T.C.
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK
BAKANLIĞI

TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

KALİTE BÜLTENİ

Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

OCAK 2015 - SAYI 8

K-Q
TSE-ISO-EN
9000

5018 sayılı Kamu Mali ve Yönetimi Kontrol Kanunu ile kamu mali yönetim ve kontrol sistemimiz, uluslar arası standartlar ve Avrupa Birliği uygulamalarıyla uyumlu olarak yeniden yapılandırılmıştır.

Yönetsel sorumluluğun kilit nokta olduğu kamu mali yönetiminde, yönetime destek sağlayacak en önemli reformlardan iki tanesi kamu kurumlarından etkin bir iç kontrol sisteminin kurulması isteği ile kamu idarelerini geleceğe taşıyacak Stratejik Plan hazırlanmasıdır. Kurumumuz 2015–2019 dönemini kapsayan Stratejik Planı hazırlanmıştır.

İç Kontrol Sistemi yönetimin ulaşmayı planladığı hedeflerin gerçekleşmesi, yöneticinin kararları daha sağlam bilgiye dayanarak daha güvenle alması, yönetimindeki kaynakları daha etkin kullanması, işini yapmasını engelleyebilecek olayları öngörebilmesi ve yaptığı işler ile ulaştığı sonuçlar için kanıtlara dayalı olarak hesap verebilmesine yardımcı olan bir yönetim aracıdır.

İç Kontrolün en temel unsuru olan Risk Değerlendirme bileşeni kapsamında Genel Müdürlüğümüzde Risk Yönetiminin kurulmasına yönelik çalışmalara başlanılmış olup bu çerçevede genel müdürlük merkez ve taşra birimlerinden oluşan 120 kişilik gruba risk yönetimi eğitimi Başkanlığımız koordinatörlüğünde verilmiştir.

Kalite anlayışı, 1960'lı yıllardan itibaren kendini yenileyerek insan odaklı olmaya başlamıştır. Kalitenin sadece üretim kontrolüyle görevli kişilerin değil tüm çalışanların sorumluluğunda olduğu ön plana çıkarılmıştır. Genel bir tanım olarak; kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yürütülmekte olan Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ile kurumumuzun çalışma verimi, yönetim etkinliği ile sürekli kurumsal gelişimin sağlanması, gelişim, inovasyon ve yeniden yapılanma çalışmalarının desteklenmesi, bütünselleştirilmesi, kurum çalışanlarına yayılımının ve sürdürülebilirliği ile gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sağlanması hedeflenmiştir.

KYS ile öneri sistemi oluşturularak personelimizin kurum vizyon ve misyonuna fayda sağlayabilecek projeleri hazırlaması teşvik edilerek yönetişim kavramı uygulamaya konulmuştur. Bu sayede öneri kutularımız memnuniyeti ağırlar hale gelmiştir. Ayrıca tüm birimlerimizde oluşturulan İyileştirme Takım Çalışmaları neticesinde, Ön Başvuru Sisteminin Standartlaşması ve Teknik Arşivin Sayısal Ortama Aktarımı projeleri uygulamaya geçirilerek zaman ve maliyet tasarrufu sağlanmış, hizmet sunum kalitesi artmıştır.

KYS uyumu ve modern hizmet sunumu kapsamında;

