



T.C. TARSUS BELEDİYESİ

Kurumsal Mükemmellik Yolculuğu

19. Kamu Kalite Sempozyumu
29 Mart 2018 – Ankara



Ender HORATA
Tarsus Belediyesi
Kalite Yönetim
Temsilcisi

1974 Yılında Tarsus'ta doğdum. İlk, Orta ve Lise öğrenimimi doğup büyüdüğüm Tarsus'ta tamamladım. Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü Lisans mezunuyum.

Serbest Muhasebeci olarak başladığım özel sektördeki çalışma hayatıma, 2002 yılından bu yana Tarsus Belediyesi'nde devam etmekteyim.

Tarsus Belediyesi'nde işe başlamamla birlikte, 2002 yılında kurulan Kalite Yönetim Merkezi'nde görevlendirilen ilk çalışan oldum. Sırasıyla Kalite Yönetim Sekreterliği ve Kalite Yönetim Koordinatörlüğü görevlerini yaptım. Halen aynı birimde Kalite Yönetim Temsilcisi olarak görev yapmaktayım.

16 Yıllık ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve 2008 yılından bu yana Tarsus Belediyesi'nde uygulanan EFQM Mükemmellik Modeli deneyimine sahibim. 2009 Yılında aldığım bir dizi eğitimlerle EFQM Mükemmellik Modeli Ödül Değerlendiricisi oldum. Halen Türkiye Kalite Derneği (KalDer) Ödül Değerlendirici havuzunda, bir kalite gönüllüsü olarak yer almaktayım.



Şevket CAN
Belediye Başkanı

1969 yılında Tarsus'ta doğdu. Ziraat Mühendisidir. Evli ve üç çocuk babasıdır.

1997 yılında Tarsus Belediyesinde çalışmaya başladı ve sırasıyla aşağıdaki görevlerde bulundu.

- 1999 Hal Müdürü,
- 2001 Özel Kalem Müdürü,
- 2003 Fen İşleri Müdürü,
- 2006 Başkan Yardımcısı ve Fen İşleri Müdürü,
- 2009-2014 Başkan Yardımcısı,

2014 yılından bu yana, edindiği deneyimleri Belediye Başkanlığı görevine yansıtmaktadır.



Tarsus Belediyesi



Mersin İl'ine bağlı İlçe belediyesidir. 5393 Sayılı Belediye kanunu ve 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununda belirtilen görev ve sorumlulukları ile Tarsus'lulara belediye hizmeti vermektedir.

1868 yılında kurulmuş, 150 yıllık geçmişe sahip bir belediyedir.

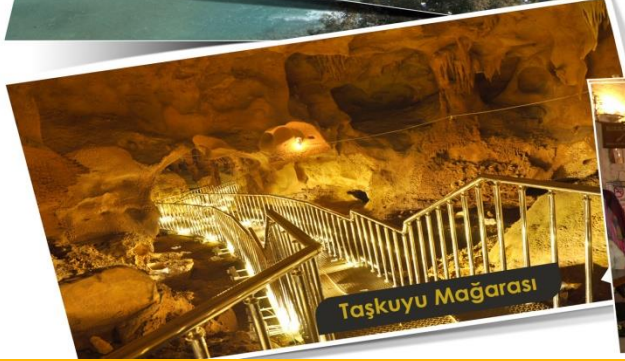
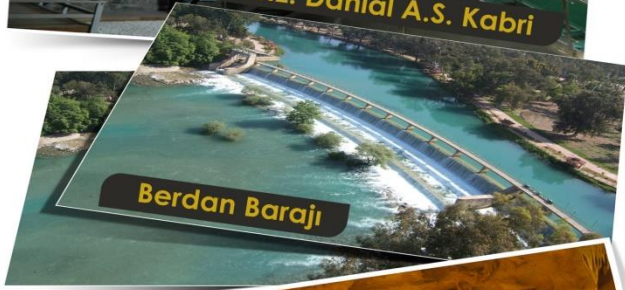
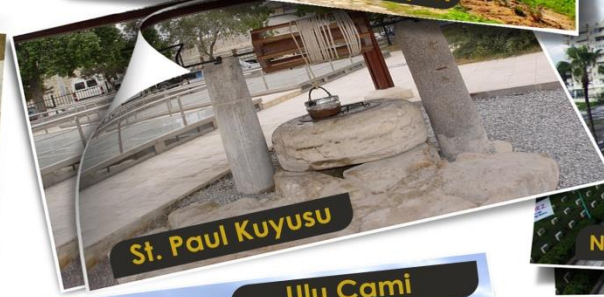
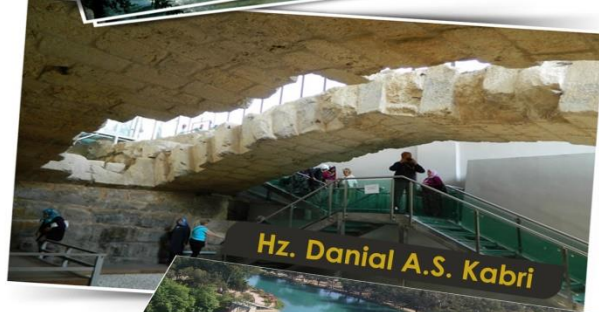
On Bin Yıllık Tarihi Geçmişı ile

