



**YENİ BİR
DÖNEM
BAŞLADI!**

“Şimdi Yeni Şeyler Söylemek Lazım ...”



Türkler, Anadolu toprakları üzerinde devlet kurduklarında, her alanda bugün dahi önemli sayılacak uygarlık örnekleri vermişlerdir. Standard konusu da bunlar arasındadır. Bundan beşyüzonüç yıl önce Bursa, Edirne, Sivas, Erzurum, Diyarbakır, Çankırı, Aydın, Mardin, Karahisar, Musul, Rize, Amasya, İçel, Arapkir, Karaman ve daha pek çok yerin mahalli özelliklerine ve üretim çeşitlerine göre standard kuralları konulmuş ve ciddi olarak uygulanmıştır.

Dünyanın ilk standard kanunu 1502 tarihli ve zamanın OSMANLI padişahı Veli namı Sultan II. Bayezit Han tarafından çıkarılan “Kanunname-i İktisab-ı Bursa”, bu gerçeği doğrulayan ve yazılı en eski belgedir. Bu fermanda söz-konusu 48 standardizasyon mevcuttur.

Kalkınmanın temel taşlarından biri olan standardın öneminin yüzyıllar önce Türkler tarafından kavrandığını ifade eden bu belgede bugünkü anlamda, kalite gibi esaslar ile narh ve ceza hükümlerine yer verilmiştir.

Kanunname-i İktisab-ı Bursa'nın gün ışığına çıkarılması ile dünya standard tarihine önemli bir belge kazandırılmış, Türk milletinin, medeni aleme bu yönden tanıtılmış ve milli bir hizmetin yerine getirilmiş olduğuna inanıyoruz.

Dünyada 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. Kalite üzerine, değişik bakış açıları ve değişik ekoller tarafından farklı tanımlar vardır.

Genel bir tanım olarak; kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır.

Amerikan Kalite Kontrol Derneği (ASQC)'nin kalite tanımı ise; bir mal ya da hizmetin belirli bir gereksinimi karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümü, kalitedir.

Kamu yönetiminin temel unsurlarından biri olan Vatandaş Odaklı Hizmet Sunumu Sisteminin kamu kurumlarınca sunulan hizmetlerin etkinlik ve verimliliğinin artırılması, uluslararası hizmet standartları ve kalitesinin yakalanması, katılımcı ve paylaşımcı, şeffaf ve hesap verebilir bir kamu yönetim anlayışının yerleştirilebilmesi için gelişen ve değişen ihtiyaçları karşılayabilecek nitelikte olması önem arz etmektedir.

İyi işleyen bir kamu yönetiminin, aynı zamanda iyi işleyen vatandaş odaklı hizmet sunumu rejimiyle mümkün olabileceği gerçeği de dikkate alındığında, çağın gereksinimlerine cevap verebilen, işlevsel ve çözüm odaklı politikaların geliştirilmesi zorunluluğu aşikardır.

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

Bugün, küreselleşmenin etkisiyle yönetim anlayışı önemli ölçüde değişmektedir. Türkiye'de Kalite Yönetim Belgesine sahip olan birçok kuruluşun kalite iyileştirme araçlarını yeterince kullanamadığı ve gerekli iyileştirme performansını gösteremediği bilinmektedir. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü sürekli iyileştirmeye devam ederek kendisini geliştirmekte, teknolojiyi takip etmekte ve gelişen kamu yönetim anlayışını kendi bünyesinde uygulayarak, Kalite Yönetim Sistemini sürekli geliştirmektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin devamlılığı çerçevesinde Türk Standartları Enstitüsü tarafından 20-22.05.2015 tarihi haftasında Kurumumuza yönelik olarak 2015 yılı 2. Gözetim Tetkiki gerçekleştirilmiştir. TS EN ISO 9001 Standardı çerçevesinde gerçekleştirilen Gözetim Tetkiki neticesinde mevcut belgemizin geçerliliğinin devamı doğrultusunda karar alındığı Tetkik Raporunda bildirilmiştir.

Bu vesile ile Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarında emeği olan her ünvan ve kademedeki tüm personelimizi özverili çalışmalarından dolayı kutluyor ve teşekkür ediyorum.

Gökhan KANAL
Genel Müdür V.



Hizmet Hattı



e Randevu



Ebys



Parsel Sorgulama



Lihkab



Takbis Kitap



Tusaga - Aktif



Başvuru Sorgu



Çalışan Memnuniyeti



Kalite Yönetim Sistemi



e Tahsilat



Tapu Takas

Şeyh Edebali'nin Osmanlı Devleti'nin kurucusu Osman Gazi'ye öğüdü olan "İnsanı yaşat ki devlet yaşasın" anlayışı kapsamında Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü olarak 168 yıllık sermayemizi, bilgi birikimimizi, kurum hafızamızı gelişen teknoloji ile entegre ederek, değişen talepleri karşılama noktasında müşteri memnuniyeti adına "vatandaş odaklı hizmet sunumu"nu ilke edinmiş durumdayız.