- 7 gün 24 saat hizmet veren Alo 181 Çağrı Merkezi hizmet vermeye başlamıştır.
- E-Tahsilat ile Tapu Harçları sorgulanarak Döner Sermaye harçları yatırılabilmektedir.
- Tapu İşlemleri Sorgulama hizmeti ile elektronik ortamda işlemin ne aşamada olduğu takip edilebilmektedir.
- TAKBİS Kitap hizmeti ile kullanıcılara standart yol haritası oluşturulmuştur.
- E-Randevu ile vatandaşlara elektronik ortamda randevu hizmeti sunulmaktadır.
- EBYS ile kağıtsız ofis dönemine geçilmek suretiyle maliyet ve zaman tasarrufu sağlanmış olup; bir yıllık süreçte yaklaşık 150 ağaç hayatta bırakılmıştır.
- MEGSİS ile taşınmazlara ait kadastro temel bilgileri elektronik ortamda vatandaşların hizmetine sunulmuştur.
- Birimlerimiz vatandaşa verilen hizmet kalitesinin artması nedeniyle İnsana Saygı Ödülü almış ve örnek kurum konseptine ulaşmış olması nedeniyle, valilikler ve kaymakamlıklarca örnek kurum olarak gösterilmiştir
- Bölge müdürlüklerimizde hizmet takip masası uygulamaları ile etik dışı davranışların önüne geçilmesi ve vatandaş memnuniyetini arttırmak için "Müşteri Memnuniyeti Anketi" uygulamaları yapılmaktadır. Anket sonuçlarına göre memnuniyet oranları ilk yıllara göre uyumlu bir şekilde artış göstermektedir. Sürdürülebilir başarıyı yönetmek için kılavuz niteliğinde olan ISO 9001 Kalite Yönetim Sitemi daha dikkatli bir odaklanma sağlayarak kurumumuzun performansının optimum hale getirilmesinde rol almıştır.
- Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü sürekli gelişim ve değişim yönetimi bilinciyle, şikayeti değil memnuniyeti yönetmeyi, ilke edinmek suretiyle güncel olarak görsellere ve kullanıma sunmuştur.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, kamu kurumları içerisinde tüm birimlerini kalite yönetim sistemine dahil eden tek kurum olmuştur. Kurumumuz, Dünya genelinde özel sektörde yoğunlukla uygulama alanı bulan ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında ülkemizde kamusal alanda örnek ve lider bir kurumdur.

Kalite Yönetim Sistemi süreci kurumsal ilerleyişimize hız kazandırarak katkı sağlamış olup, "Hizmette Kalite, Kalitede Süreklilik" uyumunda devam edecektir. Emeği geçen tüm çalışanlarımızı kutluyorum. Saygılarımla.

Orhan DELİGÖZ
Strateji Geliştirme Daire Başkanı
Kalite Denetçisi

Yönetim biliminde strateji, "bir organizasyonun amacına ulaşmak için izleyeceği yollar" anlamında kullanılmaktadır. Stratejik yönetim; Bir organizasyonun hedeflerine ulaşabilmesi için doğru stratejiler geliştirmesini, bu stratejileri etkin bir şekilde uygulamasını ve sonuçlarını değerlendirerek hedefine doğru gidip gitmediğini belirlemesini sağlayan yönetim sürecidir. Stratejik yönetim; Değişime liderlik edebilecek özgüven ve beceriye sahip olabilmektir. Stratejik yönetim süreci organizasyonun her alt birimi bazında farklılık göstermez. Organizasyonun geneli için belirlenen bir stratejik yönetim konsepti vardır ve bütün alt birimler üst yöneticilerin sorumluluğundaki bu stratejik yönetim konsepti doğrultusunda üzerlerine düşeni yaparlar.

"Benchmarking, performans düzeyini artırmak için bir organizasyonun kendi içinde ve/veya diğer organizasyonlardaki "en iyi uygulama" (best practice) 'yı tespit ederek kendi organizasyonuna uyarlamasıdır."

1. İçsel Benchmarking
2. Fonksiyonel Benchmarking

Q-Sort Analizi: Strateji seçiminde alternatifler arasındaki öncelikleri belirlemek için kullanılan bir tekniktir. Q-Sort analizinde en fazla ve en az önem taşıyan konuların bir sıralaması yapılarak öncelik sıralaması tespit edilmeye çalışılır.

Misyon, belirlenen amaç ve hedefler üzerinde odaklanmış bir görev duygusudur.

Vizyon, organizasyonun ulaşmak istediği amaç ve hedefleri ifade eder.

SİNERJİ VE SİNERJİK YÖNETİM KAVRAMI

Sinerji, eşzamanlı-uyumlu hareketten çıkan güç anlamına gelmektedir.

Sinerji, bütünün parçalarının toplamından daha fazla olması anlamında kullanılan bir kavramdır. Basit bir matematik formülasyonu ile; 1+1+1=4 ya da 1+1=3 olarak yazılabilir.

Sinerji, "Bir Zincirin Gücü, O Zincirin En Zayıf Halkasının Gücüne Eşittir."

Sinerji, bir grubu hareket ettiren enerjidir.

