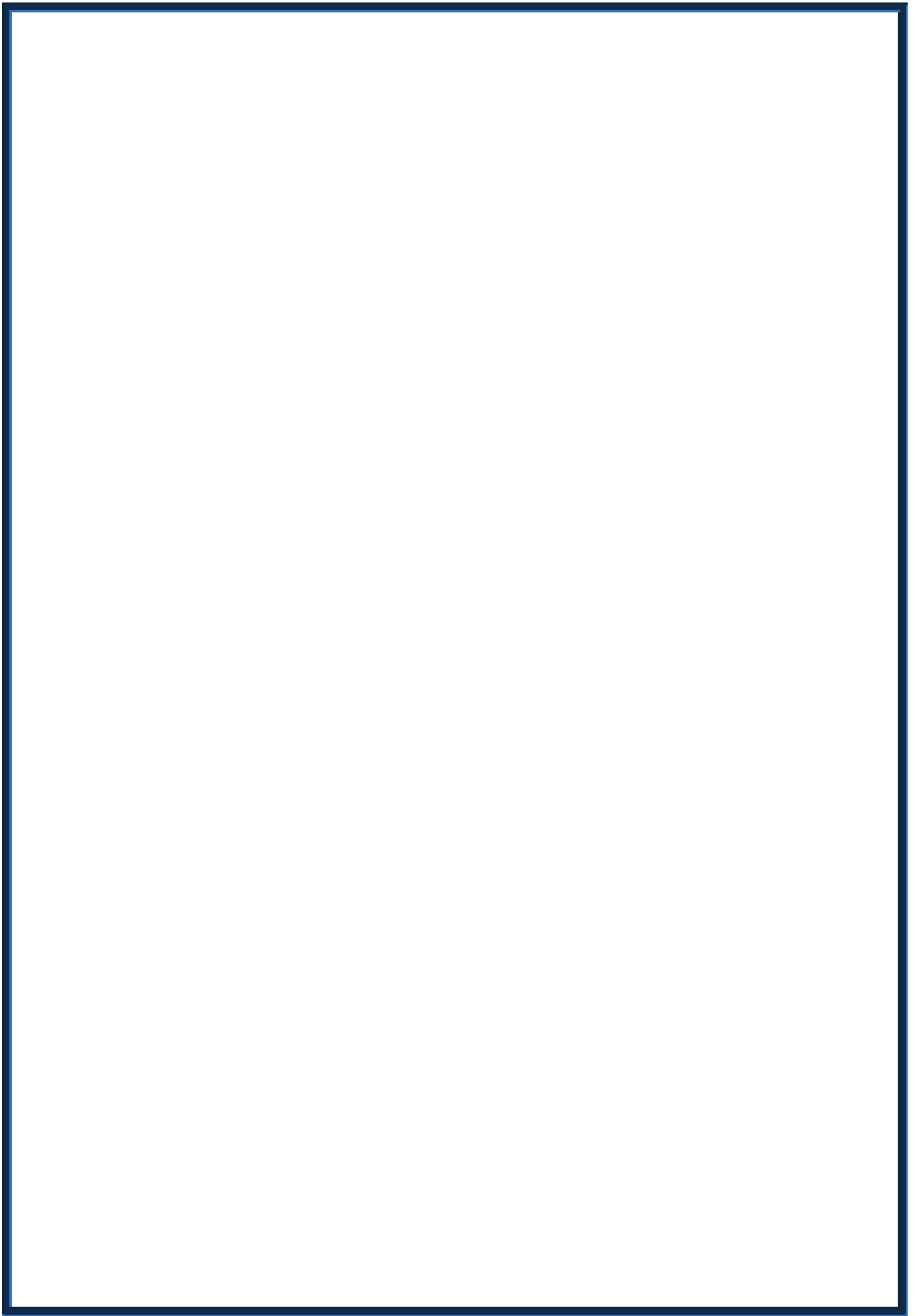


TS EN ISO 9001:2008 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ 2014 PERFORMANS RAPORU

T.C.
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

2014





İÇİNDEKİLER

<u>BÖLÜM</u>	<u>SAYFA</u>
İÇİNDEKİLER	1
SUNUŞ	3
KALİTE POLİTİKASI	6
1-FORMAL DAYANAK	7
2-AMAÇ	7
3-KAPSAM	7
4-EĞİTİM FAALİYETLERİ	8
5-İÇ TETKİK FAALİYETLERİ	8
6-BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ YGG FAALİYETLERİ	11
7-ALO TAPU HATTI FAALİYETLERİ	11
8-HİZMET TAKİP MASASI FAALİYETLERİ	11
9-ÖNERİ DEĞERLENDİRME SİSTEMİ	12
10-KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE DOKÜMANTASYON FAALİYETLERİ	12
11-ÇALIŞAN/İÇ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	13
12-TSE 1. GÖZETİM DENETİMİ HAKKINDA BİLGİLENDİRME	14
13-DEĞERLENDİRME	17
14-SONUÇ	18
SÜREKLİ KURUMSAL GELİŞİM PROJESİ'NİN AMACI	18
KYS KAPSAMINDA 2014/2015 YILI SMART HEDEFLERİMİZ	19
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ LANSMANI	20
TKGM KYS HİZMET TAKİP MASASI ANKET ANALİZİ	27
TKGM KYS ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET ANALİZİ	29



SUNUŞ

Kamu sektörü bütün ülkeler için büyük bir önem taşır. Kamu yapısı içinde yer alan kurumlar sundukları hizmetlerle vatandaşlar için yaşamsal önemdedir. Toplumda diğer sektörler için de büyük önem taşımaları nedeniyle kamudaki değişim ülkenin kalkınmasını, sosyal ve kültürel yapısını derinden etkiler.

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 geliştirmesi, teknolojiyi takip etmesi ve gelişen kamu yönetim anlayışını kendi bünyesinde uygulayarak, Kalite Yönetim Sistemini sürekli geliştirmektedir.

Kurumumuzun Kalite Politikası, Üst Yönetim tarafından yazılı olarak belirlenmiş olup, Genel Müdürümüz tarafından imzalanarak tanımlanmıştır. Genel Müdürlüğümüzce akıllı/smart hedeflerle yönetim sistemi benimsenmiş olup, kurumumuz 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununa uygun olarak TKGM Stratejik Plan çalışmaları kapsamında merkez ve taşra birimlerine ait hedefleri beş yılı kapsayacak şekilde yazılı olarak belirlemiştir. Genel Müdürlüğümüz birimlerinin hazırladığı süreçler; tanımlanabilir, ölçülebilir, yenilenebilir, iç ve dış fayda sağlayıcıların istek ve beklentilerini karşılayabilir ve kontrol edebilir durumdadır. Ayrıca kurumumuzca belirlenen hedeflere ulaşmada güvence sağlamak üzere tasarlanmış bir süreç olan İç Kontrol Sistemi de uygulamaya konmuş bulunmaktadır.

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 sürdürmekte olup, kalite bilincini pekiştirmeye yönelik olarak altı aylık periyotta Kalite Bültenimiz yayınlanmaktadır. Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında yürütülmekte olan Kalite Yönetim Sistemi 2014 yılı faaliyetleri, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı’na planlanmış ve başarılı bir şekilde tamamlanmıştır.

TS EN ISO 9001:2008 KYS Belgesinin kullanımı, kurumumuzda sürekli iyileştirme mekanizmasını çalıştırmakta ve disiplin kazandırmaktadır. Ancak belgenin alınması kusursuzluğu başardığımız anlamına gelmemekle birlikte her problemin iyileştirilmesi fırsatı olarak bir daha tekrarlanmamasını sağlayarak çözüm sunmaktadır. Kurumumuza sektöründe ayırt edici bir nitelik kazandırmış olan bu belgenin alınması sürecinde tüm çalışanlarımız aktif olarak katkı sağlamışlardır. Sürdürülebilir başarıyı yönetmek için kılavuz niteliğinde olan ISO

Kalite Yönetim Sistemi daha dikkatli bir odaklanma sağlayarak kurumumuzun performansının optimum bir 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.

KYS 2013 yılı programı çerçevesinde TSE tarafından yapılan 3. taraf bağımsız denetim faaliyeti sonucunda Kurumumuz; 13 Merkez Birim 22 Bölge Müdürlüğü 957 Tapu ve 81 Kadastro Müdürlüğü olmak üzere toplam 1073 birimimiz TS EN ISO 9001:2008 KYS ve IQNET belgesi almış olup; 2014 yılında ise; 16 – 20 Haziran tarihleri arasında TSE tarafından 1. gözetim tetkikine tabi tutulacaktır.

KYS çalışmalarının bundan sonraki dönemde de devamının sağlanabilmesi, vatandaş memnuniyeti odaklı çalışan kurumumuzun sunduğu hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilebilmesi ve Türk Standardları Enstitüsü'nün Kurumumuza yönelik olarak 2014 yılı birinci gözetim tetkiki faaliyetine hazırlık amacıyla;

1-“KYS 2013 yılı faaliyetlerinin değerlendirilmesi ve 2014 yılı hedeflerinin belirlenmesi ile KYS Sürekli İyileştirme Eğitimi” Makam'ın 04.03.2014 tarihli Olur'u gereği 19 – 23 Mart tarihleri arasında 5 gün süre ile Afyonkarahisar ilinde yapılmıştır. Eğitime Kalite Denetçileri, İç Tetkikçiler, Merkez Birimleri Kalite Sorumluları ile Bölge Kalite Temsilci ve Yardımcılarının katılımı sağlanmıştır.

2-Genel Müdürlük Merkez Birimlerini kapsayacak şekilde 03 Nisan 2014 tarihinde 1 gün süreli, “Merkez Birimleri Kalite Yönetim Sistemi Sürekli İyileştirme Eğitim Programı” çerçevesinde Genel Müdürlük eğitim salonunda Kalite Denetçileri ve Birim Kalite Sorumlularına yönelik eğitim verilmiştir.

3-Bölge Müdürlükleri ve bağlı Tapu ve Kadastro Müdürlüklerini kapsayacak şekilde 27 Mart - 30 Nisan 2014 tarihleri arasında Bölge Müdürlüklerinin organizasyonunda iki gün süreli “ Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlükleri Kalite Yönetim Sistemi Sürekli İyileştirme Eğitim Programı” çerçevesinde Genel Müdürlüğümüzce eğitici desteği verilmek suretiyle eğitimler yapılarak tamamlanmıştır.

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi Kapsamında Kurumumuz Merkez ve Taşra Birimlerinde TS EN ISO 9001:2008 Standartlarına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin takibi ve devamlılığının sağlanması, eksikliklerin ve uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi ve kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığının takibi için “İç Tetkik Prosedürüne” göre her birimin yılda en az bir defa tetkik edilmesi gerektiğinden,

1-Bölge Müdürlükleri yetki alanında bulunan Tapu Müdürlükleri ve Kadastro Müdürlükleri İç Tetkikleri, 27 Mart – 30 Nisan 2014 tarihleri arasında “2014 Yılı Taşra Birimleri İç Tetkik Planı” çerçevesinde “Bölge Müdürlükleri Kalite Yönetim Sistemi İç Tetkikçi Listesi” uyumunda, Bölge Müdürlükleri gözetiminde görevlendirilen İç Tetkikçiler tarafından yapılmıştır.

2-Merkez Birimlerinin İç Tetkikleri 07 – 18 Nisan 2014 tarihleri arasında “2014 Yılı Merkez Birimleri İç Tetkik Planı” çerçevesinde görevlendirilen Kalite Denetçileri tarafından yapılmıştır.

3-Bölge Müdürlükleri İç Tetkikleri, 05 – 16 Mayıs 2014 tarihleri arasında “2014 Yılı Bölge Müdürlükleri İç Tetkik Planı” çerçevesinde görevlendirilen Kalite Denetçileri tarafından yapılmıştır.

4-Makam’ın 27.03.2014 tarihli 515 sayılı Olur’u kapsamında 22 Bölge Müdürlüğümüzce 20 – 23 Mayıs 2014 tarihlerinde Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantıları (YGS) yapılarak daha geniş bir odaklanma sağlanmıştır.

Ayrıca, bahse konu eğitim programı / faaliyeti esnasında Kalite Denetçileri, 22 Bölge Müdürleri ve İç Tetkikçiler ile ayrı ayrı ve birlikte olmak üzere toplantılar yapılarak 2014 yılı Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları ve önerilere ilişkin beyin fırtınası tekniği kullanılarak fikir alışverişinde bulunulmuştur.

Eğitimde Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Stratejik Plan ışığında 22 Bölge Müdürlüğümüzün Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapmış oldukları faaliyetleri ile geleceğe yönelik hedeflerini içeren sunumları katılımcılar ile paylaşılmıştır.

TS EN ISO 9001:2008 KYS Standartları ve İç Tetkik Prosedürü kapsamında Kurumumuzun Merkez ve Taşra olmak üzere toplam 1073 birimimizin İç Tetkik faaliyeti 16.04.2014 tarihinde Kalite Denetçileri ve İç Tetkikçiler tarafından bitirilerek TSE tarafından yapılacak olan birinci gözetim denetimine hazır hale getirilmiştir.

Kamusal, Kurumsal, Konumsal ve Durumsal Değerleri ile T.C. Devletin vazgeçilmez sigortası Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünce gerçekleştirilen çalışmaların gelecek yıllara ışık tutarak Kurumumuzu Vizyonuna ulaştırması dileği ile çalışmalarda emeği bulunanlar, katılımcılar, iç ve dış müşteriler ve tüm paydaşlarımıza teşekkür ederiz.

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi uyumunda yürütülen Kalite Yönetim Sistemi yaygınlaştırma ve geliştirme çalışmaları kapsamında, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından hazırlanan TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Performans Raporu TSE tarafından yapılacak olan 1. Gözetim Tetkiki öncesinde Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısına esas oluşturmak üzere Üst Yönetimin bilgi ve görüşlerine sunulmuştur.

Saygılarımla...

Orhan DELİGÖZ
Strateji Geliştirme Daire Başkanı



Yürürlük Tarihi: 01.07.2007

Rev. No. Tarihi: 02/02.10.2012



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü

MİSYON

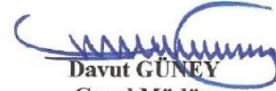
Taşınmazlara ilişkin mülkiyet bilgilerini devlet güvencesi altında muhafaza etmek, güncellemek ve hizmete sunmak.

VİZYON

Taşınmazlara yönelik politikaları belirleyen ve yöneten lider kurum olmak.

KALİTE POLİTİKASI

1. Mülkiyet verilerinin bilgi sistemi ortamında sunulması, mülkiyet ile ilgili sorunların bitirilmesi, devlete ve vatandaşa ait gayri menkullerin envanterinin elde edilmesi, vergi kayıplarının önlenmesi, düzenli kentleşme sağlanması, yatırım ortamının iyileştirilmesi ve Türkiye Ulusal Bilgi Sistemi'nin (e-devlet) altlığının oluşturulması sağlanacaktır.
2. Hizmet verilen vatandaş ve kuruluşların (paydaş) memnuniyetini ön plana çıkaran bir Kalite Yönetim Sistemi anlayışı ile hizmette kalite ve kalitede süreklilik sağlanacaktır.
3. 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.
4. Kurum çalışanlarına sağlıklı ve güvenli çalışma ortamları temin edilecek, eğitim, iletişim ve motivasyon imkânları artırılarak kurumsal aidiyet duyguları pekiştirilecektir.
5. Her türlü kaynağın etkili ve verimli şekilde kullanımı için gerekli tedbirler alınacak ve bu amaçla diğer kuruluşlarla işbirliği yapılacaktır.
6. Görev ve hizmetlerin gerçekleştirilmesinde yasal mevzuata, ulusal ve uluslararası standartlara uyulacaktır.
7. Hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve verimliliğin artırılması için bilimsel ve teknolojik gelişmeler takip edilerek, yeniliklerin Kuruma zamanında transferi sağlanacaktır.
8. Kurumumuzca sunulan kamu hizmetinde mesleki etik ilkelerine uygun davranılacaktır.
9. Çevre bilincinin oluşturulması, korunması ve geliştirilmesine katkı sağlanacaktır.


Davut GÜNEY
Genel Müdür

1- FORMAL DAYANAK:

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığınca yürütülen TS EN ISO 9001:2008 standardına uygun Kalite Yönetim Sistemi belgelendirme çalışmaları sonucunda, merkez ve taşra olmak üzere 1073 birimimizin tamamı 2013 yılında Türk Standartları Enstitüsü tarafından yapılan 3. Taraf Bağımsız Denetim sonucunda Kalite Yönetim Sistemi ve IQNET Belgesi almıştır.

Kurumumuzun 2010 – 2014 Stratejik Planı ve 30.09.2013 tarih 18894 sayılı TKGM Eğitim Kurulu Kararı doğrultusunda KYS çalışmalarının bundan sonraki dönemlerde de devamının sağlanabilmesi vatandaş memnuniyeti odaklı çalışan kurumumuzun sunduğu hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi ve Türk Standartları Enstitüsü’nün Kurumumuza yönelik 2014 yılı 1. Gözetim Denetimi faaliyetlerine hazırlık amacıyla Makam’ın 04.03.2014 tarihli ve 27.03.2014 tarih 515 sayılı Olur’ları gereği gerekli faaliyetlere bağlanmıştır.

2- AMAÇ:

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Teşkilatlarında TS EN ISO 9001:2008 Standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin takibi ve devamlılığının sağlanması, eksiklik ve uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi ve kurulmuş olan KYS’ nin hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığının takibi için “İç Tetkik Prosedürüne” göre her birimin yılda en az bir defa tetkik edilerek sistem kalifikasyonunun sağlanmasıdır.

3- KAPSAM:

Makam’ın 04.03.2014 ve 27.03.2014 tarihli Olur’ları ile TS EN ISO 9001:2008 Standardında kapsam belirlenmiş olup;

19-23 Mart 2014	Merkez ve Taşra Teşkilatı Sürekli İyileştirme Eğitimi
03 Nisan 2014	Merkez Teşkilatı İç Tetkik Prosedürü Eğitimi
27 Mart-30 Nisan 2014	Taşra Teşkilatı Sürekli İyileştirme Eğitimi
27 Mart-30 Nisan 2014	Taşra Teşkilatı (1038 Birim) İç Tetkikleri
07-18 Nisan 2014	Merkez Teşkilatı (13 Birim) İç Tetkikleri
05-16 Mayıs 2014	Bölge Müdürlükleri (22 Birim) İç Tetkikleri
20-23 Mayıs 2014	Bölge Müdürlükleri YGG Toplantısı
09-13 Haziran 2014	TKGM YGG Toplantısı

Bu takvim çerçevesinde faaliyetler gerçekleştirilmiştir.

4- EĞİTİM FAALİYETLERİ:

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi yaygınlaştırma, güncelleme ve “**Sürekli İyileştirme Eğitim Programı**” çalışmaları kapsamında;

Kalite Denetçileri, İç Tetkikçiler, Kalite Halkla İlişkiler ve Hizmet Değerlendirme Şube Müdürleri ve Birim Kalite Sorumlularına 19 – 23 Mart 2014 tarihinde 5 gün Süreli İyileştirme Eğitimi, 03 Nisan 2014 tarihinde 1 gün süreli İç Tetkik Prosedürü Eğitimi, 27 Mart – 30 Nisan 2014 tarihleri arasında 2’şer gün süreli 22 Bölge Müdürlüğüne Sürekli İyileştirme Eğitimleri verilmiştir. Bu eğitimlerde yaklaşık 2500 kurum personeli eğitim almıştır. Eğitimler Kalite Denetçileri ve Bölge Müdürlüğü Kalite Yönetim Temsilcileri gözetiminde gerçekleştirilmiştir.

5- İÇ TETKİK FAALİYETLERİ:

İç Tetkikler; Kurumumuzda uygulanmakta olan KYS’ nin yeterliliğini, uygunluğunu ve etkinliğini ölçmek, sistemin işleyişini, birimlere sağladığı katkıları, iyileştirmeleri, iyileştirmeye açık yönleri değerlendirmek, 3. Taraf Gözetim Tetkikine hazır hale gelmek ve üst yönetimi bilgilendirmek amacını taşımaktadır.

Genel Müdürlük Merkez Birimlerinde İç Tetkikler, TS EN ISO 9001:2008 KYS Standardlarının 8.2.2. maddesi gereğince İç Tetkik Prosedürü doğrultusunda ve ISO 19011 kılavuzluğunda 07 – 18 Nisan 2014 tarihleri arasında İç Tetkik planına uygun olarak Kalite Denetçileri tarafından gerçekleştirilmiştir.

Bölge Müdürlüklerimiz yetki alanında bulunan 1038 Müdürlüğümüzün İç Tetkikleri ise 27 Mart 2014 – 30 Nisan 2014 tarihleri arasında Bölge Müdürlüklerinde görevli İç Tetkikçiler tarafından tamamlanmıştır.

Ayrıca; 22 Bölge Müdürlüğümüze ilişkin İç Tetkik, Takip Tetkiki ve Kontrolleri 05 – 16 Mayıs 2014 tarihleri arasında Kalite Denetçileri tarafından gerçekleştirilmiştir.

KYS Standardları beklentilerine uygun olarak tasarlanan, birimler tarafından ulaşılabilirliği sağlanan KYS Dokümantasyonu incelenerek İç Tetkikler, İç Tetkik Prosedürü gereği aşağıda maddeler halinde belirtildiği üzere üç ana grupta gerçekleştirilmiştir.

4.1 İç Tetkikler Üç Ana Grupta gerçekleştirilir:

- Kalite Sisteminin Tetkiki
- Süreçlerin ve Teçhizatın Tetkiki
- Hizmet Kalitesinin Tetkiki

4.1.1 Kalite Sisteminin Tetkiki:

- Organizasyon
- Sorumluluk ve Yetkileri (Görev Tanımları)
- Dokümantasyonu:

(Kalite El kitabı, Prosedürler, Talimatlar, Süreçler, Destek Dokümanları, Kayıtlar)

4.1.2 Süreçlerin ve Teçhizatın Tetkiki:

- Çalışanlar
- Makine ve Kontrol Teçhizatları
- Fiziki Şartlar
- Süreçler ve Faaliyetler
- Satın alınan Malzemelerin Kontrolü

4.1.3 Hizmet Kalitesinin Tetkiki

- Hizmet Uygulamalarını
- Vatandaş memnuniyetinin ve hizmet performansının ölçülmesi ve vatandaş şikayetlerinin değerlendirilmesi.

Merkez ve Taşra Teşkilatımız olmak üzere toplam 1073 birimimizde Kalite Denetçileri ve İç Tetkikçiler tarafından İç Tetkik prosedürüne uygun olarak yapılan İç Tetkikler neticesinde, birimlerde tespit edilen minör uygunsuzluklar ve yapılacak düzeltici faaliyetler İç Tetkik Raporuna bağlanmıştır. **Tespit edilen uygunsuzluklar genel olarak aşağıdaki gibidir.**

- İş akış şeması bulunan ödüllendirme sisteminin uygulanmasında eksiklik olduğu.
- Süreç raporlarının takibinde gerekli özenin gösterilmediği.
- Çalışan ve vatandaş memnuniyeti anket sonuçlarının etkili bir şekilde kullanılarak geri dönüşümün sağladığı faydanın optimuma çıkarılması gerektiği.
- KYS kapsamında öneri kutularının kurumsallaşma adına merkez ve taşra teşkilatlarının tamamında standart hale getirilmediği.
- KYS kapsamında daha önceki yıllara ait olarak yapılan İç Tetkik Rapor gereklerinin kısmen yerine getirilmediği,
- FR.361 Kodlu “Teslim Formunun” (izin veya görevden ayrılma) kullanılmasına özen gösterilmediği,
- İyileştirme takım çalışmalarına gereken önemin gösterilmediği yetersiz olduğu, çok güçlü bilgi birikimi ve tecrübeye sahip olan Bölge Müdürlüklerimizin iyileştirme takım çalışmalarına önem vermesi gerektiği,
- Birimlerdeki olumsuz fiziki şartların ivedilikle düzeltilmesi gerektiği,
- Acil durumlar için hazırlanan Acil Durum Eylem Planlarının genel olarak güncel olmadığı,
- Detaylı organizasyon şemalarını güncellenmesinde gereken önemin gösterilmediği,
- Birimlerde yeterince yangın tüpü bulundurulmadığı,

- Birim süreçlerinin performans izlemesi, değerlendirilmesi ve raporlanmasının yetersiz olduğu,
- Bölge Müdürlüklerinin aktif çalıştığı, yürütmekte oldukları yeni projelerin mevcut olduğu ancak bu projelerle ilgili tanıtım eksikliği olduğu,
- Eğitimler planlanırken personelin eğitim ihtiyaçları belirlenerek, paralel oturumlarla optimum verim sağlanması ve **Detaylı Eğitim Planlama Cetvelinin** hazırlanması gerektiği,
- Personel eğitim katılım takip cetvelinin hazırlanması gerektiği,
- Bölge Müdürlüğü 060 kodlu kalite yönetim sistemi dosyasının standart dosya planı kapsamında tutulduğu fakat içeriklerinin kalite şube müdürlüğü yazışma kodlarına uygun olarak düzenli hale getirilmesi gerektiği,
- Bölge Müdürlüğü yetki alanındaki bağlı birim arşiv hizmetlerinin; Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, TKGM 2010/20 sayılı dosya arşiv genelgesi, 2012/8 sayılı Fiziki Arşiv Standartları Genelgesi ve Standart Dosya Planı kapsamında yürütülmesine özen gösterilmesi gerekliliği, bu kapsamda sıcaklık ve nem oranları takip cetveli verileri uyumunda gerekli iklimlendirmenin sağlanması,
- Arşivde görevli personellerin eldiven ve maske kullanması, eğitim ve bilgilendirilme kayıtlarının tutulması gerektiği,
- Birimlerimizde işletilen çay ocağında çalışan personelin periyodik portör muayenelerinin olmadığı,
- Hizmet satın alımıyla yürütülen temizlik, güvenlik, yemek, v.b. faaliyetlere ilişkin tedarikçi değerlendirme ve performans kriterlerinin olmadığı,
- KYS hedeflerinin takibinin optimum düzeyde yapılmadığı.
- Müdürlüklerden Bölge müdürlüğüne iletilen vatandaş “öneri ve istekleri” ne ilişkin faaliyetler hakkında geri dönüşlerin yeterli düzeyde olmadığı, fırsata dönüştürme eksikliğinin giderilmesi, vatandaşlarca yapılan örnek önerilerin Bölge Müdürlüğü sunumuna eklenerek tanıtım ve bilinçlendirme faaliyetlerinde kullanılması gerektiği,
- Başbakanlık, TKGM Hizmet Standartları güncellik destinasyonunun sağlanmadığı,
- Tek tip öneri kutusu belirlenmeli ve TKGM Kalite Politikası ve etik ilkeler modern bir şekilde çerçevelettilererek bağlı birimlerin tamamına dağıtılmak suretiyle standartlaşmanın sağlanması gerektiği,
- Güvenlik açığı bulunan birimlerimizde güvenlik açığının giderilmesi gerektiği,
- Tapu senedi sunuş konseptinin önem ve değeri açısından “**EN**” çalışmasının yetkili iyileştirme takımınca yapılarak uygulanabilirlik uyumunda “**HİT**” bir proje çalışmasının yapılması gerektiği,
- Hizmette kalite kalitede devamlılık ve Bilginin performansa dönüştürülebilmesi için **takım çalışmasına** ve ortak akıla ihtiyaç olduğu,

Belirtilen uygunsuzlukların giderilmesi ile ilgili gerekli Takip Tetkikleri yapılmıştır. Yapılan iç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzlukla ilgili Düzeltici Faaliyetler başlatılmış olup, İyileştirme Takım çalışmaları, Öneri Sistemi uygulamaları ve Düzeltici Önleyici Faaliyetler ile sürekli iyileştirme çalışmaları devam etmektedir.

6- BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ YGG FAALİYETİ:

Bölge Müdürlükleri 05 – 16 Mayıs 2014 tarihleri arasında gerçekleştirilen İç Tetkik faaliyetlerini takiben YGG toplantılarını, 20 – 23 Mayıs 2014 haftasında “Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Prosedürü” ne uygun olarak tamamlamışlardır.

7- ALO TAPU HATTI FAALİYETLERİ:

Modern yönetim anlayışı **KYS** ve **Etik değerler** konsepti çerçevesinde vatandaşa sunduğumuz hizmetin kalitesini arttırmak iş ve işlemlere hız kazandırmak, Genel Müdürlüğümüz ile vatandaş arasında faydalı, etkin ve iyi bir iletişim için çalışan **ALO TAPU 444 8278** hattı merkezimiz aracılığı ile yapılan bilgilendirilmelere ilişkin performans aşağıda belirtilen uyumdadır. Toplam 15783 görüşme. Yaklaşık Ayda 362, Günde 12 Görüşme.



TKGM (TAPU DAİRESİ BAŞKANLIĞI) ALO TAPU HATTI GÖRÜŞME İSTATİSTİK VERİLERİ

GÖRÜŞME KONUSU	2010	2011	2012	2013
İş ve işleyle ilgili (Müdürlük-personeli vs.)ve işlemler hakkında şikayet	331	481	259	200
Sistem arıza-web sitesi-online başvuru şikayetleri	1100	498	89	62
Bilgi edinme araması	3438	1787	1591	3654
İrtibat ve bilgilendirme geri dönüş arama kaydı+diğer	300	135	263	337
Cevapsız		3	1155	100
TOPLAM GÖRÜŞME SAYISI	5169	2904	3357	4353

NOT: “ALO TAPU” hattı ve bu hattın ses kaydını tutan ARG programı konu itibari ile ayrıntılı istatistik veri alımına imkan sağlamamaktadır. Ancak 2010 yılı mayıs ayından itibaren şikayet içerikli veriler Başkanlığımız ilgili birimince excel ortamında ALO TAPU KAYIT FORMU olarak tutulmaktadır.

8- HİZMET TAKİP MASASI FAALİYETLERİ:

Bölge müdürlüklerimizde hizmet takip masası uygulamaları ile etik dışı davranışların önüne geçilmesi ve vatandaş memnuniyetini arttırmak için “Müşteri Memnuniyeti Anketi” uygulamaları yapılmaktadır. Bu kapsamda; 2011 yılında 85.038 vatandaş ile yapılan anket sonucu % 95.11 memnuniyet, 2012 yılında 132.061 vatandaş ile yapılan anket sonucu % 96.81 memnuniyet ve 2013 yılında 163.874 vatandaş ile yapılan anket sonucu % 97.56 memnuniyet sağlandığı görülmektedir. Anket sonuçlarına göre memnuniyet oranları ilk yıllara göre uyumlu bir şekilde artış göstermektedir.

TKGM KYS HİZMET TAKİP MASASI ANKET ANALİZİ

YILLAR	TAPU MÜDÜRLÜĞÜ		KADASTRO MÜDÜRLÜĞÜ		TKGM GENEL	
	ÖRNEKLEM	MEMNUNİYET ORANI	ÖRNEKLEM	MEMNUNİYET ORANI		
2011	85.038	% 95,11	% 0,00	% 0,00	85.038	% 95,11
2012	116.072	% 97,63	15.989	% 95,98	132.061	% 96,81
2013	135.330	% 97,89	28.544	% 97,23	163.874	% 97,56

9- ÖNERİ DEĞERLENDİRME SİSTEMİ:

KYS kapsamında kurulmuş olan “ Öneri Değerlendirme Sistemi” Kurumun Web sitesi üzerinde bulunan KYS linki içerisindeki “Öneri Formu” ve “Öneri Kutuları” maharetiyle faaliyetlerine devam etmektedir. Bu şekilde çalışan personelden bugüne kadar 1148 öneri alınmıştır. Uygun ve uygulanabilir öneriler ilgili birimlerce incelenerek uygulanabilirliği uyumunda gerekli çalışmalar yürütülmektedir. Ayrıca, öneri sahiplerine teşekkür belgeleri gönderilmek suretiyle geri dönüş sağlanmaktadır.

10- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE DOKÜMANTASYON FAALİYETLERİ:

TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının beklentilerine uygun olarak tasarlanan, birimler tarafından ulaşılabilirliği sağlanan KYS dokümantasyonu;

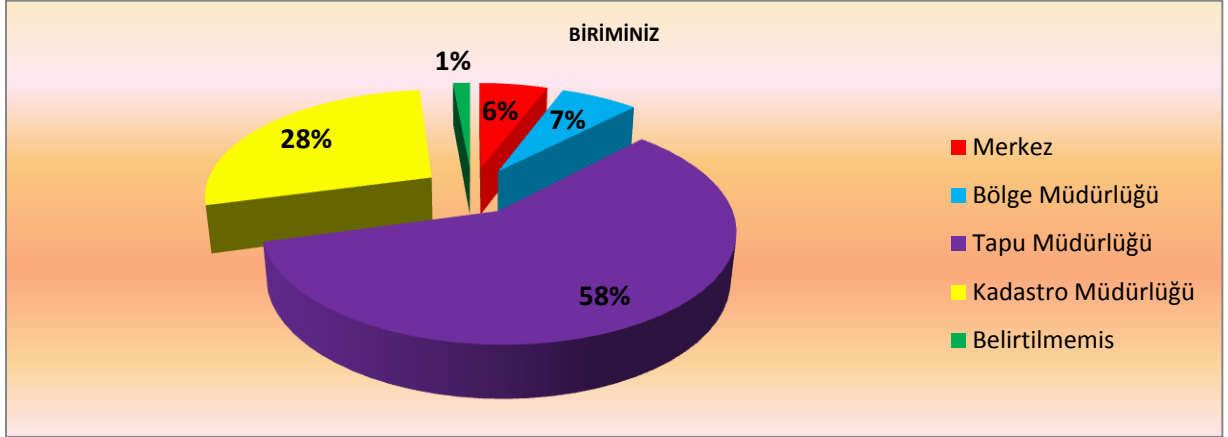
- Kalite El Kitabı (K.E.K)
- Prosedürler (8 adet)
- İş Akış Şemaları (620 adet)
- Talimatlar (620 adet)
- Süreçler (41 adet) (32 merkez- 9 taşra olmak üzere 41 adet)
- Formlar (455 adet)
- İyileştirme Takım Çalışmaları (95 adet)
- Çalışan Personel Önerileri (1148 adet)

Esas alınarak gözden geçirilmiş olup, Kalite Denetçilerinden oluşan KYS AR-GE ÇALIŞMA GRUBU TKGM Kalite Yönetim Temsilcisi başkanlığında KEK’ni güncellemiş ve ilgili dokümantasyonun güncelleme çalışmalarına devam etmektedir. www.tkgm.gov.tr adresindeki Web sitesi üzerinde KYS linkinden dokümanlara ulaşım sağlanmaktadır.

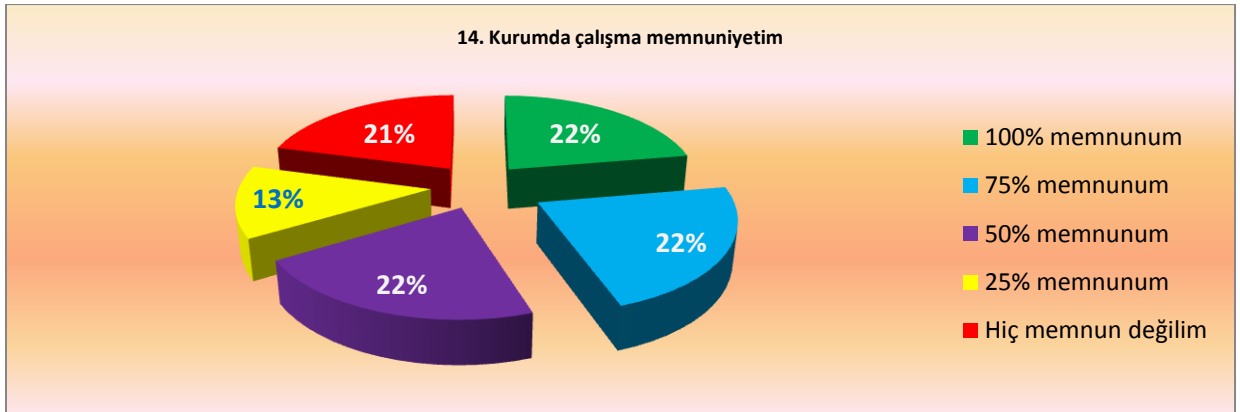
11- ÇALIŞAN/İÇ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ:

“01.01.2013 – 31.12.2013” Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Genel Müdürlük Merkez ve Taşra olmak üzere toplam 1073 birimimizde 12806 personel üzerinde yapılan “Çalışan Memnuniyeti” anket analizleri aşağıda sunulmuştur.

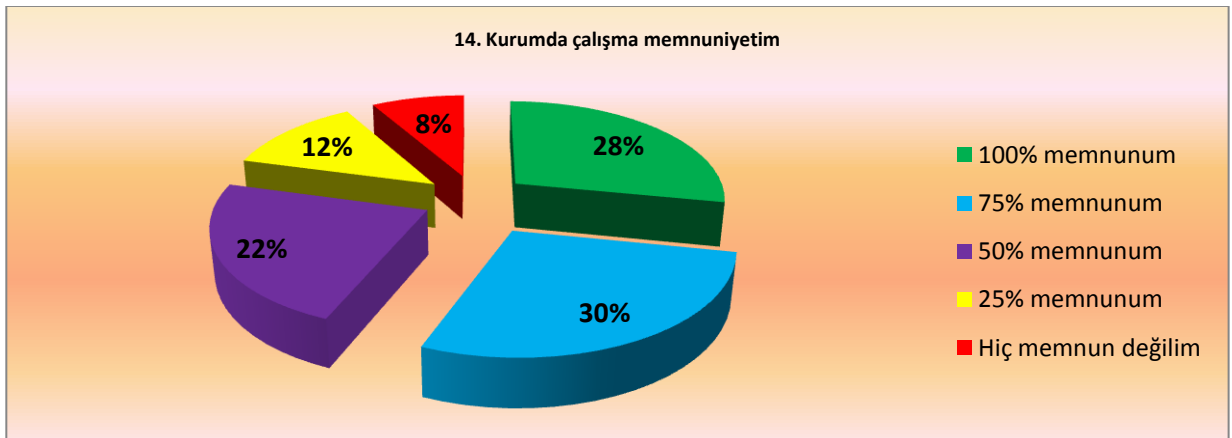
Türkiye Geneli (12862 örneklem)



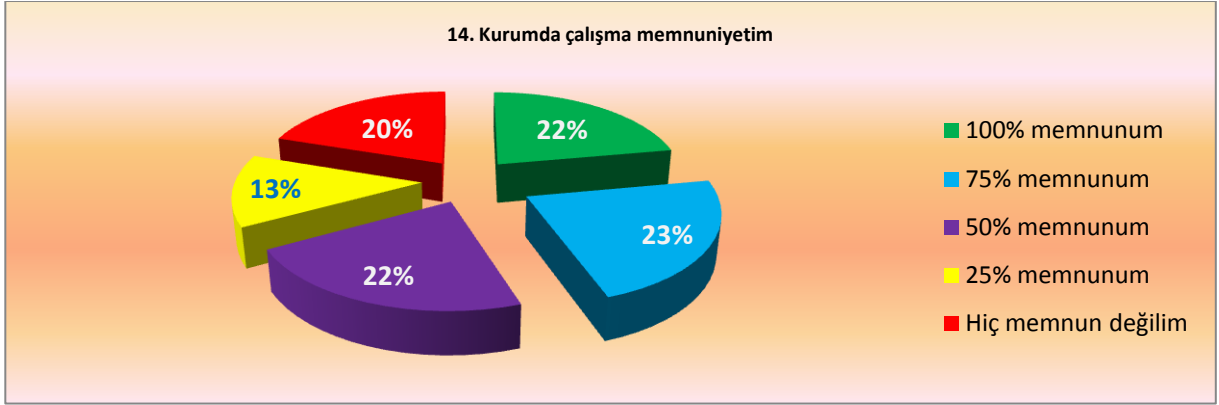
Türkiye Geneli (12563 Örneklem) % 73.5



13 Merkez Birimi (700 Örneklem) % 80



1060 Taşra Birimi (11783 Örneklem) % 67



12- TSE 1. GÖZETİM DENETİMİ HAKKINDA BİLGİLENDİRME:

Türk Standardları Enstitüsü tarafından kurumumuza yönelik olarak yapılacak olan TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi 2014 yılı birinci gözetim tetkikinin 16.06.2014 ile 20.06.2014 haftasında yapılacağı, kurumlar arası uyum sağlanarak antant kalınmış ve belirlenmiştir. Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi ve TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında 13.06.2014 tarihine kadar kurumumuz tarafından yürütülen faaliyetleri kapsamaktadır.



“Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi” ile vatandaş memnuniyetini ön planda tutan, etik değerlere bağlı, kaliteli ve hızlı hizmet anlayışının kurumsal yapıya eklenerek sürekliliğin sağlanması beklenmektedir.

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, etik değerler ve yeniden yapılanma çalışmalarının desteklenmesi, bütünselleştirilmesi, kurum çalışanlarına yayılımının ve sürdürülebilirliği ile gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sağlanması hedeflenmiş ve Kurumsal hedeflerimize uygun olarak Kalite Yönetim Sisteminin kalifikasyonunun sağlanması amaçlanmıştır.

2013 yılı programı sonucunda TSE tarafından yapılan 3.taraf denetim sonucunda Kurumumuz; 13 Merkez Birim, 22 Bölge Müdürlüğü, 957 Tapu ve 81 Kadastro Müdürlüğü olmak üzere toplam 1073 birim ve 17750 personel ile TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ve IQNET Belgesini almıştır.

2009 yılı Mart ayında başlamış olan SKGP kapsamında;

2010 yılında 17 birim,

2011 yılında 242 birim,

2012 yılında 450 birim,

2013 yılında 364 birim,

olmak üzere 1073 birimimiz kalite yönetim sistemi belgesi almıştır.

TKGM KYS TSE 3.TARAF BAĞIMSIZ DENETİM PROSESİ

2010 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. 19.04.2010

Ankara Bölge Müdürlüğü (Polatlı Tapu Müd., Mamak Kadastro Müd., Mamak Tapu Müd.)

2011 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. 12.09.2011

Denizli Bölge Müdürlüğü (Muğla Tapu Müd., Muğla Kadastro Müd.)

Eskişehir Bölge Müdürlüğü (Kütahya Tapu Müd., Kütahya Kadastro Müd.)

Antalya Bölge Müdürlüğü (Isparta Tapu Müd., Isparta Kadastro Müd.)

Ankara Bölge Müdürlüğü ve ilçeleri

Konya Bölge Müdürlüğü ve ilçeleri

2012 TKGM Merkez Birimlerin tamamı. 29.10.2012

Erzurum Bölge Müdürlüğü

Bursa Bölge Müdürlüğü

Denizli Bölge Müdürlüğü (Muğla Tapu Müd., Muğla Kadastro Müd., Denizli Tapu Müd., Denizli Kadastro Müd.)

Kastamonu Bölge Müdürlüğü (Karabük Tapu Müd., Karabük Kadastro Müd.)

İzmir bölge müdürlüğü (İzmir Tapu Müd., İzmir Kadastro Müd., Aydın Tapu Müd., Aydın Kadastro Müd.)

Ankara Bölge Müdürlüğü (Çankırı Tapu Müd., Çankırı Kadastro Müd., Düzce Tapu Müd., Düzce Kadastro Müd., Bolu Tapu Müd., Bolu Kadastro Müd.)

2013 TKGM Merkez Birimlerin tamamı 06.05.2013

Erzurum Bölge Müdürlüğü (Ardahan Tapu Müd., Ardahan Kadastro Müd., Göle Tapu Müd., Oltu Tapu Müd., Olur Tapu Müd.)

Trabzon Bölge Müdürlüğü (Trabzon Tapu Müd., Trabzon Kadastro Müd., Yomra Tapu Müd., Sürmene Tapu Müd.)

Kayseri Bölge Müdürlüğü (Niğde Tapu Müd., Niğde Kadastro Müd.)

Hatay Bölge Müdürlüğü (Adana Kadastro Müd., Akdeniz Tapu Müd., Osmaniye Tapu Müd., Osmaniye Kadastro Müd., Kadirli Tapu Müd.)

Van Bölge Müdürlüğü (Van Tapu Müd., Van Kadastro Müd., Edremit Tapu Müd., Gevaş Tapu Müd., Gürpınar Tapu Müd.)

Eskişehir Bölge Müdürlüğü (Eskişehir Kadastro Müd., Kütahya Tapu Müd., Kütahya Kadastro Müd., Tavşanlı Tapu Müd.)

Sivas Bölge Müdürlüğü (Sivas Tapu Müd., Sivas Kadastro Müd.)

Şanlıurfa Bölge Müdürlüğü (Urfa Tapu Müd., Urfa Kadastro Müd., Harran Tapu Müd., Suruç Tapu Müd.)

2014 TKGM Merkez Birimlerin Tamamı 16-20.06.2014

İstanbul Bölge Müdürlüğü ve ilçeleri

Diyarbakır Bölge Müdürlüğü ve ilçeleri

Elazığ Bölge Müdürlüğü ve ilçeleri

Gaziantep Bölge Müdürlüğü ve ilçeleri

Edirne Bölge Müdürlüğü ve ilçeleri

Samsun Bölge Müdürlüğü ve ilçeleri

Yozgat Bölge Müdürlüğü ve ilçeleri

TSE 3.Taraf Bağımsız Dış Denetim Takvimi

Birinci Belgelendirme Tetkiki	19.04.2010
Gözetim Tetkiki	12.09.2011
Gözetim Tetkiki	29.10.2012
İkinci Belgelendirme Tetkiki	06.05.2013
Gözetim Tetkiki	16.06.2014
Gözetim Tetkiki	00.00.2015

13- DEĞERLENDİRME:

Kalite Yönetim Sistemini herkesin kaliteye katkıda bulunabileceği bir sistem olarak tanımlayan yönetici ve personel, kalitenin, sadece Kalite Müdürlüğünün sorumluluğunda sağlanabileceğini düşünmektedir. Burada kalitenin, herkesin işi olduğu gerçeğinin kurumsal, konumsal, durumsal yönetici ve personel tarafından benimsenmesi/benimsetilmesi önem taşımaktadır.

Kurumumuzun Merkez ve Taşra olmak üzere toplam 1073 birimin tamamında Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standartları entegrasyonu sürdürülmektedir. Merkez ve Taşra birimlerimizin İç Tetkikleri bitirilmiş, Takip Tetkikleri tamamlanmış, İç Tetkik soru listesine göre yapılan İç Tetkiklerde bulunan minör uygunsuzluklara ilişkin düzeltici faaliyetler başlatılmış ve YGG toplantıları gerçekleştirilmiştir.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Teşkilatlarında;

- ★ TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardına göre kurulmuş olan kalite yönetiminin sürekliliğinin ve gelişimini sağlanması ancak takım çalışması ile sürdürülebileceği hususunun benimsendiği,
- ★ Kurum çalışanlarına sağlıklı ve güvenli çalışma ortamı temin edilerek eğitim, iletişim ve motivasyon imkanlarının sağlandığı,
- ★ Kurumsal aidiyet duygusunun pekiştirildiği, görev ve hizmetlerin gerçekleştirilmesinde mevzuat, ulusal ve uluslararası standartlara uyulma gayreti içerisinde bulunduğu,
- ★ Hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve verimliliğin artırılması için gündemin ve gelişmelerin takip edildiği,
- ★ Elektronik Belge Yönetim Sistemini merkez birimlerde kullanmaya başladığı ve taşra birimlerine yaygınlaştırma faaliyetlerine devam ettiği,
- ★ Yönetmelik sorumluluğun kilit nokta olduğu yeni bir yapı olan İç Kontrol Sisteminin Kurumsal Hedeflere ulaşmayı kolaylaştırmak için sistematik olarak çalıştığı,

- ★ Kamu hizmet bilincine uygun olarak verilen kamu hizmetinde Mesleki Etik İlkelerine uygun davranılmaya çalışıldığı,
- ★ Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin öneminin anlaşıldığı, bu kapsamda pilot uygulama başlatıldığı,

Gözlemlenmiştir.

14- SONUÇ:

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Teşkilatlarının K.Y.S Standardı kapsamında yapmış olduğu faaliyetler son derece olumlu ve kabul edilebilir bulunmuştur. Kalite Yönetim Sistemi felsefesinin yeterince anlaşıldığı, bu anlaşılmanın İç Tetkik ve Takip Tetkiki uygulamalarında ve faaliyetlerinde bunu yansıttığı, personel ve vatandaş ile yapılan görüşmelerde bu uyumun getirisi memnuniyetler gözlemlenmiştir. Genel olarak birimlerin fiziki ortamlarının vatandaş odaklı hizmet sunumu konseptine uygun olduğu tespit edilmiştir.

Genel Müdürlüğümüz bundan sonra yürüteceği faaliyetlerde, daha önceki yıllarda olduğu gibi Kalite Politikamız önderliğinde, sürekli gelişmeyi ve vatandaş memnuniyetini hedefleyerek, görev ve yetki alanına giren konularda öncü, sektöründe lider kurum olarak çalışmaya devam edecektir.

Gerçekleştirilen çalışmalar ve yürütülen faaliyetlerin gelecek yıllara ışık tutarak Kurumumuzu Vizyonuna ulaştırması dileği ile yapılan çalışmalara destek olan tüm Üst Yöneticilerimize ve faaliyetlerde emeği geçen tüm personelimize teşekkür ederiz.

SÜREKLİ KURUMSAL GELİŞİM PROJESİ'NİN AMACI

1. Kurumumuzun; çalışma veriminin artırılması ve yönetim etkinliği ile sürekli kurumsal gelişimin sağlanması,
2. Kurumda başlatılmış olan, gelişim ve yeniden yapılanma çalışmalarının desteklenmesi, bütünselleştirilmesi,
3. Projenin kurum çalışanlarına yayılımının ve sürdürülebilirliğinin sağlanması,
4. Öncelikli stratejilerin belirlenmesi,
5. Eylem planlarının hazırlanması, uygulanması,
6. Gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sağlanması,
7. Kalite kayıtlarına ait standart dokümantasyonun oluşturulması,
8. Proje kapsamında personelin gerekli eğitimleri alması,
9. Kurum bünyesinde TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, yürütülmesi ve belgelendirilmesi,
10. Bu amaca yönelik olarak başlatılan “Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi” ile vatandaş memnuniyetini ön planda tutan etik değerlere bağlı, kaliteli ve hızlı hizmet anlayışının kurumsal yapıya eklenerek sürekliliğin sağlanması beklenmektedir.

“KALİTE, BİTİŞ ÇİZGİSİ OLMAYAN BİR YARIŞTIR”

HEDEF ŞİKAYETİ YÖNETMEK DEĞİL... MEMNUNİYETİ YÖNETMEKTİR.

KYS KAPSAMINDA 2014/2015 YILI SMART HEDEFLERİMİZ

(Belirli, Ölçülebilir, Başarılabilir, Gerçekçi, Zamanlı)

- **DOKÜMAN YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMALARINI TAŞRA BİRİMLERİNE YAYGINLAŞTIRMAK,**
- **ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ VE MOTİVASYONUNU ARTIRMAK,**
- **MERKEZ VE TAŞRA TEŞKİLATININ MEVCUT FİZİKİ YAPISINI İYİLEŞTİRMEK,**
- **MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK,**
- **KURUMUMUZUN ÇALIŞMA VERİMİNİN ARTTIRILMASI VE YÖNETİM ETKİNLİĞİ İLE SÜREKLİ KURUMSAL GELİŞİMİN SAĞLANMASI,**
- **KURUMDA BAŞLATILMIŞ OLAN GELİŞİM VE YENİDEN YAPILANMA ÇALIŞMALARININ DESTEKLENMESİ, BÜTÜNSELLEŞTİRİLMESİ,**
- **PROJENİN, KURUM ÇALIŞANLARINA YAYILIMININ VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNİN SAĞLANMASI,**
- **DÖF VE İYİLEŞTİRME FAALİYETLERİNE ÖNEM VEREREK, DEĞİŞİM VE İNOVASYON**
- **UYUMUNDA GEREKLİ ENTEGRASYON ÇALIŞMALARININ YAPILMASI,**
- **MUDALARIN ORTADAN KALDIRILMASI, (Bir Değer Üretmeden Kaynak Tüketen)**
- **BİLGİNİN PERFORMANSA DÖNÜŞTÜRÜLMESİ, (ÖDÜLLENDİRME SİSTEMİ)**
- **BAŞARILI PERSONELİN YETENEK HAVUZLARINA ALINMASI,**
- **HİZMET SUNUMUNDA MİNİMUM RİSK, OPTİMUM KALİTE, MAKSİMUM GÜVEN,**
- **HİZMETTE KALİTE, KALİTEDE SÜREKLİLİĞİN DEVAMI ,**
- **MİSYON VE VİZYON UYUMUNDA DESTİNASYON SAĞLANMASI, TAKBİS' İN KALİYE YÖNETİM SİSTEMİ İLE ENTEGRE KULLANIMI.**
- **EBYS' NİN TÜM BİRİMLERE YAYGINLAŞTIRILMASI.**

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ LANSMANI



TKGM ÖRNEK KURUM KONSEPTİNE ULAŞTI...

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yürütülmekte olan Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi kapsamında Erzurum Bölge Müdürlüğünce organize edilen TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi/Sürekli İyileştirme Eğitimi 02.05.2014 tarihinde Erzurum da yapıldı.

ADI VE SOYADI
Nurettin Gimsiroğlu

E-POSTA ADRESİ
nurettin@egemed.tc

TELEFON
0532 317 03 79

ADRES
Saffetbaba Sok. No: 37/5
Karlidere - izmir

DÜŞÜNCE, İSTEK VE ÖNERİLERİNİZ

Burası Türkiye... izmir.. tir
Kamu binası... kiende Topy Dairesi
imkansız yasadım bugün.
ilgi - fikiriz - görüşme dayalı konuşmalar
Hız - teknoloji kullanımı....
Umarım bir rüya değildi...
flinize
Ureğimize
Baflike

TKGM ÖRNEK KURUM KONSEPTİNE ULAŞTI...

TKGM ÖRNEK KURUM KONSEPTİNE ULAŞTI...

Sayı : 5300
Konu : Tasarruf Tedbirleri, Compact Dolap ve ISO 9001 Belgesi Hk.

10/01/2014

İçerisinde yapımı tamamlanan ve faaliyete geçen yeni hükümet binası içerisinde ve dışarısında bulunan bütün Kamu Kurumlarının arşiv sistemlerinde eksiklik, dağınık ve karışık bulunmaktadır arşiv sistemlerinin daha düzenli bir duruma gelmesi için ilgili planlamaların yapılması ve ilgili bütçe kaleminden ödenek talep edilerek Compact Dolap uygulamalarına geçirilmesinin sağlanması;

Tasarruf tedbirleri kapsamında ise İlçe hükümet binamızın yeni olması sebebiyle kurumlar içerisinde kullanılması yasak makineler kullanılmaktadır. Bu makine ve cihazlar devletin ilgili bütçesini zarmakta olup bunların kullanılması ve kaldırılması konusunda yasak olup gerekli önlemler tedbirlerin alınması;

İçerisinde hükümet binasında bulunan Kamu Kurumları ve dışarısında bulunan Kamu Kurumların İlçe Tapu Müdürlüğüne ait olduğu ISO 9001 belgesi gibi çalışma başlatılması ISO 9001 belgesi ile ilgili olacak bir personel görevlendirilmesi bunun eğitim ve giderleri ile ilgili bütçe kaleminden ödenek talep edilmesi ve gerekli çalışmaların başlatılması;

Bilgilerinize arz ve rica ederim.

GİZLİLİK DURUMU	
KAVIT	DAĞILIM DURUMU
Tarih: 13.01.2014	Görev: ALIŞKANLIK VE KURULUŞLAR
Sayı: 31	Uzunluk: 527

Hacı Arslan UZAN
Kaymakam

Bu kararın 5070 sayılı Kurum Yönetimi E-İmza ile imzalandığı tasdik olunur.

63.181.2014

*Bu belge elektronik imzalarla, imzalı metinler alarak gönderilebilir. http://www.aydinlik.gov.tr/elektronik-imza/ adresinden kontrol edilebilir.

63/31

Nusne 8
02/01/2014
Devlet Arşivi

AFYONKARAHİSAR VALİSİ İRFAN BALKANLIOĞLU KURUMUMUZU ÖRNEK KURUM OLARAK GÖSTERDİ.

Gazete3
Değişimin Öncüsü
www.gazete3.com

BİÇİCİİNŞAAT
Selahattin Biçici
Yatırımlar, Satış ve Kirasat Hizmetleri
www.biciciinsaat.com.tr
Tel: 0272 214 19 10
Dumlupınar Mah.
Yaylalı Cad. No:5
AFYONKARAHİSAR

20 ARALIK 2013 CUMA www.gazete3.com SAYI: 1620 FİYATI: 35 Krş

Macaristan ile su işbirliği imzalandı

Macaristan Başbakanı Victor Orban'ın Türkiye ziyaret kapsamında, ülkemiz ile Macaristan arasında, "Ormanlık" ve "su" alanında işbirliği anlaşması imzalandı. >>>Devamı 8'de

Yurt içi sayısal takograf uygulaması başlıyor

AFYONKARAHİSAR VALİSİ İRFAN BALKANLIOĞLU:

“Kamu kurumları modern hizmetler veriyor”

İl İdare Şube Başkanları Toplantısı'nda konuşan Afyonkarahisar Valisi İrfan Balkanlioğlu, tüm kurumların gayet güzel bir biçimde hizmet verdiğini söyleyerek, Günümüzde tüm kamu kurum ve kuruluşları modern bir yapıya kavuştu. İnsanlara daha iyi muamelede bulunuyorlar. Vatandaşların iş ve işlemlerini titizlikle, güler yüzle ve hızlı bir şekilde yerine getiriyorlar" dedi.

Kamu kurum ve kuruluşlarında idare birliğinin sağlanması, yapılan veya yapılacak olan işlerin göçmenleştirilmesi ve teşkilatların birliği ile koordineli bir biçimde çalışması konularına ilişkin toplantı Vali İrfan Balkanlioğlu'nun başkanlığında yapıldı. Toplantının açılış konuşmasını yapan Vali İrfan Balkanlioğlu, "Sözler bir idare Şube Başkanları toplantısında sözlerle bir arada olmamı müstahabı yapıyor. Bu toplantıların ara ara gerçekleştirilmemiz icap ediyor. Malum kamu hizmeti görevlerini yerine getiriyoruz. Bu hizmette kaliteyi arttırmak çok önemlidir. Vatandaşın kamu hizmetinden beklenenleri arttı. Mesela güler yüz, işlemlerinin hızlı ve etkin olması beklenir."

var. Tabi bunu tüm kurumlardan bekliyoruz. Günümüzde tüm kamu kurum ve kuruluşları modern bir yapıya kavuştu" diye konuştu.

"REYTINGLER YÜZDE 98'E YÜKSELDİ"

Balkanlioğlu, "Tapu ve Kadastro Müdürlükleri olumlu bir örnektir. Fiziksel yapı, güvenliği, eğitimli personel ve işlemlerin hızlı vatandaşların gözünde değerlerini arttırdı. Rüşvet ve yolsuzluktan uzak bir çalışma sergiliyor. Herkes bu uygulamadan çok memnun. Ben görev geldiğimde Tapu ve Kadastro Müdürlüklerinin reytingleri %98'den iki gün önce reytingler %98'e yükseldi. Bu memnuniyetin tüm kurumlarda olması istiyoruz. Vatandaş nereye giderse gitsin aynı kaliteyi görmek istiyor. Bazen bunların o kanlılarını yapıyoruz. Bu nedenle kurum yetkililerinin ve çalışanlarının kendilerine çekti düzen vermeleri gerekiyor" ifadelerini kullandı. >>>Devamı 8'de

BİRİMLERİMİZ VATANDAŞA VERİLEN HİZMET KALİTESİNİN ARTMASI NEDENİYLE İNSANA SAYGI ÖDÜLÜ ALDI.



ÖNERİ KUTULARIMIZ MEMNUNİYETİ AĞIRLIYOR ARTIK...

 Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	FINDIKLI TAPU MÜDÜRLÜĞÜ ÖNERİ KUTUSU FORMU
MÜDÜRLÜKTE YAPTIRDIĞINIZ İŞLEM : <i>Cms Değişikliği</i>	
ÖNERİ VE DEĞERLENDİRMENİZ :	
<i>Çok yoğun çalışıyorlar. Yoruluyorlar. Strese giriyorlar. En iyi şekilde hizmet verebilmek için. Çok memnunuz. Çok teşekkür ediyoruz. Kolay gelsin. Saygılar.</i>	
AD SOYAD: <i>Kazım Ali Gümüş</i>	TEL: <i>5365529496</i>
ADRES: <i>FSM İlkokulu - Arkavî - Arslan.</i>	
<i>Eve Boğaziçi mah. 8. sok. No: 9/5</i>	
E-MAIL: <i>ogretmen.gumusali@hotmail.com</i>	
Talep ve önerileriniz için: E-posta: <i>kalite@tkgm.gov.tr</i> Adres : Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Kalite Şube Müdürlüğü Dikmen Cad. No:14 Bakanlıklar 06100 ANKARA	

B091TKG0650600 FR-567 Revizyon:09/10/2012

ÖNERİ KUTULARIMIZ MEMNUNİYETİ AĞIRLIYOR ARTIK...

ADI VE SOYADI

Kenimen Goker

E-POSTA ADRESİ

TELEFON

0-532- 360 6788

ADRES

Atalat paşa cad
No 36/8 ALSANCAK

DÜŞÜNCE, İSTEK VE ÖNERİLERİNİZ

işlenimin devamı sırasında
göstendiğiniz ilgi ve hızla
için kutumunuza ve tüm
personela teşekkür ederim
Başarılarınızın devamı dilerim
sevgiler

Dr. Kenimen Goker

TAPU VE KADASTRO III. BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ KONAK TAPU MÜDÜRLÜĞÜ

ÖNERİ KUTULARIMIZ MEMNUNİYETİ AĞIRLIYOR ARTIK...

 Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	ARTVIN TAPU MÜDÜRLÜĞÜ ÖNERİ KUTUSU FORMU
MÜDÜRLÜKTE YAPTIRDIĞINIZ İŞLEM: <i>Tapu intikali</i>	
ÖNERİ VE DEĞERLENDİRMENİZ: <i>Artvin doğumlu olup Samsun'da ikamet etmekteyim. Babamdan ve Amcamdan kalan tapu intitaline yapmış olduğum müracaatta görmüş olduğum ilgi ve içecek ikramı beni son derece mutlu etti. Bu vesile ile tapuda görevli her kademedeki personele teşekkür ediyorum. Başarılarının devamını diliyorum. Saygı ve sevgiler sunarım.</i>	
AD SOYAD: <i>EROL ERİM</i>	TEL: <i>05364520430</i>
ADRES: <i>Bakacaklar Mh. 100.ıl Baharı No: 285 /Kat 7 D:3 Samsun</i>	
E-MAIL: <i>erolerim@hotmail.com</i>	
Talep ve önerileriniz için: e-posta: kaitte@tikgm.gov.tr Adres: Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Kaitte Şube Müdürlüğü Dikmen Cad. No:14 Bakanlıklar 06100 ANKARA	

809TTKG0650600.FR.367 Rev. No/Tarih:05/19.07.2012

ÖNERİ KUTULARIMIZ MEMNUNİYETİ AĞIRLIYOR ARTIK...