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.

Genel Müdürlüğümüzce SMART hedeflerle yönetim sistemi benimsenmiş olup, Genel Müdürlüğümüz birimlerinin hazırladığı süreçler; tanımlanabilir, ölçülebilir, yenilenebilir, iç ve dış fayda sağlayıcıların istek ve beklentilerini karşılayabilir ve kontrol edebilir durumdadır. Görev ve yetki alanına giren konularda ülkemizde öncü ve sektöründe lider kurum olan Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi Faaliyetlerini modern yönetim anlayışı konseptine uygun olarak sürdürmektedir. Sürdürülebilir başarıyı yönetmek için kılavuz niteliğinde olan ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi daha dikkatli bir odaklanma sağlayarak kurumumuzun performansının optimum bir hale getirilmesinde rol almıştır.

Kalite Yönetim Sisteminin devamlılığı çerçevesinde Türk Standartları Enstitüsü tarafından 20-22.05.2015 tarihi haftasında Kurumumuza yönelik olarak 2015 yılı 2. Gözetim Tetkiki gerçekleştirilmiştir. TS EN ISO 9001 Standardı çerçevesinde gerçekleştirilen Gözetim Tetkiki neticesinde mevcut belgemizin geçerliliğinin devamı doğrultusunda karar alındığı Tetkiki Raporunda bildirilmiş olup, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü tüm kamu kurumları içerisinde en fazla birimini Kalite Yönetim Sistemine dahil eden kamu kurumu olmuştur.

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.

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.

Alo 181 Çağrı Merkezi 7 gün 24 saat hizmet vermeye başlamıştır.

E-Tahsilat ile Tapu Harçları sorgulanarak Döner Sermaye harçları yatırılabilir.

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 sağlanmıştır.

MEGSİS ile taşınmazlara ait kadastro temel bilgileri elektronik ortamda vatandaşların hizmetine sunulmuştur.

LİHKAB'lar açılarak hizmet sunum konsepti uluslararası uyumda modernize edilmiştir.

Hizmet Takip Masalarımız memnuniyeti ağırlamaktadır.

Sürdürülebilir başarıyı yönetmek için kılavuz niteliğinde olan ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi daha dikkatli bir odaklanma sağlayarak kurumumuzun performansının optimum bir hale getirilmesinde rol almıştır.

Küresel Kalite Yönetim Sisteminin Genelde Kurumumuza Sağladığı Faydalar;

- Yönetim Bilgi Sistemlerinin altlığının oluşturularak kurulumunun sağlanması,
- Maliyetlerin azaltılması,
- Çalışma veriminin artırılması,
- Kağıtsız ofis döneminin başlatılması,
- Hizmet sunumunda;
 - minimum risk,
 - optimum kalite,
 - maksimum süratin sağlanması,
- Vatandaş memnuniyetinin sağlanması,
- Çalışan motivasyonunun artırılması,
- Kaynakların verimli kullanımı,
- Verilen hizmetin ülke genelinde aynı standartta sunulması,
- Kurumsal performansın artırılması,
- Bilginin performansa dönüştürülmesi,
- Bilgi erişimi, paylaşımı ve transferinin sağlanması,
- MUDA'ların ortadan kaldırılması, (bir değer üretmeden kaynak tüketiminin sonlandırılması)

Kurumumuz, Dünya genelinde özel sektörde yoğunlukla uygulama alanı bulan ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında ülkemizde kamusal alanda örnek ve lider bir kurumdur. Çalışmanın niceliğinden daha çok nitelikte artırılması gerektiğine vurgu yapan Peygamberimizin "İki Günü Eşit Olan Zarardadır" hadisi ile, monotonluğu aldanmışlık olarak belirtmekte, kamusal çalışmalarda, teknolojiye her türlü yeniliğe açık olunması ve insanların kendilerini insani ilişkilerde geliştirmesi gerekliliğine vurgu yapmakta ve insanlar çalışmaya teşvik edilmektedir.

Kurumumuz durumsal ve konumsal çalışmalarında bu sözü kendine şiar edinmiştir. Bu uyumda Kalite Yönetim Sistemi süreci kurumsal ilerleyişimize hız kazandırarak katkı sağlamış olup, "Hizmette Kalite, Kalitede Süreklilik" uyumunda devam edecektir. 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. Saygılarımla.

Nevzat KUL

Kalite Müdürü

Kalite Denetçisi

Etik Eğitici

ÖNCE KALİTE

Son yıllarda, dünya ekonomilerinde yaşanan büyük krizler, kamu sektörü harcamalarının ve dolayısıyla vergilerin artması, birçok ülkede kamu mali yönetim anlayışının sorgulanmasına neden olmuştur. Giderek kamuda hizmet konuları genişleyip örgütsel yapı büyüdükçe, vatandaş gözünde kamusal hizmetlerin yavaş, kalitesiz, pahalı, ulaşılması zor olarak algılanması başlı başına bir sorun haline dönüşmüş bulunmaktadır.