DİNLERİN, DİLLERİN, MEDENİYETLERİN merkezi'dir.

TARSUS



Müslümanlar, Hristiyanlar ve Museviler



TÜİK – 2017 VERİLERİNE GÖRE

TARSUS;

Türkiye'nin iki büyükşehri, Adana ve Mersin arasında sıkışıp kalmış; 2017 yılı verilerine göre 335.587 nüfusa sahip; nüfusu Türkiye'nin 26 ilinden daha büyük, 81 il arasında 56. sırada yer alan büyük bir ilçe'dir.

NÜFUS SAYILARI - 2017

1	İstanbul	15 029 231	29	Erzurum	760 476	56	Rize	331 041
2	Ankara	5 445 026	30	Ordu	742 341	57	Amasya	329 888
3	İzmir	4 279 677	31	Afyonkarahisar	715 693	58	Siirt	324 394
4	Bursa	2 936 803	32	Sivas	621 301	59	Bolu	303 184
5	Antalya	2 364 396	33	Adıyaman	615 076	60	Nevşehir	292 365
6	Adana	2 216 475	34	Tokat	602 086	61	Kars	287 654
7	Konya	2 180 149	35	Zonguldak	596 892	62	Kırıkkale	278 749
8	Gaziantep	2 005 515	36	Batman	585 252	63	Hakkari	275 761
9	Şanlıurfa	1 985 753	37	Elazığ	583 671	64	Bingöl	273 354
10	Kocaeli	1 883 270	38	Kütahya	572 256	65	Burdur	264 779
11	Mersin	1 793 931	39	Ağrı	536 285	66	Yalova	251 203
12	Diyarbakır	1 699 901	40	Çanakkale	530 417	67	Karaman	246 672
13	Hatay	1 575 226	41	Çorum	528 422	68	Karabük	244 453
14	Manisa	1 413 041	42	Osmaniye	527 724	69	Kırşehir	234 529
15	Kayseri	1 376 722	43	Şırnak	503 236	70	Erzincan	231 511
16	Samsun	1 312 990	44	Giresun	437 393	71	Bilecik	221 693
17	Balıkesir	1 204 824	45	Isparta	433 830	72	Sinop	207 427
18	Kahramanmaraş	1 127 623	46	Yozgat	418 650	73	Iğdır	194 775
19	Van	1 106 891	47	Edirne	406 855	74	Bartın	193 577
20	Aydın	1 080 839	48	Muş	404 544	75	Çankırı	186 074
21	Denizli	1 018 735	49	Aksaray	402 404	76	Gümüşhane	170 173
22	Tekirdağ	1 005 463	50	Düzce	377 610	77	Artvin	166 143
23	Sakarya	990 214	51	Kastamonu	372 373	78	Kilis	136 319
24	Muğla	938 751	52	Uşak	364 971	79	Ardahan	97 096
25	Eskişehir	860 620	53	Kırklareli	356 050	80	Tunceli	82 498
26	Mardin	809 719	54	Niğde	352 727	81	Bayburt	80 417
27	Malatya	786 676	55	Bitlis	341 474			
28	Trabzon	786 326		TARSUS	335 587			





Çalışan Sayısı



Yıl	Dağılım	Erkek	Kadın	Teknik	İdari	Toplam Sayı
2013	Memur	169	71	42	198	240
	İşçi	526	36	66	496	562
	Geçici İşçi	37				37
	Hizmet Alımı	416	38			454
	Toplam	1148	145	108	694	1293
2014	Memur	97	53	31	119	150
	Sözleşmeli Memur	30	14	44		44
	İşçi	262	18	53	227	280
	Hizmet Alımı	383	30			413
	Toplam	772	115	128	346	887
2015	Memur	94	52	33	113	146
	Sözleşmeli Memur	31	14	45		45
	İşçi	252	18	47	223	270
	Hizmet Alımı	115	32			147
	Toplam	492	116	125	336	608
2016	Memur	92	52	33	111	144
	Sözleşmeli Memur	29	14	43		43
	İşçi	245	17	47	116	262
	Hizmet Alımı	122	28			150
	Toplam	488	111	123	227	599
2017	Memur	95	49	29	115	144
	Sözleşmeli Memur	29	14	43		43
	İşçi	230	17	46	201	247
	Hizmet Alımı	349	56	45	360	405
	Toplam	703	136	163	676	839



Tarsus Belediyesi



Nüfus : 335.587 (2018 yılı verilerine göre)

Hizmet Alanı : 202.400 h.