K-Q
TSE-ISO-EN
9000

ADI VE SOYADI
Atilla Yılmaz

E-POSTA ADRESİ
aumur@77@hotmail.com

TELEFON
932 363 8898

ADRES
141 Şiş. N.64 D.9
16p no / 12 m. 12

DÜŞÜNCE, İSTEK VE ÖNERİLERİNİZ

Emekli Binbaşıyım, ülkemde
bu kadar güzel işleyen bir Tapu
sistemini görmekten çok mutluyum.
Herkesi teşvik ederim.
iyili bu sistemin evladım.

TAPU VE KADASTRO III. BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ KONAK TAPU MÜDÜRLÜĞÜ

ÖNERİ KUTULARIMIZ MEMNUNİYETİ AĞIRLIYOR ARTIK...

K-Q
TSE-ISO-EN
9000

ADI VE SOYADI
Cumhur Berber

E-POSTA ADRESİ

TELEFON
0532 240 6080

ADRES
Erenköy Asl Ap
2. orho sok

DÜŞÜNCE, İSTEK VE ÖNERİLERİNİZ

Ülkemde - Bu kadar
seri çalışan kurum
görmedim.
Yaşam: 75. tebrikler.

TAPU VE KADASTRO II. BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ KADIKÖY TAPU MÜDÜRLÜĞÜ

ÖNERİ KUTULARIMIZ MEMNUNİYETİ AĞIRLIYOR ARTIK...

XIII. Bölge Müd.
Hontak Tapa Müd.

ERZURUM TAPU VE KADASTRO
VIII. BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

ÖNERİ FORMU

İLETİŞİM BİLGİLERİ

Adınız : *Serhat* Tarih: *21.01.16* Saat: *14:30*
Soyadınız : *ÇİFTÇİBİTİ*
İletişim : *0537 767 48 41*

ÖNERİNİZ

Sundüğünüz öneriyi açıklayınız :
*İşlemlerimin yapılışım zaman
zarfında diğer yetkili kuruluşa
münasip tapu yardımcı oldu.*
Öğretmen ÇİFTÇİBİTİ
Yatılıyorum

ÇÖZÜMÜZ

Önerinizin çözümünü detaylı olarak açıklayınız :

ÖNERİ KUTULARIMIZ MEMNUNİYETİ AĞIRLIYOR ARTIK...

İspir Tm.

ERZURUM TAPU VE KADASTRO
VIII. BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

ÖNERİ FORMU

İLETİŞİM BİLGİLERİ

Adınız : *Necati* Tarih: *12.01.2016* Saat: *10:00*
Soyadınız : *Öyün*
İletişim : *Dark Cad. No 1 İSPİR*

ÖNERİNİZ

Sundüğünüz öneriyi açıklayınız :
*İspir Tapu Sicil Müdürlüğünde görevli arkadaşların
vatendasa karşı davranışlarından, hizmet açısından
görevlerini layihyle yerine getirmelerinden dolayı
şükranlarımı sunar, başarılarının devamını
dilerim.*

ÇÖZÜMÜZ

Önerinizin çözümünü detaylı olarak açıklayınız :

TKGM KYS HİZMET TAKİP MASASI ANKET ANALİZİ

Bölge müdürlüklerimizde hizmet takip masası uygulamaları ile etik dışı davranışların önüne geçilmesi ve vatandaş memnuniyetini arttırmak için “Müşteri Memnuniyeti Anketi” uygulamaları yapılmaktadır. Bu kapsamda; **2011** yılında 85.038 vatandaş ile yapılan anket sonucu % 95.11 memnuniyet, **2012** yılında 132.061 vatandaş ile yapılan anket sonucu % 96.81 memnuniyet ve **2013** yılında 163.874 vatandaş ile yapılan anket sonucu % 97.56 memnuniyet sağlandığı görülmektedir. Anket sonuçlarına göre memnuniyet oranları ilk yıllara göre uyumlu bir şekilde artış göstermektedir.

YILLAR	TAPU MÜDÜRLÜĞÜ		KADASTRO MÜDÜRLÜĞÜ		TKGM GENEL	
	ÖRNEKLEM	MEMNUNİYET ORANI	ÖRNEKLEM	MEMNUNİYET ORANI		
2011	85.038	% 95,11	-	% 0,00	85.038	% 95,11
2012	116.072	% 97,63	15.989	% 95,98	132.061	% 96,81
2013	135.330	% 97,89	28.544	% 97,23	163.874	% 97,56

TAPU MÜDÜRLÜKLERİ HİZMET DEĞERLENDİRME ANKET ANALİZİ				
SORULAR	2012 (116.072 örneklem)		2013 (135.330 örneklem)	
1-İşleminiz başvuru yaptığınız gün içerisinde bitirildi mi?	EVET	HAYIR	EVET	HAYIR
	% 85,24	% 14,76	% 89,53	% 10,47
2-İşleminiz size verilen randevu saatinde tamamlandı mı?	EVET	HAYIR	EVET	HAYIR
	% 98,04	% 1,96	% 98,49	% 1,51
3-İşleminizle ilgili verilen bilgiler sizce yeterli miydi?	EVET	HAYIR	EVET	HAYIR
	% 98,59	% 1,41	% 98,89	% 1,15
4-Tapu müdürlüğünün işleyişi ile ilgili beğenmediğiniz bir husus var mı?	EVET	HAYIR	EVET	HAYIR
	% 7,84	% 92,16	% 3,95	% 96,05
5-Tapu Müdürlüğümüzün genel olarak fiziksel durumunu nasıl buldunuz?	İYİ/ÇOK İYİ	KÖTÜ/ÇOK KÖTÜ	İYİ/ÇOK İYİ	KÖTÜ/ÇOK KÖTÜ
	% 96,25	% 3,75	% 96,62	% 3,38

KADASTRO MÜDÜRLÜKLERİ HİZMET DEĞERLENDİRME ANKET ANALİZİ										
SORULAR	2012 (15.989 örneklem)					2013 (28.544 örneklem)				
1-İşleminiz başvurunuzdan itibaren ne kadar sürede karşılandı? TKGM hizmet standartlarına uygun mu ?	EVET		HAYIR			EVET		HAYIR		
	% 90.01		% 9.99			% 89.78		% 10.22		
2-Talebiniz isteklerinize uygun olarak karşılandı mı?	EVET		HAYIR			EVET		HAYIR		
	% 97.76		% 2.24			% 98.70		% 1.30		
3-Ödediğiniz hizmet bedeli hakkında detaylı olarak bilgilendirildiniz mi?	EVET		HAYIR			EVET		HAYIR		
	% 94.82		% 5.18			% 97.94		% 2.06		
4-Hizmet alımınız sırasında görevlinin/sorumlunun tutumu nasıldı?	İYİ		ORTA		KÖTÜ	İYİ		ORTA		KÖTÜ
	% 93.29		% 5.02		% 1.69	% 93.98		% 5.45		% 0.57
5-Size daha iyi bir hizmet verebilmemiz için bir öneriniz var mı?	EVET		HAYIR			EVET		HAYIR		
	% 12.11		% 87.89			% 15.26		% 84.74		
6-Hizmet aldığınız birimin fiziksel ve mekansal konumunu nasıl buldunuz?	İYİ		ORTA		KÖTÜ	İYİ		ORTA		KÖTÜ
	% 87.73		% 9.01		% 3.26	% 91.41		% 6.72		% 1.86
7-Daha önce hizmet aldığınız Kamu Kurumlarını da göz önünde bulundurarak bize puan verecek olsanız kaç puan verirdiniz? (Düşükten – Yüksek 1 ile 5 puan arasında)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	% 0.96	% 0.81	% 4.92	% 35.11 % 93.31	% 58.20 % 98.23	% 0.28	% 0.61	% 5.61	% 37.21 % 93.50	% 56.29 % 99.11

2013 HİZMET TAKİP MASASI VATANDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ BAŞARI SIRALAMASI

SIRA NO	BÖLGE	TAPU	KADASTRO	ORTALAMA
1	KAYSERİ	% 99,70	% 99,94	% 99,82
2	DENİZLİ	% 100,00	% 99,57	% 99,79
3	SAMSUN	% 99,40	% 99,78	% 99,59
4	İZMİR	% 98,51	% 99,84	% 99,18
5	TRABZON	% 98,67	% 99,66	% 99,17
6	DİYARBAKIR	% 100,00	% 97,18	% 98,59
7	ERZURUM	% 98,46	% 0,00	% 98,46
8	ESKİŞEHİR	% 95,46	% 99,91	% 97,69
9	EDİRNE	% 99,15	% 96,12	% 97,64
10	KONYA	% 98,08	% 96,52	% 97,30
11	ŞANLIURFA	% 95,81	% 98,74	% 97,28
12	ANKARA	% 96,55	% 97,73	% 97,14
13	YOZGAT	% 99,73	% 94,09	% 96,91
14	KASTAMONU	% 97,10	% 96,52	% 96,81
15	İSTANBUL	% 94,31	% 98,58	% 96,45
16	BURSA	% 96,91	% 93,61	% 95,26
17	ANTALYA	% 96,94	% 93,39	% 95,17
18	GAZİANTEP	% 93,22	% 95,76	% 94,49
19	HATAY	% 97,39	% 91,52	% 94,46
20	ELAZIĞ	% 98,25	% 88,73	% 93,49
21	SİVAS	% 97,18	% 88,14	% 92,66
22	VAN	% 86,21	% 92,68	% 89,45

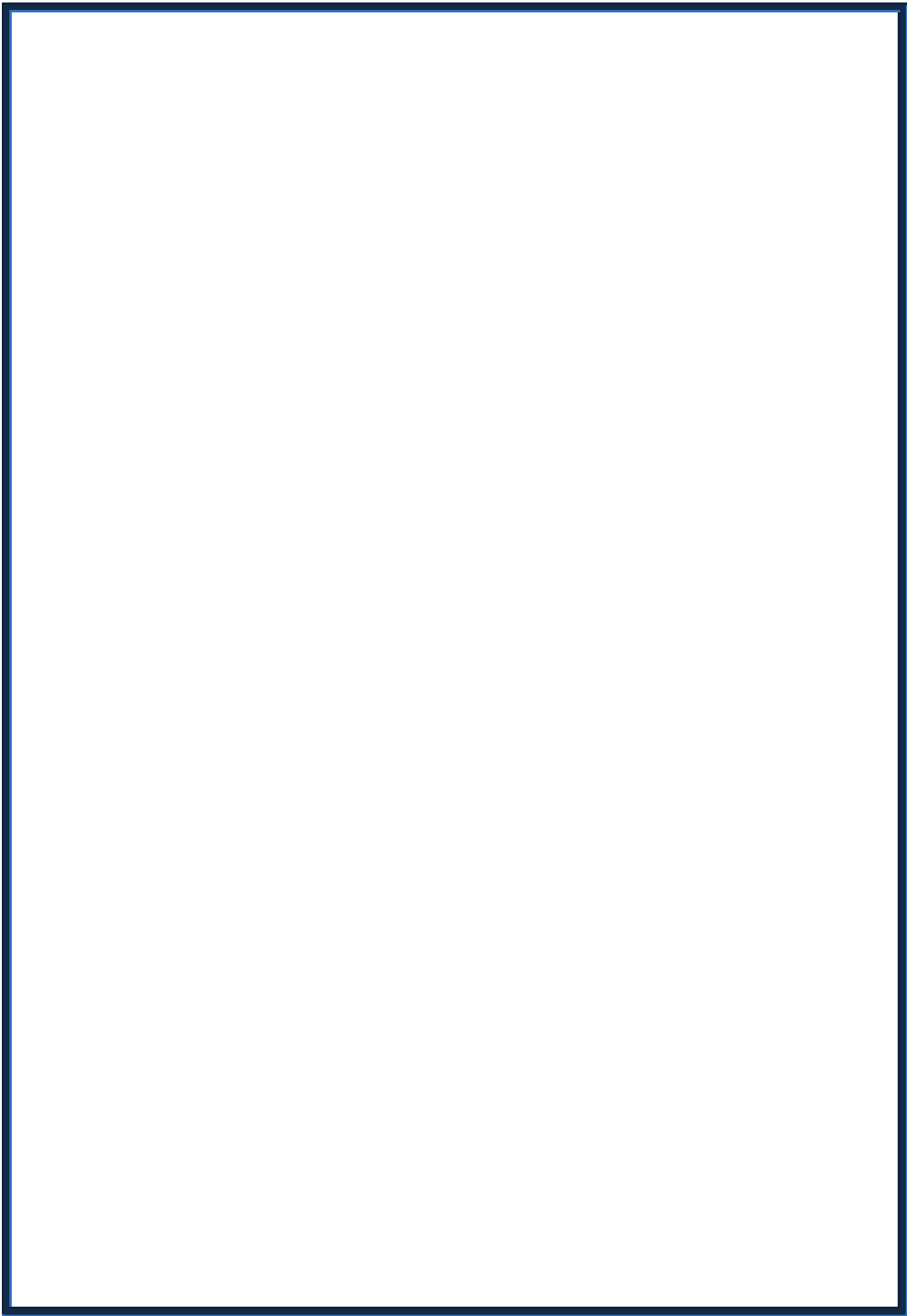


**TS EN ISO 9001: 2008
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
01.01.2013 - 31.12.2013**

Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü



**STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI
KALİTE MÜDÜRLÜĞÜ
ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
ETİK - ANKET ANALİZİ**



ÖNSÖZ*

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'na 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.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında iç müşteri memnuniyetini ölçmek ve değerlendirmek üzere Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Kalite Şube Müdürlüğü tarafından 2013 yılı “Çalışan Memnuniyeti Anketi” düzenlenmiştir. Genel Müdürlüğümüz Merkez ve Taşra olmak üzere 1073 birim üzerinden 12862 personelimizin memnuniyet oranları ve kurumumuzdan beklentilerini, önerilerini değerlendirip ölçmek, kurumumuzda çalışan personellerimizin memnuniyet oranını yükseltmek, daha verimli çalışma imkânları sunmak ve çıkan verileri üst düzey yöneticilerimizle paylaşmak kurumumuzun hizmet kalitesini yükseltme amacı taşımaktadır.

Modern yönetim sistemi anlayışıyla iç ve dış müşteri memnuniyetini sağlayarak, sürekli iyileştirme ve verimliliğin artırılmasını hedefleyen bir yönetim sistemi kurulmuş, yapılan anket analizlerine göre Teşkilatımızda çalışan memnuniyet oranının 2013 yılı itibariyle diğer yıllara oranla artmış olduğu gözlemlenmiş ve Sürekli Kurumsal Gelişim Süreci kapsamında sürekli ve pozitif büyüme sağlanmıştır.

Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi çerçevesinde yürütülen Kalite Yönetim Sistemi yaygınlaştırma ve geliştirme çalışmaları kapsamında, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından hazırlanan “Çalışan Memnuniyeti Anket Analizi” TSE tarafından yapılacak olan 1.Taraf Gözetim Tetkiki için bir altlık oluşturmak üzere Üst Yönetimin bilgi ve görüşlerine sunulmuştur.

Saygılarımla.

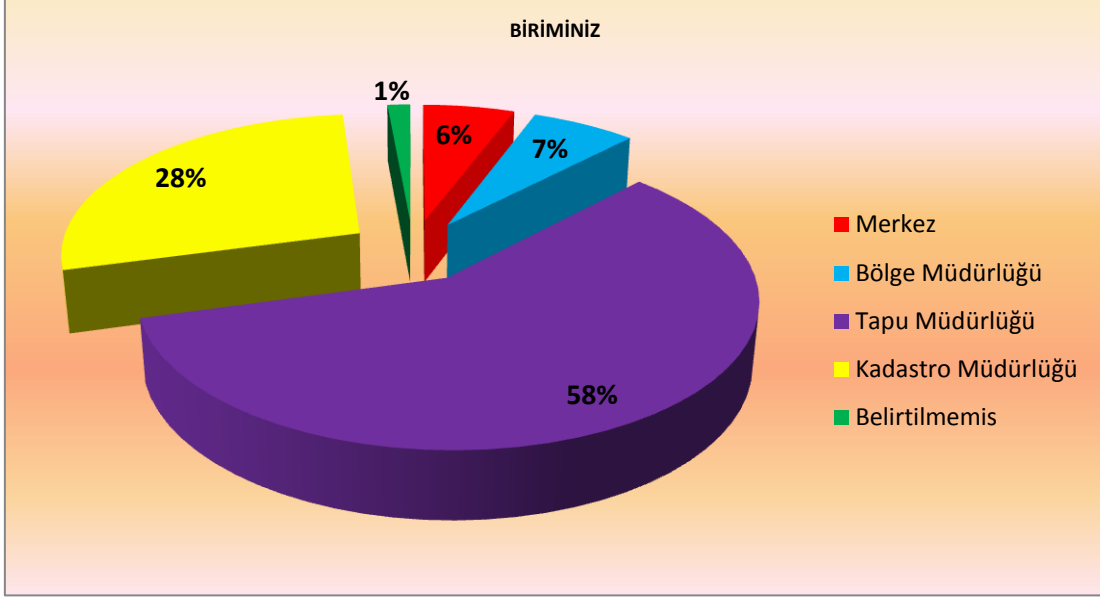
Orhan DELİGÖZ
Strateji Geliştirme Daire Başkanı

*20.03.2014 tarihinde hazırlanarak Üst Yönetimin bilgisine sunulan Çalışan Memnuniyeti Anket Analizi.

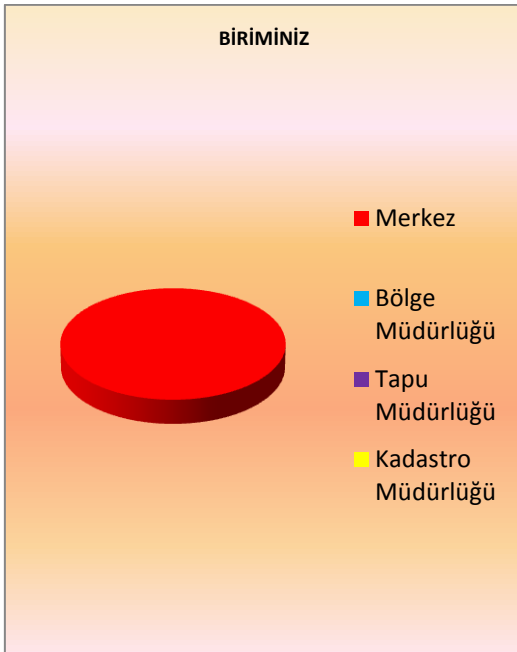
“01.01.2013 – 31.12.2013” Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Genel Müdürlük Merkez ve Taşra olmak üzere toplam 1073 birimimizde 12862 personel üzerinde yapılan “Çalışan Memnuniyeti” anket analizleri aşağıda sunulmuştur.

BİRİMİNİZ

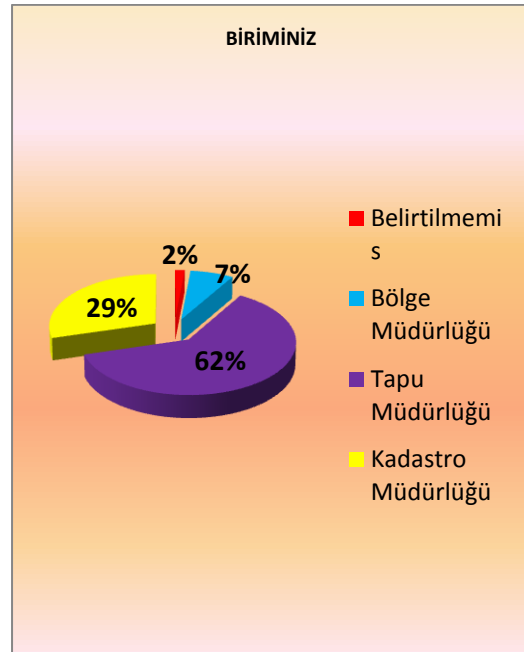
Türkiye Geneli (12862 örneklem)



Merkez Birimleri (738 örneklem)

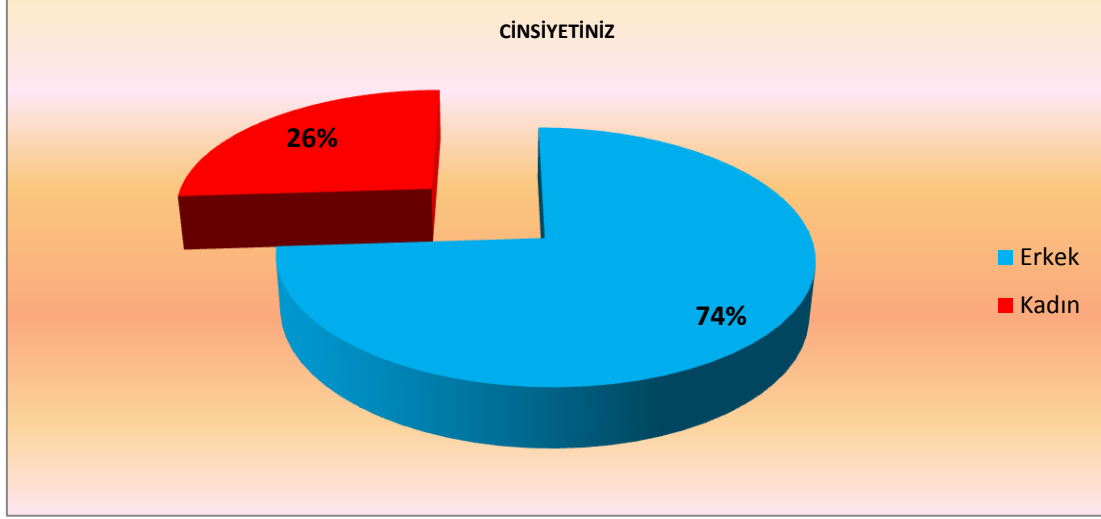


Bölge Müdürlükleri ve Bağlı birimler (12124 Örneklem)

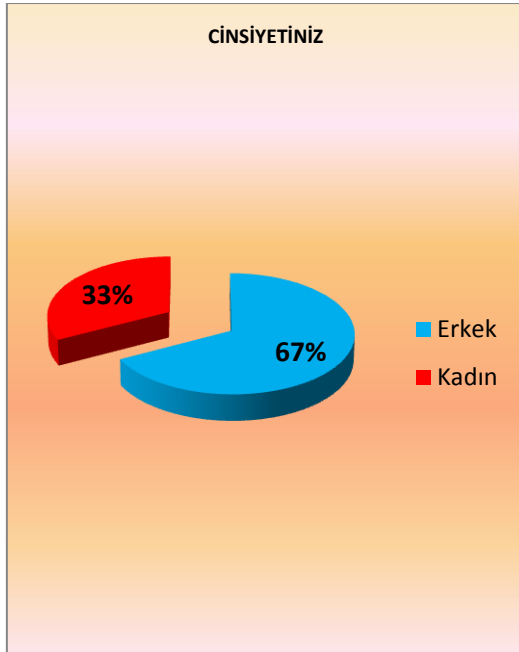


CİNSİYETİNİZ

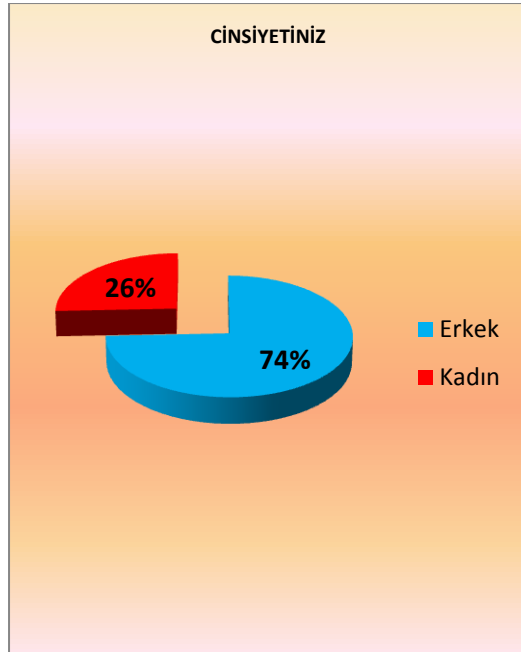
Türkiye Geneli (12862 örneklem)



Merkez Birimleri (682 örneklem)

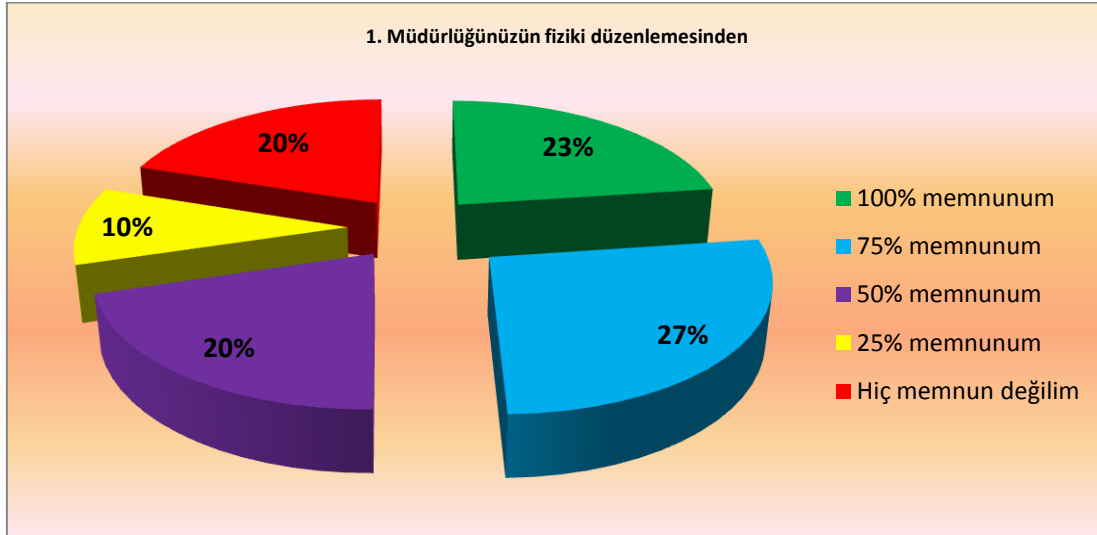


Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (12124 Örneklem)

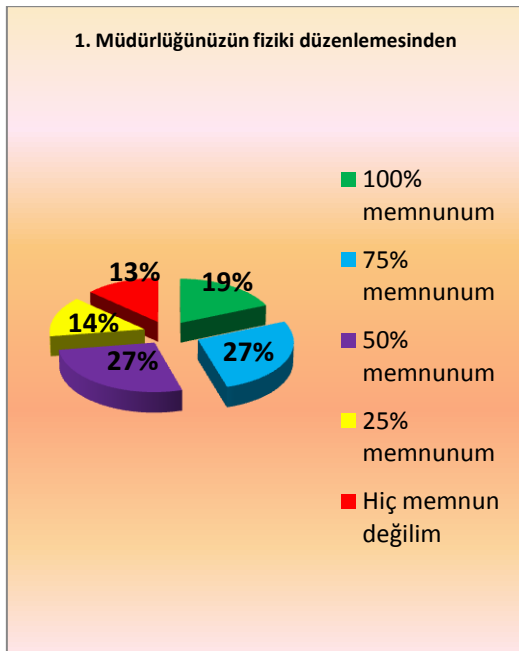


1-SOSYAL OLANAKLAR

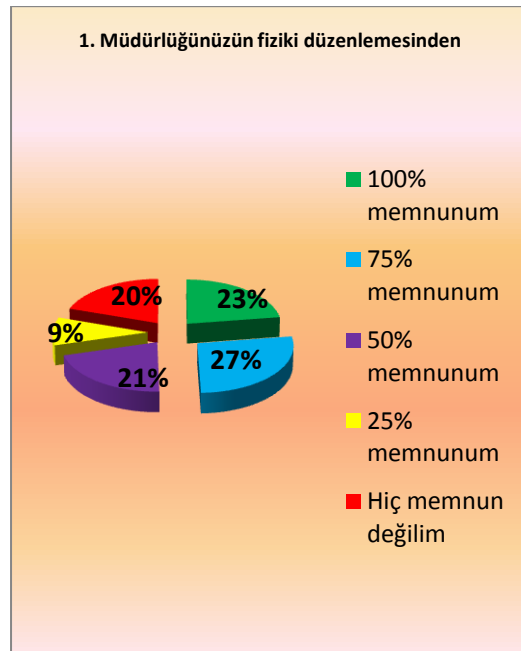
Türkiye Geneli (12597 örneklem)



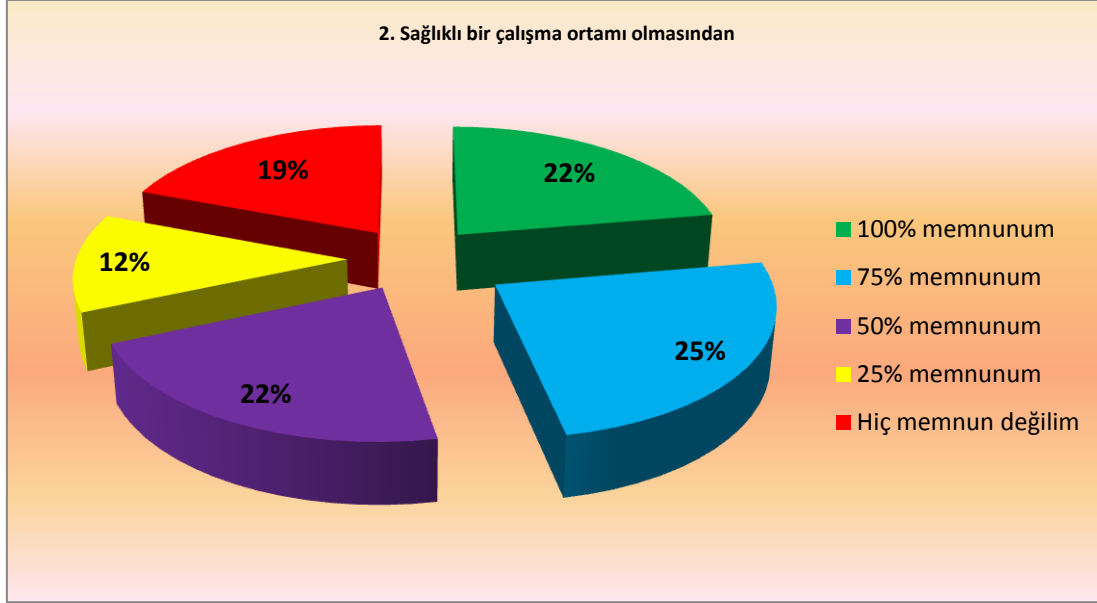
Merkez Birimleri (698 Örneklem)



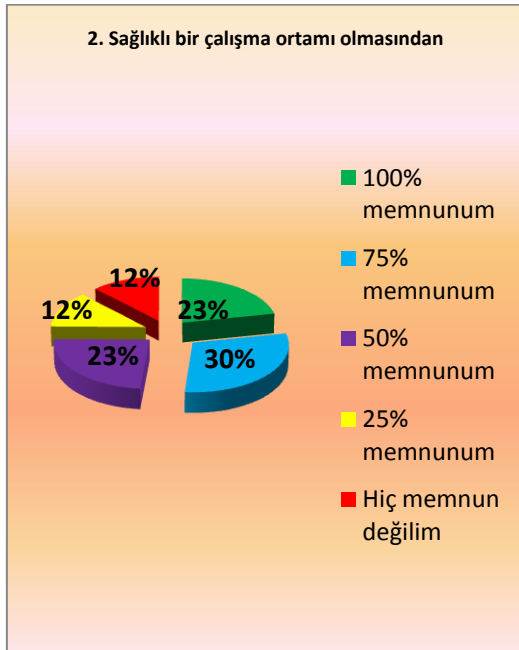
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (12124 Örneklem)



