

KALİTE BÜLTENİ

OCAK 2017

Sayı :10

“Hizmete Değer Katan Kurum”
TKGM



İS EN ISO 9001:2015 Revizyonu

Alan Derinliği ve Kalite Yönetim Sistemi

ALAN DERİNLİĞİ VE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ



En kaliteli parçalar dahi doğru şekilde birleştirilmedikleri sürece işe yaramazlar, kalite yönetim sistemi destinasyonumuz; içerikten yoksun retoriksel yaklaşım değil, yapbozun parçalarının doğru yerleştirilerek “memnuniyetin “yönetilmesidir. Alan derinliğine sahip başarılı bir kurum olarak keşfettiğimiz gizli formül müşterilere misafir, çalışanlara insan gibi davranmaktır.

Reaktif ve Proaktif yaklaşımlar hususunda destinasyon sahibi olan Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, değişim yönetimi bilinciyle, şikayeti değil, memnuniyeti yönetmeyi ilke edindiğini güncel olarak görsellere ve kullanıma sunmuştur.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü ülkemizin tüm il ve ilçelerinde yılda 7 milyonun üzerinde işlem yapan ve yaklaşık 20 milyon vatandaşımıza hizmet sunan saygın, köklü, operasyonel ve alan derinliğine sahip bir kurumdur.

Her yıl ülke nüfusunun yaklaşık %25’i Tapu ve Kadastro hizmetlerinden faydalanmakta, bunun yanı sıra birçok kamu kurum ve kuruluşu ile özel hukuk tüzel kişiliklerine de hizmet süreci sunumu yapılmaktadır.

Aziz milletimize hizmet yolunda geçen 170 yılın tecrübesi ile mülkiyet ve buna ilişkin hakların tesis edilmesi hususunda görevli olan kurumumuz, özellikle son dönemlerde teknolojik altyapısını güçlendirmiş ve sunduğu hizmet kalitesini yüksek seviyeli yapı uyumunda arttırmıştır.

Mesai mefhumu gözetmeden yoğun ve özverili çalışmalarıyla zor şartlarda üzerine düşen görevleri en iyi şekilde yapma gayreti ve azmi içinde olan mesai arkadaşlarımız, Genel Müdürlüğümüzün yürüttüğü proje hedeflerini başarılı bir şekilde yerine getirmektedir.

Kurumumuz, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında çağımızın teknolojik yenilik ve gerekliliklerine uygun inovasyon çalışmalarıyla geldiğimiz nokta itibarıyla vatandaşlarımızın hayatını kolaylaştıran yenilikçi ve sürdürülebilir projelere imza atmıştır.

Tüm projelerimiz, iş süreçlerimiz ve faaliyetlerimiz ile Türkiye genelindeki Tapu ve Kadastro birimlerimizi, vatandaşlarımızın gönül rahatlığıyla geldiği, orada bulunmaktan mutlu olduğu, güler yüzlü hizmet aldığı, ayrılırken de memnuniyetle ayrıldığı memnuniyeti yöneten birimler haline getirmeye gayret etmekteyiz.

Bu kapsamda; Türk Standardları Enstitüsü’nce Kurumumuza yönelik olarak 03-05 Mayıs 2016 tarihleri arasında TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde gerçekleştirilen Belge Yenileme Tetkiki neticesinde; “12.05.2016 tarih ve KY-6078/10-R numaralı TSE Kalite Yönetim Sistemi Belgesi ve ekindeki kapsam dahilinde TS EN ISO 9001 standardına uygun kalite yönetim sistemi olduğu onaylanmış ve belge kullanma hakkı tanınmıştır. Kurumumuz, söz konusu belge ile birlikte 12.05.2016 tarih ve TR-KY-6078/10-R numaralı IQNet Belgesini de almaya hak kazanmıştır.”

Belge Kapsamı;

- Tapusuz Gayrimenkullerin Tapu Sicilinin Yapılması,
- Tapulu Gayrimenkullerin Tapularını Yaşatma, Güncel Tutma, Yenileme,
- Tescile Konu Her Türlü Harita ve Planların Kontrolü, Arşivlenmesi,
- Her Türlü Akitli ve Akitsiz İşlem Talepleri,

Hizmetlerinin karşılanması ve sunumu şeklidir.

Kurumsal olarak yürüttüğümüz formal Hizmet Süreçlerimizin sunumundaki yeknesaklık başarılı bulunmuş olup, risk odaklı proses yaklaşım ile kalite hedeflerinin birim bazında etkinliğinin artırılması önem kazanmıştır. Sürdürülebilir başarıyı yöneten kılavuz değerlere sahip olan kurumumuz; takım ruhu ve ortak akılla performansını bilgiye dönüştürecek, sistem yaklaşımı ile kurumsal mükemmellik yolunda ilerleyişine hız kazandırarak, “Hizmette Kalite, Kalitede Süreklilik” uyumunda devam edecektir.

Sloganımız, “Yeteneği Yönetip, Başarıyı Planlayacağız; Gücünü ve Potansiyelini Keşfet”

Kurumumuzun modernleşme faaliyetlerine, gelişimine ve büyümesine samimiyet, gayret ve fedakarlık göstererek katkı sunan tüm çalışanlarımıza teşekkür ederim.

Gökhan KANAL
Genel Müdür V.