Tarsus Belediyesi'nin hizmet alanı;

2014 yerel seçimi öncesinde 45 adet mahalle ile 4.200 ha'lık bir alan iken;

Bugün 179 mahalle ve 202.400 ha'lık bir alana yükselmiştir.

Tarsus İlçe nüfusu da 335.587 kişi olmuştur. Bu nüfusun % 76'sı ilçe merkezinde bulunan mahallelerde, % 24'ü ise kırsal mahallelerde yaşamaktadır.



Belediye Başkan Yardımcıları



Elif Seda SAĞLAM

1969 yılında Tarsus'ta doğdu. Hukuk Fakültesinden mezundur. Evli ve iki çocuk annesidir. 1996 yılından 2014 yılına kadar Hukuk İşleri Müdürü olarak çalıştı. 2014 yılından itibaren Başkan Yardımcısı olarak çalışmaktadır.



Serap KURTÇU

1956 yılında Tarsus'ta doğdu. Kimya Mühendisliği bölümünden mezundur. 1992 yılından bu yana birçok departmanda müdür olarak çalışmış ve 2016 yılında Başkan Yardımcılığı görevine gelmiştir.



Ali BAGRIK

1981 Tarsus doğumludur. Halkla İlişkiler bölümünden mezundur. Evli ve iki çocuk babasıdır. 2001 yılından bu yana belediyede çeşitli görevlerde çalışmıştır. 2014 yılından bu yana Başkan Yardımcısı olarak çalışmaktadır.



Rıdvan AKSOY

1953 Gümüşhane doğumludur ve 1959 yılından bu yana Tarsus'ta yaşamaktadır. Evli ve bir kız çocuk babasıdır. 2014 seçimlerinde Belediye Meclis üyesi seçilmiş ve Başkan Yardımcılığı görevinde bulunmaktadır.



Hüseyin BORO

1955 Tarsus doğumludur. Evli ve iki çocuk babasıdır. 2014 seçimlerinde Belediye Meclis üyesi seçilmiş ve Başkan Yardımcılığı görevinde bulunmaktadır.



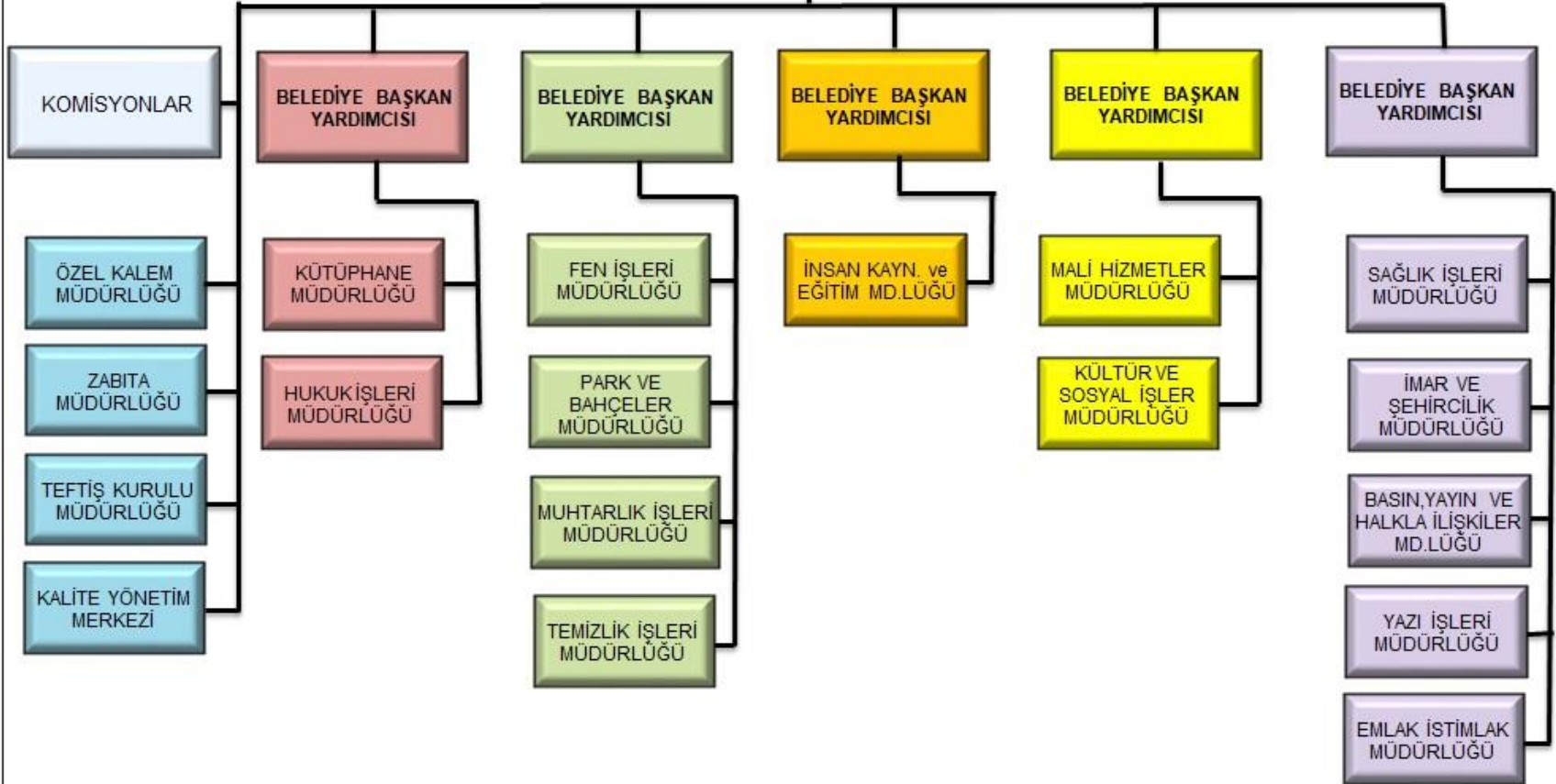
T.C. TARSUS BELEDİYESİ ORGANİZASYON ŞEMASI