Günümüzün sürekli gelişen ve değişen ortamı kamu kurumlarını hizmet sunumunu kolaylaştıracak etkin strateji ve yöntemler geliştirmeye zorlamaktadır. Bu kapsamda, kamu hizmetlerinin kalitesinin yükseltilmesi, kaynak kullanım kapasitesinin artırılması, kaynak kullanımında etkinlik, verimlilik ve tutumluluğun sağlanması, siyasi ve yönetsel hesap verme mekanizmaları ile mali saydamlığın geliştirilmesine yönelik uygulamalar hız kazanmıştır. Özellikle son yıllarda kamu yönetiminin yeniden yapılanması çerçevesinde kamu kurumlarının daha etkin ve verimli bir yapıya kavuşturulması, hizmet kalitesinin artırılması amaçlanmakta ve çeşitli düzenlemeler ile hukuki bir temel oluşturulmaya çalışılmaktadır.

Ülkemizde de, dünyadaki gelişmelere paralel olarak hayata geçirilen kamu mali yönetimine ilişkin düzenlemelerle, kamu hizmetlerinde mali disiplinin, saydamlığın ve hesap verme sorumluluğunun sağlanması, kaynakların etkin kullanılması ve hizmet kalitesinin artırılması amaçlanmıştır. Böylece yapılan düzenlemelerde, kamusal hizmet sunumunda tarafsızlık, şeffaflık, hesap verebilirlik ve kullanıcı memnuniyeti esas alınacaktır.

Bu düzenlemelerden biri olan 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, hizmet sunumunda etkinlik ve verimliliği ve vatandaş memnuniyetini öncelikli olarak gözeten, ülke koşullarına uygun örgüt ve süreç yapılanmalarına sahip etkin bir kamu mali yönetimi oluşturmak için hazırlanmış ve Türk kamu mali yönetiminde dönüşümün yasal dayanağını oluşturmuştur.

Kanunun uygulanması ile günümüzde kamu hizmetlerinin sunulmasında, sonuç odaklı olmak, kamu yöneticilerinin başarılarını, kamu faaliyeti sonucu ortaya çıkan çıktı ve sonuca göre değerlendirmek yaygın bir uygulama alanı bulmuştur (Kesik A. 2005). Farklı bir bakış açısıyla, özel sektörün iyi yönetim uygulamalarının kamu alanında da uygulanmaya başlandığı bir değişim dönemi ve geçiş süreci yaşanmaya başlanmıştır.

Bu Kanun, temelde vatandaş memnuniyetini, kamu hizmetlerinin sunulmasındaki etkinlik ve verimliliği odak noktasına alan bir anlayışa sahiptir. Bu anlayışa göre hizmet vatandaş talebine göre hızlı, ucuz ve kaliteli olarak sunulmalıdır. Bu Kanun ile kamu kurumlarının yönetim tarzında, organizasyon yapılanmasında, hizmet üretim sistemlerinde ve düşünce tarzında yaşanacak değişimler sonucu; hizmetlerin etkinliği, verimliliği ve kalitesi yükselecek, bu kurumlardan hizmet alan vatandaşların memnuniyeti artacaktır.

Özetle, son yıllarda, yönetim anlayışı ve yönetimin rollerindeki değişikliklerle birlikte, sonuç odaklı yönetim kültürü, hesap verme sorumluluğu, daha fazla saydamlık gibi, kamu hizmetlerinin yerine getirilmesine dair yeni yaklaşımlar ön plana çıkmış ve 5018 sayılı Kanunda da bu yaklaşımları esas alan düzenlemelere yer verilmiştir. Bu yaklaşımların hemen hepsinde ortak noktalar bulunmaktadır; daha verimli ve etkili çalışan, vatandaşın taleplerine duyarlı bir kamu yönetimi sistemi kurmak hepsinde ortak amaçtır ve hepsinde hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve hizmet sunumunda esneklik teşvik edilmektedir (Karakuş G. 2010).

Mustafa DAŞ
Mali Hizmetler Uzmanı
Kalite Denetçisi

Hizmet kalitesinin en yüksek standartlara ulaşmasını sağlamak amacıyla birçok ülkede ve kurumda Kalite Yönetim Sistemi uygulamasına geçilmiştir. Kalite yönetim sistemi, sadece yöneticilerin değil tüm çalışanların katılımıyla uygulanan bir yönetim felsefesidir. Bu felsefenin devam etmesi yöneticilerin ve çalışanların katılımı kadar gelişmelerle süreçlerin iyileştirilmesini de gerektirmektedir.