Sinerjik Yönetim, genel olarak organizasyondaki lider, insan, sistem ve donanım kaynaklarının bir arada düşünülmesinin önemidir.

Sinerjik Yönetim, dar anlamda ise yönetime tüm çalışanların daha geniş ve etkin bir katılımının sağlanmasıdır. Sinerjik yönetim bu alanda "Toplam Katılım Yönetimi" olarak da adlandırılabilir.

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ ANLAYIŞINDA BELİRLEYİCİ UNSURLAR

1. İnsan kaynakları yönetimi,
2. Stratejik yönetim,
3. Bilgi odaklı yönetim,
4. Kaizen (Sürekli gelişme/iyileştirme),
5. Benchmarking,
6. Sinerjik yönetim,
7. Reaktif yaklaşım,
8. Proaktif yaklaşım,
9. Risk yönetimi,

İnsan Kaynaklarının Yönetimi; Organizasyonlarda en önemli kaynağın insan olduğunun kabul edilmesi; insana, dolayısıyla tüm çalışanlara değer verilmesi; liyakata dayalı yönetimin uygulanması; organizasyonda yöneticilerin ve çalışanların performanslarının değerlendirilmesi ve ölçülmesi konusunda çalışmalar yapılması; başarının tanınması ve ödüllendirilmesi.

Stratejik Planlama Yönetimi; Organizasyonda Durum Analizi (SWOT Analizi) yapılması; rakip firmalara karşı üstünlük ve zayıflıkların tesbit edilmesi; organizasyonlarda vizyon ve misyon bildirgelerinin hazırlanması; stratejik planlamanın uygulamaya konulması.

Bilgi Teknolojilerine Dayalı Yönetim; Organizasyonlarda yeni bilgi teknolojilerinden azami ölçüde yararlanılması; ARGE çalışmalarına önem verilmesi.

Sürekli Gelişme (Kaizen); Organizasyonda sürekli gelişme felsefesinin benimsenmesi; sürekli eğitime, sürekli bilgi ve beceri geliştirmeye, sürekli araştırma ve geliştirmeye önem verilmesi.

Benchmarking; Bir organizasyondaki stratejilerin, uygulamaların, süreçlerin, ürün ve hizmet kalitesinin o alanda faaliyet gösteren "en iyi" [best in class] organizasyonlarla ve "en iyi uygulamalarla" (best practices) karşılaştırılarak organizasyonun performansının yükseltilmesi.

Sinerjik Yönetim; Organizasyonlarda multi-fonksiyonel çalışma gruplarının oluşturulması ve ekip çalışmasının yaygınlaştırılması; çalışanların karar alma ve yönetim sürecine katılımlarının sağlanması.

Reaktif Yaklaşım; Kurumun hali hazırdaki sorunlarını tanımlamaya ve bunların çözümlerine odaklanmaya çalışır.

Proaktif Yaklaşım; Kurumun gelecekteki ihtiyaçlarını öngörmek ve bunlara uygun yetiştirme süreçlerinin tasarlanmasını içeren bir yaklaşımdır.

Risk Yönetimi; Kurumun hedeflerine ulaşabilmesi için güven oluşturmayı hedefleyen, kurumu etkileyebilecek potansiyel olayları ve riskleri tanımlayan ve kurumun tüm risklerinin yönetimini destekleyen bütünleşik bir süreçtir.

Bilgilerinize arz ederim.

Saygılarımla...

Nevzat KUL
Kalite Müdürü
Kalite Denetçisi
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

Geçmişten günümüze; beyni, gözü, eli ve diliyle emek veren tapu kadastro çalışanlarına selam, sevgi ve saygılarımla...

Kurumlar da tıpkı birer canlı varlıklar gibi büyüyüp gelişirler. Geçmişi çok eski tarihlere dayanan TKGM, taşınmaza yönelik her türlü hakkı tayin etme, güven altında koruyup izleme ve hizmet sunma misyonuyla güçlü bir temel üzerine kurulmuş, taşınmazlara yönelik politikaları belirleyerek yönetme vizyonuyla da lider bir kurum olmuştur. Tarih boyunca, özverili çalışanlarının bitip tükenmeyen enerjisiyle yaptığı üstünkar çalışmalarla, hemen hemen her dönemi, bir önceki dönemiyle aynı olmayan ve üstüne koyarak katma değerlerle gelişerek bugünlere taşınmış, pek çok projeye imza atmış ve uygulamalarını başarıyla gerçekleştirmiştir.