BELEDİYE BAŞKANI

BELEDİYE MECLİSİ

BELEDİYE ENCÜMENİ





Görevleri

Yerel ortak nitelikte olmak koşuluyla;

- İmar ve Şehircilik, Coğrafi ve Kent Bilgi Sistemleri,
- Çevre ve Çevre Sağlığı, Temizlik, Park ve Yeşil Alanlar, Kentsel Dönüşüm
- Zabıta, Kültür ve Sanat, Turizm ve Tanıtım,
- Sosyal Hizmet ve Yardım,
- Nikâh, Meslek ve Beceri Kazandırma, Ekonomi ve Ticaretin Geliştirilmesi,
- Dezavantajlı Grupların Desteklenmesi,
- Sağlık Hizmetleri, Eğitim ve Spor Destekleme,
- Kültür ve Doğa Varlıkları ile Tarihi Doku, Mekân ve İşlevlerin Korunması ve yaşatılmasıdır.



Vizyon



Vizyonumuz; millî ve manevi değerleri koruyarak, tüm yerel yönetimlere model olacak bir belediyecilik anlayışı ortaya koymaktır.

Misyon



- Yerel hizmetlerin zamanında, hızlı, ekonomik ve adil bir şekilde sunulduğu,
- Çevreye duyarlı ve mimari estetiğe önem veren, toplumsal çıkarları gözetten plan ve projelerin yapılıp uygulandığı,
- Doğal, tarihi ve kültürel mirasın korunduğu,
- Her türlü afete hazırlıklı, fiziki ve sosyal altyapının,
- Yeterli yeşil alanların, spor alanlarının ve sosyal donatıların sağlandığı,
- Yoksulların ve dezavantajlı toplumsal kesimlerin gözetildiği,
- Hizmette eşitlik ile vatandaş bilgilendirmenin amaç edinildiği, yaşanabilir, çağdaş, kent ortamının temin edilmesidir.



Stratejik Amaçlarımız:

Kurumsal Kapasiteyi Geliştirmek
Yaşanabilir, Yeşil, Temiz ve Sağlıklı Çevre Oluşturmak ve Sürdürülmesini Sağlamak
Sosyal ve Kültürel Belediyecilik Anlayışını Bütün Yönleri ile Yaygınlaştırmak
Düzenli, Sürdürülebilir, Planlı Bir Kentleşmeyi Sağlamak
Halkımıza Sıhhatli, Huzurlu Yaşam Alanı Oluşturmak
Tarihi, Kültürel ve Dini Değerlere Sahip Çıkan Önder Belediyecilik Yapmak