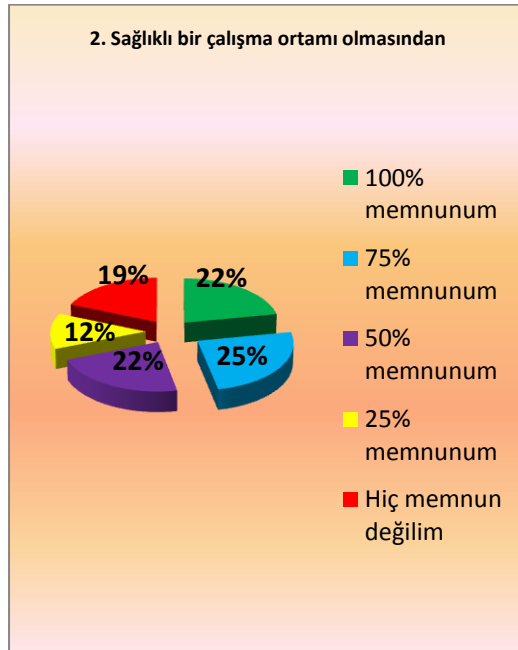
Türkiye Geneli (12591 örneklem)



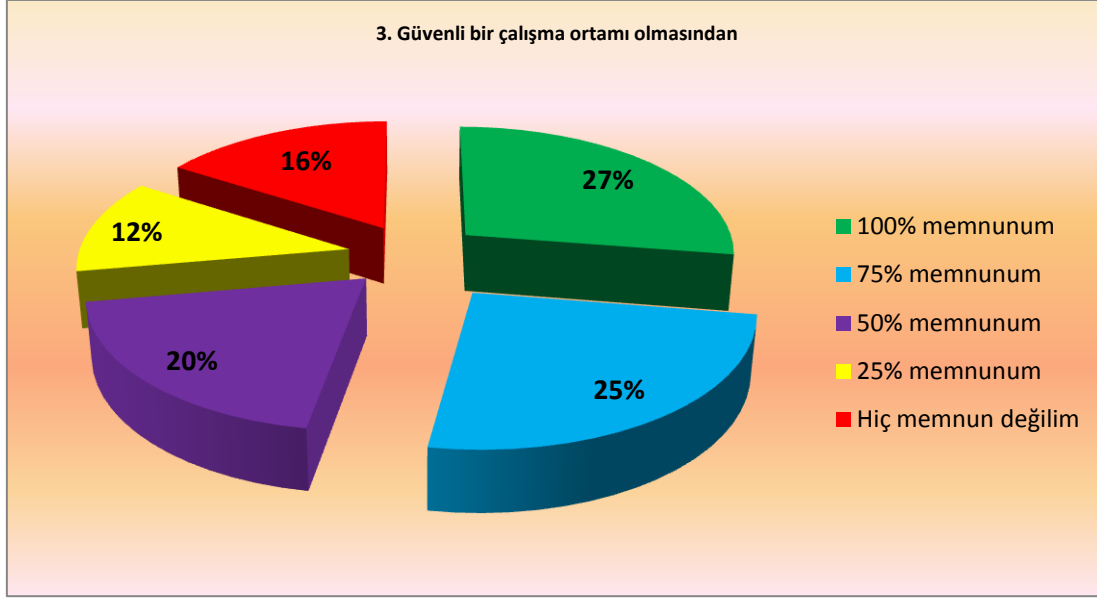
Merkez Birimleri (699 örneklem)



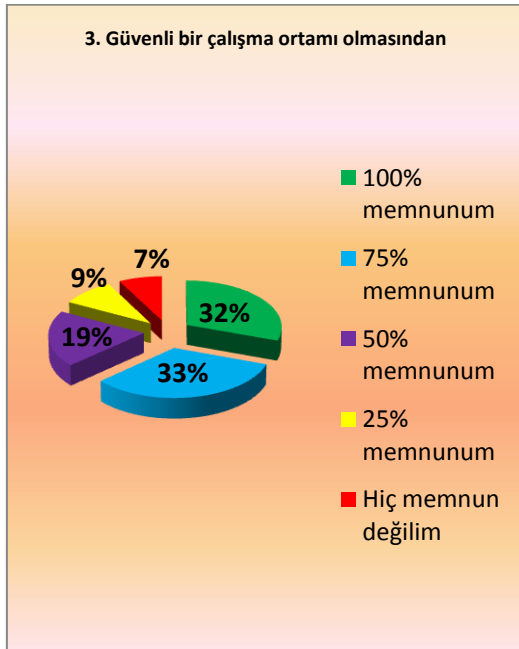
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11827 Örneklem)



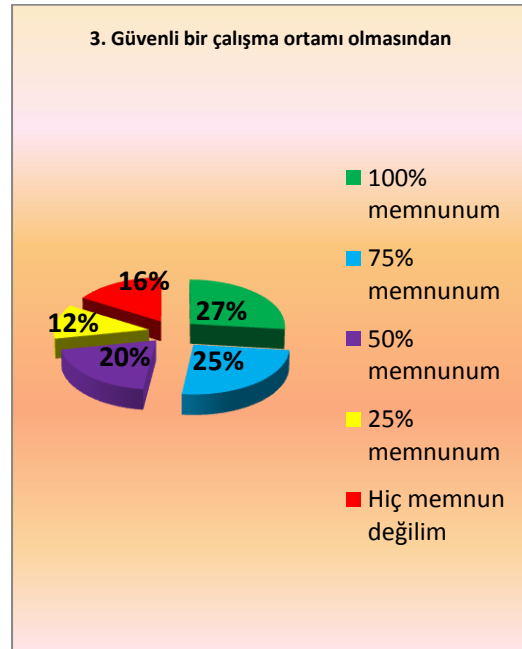
Türkiye Geneli (12295 örneklem)



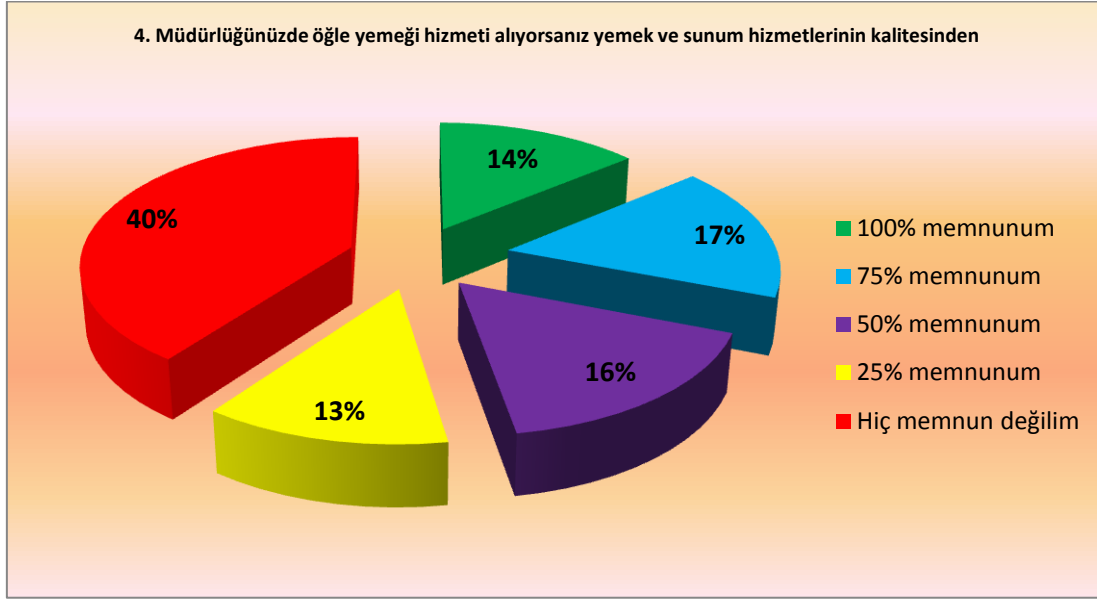
Merkez Birimleri (699 örneklem)



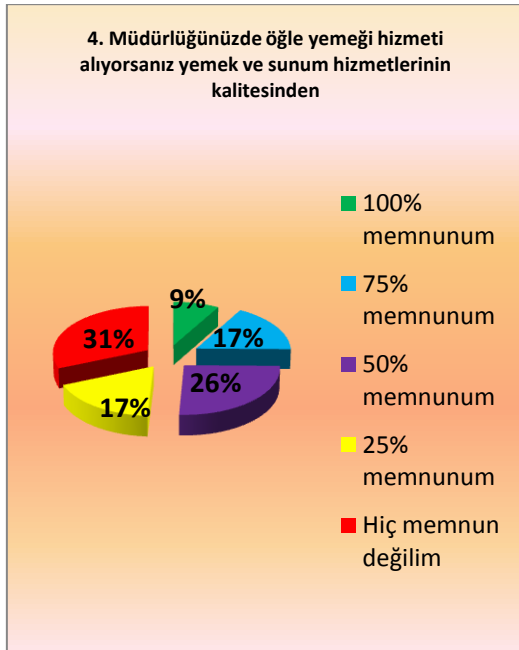
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11763 Örneklem)



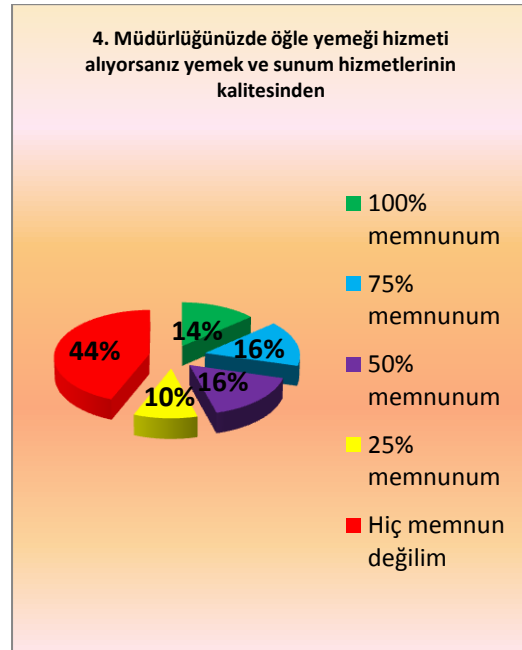
Türkiye Geneli (5713 örneklem)



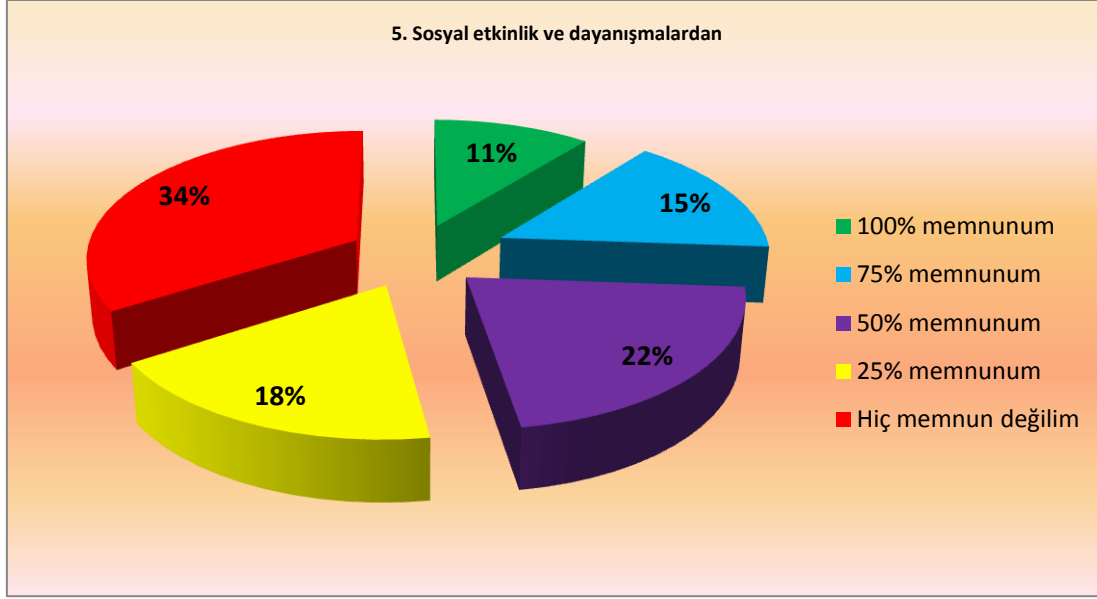
Merkez Birimleri (642 örneklem)



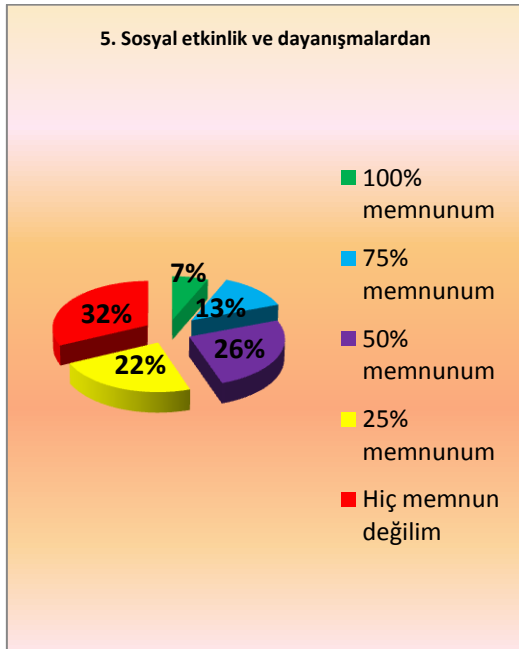
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11763 Örneklem)



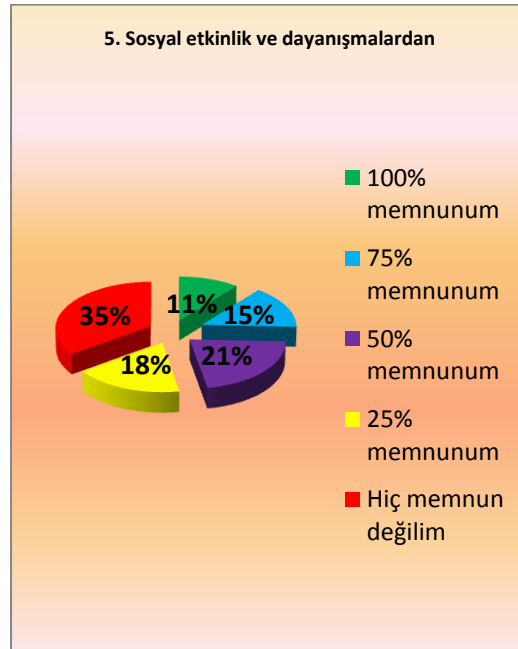
Türkiye Geneli (12206 örneklem)



Merkez Birimleri (694 örneklem)

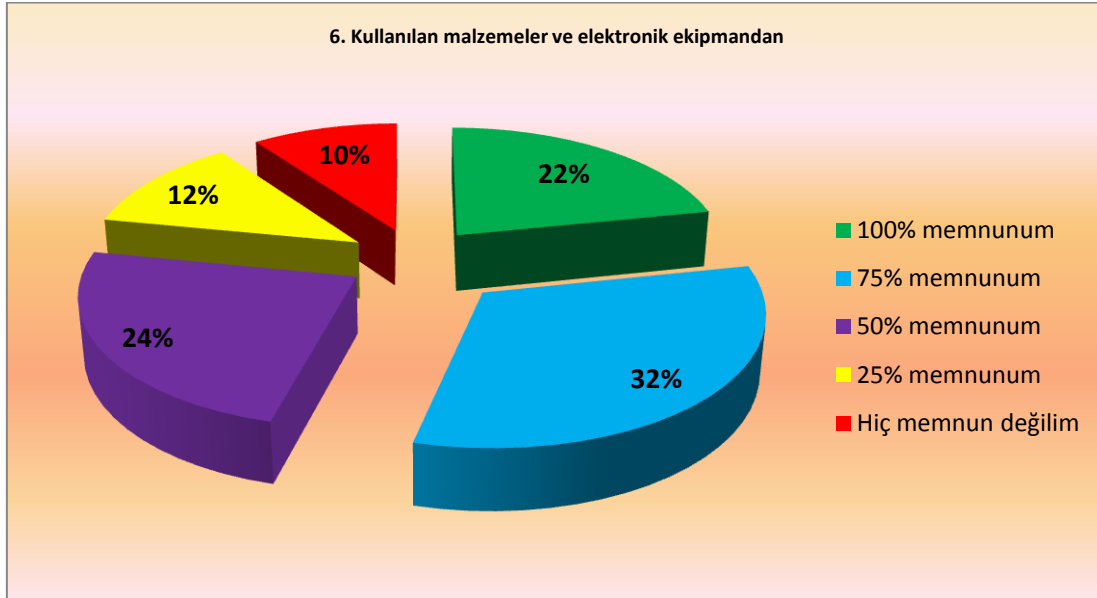


Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11385 Örneklem)

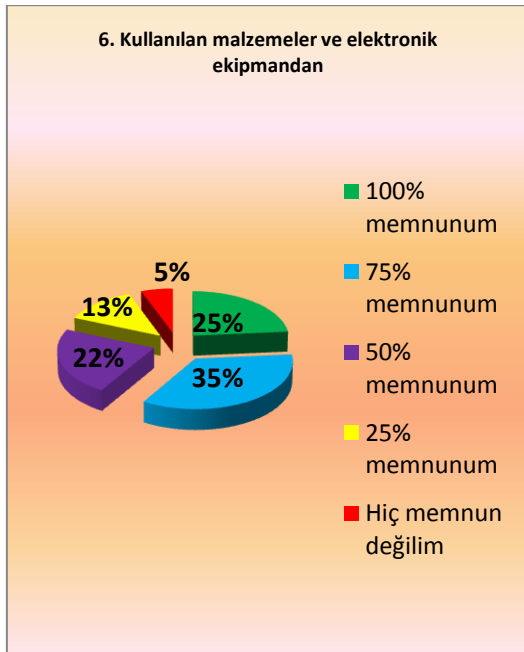


2-KAYNAKLAR

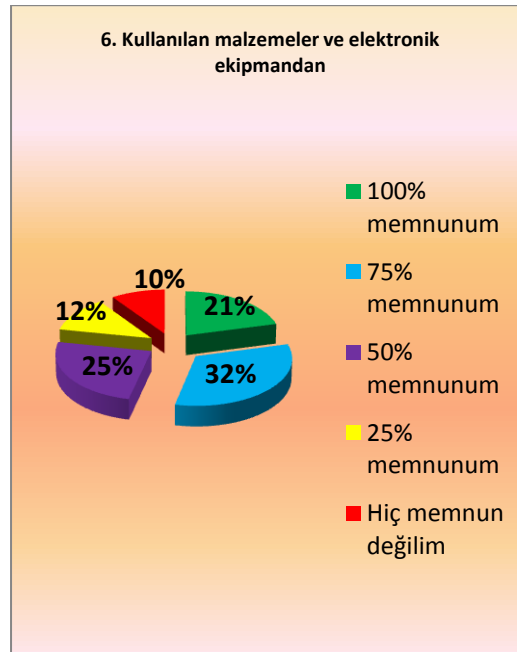
Türkiye Geneli (12451 örneklem)



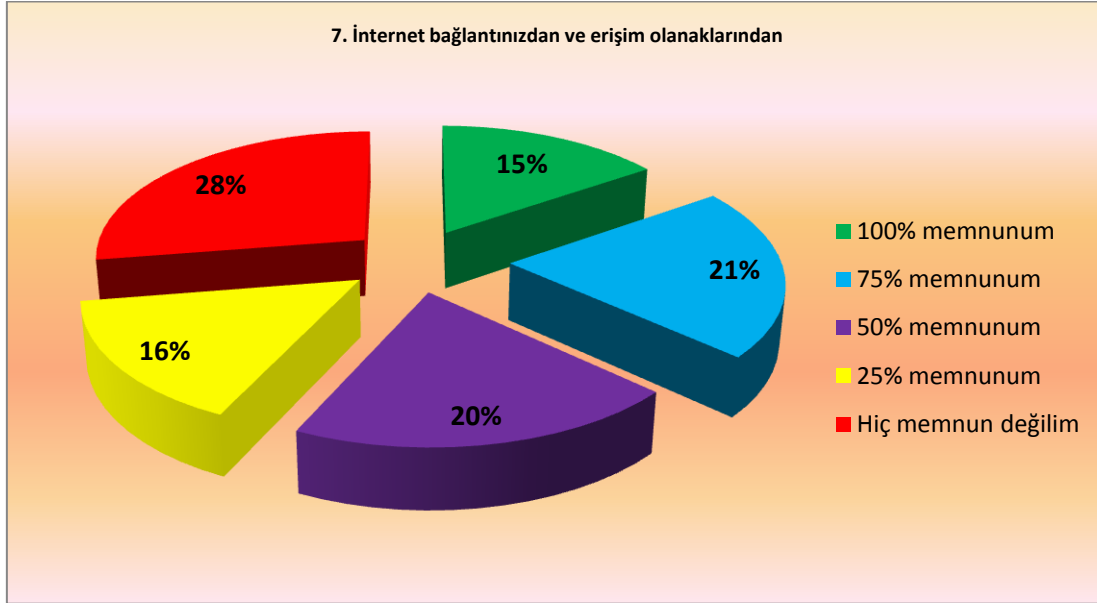
Merkez Birimleri (700 örneklem)



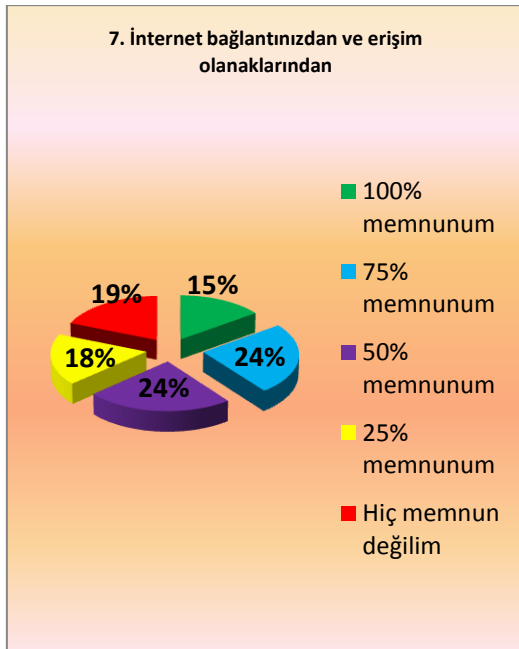
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11816 Örneklem)



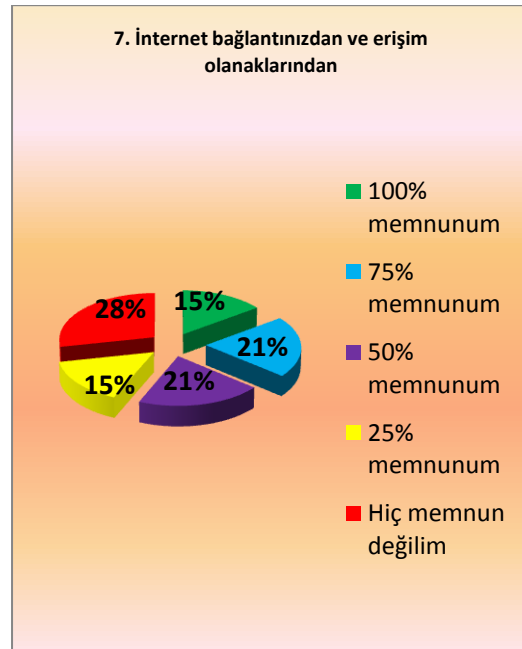
Türkiye Geneli (12461 örneklem)



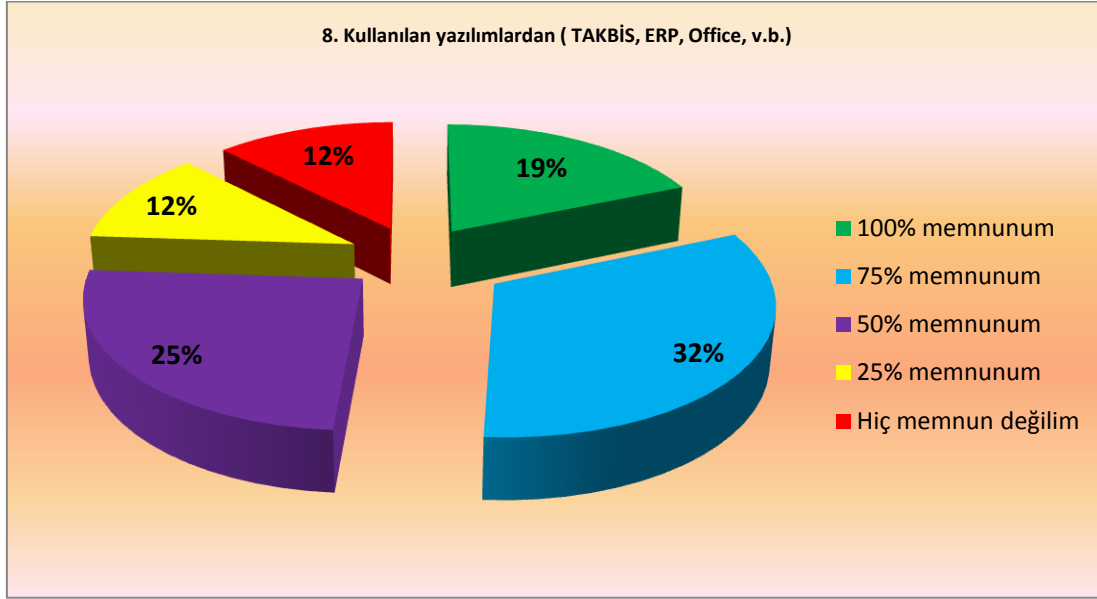
Merkez Birimleri (704 örneklem)



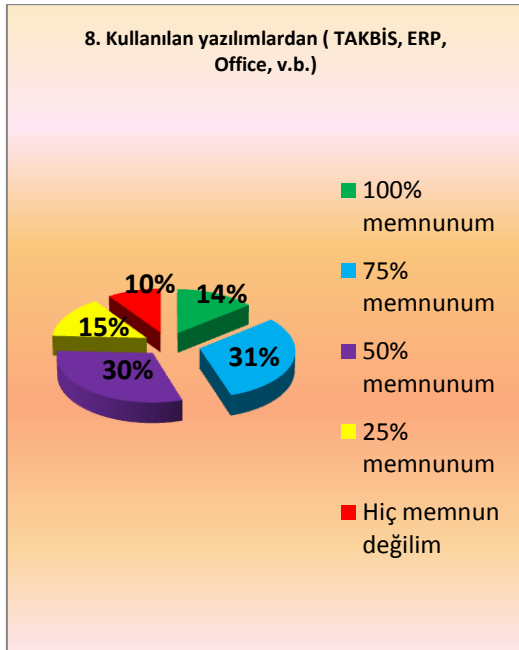
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11765 Örneklem)



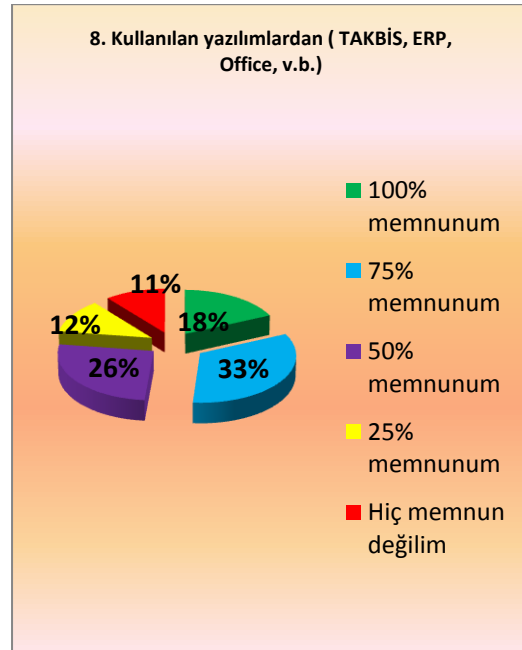
Türkiye Geneli (12184 örneklem)



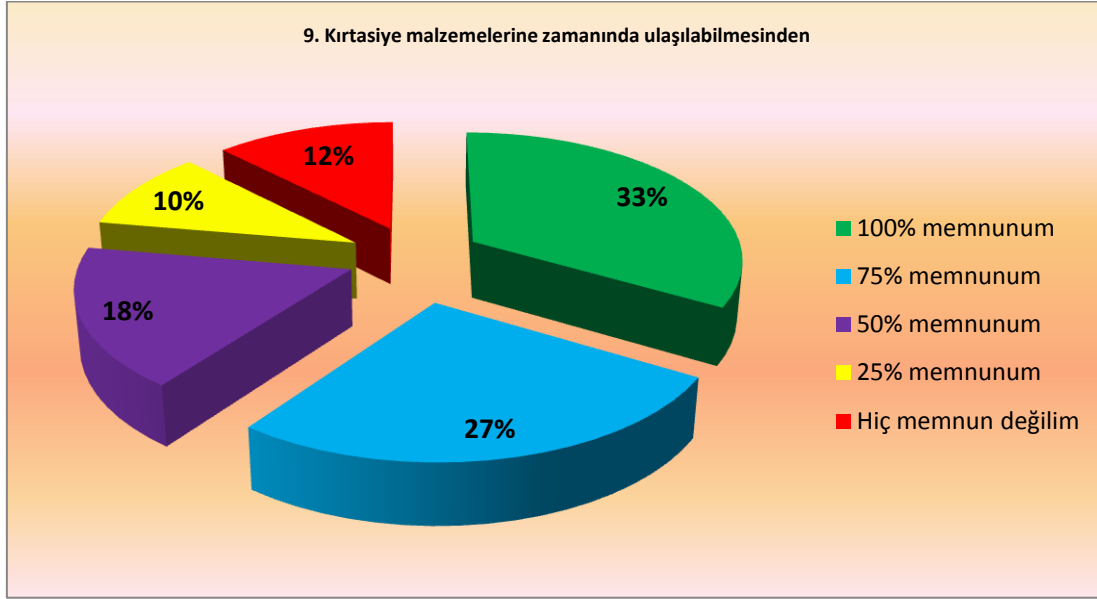
Merkez Birimleri (681 örneklem)



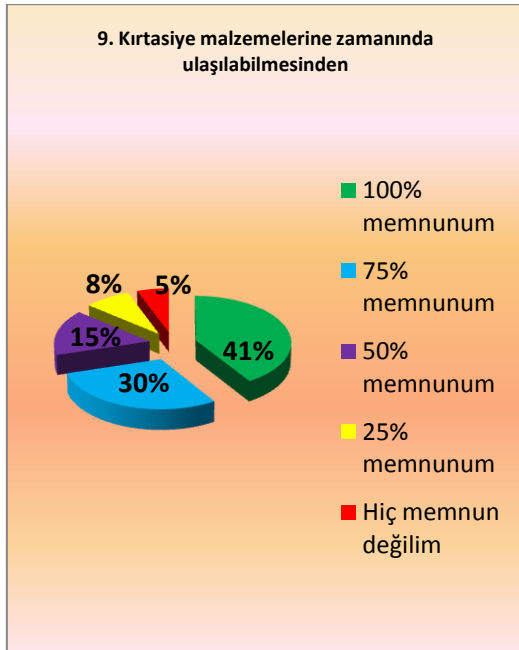
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11310 Örneklem)



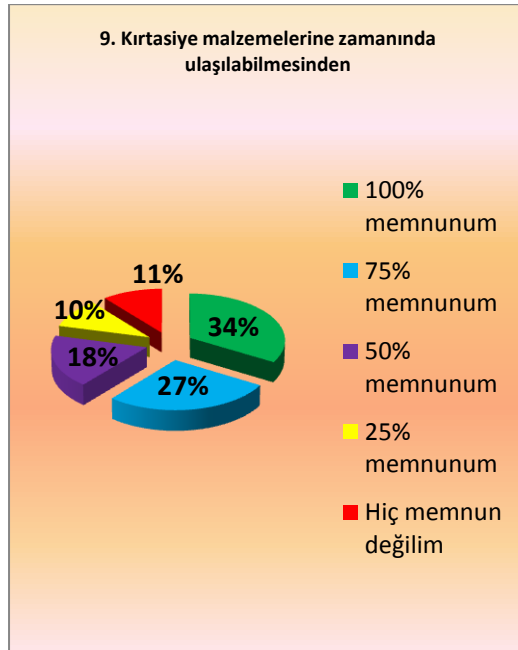
Türkiye Geneli (12425 örneklem)