“DEĞİŞİM ZAMANI”
“HİZMETE DEĞER KATAN KURUM” **TKGM...**

“STANDARTLAR DÜNYANIN ORTAK DİLİDİR”

Kamu Kurum ve Kuruluşlarınca benimsenen misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefler çerçevesinde, uhdelerde bulunan görevlerin, verimlilik ve tutumluluk ilkelerine göre yürütülebilmesi ve bilgi ve teknolojideki değişim ve gelişime paralel değişen ve gelişen ihtiyaçların karşılanabilmesi için kamu personelinin niteliğinin artırılması şarttır.

Yasal ve yapısal değişiklikler gerektiren reform ve iyileştirmeler kadar önemli olan bir değişim aracıda, vatandaşın günlük yaşamını kolaylaştıracak “Kamusal Süreçlerde” iyileştirmeler yapacak olan “Yenilikçi” çözümlerdir.

Genel Müdürlüğümüzce Smart hedeflerle yönetim sistemi benimsenmiş olup, birimlerimizin hazırladığı süreçler; tanımlanabilir, ölçülebilir, yenilenebilir, iç ve dış fayda sağlayıcıların istek ve beklentilerini karşılayabilir ve kontrol edilebilir durumdadır. Görev ve yetki alanına giren konularda ülkemizde öncü ve sektöründe lider kurum olan TKGM Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerini modern yönetim anlayışı konseptine uygun olarak sürdürmektedir. Sürdürülebilir başarıyı yönetmek için kılavuz niteliğinde olan TS EN ISO 9001:2008 KYS daha dikkatli bir odaklanma sağlayarak kurumumuzun performansının optimum hale getirilmesinde önemli bir rol almış ve “Kurumsal Stratejik Plan” kapsamında yürütülen projelerin altlığını oluşturarak uygulama birliği sağlamıştır.

Çalışmaların ve çalışanların niceliğinden daha çok nitelikte artırılması gerektiğine vurgu yapan Peygamberimiz “İki günü eşit olan zarardadır” hadisi ile, monotonluğu aldanmışlık olarak belirtmekte, kamusal çalışmalarda teknolojide her türlü yeniliğe açık olunması ve insanların kendilerini insani ilişkilerde geliştirilmesi gerektiğine modülasyon yapmakta ve insanlar çalışmaya teşvik edilmektedir. Kurumumuz “yapısal, durumsal ve konumsal” çalışmalarında bu sözü kendine şiar edinmiştir. Bu uyumda, KYS süreci kurumsal ilerleyişimize hız kazandırarak katkı sağlamış olup; “Hizmette Kalite, Kalitede Süreklilik” uyumunda devam edecektir.

Reaktif ve Proaktif yaklaşımlar hususunda “metodoloji” sahibi olan TKGM, değişim yönetimi bilinciyle, şikayeti değil memnuniyeti yönetmeyi ilke edindiğini güncel olarak görsellere ve kullanıma sunmuştur.

“YÜKSEK SEVİYELİ YAPI ADAPTASYONU”

Sürdürülebilir başarıyı yöneten, görev ve yetki alanına giren konularda ülkemizde öncü ve sektöründe lider kurum olan Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi uyumunda etik ve kalite faaliyetlerini modern yönetim anlayışı konseptine uygun olarak sürdürmektedir. Kurumumuzca, “Hizmet Süreçlerinin” gözden geçirilmesi, etik değerlere bağlı hizmet kalitesinin ölçülmesi ve geliştirilmesi, bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması, hizmetlerin vatandaşların ihtiyaç ve taleplerine uygun, etkili, verimli ve süratli bir şekilde sunulmasını sağlayacak çalışmalar ve iyileştirmeler yapılmaktadır.

“Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi” kapsamında Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra birimlerinde TS EN ISO 9001:2008 standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin 2015 versiyonu ISO (International Organization for Standardization) tarafından 15 Eylül 2015 tarihi itibarıyla; Türk Standardları Enstitüsü tarafından ise Ocak 2016’da Türk Standardı (TS EN ISO 9001:2015) olarak yayımlanmış bulunmaktadır.

Türk Standardları Enstitüsünce, TS EN ISO 9001:2008 KYS Standartlarına göre Belgelendirme veya Belge Yenileme Tetkiki sonucunda alınan belgelerin son geçerlilik sürelerinin 14 Eylül 2018 olarak düzenlendiği ve TS EN ISO 9001:2015 KYS Standardına geçiş yapmak isteyen kurum ve kuruluşlarda Belge Yenileme (Geçiş) Tetkiki gerçekleştirilmesi gerektiği duyurulmuş olup, yapılan bu “Versiyon Değişikliği” ile gelen yeniliklere Kurumumuzun “Adaptasyon” ihtiyacı doğmuştur.

Bu kapsamda; “Yüksek Seviyeli Yapı” bilinciyle sürdürülebilir başarıyı yöneten kılavuz değerlere sahip ve vatandaş memnuniyeti odaklı çalışan Kurumumuzun sunduğu hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilebilmesi amacıyla, Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra birimlerinde TS EN ISO 9001:2008 versiyonuna göre kurulmuş olan KYS’ nin 9001:2015 versiyonuna geçiş adaptasyonu için yapılacak olan revizyon çalışmalarına rehberlik etmek üzere Türk Standardları Enstitüsünden “Kurumsal İş Akışımız” uyumunda “TS EN ISO 9001:2015 Versiyonu Çalıştay Uygulama Eğitimi” almaktadır.

“TS EN ISO 9001:2015 STANDARTINA GEÇİŞ PLANI YAPARKEN NELERİ DİKKATE ALMALIYIZ”

Kalite Yönetim Sistemini uygulamaya karar vermek, kurumun genel performansını artırmaya yardım etmesi ve sürdürülebilir kalkınma insiyatiflerine sağlam bir temel oluşturması bakımından, bir kurum açısından stratejik bir karardır.

