

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

Kalite Koordinatörlüğü

KALİTE EL KİTABI

TSE EN ISO 9001:2015



TS EN ISO 9001:2015

KALİTE EL KİTABI

YRLK TARİHİ: 02.11.2009

REVİZYON NO/TARİH: 04/14.06.2023

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Sıddık AKDOĖAN Makina Mühendisi	Osman EMİR Kalite Yönetim Şube Müdürü Kalite Koordinatör Baş Yrd.	Mehmet POSTACI Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Koordinatörü

İÇİNDEKİLER

Standart Madde No	Konu Başlığı	Sayfa No
	İçindekiler	2-3
	Revizyon İşleme Tablosu	4
	Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün Tarihsel Gelişimi	5
	Tap ve Kadastro Genel Müdürlüğü Görev ve Yetkileri	5-6
	Kalite El Kitabı ve Kullanımı	6
	Kalite El Kitabının Revizyonu ve Yayınlanması	6-7
1	Kapsam	7
2	Atf Yapılan Standard ve/veya Dokümanlar	7
3	Terimler ve Tarifler	7-8
4	Kuruluşun Bağlamı	8
4.1	Kuruluş ve Bağlamın Anlaşılması	8-9
4.2	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	9
4.3	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	10
4.4	Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler	10-11
5	Liderlik	11
5.1	Liderlik ve Taahhüt	11
5.1.1	Genel	11
5.1.2	Müşteri Odağı	11
5.2	Politika	12
5.2.1	Kalite Politikasının Oluşturulması	12-13
5.2.2	Kalite Politikasının Duyurulması	13
5.3	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	13-14
6	Planlama	14
6.1	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	14
6.2	Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	15
6.3	Değişikliklerin Planlanması	15
7	Destek	15
7.1	Kaynaklar	15
7.1.1	Genel	15
7.1.2	Kişiler	16
7.1.3	Altyapı	16
7.1.4	Proseslerin İşletimi İçin Çevre	16-17
7.1.5	Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi	17
7.1.5.1	Genel	17
7.1.5.2	Ölçüm İzlenebilirliği	17
7.1.6	Kurumsal Bilgi	18
7.2	Yeterlilik	18
7.3	Farkındalık	18-19
7.4	İletişim	19
7.5	Dokümante Edilmiş Bilgi	19

Standart Madde No	Konu Başlığı	Sayfa No
7.5.1	Genel	19
7.5.2	Oluşturma ve Güncelleme	19
7.5.3	Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü	20
8	Operasyon	20
8.1	Operasyonel Planlama ve Kontrol	20
8.2	Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	20
8.2.1	Müşteri ile İletişim	20-21
8.2.2	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	21
8.2.3	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi Edilmesi	21
8.2.4	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	21
8.3	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	22
8.4	Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	22
8.4.1	Genel	22
8.4.2	Kontrolün Tipi ve Boyutu	22
8.4.3	Dış Tedarikçi İçin Bilgi	22
8.5	Üretim ve Hizmetin Sunumu	23
8.5.1	Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü	23
8.5.2	Tanımlama ve İzlenebilirlik	23
8.5.3	Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	24
8.5.4	Muhafaza	24
8.5.5	Teslimat Sonrası Faaliyetler	25
8.5.6	Değişikliklerin Kontrolü	25
8.6	Ürün ve Hizmet Sunumu	25
8.7	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	25
9	Performans Değerlendirme	25
9.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	25
9.1.1	Genel	25-26
9.1.2	Müşteri Memnuniyeti	26
9.1.3	Analiz ve Değerlendirme	26-27
9.2	İç Tetkik	27-28
9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi	28
9.3.1	Genel	28
9.3.2	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	28
9.3.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	28
10	İyileştirme	28
10.1	Genel	28-29
10.2	Uyumsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	29
10.3	Sürekli İyileştirme	29

REVİZYON İŞLEME TABLOSU

Sıra No	KonuBaşlığı	Standart Madde No.	Rev. No.	Rev. Tarihi	Açıklama
1	Kalite Politikası	5.3	1	02.11.2009	İfade düzeltilmesi yapılmıştır.
2	Dış Kaynaklı Süreçler	4.1	1	19.04.2010	İlave edildi
3	Organizasyon Şeması	5.5.1	1	13.04.2011	Bazı birimlerimiz değiştirilmiştir
4	Kalite El Kitabı Kullanımı	4.1	1	15.04.2011	Bazı birimlerimiz ilave edilmiştir
5	Kurum Tanıtım Sayfası		1	06.09.2011	Yeni Bakanlığımızın ismi ilave edilmiştir
6	Kalite Politikası	5.3	2	02.10.2012	İfade düzeltilmesi yapılmıştır.
7	Kalite El Kitabı	4.2.2	1	01.08.2013	6083 sayılı Kanunuyumunda kapsamlı güncelleme yapılmıştır.
8	Kalite El Kitabı	4.2.2	2	01.06.2018	TS EN ISO 9001:2015 standardı kapsamında revizyon ve güncelleme yapılmıştır.
9	Kalite El Kitabı	4.2.2	3	08.06.2021	TS EN ISO 9001:2015 standardı kapsamında revizyon ve güncelleme yapılmıştır
10	Kalite El Kitabı		4	14.06.2023	TS EN ISO 9001:2015 standardı kapsamında revizyon ve güncelleme yapılarak yeniden yayımlanmıştır.
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Kalite El Kitabında yapılan bütün değişiklikler bu tabloya Kalite Yönetim Şube Müdürü tarafından kaydedilir.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün Tarihsel Gelişimi

Ülkemizde ilk Tapu Teşkilatı 21 Mayıs 1847 yılında "Tapu Hakkında İcra Olunacak Nizamat"ın yayınlanmasıyla birlikte "Defterhane-i Amire Kalemî" adı altında ve taşınmaz mallara ait işlemlerin yapılması amacıyla kurulmuştur. Bu teşkilat, Türkiye Cumhuriyeti Devleti kuruluncaya kadar "Defterhane-i Hakan-i Emaneti", "Defter Eminliği" ve "Defterhane-i Hakan-i Nezareti" gibi muhtelif isimler altında varlığını sürdürmüştür.

Tesis edilen ilk kayıtlar tamamen mülkiyete ve tapu işlemlerine yönelik olmuş ve bu dönemlerde hiçbir harita çalışması, kadastro tesisi ve güncelleştirilmesi konusunda da bir çalışma yapılmamıştır.

Cumhuriyetin kurulmasından sonra bağımsız bir tapu teşkilatının oluşturulması konusu; özel bir dal olması, bu hususta özel bir deneyim gerektirmesi ve kapsamının genişliği sebepleriyle önem kazanmıştır.

Bunun üzerine 1924 yılında Tapu Umum Müdürlüğü teşkilatı kurulmuştur. Bu teşkilat bünyesine 1925 yılında 658 Sayılı Kanunla Kadastro Birimi ilave edilmiştir. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün (TKGM) bugünkü yapısı ve hedefleri 29 Mayıs 1936 tarih ve 2997 Sayılı Kanunla belirlenmiş olup, teşkilat Maliye Bakanlığına bağlanmıştır. Daha sonra, 7 Temmuz 1939 tarihinde Adalet Bakanlığı'na, 10 Ağustos 1951 tarihinde Başbakanlığa, 22 Kasım 2002 tarihinde Bayındırlık ve İskân Bakanlığı'na, 08 Temmuz 2011 tarih ve 27988 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan bazı kuruluşların bağlı ve ilgili oldukları bakanlıkların değiştirilmesine ilişkin tezkere ile Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığına bağlanarak bugünkü statüsüne kavuşmuştur.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Görev ve Yetkileri

15.07.2018 tarih ve 30479 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum ve Kuruluşlar ile Diğer Kurum ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında 4 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesininin 480'inci maddesi ile Genel Müdürlüğün görev ve yetkileri belirlenmiştir;

- Devletin sorumluluğu altındaki tapu sicillerinin düzenli bir biçimde tutulmasını, taşınmazlarla ilgili her türlü akitli ve akitsiz tapu işlemleri ile tescil işlerinin yapılmasını, siciller üzerindeki değişikliklerin takibini, denetlenmesini, sicil ve belgelerin arşivlenerek korunmasını sağlamak, toplu değerlendirme faaliyetlerini düzenlemek ve yürütmek.
- Ülkenin kadastrasını yapmak, değişiklikleri takip etmek, tapu planlarının yenilenmesini ve güncellenmesini sağlamak, bunlara ilişkin kontrol ve denetim hizmetlerini yürütmek.
- Büyük ölçekli kadastral ve topografik haritaların üretilmesi amacı ile jeodezik altyapı, havadan fotoğraf alımı, 1/5000 ve daha üst ölçekli fotogrametrik ve yersel harita üretim hizmetlerini yapmak veya yaptırmak, kontrol etmek, denetlemek ve temel prensipleri tespit etmek.
- Mekansal bilgi sistemi altyapısını ve harita üretim izleme merkezini oluşturmak, verilerden gerçek ve tüzel kişiler ile kamu kurum ve kuruluşlarının faydalanmasını sağlamak, coğrafi bilgi sistemleri konusunda verilecek görevleri yapmak.
- Yabancı uyruklu gerçek ve tüzel kişilerin ülkedeki tapu ve kadastro ile ilgili işlemlerini yapmak, Türkiye Cumhuriyeti uyruklu gerçek ve tüzel kişilerin yurtdışındaki taşınmazları ile ilgili hak ve menfaatlerini korumak, devletlerarası emlak müzakerelerine katılmak.