Eğer, TKGM nin, **"kalite yönetim sistemini"** kısa bir sürede bünyesine adapte ederek yaygın bir şekilde tüm birimlerinde uygulayarak başarı elde etmesi ve sürekli kendisini geliştirip yenileyerek bugünlere erişmesinin, kurum dışı kesimlerce takdire şayan tek bir örnek kurum olarak işaret edilmesinin altında yatan gerçeğin ne olduğu sual edilecek olursa;

İlk önce, zaman tünelinden geçerek Kurumumuzun nelere sahip olduğu ve bugünlere nasıl geldiğine göz atarak cevap vermek gerekecektir.

Kökleri çok eski tarihlere dayanmakla birlikte, bugünkü yapısal kuruluş bakımından Türkiye Cumhuriyeti ile yaşıt ve 200' üne merdiven dayamış olan Kurumumuzun "Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi" uygulamasına geçilmeden önce, daha SWOT analizi aşamasında;

Tarihten gelen güçlü bir yapı ve zengin bir arşive, kapısı her türlü bilgiye, projeye, yeniliğe ve teknolojiye her daim açık büyük bir potansiyel güce, yeni gelen personele yabancılık hissetirmeyip bağrına basarak birlikteliğe önem vererek ekip ruhu içerisinde büyük bir dayanışma ve aidiyet duygusu içerisinde ilkeli, güven ve vefa duygusuyla özverili çalışanlarıyla üretkenliğe, durağan olmayıp sürekli değişim ve kalite anlayış ve arayışı içerisinde dinamik bir yapıya ve engin bir tecrübeye sahip aynı çatı altında büyük ve geniş bir aile ortamında maddi ve manevi bu özellikleriyle, pek çok projede olduğu gibi, bu projede de başarılı olacağının ilk sinyallerini vermiş ve bu suretle proje, taşra üniteleriyle birlikte çok geniş yelpazede zorlanmadan alnının akıyla hayata geçirilmiş ve aldığı ödüllerle başarının gururunu yaşayarak hak ettiği saygın yerini almıştır. En güzeli de, gelinen bu noktada, Kurumumuzun hızlı değişim ve gelişiminin, dışarıdan bir gözle izleyenler tarafından memnuniyet verici ifadelerle izah ediliyor olmasıdır.

Dörtdörtlük özelliklere sahip TKGM'yi, bir dörtlükle betimlemek gerekirse;

Tarih boyunca, yeniliğin, değişimin, gelişimin ve kalitenin öncü ve önderliğini yapan bir **EKOL**,

Kaliteden ve eğitimden ödün vermeksizin, bilgi ve deneyim kazandırarak yetiştirip sayısız mezun veren,

üst düzey derecede donanıma sahip gözde bir **OKUL**,

Günün en son teknik ve teknolojinin test edilip uygulandığı ve yüksek üretimin gerçekleştirildiği koca bir **LABORATUVAR**,

Mazideki derin kökleriyle geçmişi çok eski tarihlere dayanan ulu bir **ÇINAR**...

Bu ulu Çınarın kökleri derinlere salmakla birlikte, dalları geniş bir coğrafyaya yayılmalı, diğer bir deyişle, Kurumumuzun tapu kadastro alanında ulusal düzeyde derinleşmesinin yanı sıra, uluslararası platformda işbirliği sağlanmak suretiyle engin deneyimlerini sergilemelidir.

Kurumumuzun 200' üncü yaşına 2 çeyrek kala, ara kesiti olan bu günkü sürecine kadar, bunları gördüm, bunları bildim, bunlara tanık oldum. Kurumumuz 200 yaşına eriştiğinde kimbilir kimler, neler görecekler...

Not: 22.12.2014 tarihinde Kozaklı'dan Ankara'ya kalite eğitim seminerinden dönüşte otobüste kaleme alınmıştır.

