

KALİTE

— YOLCULUĞUMUZ —



“Dünya bir dönüşüm içerisinde bizler de yerelde buna uyum sağlamalıyız.”
Mustafa ÇETİN

2020 YILINDA NELER YAPTIK

Öncelikle kalite sistemi alanında bilgi ve deneyim sahibi bir «Kalite Geliştirme Grubu» oluşturduk.

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ YOLCULUĞUMUZ SÜRÜYOR

Yaşam kalitesini yükseltmek amacıyla başlattığımız Toplam Kalite Yönetimi yolculuğumuz sürüyor.

DEĞİŞİM VE DÖNÜŞÜM YOLCULUĞU İÇERİSİNDEYİZ

Belediyelerin dinamik ve çağın ihtiyaçlarına cevap verebilen bir yapıya ulaşmaları gerekir.

MİSYONUMUZ

Hemşehrilerimizin Mahalli Müşterek İhtiyaçlarını Karşılama Üzere, Mevcut Kaynakları Etkili, Ekonomik ve Verimli Kullanarak, Katılımcı, Şeffaf, Yenilikçi Bir Yönetim Anlayışıyla Hizmet Etmektir...



VİZYONUMUZ

Hizmet Kalitesiyle Fark ve Değer Yaratan, Erişilebilir Alanları Arttıran, Akılcı ve Yenilikçi Hizmetler Sunan, Kaynaklarını Doğayla Uyumlu ve Etkin Kullanan Öncü Belediye Olmak...

TEMEL DEĞERLERİMİZ

- * Şeffaflık
- * Dürüstlük
- * Hesap Verilebilirlik
- * Etik Değerlere Saygılı
- * Manevi ve Milli Değerlerine Bağlı
- * Akılcı
- * Çözüm ve Vatandaş Odaklı



Kalite bir eylem değil, bir alışkanlıktır.

Aristoteles





Kıymetli hemşehrilerim;

Kapaklımızı katılımcı, şeffaf, tarafsız, güvenilir, sürdürülebilir ve birlikte yönetim anlayışıyla, bilim ve teknolojik metotlar ışığında, yönetimde öncü, yenilikçilik ve değişimde özgün, örnek belediyecilik hizmetleri sunmak misyonu ile, planlı, sağlıklı, çevreye ve tarihe duyarlı, refah seviyesi yüksek ve kent dinamikleriyle gelişen, sanayi, ticaret ve turizmde marka kent yapmak vizyonu ile yönetim anlayışımız devam etmektedir.

Katılımcı ve ortak akıllı esas alan yönetim anlayışımızla öncelikli gayemiz uluslararası standartlar düzeyinde sürdürülebilir bir hizmet mantalitesi ortaya koyarak, mevcut kaynaklarımızı etkin ve verimli kullanmak; kurumumuzdan hizmet alan vatandaş ve tüm paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini süresinde karşılamak ve memnuniyetlerini sağlamak, bu memnuniyeti sürekli hale getirmektir.

Bu amaçla ulaşılabilen ve çözüm üreten bir anlayışla 7/24 hizmet veren Kapaklı İletişim Merkezimizden başlayarak vatandaş odaklı hizmet kültürünün yerleştirilmesi için belediyemizde Toplam Kalite Yönetimi yolculuğumuzu başlattık.

Her şey “Değişen ve gelişen bir Kapaklı” için..

MUSTAFA ÇETİN

Kapaklı Belediye Başkanı



KALİTE YOLCULUĞUMUZ

Kapaklı Belediyesi takımı olarak, öncelikle Belediye Başkanımız Sn. Mustafa ÇETİN olmak üzere yöneticilerimizin liderliğinde, tüm personelimiz ve vatandaşlarımızın katılımıyla hiç bitmeyecek bir «**KALİTE YOLCULUĞU**»'na başlamış bulunmaktayız. Yeni bir yapılanmanın eşiğinde olduğumuz için oldukça heyecanlıyız. Kurumumuza katacağımız küçük bir değer, halkımıza adeta bir kartopu misali büyüyerek ayrı bir katma değer oluşturacağının bilincindeyiz. Toplam Kalite Yönetimi'nin her şeyden önce bir yaşam felsefesi olduğundan hareketle, saygı ve sorumlulukları ön planda tutarak yapılan hizmetlerde mükemmeli arıyor olacağız. Mükemmele ulaşmak için de tabii ki kurum içi ve kurum dışı çalışmalarımızı doğru planlayarak, sunduğumuz hizmetlerimizde sürekli iyileştirmeyi (kaizen) sağlamaya çalışacağız. Nihai aşamada ulaşmak istediğimiz nokta «**Mutlu İnsan**», «**Mutlu Çevre**» ve «**Mutlu Kent**» hedeflerimizi gerçekleştirmek ve vatandaşımızın memnuniyetini en üst seviyede sağlayarak, bu oluşumu devam ettirebilmektir.



2020

Yılında Neler Yaptık?

