

TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

MADDE 1 : AMAÇ

Bu yönergenin amacı; TS EN ISO 9000:2015 Standardının Liderlik başlıklı 2.3.2 maddesi kapsamında Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün kalite hedeflerine ulaşması için strateji, politika, proses ve kaynaklarını uyumlu hale getirmek ve bu doğrultuda Kurumun kalite hedeflerini karşılamadaki etkinlik ve verimliliğini artırmak, proseslerinin daha iyi koordinasyonu, birimleri ve fonksiyonları arasındaki iletişimi iyileştirmek, istenilen sonuçları elde etmek için kurumun ve çalışanlarının kabiliyetlerini geliştirmek ve iyileştirmek amacıyla kurulan Kalite Koordinatörlüğü'nün görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını belirlemektir.

MADDE 2 : KAPSAM

Bu Yönerge, kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmak ve organizasyon yapısı içinde daha iyi koordinasyon ve iletişimi sağlamak için oluşturulan Kalite Koordinatörlüğü'nün görev, yetki ve sorumluluklarını kapsar.

MADDE 3 : DAYANAK

TS EN ISO 9000:2015 Standardı Liderlik başlıklı 2.3.2 maddesi ve TS EN ISO 9001:2015 standardının Liderlik başlıklı 5'inci maddesi

MADDE 4 : TANIMLAR

Bu Yönergede geçen;

- a) **Genel Müdürlük:** Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nü,
- b) **Genel Müdür:** Tapu ve Kadastro Genel Müdürü'nü,
- c) **Kalite Kurulu:** Tapu ve Kadastro Kalite Kurulu'nu,
- d) **Kalite Koordinatörlüğü:** Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Kalite Koordinatörlüğünü,
- e) **Merkez Kalite Koordinatörlüğü:** Genel Müdürlük Merkez Teşkilatı (Daire Başkanlıkları) Kalite Koordinatörlüğünü,
- f) **Bölge Kalite Koordinatörlüğü:** Genel Müdürlük Taşra Teşkilatı (Bölge Müdürlükleri) Kalite Koordinatörlüğünü,
- g) **Kalite Koordinatörü:** Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Kalite Koordinatörünü,
- h) **Kalite Koordinatör Yardımcıları:** Merkez ve Bölge Müdürlükleri Kalite Koordinatör Yardımcılarını,
- i) **Birim Kalite Sorumlusu:** Hizmet Birimlerinin Kalite faaliyetlerinden sorumlu çalışanı,
- j) **Belgelendirme Kuruluşu:** 3. Taraf tetkiklerini gerçekleştiren kuruluş.
- k) **Tetkik:** Genel Müdürlüğün birinci taraf tetkikleri (Daire Başkanlıkları, Bölge Müdürlüğü ve Koordinatörlük İç Tetkikleri) ve Belgelendirme Kuruluşu'nun üçüncü taraf (Dış Tetkik) olarak gerçekleştirdiği denetimleri,
- l) **YGG:** Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesini
- m) **Düzeltilici Faaliyet:** Bir uygunsuzluk oluştuğunda düzeltmeye yönelik faaliyetleri ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Kalite Koordinatörlüğünün Oluşturulması

MADDE 5 : YAPILANMA

- 1- Kalite Koordinatörlüğü; Merkez ve Bölge Kalite Koordinatörlüklerinden oluşur. Kalite Koordinatörü; Strateji Geliştirme Daire Başkanı, Kalite Koordinatör Baş Yardımcısı; Kalite Yönetim Şube Müdürü'dür.
- 1- Merkez ve Bölge Kalite Koordinatör Yardımcıları, Kalite Koordinatörüne bağlı olarak çalışır.
- 2- Merkez Kalite Koordinatörlükleri ve Bölge Kalite Koordinatörlükleri; Kalite Koordinatör Yardımcıları tarafından yönetilir.
- 3- Kalite Koordinatörlüğünün sekretarya işleri Kalite Koordinatör Baş Yardımcılığı, (Kalite Yönetim Şube Müdürlüğü) tarafından yürütülür.
- 4- Kalite Koordinatör Baş Yardımcılığı; Kalite Koordinatör Baş Yardımcısı ve Kalite Yönetim Şube Müdürlüğü personelinden oluşur.
- 5- Merkez Kalite Koordinatörlüğü; Başkanlık Kalite Koordinatör Yardımcısı varsa ofis personeli ve Merkez Teşkilatı Hizmet Birimlerinin Birim Kalite Sorumlularından oluşur.
- 6- Bölge Kalite Koordinatörlüğü; Bölge Kalite Koordinatör Yardımcısı, varsa ofis personeli ve Taşra Teşkilatı Hizmet Birimlerinin Birim Kalite Sorumlularından oluşur.
- 7- Kalite Koordinatörlüğünde vekaletler, kurumda uygulanan birim vekalet sistemi ile yürütülür.
- 8- Merkez Kalite Koordinatör Yardımcıları; Daire Başkanının teklifi Kalite Koordinatörünün onayı ile belirlenir.
- 9- Bölge Kalite Koordinatör Yardımcıları; Bölge Müdürünün teklifi Kalite Koordinatörünün onayı ile belirlenir.
- 10- Merkez ve Bölge Kalite Koordinatör Yardımcılarının seçiminde aşağıdaki nitelikler aranır.
 - i. En az lisans eğitimi almış olmak,
 - ii. En az Şube Müdürlüğü veya eşdeğer düzeyde birim yöneticiliği yapıyor olmak,
 - iii. TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Baş Tetkik Görevlisi, Tetkik Görevlisi olmak veya TS EN ISO 9001 Temel Eğitimi almış olmak.
- 11- Birim Kalite Sorumluları;
 - a) Merkez Teşkilatta görev yapan Birim Kalite Sorumluları Birim Amirinin teklifi, Kalite Koordinatör Yardımcısının uygun görüşü ve Daire Başkanının onayı ile belirlenir.
 - b) Bölge Müdürlüklerinde görev yapan Birim Kalite Sorumluları ise Birim Amirinin teklifi Koordinatör Yardımcısı'nın uygun görüşü ve Bölge Müdürü'nün onayı ile belirlenir.
- 12- Birim Kalite Sorumlularının seçiminde aşağıdaki nitelikler aranır.
 - i. Lisans eğitimi veya ön lisans eğitimi almış olmak; yoksa lise mezunu olmak
 - ii. TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Baş Tetkik Görevlisi veya İç Tetkik Eğitimi Belgesine sahip olmak veya TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi almış olmak.
- 13- Merkez ve Taşra Teşkilatları Birim Kalite Sorumlularının çalışmaları Koordinatör Yardımcıları tarafından koordine edilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Görev ve Sorumluluklar

MADDE 6 : KALİTE KOORDİNATÖRÜ

Kalite Koordinatörünün görev ve sorumlulukları şunlardır:

- TS EN ISO 9001 standardı şartlarının ve kalite yönetim sisteminin etkin olarak bütün birimlerde uygulanmasından, sistemin performansının artırılması ve sürekli iyileştirilmesinden sorumlu olmak,
- Genel Müdürlüğü belgelendirme kuruluşuna karşı temsil etmek,
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan süreçlerin oluşturulmasını, uygulanmasını, kontrolünü, güncel tutulmasını ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Kalite Eylem Planının hazırlanmasını sağlamak ve onaylamak,
- Kalite Yönetim Sisteminin etkin olarak yürütülmesi ve performansının yükseltilmesi için ilgili personelin KYS ve diğer gerekli eğitimleri almasını sağlamak,
- Kalite kültürünün bütün birimlerde yaygınlaştırılması için personele yönelik olarak yetkinlik eğitimleri, toplantı, çalıştay vb. faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak,
- Kalite Politikasının oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak,
- Çalışan ve vatandaşlara yönelik Memnuniyet Anketlerinin yapılmasını, analiz edilmesini ve yayınlanmasını sağlamak, anket analizlerini Kalite Kuruluna ve Üst Yönetime sunmak,
- Tapu ve Kadastro Kalite Kurulu tarafından alınan tavsiye kararlarını ilgili birimlere bildirmek, uygulanmasını sağlamak ve takibini yapmak,
- Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme (YGG) Toplantısının raportörlüğünü yapmak, alınan kararların koordinasyonunu ve uygulanmasını sağlamak,
- Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerine ilişkin Performans Raporunu onaylamak ve yönetimin bilgisine sunmak,
- Kalite El Kitabının, Prosedürlerin, Proseslerin, İç Tetkik Soru Listesinin, Talimatların ve Görev Tanımlarının hazırlanmasını, yayınlanmasını ve revizyonunu sağlamak,
- İç tetkik planlamalarını hazırlamak, İç tetkik planını ve tetkik görevlisi listesini onaylamak,
- İç tetkiklerin gerçekleşmesini ve sonuçlanmasını sağlamak, gerektiğinde takip tetkiki yaptırmak,
- İç Tetkik raporlarının değerlendirilmesi için raporları Kalite Kuruluna ve Üst Yönetime sunmak,
- İyileştirme kapsamında tüm Koordinatörlüklerde gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin kontrolünü ve takibini yapmak,
- Müşteri memnuniyeti kapsamında Kalite Koordinatörlüklerine gelen bütün dilek, öneri ve şikâyetlere dair hazırlanan raporların değerlendirilmesini yapmak ve Kalite Kuruluna ve Üst Yönetime sunmak, iyileştirmeye yönelik eylem planları hazırlamak,
- Merkez ve Bölge Kalite Koordinatörlüklerinin çalışmalarını planlamak, koordine ve kontrol etmek,

MADDE 7 : KALİTE KOORDİNATÖR BAŞ YARDIMCISI

Kalite Koordinatör Baş Yardımcısının görev ve sorumlulukları şunlardır:

- Belgelendirme Kuruluşu tetkikleri için gerekli hazırlıkları yapmak,
- Kalite Eylem Planını hazırlamak ve Kalite Koordinatörünün onayına sunmak,
- Memnuniyet Anketlerinin yapılabilmesi için gerekli çalışmaları yapmak,
- Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme (YGG) Toplantısı için Kalite Koordinatörünün ihtiyaç duyduğu raporları hazırlamak,
- Kalite Yönetim Sistemi Performans Raporunu hazırlamak,
- Kalite El Kitabı, Prosedürler, Prosesler, İç Tetkik Soru Listesi, Talimatlar ve Görev Tanımlarını hazırlamak ve revize etmek,
- KYS dokümanlarının erişimini, dağıtımını ve muhafazasını sağlamak,
- Hizmet Birimlerine ait iş akışı ve talimatları ile formları hazırlamak, değişiklik yapılması

- durumunda revizyon işlemlerini yapmak ve yayınlamak,
- i) Koordinatörlük İç tetkik planını ve tetkik görevlisi listesini hazırlamak ve Kalite Koordinatörünün onayına sunmak,
 - j) Koordinatörlük Tetkiklerinde görev alacak (BTG-TG) tetkik görevlilerinin güncel listesini tutmak; ihtiyaç duyulan eğitimleri Koordinatörün onayına sunmak ve eğitim sağlayıcılarla koordinasyon yapmak,
 - k) Koordinatörlük İç tetkik planını bütün birimlere bildirmek, koordinasyonu ve gerçekleşmesini sağlamak,
 - l) Koordinatörlük İç tetkik raporlarını fiziki ve / veya elektronik ortamda dosyalamak, muhafaza etmek, değerlendirmek ve Kalite Koordinatörüne sunmak,
 - m) Koordinatörlük İç tetkiklerinde ve Belgelendirme Kuruluşu Tetkiklerinde tespit edilen düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri kontrol etmek, sonuçlandırılmasını takip etmek ve Kalite Koordinatörüne raporlamak
 - n) Kalite Yönetim Şube Müdürlüğü personelinin çalışmalarını planlamak, koordine ve kontrol etmek,
 - o) Kalite Koordinatörünün verdiği diğer görevleri yapmak,

MADDE 8 : MERKEZ KALİTE KOORDİNATÖR YARDIMCISI

Merkez (Merkez Birimleri) Kalite Koordinatör Yardımcısı'nın görev ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Koordinatörlük ve Belgelendirme Kuruluşu tetkikleri için gerekli hazırlıkları yapmak ve tetkiklere rehberlik etmek,
- b) Başkanlığın, kalite faaliyetlerinin planlanmasını ve gerçekleştirilmesini takip etmek,
- c) KYS dokümanlarının erişimini, dağıtımını ve muhafazasını sağlamak,
- d) Hizmet Birimlerine ait iş akışı ve talimatları ile formları hazırlamak, değişiklik yapılması durumunda revizyon işlemlerini yapmak ve Kalite Koordinatörlüğüne bildirmek,
- e) Başkanlık Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısının (Başkanlık YGG) raportörlüğünü yapmak, alınan kararların koordinasyonunu ve uygulanmasını sağlamak ve Kalite Koordinatörlüğüne raporlamak,
- f) Başkanlık Tetkiklerinde görev alacak tetkik görevlilerinin güncel listesini tutmak; tetkik görevlisi ve birim kalite sorumlusu personel için ihtiyaç duyulan eğitimlerin Tapu Kadastro Eğitim Müdürlüğü koordinasyonunda alınmasını takip etmek,
- g) Başkanlık İç Tetkiklerinin, İç tetkik planını ve tetkik görevlisi listesini hazırlamak ve Daire Başkanının onayına sunmak,
- h) İç tetkik planını bütün Başkanlık birimlerine bildirmek, Başkanlık koordinasyonunu ve gerçekleşmesini sağlamak,
- i) Başkanlık İç tetkik raporlarını (fiziki veya elektronik) dosyalamak, muhafaza etmek, değerlendirmek ve Daire Başkanına raporlamak,
- j) Koordinatörlük ve Başkanlık İç Tetkiklerinin hizmet birimlerindeki düzeltici faaliyetlerini koordine ve takip etmek, sonuçlandırmak ve Daire Başkanına raporlamak,
- k) Koordinatörlük Tetkikleri düzeltici faaliyetlerinin sonuçlarını Kalite Koordinatörlüğüne raporlamak,
- l) Başkanlık Birim Kalite Sorumlularının çalışmalarını planlamak, koordine ve kontrol etmek,
- m) Kalite Yönetim Sistemi faaliyetleri hakkında Daire Başkanına belirli periyotlarla rapor sunmak,
- n) Kalite Koordinatörünün verdiği diğer görevleri yapmak,

MADDE 9 : BÖLGE KALİTE KOORDİNATÖR YARDIMCISI

Bölge Kalite Koordinatör Yardımcısı'nın görev ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Koordinatörlük ve Belgelendirme Kuruluşu tetkikleri için gerekli hazırlıkları yapmak ve tetkiklere rehberlik etmek,
- b) Bölge Müdürlüğü'nün bütün kalite faaliyetlerini planlamak ve gerçekleştirilmesini sağlamak,

- c) KYS dokümanlarının erişimini, dağıtımını ve muhafazasını sağlamak,
- d) Hizmet Birimlerine ait iş akışı ve talimatları ile formları hazırlamak, değişiklik yapılması durumunda revizyon işlemlerini yapmak ve Kalite Koordinatörlüğüne bildirmek,
- e) Bölge Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısının (Bölge YGG) raportörlüğünü yapmak, alınan kararların koordinasyonunu ve uygulanmasını sağlamak ve Kalite Koordinatörlüğüne raporlamak,
- f) Bölge Müdürlüğü Tetkiklerinde görev alacak tetkik görevlilerinin güncel listesini tutmak; tetkik görevlisi ve birim kalite sorumlusu personel için ihtiyaç duyulan eğitimlerin Tapu Kadastro Eğitim Müdürlüğü koordinasyonunda alınmasını takip etmek,
- g) Bölge İç tetkik planını ve tetkik görevlisi listesini hazırlamak ve Bölge Müdürü'nün onayına sunmak,
- h) Bölge İç tetkik planını bütün birimlere ve Kalite Koordinatörlüğüne bildirmek, Bölge Müdürlüğü ve birimlerinde koordinasyonunu ve gerçekleşmesini sağlamak,
- i) Bölge İç tetkik raporlarını dosyalamak, muhafaza etmek, değerlendirmek ve Bölge Müdürüne raporlamak,
- j) Bölge Müdürlüğü hizmet birimlerinin Koordinatörlük ve Bölge İç Tetkiklerinin düzeltici faaliyetlerini koordine, takip, kontrol etmek, sonuçlandırmak ve Bölge Müdürüne raporlamak,
- k) Koordinatörlük Tetkikleri düzeltici faaliyetlerinin sonuçlarını Kalite Koordinatörlüğüne raporlamak,
- l) Bölge Müdürlüğü Birim Kalite Sorumlularının çalışmalarını planlamak, koordine ve kontrol etmek,
- m) Kalite Yönetim Sistemi faaliyetleri hakkında Bölge Müdürü'ne belirli periyotlarla rapor sunmak,
- n) Kalite Koordinatörünün verdiği diğer görevleri yapmak,

MADDE 10 : BİRİM KALİTE SORUMLULARI

Birim Kalite Sorumlularının görev ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Birimin bütün kalite faaliyetlerinden sorumlu olmak ve gerçekleştirilmesini sağlamak,
- b) Kalite kültürünün biriminde yaygınlaşması için personele yönelik olarak toplantı, bilgilendirme vb. faaliyetlerde bulunmak,
- c) Biriminde Kalite Yönetim Sistemi şartlarının (prosesler, dokümantasyon, kaynaklar, operasyon, iyileştirme vd.) uygulanmasından, takibinden ve Kalite Koordinatör Yardımcılığına raporlanmasından sorumlu olmak,
- d) Birimine ait iş akışı ve talimatları ile formları hazırlamak, değişiklik yapılması durumunda revizyon işlemleri için Kalite Koordinatör Yardımcılığına bildirimde bulunmak,
- e) Birimine ait düzeltici faaliyetleri başlatmak, takip etmek ve Kalite Koordinatör Yardımcılığına bildirmek,
- f) Tetkiklerde tetkik görevlilerine rehberlik etmek,
- g) KYS dokümanlarının erişimini, dağıtımını ve muhafazasını sağlamak,
- h) Kalite Koordinatör Yardımcısı'nın verdiği diğer görevleri yapmak,

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

MADDE 11 : YÜRÜRLÜK

Bu Yönerge, Genel Müdür onayladığı tarihte yürürlüğe girer.

MADDE 12 : YÜRÜTME

Bu Yönerge hükümlerini Kalite Koordinatörü yürütür.

MADDE 13 : ORGANİZASYON ŞEMASI

Bu Yönerge doğrultusunda oluşturulan Organizasyon Şeması Ek-A'da yer almaktadır.

EK-A KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ ORGANİZASYON ŞEMASI