TKGM olarak ilk kez 2009 yılında Fotogrametri ve Geodezi Dairesi Başkanlığı ile Döner Sermaye İşletme Müdürlüğümüze TS EN ISO 9001:2000 standardına uygun olarak Kalite Yönetim Sisteminin Kurulması ile başladığımız Kurumsal Gelişim ve bu süreçte üzerinde durduğumuz Kalite Yönetim Sistemine son yıllarda TKGM tarafından daha fazla önem verilmektedir.

Gelinen noktada çalışmamızın ve vatandaşımızın beklentisi daha fazla hizmetin yanında kaliteli hizmet vermek ve almaktır. Bu konuda TKGM olarak birçok çalışma yapmaktayız. Kurumsal risk yönetimi sistemi kamu kuruluşları için çok önemli bir sistemdir. Kurumsal risk yönetimi; kurumların minimum risk ortamında faaliyet göstermelerine ve dolayısıyla hedeflerine ulaşmalarında karşılaşılabilecek riskleri daha önceden bilmesine ve ortaya çıkması muhtemel risklere önlem alması konusunda katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda çalışmam; risklerin probleme ya da tehlikeye dönüşmeden belirlenmesini ve en aza indirgenmesini, faaliyetlerin planlanması ve yürütülmesini kapsar. Risk yönetiminin temel hedefi, karar verme mekanizmaları için riskleri görünür ve ölçülebilir hale getirmek, subjektifliği azaltmaktır.

TKGM olarak hazırlayacağımız kurumsal risk yönetimi sisteminde risklerin tanımlanmasını, değerlendirmesini ve karşılaşılabilecek riskler karşısındaki tavrımızı daha önceden belirlememiz gerekmektedir. Risk Yönetimi sürecinde Genel Müdürlük Birimlerimize büyük iş düşmektedir. Birimlerimiz öncelikle birimlerini ilgilendiren potansiyel riskleri belirlemelidir. Bir sonraki adımda ise risklerin gerçekleşme olasılıkları ve gerçekleşmeleri durumunda kurumumuza yükleyeceği sorumluluklar belirlenmelidir. En son olarak riskler gruplandırılarak alınacak tedbirler belirlenir.

Genel Müdürlüğümüzün hedeflerine ulaşabilmesi için önemli bir araç olan risk yönetimi sistemi Kalite Yönetim temsilcileri tarafından etkinlik denetimine tabi tutulmalıdır. Bu sayede risk yönetimi sürecindeki aksaklıklara zamanında önlemler alınabilecek ve risk yönetimi süreci geliştirilebilecektir.

Nihat ÇETİNOĞLU
Tapu ve Kadastro Uzmanı
İç Tetkikçi

Kalite yalnızca işveren, yardımcı ya da malzemeyle ilgili bir durum değil, kalite bir ürünün raf yahut hizmet aşamasına ginceye kadar tamamen müşteri odaklı olarak geliştirilmesidir. Bu arada şu yanlış anlaşılma giderilmelidir; kalite bir şeyin en iyisi en safi en sağlamı demek değildir. Asıl amacı doğaya insana ve çevreye zararsız olmalıdır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri hızlı bir gelişim büyük bir değişim ve dönüşüm sürecindeki dünyamız, ülkelerin artan rekabet şartları, kurumların yapısını, işleyişini, performans ve değişimini etkilemektedir.

Rekabet unsurunun öncelik aldığı ve teknolojik imkânlarla birlikte küçülen dünyamızda tüm kurumlar büyük bir değişim yaşamak zorunda kalmışlardır. Hizmet alanların beklentilerinin sürekli artması ve bu beklentileri karşılayarak müşterilerini memnun etmeye ve elde tutmak için toplam kalite yönetim felsefesine uygun hareket etmelerini zorunlu kılmıştır.

Son yıllarda özel sektördeki değişim rüzgârının kamu sektörünü de etkilemesi sonucunda kamu kuruluşlarının kaliteye verdikleri önemde dikkat çekici artışlar gözlenmektedir.

“...Koyunlar ne kadar yem yemiş olduklarını çobanlarına gidip göstermezler ama yedikleri yemi iyice sindirdikten sonra süt ve yün yaparlar.”

Toplam Kalite Yönetim Sisteminin kamu kurum ve kuruluşlarında başarılı olmasının şartları:

Toplam Kalite Yönetim Sistemini kamu sektöründeki siyasi otorite ve üst yönetim tarafından istekli olunması,

Bu sürecin uzun dönemli olduğu bilinmeli ve sabırlı olunması,

“Taşı delen suyun gücü değil, damlaların sürekliliğidir.” Latin Atasözü

Toplam Kalite Yönetim Sistemini öncelikle uygulamaya başlayacak kamu kurum ve kuruluşlarında bu sistemi anlamalı, inanmalı ve benimsemesi,

Toplam Kalite Yönetim Sisteminin ilke ve politikaları kuruluşun yapısı ve mevcut yasalar dikkate alınarak belirlenmesi,

Kamu kurumu kendine özgü Toplam Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarını geliştirmesi,

Çalışanlar bu sürece dâhil edilmeli, eğitilmeli ve motivasyonları artırılması,

Halinde başarı ile uygulanabilir.