- e) Görev alanıyla ilgili konularda, diğer ülkeler ve uluslararası kuruluşlar ile işbirliği yaparak müşterek projeler planlamak, yürütmek.
- f) 16 Haziran 2005 tarih ve 5368 sayılı Lisanslı Harita Kadastro Mühendisleri ve Büroları Hakkında Kanun hükümlerine göre harita ve kadastro mühendislik bürolarına lisans vermek, bu büroların faaliyet usul ve esaslarını belirlemek ve denetlemek.
- g) Taşınmaza yönelik aracılık faaliyetlerini düzenlemek, lisans vermek, bu faaliyetlerin usul ve esaslarını belirlemek ve denetlemek.
- ğ) Genel Müdürlüğün görev, hizmet ve faaliyetleri ile ilgili olarak, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile meslek kuruluşlarınca uyulacak esasları belirlemek, koordinasyonu sağlamak.
- h) Taşınmazların toplu değerlendirme yöntemleriyle değerini belirlemek, değer bilgi merkezini kurmak, yönetmek ve değer haritalarının üretilmesi ile güncel tutulmasını sağlamak,
- ı) Kanunlarla ve Cumhurbaşkanlığı kararnameleriyle verilen diğer görevleri yerine getirmek.
- Olarak belirlenmiştir.

Kalite El Kitabı ve Kullanımı

Kurumun tanıtıcı temel bilgilerinin, bağlamının, kapsamının, iç ve dış hususlarının müşterilere karşı temel taahhütlerinin, hariç tutma uygunluk uyumunun ve belgelendirme kapsamının sunulduğu, temel süreçlerin ve etkileşiminin tanımlandığı kalite el kitabı; TKGGM merkez ve taşra teşkilatı birimlerinin kalite yönetim sistemini oluşturan, TS EN ISO 9001:2015 standart şartlarına uygun ve uyumlu en üst seviyedeki kalite dokümanı olup çalışmalara kılavuzluk sağlayacak özellikte dokümante edilmiş bilgisidir.

Kurumumuzun Kalite Politikasını, kalite anlayışını, organizasyonunu ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı kapsamındaki uygulamalarını içermekte ve bu konularla ilgili uygulama prosedürlerine, talimatlara, proseslere, iş akış şeması ve formlara atıf yapmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi içerisindeki uygulamaların detayları prosedürlerde ve talimatlarda belirlenmiştir.

Kalite El Kitabında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarının her maddesi ile ilgili uygulamaları içeren genel açıklamalara yer verilmiştir.

Kalite El Kitabı, Kurum Kalite Yönetim Şube Müdürlüğü tarafından hazırlanır, Kalite El Kitabının her sayfası Kalite Yönetim Şube Müdürü (Merkez Kalite Koordinatör Başyardımcısı) tarafından kontrol edilir ve Strateji Geliştirme Daire Başkanı (Kalite Koordinatörü) tarafından onaylandıktan sonra yürürlüğe girer. Kurum web sitesinde dijital/elektronik ortamda yayınlanır. Gerekli görülmesi halinde Kalite Koordinatörü'nün onayı ile ayrıca çoğaltılıp dağıtılabilir.

Kalite El Kitabının Revizyonu ve Yayınlanması

Kalite El Kitabı içeriğinde yer alan maddelerin yarısından fazlası değiştiğinden veya Kalite Koordinatörü uygun gördüğü durumlarda, Kalite El Kitabının kapak sayfasındaki revizyon numarası değiştirilir ve yeniden yayınlanır.

Kalite El Kitabında madde ve sayfa bazında yapılacak herhangi bir değişiklikte, o sayfanın revizyon numarası değiştirilerek yeniden yayınlanır.

1. KAPSAM

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, TKGM' nin merkez ve taşra teşkilatı birimlerinde birincil ve ikincil mevzuat çerçevesinde yürütülen tüm faaliyetleri kapsamaktadır.

2. ATIF YAPILAN STANDARD ve/veya DOKÜMANLAR

Kalite El Kitabında TS EN ISO 9001:2015 standardına, prosedürlere, proseslere, iş akış şemaları ve talimatlara, formlara atıf yapılmaktadır. Atıf yapılan standart ve/veya dokümanlar, bu standardın uygulanması açısından zorunlu olup; atıf yapılan standart ve dokümanlar aşağıda listelenmiştir.

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı,
- ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler Standardı,
- ISO 9004 Kalite Yönetim Yaklaşımı - Bir Kuruluşun Sürdürülebilir Başarısı İçin Yönetim Standardı,
- Prosedürler, Talimatlar, Prosesler, İş Akış Şemaları ve Formlar,
- Kurumumuzun görev alanına giren hizmetler kapsamındaki birincil ve ikincil düzey yasal mevzuat.

3. TERİMLER ve TARİFLER

Kalite Yönetim Sisteminin standarda uygunluğu açısından ISO 9000: 2015 standardında verilen terimler ve tarifler kullanılmaktadır. KYS kapsamında kullanılan kısaltmalara Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedüründe yer verilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemine ilişkin bazı terimlerin açıklaması aşağıda verilmiştir;

Vizyon: Üst yönetim tarafından ifade edilen şekliyle kuruluşun ileride olmayı arzu ettiği durum.

Misyon: Kuruluşun varoluş amacıdır. İdarenin sunduğu tüm hizmetler ile gerçekleştirdiği tüm faaliyetleri kapsayan bir şemsiye kavramdır.

Strateji: Uzun vadeli veya genel bir hedefe ulaşmak için planlama,

Stratejik Plan: Kuruluşun bulunduğu durum ile ulaşmak istediği durum arasındaki yolu tarif eder.

Amaç: Belirli bir sürede kurumun ulaşmayı hedeflediği sonuçlar.

Hedef: Elde edilecek sonuç. **Amaç-Hedef ilişkisi;** amaç, istenen sonuçtur. Hedef ise amaca varmak için uygun yöntem ve araçları belirlemek ve bunların nasıl kullanılacağına karar vermektir.

Ürün: Kuruluşun müşteri ile arasında herhangi bir işlem olmaksızın üretebildiği çıktı. Bir ürünün baskın unsuru genellikle somut olmasıdır.

Hizmet: Kuruluşun müşteri ile arasında en az bir faaliyet gerçekleştirilmesini zorunlu kılan çıktısı. Hizmetin baskın unsurları genellikle soyuttur.

Çıktı: Bir prosesin sonucu. Ne üretildi ya da sunuldu sorusuna cevap verir.

Performans: Ölçülebilen sonuç. Performans nicel veya nitel bulgular ile ilgili olabilir. Faaliyetlerin, proseslerin, ürünlerin, hizmetlerin, sistemlerin veya kuruluşların yönetimi ile ilgili olabilir.

Risk: İdarenin amaç ve hedeflerine ulaşmasını engelleyebilecek her türlü olay ya da durum.

İlgili Taraf (Paydaş): Kuruluşun ürün ve hizmetleriyle ilgisi olan, bir karar veya faaliyeti etkileyebilen, bunlardan etkilenebilen veya etkileneceğinin farkında olan kişi veya kuruluş.

Müşteri: kendisi tarafından istenen veya ihtiyaç duyulan bir ürün ya da hizmeti alabilecek veya alan kişi/kuruluş. Müşteri, kuruluşun içinden veya dışından olabilir.

Sağlayıcı (Tedarikçi): Kuruluşa ürün veya hizmet sağlayanlar.

Sürdürülebilir Başarı: Bir kuruluşun uzun dönemde hedeflerini elde etme ve muhafaza etme yeteneğinin sonucu.

Doküman Edilmiş Bilgi: Kuruluş tarafından kontrol edilmesi ve sürekliliğinin sağlanması gereken bilgiler ve bu bilgileri içeren ortam

Kayıt: Elde edilen sonuçları belirten veya yapılan faaliyetlerin kanıtlarını sağlayan doküman

GZFT(SWOT) Analizi: Kurumun ve kurumu etkileyen koşulların sistematik olarak incelendiği bir yöntemdir Kurumun güçlü ve zayıf yönleri (iç hususlar) ile kurum dışında oluşabilecek fırsatları ve tehditleri belirlemede kullanılan bir tekniktir.