Kurumlar için gerekli değişikliğin derecesi mevcut Kalite Yönetim Sisteminin olgunluğu ve etkinliğine, organizasyonel yapıya ve kuruluşun uygulamalarına bağlıdır.

TS EN ISO 9001:2015 versiyonuna geçiş yapmak isteyen kuruluşların aşağıdaki faaliyetleri gerçekleştirmesi tavsiye edilmektedir;

- Yeni standart şartları ve gerektirdiği dökümantasyon hakkında bilgi edinilmesi.
- 9001:2015 versiyonu şartlarını karşılamaya yönelik organizasyonel açıkların tanımlanması.
- Uygulama ve Aktivasyon Planının geliştirilmesi.
- Kurumun etkinliği üzerine etkisi olan tüm taraflar için uygun eğitimlerin verilmesi ve farkındalığın sağlanması.
- Revize edilen şartları karşılamak amacıyla mevcut Kalite Yönetim Sisteminin güncellenmesi ve etkinliğinin doğrulanmasının sağlanması.
- “Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü” Prosedürünün gerekliliği.
- “Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi” Prosedürünün gerekliliği.
- “Kurumsal Eğitim Stratejisi” Prosedürünün gerekliliği.



TS EN ISO 9001:2015 REVİZYONU

- Yasal Şartlar. (zorunlu)
- Standard Şartları. (zorunlu)
- Özel Şartlar. (fulu alanlar göreceli)

“TS EN ISO 9001:2015 Versiyonu Farklılık/Getiri ve Faydaları”

• Kuruluşun Bağlamı: Kuruluşun Misyon, Vizyon ve Stratejik yönü ile ilgili olan ve KYS' nin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilmesi yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususların birlikte meydana getirdiği ortama Kurum Bağlamı denir.

- Spagetti Bilginin, Spesiyal Bilgi haline getirilmesi.
 - Meta Data' nın, Meta Us ile kullanılması.
 - Misyon' un formal görev olmanın ötesinde “Adanmışlığa” dönüşmesi.
 - Vizyon' un “Proaktif Yaklaşım” entegrasyonu.
- Katılımın yanında “bağlılığı” getirmesi.
- Kaynaklara insan unsurunun dahil edilmesi.
- DÖF yerine Düzeltme ve Düzeltici faaliyet.
- Önleyici Faaliyet yerine “Risk Odaklı Yaklaşım”.
- Önleyici Faaliyet kavramı yerine, “Risk Temelli Düşünme”.
- “Kontaminasyona” karşı “Dekontaminasyon”.
- “Kurumsal Hafızanın”, “Kurumsal Bilgi” haline getirilmesi.
- Uygulama “Aksiyon Planı”(Yönetme Planı)ve geliştirme yaklaşımı.
- Doküman yerine “Döküman Edilmiş Bilgi”.
- Ara yüzlerin yönetiminin doğrulanması.
- Elleçleme kavramı.
- “Kağıtsız Ofis Dönemi”nin benimsenmesi.
- IMS (Inteprated Menagement System) Entegre Yönetim Sistemi'nin benimsenmesi.
- “Risk Odaklı Proses Yönetim Sisteminin” benimsenmesi.
- Kalite Yönetim Sistemi amaçlarının kalite politikası ile uyumlu ve smart olarak oluşturulması.
- Planlamanın çıktısının kurumun operasyonlarına uygunluğu.
- Performans değerlendirme destinasyonu.
- YGG toplantılarının kurumun stratejik yönü ile uyumluluğu kapsamında ele alınması.
- “Hariç Tutmanın” uygulanabilirliği uyumunda değerlendirilmesi.
- “Yönetim Temsilcisinin” “Şerpalık” uyumunda değerlendirilmesi.
- Çalışma Ortamı, Proseslerin işletimi için çevre ve sistem olarak ele alınmıştır.
- İzleme ve ölçme donanımı, izleme ve ölçme olarak ele alınmıştır.
- Satın alma kavramı yerine, dışarıdan tedarik.



• Satın alınmış ürün yerine, dışarıdan tedarik edilen ürün ve hizmetler.

- Tedarikçi yerine, dış tedarikçi.
- Şartların uygunluğunun doğrulanması, hizmetin sunumundan önce gerçekleşemez.
- Kuruluş bütün uygulamalarında risk temelli düşünceden ve riskleri belirleme için yaptığı faaliyetlerden sorumludur.
- “Doküman Edilmiş Bilgi” tüm doküman şartları için kullanılır.

• Yüksek Seviyeli Yapının (HLS) benimsenmesi.

• Proses yaklaşımının daha iyi anlaşılabilmesi ve uygulanmasını desteklemek amacıyla “risk tabanlı yaklaşıma” yönelik belirgin bir şart içermesi.

• Daha az kuralla belirlenmiş şartların oluşması.

• Doküman üzerinde daha az vurgu yapılması.

- Hizmetler için artırılmış uygulanabilirliğin olması.
- “Kalite Yönetim Sisteminin” sınırlarını tanımlama için bir şart içermesi.

• Kurumsal Yapıya vurgu yapılması.

• Liderlik üzerine arttırılmış vurgu yapılması.

• Müşteri Memnuniyetini arttırmaya yönelik daha fazla vurgu yapılması.

• KYS Dünyanın En Popüler Hizmet Sunum Standardı Olmuştur.

• KYS Kurumumuza “Niceliksel Büyüme”, ilerleme, gelişme ve “Niteliksel Derinlik” kazandıracaktır.