Merkez Birimleri (697 örneklem)

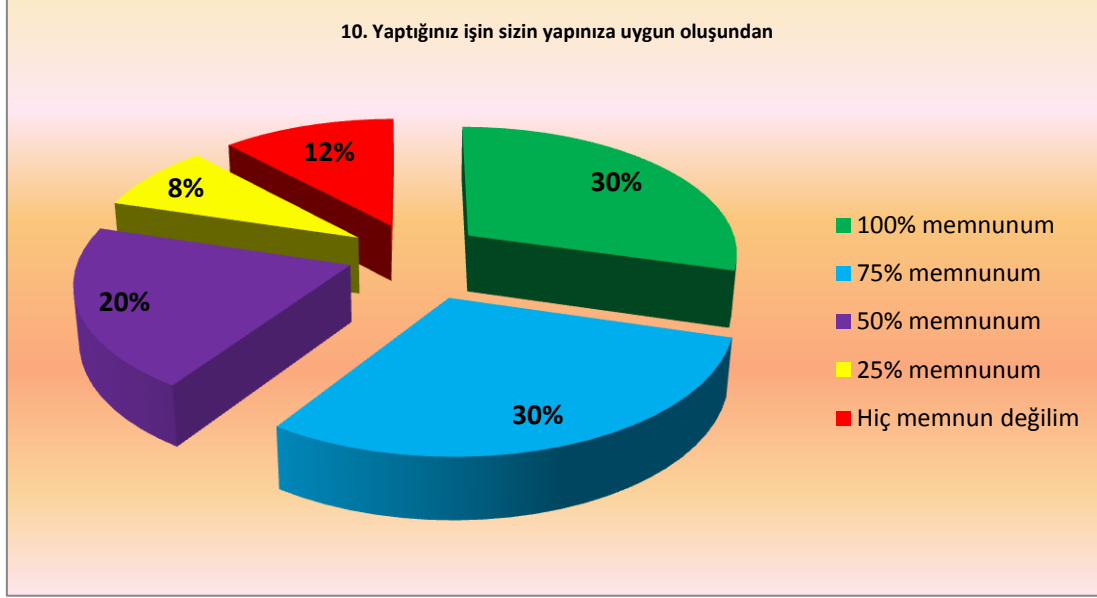


Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11743 Örneklem)

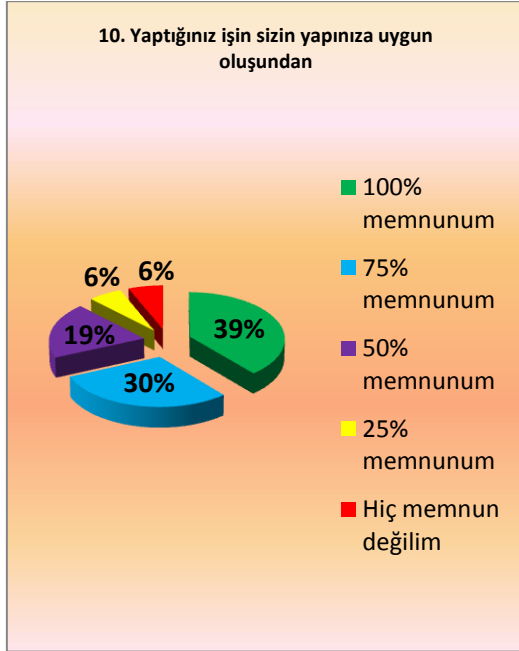


3- YAPTIĞINIZ İŞ

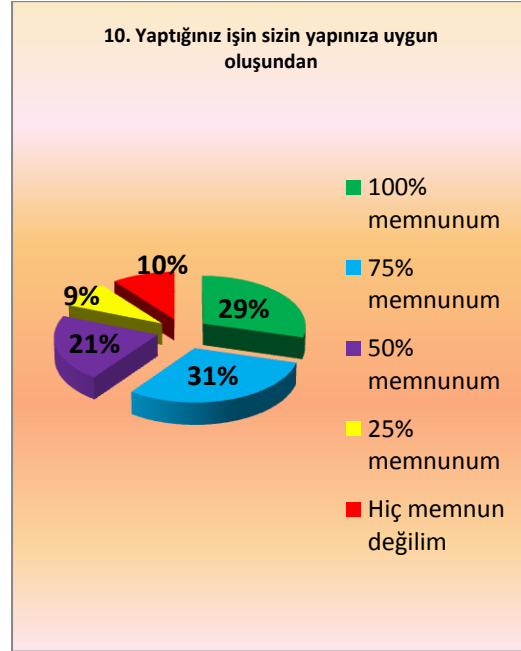
Türkiye Geneli (12461 örneklem)



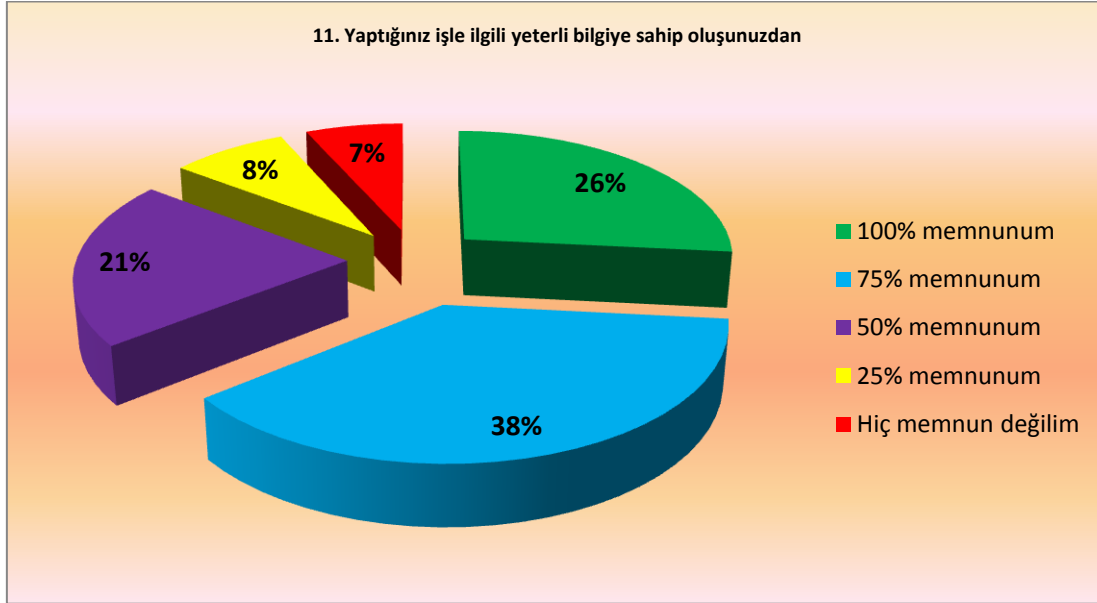
Merkez Birimleri (703 örneklem)



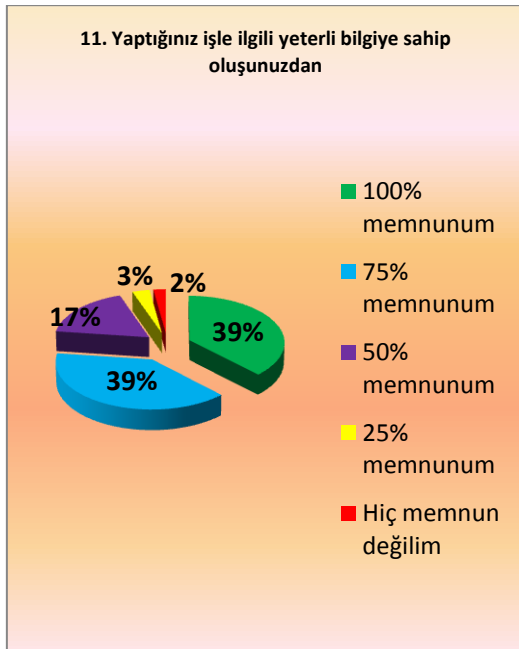
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11844 Örneklem)



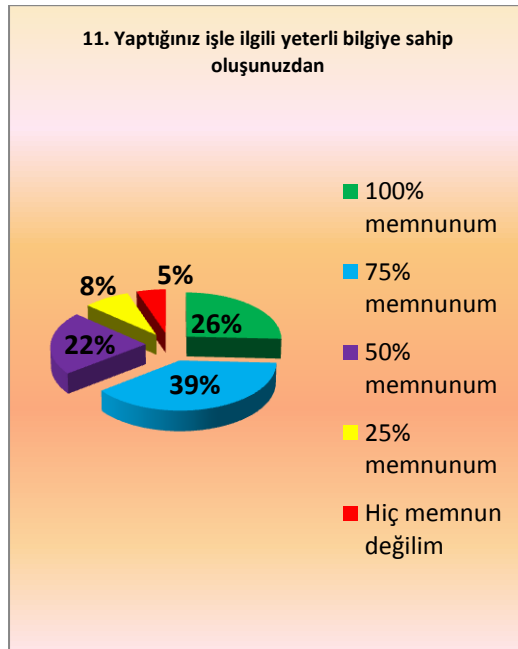
Türkiye Geneli (12461 örneklem)



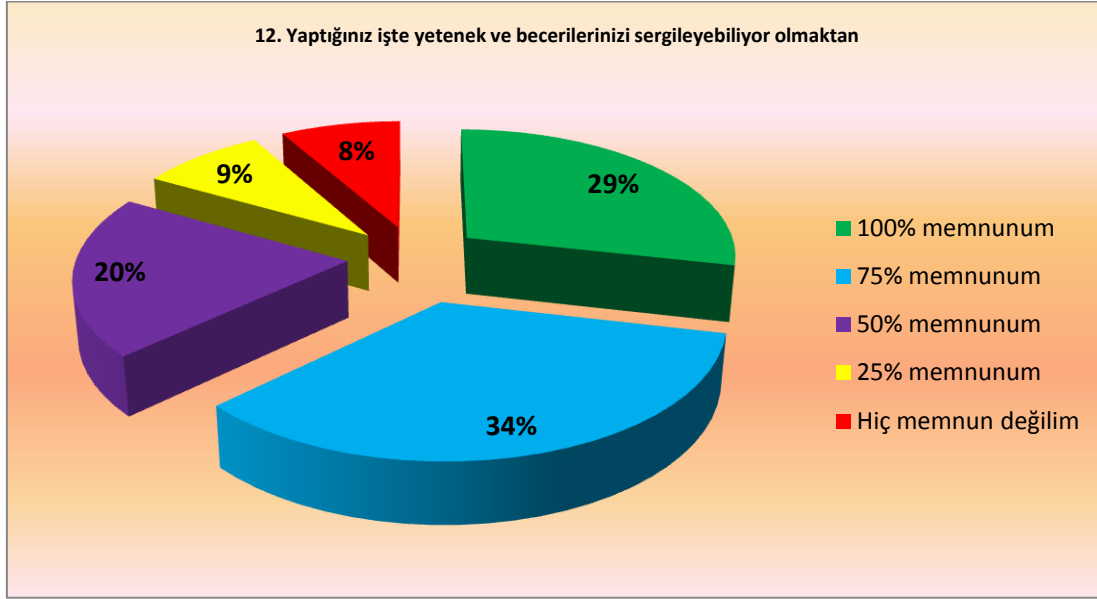
Merkez Birimleri (701 örneklem)



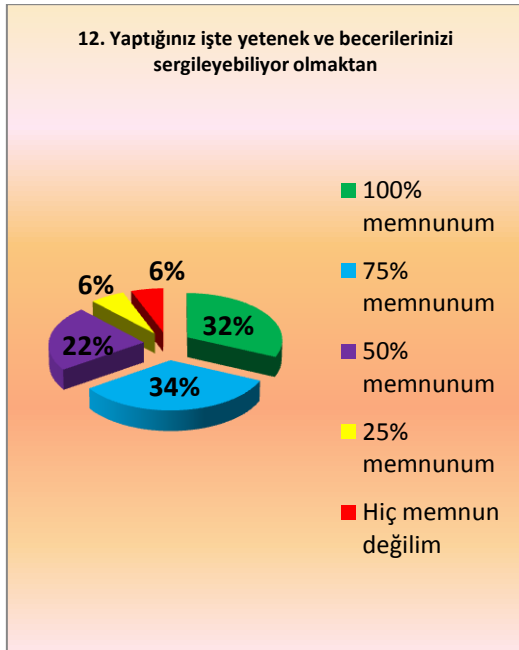
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11804 Örneklem)



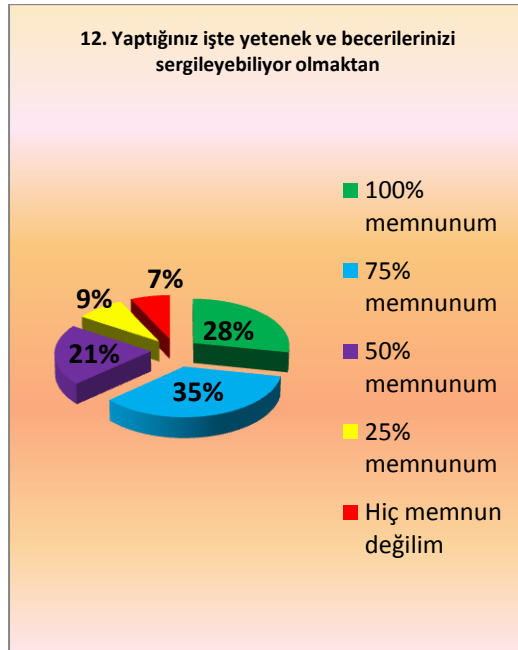
Türkiye Geneli (12472 örneklem)



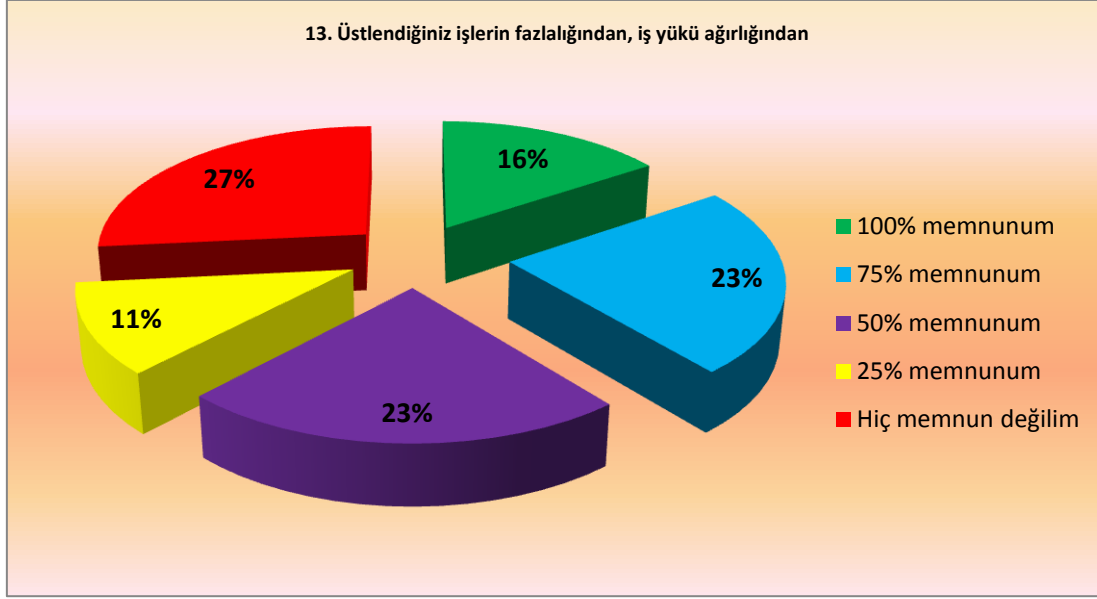
Merkez Birimleri (699 örneklem)



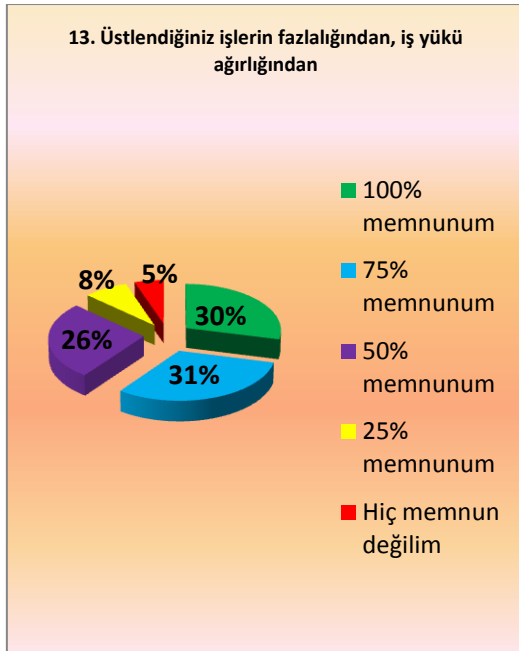
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11788 Örneklem)



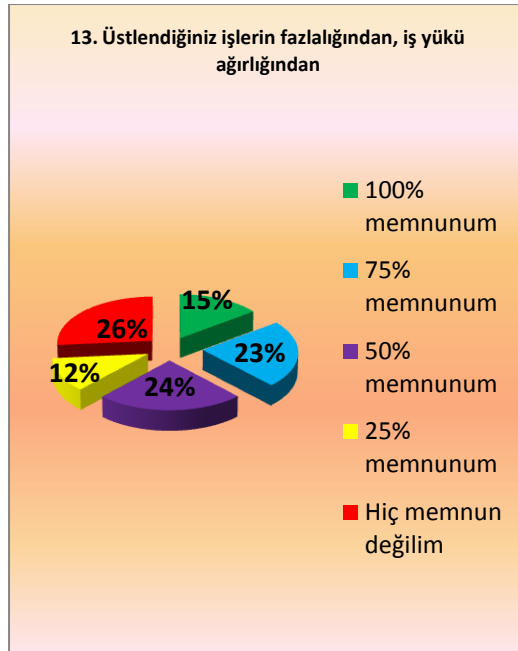
Türkiye Geneli (12415 Örneklem)



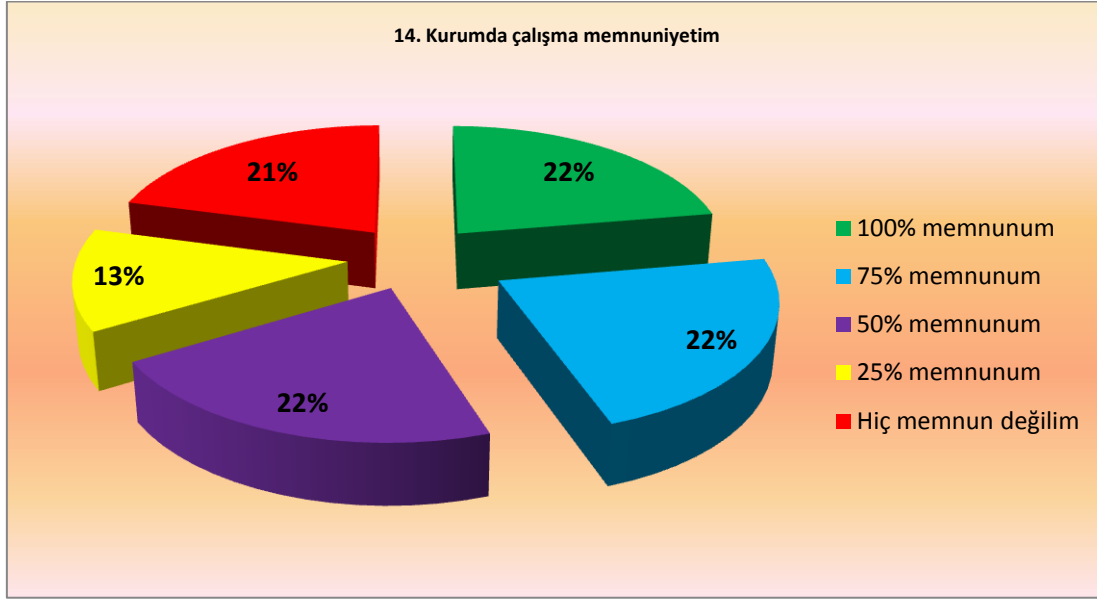
Merkez Birimleri (696 Örneklem)



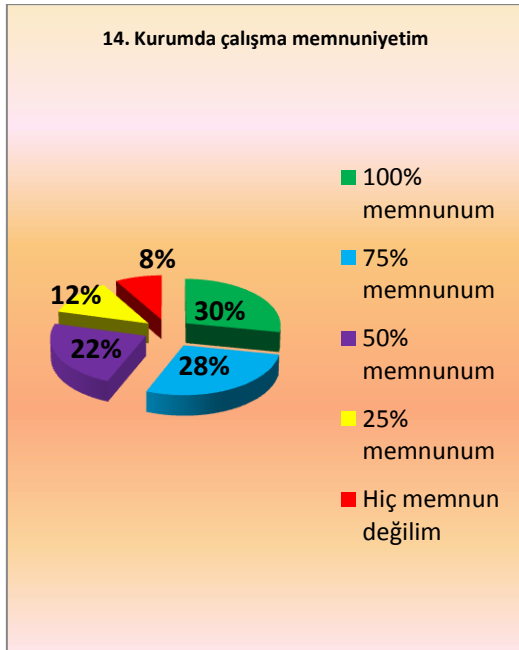
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11721 Örneklem)



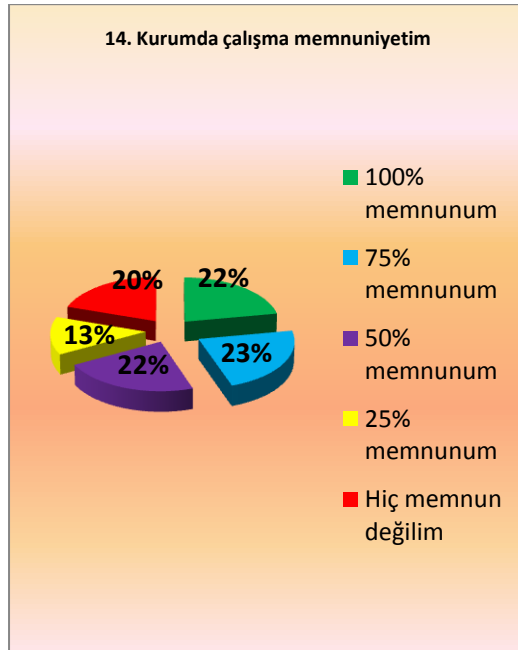
Türkiye Geneli (12563 Örneklem)



Merkez Birimleri (700 Örneklem)

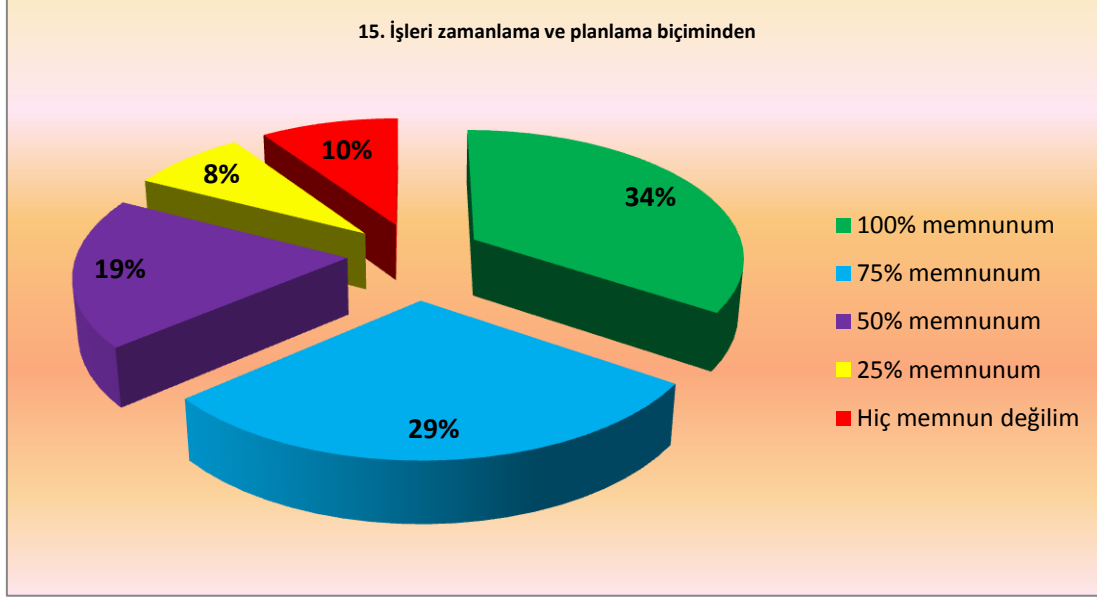


Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11783 Örneklem)

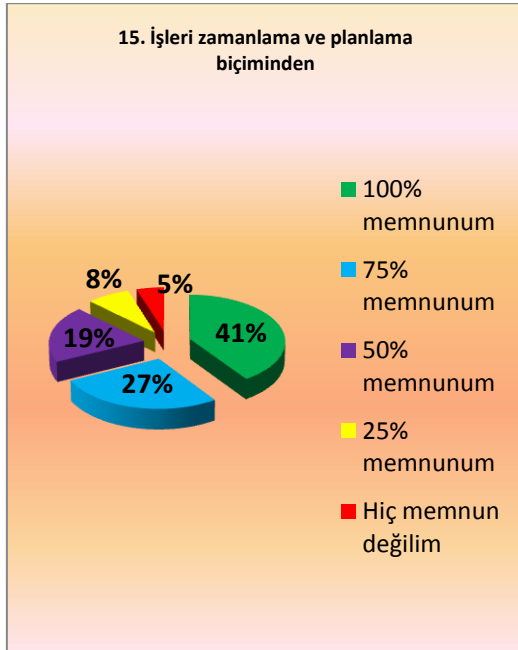


4- AMİRİNİZ

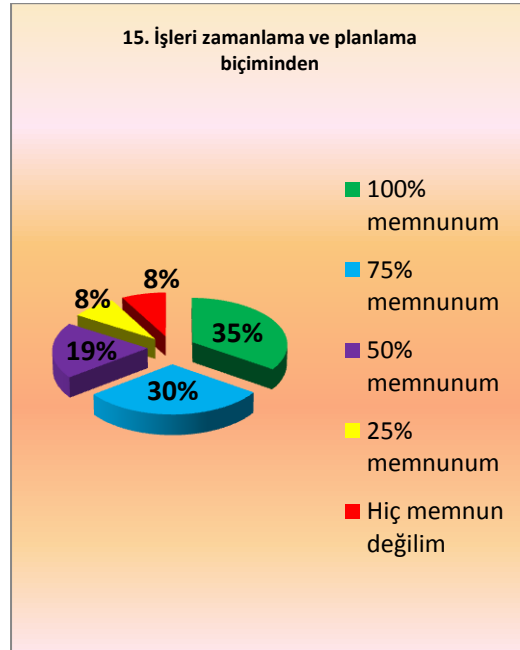
Türkiye Geneli (12423 Örneklem)



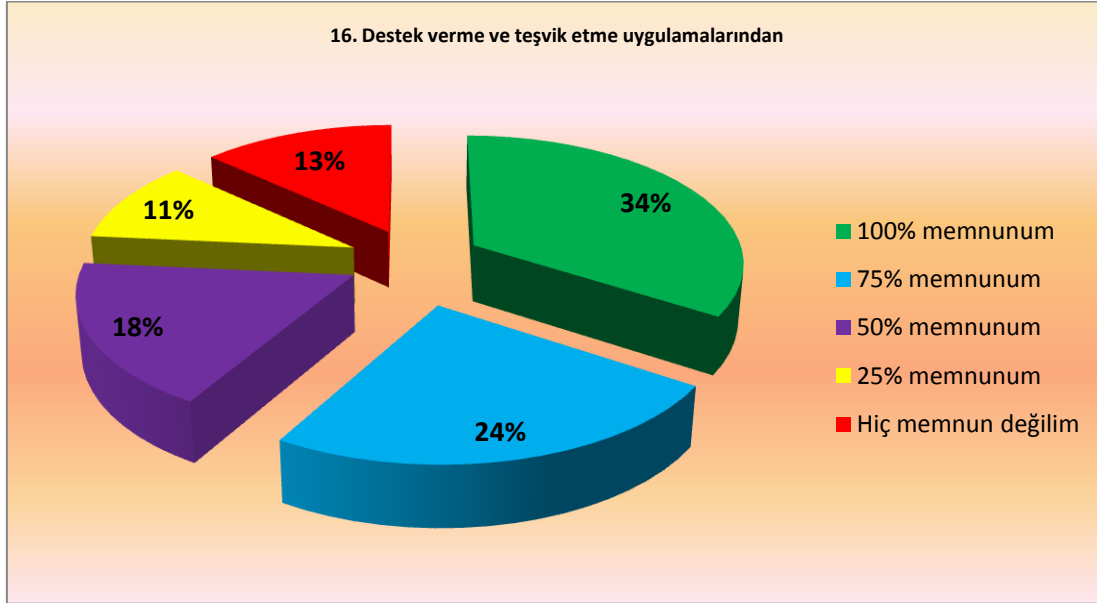
Merkez Birimleri (700 Örneklem)



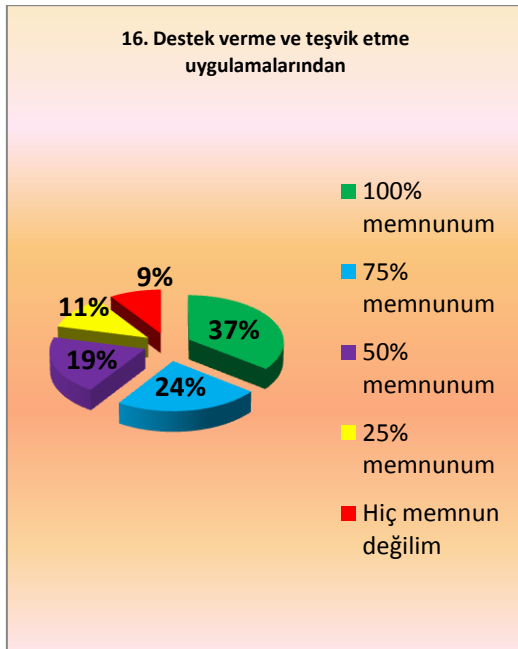
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11759 Örneklem)



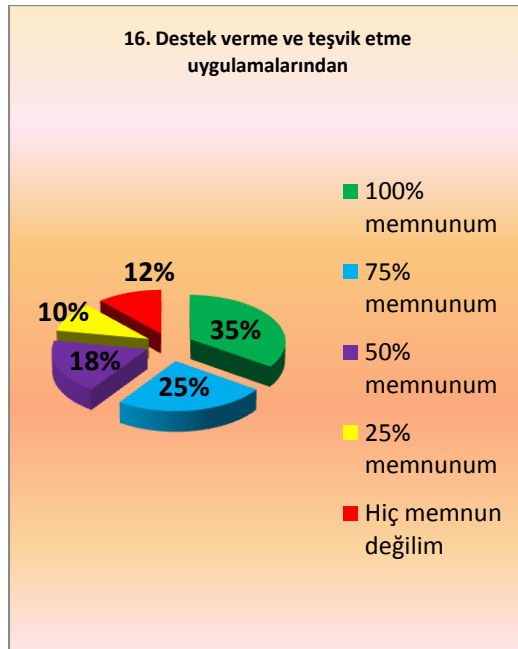
Türkiye Geneli (12492 Örneklem)