PESTE(ÇEVRE) Analizi: İçinde yer aldığımız çevresel faktörleri irdelememize yarayan, bunların bizim üzerimizdeki etkilerinin neler olduğunu ve olacağını görmekte kullandığımız Politik, Ekonomik, Sosyal-kültürel, Teknolojik ve Ekolojik anlamda çevrenin (dış hususlar) ne olduğunu ve nereye gitmekte olduğunu gösteren bir analizdir.

4. KURULUŞUN BAĞLAMAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğümüzün bağlamı; kurumumuzun misyon, vizyon ve stratejik yönüyle ilgili olan ve kalite yönetim sisteminin amaçlarına ulaşılabilmesini etkileyen iç ve dış hususların birlikte meydana getirdiği ortamdandır.

İki asra yaklaşan köklü bir geçmişe dayanan kurumumuzun mesleki tecrübesi, bilgi birikimi, standartlaşan iş yapış geleneği, çalışanlarımızın yetkinliği, iş ve hizmet üretiminde kullandığımız bilişim programları, teknolojik araç-gereç ve ekipman hizmet kalitemizi yükselterek müşterilerimizin memnuniyetini her geçen gün artırmaktadır. Bu yönü ile kamu kurumları arasında ilk sıralarda yer alan Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğümüz hizmetlerini aşağıdaki değerler ışığında icra etmektedir:

- Etik Değerlere Bağlı, Tarafsız ve Şeffaftır: TKGM yasalara uygun, şeffaf ve doğrulukla hareket eder; vatandaşlara karşı dürüstlük ve hesap verilebilirlik anlayışını temel alır.
- Geçmişinden Güç Alan, Köklü, Saygın ve Güvenilir Kurumdur: TKGM müşteri ihtiyaç ve beklentilerine önem verir, mahremiyetini korur ve onların gözünde güvenilirdir. Bu yönüyle kamu kurumları arasında saygın bir yer tutar.
- Kaynak Kullanımında Etkin ve Verimlidir: TKGM kaynaklarını etkin, etkili, ekonomik ve verimli şekilde kullanır. Tüm hizmetlerinde doğru yürütülen süreçleri ve başarılı sonuçları hedefler.
- Bilim ve Teknolojiyi İlke Edinen Kurumdur: TKGM, akla, bilime ve teknolojiye dayalı yöntemlerle çalışır.
- Kararlı, Gelişime ve Sürekli İyileştirmeye Açıktır: TKGM’de faaliyet ve süreçler etkin yöntemlerle analiz edilip değerlendirilerek gerekli iyileştirmeler yapılır.
- Stratejik Bakış Açısına Sahiptir: TKGM geleceğe yönelik öngörülebilir gelişme, risk ve stratejilerini belirleyerek gerekli adımları atar.

- Erişilebilir Kurumdur: TKGM ihtiyaçları karşılama yönünde kolaylıkla ulaşılabilir modern hizmet anlayışına uygun kaliteli hizmetler sunmaktadır.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğümüz, Misionunu,” Taşınmazlara ilişkin mülkiyet bilgilerini devlet güvencesi altında muhafaza etmek, güncellemek ve hizmete sunmak” olarak tanımlamıştır. Genel Müdürlüğümüz, bir taraftan varlık amacı olan teşkilat kanunundan (KEK sh:5-6) kaynaklı görevlerini, kalite yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşacak şekilde yerine getirirken; diğer taraftan “Taşınmazlara yönelik politikaları belirleyen ve yöneten lider kurum olma” vizyonuna ulaşma amacını stratejik hedeflerle gerçekleştirmeye çalışmaktadır.

Kurumumuzun görev alanına giren hizmetlerin; mevzuata, ulusal ve uluslararası standartlara, TKGM’nin belirlemiş olduğu usul ve esaslara uygun ve müşteri beklentisi doğrultusunda hızlı ve ilk defada doğru yapılabilmesi için kurulan Kalite Yönetim Sistemi, dokümente edilmiş, uygulanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

Genel Müdürlüğümüz temel politika ve önceliklerini; kalkınma planı, yıllık programlar, yeni ekonomik program (orta vadeli program), orta vadeli mali plan gibi üst politika belgeleri ile Genel Müdürlüğümüz tarafından hazırlanan stratejik plan, performans programı, bütçe ve yatırım programları gibi politika belgeleri ile iç ve dış hususlar doğrultusunda belirlemektedir.

İç hususlar; Genel Müdürlüğümüzün temel değerleri, bilgi birikimi, kurum kültürü, çalışanlarımızın yetkinliği, kurumun organizasyonel yapısı, teknoloji ve bilişim altyapısı ile iş ve hizmet için uygun fiziki altyapısı; yardımcı malzeme, araç-gereç, teçhizat ve ekipman ile bunların sürekli kullanılabilir durumda oluşu; Kurumun ve KYS’nin performansı gibi kurum yönetimi ve kontrolü altında olan faktörleri içermektedir. İç hususlar belirlenirken mevzuat analizi, iç paydaş analizi, kuruluş içi analiz ve GZFT analizinden faydalanılmıştır.

Dış Hususlar; Kurumumuzu, ürettiğimiz iş ve hizmetimizi etkileyen ulusal ve uluslararası kurum, kuruluşlar, teknolojik gelişmeler, sözleşme ve yasal şartlar, güvenlik konuları, acil durumlar, sektörel etkiler vb. dış hususlar olarak değerlendirilir. Özetle, Genel Müdürlüğümüzün üzerinde etkili olan veya olabilecek politik, ekonomik, sosyokültürel, teknolojik, yasal ve diğer çevresel dış etkenleri kapsamaktadır. Dış hususlar belirlenirken PESTLE Analizi yöntemi kullanılmıştır.

Bu kapsamda, Genel Müdürlüğümüzün misyon, vizyon ve stratejik hedefleri ile kalite yönetim sisteminin amaçlanan hedeflere ulaşılabilmesini etkileyen iç (GZFT Analizi) ve dış (PESTE Analizi) hususlar Stratejik Planımızda detayı ile belirlenmiş olup, iç ve dış hususlarla ilgili bu bilgi izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

TKGM’nin geleceğe yönelik amaç ve hedeflerinin tüm ilgili tarafları (paydaşları) kapsayacak şekilde iyi yönetim ilkeleri doğrultusunda oluşturulması stratejik plan çalışmalarımızda temel prensip olarak benimsenmiştir. Bu kapsamda; TKGM Stratejik Planında ilgili taraflar paydaş matrisi ve paydaş, ürün ve hizmet matrisi başlıkları altında belirlenmiş kamuoyuna duyurulmuştur. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri sürekli izlenerek gözden geçirilmekte ve gerektiğinde revize edilmektedir.

İç ve dış Paydaşların beklentileri, öneri ve şikâyetleri, ALO181 Çağrı Merkezi, müşteri memnuniyet anketleri, çalışan memnuniyet anketleri, Öneri Sistemi ve Öneri Kutusu aracılığıyla düzenli olarak takip edilerek değerlendirilmekte, ilgililere geri bildirimde bulunulmakta ve kayıtları tutulmaktadır.

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, TKGM' nin merkez ve taşra teşkilatı birimlerinde birincil ve ikincil mevzuat çerçevesinde yürütülen tüm faaliyetleri kapsamaktadır.

Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra birimlerinde, TS EN ISO 9001:2015 standardına uygun olarak kurulmuş olan Kalite Yönetim Sistemi, dokümanite edilmiş bilgi şeklinde oluşturulmuş olup, muhafaza edilmektedir. Bu dokümanlar uygulanmakta, belgelendirilmekte ve sürekli gelişimi sağlanmaktadır.

Kalite yönetim sistemi kapsamında uygulanabilir olmayan şartlar ve gerekçeleri aşağıda belirtilmiştir.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi: Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra teşkilatında gerçekleştirilen hizmetler mevzuata uygun olarak yürütülmesi zorunluluğu bulunduğundan bu madde ve alt maddeleri kapsam dışı tutulmuştur.

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü: Bu maddesinin (f) ve(h) fıkraları kapsam dışı tutulmuştur.

8.5.1.(f) Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması: Hizmet sunumuna ilişkin prosesler yasal mevzuat çerçevesinde gerçekleştirildiğinden bu madde kapsam dışı tutulmuştur.