Nur Kemalettin TOKER
Şube Müdürü
Kalite Denetçisi
Kadastro Daire Başkanlığı

"Kötümser yalnız tüneli görür, iyimser tünelin sonundaki ışığı görür, gerçekçi tünelle birlikte hem ışığı hem de gelecek treni görür."

J. HARRIS

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), temelleri ABD'de kurulmuş ve geliştirilerek en olgun biçimiyle Japonya'da uygulanmıştır. Önceleri imalat sanayi işletmelerinde uygulama alanı bulmuş, daha sonra hizmet işletmeleri ve kamu hizmeti veren kuruluşlarda da benimsenerek yaşama geçirilmiştir. TKY'yi sadece özel işletmecilik teknik ve araçlarını kapsayan bir sistem çerçevesinde düşünmek yanıltıcı olacaktır. Bunun yerine örgüt kültürü ve çevresi ile yakından ilişkisi olan bir yönetim biçimi olarak ele alınması ve uygulanması gerekmektedir.

Yöneten ve yönetilen arasındaki işbirliği, örgüt kültürünü benimseme ve sürekli halk istekleri doğrultusunda geliştirme davranışına seçimle gelen ülkesel ve yerel siyasal iktidarın ne kadar çok gereksinmesi vardır. Kamu örgütlerinin toplam başarısızlığı, o iktidar partisinin süresi kadar iktidarda kalamayacağını işaret eder. Erken seçimler bunların göstergesidir. Ya da ilk genel seçimle mevcut hükümetin iktidardan düşmesi bir başka göstergedir.

Halkın-seçmenin kendisine sunulan hizmetlerden memnuniyeti, bu hizmetlerin kalitesine ve kendisini tatmin etmesine bağlıdır. Seçimle işbaşına gelen belediye yönetimi ve belediye hizmetlerinden memnuniyet oranında halk mevcut iktidar partisini destekleyecek ve onun müşterisi olacak ya da ondan vazgeçecek, daha kaliteli hizmet sunacak siyasal parti arayışına girecektir. Kamu hizmetlerinin kalitesi ya da kalitesizliği, memnuniyetsizlik sonuçlarına göre iktidarda ya da görevde kalıp kalmayacaklarına halkın (müşterinin, seçmenin) karar vereceği sonucuna götürmektedir. Bu yaklaşıma göre seçilmişler ve atanmışlar, kamu hizmeti üretirken halkın isteklerine uygunluğu esas almak zorundadır. Bir siyasal kuruluşun ya da kamu kuruluşunun hizmette kalite ile rekabet etmeye çalışması, yönetim sistemini TKY'ne dönüştürmekle olasıdır.

Günümüz Türkiye'sinde siyasette kaliteden söz edilmeye başlandığına göre kamu hizmetlerinde de kalitenin hedeflendiği anlaşılmaktadır.

TKY; sistem, yapı, teknikler gibi katı değişkenler ile davranış, tutum, gereksinme, zevk gibi yumuşak değişkenlerin sentezleri ile sonuca gitmeyi savunmaktadır. Ortaya çıktığı 1950'lerde yapısal, sistemsel özellikleri ile başarılı olan toplam kalite anlayışı, değişen koşullar altında kendini yenileyerek, insana yönelik yönetimsel bazı niteliklerini de güçlendirmiştir. Böylelikle güçlü bir yapı, sistem, teknik üçlüsü üzerine inşa edilmiş ve kökeninde insan olan bir felsefeyle şekillendirilmiş yepyeni bir anlayış ortaya çıkmıştır. Hükümetler ve belediyeler için iç ve dış müşteri tatmini çok önem kazanmaktadır. Yönetimden memnun iç müşterilerin hedefi, üst amirini ya da seçilmişleri memnun etmek değil, dış müşteri yani halkı memnun etmek hedefine yöneldiğinde, seçilmişlerin amacı kendiliğinden gerçekleşecektir.

Demokrasi ile yönetilen ülkelerde siyasal yönetimler, diğer yönetim adaylarıyla ürettikleri ve üretecekleri kaliteli mal/hizmet vasıtasıyla rekabet edebilir. Seçmen sadakati/sadık müşteri sağlamanın yolu talebe uygun kalite üretmeye bağlıdır. Sadık müşterinin beklentisi ise iç müşterinin sadakati ile gerçekleşir.