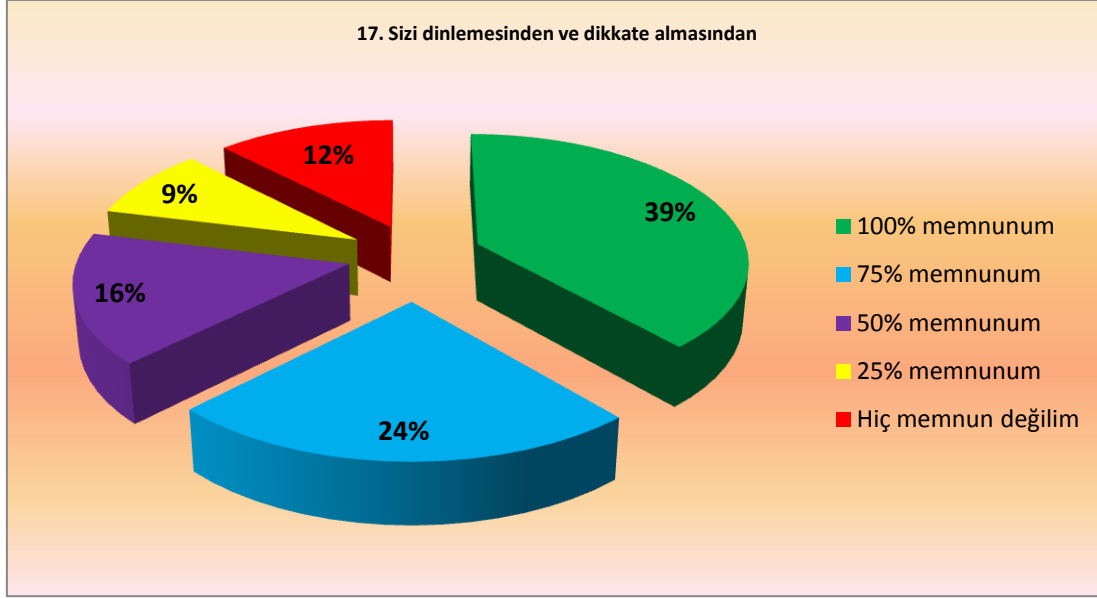
Merkez Birimleri (694 Örneklem)



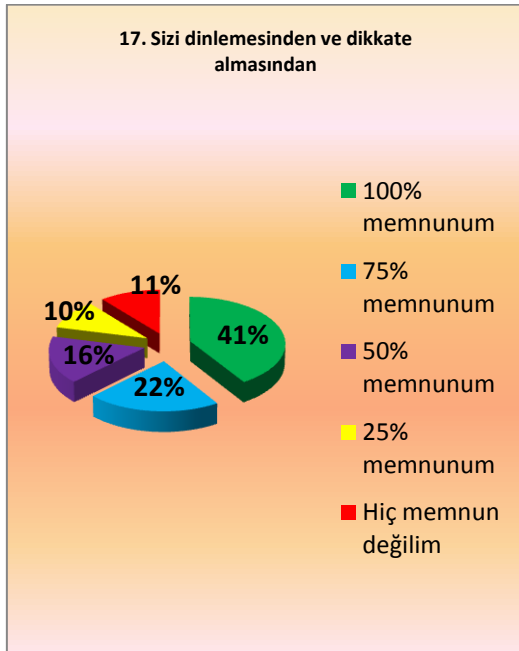
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11759 Örneklem)



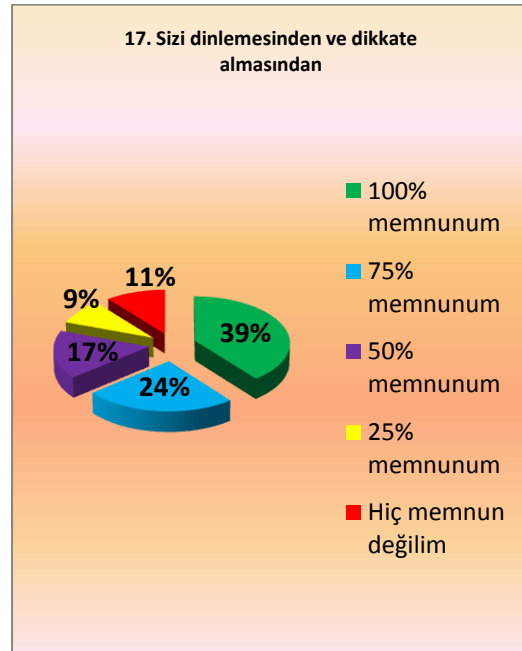
Türkiye Geneli (12444 Örneklem)



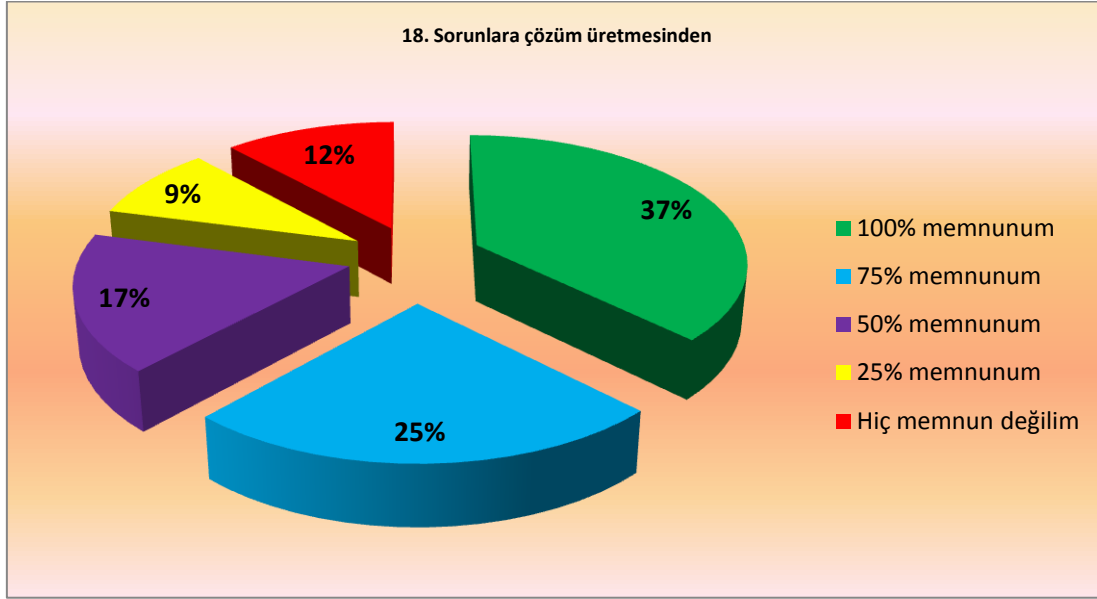
Merkez Birimleri (700 Örneklem)



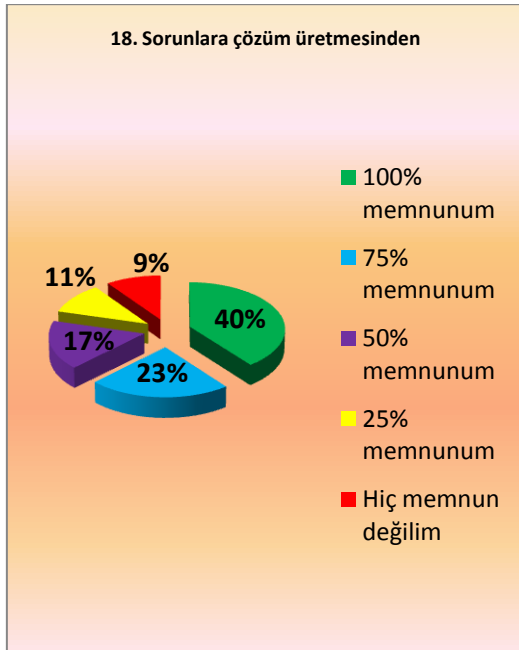
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11761 Örneklem)



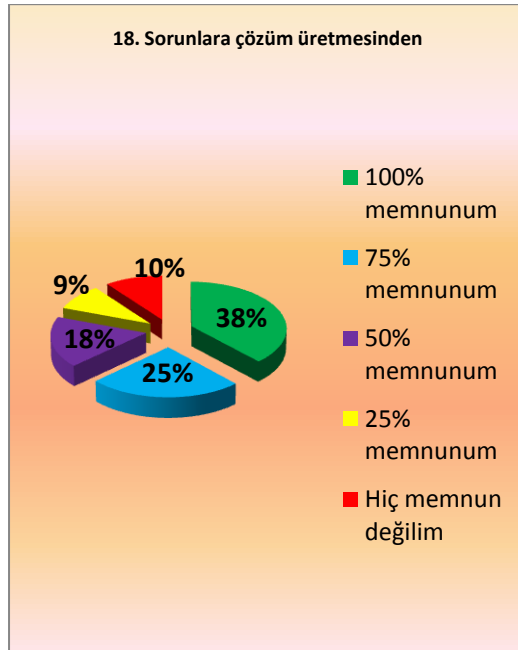
Türkiye Geneli (12452 Örneklem)



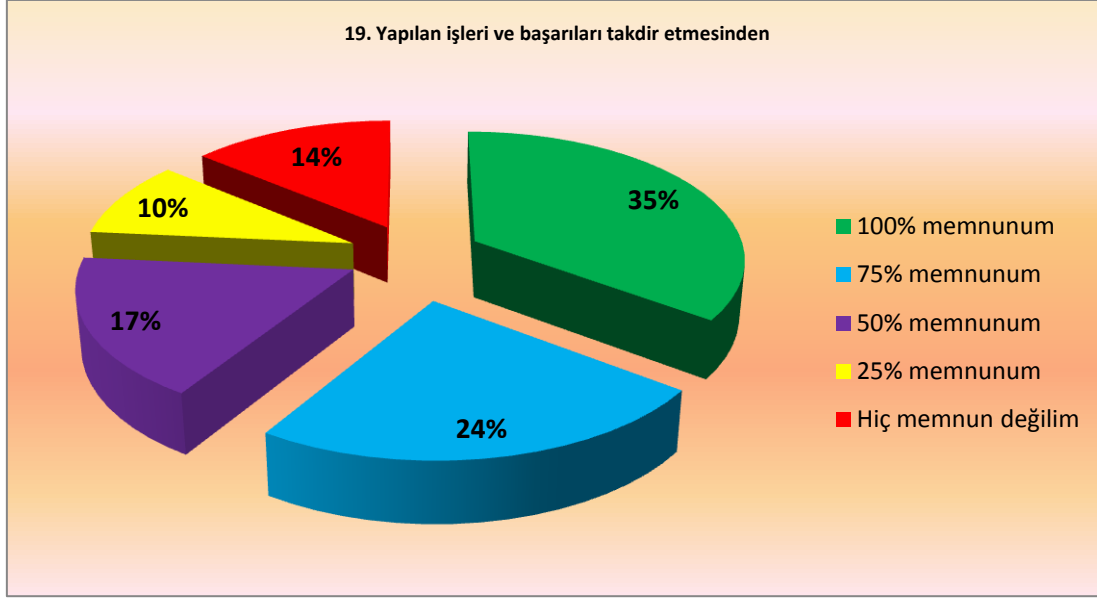
Merkez Birimleri (702 Örneklem)



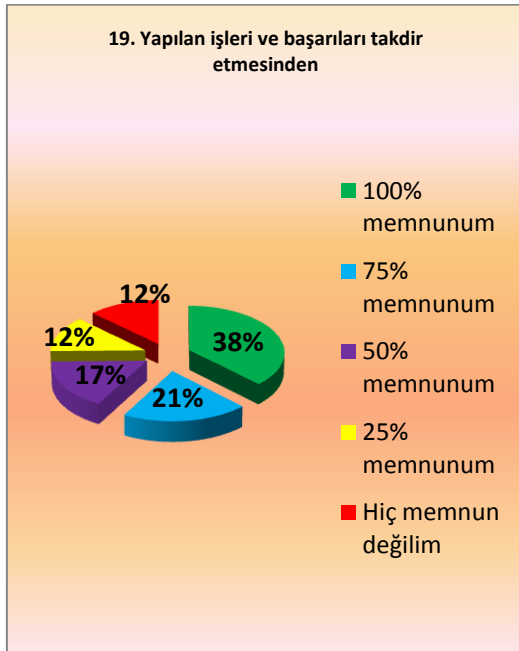
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11750 Örneklem)



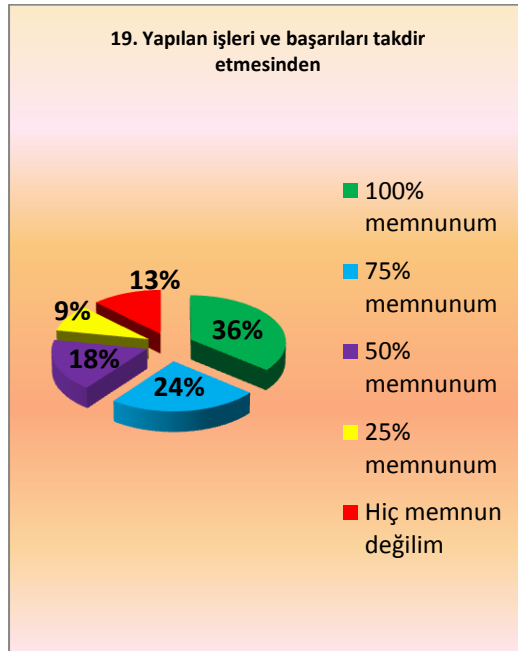
Türkiye Geneli (12447 Örneklem)



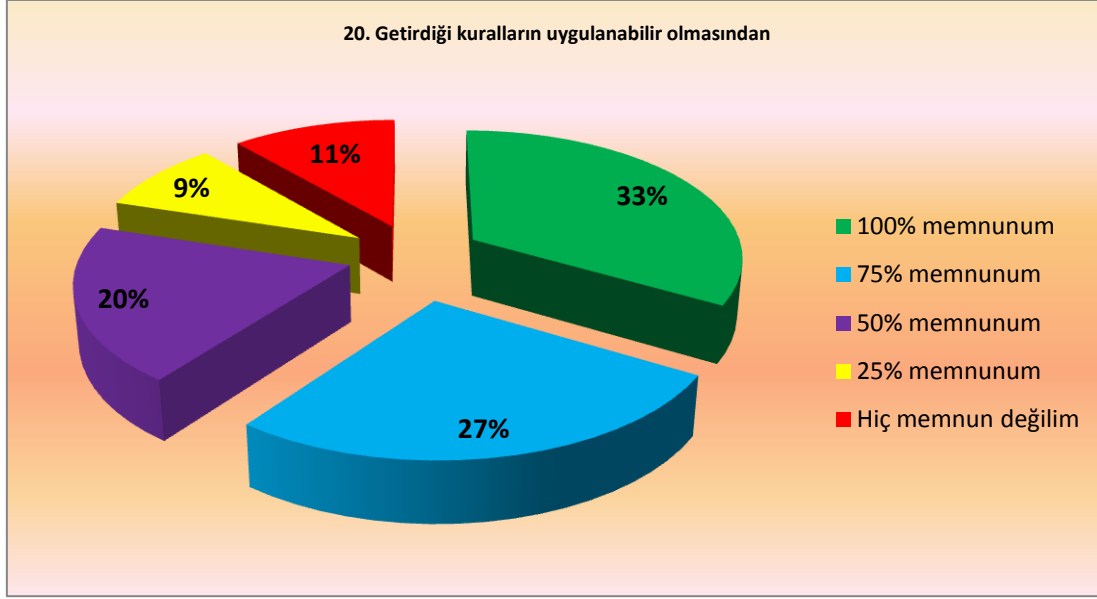
Merkez Birimleri (699 Örneklem)



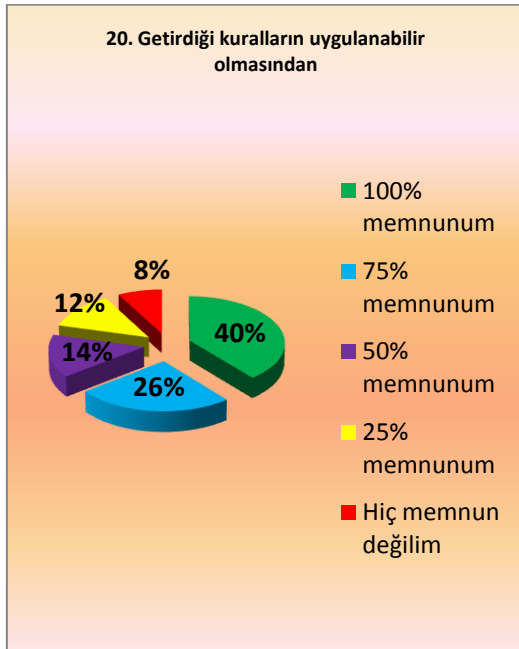
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11766 Örneklem)



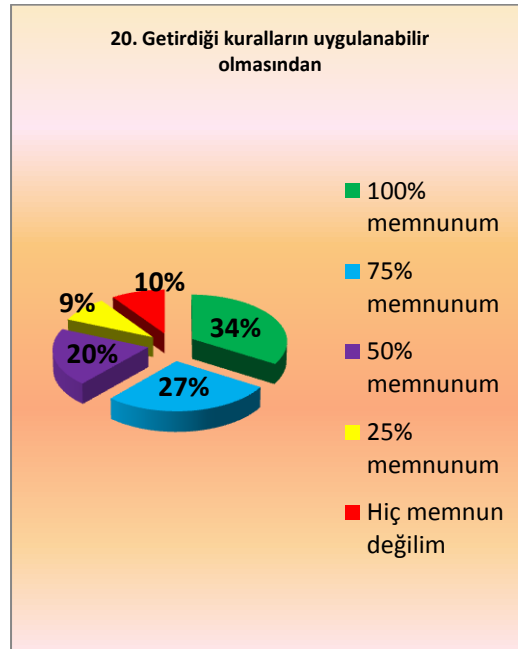
Türkiye Geneli (12397 Örneklem)



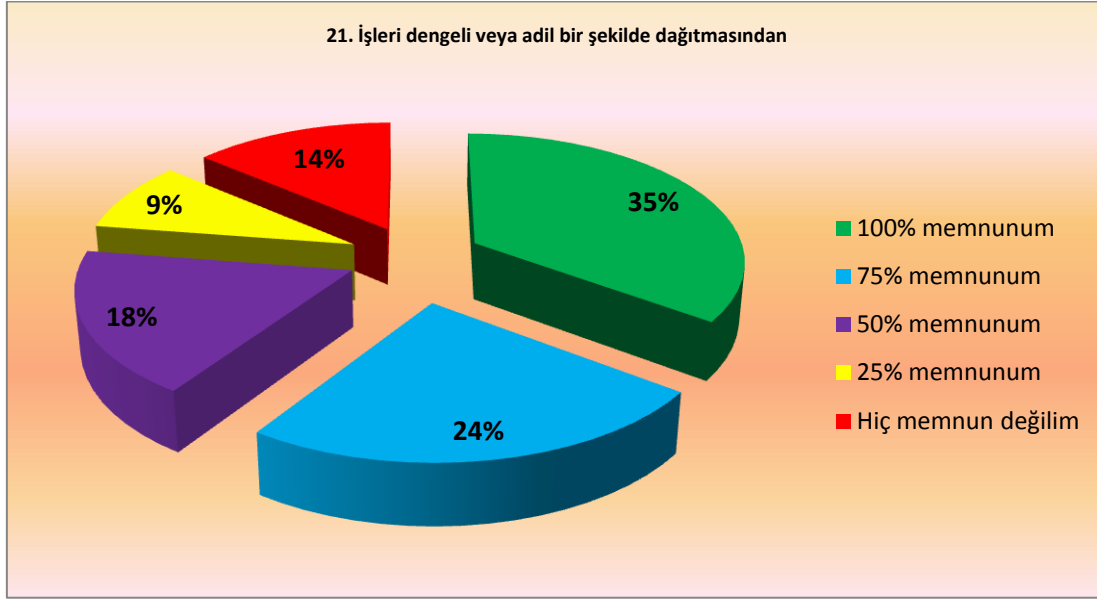
Merkez Birimleri (696 Örneklem)



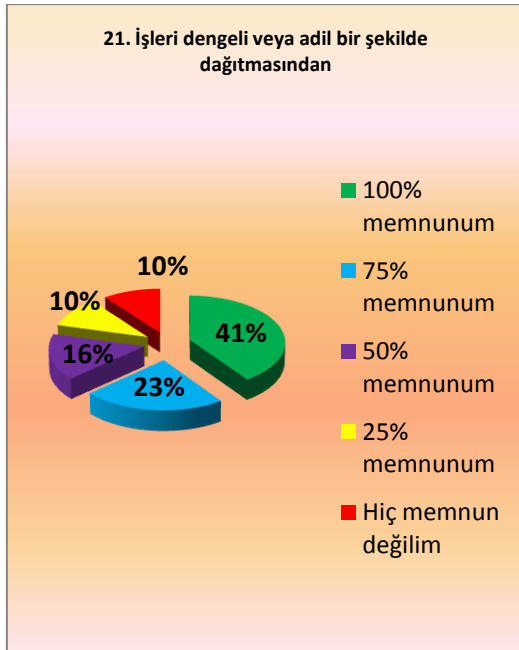
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11739 Örneklem)



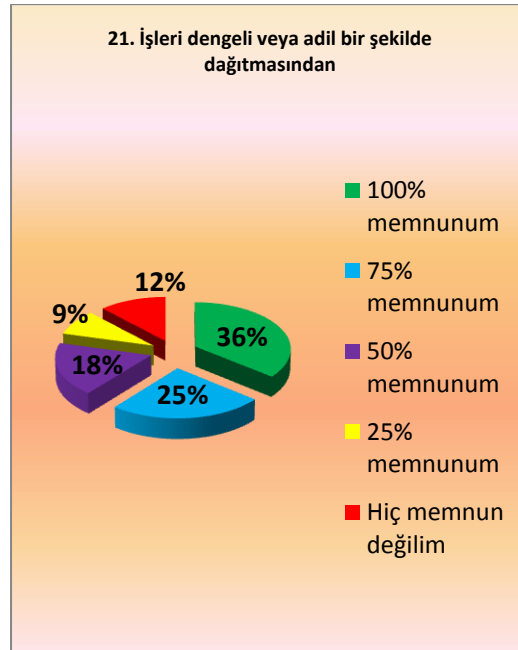
Türkiye Geneli (12436 Örneklem)



Merkez Birimleri (696 Örneklem)

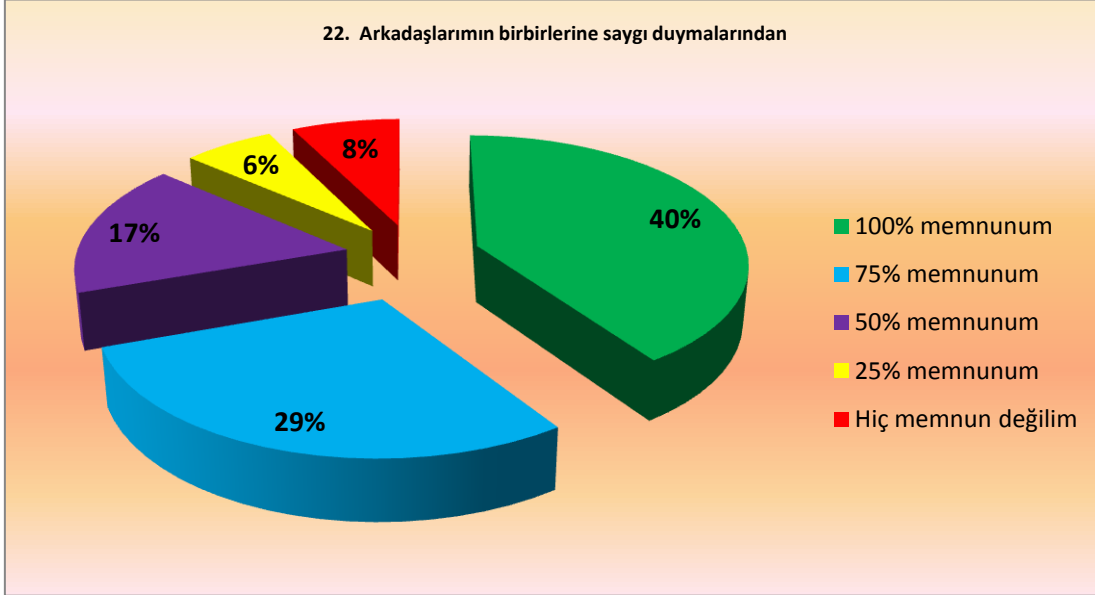


Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11693 Örneklem)

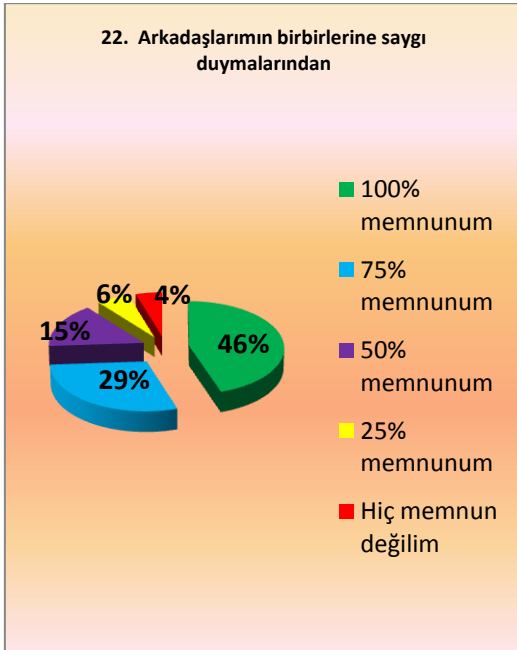


5- ÇALIŞMA ARKADAŞLARI

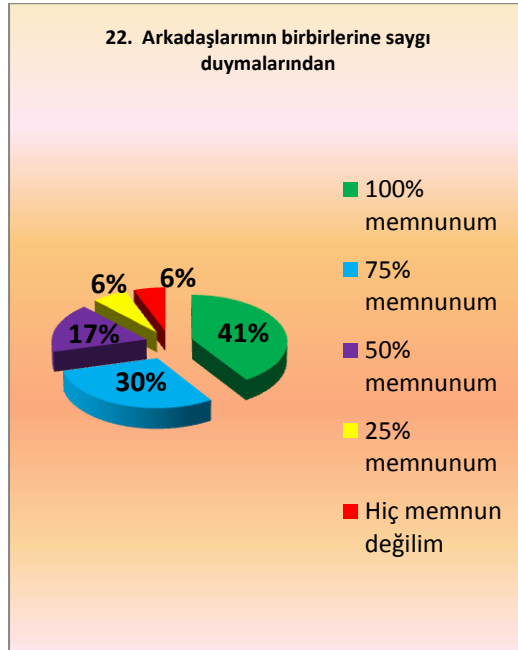
Türkiye Geneli (12525 Örneklem)



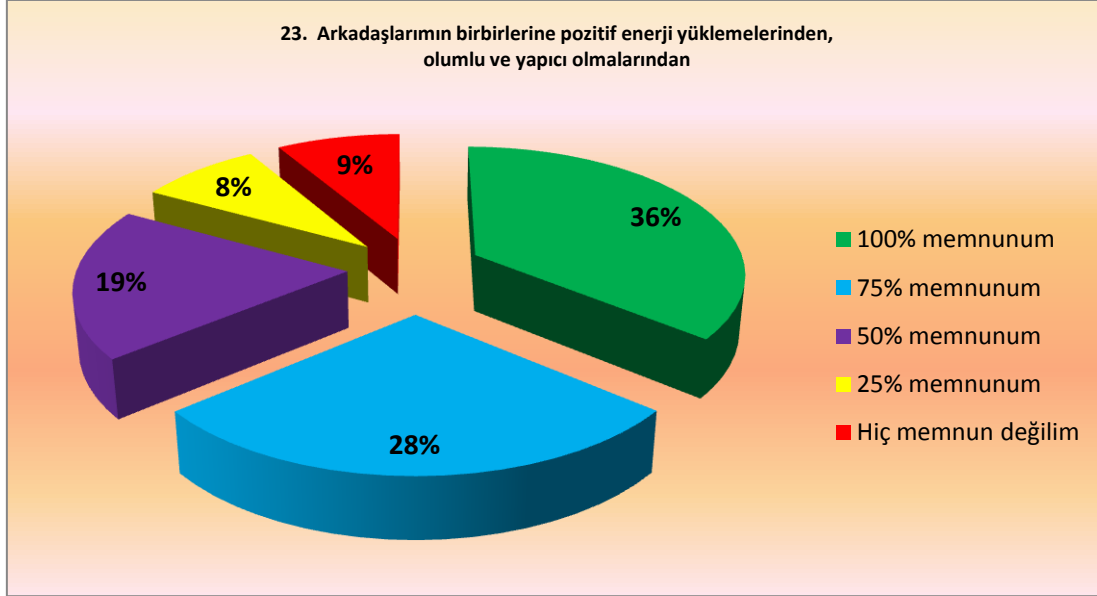
Merkez Birimleri (706 Örneklem)



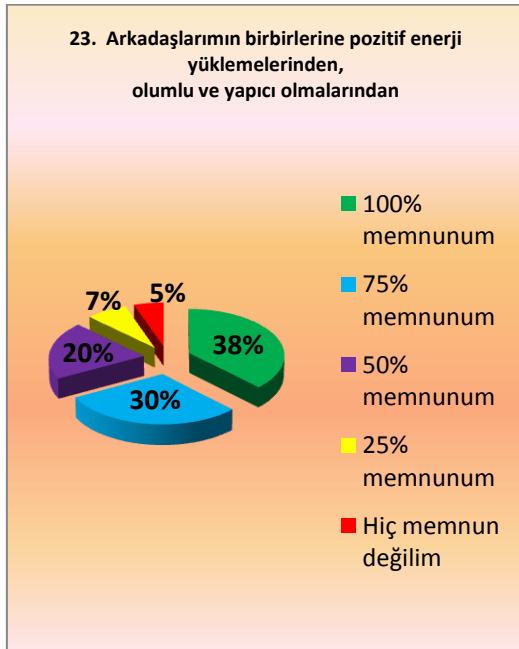
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11703 Örneklem)



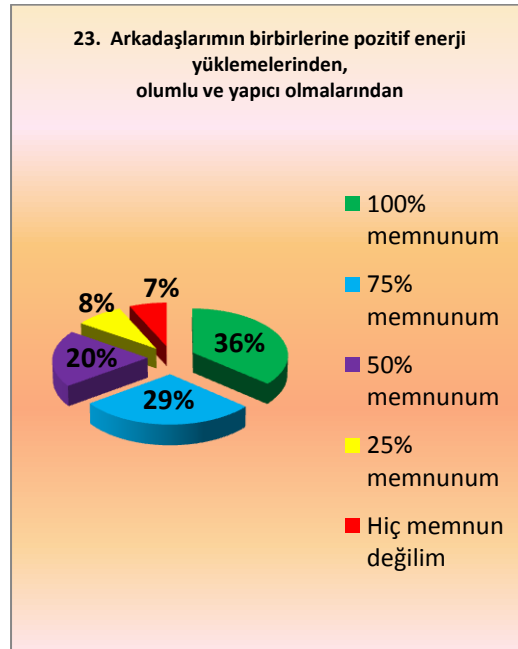
Türkiye Geneli (12572 Örneklem)