8.5.1.(h) Ürünün piyasaya sürülmesi, teslimatı ve teslimat sonrası faaliyetlerin uygulanması: Kurumsal olarak hizmet sunumumuzun piyasaya sürülmesi, teslimatı ve teslimat sonrası faaliyetleri gibi görevimizin olmaması nedeniyle bu madde kapsam dışı tutulmuştur.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler: Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra teşkilatında gerçekleştirilen hizmetler mevzuata uygun olarak yürütülmesi zorunluluğu bulunduğundan bu madde kapsam dışı tutulmuştur.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

4.4.1. Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması; TKGM'nin genel performansını artırmaya yardım etmesi ve sürdürülebilir başarıyı yönetmeye ilişkin sağlam bir temel oluşturması bakımından stratejik bir öneme sahip olmakla birlikte; çalışan ve vatandaş memnuniyetini artırmak, kurumun amaç ve hedefleri ile ilgili risk ve fırsatları belirlemek, belirlenen sistem şartlarına uygunluğun gösterilmesi gibi potansiyel faydalar da sağlamaktadır.

Müşteri şartlarını karşılamak sureti ile memnuniyetini artırmak için kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması ve etkinliğinin iyileştirilmesinde risk odaklı proses yaklaşımı benimsenmiştir. Risk odaklı proses yaklaşımının uygulanabilmesi için "TKGM Risk Yönetim Sistemi" kurulmuş ve risk yönetim sistemi çalışmalarında birimlerimize rehber olması amacıyla Risk Strateji Belgesi (Risk Yönetim Prosedürü) hazırlanmış ve uygulamaya konulmuştur.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü web sitesi Kalite Yönetim Sistemi bölümünden <http://uygulamalar.tkgm.gov.tr/kysp/KYSDokumanlar.aspx?Id=21> erişilebilmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi oluşturulurken prosesler, prosedürler, iş akış şemaları ve talimatlar, görev tanımları ve formlar oluşturulmuştur.

Bu kapsamda,

- a. Genel Müdürlüğümüz stratejik planındaki hedefleri kapsamında birimlerimiz proseslerini tayin etmiş; hedeflere ait performans göstergeleri de proses göstergeleri olarak kabul edilmiştir.
- b. Proseslerin ölçme ve izleme sonuçları, İdare Faaliyet Raporu aracılığı ile takip edilerek KYS sürekli iyileştirilmektedir.
- c. Proseslerin sırası ve etkileşim tablosu belirlenmiş olup kurum web sitesi “Kalite Koordinatörlüğü” bölümünde yayınlanmıştır.
- d. Proseslerin işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemler belirlenerek uygulamaya alınmış, ihtiyaç duyulan kaynaklar tayin edilmiş, yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir.
- e. Genel Müdürlük merkez ve taşra birimlerinin iş akışı şemaları ve talimatlarına ait risk ve fırsatlar belirlenmiş olup, riskler TKGM Risk Yönetim Sistemi içerisinde izlenmekte, değerlendirilmekte ve üst yöneticiye raporlanmaktadır.

4.4.2. Kalite Yönetim Sistemi Standardı içeriğine uygun olarak 4.4.1.maddesi kapsamında oluşturulan proseslerin işletimini desteklemek için dokümente edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmekte ve proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümente edilmiş bilgi güncellenmektedir.

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Üst Yönetim, TKGM tarafından sunulan hizmetlere ilişkin;

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği, verimliliği ve sürekli iyileştirilmesini,
- Kalite politikası, amaç ve hedeflerinin oluşturulduğu ve bunların kurumun stratejik planı ve bağlamı ile uyumlu olduğunu,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, kurumun prosesleri ile entegre edildiğini,
- Risk odaklı proses yönetim sisteminin oluşturulduğunu,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alındığını taahhüt eder ve destekler.

5.1.2. Müşteri Odağı

Genel Müdürlüğümüz yasal görevleri arasında bulunan iş ve işlemler ile müşteriler (iç/dış/paydaş) tarafından talep edilen hizmetlerin, mevzuat ve kalite politikasına uygun olarak vatandaş odaklı hizmet sunumu kapsamında risk ve fırsat değerlendirilerek en kısa zamanda, ilk defada ve en doğru bir şekilde sunulması bilinciyle, tüm çalışanların hizmet vermeleri temin edilmektedir. Müşteri memnuniyetinin artırılması adına; müşteri öneri, istek, ihtiyaç ve beklentileri düzenli olarak ölçülerek gerekli hallerde iyileştirme faaliyetleri başlatılmaktadır.

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Kurumumuzun Kalite Politikası Üst Yönetim tarafından yazılı olarak tespit edilmiş olup, Genel Müdür tarafından onaylanarak yayınlanmıştır.

Kalite politikamızın tüm çalışanlara duyurulması ve çalışanlarda kalite bilincinin geliştirilmesi amacıyla Genel Müdürlüğün kararı doğrultusunda eğitimler düzenlenmektedir. Bu eğitimlerde çalışanların, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartları ve uygulamaları ile dokümantasyon, risk tabanlı proses yönetimi, iç tetkik ve kurum kültürü konularında bilgilendirilmeleri sağlanmaktadır. Kalite Politikamızın uygunluğu, her yıl yapılan Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısında görüşülüp değerlendirilerek gerek duyulması halinde güncellenmesi sağlanır.



MİSYON, VİZYON VE DEĞERLER

MİSYON

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



VİZYON

Taşınmazlara yönelik politikaları belirleyen ve yöneten lider kurum olmak.



DEĞERLER

Etik Değerlere Bağlı, Tarafsız ve Şeffaf
Geçmişinden Güç Alan, Köklü, Saygın ve Güvenilir
Kaynak Kullanımında Etkin ve Verimli
Bilim ve Teknolojiyi İlke Edinen
Kararlı, Gelişime ve Sürekli İyileştirmeye Açık
Stratejik Bakış Açısına Sahip
Erişilebilir

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 güncel olarak bilgi sistemi ortamında muhafaza edilerek hizmete sunulması, sunulan hizmet kalitesinin artırılması ve bu kapsamda Coğrafi Bilgi Sistemi altyapısının oluşturularak e-Devlet kapısından hizmetlerin sunulması sağlanacaktır.
2. Hizmet verilen vatandaş, kurum ve kuruluşların (paydaş) memnuniyetini ön plana çıkaran bir Kalite Yönetim Sistemi anlayışı ile “hizmette kalite ve kalitede süreklilik” sağlanacaktır.
3. TS EN ISO 9001 standardına göre kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğinin ve gelişiminin sağlanması için kalitenin ancak takım çalışması/ruhu ile sürdürülebileceğine inanarak, tedarikçiler/sağlayıcılar ve paydaşlarla ortak akıl ve müşteri memnuniyeti bilinci yöntemi ile çalışılacaktır.
4. Kurum çalışanlarına sağlıklı ve güvenli çalışma ortamları temin edilecek, eğitim, iletişim imkanları ve motivasyon düzeyleri artırılarak kurumsal aidiyet duyguları pekiştirilecektir.
5. Her türlü kaynağın etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanımı için gerekli tedbirler alınacak, bu amaçla paydaşlarla koordinasyon ve iş birliği yapılacaktır.
6. Kamu Hizmet Standartları uyumunda; hızlı, kaliteli, sadeleştirilmiş ve düşük maliyetli bir şekilde hizmet sunumu sağlanacaktır.
7. Görev ve hizmetlerin gerçekleştirilmesinde “Risk Odaklı Proses Yaklaşımı” esas alınarak yasal mevzuata, ulusal ve uluslararası standartlara uyulacaktır.
8. Hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve verimliliğin artırılması için bilimsel ve teknolojik gelişmeler takip edilerek, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında yeniliklerin kuruma zamanında transferi sağlanacaktır.
9. Kurumumuz tarafından sunulan kamu hizmetlerinde ulusal ve kurumsal etik ilkelerine uygun davranılacaktır.
10. Sürdürülebilir çevre bilincinin oluşturulması, korunması ve geliştirilmesine katkı sağlanacaktır.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Standardın 5.2.1.maddesi kapsamında hazırlanan kalite politikamız;

- Kurumun internet sitesinde yayımlanarak tüm personele duyurulmuştur.
- Ayrıca merkez ve taşra birimlerimizin tamamına basılı dağıtım yapılarak, birimlerimiz içerisinde belli noktalara asılması sağlanmış ve düzenlenen KYS eğitimleri ile de personelin farkındalığı artırılmıştır.
- Dokümanite edilmiş bilgi olarak oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmaktadır.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

15.07.2018 tarih ve 30479 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum ve Kuruluşlar ile Diğer Kurum ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında 4 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünün kuruluş görev, yetki ve sorumlulukları ile teşkilatlanmasına ilişkin usul ve esaslar belirlenmiş olup kararname kapsamında;

TKGM Teşkilatı Kuruluşu ile Görev, Yetki ve Sorumlulukları Hakkında Genelge, TKGM Taşra Teşkilatı Yetki, Görev ve Sorumlulukları Hakkında Genelge, TKGM Merkez Teşkilatı İmza Yetkileri Hakkındaki Genelge ile Kurumun görev, yetki ve sorumlulukları ile teşkilatlanmasına ilişkin usul ve esasları düzenlenmiş ve çalışanlara duyurulmuştur.