2020 yılını «**Kalite Sistemi**» yönünden kısaca değerlendirmek gerekirse; öncelikle kalite sistemi alanında bilgi ve deneyim sahibi bir «**Kalite Geliştirme Grubu**» oluşturduk. Yönetim Temsilcimiz olarak Başkan Yardımcımız Sn. Serpil SEVGİ'nin görüş ve önerileri dahilinde grubumuz faaliyetlerine aktif olarak devam etmektedir. Pandemi koşullarının da etkisiyle öncelikle çalışanlarımızı korumaya çalışarak bazı bilgilendirme konferansları ve toplantıları gerçekleştirildi. Bu kapsamda tüm personelimizin katılımıyla Atatürk Kültür Merkezimizde «**Kalite Yolculuğuna Başlangıç**» temalı bir konferans gerçekleştirilerek sosyal farkındalık çalışması yapıldı. Bu konferansta özellikle yeni kurulan Kapaklı İletişim Merkezimizi iyileştirici noktada görüşlerin de ortaya konulması sağlandı. Devamında TSE Marmara Eğitim Şube Müdürü Sn. Serhat CANPOLAT'ın ve eğitim uzmanlarının katılımıyla «**Üst Yönetimi Bilgilendirme Toplantısı**» gerçekleştirildi. Ayrıca KALDER (Kalite Derneği) Genel Sekreteri Sn. Sabri BÜLBÜL'ün ve eğitim uzmanlarının katılımıyla «**EFQM Modeli Bilgilendirme Toplantısı**» yapıldı. Bu süreçlerde Tekirdağ Büyükşehir Belediyemizin kaliteye gönül vermiş yöneticisi Kurumsal Mükemmellik ve Yönetim Sistemleri Müdürü Sn. Evren ŞAHİNCİ bizlerden desteğini esirgememektedir.



TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ YOLCULUĞUMUZ SÜRÜYOR

Kapaklı Belediyesi olarak hızla gelişen çağa ayak uydurmak, belediyemizin kaynaklarını doğru kullanıp hizmet kalitesini ve verimliliği artırarak vatandaşlarımızın yaşam kalitesini yükseltmek amacıyla başlattığımız Toplam Kalite Yönetimi yolculuğumuz sürüyor.

Yapısal ve kültürel bir dönüşümü hayata geçirmek olarak ifade edilen Toplam Kalite Yönetimi, birimler arası sınırlardan işbirliği ile çalışmaya, içe dönük hizmet anlayışından vatandaş odaklı hizmet kültürünün yerleştirilmesine, etkinliğin ve verimliliğin belirlenmesinden istatistiki verilerle performans değerlendirmeye, statükocu yaklaşımdan sürekli gelişim yaklaşımına geçilerek gerçekleştirilebilecek dönüşümlerdir.



“DEĞİŞİM ve DÖNÜŞÜM YOLCULUĞU İÇERİSİNDEYİZ”



Belediyelerin dinamik ve çağın ihtiyaçlarına cevap verebilen bir yapıya ulaşmaları gerektiğini ifade eden Kapaklı Belediye Başkanı Mustafa Çetin, “Dünya bir dönüşüm içerisinde bizler de yerelde buna uyum sağlamalıyız. Amacımız belediyemizde yılların vermiş olduğu mental hantallığı ortadan kaldırarak, ulaşılabilen ve çözüm üreten bir anlayışla 7/24 hizmet veren Kapaklı İletişim Merkezimizden başlayarak, bütün birimlerimizin daha aktif rol alacağı, iş tanımlarıyla, organizasyon şemalarındaki rolleriyle beraber vatandaş memnuniyetini ön planda tutan bir anlayışı ortaya koymak. Bu kapsamda bir değişim ve dönüşümün yolculuğu içerisindeyiz. Daha geniş kapsamlı, daha programlı bir belediye kültürünü, ortak akılla uygulamaya koyarak vatandaşlarımıza daha kaliteli ve daha hızlı hizmet sunabilmek için çalışmalarımıza devam ediyoruz.” diye konuştu.

Toplam Kalite Yönetimi yolculuğu kapsamında belirli periyotlar halinde Anadolu Ajansı Yönetim Kurulu Üyesi ve İletişim Uzmanı Dr. Şaban Kızıldağ tarafından verilen eğitim seminerleri düzenleniyor.

Ayrıca belediyemiz içinde belirlenen Toplam Kalite Yönetimi temsilcileri tarafından birim içi ve birimler arası istişareler, eğitimler ve toplantılar gerçekleştiriliyor.

“ÖNCELİĞİMİZ HİZMET KALİTEMİZİ İYİLEŞTİREREK HALKIMIZIN MEMNUNİYETİNİ ÖN PLANA ÇIKARMAK”

Toplam Kalite Yönetiminin uzun bir yolculuk olduğunu belirten Kapaklı Belediye Başkanı Mustafa Çetin, “Önceliğimiz katılımcı ve ortak akılı esas alan bir anlayışla hizmet kalitemizi iyileştirerek halkımızın memnuniyetini ön plana çıkarmak. İnşallah Toplam Kalite Yönetimi serüvenimizde amaçladığımız başarıları sağlayarak, ilerleyen yıllarda Türkiye’de belediyeler arasında ödül almayı hedefliyoruz. Bunu gerçekleştireceğimize yürekten inanıyorum.” dedi



***Bizi Sosyal Medya Hesaplarımızdan
Takip Etmeyi Unutmayın !***





/kapaklibld