Kamu sektöründe kalite yönetim sistemi neden gerekli?

Kamu hizmetleri için ayrılabilen kaynakların sınırlı olması ve ekonomik nedenlerle azalan kaynakların kamu kurumlarının bütçelerini daha fazla tasarruf ve verimliliğe itmesi,

Bizi esas yoran yaptığımız işler değil. Yapmadan kenardabıraktığımız işlerdir.

Kamu hizmetlerinin kalitesiz sunumu ile ilgili algılar,

“Hayallerinizi kovmayınız. Onlar gitti mi, belki siz kalırsınız ama artık yaşamıyorsunuz demektir.” (Mark Twain)

Kamunun vermiş olduğu bazı hizmetlerin özelleştirme sonucunda özel sektör tarafından daha kaliteli hizmet vermesine imkân veren yeni teknolojilerin kullanılmasının kamuoyu tarafından kaliteli sunumların yapılabileceği algısının oluşması,

Kalite her zaman en önemli başarının kaynağıdır.

Kamu kesiminin icraatlarında şeffaflığın sağlanması konusunda kamuoyu ve uluslararası kuruluşlar tarafından yapılan baskılar,

“Düşünmek ve söylemek kolay, fakat yaşamak, hele başarı ile sonuçlandırmak çok zordur.” Ziya Gökalp

Kamudan hizmet alanların ödedikleri verginin karşılığı olarak kaliteli hizmet alma hakkının bulunması,

“Kaliteli insan yukarı doğru, kalitesiz insan aşağı doğru gelişir.” (Konfüçyüs)

Nedenlerinden dolayı kamu kurum ve kuruluşları Toplam Kalite Yönetim Sistemine geçmesi gereklidir.

Toplam Kalite Yönetim Sisteminin kamu sektöründe uygulanmasının etkisi nedir?

Hizmet kalitesinin ve verimliliğin artması ile maliyetlerin düşmesidir.

Artan kalite ile birlikte müşteri memnuniyetinin artmasıdır.

Sunulan hizmet miktarının artmasıdır.

Kurum çalışanları arasında takım çalışması, iletişimin gelişmesi ve “İşi, en iyi yapan bilir” prensibi önem kazanır ve sorunlar daha ortaya çıkmadan giderilerek sorun çözme yeteneğinin gelişmesi de çalışanların motivasyonunun artmasını sağlamasıdır.

Hizmet kalitesinin yerleştirilmesi, geliştirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması, çalışanların algı, yetenek, kuruma bağlılık ve katılımlarıyla memnuniyetini artırılabilir ve performansı da iyileşmesidir.

Toplam kalite yönetim sistemi, kaliteye giden bir yolculuk olup önemli olan bu yolculuğa başlamaktır.

Kral maiyetini önemli bir görev için sınamak istemiş. Birçok güçlü ve akıllı adam etrafına toplanmış. Kral onları bugüne kadar görüp görecekları en kocaman kapının önüne getirerek şöyle söylemiş:

- Siz akıllı insanlar, benim bir sorunum var ve hanginizin bunu çözebileceğini görmek istiyorum. Burada krallığımdaki en büyük ve en ağır kapıyı görüyorsunuz. Hanginiz bunu açabilirsiniz?” Saray mensuplarından bazıları açamayız der gibi başlarını sallamış. Diğerleri, çevresindekilere göre daha akıllı sayılanlar, kapıyı daha yakından incelemiş, fakat onlar da açamayacaklarını kabul etmişler.

Bu akıllı insanlar böyle söyleyince saraylılar sorunun çözilemeyecek kadar zor olduğunda fikir birliğine varmışlar.

Sadece bir vezir kapının yanına giderek onu şöyle bir gözden geçirmiş ve elleriyle yoklamış, açmak için çeşitli yolları denemiş, en sonunda kuvvetle yüklendiğinde ağır kapı açılmış. Meğer kapı zaten tam kapalı değilmiş ve açmak için deneme isteği ve yüreklilikle davranma cesaretinden başka bir şey gerekmiyormuş.