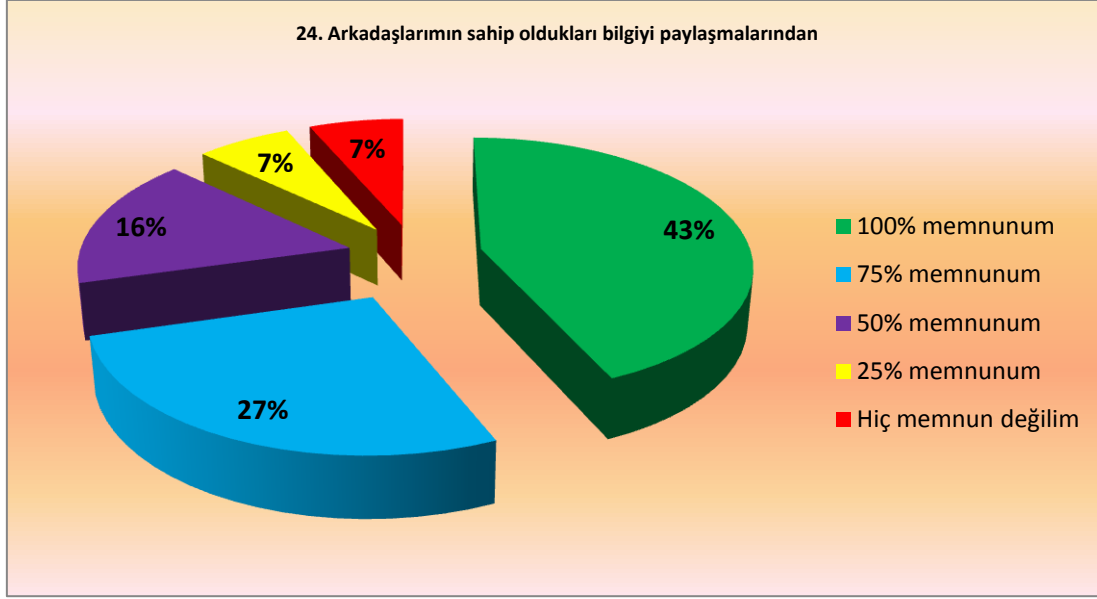
Merkez Birimleri (702 Örneklem)



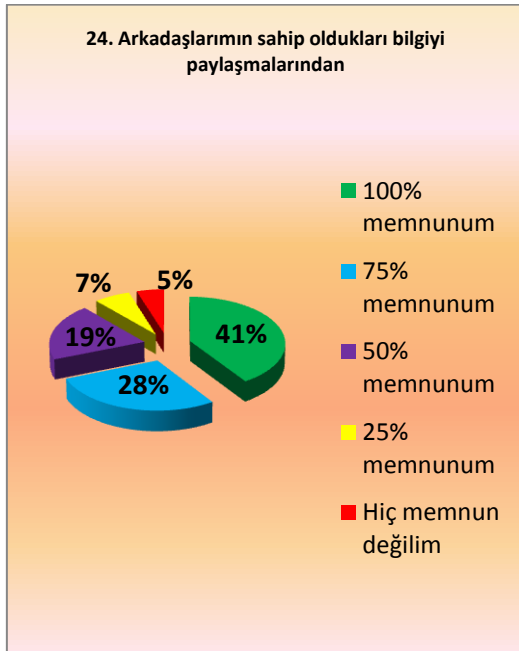
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11872 Örneklem)



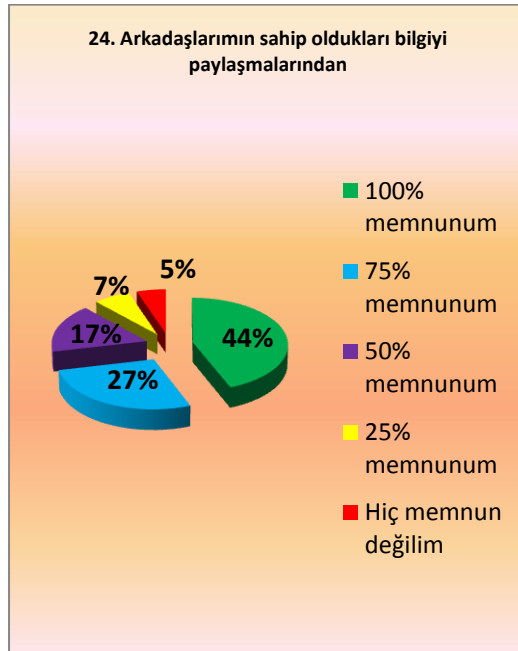
Türkiye Geneli (12439 Örneklem)



Merkez Birimleri (703 Örneklem)

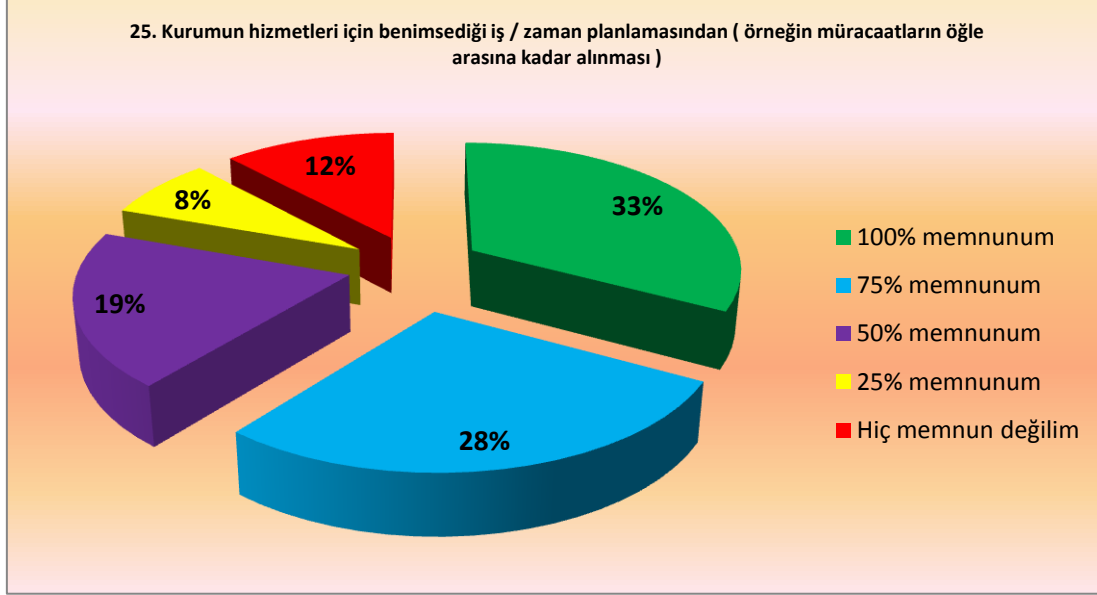


Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11825 Örneklem)

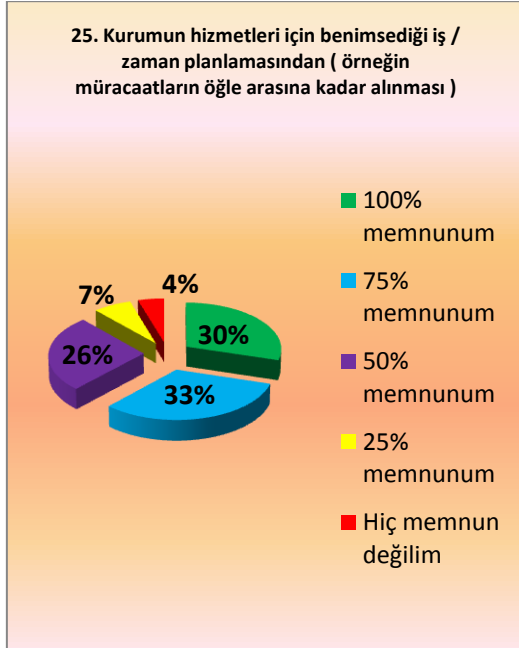


6- ZAMAN

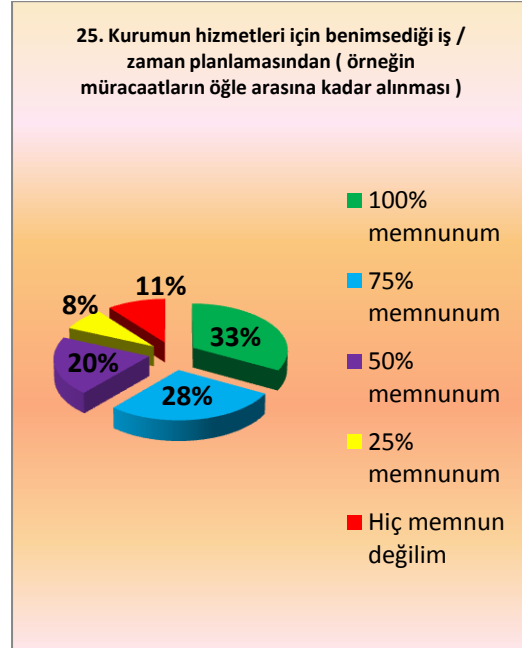
Türkiye Geneli (12343 Örneklem)



Merkez Birimleri (664 Örneklem)



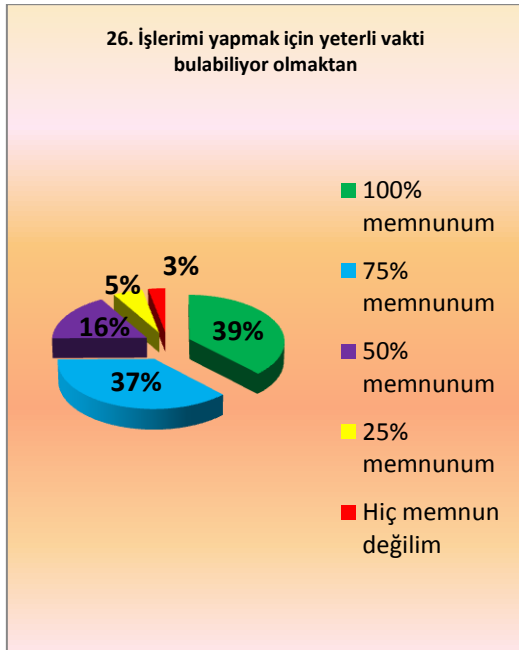
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11613 Örneklem)



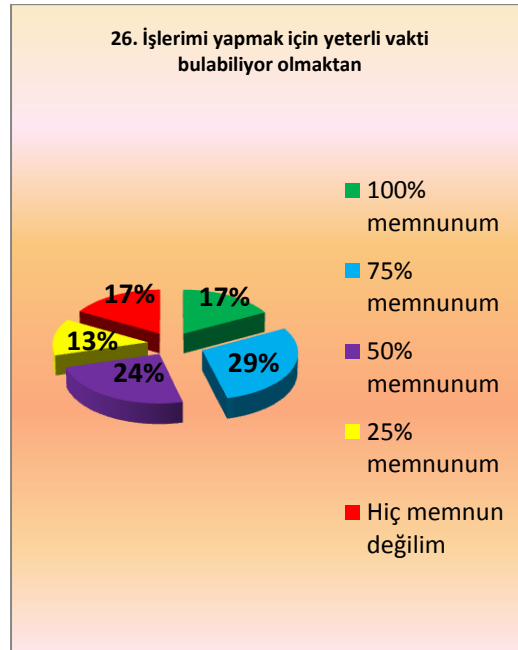
Türkiye Geneli (124450 Örneklem)



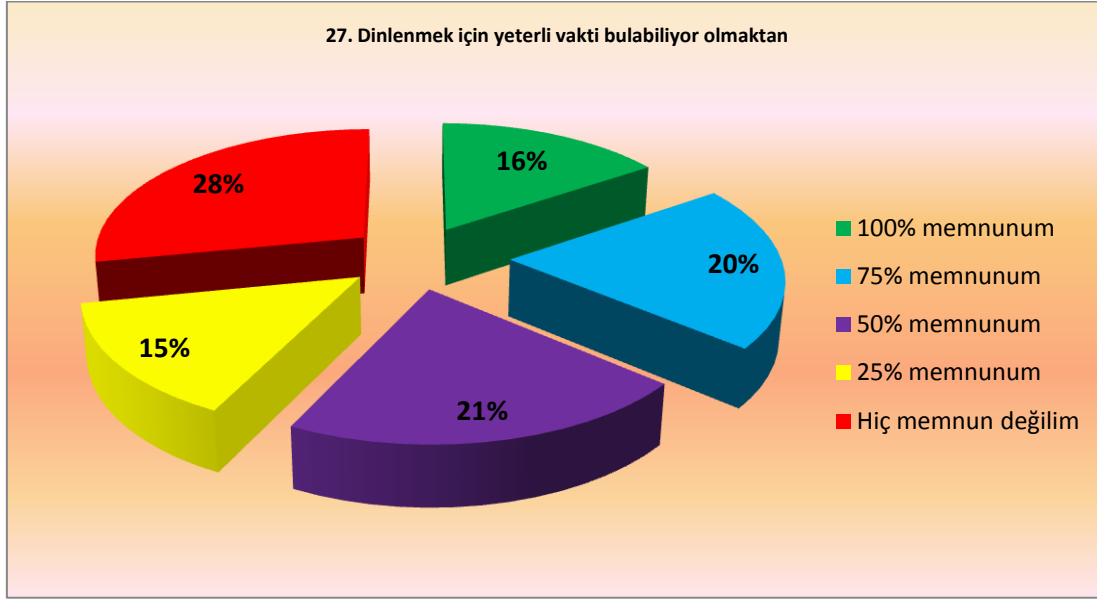
Merkez Birimleri (681 Örneklem)



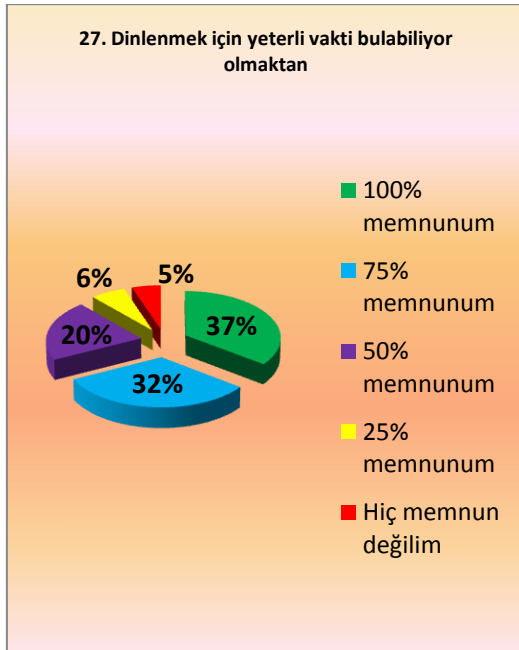
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11784 Örneklem)



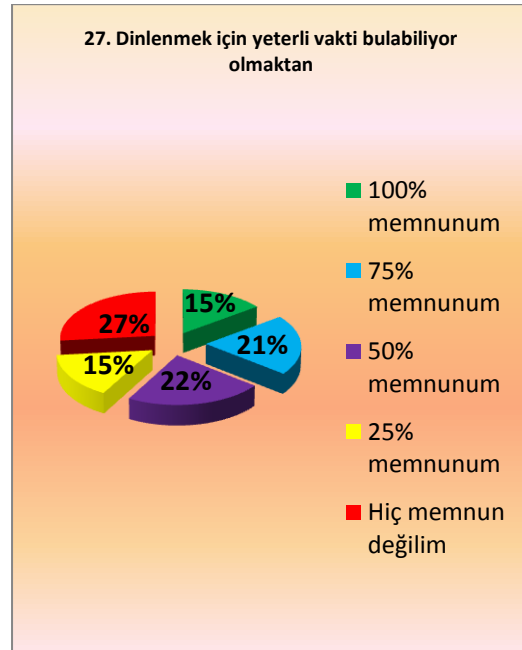
Türkiye Geneli (12634 Örneklem)



Merkez Birimleri (681 Örneklem)



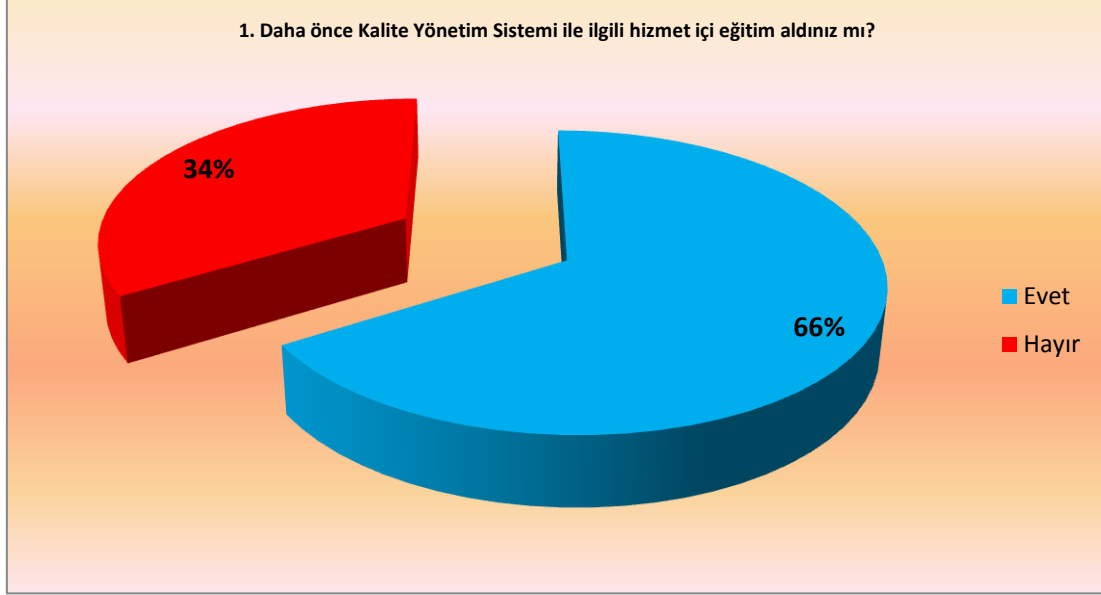
Bölge Müdürlükleri ve
Bağılı Birimler (11782 Örneklem)



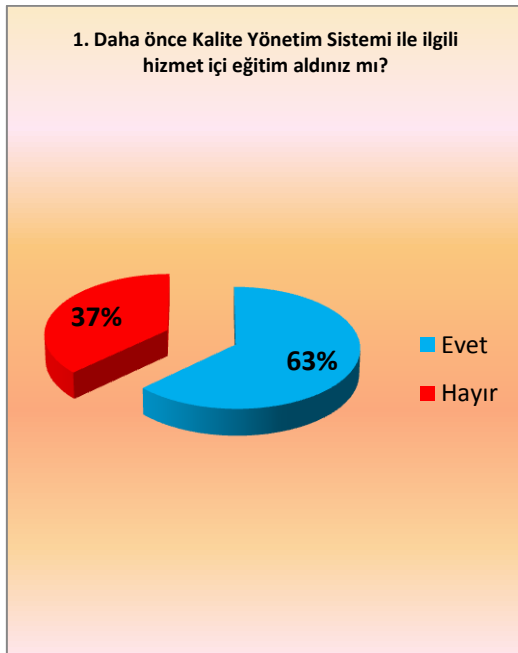
“01.01.2013 – 31.12.2013” Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Genel Müdürlük Merkez ve Taşra olmak üzere toplam 1073 birimimizde 11958 personel üzerinde yapılan “Çalışan Memnuniyeti” Temel Kalite Kavramları bölümü anket analizleri aşağıda sunulmuştur.

1-KALİTE

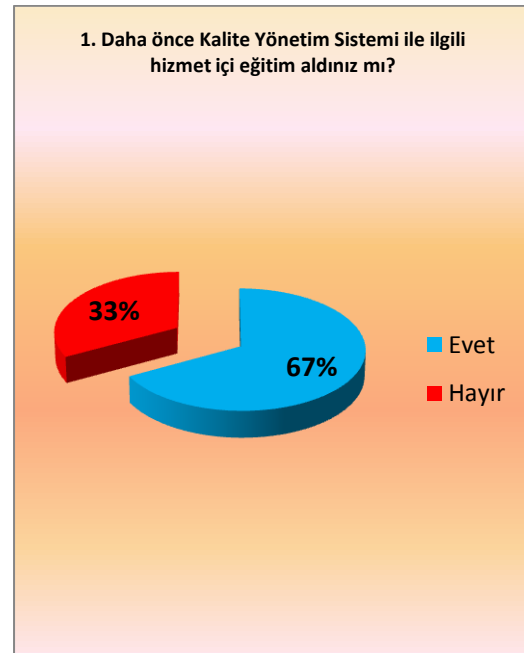
Türkiye Geneli (11840 Örneklem)



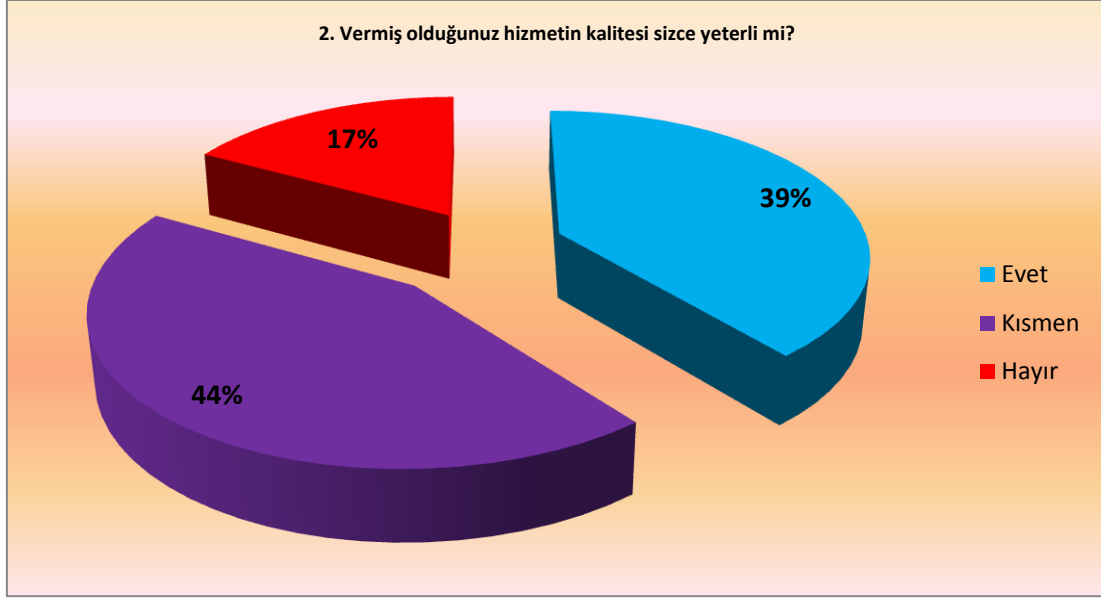
Merkez Birimleri (667 Örneklem)



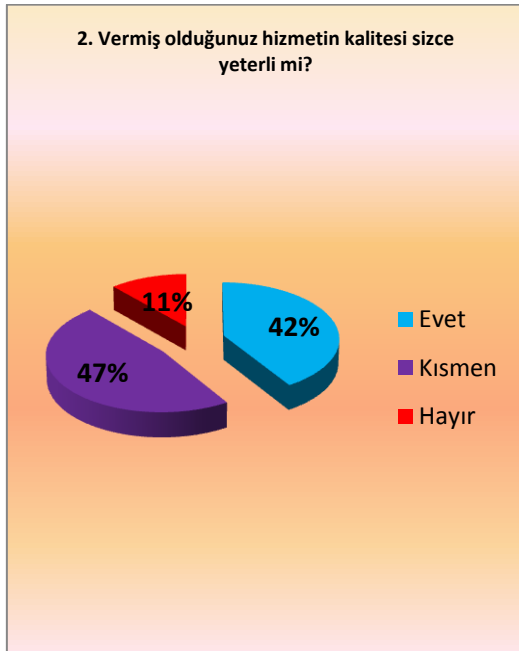
Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11313 Örneklem)



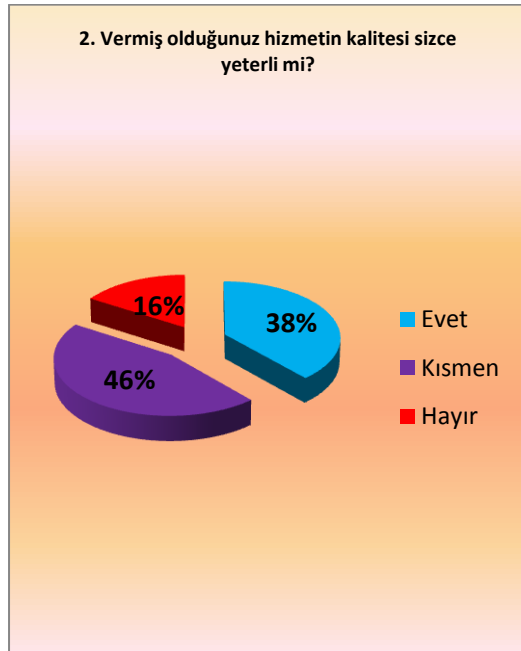
Türkiye Geneli (12282 Örneklem)



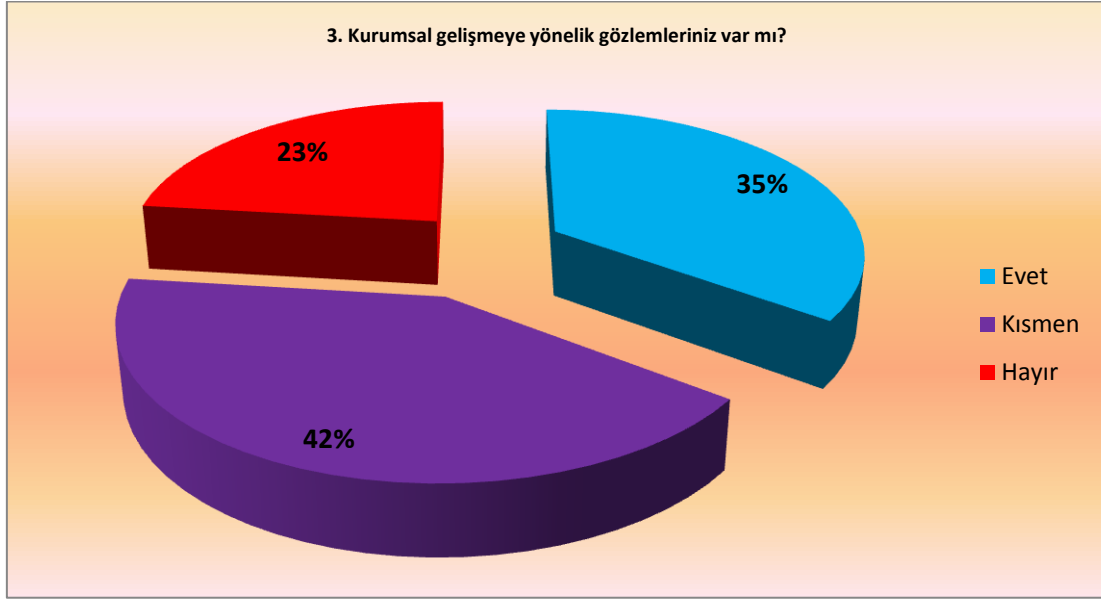
Merkez Birimleri (677 Örneklem)



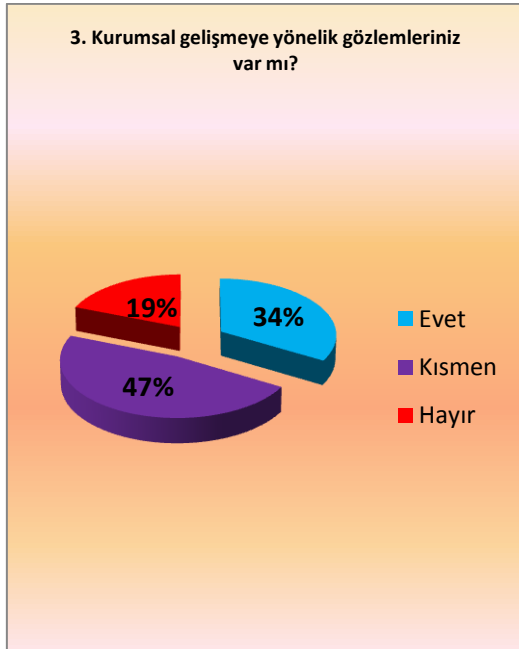
Bölge Müdürlükleri ve
Bağılı Birimler (11656 Örneklem)



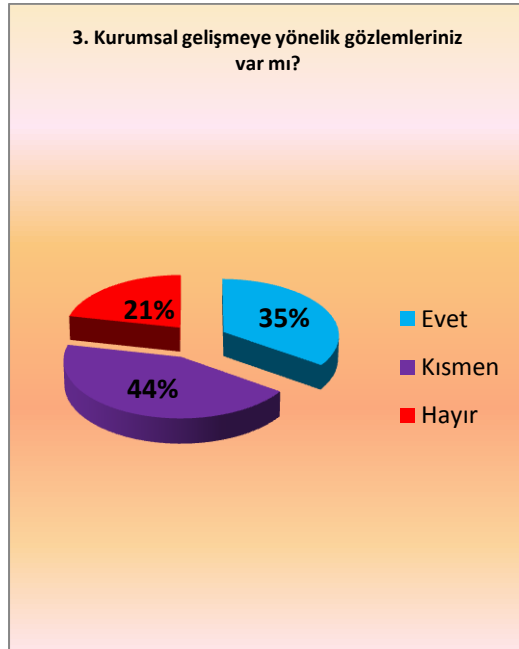
Türkiye Geneli (12148 Örneklem)



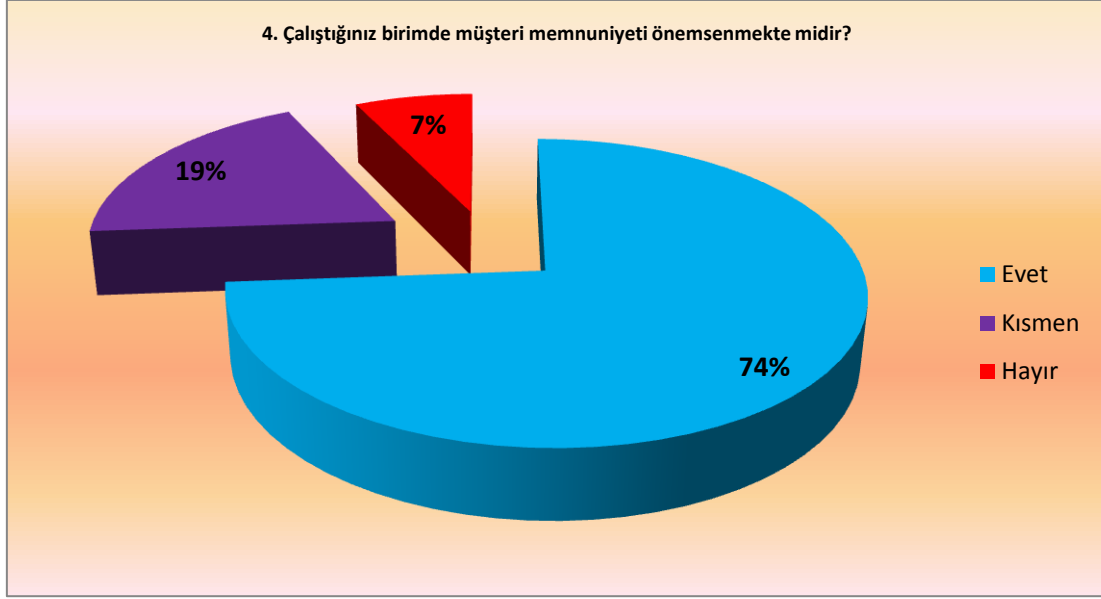
Merkez Birimleri (672 Örneklem)



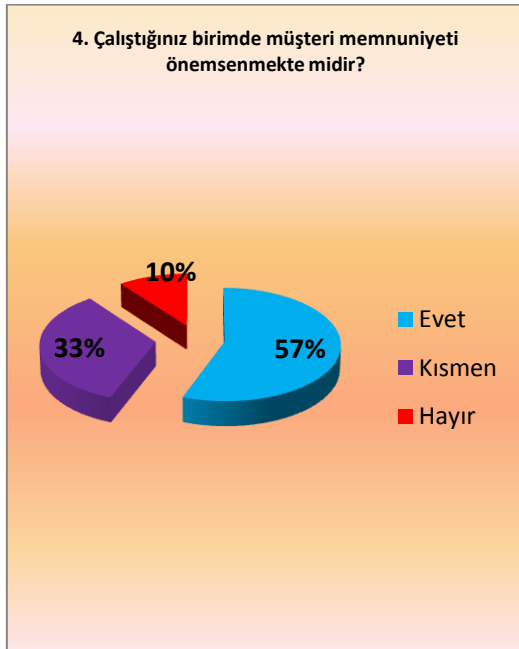
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11333 Örneklem)



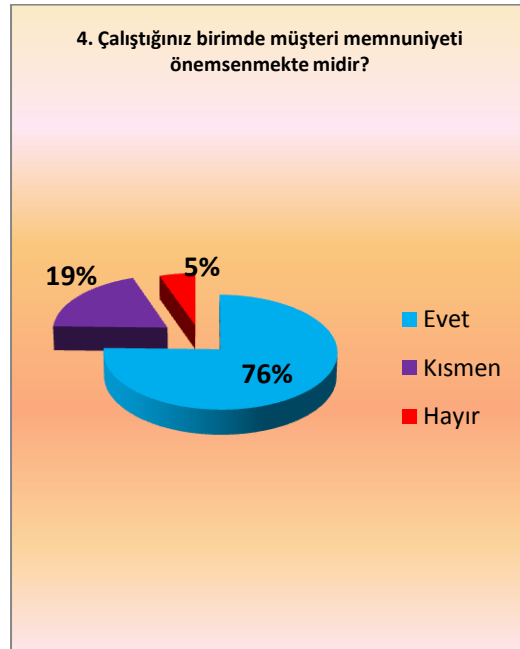
Türkiye Geneli (12222 Örneklem)



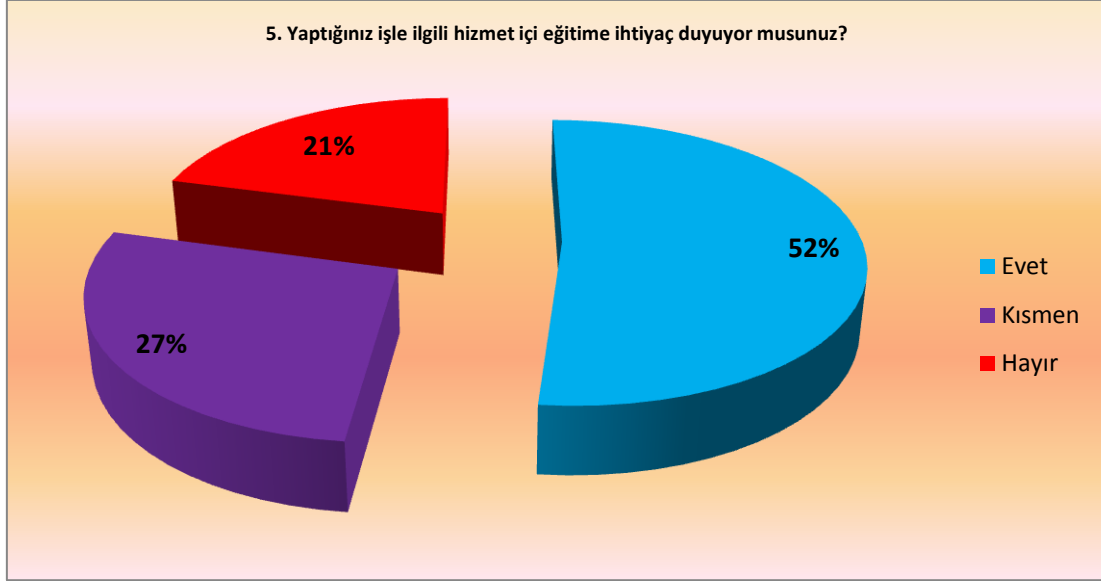
Merkez Birimleri (660 Örneklem)



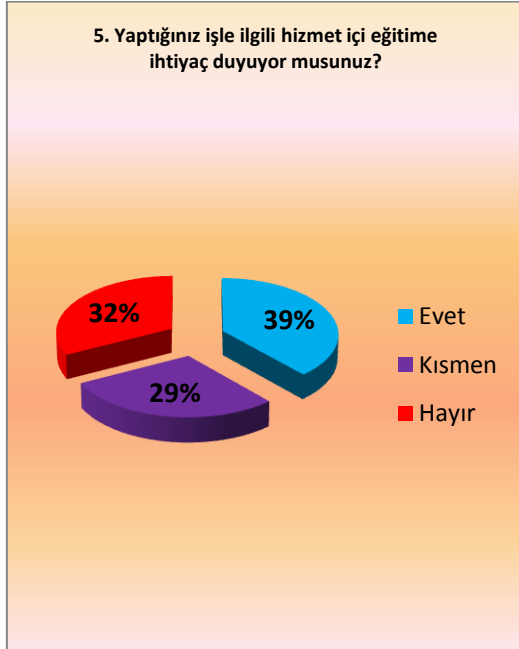
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11671 Örneklem)



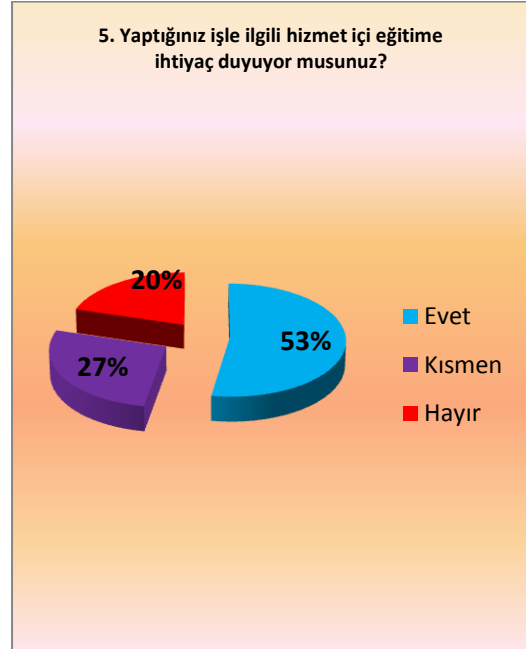
Türkiye Geneli (12179 Örneklem)



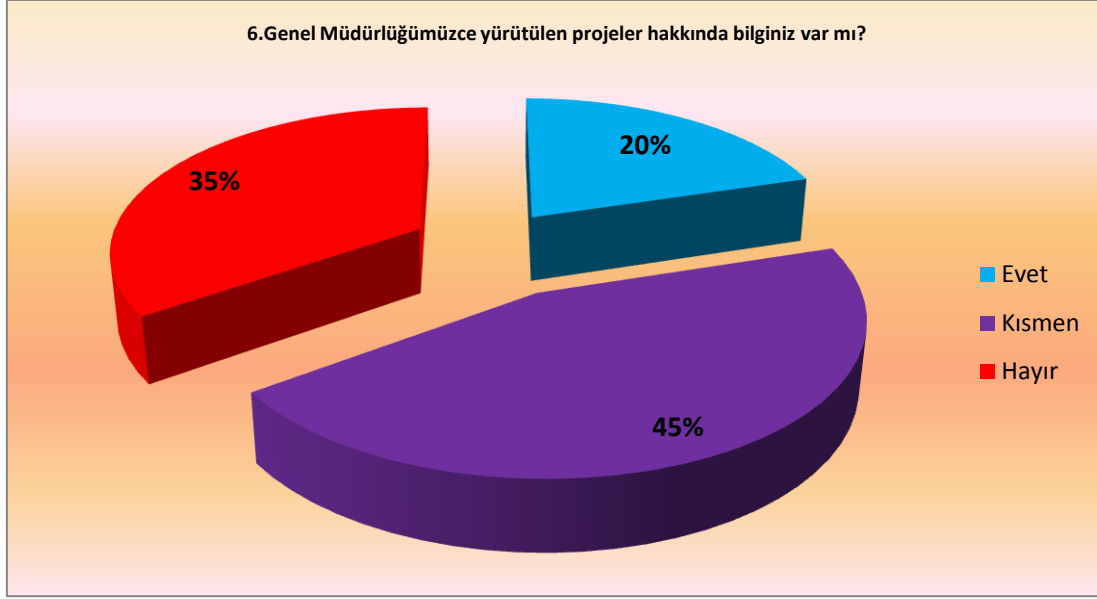
Merkez Birimleri (684 Örneklem)



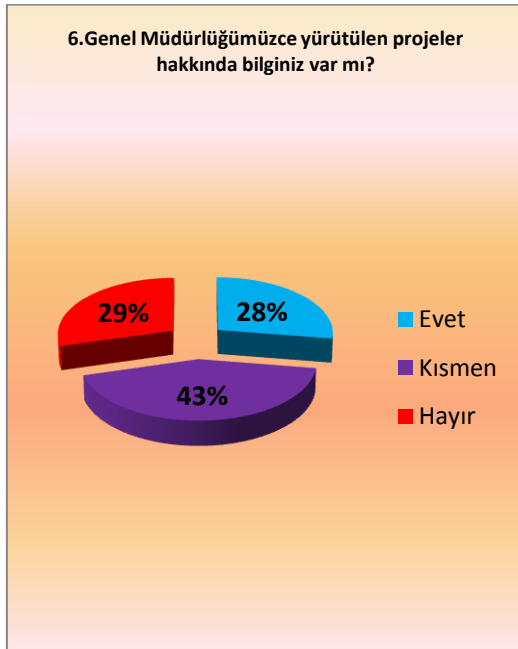
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11566 Örneklem)



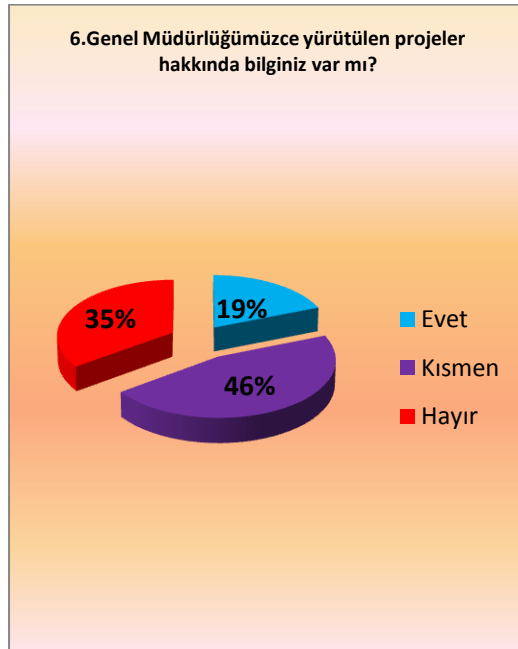
Türkiye Geneli (12370 Örneklem)



Merkez Birimleri (687 Örneklem)



Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11665 Örneklem)



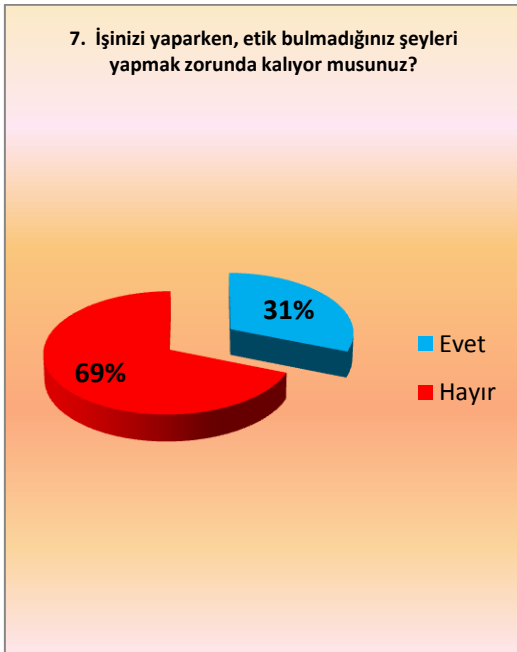
“01.01.2013 – 31.12.2013” Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Genel Müdürlük Merkez ve Taşra olmak üzere toplam 1073 birimimizde 12152 personel üzerinde yapılan “Çalışan Memnuniyeti” Etik bölümü anket analizleri aşağıda sunulmuştur.

2- ETİK

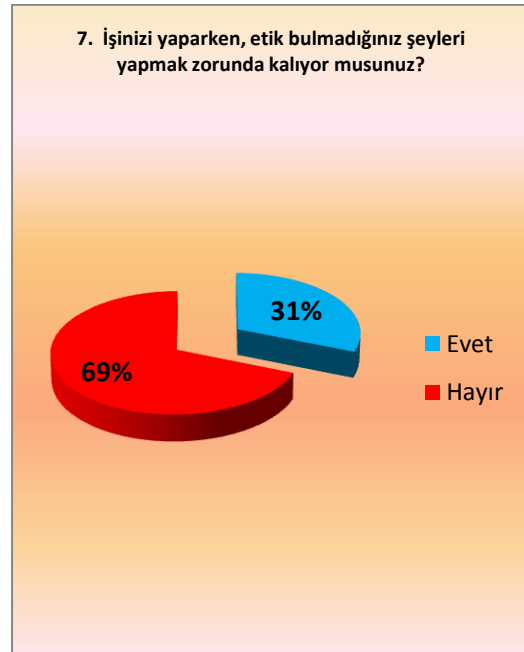
Türkiye Geneli (11999 Örneklem)



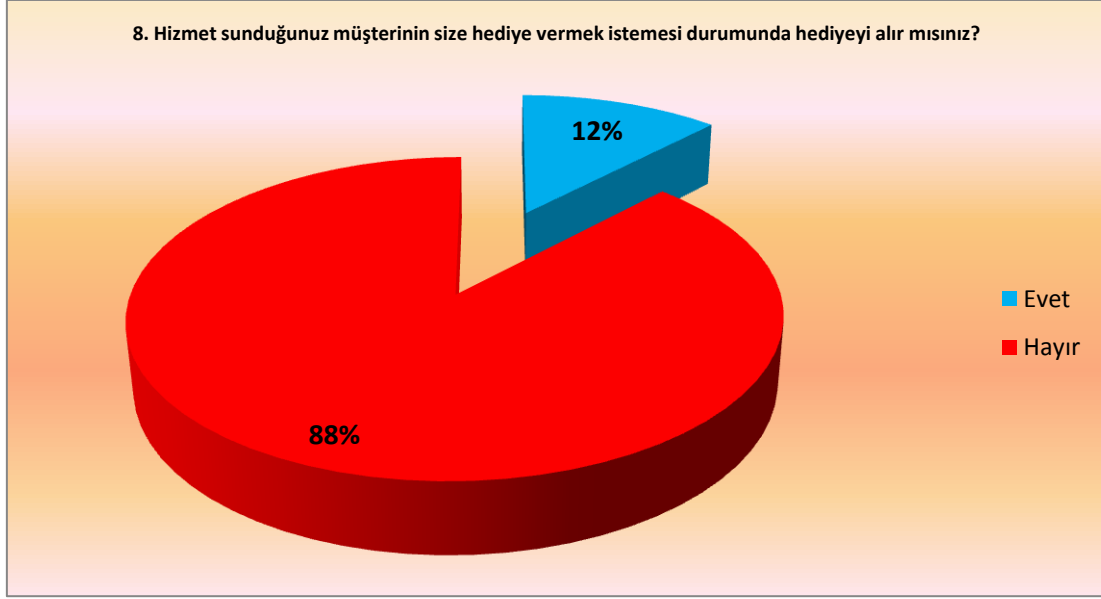
Merkez Birimleri (681 Örneklem)



Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler (11495 Örneklem)



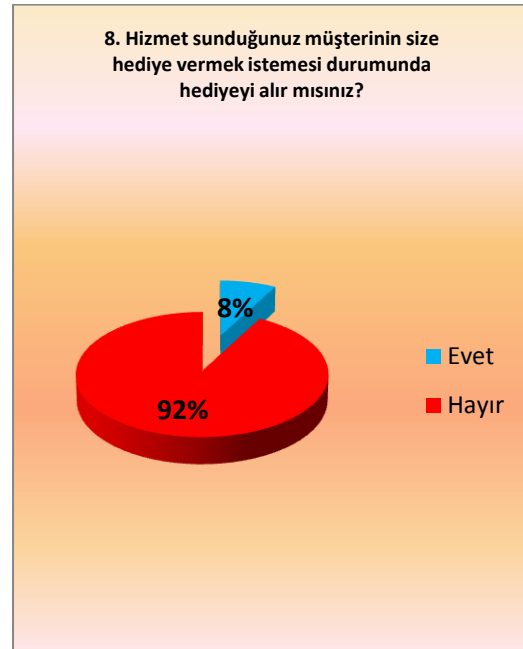
Türkiye Geneli (12726 Örneklem)



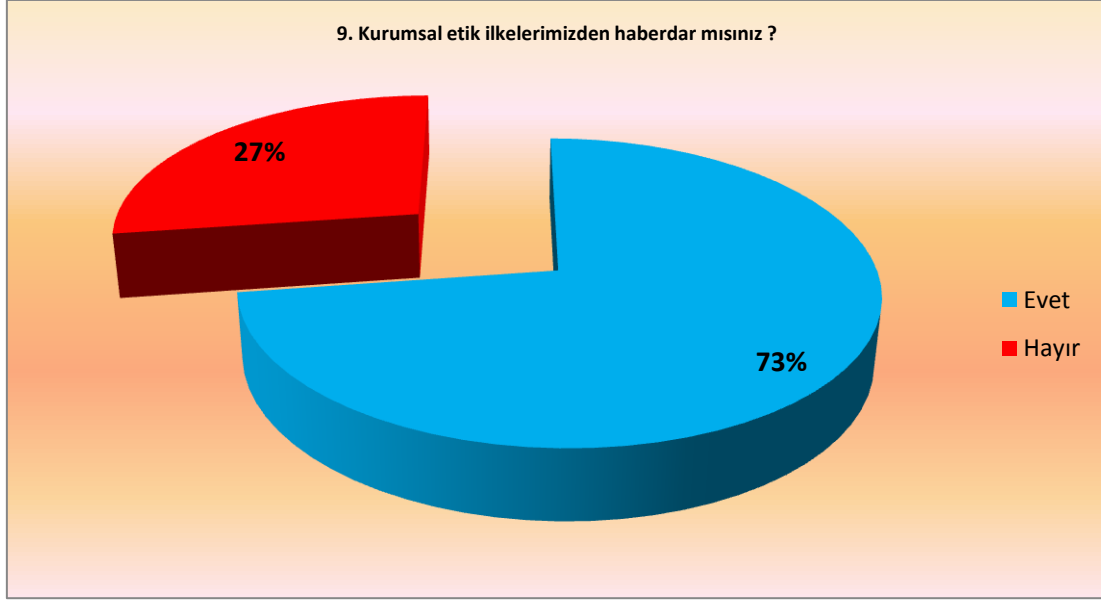
Merkez Birimleri (680 Örneklem)



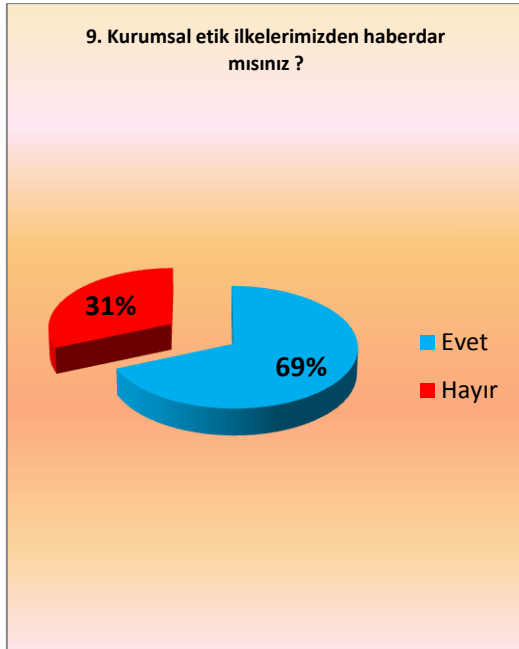
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11612 Örneklem)



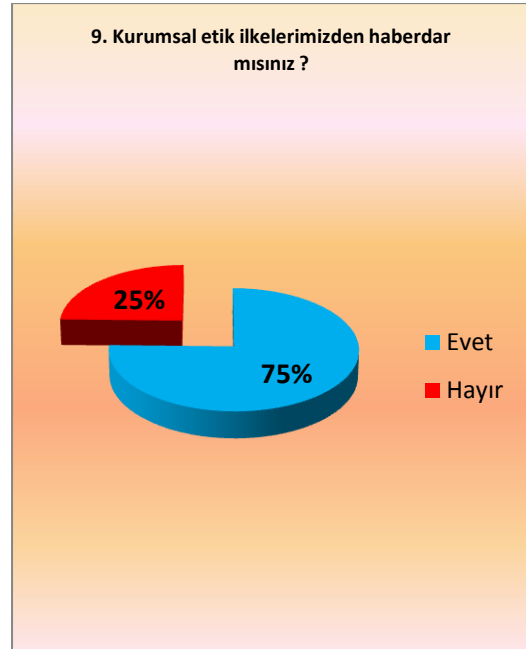
Türkiye Geneli (12612 Örneklem)



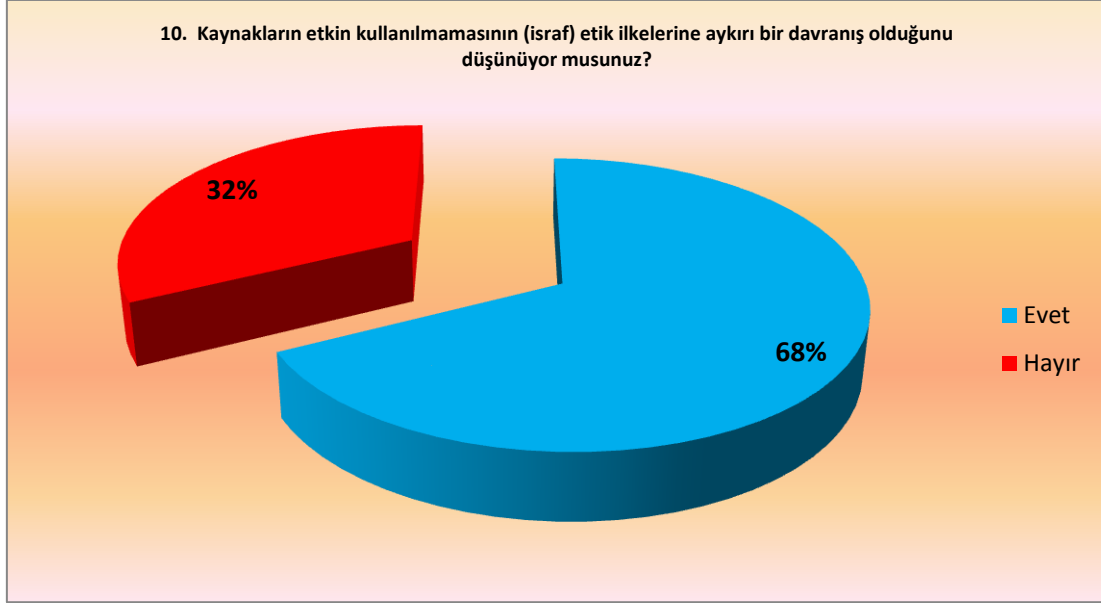
Merkez Birimleri (681 Örneklem)



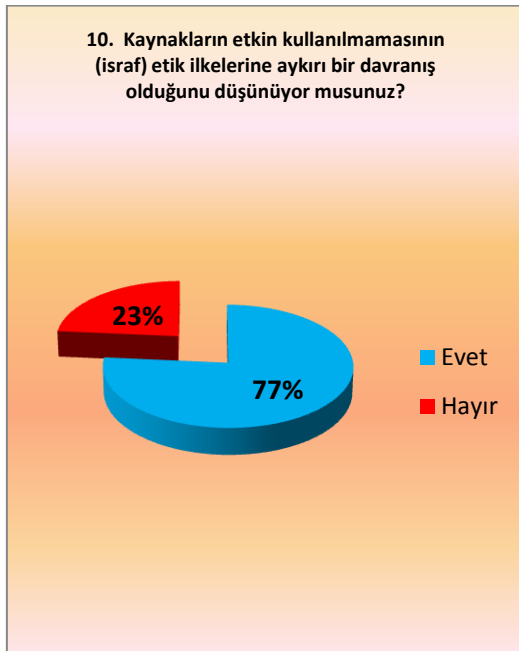
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11878 Örneklem)



Türkiye Geneli (12048 Örneklem)



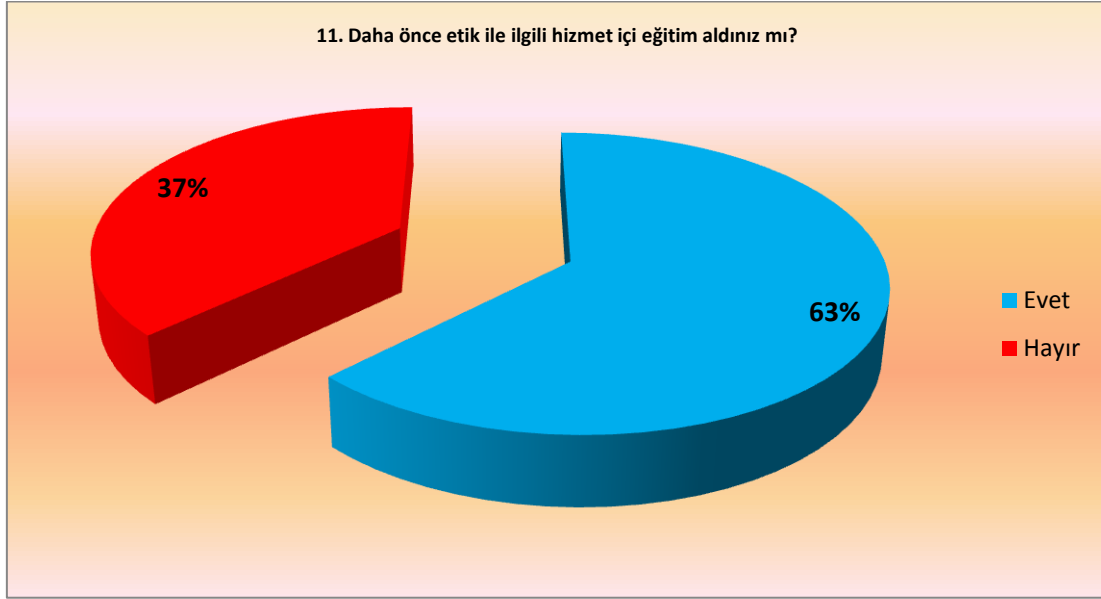
Merkez Birimleri (680 Örneklem)



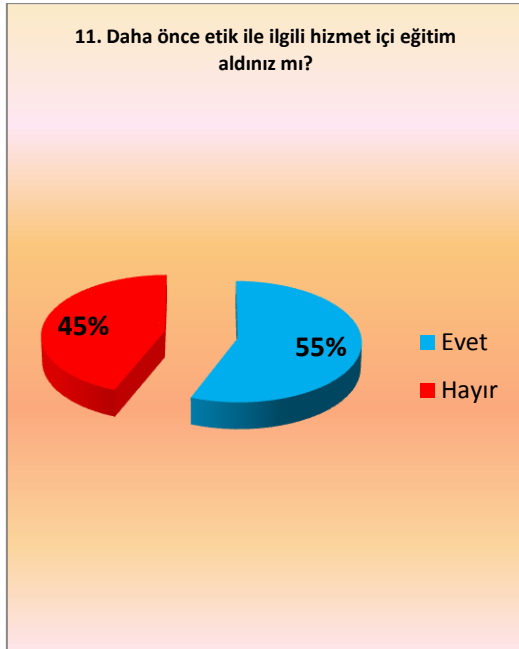
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11515 Örneklem)



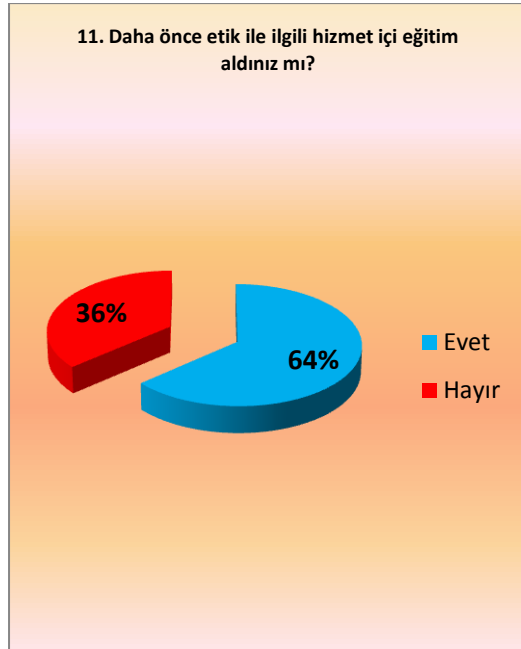
Türkiye Geneli (12354 Örneklem)



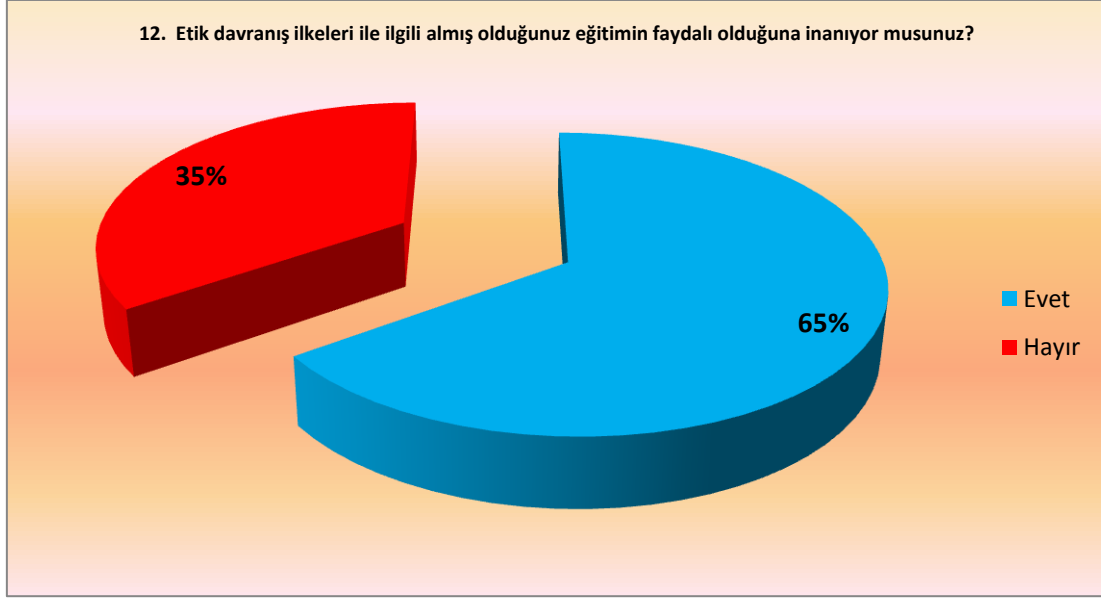
Merkez Birimleri (679 Örneklem)



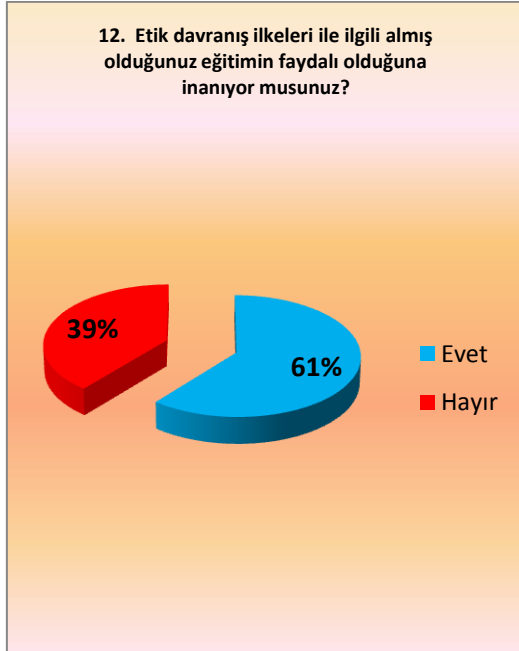
Bölge Müdürlükleri ve
Bağlı Birimler (11687 Örneklem)



Türkiye Geneli (11145 Örneklem)



Merkez Birimleri (592 Örneklem)



Bölge Müdürlükleri (11493 Örneklem)