• TKGM' nin Dijital/Elektronik Dönüşüm Programı Entegrasyonu.

• TKGM' de Stratejik Düşünme Boyutu.

• Kaynak Kullanımında Stratejik Plan Esaslı Yaklaşım.

• Nitelikli Personel İstihdamı.

• Bilgi Üretimi ve Bilginin Katma Değere Dönüşümü.

• Muda' ların Önlenmesi Öncelikli Dönüşüm Programı.

• Kaliteli Mekanlar ve Kurumsal Prestijimizin Artması.

• Başarısız Performansın Yönetilerek, Başarılı Personelin Yetenek Havuzlarında Değerlendirilmesi.

• Misyon ve Vizyon Uyumunda Destinasyon Sağlanması,

Takbis' in Kalite Yönetim Sistemi İle Entegre Kullanımı,

• Kalite Yönetim Sistemi Kurumumuz için en önemli modernleşme faaliyetidir.

“YÜKSEK SEVİYELİ YAPI” TS EN ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ STANDARDI

Giriş

0.1 Genel

0.2 Kalite Yönetim Prensipleri

0.3 Proses Yaklaşımı

0.3.1 Genel

0.3.2 Planla-Uygula-Kontrol et-Önlem al

0.3.3 Risk Temelli Düşünme

TS EN ISO 9001:2015 REVİZYONU

- 0.4 Diğer Yönetim Sistem Standardları İle İlişki
- 1 Kapsam
- 2 Atıf yapılan standard ve/veya dokümanlar
- 3 Terimler ve tarifler
- 4 Kuruluşun bağlamı
- 5 Liderlik
- 6 Planlama
- 7 Destek
- 8 Operasyon
- 9 Performans değerlendirme
- 10 İyileştirme

YÜKSEK SEVİYELİ YAPI

• Bütün Yönetim Sistemi Standartları İçin Ortak Yapı (10 Madde)

- Temel Tanımlarda Birlik Sağlanması
- Ortak Tanımlayıcı Alt Başlıklar
- Değişen Şartlara Uyum Kabiliyeti
- Risk Bazlı Yaklaşım
- Rekabetçi Şartlara Uyum
- Diğer Yönetim Sistemleriyle Entegrasyonda Kolaylık

AMAÇ: Uygulayıcılara Kolaylık Sağlanması. Bu Yapı, Çoklu Yönetim Sistemi Kullanan Kurumlarda Yönetim Sistemlerinin Entegrasyonunu kolaylaştırmasını sağlamaktadır. (KYS, BGYS, EBYS, ERP, TAKBİS, KALBİS, DTVT, CORS, ME-GSİS, İş Sağlığı ve Güvenliği vb.)

Nevzat KUL
TKGM Kalite Müdürü

TKY VE KURUMSAL KÜLTÜR

Toplam Kalite Yönetimi, müşteri beklentisinin aşılmasını hedefleyen, ekip çalışmasını destekleyen, tüm süreçlerin gözden geçirilmesini ve iyileştirilmesini sağlayan bir yönetim felsefesidir. Bu sistem uygulanan her işletmede farklı yöntemlerle ele alınmaktadır, farklı kuruluşların değişim gerekçeleri ve elde etmek istediği sonuçlar farklı olduğundan TKY'nin kapsamı, uygulanacak yöntemler ve ayrılacak kaynaklar da farklılık göstermektedir. Önemli olan ürün ve/veya hizmetin iyi tanımlanmış süreç ve süreç ilişkileri ile sürekli geliştirilmesidir. TKY için müşteri memnuniyeti her şeyden önce gelmektedir, bu yöntemde insan, süreç, müşteri ve sürekli geliştirme 4 temel unsurdur ve birbirleri ile sürekli bir ilişki halindedirler. TKY yalnız alt sistemleri, yalınlaştırılmış süreçleri veya fonksiyonel departmanları değil, sistemin tamamını yönetme kaygısını taşır.

- Toplam Kalite Yönetiminin;

1. T'si, toplamı; tüm çalışanların katılımını, yapılan işlemlerin tüm yönlerini, müşterilerin ve üretilen ürün ile hizmetlerin tümünü kapsamaktadır.

2. K'si, kaliteyi; yani müşterinin bugünkü beklenti ve ihtiyaçlarını tam ve zamanında karşılayıp onlara gelecekteki beklentilerini aşan ürün ve hizmetler sunmayı ifade etmektedir.

3. Y'si ise yönetimin her konuda çalışanlara liderlik yapması, çalışanlara örnek model oluşturulması ve şirket çapında katılımcı yönetimin sağlanması anlamına gelmektedir.

TKY VE KURUMSAL KÜLTÜR

Toplam Kalite Yönetimi ya da kısaca TKY; müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilmek için kullanılan insan, iş, ürün ve/veya hizmet kalite gereksinimlerinin, sistematik bir yaklaşımla ve tüm çalışanların katkıları ile sağlanmasıdır. Bu yönetim şeklinde uygulanan her süreçte tüm çalışanların fikir ve hedefleri kullanılmakta ve tüm çalışanlar kaliteye dahil edilmektedir. Toplam Kalite Yönetimi; uzun dönemde müşterilerin tatmin olmasını başarmayı, kendi personeli ve toplum için yararlar elde etmeyi amaçlar ve kalite üzerine yoğunlaşır. Tüm personelin katılımına dayalı bir yönetim modelidir.