Baysal CEYHAN
Mühendis
Kalite Denetçisi
Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı

İNNOVATUS- İNNOVATİON- İNOVASYON -YENİLEŞİM

Latince bir kelime olan inovasyon, innovatus'tan gelmektedir ve sözlük anlamı itibariyle; Değişen koşullara uyabilmek için toplumsal, kültürel ve yönetimsel ortamlarda yeni yöntemlerin kullanılmaya başlanması, yenileşim anlamlarını taşımaktadır.

İnovasyon çeşitleri olarak bir çok tür sayılmakla birlikte şunları inovasyon çeşitleri olarak sıralayabiliriz. Ürün inovasyonu, hizmet inovasyonu, süreç inovasyonu, organizasyonel inovasyon ve pazarlama inovasyonu.

Günümüzde yenileşim teknolojiyle iç içedir. Bir çok yeni fikrin kaynağını ileri teknoloji oluşturmaktadır. Ancak teknoloji içermeyen yenileşim yani inovasyon da mevcuttur.

Yenileşim bir şeyi sıfırdan bulmak, keşfetmek veya icat etmek değildir. Yenileşim için önceden keşfedilmiş buluşlardan faydalanılabilir. Burada önemli olan ekonomik katkı sağlayan, değer katan henüz yapılmamış bir şeyi yapmak veya var olanı başkalaştırmak ve değer kazandırmaktır. Yani yeni fikirler ve yeni kavramlar üretmek asıl hedeftir. Bir şeyin icat edilmesi inovasyon değildir, o buluşa bir değer katılması, ticari bir değer olması inovasyondur.

Ar-Ge faaliyetleride bir inovasyon değildir. Ar-Ge İnovasyonu destekleyen çalışmalardır. Ar-Ge sonucunda her zaman değer katılan bir sonuç elde edilemeyebilir. Ne zamanki Ar-Ge sonucunda değer katan girişimcilik faaliyeti gerçekleşir o zaman inovasyondan bahsedebiliriz.

Ülkeler belli bir yere kadar iç talebini yükselterek daha sonra ise ihracatını arttırarak ekonomilerini büyütebilirler. Ancak büyümenin devamlı olabilmesi için inovasyonun da devamlı olması gerekir. Ülkeler ellerinde var olan kıt kaynakları ve üretim faktörlerini kullanarak inovasyon sayesinde çok daha büyük getiriler elde edebilirler. Ekonominin büyümesi istihdamı arttırır, istihdam da sosyal refahı ve yaşam kalitesini artırır.

Ekonomide kalkınmanın bir çok anahtarının var olduğu bilinmektedir. Günümüz ekonomilerinde bunun sürdürülebilir ve katma değeri yüksek olmasının yolu inovasyondan geçecektir.

Kamu kurumları, yaptıkları görevler ve topluma sundukları hizmetler nedeniyle ülkede yaşayanlar için hayati önem taşımaktadır. Toplumda kamunun haricindeki diğer sektörler içinde büyük önem taşımaları nedeniyle kamudaki değişim ülkenin topyekün kalkınmasını, sosyal ve kültürel yaşamı güçlü bir şekilde etkiler. Kamu hizmetleri dünya var oldukça olacaktır. Ancak etkili, ekonomik ve verimli olabilmesi inovasyonla sağlanmalıdır.

Cengiz İNCİ
Mali Hizmetler Uzmanı
Kalite Denetçisi
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

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
Şube Müdürü
Kalite Denetçisi
Ankara Bölge Müdürlüğü

TKGM KALİTE POLİTİKASI

MİSYON

Taşınmazlara ilişkin mülkiyet bilgilerini devlet güvencesi altında muhafaza etmek, güncellemek ve hizmete sunmak.

VİZYON

Taşınmazlara yönelik politikaları belirleyen ve yöneten lider kurum olmak.

KALİTE POLİTİKASI

• Mülkiyet verilerinin bilgi sistemi ortamında sunulması, mülkiyet ile ilgili sorunların bitirilmesi, devlete ve vatandaşa ait gayrimenkullerin envanterinin elde edilmesi, vergi kayıplarının önlenmesi, düzenli kentleşme sağlanması, yatırım ortamının iyileştirilmesi ve Türkiye Ulusal Bilgi Sisteminin (e-devlet) altlığının oluşturulması sağlanacaktır.