TARSUS BELEDİYESİ'NİN 2014 YILI YEREL SEÇİM ÖNCESİ ve SONRASI DURUMU



30 Mart 2014 tarihinde yapılan Yerel Seçim ve 6360 SK ÖNCESİ / SONRASI

	2013	2015	2017
Gelir	149.048.810,70	110.376.460,92	177.954.844,35
Hizmet Alanı	4.200 ha	202.400 ha	202.400 ha
Mahalle sayısı	45	179	179
Çalışan sayısı	1.293	608	839
Nüfus	246.210	323.961	335.587



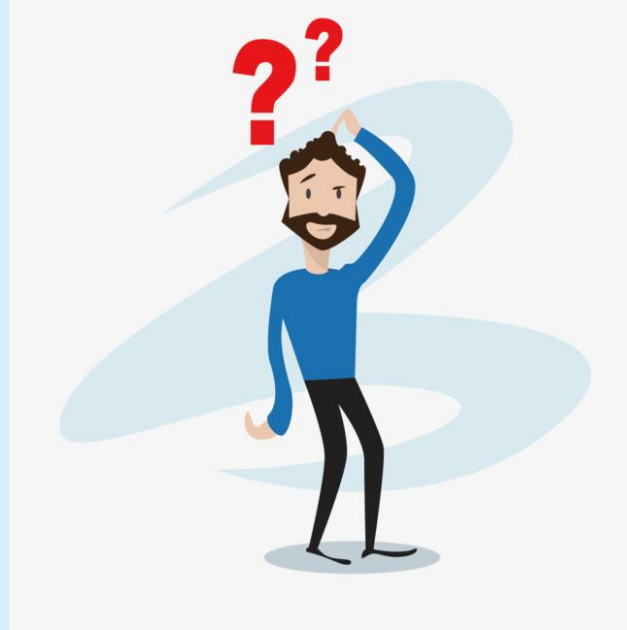
6360 Sayılı Kanun Öncesi ve Sonrası



Büyükşehir Belediyesine devredilen Müdürlük ve Tesisler	Gelir	Ekipman ve Makineler	Tesisler
Su ve Kanalizasyon İşleri Müdürlüğü	Su faturası gelirleri	İş makineleri, binek araçlar, tüm demirbaşlar	Atık Su Arıtma Tesisi , İçme Suyu Arıtma Tesis, Su Depoları
İtfaiye Müdürlüğü	-	İtfaiye araç ve demirbaşları	Hizmet Binası
Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü	Bilet geliri	45 adet otobüs	Otogar
Hal Müdürlüğü	Komisyon geliri	Araçlar	Hal Kompleksi
Gençlik Kampı	-	Tüm demirbaşlar ve tefrişatı ile	Kamp Tesisi
Mezarlık	Harç geliri	-	2 adet Mezarlık
Mezbahane	Kesim ücreti	Tüm demirbaşlar	Kesimhane
Hayvanat Bahçesi	Giriş ücreti	-	300 dönüm üzerine kurulu tesis