Musa KAYA

Şube Müdürü

Teftiş Kurulu Başkanlığı

Bilgi, sermaye ve insanın eskiye nazaran çok daha mobil hale geldiği günümüz dünyasında, mülkiyete ilişkin hususlar da artık ülkelerin siyasal sınırlarının ötesine taşınmaya başlamıştır. Ayrıca dünyada mülkiyet konusu, tüm ilişkin dalları ile bir bütün olarak algılanmaktadır. Mülkiyetin tespitinin ilk adımı olan kadastral çalışmalardan, mülkiyetin nasıl vergileneceğine dair mali çalışmalara, mülkiyetin hukuki altyapısından, finansal ölçütlerle objektif olarak nasıl değerlendirileceğine kadar çok sayıda başlık, topyekün düşünülmekte ve eylem planları buna göre biçimlendirilmektedir.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü de bu kapsam ışığında yol haritasını belirlerken, daha evrensel, bütüncül düşünerek ve bu ilkelerle hareket etmek zorunluluğunun bilinci ile hareket etmektedir.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, Teknoloji, Kalite, Güven ve Memnuniyet(TKGM) ilkeleriyle hareket ederek, sürekli kurumsal gelişim mantığıyla ülkemizde her yıl 7 milyon işlem hacmi ile yaklaşık 20 milyon kişiye, %98 memnuniyet oranıyla hizmet vermektedir. Ülkemizdeki bu hizmet kalitesini yurtdışında yaşayan Türk vatandaşları ve ülkemizden taşınmaz edinmek isteyen yabancı gerçek ve tüzel kişilere de taşıyabilmek amacıyla tapu ve kadastro işlemlerinin taşınmazın bulunduğu yere gelmeden yurtdışında da yapılabilmesi olanağını sunmaktadır.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün mülkiyete ilişkin hususları ülke sınırlarının ötesine taşıyarak kaliteli hizmet sunumunu dinamik olarak sürdürmek hedefi doğrultusunda yurtdışında yaşayan Türk vatandaşları ile yabancı gerçek ve tüzel kişilerin Türkiye'de bulunan taşınmazlara ilişkin işlemlerinin yurtdışından da yapılabilmesini sağlamak amacıyla Berlin Başkonsolosluğunda pilot çalışma başlatılmış ve başarılı bir şekilde tamamlanmıştır. Takbis sisteminin gün geçtikçe artan gücü ve TKGM'nin teknolojiyi kullanmak konusundaki yüksek kabiliyeti sayesinde böyle bir açılımı sağlamak, mobilitenin arttığı ve sınırların kalktığı günümüz dünyasında oldukça önemli bir yer edinecektir.

Dünyada ilk kez Kurumumuzca gerçekleştirilen bu çalışma kapsamında, yurtdışında yaşayan vatandaşlarımız ve ülkemizden taşınmaz edinmek isteyen yabancı gerçek ve tüzel kişiler işlem yapmak için taşınmazın bulunduğu tapu müdürlüğüne gelmeden bulundukları ülkedeki tapu ve kadastro temsilciliğine başvurarak işlemlerini yapabilmektedirler.

Tapu ve kadastro hizmetlerinin yurtdışında yapılması çalışmasında hedeflenen, yurtdışında yaşayan yaklaşık 3.7 milyon Türk vatandaşı ve 726 bin civarında izinle Türk vatandaşlığından çıkmış vatandaşımız ile ülkemizden taşınmaz edinen yaklaşık 120 bin yabancıya bulundukları ülkeden tapu ve kadastro hizmetlerinin verilebilmesi, ülkemizdeki gayrimenkul hukukuna ilişkin doğru bilgilendirme yapılarak oluşabilecek olumsuzlukların önüne geçilmesi, ülkemizde yatırım yapmak isteyen uluslar arası yatırımcıların doğru yönlendirilmesidir. Bu çalışma ile birlikte her yıl sadece tapu işlemlerini yapmak için ülkemize gelmek zorunda kalarak maddi ve manevi zorluklar yaşayan vatandaşlarımıza bu hizmeti en yakın hizmet noktasından sunmak ve ülkemizden taşınmaz edinmek isteyen yabancıların ülkemizdeki gayrimenkul hukukunu bilmemesinden kaynaklanan olumsuzlukları ortadan kaldırarak doğru ve sağlıklı bilgi alabilecekleri resmi bir mercii oluşturmak amaçlanmaktadır.

Her projede olduğu gibi bu projede de hedefimiz; vatandaşlarımız ve insanlık için "hizmet"i bir adım daha öteye taşıyarak hızlı, kaliteli ve güvenilir hizmet vermektir.

Fidan ELÇİ
Tapu ve Kadastro Uzmanı
İç Tetkikçi

**Kalite ile ilgili sorular kaliteli bir yaşam kurulmasına yardımcı olur.
Başarılı insanlar daha iyi soru sorarlar
ve bunun sonucu olarak daha iyi cevaplar alırlar.
Anthony Robbins**



Kalite Yönetim Sisteminin Sürdürülebilir bir gelecek modelini ortaya koyabilmesi "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" ile belirginlik kazanır.

Mükemmellik yolculuğunda emin adımlarla ilerlemeyi kendine düstur edinmiş kurumumuz değişim anaforuna girmeli ve Kalite Yönetim Sistemi TS-EN ISO 9001 standartları ile kazandığı kurumsal itibarını Kurumsal Sosyal Sorumluluk projeleri ile sürdürülebilir bir gelecek hayaline dönüştürmelidir.