Hiyerarşik yapıya uygun olarak hazırlanmış ve onaylanmış olan Kurum Organizasyon Şeması www.tkgm.gov.tr internet adresinde yayınlanmıştır.

Ayrıca Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili görev, yetki ve sorumluluklar belirlenmiş ve kurum web sitesi “Kalite Koordinatörlüğü” bölümünde yayınlanmıştır.

İlgili Dokümanlar:

- TKGM Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi
- Kurumsal İletişim Talimatı

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1. Genel Müdürlüğe bağlı birimlerce yürütülen kurumsal faaliyetleri aksatabilecek ya da engelleyebilecek risklerin tespit edilmesine, tespit edilen risklerin analiz edilerek ölçülmesine, önceliklendirilmesine, risklere karşı alınacak önlemlerin belirlenerek uygulanmasına ve risk yönetim sürecinin izlenerek değerlendirilmesine ilişkin sistematik bir anlayış olan “TKGM Risk Yönetim Sistemi” kurulmuş ve uygulamaya konulmuştur.

TKGM Risk Yönetim Sistemi;

- TKGM Stratejik Planı, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, iç kontrol sistemi ve bilgi yönetim sistemi gibi diğer yönetim sistemleri ile uyumlu olarak kurulmuş ve uygulamaya konulmuştur.
- TKGM bünyesinde yürütülecek risk yönetim sistemi çalışmalarında birimlere rehber olması amacıyla TKGM Risk Strateji Belgesi (Risk Yönetim Prosedürü) hazırlanmış, Genel Müdürlük oluru ile uygulamaya konulmuş ve tüm personele duyurulmuştur.
- Kalite Yönetim Sisteminin beklenen sonuçlara ulaşması, istenilen etkilerin geliştirilmesi, istenmeyen etkilerin önlenmesi ve azaltılmasını güvence altına almak amacıyla, proseslere ve iş akış şemaları ve talimatlara ilişkin risk ve fırsatlar belirlenmiş olup tespit edilen riskler sistematik bir şekilde izlenmekte, raporlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- TKGM Risk Strateji Belgesi (Risk Yönetim Prosedürü)
- TKGM Stratejik Planı
- İç Kontrol Sistemi Uyum Eylem Planı

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1.TKGM Stratejik Planın yıllık uygulama dilimi olan yılı performans programında yer alan alt program hedefleri Genel Müdürlük Kalite Hedefleri olarak kabul edilmiştir.

Kalite Hedefleri;

- Kalite Politikasıyla uyumlu,
- Uygulanabilir,
- Ölçülebilir,
- İzlenebilir,
- Güncellenebilir,
- Müşteri memnuniyetini arttırmaya uygun,

dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmekte ve duyurulmaktadır.

Kalite Hedefleri Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca periyodik olarak ölçülmekte ve izlenmektedir. Kalite Hedefleri yılsonunda “İdari Faaliyet Raporu” ile raporlanmaktadır.

6.2.2 TKGM, Kalite Hedeflerine ulaşmak için ne yapılacağını, hangi kaynakların gerekeceğini, hangi birimlerin sorumlu olacağını, ne zaman tamamlanacağını ve sonuçlarının nasıl değerlendirileceğini Stratejik Planda tayin etmiştir.

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Genel Müdürlüğümüz Kalite Yönetim Sisteminde değişiklik ihtiyacı tespit ederse değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir. (Md.4.4)

Bu değişiklikler gerçekleştirilirken; Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü
- Stratejik Plan

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Genel Müdürlüğümüz, Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmekte ve sağlamaktadır.

İhtiyaç duyulan kaynaklar ilgili mevzuat ve bütçe kapsamında belirlenmekte ve tedarik edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu
- TKGM Döner Sermayesi İşletme Bütçesi

7.1.2. Kişiler

Genel Müdürlüğümüz, sunduğu hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sistemi ile proseslerin etkili şekilde işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli tayin ve tedarik etmektedir. (Bkz. Md.4.4, Md.5.3)

Bu kapsamda; insan kaynaklarına ilişkin iş ve işlemler 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve diğer mevzuat hükümleri çerçevesinde Personel Dairesi Başkanlığınca yürütülmektedir.

Kurumsal kapasiteyi ve insan kaynağı kapasitesini geliştirmeye yönelik eğitim ihtiyaçları yıllık olarak, Personel Dairesi Başkanlığı tarafından tüm birimlerle yazışma yapılarak tespit edilir. Eğitim Kurulu Kararı doğrultusunda “Yıllık Eğitim Planı” hazırlanır ve uygulanır.

Yıllık Eğitim Planının duyurulması, organizasyonu, takibi ve kayıtlarının düzenli olarak tutularak muhafaza edilmesi Personel Dairesi Başkanlığı Tapu ve Kadastro Eğitim Müdürlüğü tarafından yapılır.

İlgili Dokümanlar:

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Yönetim Bilgi Sistemi (YBS)

7.1.3. Altyapı

Genel Müdürlüğümüz hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını; hizmet için ihtiyaç duyulan bina ve tesisatı, donanım ve yazılım dahil makine teçhizatını, bilgi ve iletişim teknolojisi ile hizmetin ifası için gerekli programları vd. belirlemiş ve karşılamıştır.

Kurumumuz merkez ve taşra teşkilatlarında kullanılan mevcut makine, ekipman ve donanımların bakım ve onarımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmekte ve dokümanite edilmiş bilgi olarak tutulmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve ilgili yönetmelikler
- Bakım Onarım İş Akış Şeması ve Talimatı

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Kurumumuz merkez ve taşra teşkilatlarında proseslerin işletilmesi ile sunduğu hizmetlerin uygunluğa erişimi için ihtiyaç duyulan sosyal, psikolojik ve çevre şartlarını belirlemiş, bu ihtiyaca yönelik olarak; tahsisli binalarımızda hem çalışanların motive edilmesi, performans ve verimliliklerinin artırılması için yeteri oranda fiziki alanlar; ergonomik çalışma imkanları ve psikososyal açıdan uygun ortamlar yönetim tarafından temin edilmekte hem de çalışma ortamı ve koşullarından kaynaklı riskler konusunda bilinçlendirme eğitimleri ile (gürültü, titreşim, aydınlatma, termal konfor, basınç vb) fiziksel riskler, (çalışma süresi, yorgunluk, duruş bozuklukları, elle taşıma vb) ergonomik riskler, (monoton iş, zaman baskısı, iş arkadaşı desteği, dinlenme molaları vb) psikososyal riskler konusunda çalışanlarımız bilinçlendirilmektedir. Mevzuat kapsamında çalışanlarımız için bir takım misafirhane, kafeterya, dinlenme alanları; spor, eğitim vb sosyal tesisler de bulunmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
- İş Yerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik
- İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik
- Çalışan Memnuniyeti Anketi

7.1.5.Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

7.1.5.1.Genel

Genel Müdürlüğümüz ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme faaliyetlerine ilişkin, ihtiyaç duyulan kaynakları genel bütçe kapsamında tayin ve tedarik etmekte, sürdürülebilirliğini sağlamaktadır.

Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra teşkilatında kontrol ve ölçme amaçlı kullanılan tüm cihazların kalibrasyon ve doğrulamaları ile bakım gerektirenlerin bakımları düzenli olarak yapılmakta ve kayıtları dokümante edilmiş bilgi olarak tutulmaktadır.

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Elektronik ölçme aletlerinin kalibrasyonu/doğrulamaları Kurumumuz tarafından GPS aletleri ile uluslararası kabul edilen metotlar kapsamında, referans standartlara göre eğitim almış ve tecrübeli personel tarafından yapılmaktadır.

Birimlerin kullandıkları cihazlar için Kadastro Dairesi Başkanlığı koordinasyonunda planlama listesi ve kalibrasyon/doğrulama programı hazırlanır. Bu programa uygun olarak Bölge Müdürlüklerince kalibrasyon/doğrulama yapılır, kayıtları düzenli olarak tutulur ve web tabanlı yazılım üzerinden izlenmesi sağlanır.

Elektronik ölçme/ölçüm aletlerinin bakım ve onarımı Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı Hassas Aletler Birimi tarafından yapılmakta olup ayrıca kalibrasyon/doğrulama tarihi geçmiş, kalibrasyon/doğrulama tecvizi dışına çıkmış veya arızalı teçhizatların yanlışlıkla kullanımının engellenmesi için gerekli önlemler alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- 24.02.2012 tarihli 1739 sayılı Kalibrasyon Talimatı
- Elektronik Takeometre Bakım ve Onarım Çalışmaları İş Akış Şeması ve Talimatı
- 06.09.2011 tarihli ve 8318 sayılı Kalibrasyon İşleri Hakkında Talimat
- 2006/7 sayılı Bilgisayar ve Elektronik Takeometre Konulu Genelge

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Kurumumuz hizmet gerçekleştirme ve proseslerin işleyişi ile hizmet uygunluğunu temin etmek için gereken bilginin belirlenmesi, sürekliliğinin sağlanması, kurumsal hafızanın oluşturulması için güncellemeler dahil gerekli faaliyetleri yürütmektedir. Genel Müdürlük web sitesi ve Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), Mekânsal Gayrimenkul Sistemi (MEGSİS), Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Yönetim Bilgi Sistemi (YBS), Tapu Arşiv Bilgi Sistemi (TARBİS), KALBİS vb. yazılımlar üzerinden ihtiyaç duyulan bilgilere ulaşılabilmekte ve bu bilgiler güncel tutulmaktadır.