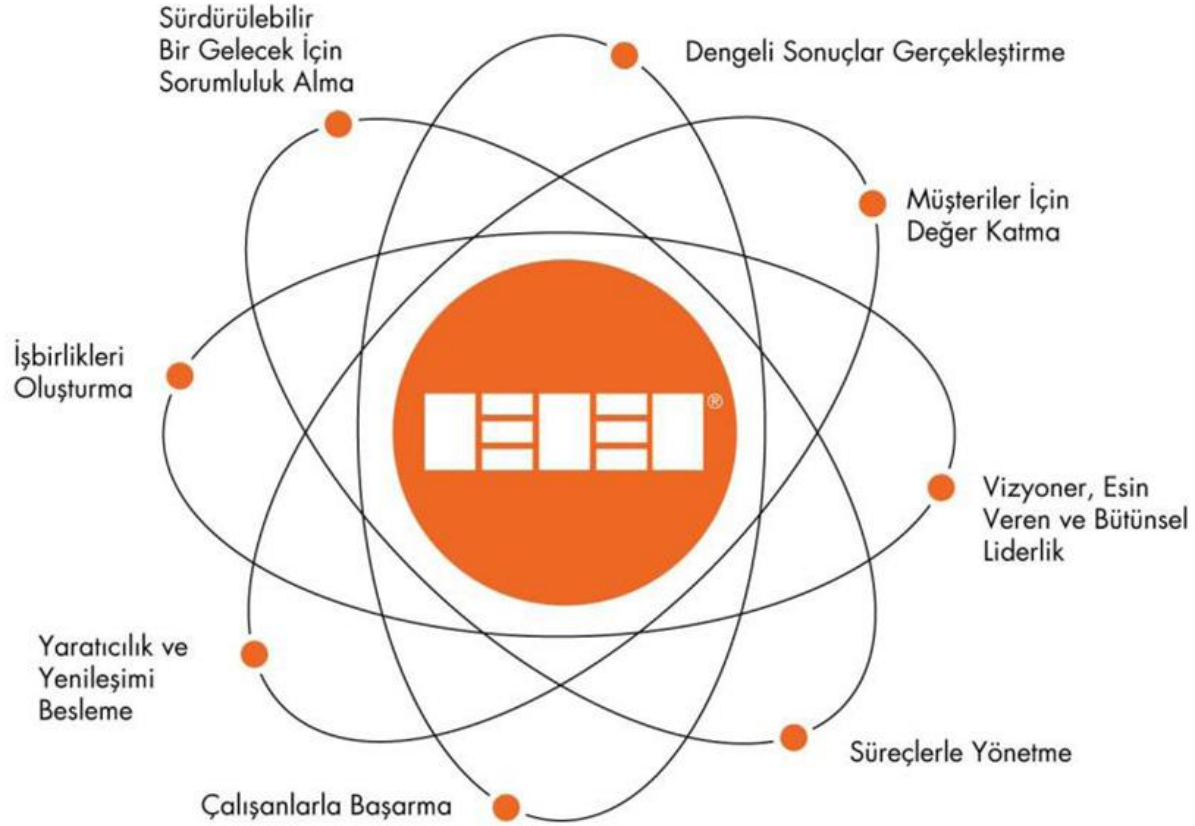


EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ NEDİR?



EFQM Mükemmellik Modeli

Temel Kavramlar



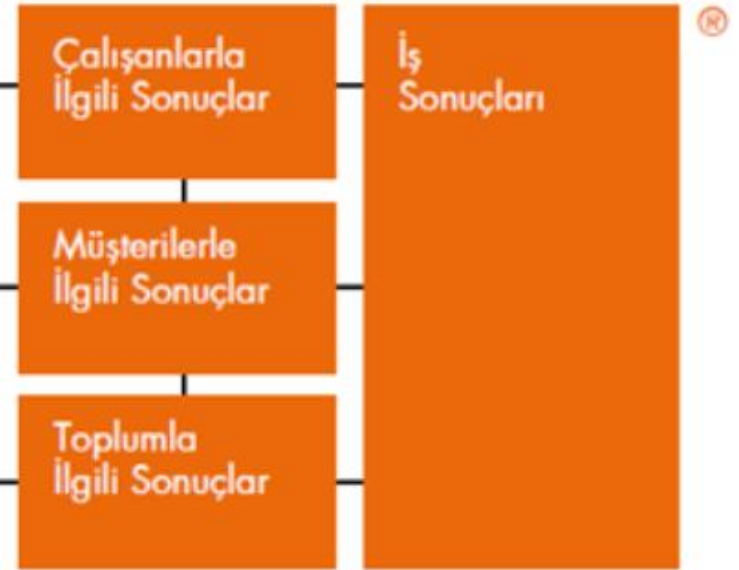
EFQM Mükemmellik Modeli



GİRDİLER



SONUÇLAR



ÖĞRENME, YARATICILIK VE YENİLEŞİM



YAKLAŞIMLARI Planlama ve Geliştirme



Radar Mantığı

Modelin kalbinde RADAR olarak tanımlanan bir mantık yer alır.

RADAR 4 boyuttan oluşur:

- | | |
|---------------------------------|-------------------------|
| Sonuçlar | - Results |
| Yaklaşım | - Approach |
| Yayılım | - Deployment |
| Değerlendirme ve Gözden geçirme | - Assessment and Review |