Bu kapsamda kurumsal itibarın kurumun geçmişine dayanan bir kavram olduğu ve gelecekteki davranışına ilişkin olarak beklentileri etkilediği söylenebilmektedir. Kurum uzun yıllar boyunca kaliteli ürünler üretiliyor, çalışanlarına değer veriyor ya da etkin müşteri ilişkileri çalışmaları gerçekleştiriyorsa; paydaşlar kurumu mevcut durumuna göre değerlendirmekte, bu değerlendirme aynı zamanda kurumun gelecekteki davranışlarına yönelik tahminler sağlamaktadır. Örneğin, kurumun yıllardır kaliteli ürünler üretmesi; müşterilere şimdiki ürünleri yanında ilerideki ürünlerinin de kaliteli olacağı mesajını vermektedir.

İyi bir itibara sahip bir kurum daha kaliteli ürünler üretmekte, daha iyi müşteri ilişkilerine sahip olmakta, daha güvenilir mesajlar vermekte ya da daha iyi bir kurumsal vatandaş olmaktadır. Paydaşlar, kurumla ilgili deneyimlerini ve düşüncelerini diğerleriyle paylaşmaktadır. Böylece diğerlerinin kuruma ilişkin algılarını etkileyebilmektedir. Örneğin, bir müşteri aldığı hizmetten memnun olduğunda bunu çevresindekilerle paylaşmaktadır. Bu paylaşım, insanların söz konusu kurumun hizmetlerini tercih etmesinin yanında kurumu olumlu olarak değerlendirmesini sağlamaktadır. Müşterinin hizmetten memnun olmaması ise hizmetin tercih edilmemesi yanında kurumun olumsuz olarak değerlendirilmesine neden olmaktadır. Bu bağlamda kurumsal itibar kurumun bütününe içine alan ve uzun dönemli faydalar oluşturma potansiyeli olan birkaç değerden biridir. İyi itibar, daha fazla müşteri için yüksek kalite anlamına gelmekte, müşteri memnuniyetsizliğini azaltmaktadır.

Genel olarak sürdürülebilirlik, sürdürülebilir gelişme, kurumun içinde bulunduğu toplumdaki ekonomik, yasal, etik ve isteğe bağlı beklentileri ile ilgilendiği anlamına gelen "Kurumsal Sosyal Sorumluluk Nedir?" sorusunun yanıtını bulmamıza yardımcı olmaktadır. Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS), kurumların genellikle faaliyet gösterdikleri alanlarda gerçekleştirdikleri projelerle karşımıza çıkmaktadır. Örneğin, kurum iş güvenliği ve iş sağlığını

temel değerlerinden biri olarak kabul ediyorsa bunu sağlayacak sosyal sorumluluk projeleri geliştirmelidir.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk; kurumun itibarı, bilinirliği ve tercih edilirliğine doğrudan etki eder. Proje yürüten bir kurumun, hizmetlerden elde ettiği gelirin belirli bir kısmının projeye aktarılacağını duyurması o hizmetin tercih edilirliğini, çalışanlarının projede bizzat yer almalarını sağlaması ise çalışanların aidiyet duygularını artırır. Kurumun kurumsal sosyal sorumluluğunu yerine getirmesi demek, tüm paydaşlarına -çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler, ortaklar, bulunduğu çevre, yatırımcılar vb.- ve çevreye karşı tamamen sorumlu olması ve tüm kararlarında bu unsurları göz önünde bulundurması anlamına gelmektedir.

Kurumsal sosyal sorumluluğun faydaları şöyle sıralanabilmektedir.

- İyi niyeti geliştirmek
- Müşteri sadakatini artırmak
- Bağlantılı kurumlar için fayda sağlamak
- Çalışan sadakatini artırmak
- Paydaş ilişkileri kurmak
- İtibarı oluşturmamak ve geliştirmek

Mükemmel kuruluşlar, performanslarını geliştirirken aynı zamanda ilişkilerinde oldukları toplum kesimlerinin toplumsal koşullarını da iyileştirerek çevrelerinde olumlu bir etki katmalılardır.

Kurumlar, sosyal sorumluluk çalışmaları yoluyla paydaşlara toplumu düşünen bir kurum olduğunu ve ekonomik fayda dışında amaçları olduğunu anlatmaktadır. Böylece kurum paydaşların sosyal alandaki beklentilerini de karşılamaktadır. Bunun sonucu olarak da paydaşların zihinlerinde iyi bir konum elde etmektedir.

Son iki yılda artış gösteren Kurumsal Sosyal Sorumluluk projeleri, 21'inci yüzyılda sürdürülebilir bir gelecek modelinin olmazsa olmaz unsurlarından biri olarak kabul edilmektedir. Kalite Yönetim Sisteminin sürdürülebilir bir gelecek modeli oluşumunda yer almak dileğiyle...

Mustafa ÜN
Tapu Sicil Müdür Yardımcısı



Kalite kavramı insanların ve sistemlerin "hata yapması" ve "mükemmelle ulaşma isteği" gerçeğinden ortaya çıkmıştır. Latince nasıl oluştuğu anlamına gelen "Qualis" kelimesinden türemiş ve "Qualitas" kelimesiyle ifade edilmiştir.