Kurumsal bilgi, Kurumumuzun iki asra yaklaşan köklü geçmişine dayanan mesleki tecrübesi, bilgi birikimi, standartlaşan iş yapış geleneği, çalışanlarımızın yetkinliği, iş ve hizmet üretiminde kullandığımız bilişim programları, teknolojik araç-gereç ve ekipmana ait özel bilgi olup; Genel Müdürlüğümüz tarafından yürütülen projelerden alınan dersler, çalıştaylar, konferanslar, eğitimler, proses ve hizmetlerdeki iyileştirme sonuçları, müşteri ve dış tedarikçilerden elde edilen bilgilerden oluşmakta ve tüm çalışanlarla paylaşılmaktadır.

7.2. Yetkinlik

Kurumumuz, kalite yönetim sisteminin performansını, etkinliğini ve hizmet sunum kalitesini etkileyen kendi kontrolü altında çalışan personelin, çalıştığı birim ve ürettiği hizmetin gerektirdiği uygun eğitim ve öğretime sahip olmalarının yanı sıra, oryantasyon, hizmet içi ve diğer yollarla verilen yeterlilik ve farkındalık eğitimleri ve bilgilendirmelerle deneyim ve tecrübeleri artırılmakta ve yetkinlikleri sağlanmaktadır.

Bu faaliyetlerin kayıtları, uygun dokümanite edilmiş bilgi kapsamında kanıt olarak muhafaza edilmektedir. (Bkz. Md. 7.1.2)

İlgili Dokümanlar:

- TKGM Personeli Atama ve Yer Değiştirme Esaslarına İlişkin Yönetmelik
- TKGM Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
- TKGM Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği
- TKGM Eğitim Kurulu Kararları

7.3. Farkındalık

Kurumumuzun hizmetlerini gerçekleştiren her personelimizin işi konusunda yetkinliği esastır. Bununla beraber;

- Kalite politikamız,
- Kalite hedeflerimiz,
- İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesinin etkilerinin, neler olabileceğine dair; eğitim ve bilgilendirmelerle farkındalıkları sürekli canlı tutulmaktadır.

Bu kapsamında; Kalite Politikamız web sayfamızda elektronik, hizmet alanlarımızın uygun yerlerinde fiziki olarak duyurulmaktadır. Kalite hedeflerimiz, Stratejik Planımız ve Yönetimin Gözden Geçirme çıktıları ile duyurulmaktadır. İyileştirilmiş performansın faydaları ile kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları Performans Raporu ile ortaya konmakta; kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesinin kurumumuza yönelik oluşturacağı olumsuz etkiler konularında bilgilendirmeler yapılmaktadır.

7.4. İletişim

TKGM, neyle ilgili, ne zaman, kiminle, nasıl ve kimin iletişim kuracağını ayrıca KYS ile ilgili gerekli olan yatay/dikey ve iç/dış iletişim metotlarını belirlemiş ve bu kapsamda yürütmektedir. (ALO181, CİMER, Bilgi Edinme, EBYS, Genel Müdürlük Web Sitesi, Elektronik Pano, Birimlerdeki İlan Panoları, Öneri Kutuları, Çalışan Memnuniyeti Anketi, Telefon, İtranet, İnternet, E-Posta, SMS, Toplantı ve Eğitimler, E-Eğitim, Kongre, Çalıştay ve Konferanslar.)

Üst Yönetim, kurum içi iletişimde, yönetimden çalışanlara bilgi akışını ve çalışanlardan yönetime geri besleme bilgilerinin en iyi şekilde sağlanabilmesi için gerekli çabayı ve özeni göstermektedir. Bunun için bilgilendirme yazışmaları ile toplantılar yapılmakta, eğitimler düzenlenmekte, duyurular yayınlanmakta, çalışanlar ve paydaşlar ile anketler yapılmaktadır.

Kurumda oluşturulan öneri sistemi ile çalışanların Kalite Yönetim Sisteminin devamlılığına ve etkinliğinin artırılmasına katılımları sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Kurumsal İletişim Talimatı
- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- Hizmet Standartları
- Hizmet Envanteri
- Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi (KAYSİS)

7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini arttırmak için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır. Bu dokümanlara elektronik ortamda www.tkgm.gov.tr adresinden ulaşılabilmektedir.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemine uygun olarak doküman yönetim sistemini oluşturmuştur. Doküman edilmiş bilginin oluşturulması ve güncellenmesi ile ilgili uygulamalar “Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü” nde belirtilmiştir.

7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan doküman edilmiş bilginin kontrolü ile ilgili uygulamalar “Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedüründe” belirtilmiştir.

İlgili Dokümanlar:

- Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

8. Operasyon

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

TKGM hizmet sunumuna ilişkin faaliyetlerini gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan prosesler ilgili birimleri tarafından hazırlanmış, etkileşimleri ve işletimleri planlamıştır. Ürün ve hizmetin kabulü şartlarının uygunluğu için prosedürler, iş akış şemaları/talimatlar hazırlanmış ve bu kapsamda gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılmıştır.

Ürün ve hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için Genel Müdürlüğümüz gerekli kaynakları tayin etmiş ve sağlamıştır. Birimlerimiz, proses performanslarını belirlenen kriterlere göre izlemekte, risk ve fırsatlarını takip etmekte; proseslerin izlenmesi, değerlendirilmesi ve üst yönetime raporlanması için Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına göndermektedir.

Planlama çıktısının, kurumun operasyonlarına uygun olması için planlı değişiklikler kontrol edilmekte ve istenmeyen değişikliklerin sonuçları gözden geçirilmekte, olumsuz etkilerini azaltmak için gerektiğinde faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

Proseslerin ve sistemin bir bütün olarak yönetilmesinde, fırsatlardan avantaj sağlamayı ve istenmeyen sonuçları önlemeyi amaçlayan, risk esaslı düşünmenin bütüncül bir odağı olan PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) Döngüsünden faydalanılmıştır.

İlgili Dokümanlar:

- Prosesler
- İş akış şemaları/talimatlar
- Hizmet Standartları
- Hizmet Envanteri

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri İle İletişim

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğümüzün ürün ve hizmetleri, sunum şekli dahil; başvurudan bitimine kadar bütün süreçleriyle birlikte, tabii olduğumuz ilgili mevzuat tarafından tayin edilmiş, ilgili mecralarda müşterilerimize duyurulmuştur. Değişiklikler dahil, taleplerin nasıl alınacağı, hangi aşamalardan geçeceği, ne zaman, ne kadar sürede, kim tarafından, nasıl karşılanacağı başvuru aşamasında müşteriye iletilmektedir.

TKGM, kimin, neyle ilgili, ne zaman, nasıl iletişim kuracağını, ayrıca KYS ile ilgili gerekli olan iç/dış ve yatay/dikey iletişim yöntemlerini belirlemiş olup, bu kapsamda ALO181, CİMER, Bilgi Edinme, EBYS, Genel Müdürlük Web Sitesi, Elektronik Pano, Birimlerdeki İlan Panoları, Öneri Kutuları, Telefon, İtranet, İnternet, E-Posta, SMS, Toplantı ve Eğitimler, E-Eğitim, Kongre, Çalıştay ve Konferanslar vb. yöntemler kullanılarak müşterilerle iletişim sağlamaktadır.

Müşterilerden temin edilen geri besleme bilgileri, memnuniyetleri, beklentileri, öneri ve şikâyetleri düzenli olarak takip edilmekte, kayıtları tutulmakta ve değerlendirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Kurumsal İletişim Talimatı
- Öneri ve Proje Sistemi İş Akış Şeması ve Çalışma Talimatı
- Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Talimatı

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Genel Müdürlüğümüzce müşterilere sunulan hizmetler yürürlükteki birincil ve ikincil düzey ilgili yasal mevzuata, TKGM Hizmet Standartlarına ve oluşturulan iş akış şeması ve talimatlarına uygun olarak gerçekleştirilmektedir. Bu hizmetlerle ilgili tüm kayıtlar, hizmet birimlerinde muhafaza edilmektedir.