RADAR

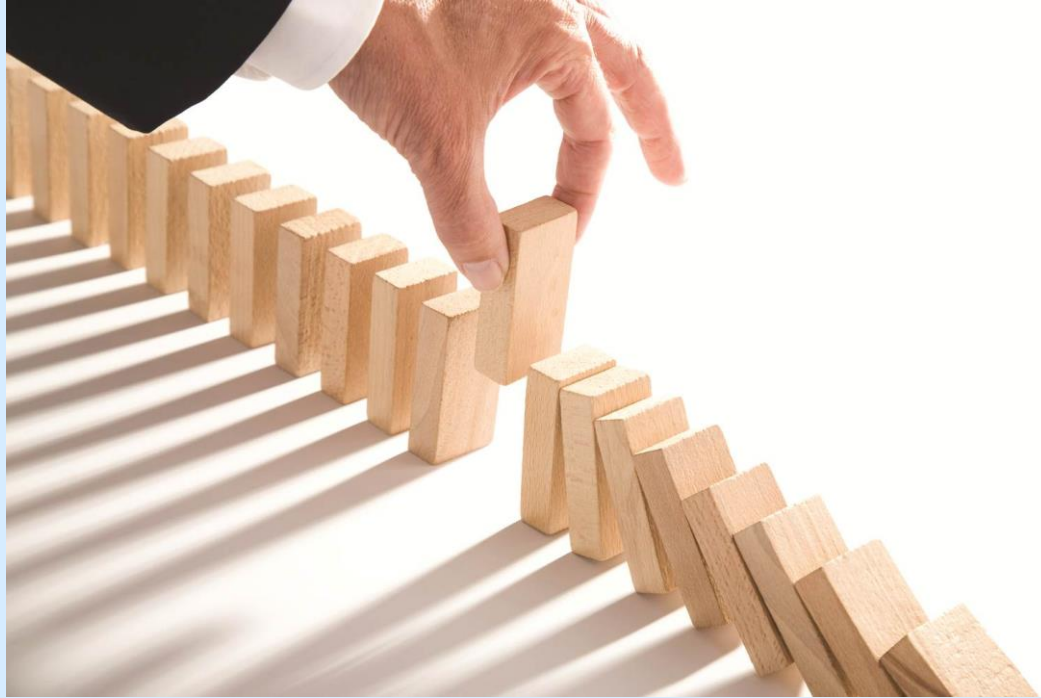
RADAR, EFQM Mükemmellik Modeli yöneticilerin / liderlerin, kuruluşlarının ne yaptığına ve hangi sonuçları elde ettiğine ilişkin neden-sonuç ilişkilerini anlamasını sağlar. RADAR kullanılarak, herhangi bir kuruluşun sahip olduğu kurumsal mükemmellik derecesini sağlıklı bir biçimde değerlendirmek mümkündür.



RADAR bir kuruluşun performansını yapısal bir yaklaşımla sorgulama olanağı sağlar. RADAR aynı zamanda EFQM Mükemmellik Ödülü ve diğer tanıma veya değerlendirme süreçlerinde puanlama yöntemi olarak da kullanılır. Ayrıca kuruluştaki gerçekleştirilecek değişimin yönlendirilmesine ve iyileştirme projelerinin yönetilmesine yardımcı olur.