• Hizmet verilen vatandaş ve kuruluşların (paydaş) memnuniyetini ön plana çıkaran bir kalite yönetim sistemi anlayışı ile hizmette kalite ve kalitede süreklilik sağlanacaktır.

• TS EN ISO 9001:2008 standardına göre kurulmuş olan kalite yönetiminin de; sürekliliğinin ve gelişiminin sağlanması, kalitenin ancak takım çalışması ile sürdürülebileceğine inanarak, birlikte çalışılan tedarikçiler ve paydaşlarla takım ruhu ve ortak akıl yöntemi ile çalışılacaktır.

• Kurum çalışanlarına sağlıklı ve güvenli çalışma ortamları temin edilecek, eğitim, iletişim ve motivasyon imkânları arttırılarak kurumsal aidiyet duyguları pekiştirilecektir.

• Her türlü kaynağın etkili ve verimli şekilde kullanımı için gerekli tedbirler alınacak ve bu amaçla diğer kuruluşlarla işbirliği yapılacaktır.

• Görev ve hizmetlerin gerçekleştirilmesinde yasal mevzuata, ulusal ve uluslararası standartlara uyulacaktır.

• Hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve verimliliğin artırılması için bilimsel ve teknolojik gelişmeler takip edilerek, yeniliklerin Kuruma zamanında transferi sağlanacaktır.

• Kurumumuzca sunulan kamu hizmetinde mesleki etik ilkelerine uygun davranılacaktır.

• Çevre bilincinin oluşturulması, korunması ve geliştirilmesine katkı sağlanacaktır.

Tapu ve Kadastro camiasında çalışan arkadaşlarıma sevgi ve muhabbetimi ileterek yazıma başlamak istiyorum.

Bilindiği gibi; Kurumsal gelişimi kendimize şiar edinerek kalite yolculuğuna 2009 yılında hep birlikte başladık. Kabul ettiğimiz bu sistemin günün şartlarına göre kendini sürekli olarak geliştirerek yenileyen bir sistem olduğunu hepimiz biliyoruz. Bu kapsamda, sistem en son olarak ISO 9001:2008 ile revize edilmiş olup, sistemin taslak olmakla birlikte Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO) tarafından yeni revizyonu olarak düşünülen ISO 9001:2015'e bakıldığında, sistemin bir çok unsurunun etkileneceği kapsamlı bir revizyona gidileceği görülecektir. Temelleri ISO / CD 9001:2013 taslağı ile atılan bu tarz bir değişim en son ISO 9001:2000 ile gerçekleştirilmiş idi.

Standart taslağındaki değişimlere bir göz atacak olursak;

ISO 9001:2015 standardının taslağında, ISO 9001:2008 standardındaki 8 olan esasımızın ilk üç maddesinin aynen korunduğu, diğer 5 maddesinde ise değişikliklere gidilerek:

1-Amaç,
2-Atıl referanslar (Atıf yapılan standart veya dokümanlar),
3-Terimler ve Açıklamalar,
4-Organizasyonun Kapsamı,
5-Liderlik,
6-Planlama,
7-Destek,
8-Operasyonel Planlama ve Kontrol,
9-Performans Değerlendirme,
10-Sürekli İyileştirme,

Şeklinde, 10 ana başlık altında toplandığını görüyoruz.

Revizyon taslağının prensipler yönüyle incelendiğinde ise;

Kalite Yönetim Sisteminin 8 prensibi olan "Müşteri Odaklılık", "Liderlik", "Çalışanların Katılımı", "Proses Yaklaşımı", "Yönetimde Sistem Yaklaşımı", "Sürekli İyileştirme", "Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım" ve "Karşılıklı Çıkara Dayalı Tedarikçi İlişkileri"nin, yeniden gözden geçirilerek prensip sayısının 7'ye çekildiği,

"Yönetimde sistem Yaklaşımı"nın prensipler arasından kaldırıldığı,

"Çalışanların katılımı" yerine "Çalışanların Yükümlülükleri, Taahhütleri",

"Sürekli iyileştirme"nin süreklisinin kaldırılarak "İyileştirme",

"Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım" yerine "Kanıta (Delil) Dayalı Karar Verme",

"Karşılıklı Çıkara Dayalı Tedarikçi İlişkileri"nin yerine "İlişki Yönetimi" nin getirildiği görülmektedir.