TKY (Total Quality Management), ilk olarak Henry Ford tarafından kullanılmış ve 1926 yılında yayımladığı My Life and Work (Hayatım ve İşim) adlı kitabında yeni bir yönetim biçimi olarak tanımlanmıştır. Ancak o sıralarda rağbet görmeyen bu yönetim biçimi, Japonlar tarafından benimsenmeye başlamıştır. TKY'nin tam anlamıyla 1950 yıllarında Japonlar tarafından uygulandığı söylenebilir. Japon yöneticiler kaliteyi bütün iş birimlerine yaymış ve her kademedeki işgöreni bu konuda eğiterek bilinçlenmeyi sağlamıştır. Bu yöntem ile kalitesizliğiyle ünlenen Japon ürünleri 5 yıl içerisinde tüm dünya pazarını ele geçirmiştir.

Kültür: Bir insan toplumunun duygu, düşünce ve yargı birliğini sağlayan değerlerin tümüdür.

Toplumlar gibi; kurumların da amaçları, iş hayatına bakış açıları, değerleri, ilkeleri, yani kendilerine özgü nitelikleri vardır. İşte, bir kurumun tüm çalışanları tarafından paylaşılan inanç, anlayış ve kurallar bütünü kurum kültürünü oluşturur. Kurumsal kültür, bir kuruluşun yani kurumun, bölümün, takımın; konuşulan yada konuşulmayan kuralları, ortak değerleri, sembolleri, inanışlar ve davranışlarıdır.

Başarılı Kurumlar; Güçlü Kültüre Sahip Olan Kurumlardır

- Kurumu başarıya götürecek açık ve seçik bir misyona sahiptirler
 - Bu misyonu destekleyen ve tüm çalışanların paylaştığı değerlere sahiptirler
 - Bu değerleri temsil eden ve rol modeli oluşturan kahramanlara sahiptirler
 - Kurum kültürünü pekiştiren ve yaşatan öykülere, geleneklere ve törenlere sahiptirler
 - Kurum kültürünü yöneten yöneticilere sahiptirler
- Kurum Kültürün Önemi**
- Kurumun misyon ve stratejilerinin gerçekleştirilmesinde ve kurumsal etkinliğin değişiminde
 - Kurumda yönetimin değişimi ve performansın arttırılmasında
 - Çalışanların daha iyi yönetilmelerinde veya iş çevresinde karşılaşılabilecek zorlukları aşmalarında
 - Kurumsal davranışta tutarlılığı arttırmada önemli rol oynar.

Kurum kültürü;

- İnfomaldır, yazılı değildir,
- Tüm çalışanları aynı değerler ve aynı çalışma anlayışı çevresinde yakınlaştırıp birbirine bağlayıcı rol oynar ve kuruma bütünlük kazandırır,
- Hedef devamlılığı sağlar
 - Yol göstericidir
 - Kişilerin nasıl davranması gerektiğini açıklar,

TKY VE KURUMSAL KÜLTÜR

- Kuruluş için neyin önemli olduğunu belirler,
- Kişilerin birbirleri ile olan etkileşim biçimini belirler,
- Ne için çaba gösterilmesi gerektiğini anlatır,
- Çalışanlara organizasyonel aidiyet hissi verir,
- Organizasyonel kimliği oluşturur,
- İnanç ve değerlere bağlılık yaratır,
- Günlük çalışmalarda rehber olur ve çalışanların davranış biçimlerini belirler.

Sonuçta;

• Kurum kültürü, uygun davranış ve ilişkileri tanımlamakta, bireyleri motive etmekte ve belirsizliğin olduğu yerde çözümler sunmaktadır.

• Bilginin, değerlerin ve iç ilişkilerin düzenlenmesinde kuruluşu yönetmekte ve görünen, görünmeyen her seviyede etkisini göstermektedir.

Kamu kurumlarında çalışma kültüründen kaynaklanan problemler de uygulama açısından büyük önem taşımaktadır. Kurumsal kültür TKY' nin başarısı açısından üzerinde düşünülmesi ve çalışılması gereken çok önemli konulardan biridir. Bir kurumun kültürü, iş yerindeki çalışanların davranışlarını belirler; kurum kültürü gelişip kuvvetlendikçe davranışlar üzerindeki etkisi çok daha fazla artar. TKY uygulamasına geçilmesi, genellikle yeni bir kültüre geçişin de başlaması anlamına gelir. Ancak, "Mekanik bir arızanın giderilmesinin tersine, kültürel değişimin gerçekleşmesi zordur ve zaman alır. Ön yargıyı değiştirmek çok da kolay olmaz, fakat imkansız değildir. Ayrıca, statükoyu yıkmak için kurum kültür önemli bir araç olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle, oldukça kuvvetli bir kurumsal kültüre gereksinim duyan TKY sürdürülebilir başarıyı yönetir. Başarının ölçüsü KYS' nin kurum kültürü haline getirilmesidir. TKY' nin Kurumsal başarısını etkileyebilecek kültürel faktörleri şu şekilde özetleyebiliriz:

Kurumsal Kültürü Etkileyen Başlıca Faktörler

- Misyon
- Vizyon
- İletişim
- Motivasyon
- Güçlü Liderlik
- Kurum tarihi ve geleneği
- Teknolojik ürünler ve hizmetler
- Müşteriler
- Kurum beklentileri
- Bilgi ve kontrol sistemleri
- Ödül sistemleri
- Organizasyon şekli
- Hedefler, değerler ve inançlar
- Kamu sektörü oldukça formal, yasal ve yapısal sınırlar içinde hareket etmek zorundadır. Burada belirtilenlere eklenmesi gereken bir başka konuda TKY uygulamalarının içerikten yoksun bir şekilde sadece retoriksel olarak dile getirilmesi sorunudur.