8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

8.2.3.1 Genel Müdürlüğümüzce müşterilere sunulan hizmetler ve bu hizmetlere bağlı şartların gözden geçirilmesi birincil ve ikincil düzey mevzuat şartlarında ve Kalite Yönetim Sistemi kapsamında prosesler, prosedürler, iş akış şeması ve talimatlarında belirlendiği şekilde sağlanmaktadır.

8.2.3.2 Ürün ve hizmetler için ilgi mevzuat ve/veya hizmet şartlarında değişiklik meydana geldiğinde, müşterilere sunulan hizmetlerin şartları ve ilgili gözden geçirme sonuçlarının değişikliklerine ilişkin tüm kayıtlar, dokümanite edilmiş bilgi olarak ilgili birimlerde muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- KYS dokümanları
- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Genel Müdürlüğümüzce müşterilere sunulan hizmetler ve bu hizmetlere bağlı şartların değişmesine bağlı gerekli mevzuat değişiklikleri yapılmakta ve bu değişikliklerden hizmet sunumunda görevli personel EBYS kapsamında bilgilendirilmekte ve gerektiğinde uygulamaya yönelik eğitimler düzenlenmektedir. Ayrıca, Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarında gerekli revizyonlar yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Dış Kaynaklı Doküman ve Revizyon Takip Formu

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra teşkilatında gerçekleştirilen hizmetler mevzuata uygun olarak yürütülmesi zorunluluğu bulunduğundan bu madde ve alt maddeleri kapsam dışı tutulmuştur.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Genel Müdürlük merkez ve taşra birimleri tarafından dışarıdan tedarik edilen ürün ve hizmetlerin, temin ve şartlara uygunluğunun kontrolü işlemleri Kamu İhale Mevzuatı çerçevesinde yapılmakta ve gerekli tüm kayıtlar fiziksel ve/veya elektronik ortamda ilgili mevzuat hükümlerine göre muhafaza edilmektedir.

Genel Müdürlük tedarikçilerini, hizmet/ürün şartlarını sağlama yeteneği temelinde Kamu İhale Mevzuatı da dikkate alınarak değerlendirmekte ve seçmektedir.

Satın alma sürecinin etkin bir şekilde yürütülmesi ve kaynakların etkili, ekonomik ve verimli kullanılması sağlamak üzere “satın alma iş akış şeması ve talimatları” oluşturulmuştur.

İlgili Dokümanlar:

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Yukarıdaki Kanunlarla İlgili Yönetmelikler

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Birimler tarafından satın alınan ürün ve hizmetlerin doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Satın alma işlemlerine ilişkin kayıtların muhafazası ilgili birimlerce sağlanmaktadır.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alınacak ürün/hizmetler için gerekli olan idari ve teknik şartnameler, ihtiyaç sahibi birim tarafından 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu, 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu ve buna bağlı çıkarılan ihale uygulama yönetmeliklerine uygun olarak hazırlanır ve Kamu İhale Mevzuatı kapsamında tedarikçilere duyurulur. Teknik ve idari şartnameler, satın alınacak hizmetin ve ürünün tipini, sınıfını, teknik özelliklerini vb. hususları tanımlar.

İlgili Dokümanlar:

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve ilgili yönetmelikleri
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Satın Alma İşlemleri İş Akış ve Talimatları
- Muayene Kabul Komisyonu Tutanakları
- Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Kurumumuzun sunduğu hizmetlerin yasal mevzuata ve yazılı talimatlara uygun olarak gerçekleştirilmesi ve uygunluğunun izlenmesi sağlanmaktadır. Bu kapsamda, Kurumumuz merkez ve taşra teşkilatlarında gerçekleştirilen hizmetlerin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gerekli hizmet standartları, otomasyon programları, genelgeleri, iş akış şeması ve talimatları, prosesleri, performans izleme usul ve esasları yazılı olarak belirlenmiştir.

Hizmetlerin gerçekleşmesi sırasında ihtiyaç duyulan teçhizat, uygun çalışma ortamı ve nitelikli personel temin edilmektedir.

Bu maddenin (f) ve (h) fıkraları kapsam dışı tutulmuştur.

İlgili Dokümanlar:

- Çalışma ve Kontrol Talimatları (birimler bazında hazırlanmış iş akış şemaları ve talimatlar)
- Süreçler/Prosesler

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

TKGM'nin merkez ve taşra teşkilatının hizmet sunumuna ilişkin tanımlama, ilgili mevzuatlarla düzenlenmiş olup sunulan hizmetlerin durumu ve sonucu ile ilgili izlenebilirliği ise yasal yöntemlerle sağlanmaktadır. İzlenebilirlik ile ilgili kayıtlar elektronik ve evrak üzerinden muhafaza edilerek korunmaktadır.

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Genel Müdürlüğümüze gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanmasında EBYS 'den yararlanılır.

Bu kapsamda tanımlama ve izlenebilirliğe ilişkin mevzuat, yöntem ve dokümantasyon aşağıda sıralanmıştır:

- 4 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS),
- Standart Dosya Planı,
- TKGM Hizmet Standartları,
- Hizmet Envanteri Yönetim Sistemi (HEYS),
- Yönetim Bilgi Sistemi (YBS)
- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)
- Çalışan Memnuniyeti Anketleri
- Güvenlik Kameraları

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra teşkilatınca sunulan hizmetlerde, müşterilerden ve dış tedarikçiler tarafından kurumumuza verilen bilgi, belge ve/veya malzemeler müşteri mülkiyeti kapsamında değerlendirilmektedir.

TKGM, kendi kontrolü altında olan veya kendisi tarafından kullandığı, müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyetin korunması için gerekli önlemleri almaktadır. Bu kapsamda; Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında görev alanına ilişkin bilgileri kullanım yetkisine sahip olan TKGM, müşteri veya dış tedarikçiye ait bilgi, belge ve malzemeleri yürürlükteki ilgili mevzuatlarına göre elektronik ve fiziki olarak kayıt altında tutmakta, devlet güvencesi sağlanarak dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza etmekte ve doğrulamaktadır.

Bu bilgi, belge ve/veya malzemelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun olmadığının tespit edilmesi halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılmakta ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilmektedir. Ayrıca sahteciliğe karşı web tapu sistemi üzerinden hizmet verilmekte olup, e-Devlet üzerinden ilgililere sistematik bilgilendirme mesajı gönderilmektedir.

Not: Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet; malzeme, bileşen, alet ve teçhizat, tesis, fikri mülkiyet, kişisel bilgiler ve belgeleri içerebilir.

8.5.4. Muhafaza

Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra birimlerinde gerçekleştirilen proses, faaliyet ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi sırasında tutulan kayıtlar ve benzeri dokümanlar, yasal mevzuatta belirlenen usul ve esaslara göre ilgili birim arşivlerinde fiziki olarak ve elektronik ortamda kayıt altında tutulmakta ve dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmeliği
- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- 20114 sayılı, 03.04.2014 tarihli Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Talimatı
- 2010/20 sayılı Evrak, Dosya ve Arşiv Genelgesi
- 2019/12 sayılı Arşiv Hizmetleri Genelgesi
- 2017/3 sayılı Tapu Müdürlüklerindeki İşlem Belgelerinin Ayıklanması, Tasniflenmesi, Dosyalanması, İmhası ve Elektronik Ortama Aktarılmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Genelge
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Çalışma ve Kontrol Talimatları
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)
- Yönetim Bilgi Sistemi (YBS)
- Standart Dosya Planı,

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra teşkilatında gerçekleştirilen hizmetler mevzuata uygun olarak yürütülmesi zorunluluğu bulunduğundan bu madde kapsam dışı tutulmuştur.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü merkez ve taşra teşkilatının hizmet sunumuna ilişkin şartlar yasal mevzuat ile güvence altına alınmış olup, hizmet sunumuna ilişkin değişiklikler mevzuat, Hizmet Standartları ve Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gözden geçirilerek kontrol edilmektedir. Kontrol faaliyeti kapsamında gözden geçirme sonucu ortaya çıkan uygunsuzluklar Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre giderilmekte ve dokümante edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmektedir.

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü merkez ve taşra teşkilatında gerçekleştirilen hizmetler birincil ve ikincil düzey mevzuat kapsamında otomasyon programları optimum düzeyde kullanılarak yürütülmekte olup, hizmet standartları, hizmet envanteri ve hizmet süreçleri belirlenmiştir. Hizmet sunum konseptimiz çerçevesinde, hizmetin uygunluk kanıtı ve sunumu onaylayan kişi/kişiler dokümante edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmektedir.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

8.7.1 Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü merkez ve taşra teşkilatının hizmet sunumuna ilişkin şartlar yasal mevzuat ile belirlenmiş olup, sunulan hizmetlerin gerçekleştirilmesi sırasında tespit edilen uygunsuzluklar yine ilgili mevzuat kapsamında düzeltilmektedir.