Uluslararası Standardizasyon Örgütü, yapılacak bu revizyon ile birden fazla veya farklı yönetim sistemleri uygulayan organizasyonlar için ortak yapının oluşturulmasını hedef almış, ayrıca standardın uzun yıllar boyunca uygulanabilirliğini sağlamayı amaçlamıştır. Getirilen değişimler arasında en önemlilerinden biri, "düzeltme ve koruma" odaklı yöntemden uzaklaşarak "risk yönetimi" bazlı bir modeli esas almasıdır ki, Kurumumuz da 2014 yılı sonlarında düzenlediği "Kurumsal Risk Yönetimi" eğitimiyle sisteme ivedilikle adapte olabileceğini göstermiş, gerek Merkez ve gerekse de taşra çalışanlarının da katılımı ile İdaremizin risk değerlendirmeleri yapılmıştır. Sistem yeni haliyle elektronik doküman ve doküman kontrol yaklaşımlarını ön plana çıkarabilme adına doküman ve kayıtlar yerine "doküman bilgisine" geçmeyi uygun görmüştür. Bizimde içerisinde bulunduğumuz hizmet sektörü için en önemli etkilerinden birisi de, sistemin daha genel ve hizmet sektörü tarafından daha fazla kullanılabilir duruma getirilmesidir.

Değişimlere bakıldığında; birden fazla yönetim sistemini (Kalite Yönetim Sistemi, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi) bünyesinde kurmaya ve yürütmeye çalışan İdaremizin doküman konusunda revize edilecek sistemin gereklerini önceden gerçekleştirdiği, risk yönetimi konusunda yapmış olduğu çalışmalar neticesinde de revize edilecek olan sisteme adaptasyonunun çok hızlı olacağı bir gerçektir.

Güzel günleri hep birlikte yaşamak dileğiyle.

Cengiz COŞKUN
Kadastro Üyesi
Kalite Denetçisi
Ankara Kadastro Müdürlüğü

Kalite Sözlüğü

Kalite Sisteminin Yeniden Gözden Geçirilmesi (Quality System Review): Kalite politikası ve değişen koşullara göre yeni hedefler esas alınarak, kalite sisteminin durumun ve yeterliliğinin üst yönetim tarafından değerlendirilmesidir.

Büyük Q, küçük q (Big Q, little q): Bu terim iki olay arasındaki farklılığı vurgulamak için kullanılır. Büyük Q, sınırsız kapasitede iş, süreç ve ürünün kalite yönetimi olarak adlandırılırken; küçük q, sınırlı kapasitede ürün ve süreçlerin kalite yönetimi olarak ifade edilir.

SİZ OLMADAN, EN İYİSİ OLAMAYIZ.

İNSAN ODAKLI YÖNETİM.

Bültende Yer Alan Konular

2015-2019 Stratejik Plan ve Hizmet Kalitemiz..... (2)
Stratejik Yönetim ve Benchmarking..... (3)
200'e 2 çeyrek kala..... (4)
Toplam Kalite Yönetimi ..... (5)
İnnovatus..... (5)
Kurum Kültürü..... (6)
ISO 9001:2008'den ISO 9001:2015'e..... (7)
Kalite Sözlüğü..... (7)

6 Ayda bir Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yayımlanır.
Editör:
Orhan DELİGÖZ
Strateji Geliştirme Daire Başkanı
Kalite Denetçisi

Kalite Yönetim Temsilcisi:
Nevzat KUL
Kalite Müdürü
Kalite Denetçisi

Dizgi ve Tasarım:
Faruk ÖZDÜZGÜN
Kalite Denetçisi

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı 2015 ©
Dikmen Caddesi No: 14 Bakanlıklar/ANKARA
www.tkgm.gov.tr

NOT: Kalite Bültenine makale yazmak isteyen Kurumumuz personeli Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Kalite Müdürlüğü ile irtibat kurabilirler. 0 (312) 413 67 43 - 67 66