



Kalite Yönetim Şube Müdürlüğü [1]



[2]

Görevleri

- a) Genel Müdürlüğü belgelendirme kuruluşuna karşı temsil ve belgelendirme kuruluşu tarafından yapılan tetkiklere rehberlik etmek,
- b) Kalite Politikasının hazırlanmasını, revize edilmesini, onaylatılmasını, dağıtılmasını, yayınlanmasını, çalışanlara duyurulmasını ve çalışanların kalite bilincinin geliştirilmesini sağlamak,
- c) Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin, verimliliğinin artırılması ve sürekli iyileştirilmesi yönünde kurulmuş olan İyileştirme Takımları Yürütme Kurulu, Öneri Değerlendirme Kurulu ve Süreç Yönetim Kurulunun sekretaryası ve raportörlüğünü yapmak, alınan kararların uygulanmasını ve koordinasyonunu sağlamak,
- ç) Yönetimin, Kalite Yönetim Sistemini Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısının raportörlüğünü yapmak, alınan kararların uygulanmasını ve koordinasyonunu sağlamak, Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerine ilişkin performans raporu hazırlamak ve yönetimin bilgisine sunmak,
- d) Kalite El Kitabı, Prosedürler, Proses/Süreçler, Talimatlar, Formlar, Görev Tanımları gibi Kalite Yönetim Sistemini oluşturan dokümanların hazırlanması, revizyonu ve dokümantasyonun oluşturulmasında rehberlik yapmak ve koordinasyonu sağlamak,
- e) İç Tetkik faaliyetlerini İç Tetkik Prosedürü uyumunda planlamak, koordine etmek ve yürütmek.
- f) Dokümanlarda herhangi bir değişiklik olduğunda revizyon numarası vermek ve yeniden yayınlamak,
- g) Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iyileştirme, düzeltici ve önleyici faaliyetleri koordine ve kontrol etmek, ilgili birimlerle koordinasyon sağlamak,
- ğ) Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yapılan istatistiki çalışmaları takip etmek, İç müşteri (çalışan), dış müşteri (vatandaş) ve dış paydaş memnuniyeti anketlerinin yapılmasını koordine etmek ve anket sonuçlarını duyurmak, hizmetlerin etkinliği ve müşteri memnuniyetine ilişkin analiz/araştırmalar yapmak,
- h) Kurumumuzdan hizmet alan gerçek ve tüzel kişilerin memnuniyetinin artırılması amacıyla, sunulan hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik faaliyetlerde bulunmak, koordine etmek, yönetimin



bilgisine sunmak,

- ı) Genel Müdürlük Merkez ve Taşra Teşkilatında düzenlenen Kalite Yönetim Sistemi ve Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile ilgili eğitim faaliyetlerini Tapu ve Kadastro Eğitim Müdürlüğü ile koordineli olarak planlamak ve eğitici görevlendirmek,
- i) Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri İle Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik gereğince oluşturulan Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Etik Komisyonu sekretarya hizmetlerini yürütmek ve raportörlüğünü yapmak, alınan kararların uygulanmasını ve koordinasyonunu sağlamak,
- j) Dokümanite edilmiş bilgiyi takip, güncelleme ve muhafaza etmek, her unvandan çalışanların kalite bilincinin geliştirilmesini sağlamak,
- k) Kalite Yönetim Sistemi kapsamında alan derinliğine yönelik; gerekli eğitim, toplantı, bilgilendirme, bilinçlendirme, organizasyon ve koordinasyona ilişkin faaliyetleri planlamak ve yapılmasını/yaptırılmasını sağlamak,
- l) Kalite Yönetim Sistemi kapsamında <https://www.tkgm.gov.tr/tr/birim/kaliteyonetim-> [3] sistemi sayfasının ve kalite dokümanlarının bilinirliğinin artırılarak, oluşturulan dokümanite edilmiş bilginin kullanımını sağlamak,
- m) Kamu Hizmetlerinin Sunumu, Uygulamada Birlik ve Kalite Yönetim Sistemi içerikli Makam Talimatına uygun hareket edilmesi yönünde gerekli uygunluğu sağlamak/sağlatmak,
- n) Yatay ve dikey iletişim eksikliğinin giderilmesi suretiyle Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının, Kurumumuzun sunduğu hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi için formal görevlerimizle entegre edilerek kurumsal irade uyumunda sahadaki çalışmalarımıza ve hizmet sunum konseptimize yansıtılmasını sağlamak/sağlatmak,
- o) Hizmet sunum alanlarımızın modern yönetim anlayışı kapsamında Kurumsal Kimlik Kılavuzu uyumunda görüntü kirliliği ve olumsuzluk algısı oluşturmadan görsel bütünlük sağlayacak şekilde düzenli, tertipli dizayn edilmesinin ve görsel donanım, doküman ve materyallerin stratejik lokasyonda projelendirilmesinin teminini sağlamak/sağlatmak,
- ö) TS EN ISO 9001 Standardı kapsamında kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin takibi ve devamlılığının sağlanması, eksiklikler ve uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi ve kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığının takibi uyumunda sistem yeterliliğini sağlamak/sağlatmak,

Kaynak adresi: <https://www.tkgm.gov.tr/tr/icerik/kalite-yonetim-sube-mudurlugu>

Linkler

- [1] <https://www.tkgm.gov.tr/tr/icerik/kalite-yonetim-sube-mudurlugu>
[2] <http://uygulamalar.tkgm.gov.tr/ybs/ybs/iletisim/mudurler.htm>
[3] <http://www.tkgm.gov.tr/tr/birim/kaliteyonetim->