

TÜRKİYE KADASTROSUNDA HİZMET KALİTESİ : Kalite anlayışı, 1960'lı yıllardan itibaren kendini yenileyerek insan odaklı olmaya başlamıştır. Kalitenin sadece üretim kontrolüyle görevli kişilerin değil tüm çalışanların sorumluluğunda olduğu ön plana çıkarılmıştır. Kalite üzerine, değişik bakış açıları ve değişik ekoller tarafından farklı tanımlar vardır. Genel bir tanım olarak; kalite, bir ürün veya hizmetin istenilen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır. Amerikan Kalite Kontrol Derneği (ASQC)'nin kalite tanımı ise; bir mal ya da hizmetin belirli bir gereksinimi karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümüdür, kalitedir. Kamu yönetiminin temel unsurlarından biri olan Vatandaş Odaklı Hizmet Sunumu Sisteminin kamu kurumlarınınca sunulduğu hizmetlerin etkinlik ve verimliliğinin artırılması, uluslararası hizmet standartları ve kalitesinin yakalanması, katılımcı ve paylaşımcı, şeffaf ve hesap verebilir bir kamu yönetim anlayışının yerleştirilebilmesi için gelişen ve değişen ihtiyaçları karşılayabilecek nitelikte önem arz etmektedir. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü (TKGM) Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yürütülmekte olan Sürekli Kalite Gelişim Projesi kapsamında, **TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi** ile kurumun çalışma verimi, yönetim etkinliği ile sürekli kurumsal gelişimin sağlanması, gelişim, inovasyon ve yeniden yapılanma çalışmalarının desteklenmesi, bütünselleştirilmesi, kurum çalışanlarına yayılımının ve sürdürülebilirliği ile gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sağlanması hedeflenmiştir. Genel Müdürlüğün SMART hedeflerle yönetim sistemi benimsenmiş olup, birimlerinin hazırladığı süreçler; tanımlanabilir, ölçülebilir, yenilenebilir, iç ve dış fayda sağlayıcıların istek ve beklentilerini karşılayabilir ve kontrol edebilir durumdadır. 2013 yılı itibariyle 1073 birimimiz TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi almaya hak kazanmış olup, TKGM tüm kamu kurumları içerisinde en fazla birimini Kalite Yönetim Sistemine dahil eden kamu kurumu olmuştur. KYS ile **öneri sistemi** oluşturularak personelin kurum vizyon ve misyonuna fayda sağlayabilecek projeleri hazırlaması teşvik edilerek yönetim kavramı uygulamaya konulmuştur. Ayrıca tüm birimlerimizde oluşturulan İyileştirme Takım Çalışmaları neticesinde, **Ön Başvuru Sisteminin Standartlaşması** ve **Teknik Arşivin Sayısal Ortama Aktarımı** projeleri uygulamaya geçirilerek zaman ve maliyet tasarrufu sağlanmış, hizmet sunum kalitesi artmıştır. Vatandaşa verilen hizmet kalitesinin artması nedeniyle **İnsana Saygı Ödülü** almış ve örnek kurum konseptine ulaşmış olması nedeniyle, valilikler ve kaymakamlıklarca örnek kurum olarak gösterilmiştir. Bu kapsamda yapılan işlemler KYS uyumu ve modern hizmet sunumu kapsamında; Tapu ve Kadastro Genel Müdürlük Makamının 16.01.2012 tarih 1723(2012/1) ve 1724(2012/2) sayılı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yetki Görev ve Sorumlulukları Hakkında Genelgeleri ile Merkezde Kalite Şube Müdürlüğü, **22** Bölge Müdürlüğü ise Kalite, Halkla İlişkiler ve Hizmet Değerlendirme Şube Müdürlükleri kurulmak suretiyle yasal sürece dahil edilmiştir.

**Keywords** TKGM,Kalite