Kalite'nin değişik tanımları bulunmaktadır:

Kalite; belirlenen şartlar altında ve belirlenen bir zaman süresi içinde istenilen fonksiyonları yerine getirebilme kabiliyetidir.

Kalite, bir ürünün kullanım uygunluğunu belirleyen özelliklerinin tümüdür.

Kalite, herhangi bir ürün sınıfının özelliklerinin insan topluluklarının istek potansiyelini karşılayabilme derecesidir.

Kalite, önceden tespit edilmiş olan spesifikasyonlara ya da standartlara göre üretim yapma olgusudur.

Biz bu yazımızda kaliteli yaşam yani kalite ile insan yaşamının uyuşmasından yola çıkalım yukarıdaki tanımlardan, "kalite; belirlenen şartlar altında ve belirlenen bir zaman süresi içinde istenilen fonksiyonları yerine getirebilme kabiliyetidir." tanımını kullanalım. Gerçektende insan hayatını profesyonel bir işletmeci ustalığıyla planlayabilir mi? İnsanın yaşam şartları önceden görülebilir, karşılaştığı sorunlar bir matematik problemi tutarlılığında çözüme kavuşturulabilir mi? Bu sorulara cevap bulmak maalesef pek kolay değil. Planlar yapıları itibarıyla esnekler. Yani gerçeğe dönüşmeye bilir ve kendinizi planladığınız şartların dışında bir yaşam sürerken bulabilirsiniz. Özellikle bugün yaşadığımız adına modern dediğimiz dünyada duygularla birlikte yaşamaya ne kadar var.

Bir yazarmız kitabında; "Bir şeyler düşünüyor, sonunda düşündüklerinizin duygularınızla eşgüdüm halinde bulunmadığını fark ediyorsunuz. Aklınız bir yerde, ama gönlünüz başka bir yerde. Sorumluluğunu hissederek yaptığınız işlerden zevk almıyorsunuz. Zevkenden bir türlü vazgeçemediğiniz şeylere dalma fırsatı karşınıza çıktığında ise içinize bir türlü suçluluk duygusu musallat oluyor. Mecburen yaptıklarınız, isteyerek yaptıklarınız değil. Y yapmak istediklerinize mecbur olmadığınızı kabullenerek yaşıyorsunuz. Neden böyle? Neden siz durmaksızın şartların elverişli olmadığından dem vuruyorsunuz? Çünkü siz modern bir insansınız ve her modern insan gibi mensup olduğunuz yerden kopartılıp alınırsınız. Bu kadarla kalmadı mensup olmanız gereken yer de tahrip edildi. Daha da korkunç bir şey oldu: Mensubiyet bağı kurmak için gerek duyacağınız üyeleriniz yok edildi." demektedir.

Bugünün insanı evler, arabalar, yollar, ibadet yerleri, çarşılar, parklar ve diğer sosyal donatılar gibi aklın ürünleri arasında yaşamaktadır. Bu yapıların kaliteli ve modern oluşu sözüm ona insanın yaşam kalitesini artırmaktadır. Peki ya doğal güzellikler akarsular, nehirler, göller, denizler, yaylalar, ormanlar, masmavi gökyüzü v.d. arasında yaşamak. Suyu musluktan değil de doğal kaynağından içmek, oksijeni oksijen tüplerinden değil de doğanın kendisinden almak... acaba insan yaşamının kalitesini artırmaz mı? Belki de gelecekteki yaşam alanı planları çok katlı siteler yerine köylerde hayat bulacaktır. İnsanın duygularını ve hayallerini aklın ürünlerinden kurtarmamız gerekecektir.

Herkese kaliteli yaşamlar.

Sinan ŞİĞVA
Tapu ve Kadastro Uzmanı
Kalite İç Tetkikçisi

Sunuş	(2)
Performansa Dönüşen Bilgi	(3)
Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Kalite Ve Etkinliğin Artırılması	(4)
Risk Yönetimi.....	(4)
Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetim Sistemine Bakış	(5)
Sınırları Aşan Kalite Yolculuğu	(6)
Sosyal Sorumluluk.....	(7)
Yaşam Kalitesi.....	(8)

6 Ayda bir Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yayımlanır.

Editör:

Mustafa DEMİR

Strateji Geliştirme Daire Başkanı V.

Kalite Yönetim Temsilcisi:

Nevzat KUL

Kalite Müdürü

Kalite Denetçisi

Dizgi ve Tasarım:

Faruk ÖZDÜZGÜN

Kalite Denetçisi

SİZ OLMADAN, EN İYİSİ OLAMAYIZ.



İNSAN ODAKLI YÖNETİM.



Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı 2016 ©
Dikmen Caddesi No: 14 Bakanlıklar/ANKARA
www.tkgm.gov.tr