8.7.2 Uygunsuzluğun ortaya çıkması, kontrolü, değerlendirilmesi, düzeltilmesi, dokümante edilmesi ve ilgili birimlere duyurulması faaliyetleri, Uygun Olmayan Malzeme ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü kapsamında yürütülmektedir.

Bu faaliyetlere ilişkin kayıtlar Standart Dosya Planına uygun dokümante edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü

9. Performans Değerlendirme

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

TKGM; neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğini, geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemlerini, izleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirmesi gerektiğini, izleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analizi ve

değerlendirilmesi gerektiği hususlarını stratejik plan ve kalite yönetim sistemi kapsamında belirlemiştir.

Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra teşkilatınca sunulan hizmetlerin Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğunu; dönemsel raporlarla (İç denetim raporu, idare/birim faaliyet raporu, iç tetkik raporları, yılı performans programı izleme ve değerlendirme raporları, kalite yönetim sistemi performans raporu, iç kontrol değerlendirme raporu, vb.) ve Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı ile izlemekte, ölçmekte, analiz ve değerlendirilmesini yapmaktadır.

Kurumumuz müşteri memnuniyetini; anketler, yüz yüze görüşmeler, öneri kutuları, ALO 181, CİMER, vb. metotlar kullanarak ölçmekte, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğu ve etkinliğini periyodik olarak iç tetkikler yaparak takip etmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi içerisinde oluşturulan Öneri Değerlendirme Sistemi, Düzeltici İyileştirici Faaliyetler ile sürekli iyileştirmeler yapılmakta, elde edilen veriler uygun istatistikî metotlar kullanılarak analiz edilmekte, raporlar hazırlanmakta, sürekli iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

Ayrıca, proseslerin izlenmesi, ölçülmesi ve değerlendirilmesine ilişkin açıklamaya Kalite El Kitabının “Kuruluşun Bağlamı” başlıklı 4.maddesinde yer verilmiştir.

Bu kapsamda, yapılan çalışmalar dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmektedir.

9.1.2.Müşteri Memnuniyeti

Kurumumuzdan hizmet alanların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılamasına yönelik olarak; ALO 181, Öneri Kutuları, iç ve dış müşteri memnuniyet anketleri (her işlem sonrası SMS ile memnuniyet anketi hatırlatılması) ve web öneri sistemi üzerinden mevcut durum tespiti yapılmakta, müşteri memnuniyeti izlenmekte ve ölçülmektedir.

Elde edilen veriler istatistikî yöntemler kullanarak analiz edilmekte ve kalite yönetim sistemi performans raporu hazırlanmaktadır. Bu rapor, yönetimin kalite yönetim sistemini gözden geçirme toplantısı ile değerlendirilerek müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik çalışmalar yapılmaktadır.

Bu kapsamda, yapılan çalışmalar dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Öneri ve Proje Sistemi İş Akış Şeması ve Talimatı
- Müşteri Şikâyeti Değerlendirme İş Akış Şeması ve Talimatı

9.1.3.Analiz ve Değerlendirme

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünce Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun etkinliğinin değerlendirilmesi; izleme ve ölçmelerden elde edilen veri ve bilginin analiz edilmesi ile değerlendirilir. Analiz sonuçları; ürün ve hizmetlerin uygunluğu, müşteri memnuniyet derecesi, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği, planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı, risk ve

fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği, tedarikçilerin performansı ve kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçlarının değerlendirilmesi için kullanılmaktadır.

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin, uygunluğunun ve sürekli iyileştirmesi için ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri oluşturulmuş ve uygulanmaktadır. Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla;

- Memnuniyet Anketlerinin Sonuçları
- İç Tetkik Raporları
- İdare/Birim Faaliyet Raporları
- Düzeltici, İyileştirici Faaliyetler
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı sonuçları dikkate alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- İç Tetkik Prosedürü
- Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- Kalite Yönetim Sistemi Performans Raporu
- Çalışan Memnuniyet Anketi Analiz Raporu
- Bölge Müdürlükleri Yılı/Dönemi Performans İzleme ve Değerlendirme Çizelgesi

9.2. İç Tetkik

9.2.1 Genel Müdürlüğümüz, merkez ve taşra teşkilatında kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin; kalite yönetim sistem şartlarımıza, bu Standardın şartlarına uyumu ve etkili bir şekilde uygulanıp uygulanmadığı ve sürekliliğinin sağlanması durumunu belirlemek için planlı aralıklarla iç tetkikler yapmaktadır.

9.2.2 Genel Müdürlüğümüz merkez ve taşra teşkilatında yılda en az birer kere Müdürlük Tetkikleri; Başkanlıklar ve Bölge Müdürlükleri tarafından, (Koordinatörlük tarafında belirlenen zaman diliminde) planlanarak kendi tetkikçileri tarafından bütün müdürlükleri kapsayacak şekilde gerçekleştirilir. Sonuçları ilgili başkanlık ve Bölge Müdürlüğünce değerlendirilir.

Başkanlık ve Bölge Müdürlüklerine yönelik tetkikler; Koordinatörlük tarafından planlanarak bir Baş Tetkikçinin liderliğinde bir tetkik ekibi tarafından gerçekleştirilir. Sonuçları koordinatörlük tarafından değerlendirilir.

Tetkik programı/programları kapsam ve kriterleri belirlenerek planlanır, tarafsız tetkikçilerle tetkik prosesinin objektifliği ve tarafsızlığı güvence altına alınarak gerçekleştirilir. Tetkik sonuçları ilgili yönetime rapor edilerek herhangi bir gecikmeye mahal vermeden uygun düzeltmeler, düzeltici ve iyileştirici faaliyetler gerçekleştirilir. Tetkik sonuçları, dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza edilir.

İç tetkikler “TS EN ISO 19011 Yönetim Sistemleri Tetkik Kılavuzu” ve “İç Tetkik Prosedürüne” göre yapılır.

İlgili Dokümanlar:

- TS EN ISO 19011 Yönetim Sistemleri Tetkik Kılavuzu
- İç Tetkik Prosedürü
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Üst yönetimimiz, kurumumuzun kalite yönetim sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini ve stratejik yönü ile uyumluluğunun devamlılığını güvence altına almak için yılda en az bir defa “Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne” göre gözden geçirir.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı; Standart ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedüründe belirtilen “Yönetimin gözden geçirmesi girdileri” baz alınarak gerçekleştirilir. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne kurum web sitesi “Kalite Koordinatörlüğü” bölümünden erişilebilmektedir.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı çıktıları, iyileştirme için fırsatları, kalite yönetim sistemi ile ilgili her türlü değişiklik ihtiyacı, ihtiyaç duyulan kaynaklarla ilgili karar ve faaliyetleri kapsar. Yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarının kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

10. İyileştirme

10.1. Genel

Kurumumuz, Kalite politikası, stratejik planda yer alan amaç ve hedefler, tetkik sonuçları, düzeltici faaliyetler, anketler ve yönetimin gözden geçirme toplantılarını kullanmak yoluyla Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir

İyileştirme faaliyetleri için inovatif/yenilikçi program, uygulama, donanım kullanılmakta risk ve fırsatlar belirlenmekte, önceliklendirilmekte ve müşteri şartlarını karşılamak ve müşteri memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetler yürütülmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü

- İç Tetkik Prosedürü
- Risk Yönetim Prosedürü
- Anket Analiz Raporları
- Öneri Yönetim Sistemi
- Teftiş ve Denetim Raporları

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

10.2.1. Genel Müdürlüğümüz, merkez ve taşra teşkilatında gerçekleştirilen faaliyetler esnasında ortaya çıkan uygunsuzlukları kaldırmak, tekrarı veya başka bir yerde oluşmasını önlemek amacıyla uygunsuzluğu gözden geçirip analiz etmekte; sebeplerini ve benzer uygunsuzlukların mevcut olup olmadığını veya ortaya çıkma potansiyelinin olup olmadığını tespit ederek uygunsuzluğun etkisine uygun düzeltici faaliyetleri tayin etmektedir. Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliği gözden geçirilmekte; gerektiğinde, planlama esnasında tespit edilen risk ve fırsatlar güncellenmekte ve kalite yönetim sisteminde değişiklik yapılmaktadır.

10.2.2 Tespit edilen düzeltici faaliyetler karşılaşılan uygunsuzluğun etkisine uygun olarak “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürüne” göre sonuçlandırılmaktadır. Düzeltici ve iyileştirici faaliyet kapsamında yapılan her türlü faaliyet ve sonuçları dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

Kurumumuz, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli çalışmaları gerçekleştirmektedir.

Genel Müdürlüğün amaç ve hedefleri, dış/iç tetkik sonuçları, teftiş ve denetim sonuçları, düzeltici faaliyetleri, geri bildirim/anket sonuçları, iç denetim sonuçları, öneri sistemi, KYS performans raporu sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirme toplantı sonuçları dikkate alınarak Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir.