızlı, kesintisiz, güvenli ve kaliteli verilebilmesi için mevcut ve geliştirilebilir kaynaklarımızın kalite odaklı düşünce yapısıyla birleştirilmesiyle 21. Yüzyılın dinamizminin üzerinde bir gelişim izleyeceğine inancımız sonsuzdur.

Ferhan KONUŞ
Kalite Müdürü V.

Bültende yer alan konular...

Kalite Yönetim Sistemi Tetkikleri.....(2)
165. Yılımız ve Kaliteye Bakışımız.....(2)
Kurum Kültürü ....(2)
Kalite Sözlüğü.....(3)
6 Sigma Yaklaşımı.....(3)
Gerçek Astların Amirlerinden İstekleri.....(4)
Kalite Yönetim Sistemi Prensipleri.....(4)

6 Ayda bir Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yayımlanır.
Sorumlular:
Orhan DELİGÖZ Strateji Geliştirme Daire Başkanı
Ferhan KONUŞ Kalite Müdürü
Sayı Editörleri:
Orhan DELİGÖZ - Ferhan KONUŞ -
Erkan ÇETİNTAŞ - Faruk ÖZDÜZGÜN

KURUM KÜLTÜRÜ

Başarılı olan kurumlar çalışanlarını birbirine bağlayan ve bir arada tutan; onlara canlılık veren ve yeni bir ruh aşılayan kurumsal kültürlerini etkin kullanan yöneticilere sahiptirler.

Burada önemli olan kurum kültürünü kurumların yaşamlarını sürdürmek ve performanslarını artırmak için bir araç olarak kullanmalarıdır.

Kurumların etrafında ekonomik, politik, sosyal ve kültürel uzak çevrede değişim fazlaysa; iç çevrede rakipler, tedarikçiler gibi unsurlar hızlı değişim gösteriyorsa ve bürokratik kültürle yönetilen bir kurumsa başarı şansı çok düşük demektir.

Kurum performansını artırmak istiyorsa, kurum kültürünün hem dış çevrede olan değişimlere ayak uyduran, hem de iç çevre faktörleriyle uyumlu olan kültürel özelliklerini ön plana çıkartmalıdır.

Burada en büyük görev kurum kültürünü yönetmek durumunda olan yöneticilere düşmektedir. Çünkü kurum kültürü anlaşıldığı, değiştirildiği ve yönetildiği takdirde toplumların, grupların ve kurumların başarılarında önemli bir etkisi vardır. Kurum kültürünü yönetmek bir amaç değildir. Yönetim etkinliği için bir araçtır. Kurumların ürünleri, üretim süreçleri, hizmetleri, teknolojisi ve gözle görülebilir pek çok avantajları taklit edilebilir. Ancak kültürleri taklit etmek çok zordur. Yöneticilerin performansı ve başarıyı artıran; bireylere kurumsal bağlılık ile aidiyet duygusunu kazanmada etkisi olan kurum kültürünü, kurum üyelerince paylaşılması gereken değer, tutum, norm, inanç ve davranışların nelerin olması gerektiğini belirleyerek hangi gelenek, sembol ve kahramanların önemli olduğunu net olarak belirlemelidir.

Kurum kültürü kurumların performansını ve başarısını kurumun faaliyette bulunduğu ortama bağlı olarak olumlu yada olumsuz etkilediği için kurum çalışanlarının yönlendirilmesi ve kurumun yönetilmesinde etkili olacağı kaçınılmaz bir gerçektir.

Erkan ÇETİNTAŞ
Kalite Denetçisi

KALİTE SÖZLÜĞÜ

Balık Kılçığı Diyagramı (Fishbone Diagram)

Bilinen bir problemin muhtemel nedenlerini belirlemek ve göstermek için kullanılan bir araçtır. Ishikawa tarafından geliştirildiği için Ishikawa veya Balık Kılçığı Diyagramı olarak da bilinir. Neden-sonuç diyagramı, bir süreci etkileyen nedenleri sınıflandırarak ve ilişkilendirerek açık biçimde göstermek için geliştirilmiştir. Bu yöntem kalitenin yedi aracından biridir.

Karşılaştığımız önemli sorunları, onları oluşturduğumuz zamanki düşünce düzeyinde çözümleyemeyiz".
Einstein

6 SİGMA YAKLAŞIMI

Bu yaklaşımı seçen organizasyonların sağladıkları olağanüstü başarılar nedeniyle pek çok yönetim bilimcinin ve yazarın ilgi odağı olmuştur. Altı Sigma ile ilgili olarak; bir yönetim stratejisi, bir hedef (milyonda 3 - 4 den daha az hata oranı ile müşteri ihtiyaçlarını kusursuza yakın karşılama hedefi), istatistik yöntem (çıktı ve süreçlerdeki değişkenliği azaltmak için kullanılan ileri istatistik yöntem) ve kültürel değişim süreci (organizasyonun müşteri memnuniyeti ve verimliliğini artırarak rekabetçi konumunu güçlendirmesi için gerekli kültürel değişim süreci) şeklinde değişik tanımlamalar yapılmış olmakla birlikte bu tanımların hiçbiri Altı Sigma yaklaşımını tüm yönleri ile ortaya koyacak bir tanımı yansıtmamaktadır. Daha detay sayılabilecek tanımı şu şekilde yapabiliriz: "Organizasyonun temel süreçlerini müşteri ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde, değerlendirmek ve iyileştirmek için, şimdi ve gelecekte, tüm çalışanların bilgilerinin ve ölçülebilir metodların etkin olarak kullanılmasıdır." İstatistiksel bir ölçüm tekniği olan Altı Sigma, hizmetlerin ve süreçlerin ne kadar iyi olduğu hakkında sayısal bir göstergedir. Sürecin "sıfır hata" konumundan ne kadar saptığını gösterir… Bu durumda sigma, süreç performansının ne kadar iyi ya da kötü olduğunu belirlemekte kullanılan bir ölçüt olmaktadır. Yapılan işin türüne bakılmaksızın, gerçekleşen hata miktarı ile ilgilidir. Altı rakamı ise kusursuzluk düzeyi ile ilgilidir. Kusursuzluk sigma 6 rakamına doğru artmaktadır. Mesela günde 100 uçağın inip kalktığı bir alanda % 2 hata oranı ile çalışıldığında her gün 2 uçağın düşmesi hiç kimsenin kabul edemiyeceği bir hata oranı demektir. Bir sürecin altı sigma kalite düzeyinde olması demek, elde edilen ürün veya hizmette bir milyonda 3-4 adet hataya rastlanması demektir. Sonuç olarak: Organizasyonel dünyada rekabetin şartı müşterilerin ihtiyaçlarını doğru saptamaktan, bu ihtiyaçları rakiplerden çok daha hızlı, kaliteli aynı zamanda da daha ekonomik şekilde karşılamaktan geçmektedir. Altı Sigma bu amacı engelleyen her şeyi problem olarak görmektedir. Kuruluşların süreç ve çıktılarına olumsuz etki eden problemleri doğru olarak saptayabilme, tanımlayabilme, önceliklendirebilme ve bu problemleri hızlı ve başarıyla çözebilme becerisini en üst düzeye çıkarmayı amaçlamaktadır.

Faruk ÖZDÜZGÜN
Kalite Denetçisi

GERÇEK ASTLARIN AMİRLERİNDEN İSTEKLERİ

- Bazı konularda bizim de fikrimizi alır mısınız?
- Kötü hareketlerimizin nedenlerini araştırıp bizlere yardımcı olur musunuz?
- Bizi lütfen iyi tanır mısınız.
- Yapmakta olduğunuz işin önemini bizlere bildirir misiniz? (Bildiriniz ki şevkimiz artsın. Bize robot gözü ile bakılmasın)
- Hatasız kul olmaz derler. Kendi hatalarınızı bize yüklemeden kendiniz kabul ederseniz, inanınız gözümüzde daha çok büyürsünüz.
- Hatalarımızı yıkıcı tenkitle değil yapıcı tenkitle düzeltmeye çalışır mısınız? Kırıcı tenkitlerinizle bizi daha çok şaşırtıp daha çok hataya sürüklediğinizi biliyor musunuz?
- Bizde hep kusur aramayıp, bazen de iyi yönlerimizi söyleyerek moralimizi artırır mısınız?
- Unutmayınız ki hepimizin gözü sizdedir. Bizi nasıl istiyorsanız öyle hareket edin. Bize örnek olun. Şahıslar arasında ayrıcalık yapmayınız. Bu konuda ne kadar siyası davranırsanız o kadar gönlümüzü alır, birlik ve beraberliği tesis edersiniz.
- Lütfen prensip sahibi olur musunuz? Aksi halde bizler şaşkına dönüyoruz.
- Bize güveniniz ki biz de sizin güveninize layık olmaya çalışalım.

- Hoşnutsuzluğu anında bulup bertaraf eder misiniz? Yoksa birlik bozulup dirlik yok oluyor.
- Bizlerin sorunu için zaman ayırır mısınız? Çok kazançlı çıkarsınız.
- Görevimizde bizi destekler misiniz? Belki bir gün biz size faydalı olacak makama gelebiliriz.
- Ne olur, karşılaştığımızda bir "GÜNAYDIN"dan bizi yoksun bırakmayınız. Ayrılırken de "ALLAHASMARLADIK" derseniz bizi kendinize bağlarsınız.
- Teşekkürü sık kullanınız. Ama ağız alışkanlığı olarak değil.
- Zaman zaman hatırımızı sorun. Müsait zamanlarda bizimle konuşma ortamı hazırlayın. Acizane ani mesajlarımız size çok faydalı olabilir.
- Bilseniz ki sizi güler yüzlü gördüğümüz zaman şevkimiz artıyor.
- Bayramlarda ki küçük bir kartınız veya herhangi bir yerde tevazunuz; eşimin, çocuklarımın, arkadaşlarımın, ve komşularımın gözünde hem size hem de bana puan kazandırıyor.
- Astlar arasındaki ayrım tabiidir. Ancak bu ayrım belli edilmemelidir. Liderlik odur ki ayrıcalık taşıyan konularda bile ayrıcalık duygu ve düşüncelerini belli etmeden bütün personeline eşit davranmaktır.

Kaynak: www.erkancetintas.com

Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

KYS-KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ (8 TEMEL) PRENSİPLERİ

"ölçemediğiniz hiçbir şeyi kontrol edemez, kontrol edemediğiniz hiçbir şeyi yönetemezsiniz"...

1-Müşteri Odaklı Kuruluş	***2-Liderlik***
Tanım: Müşteri tatminini gerçekleştirmek için Kuruluşun kaynaklarının daha etkili kullanımıdır. Kuruluş; *Mevcut ve gelecekteki müşteri ihtiyaçlarını anlamalı *Müşteri Şartlarına uymalı, *Müşteri beklentilerini aşmak için çaba göstermelidir.	***Tanım:*** Liderler organize eder Misyon, Vizyon ve Kalite Politikasını belirlerler. Lider kurum içerisinde öyle bir ortam kurmalı ve devam ettirmelidir ki insanlar kuruluşun hedeflerinin başarılmasında tam olarak katılabilmelidirler. *Asya Ülkeleri proses odaklı liderlik, *Avrupa Ülkeleri sonuç odaklı liderlik,
3-Çalışanların Katılımı	***4-Proses (Süreç) Yaklaşımı***
Tanım: *Çalışanlar kuruluşun temelidir. *Çalışmalara tam olarak dahil edilmeleri, kendi yeteneklerinin organizasyonun yararına kullanmalarını sağlar.	***Tanım:*** Vatandaş ve Kurum için bir değer oluşturmak üzere, girdileri kullanarak ve Katma değer sağlayarak bunlardan çıktılar elde etmeyi amaçlayan; tekrarlanabilen, kontrol edilebilen, ölçülebilen, iyileştirilebilen, etkileşebilen, bir sahibi ve sorumlusu olan, organizasyonel hiyerarşi gerektirmeyen, fonksiyonlar / birimler arasında gerçekleşen, işlemlerdir.
5-Yönetimde Sistem Yaklaşımı	***6-Sürekli İyileştirme -KAİZEN***
Tanım: Belirli bir amaç için birbirleriyle ilişkili proseslerin oluşturduğu sistemin; Belirlenmesi, Anlaşılması, Yönetimi (analiz, ölçme ve değerlendirme), kuruluşun etkinliğini ve verimliliğini arttırır.	***Tanım:*** Kuruluşun bütün performansının sürekli iyileştirilmesi kurumun kalıcı bir hedefi olmalıdır. ***Planla *Uygula *Kontrol Et *Önlem al**
7-Verilere Dayalı Karar Verme Yaklaşımı (Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım)	***8-Tedarikçilerle Karşılıklı Faydaya Dayanan İlişkiler (Faydaya Dayalı Tedarikçi İlişkileri)***
Tanım: Etkili kararlar veri ve bilginin analizine dayanır. Bilgi güçtür.	**Tanım:** Kuruluş ve tedarikçileri birbirlerinden bağımsız olmalarına rağmen karşılıklı faydaya dayanan ilişki değer yaratır.