Hüseyin ÇİL
Kalite Denetçisi

“STANDARTLAR DÜNYANIN
ORTAK DİLİDİR”

TAPU VE KADASTRO BİLGİ SİSTEMİ

Ülkemizin tamamına ait mülkiyet bilgilerini bünyesinde barındıran, her türlü sorgulamanın yapılabildiği, tüm faaliyetlerin elektronik sistem üzerinden yürütüldüğü ve izlendiği, özel ve kamu taşınmazlarının etkin biçimde takip ve kontrolünün sağlandığı, vatandaşlara verilen hizmetlerin güvenilir, güncel ve hızlı bir şekilde gerçekleştirildiği, üretilen her türlü verinin mevzuata uygun olarak kurumların ve vatandaşlarımızın online istifadesine sunulduğu, stratejik "e-devlet" ödülü almış bir projedir.

TAKBİSİN ÖNEMİ

Üretime katılmamış alanların belirlenmesi, yabancı mülkiyet kayıtlarının kontrol edilebilir yapı ile envanterinin çıkartılması, imar uygulamaları, kentsel dönüşüm projeleri, afet yönetimi vb. uygulamalarının takibi ile kamunun ve kişilerin, mülkiyet hakları değerleri içinde korunması ve kentsel gelişim rantlarının kente ve topluma kazandırılması, kentsel alan ve tarımsal arazilerin düzenlenmesi, gecekonduların sorunlarının çözümü, toprağa bağlı kredi piyasasının geliştirilmesi, ihtilafların araştırılması, taşınmaz işlemlerinin izlenebilirliği ile devlet gelirlerinin artırılması adil vergilendirme (emlak vs.), tapu harçları ve iskan harçları dahil yüksek bedelli vergi kayıplarının önlenmesi ile ekonomik etkinliklerin kayıt altına alınması ve kayıt dışılığın azaltılmasıdır.

TAKBİS sistemi ile yıllık ortalama 7 milyon işlemle yaklaşık 20 milyon vatandaşımıza hizmet verilmektedir.

TAKBİS sistemi bağlı olarak gerçekleştirilen birçok kurumsal hizmet çalışmaları mevcuttur;

• Veri paylaşımı; Günümüz şartlarında vatandaşlara yönelik bilgi paylaşımı ve kaliteli hizmet sunumu kamunun öncelikli çalışma hedefini oluşturmaktadır. Bu nedenle, diğer kurum ve kuruluşlarca yapılacak çalışmaların en temel altlığı olan tapu ve kadastro verilerinin sunulması, bu çalışmalara da önemli bir ivme kazandırmaktadır. Bu kapsamda bine yakın kamu kurum ve kuruluşu ile anlık veri paylaşım hizmeti sunulmaktadır.

• İşlem esnasında vatandaşlarımızı sms ile iletişim ve bilgilendirme sistemi; Mülkiyet sahiplerinin taşınmazları üzerinde gerçekleşen değişiklikleri takip edebilecekleri, sahteciliği de önlemek amacıyla içerecek şekilde SMS Uyarı ve Bilgilendirme Sistemi 10.12.2012 tarihi itibarıyla devreye alınmıştır.

• E-randevu sistemi; Tüm tapu müdürlüğümüz için <https://randevu.tkgm.gov.tr> web adresine girerek, <https://tkgm.gov.tr> mobil uygulama ve ALO 181 hattından işlem sıra randevusu olarak hizmete daha hızlı bir şekilde ulaşması imkanı sağlanmıştır.

• Alo 181 Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Tapu ve Kadastro Çağrı Merkezi ; Tapu ve Kadastro Çağrı Merkezi ile bilgilendirme, tapu randevu, anket hizmetlerimiz tek bir merkezden anlık, doğru takip edilebilir şekilde sunulmaktadır.

• İşlem takip hizmeti ; Müşterilerin işlemlerine ait aşamalarını başvuru numarası ile takip etmelerini sağlamak amacıyla uygulamaya alınmıştır.

• BGYS (Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi) ; TAKBİS sisteminin yüksek seviyede güvenliğinin sağlanabilmesi amacıyla uluslararası alanda geçerliliği olan ISO 27001 standartlarına uygun hale getirilmesi amacıyla yapılması planlanan projedir. Bu projenin hayata geçirilmesiyle TAKBİS sistemi

TAPU VE KADASTRO BİLGİ SİSTEMİ

ISO 27001 sertifikası alacak, yüksek seviyede güvenliği sağlanacak ve çağımızdaki e-devlet projelerinin en büyük tehdidi olan siber saldırılara karşı tedbir alınmıştır.

• Tapu müdürlüklerinde sıramatik sistemi; Tapu müdürlüklerimizde uygulamaya konulan sıramatik sistemleri ile vatandaşlarımızın işlem sırası ile ilgili yaşayabilecekleri karmaşaların önüne geçilmiştir.

• Tapu müdürlüklerinin yetki alanı dışında kayıtlı bulunan taşınmazlarla ilgili tapu işlemlerini yapabilmesi; Vatandaşlarımızın tapu işlemlerini sadece kayıtlı buldukları tapu müdürlüklerinden değil, kendilerine en yakın tapu müdürlüğünden yapabilmeleri için hayata geçirilen bu uygulama, (aynı bina içerisindeki mevcut bulunan tapu müdürlükleri hariç) tüm tapu müdürlüğünde uygulanmaktadır.

• Takbis yönetim ve kontrol merkezi – FKM (Felaket Kurtarma Merkezi); Deprem, su baskını gibi geniş bir alanı etkileyecek doğal olaylar veya yangın, sabotaj gibi tehdit oluşturan unsurlara karşı kurumumuz mevcut sistem odalarını yedekleyebilecek, bilgi sistemlerinin en kısa sürede çalışmasını sağlayacak ve kayıpları en düşük seviyede tutacak olağanüstü durum merkezi olarak Felaket Kurtarma Merkezini Yozgat Bölge Müdürlüğü yerleşkesinde konumlandırmıştır.

• Web sorgulama ve eğitim dökümanları;

- TAKBİS Kitap; Hizmet içi eğitim programlarımızda verilen TAKBİS eğitimi, bu konuda yazılı kaynak olmaması sebebiyle, zaman zaman beklenen etkinliğe ulaşamamaktadır. Bu alandaki eksikliği giderebilmek maksatlı Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, Eğitim ve Çağrı Merkezi Şube Müdürlüğü birimimizin gerçekleştirdiği, Tapu Müdürlüğü işlemlerinin TAKBİS ortamında hazırlanma aşamalarının açıklanmasını amaçlayan çalışmanın web sitemizde mevcuttur.

- Tapu işlem sorgulama
- Parsel sorgulama
- Mahalle köy sorgulama
- Mobil uygulamalar;
 - o Cep telefonundan randevu alabilir
 - o İşlem aşamalarını kontrol edebilirsiniz.

Takbis sistemi aynı zamanda vatandaşlara, kurum ve kuruluşlara yönelik olarak da e-devlet uygulamaları hizmet vermektedir. 06.10.2010 tarihi itibarıyla TKGM'nin ilk e-Devlet uygulaması devreye alınmıştır. Vatandaşlarımız TAKBİS-Taşınmaz Bilgilerine www.turkiye.gov.tr e-Devlet kapısından erişebilmektedir. Kendisine ait taşınmaz bilgilerini ve haritasını görme imkanına sahip bulunmaktadır. Bu uygulamalar;

• E-devlet harç sorgulama

• E-tahsilat; E - Tahsilat ile tapu harçları ve döner sermaye ödemeleri farklı şehirdeki şubeler de dahil olmak üzere banka şubeleri, ATM'ler, görüntülü işlem merkezleri, EFT ya da İnternet Bankacılığı yolu ile herhangi bir dekonta gerek kalmadan gerçekleştirilmekte ve ödemeler elektronik ortamda takip edilebilmektedir. Kredi kartı ile sanal postlarda ve kioskardan yapılabilmektedir.

• E-terkin; Elektronik ortamda ipotek terkin (e-ter-

kin) işlemleri ile e-sicil çalışmalarına altlık oluşturmak, kaliteli ve hızlı hizmet vermek, elektronik iletişim ile kesintisiz ve güvenli işlemler yapmak, sahte terkin yazılarının önüne geçilmesi amaçlanmaktadır. Sistem 20.08.2014 tarihinde uygulamaya alınarak yaygınlaştırma çalışması devam etmektedir.

• E-arşiv; E-devlet sürecine entegre olmak, e-sicil çalışmalarını tamamlamak, birimlerdeki iş yükünü azaltmak, sahteciliklerin önüne geçmek, daha kısa zamanda daha kaliteli hizmet üretmek, elektronik iletişim ile işlemleri kesintisiz ve güvenli bir şekilde yapmak üzere elektronik arşiv çalışmaları 2011 yılında başlatılan çalışmalarda tüm tapu müdürlüğümüzde yapılan işlemler günlük olarak elektronik ortama aktarılmaktadır.

• E-proje; Protokol kapsamında mimari projelerinin elektronik olarak belediyelerden alınarak işleme alınması ve geçmişe dönük projelerin taranarak sisteme yüklenerek kullanıma açılması için pilot proje başlatılmıştır.

• Tapu mülkiyet bilgilerindeki T.C. vatandaşlık kimlik numarasının E-Devlet kapısından tamamlanması ; Uygulama ile sistemde olmayan T.C. sını e-Devlet üzerinden girerek ilgili Tapu Müdürlüğüne elektronik olarak gönderebilmesine olanak sağlanmıştır.

Sonuç olarak; Tapu ve Kadastro

Yönetim ve Bilgi Sistemleri (TK-YBS) Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü merkez ve taşra birimleri tarafından yürütülmekte olan faaliyetlerin bir bütünsellik içerisinde otomatize edilerek girdilerin standart bir şekilde üretime dahil edilmesi, üretimin maksimum verimlilikte gerçekleştirilerek üretilen çıktılarının yine en verimli şekilde ve uluslararası standartlara uygun olarak tüm paydaşların kullanımına sunulabilmesi amacıyla geliştirilmiş bir projedir.

• Türkiye taşınmaz mal konusunda ekonomik olarak gelecek vadeden yatırıma açık bir ülke konumundadır. Taşınmaz yatırımları sürekli olarak büyüme eğilimindedir. Kentlerde yaşayan nüfusun çok hızlı biçimde artması, şehirçilik politikaları, kentsel dönüşüm faaliyetleri, sanayileşme ve son olarak da mortgage sisteminin gelişimi ülkemizde gayrimenkul sisteminde büyük hareketlilik yaşanmaktadır. Bu artışla birlikte Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün iş yükü ile birlikte sistem üzerindeki yük de aynı oranda artış göstermektedir.

• Yukarıda belirtilen hususlarla birlikte Hükümet Programlarında yer alan TAKBİS projesinin geliştirilmesi çok geniş bir istişare ve detaylı bir teknik çalışmanın sonucunda oluşturulan 10. Kalkınma Planı, 2023 Vizyonunda yer alan hedeflerin gerçekleştirilmesine ayrı bir ivme kazandıracaktır.

• Kaynaklarımızın verimli kullanılması, kurumsal, sektörel ve bölgesel olarak ihtiyaçların tespiti ile mevzuatsal düzenlemelerin belirlenebilmesi amacıyla paydaşlarımız ve kurum çalışanlarımızla birlikte 2023 ve ileri hedeflerimize ulaşmak yolunda planlı ve programlı bir şekilde çalışmaya devam edeceğiz.

Cevdet Ekmel HATİPOĞLU
TAKBİS Tapu Bilgi Sistemleri
Eğitim ve Çağrı Merkezi Şube Müdürü

ETİK DAVRANIŞ KODLARI

Asırlar boyunca üzerinde tartışılmaya değer en önemli konulardan biridir etik konusu. Antik çağ filozoflarından yeniçağ düşünürlerine, oldukça geniş çapta tarihsel bir arka plana sahiptir. Buna rağmen hakkında ortaya atılan birçok tanımın karşıt görüşler içermesi nedeniyle hala bir evrensellik kazanmış durumda değildir. Çoğu zaman ahlak kavramı ile de örtüştürülerek yapılan tanımlamalarının aksine, ahlak kavramından daha somut ve ilkesel gerçeklere dayanıyor olması, etiğin kendini kolayca ahlak kavramından ayırt edebilmesine neden olmuştur. Ahlak, toplumsal alana dair davranışsal bir olgudur. Bununla birlikte etik felsefenin bilgi üreten disiplinler bir alanını işgal etmektedir. Etik için söz konusu olan toplum değil kişilerdir. Bu yönüyle etik kurallarının küresel ölçekte geçerli olabilecek bir evrensellik niteliği taşıyıp taşımadığı ise tartışılması gereken bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Göreceli Yaklaşımların kadim temsilcileri olan Eski Yunan sofistleri için etik kavramı da diğer olgular gibi insana bağlı bir kavramdır. Evrensel bir kurallar dizgesine sahip olmayan etik kavramının, bu bağlamda hiçbir ölçütü de bulunmamaktadır. Etik değer yargıları toplumdaki topluma, kültürden kültüre ve hatta bireyden bireye dâhi değişiklik gösterebilmektedir. Daha determinist bir anlayışa sahip olan Sokrates, Platon ve Aristoteles gibi filozoflar için ise etik de dahil tüm değerler evrensel bir nitelik taşımaktadır. Birbirinden oldukça farklı olan bu iki anlayış etik kurallarının belirlenmesinde bizlere yol gösterici bir nitelik arz etmektedir. Bu noktada etik değerleri toplumun gelişmişlik, modernlik ve kültürel koşulların durumuna göre farklı gereksinimler üzerine inşa edilmelidir. Sonuçta etik yargıları bireyler için birer pusula niteliğindedir. Bu nedenle etik değerleri ilk etapta toplumsal yapının kendisine has özellikleri çerçevesinde şekillendirilmeli, bununla birlikte varılacak nokta her zaman aynı yer olmalıdır. Dolayısıyla farklı güzergâhları takip etseler de toplumlar için temel hedef değişmemeli her zaman ileriye dönük olmalıdır. Evet, toplumların toplumsal özellikleri çağımızın modern

hayatına dair kuralların kurucu öznelereinden biri olmayabilir. Fakat evrensellik bağlamında küresel bir kişilik inşa etme girişimine dâhil olma süreci de her toplumun farklı tarihsel koşullara sahip olduğu gerçeğini göz önüne alırsak fazla gerçekçi de olmayacaktır. Bu durumda toplumsal düzeni gerçekleştirecek kurallar nasıl belirlenecektir? “Etik Davranış Kodları”nın belirlenmesinde belki en temel düzeyde verilebilecek öneriler şu şekilde saptanabilir:

1. Bireysel ve toplumsal değerlerin tanımlanması ve geliştirilmesi;

2. Etik davranış kodlarının belirlenmesinde toplumsal, kültürel ve geleneksel farklılıkların göz önünde bulundurulması;

3. Özgür iradenin bireysel ve toplumsal değerleri içselleştirmesi doğrultusunda kanalize edilmesi;

4. Etik değerlerin sonradan öğrenilebilirliği göz önünde bulundurularak bu husustaki eğitimlere öncelik verilmesi;

5. Toplumsal değişiklikler karşısında kendini tekrar yenileyebilme esnekliğine sahip olabilmesi;

6. Etik davranış kodlarının belirlenmesinde anlaşılması güç ifadelerin değil, daha genel içeriğe sahip kolay anlaşılır ifadelerin kullanılması;

7. Tüm bu aşamaları gerçekleştirecek moral değerlere haiz bir etik modelin olmasıdır.

Bu noktada bir toplumda esas alınacak etik davranış kodlarının belirlenebilmesi; toplumu iyi tanımlamaya, davranış kodlarının insanları doğru yola yönlendirecek ölçü ve derecede normatifliğe sahip olmasına ve tüm bu kuralları belirleyebilme kapasitesine haiz adeta sanatsal bir kabiliyete sahip olunmasına bağlıdır. Bu koşullar gerçekleşmeden olanı doğrudan kabul etmek, etik kavramının sadece uygulanması gereken matbu bir kurallar topluluğu olarak kabullenilmesine neden olacaktır.

Şadiye GÜNGÖR
Bilgisayar İşletmeni