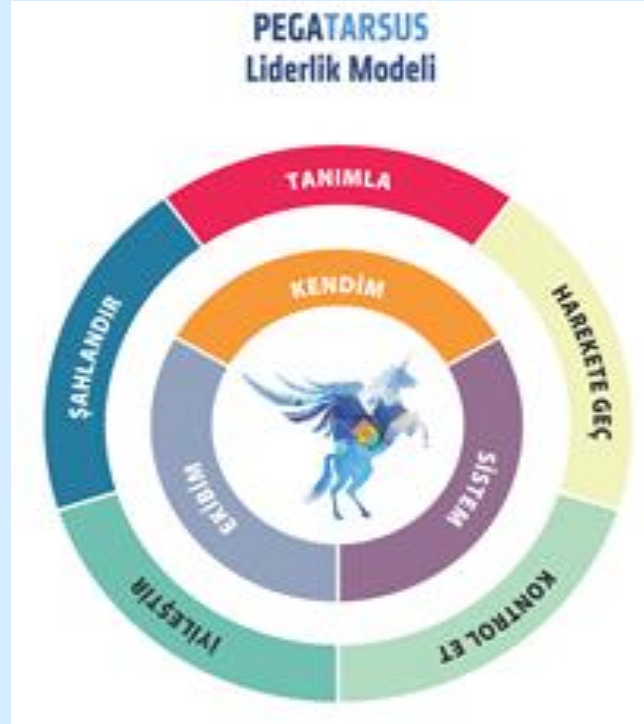


TARSUS BELEDİYESİ EFQM MODELİ UYGULAMALARI

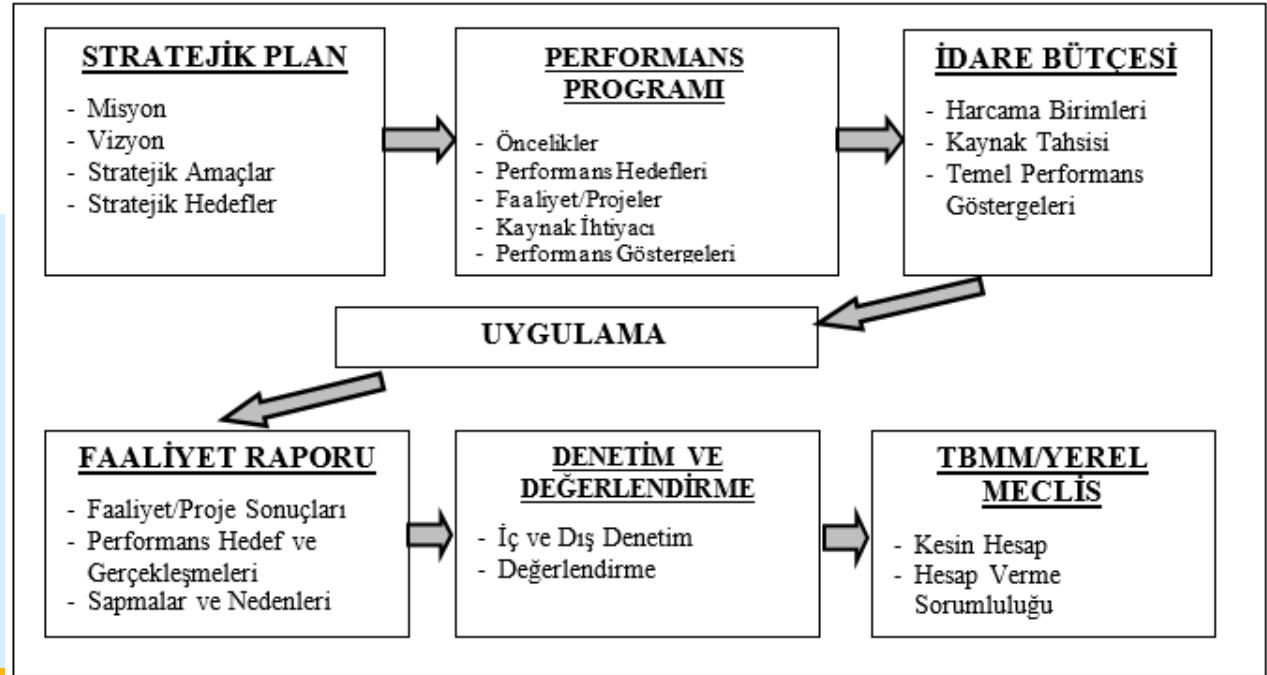


1. Liderlik: PegaTarsus

PEGATARSUS Liderlik Programı; liderlik ve yönetimle ilgili ortak bilinç ve bakış açısı yaratmayı ve mevcut olanları farkındalık alanına çıkartmayı amaçlamaktadır. Proje kapsamında Tarsus Belediyesi'nin başkanı, başkan yardımcıları, müdür ve yöneticileri (tüm liderler) bulunmaktadır.



2. Strateji



3. Çalışanlar



İnsan Kaynakları Politikamız doğrultusunda;

- ✓ Çalışanlarımıza değer veriyoruz,
- ✓ Tanıma ve Takdir Sistemi uyguluyoruz,
- ✓ Önerilerini alıyoruz,
- ✓ Sosyal haklar sunuyoruz,
- ✓ Sağlıklı çalışma ortamı sağlıyoruz,
- ✓ Performanslarını ölçüyoruz,
- ✓ Öğrenme ve gelişim imkanları sağlıyoruz,

4. İşbirlikleri ve Kaynaklar

Ortak payda Tarsus olduğundan; bu kriter kapsamındaki yaklaşımlarımız «işbirliği değil, birlikte yönetmektir...»

Mali ve İnsan Kaynaklarını etkili yönetiyor, araç ve ekipmanlarımızı sürekli geliştiriyor, hizmetlerimizi kaliteli ve planlandığı şekilde sunuyoruz.

- 1 çalışanımız yaklaşık 400 vatandaşa hizmet sunuyor,
- 1 çalışanımıza hizmet etmek için yaklaşık 240 ha alan düşüyor,
- 1 mahalleye 5 çalışanın düştüğü kaynaklarla hizmet ediyoruz.



5. Süreçler



Entegre Yönetim Sistemi

Sistem Altyapı Tanımları

Bekleyen İşlerim



ENDER HORATA



SÜREÇ YÖNETİM SİSTEMİ

BELEDİYE BAŞKAN YARDIMCILARININ SORUMLU OLDUĞU SÜREÇLER



Elif SAĞLAM



Etkin Belediyecilik



Serap KURTÇU



Çevre ve Sağlık Hizmetleri



Kentleşme



Ali BAGRIK



Sosyal ve Kültürel Yaşam Hizmetleri



Rıdvan AKSOY



Kurumsal Yapı



Hüseyin BORO



Turizm ve Tanıtım Hizmetleri

Tarsus Belediyesi 10.1.0.245/QDMS/QDMS

10.1.0.245/QDMS/QDMSNET/BSAT/Default.aspx

QDMS

Entegre Yönetim Sistemi Sistem Altyapı Tanımları

çler

- Süreçlerimiz

01 - Kurumsal Yapı

01.1 - İnsan Kaynakları Süreci

- 01.1.1 - Çalışanların Temini
- 01.1.2 - Çalışanların İsten Ayrılması
- 01.1.3 - Çalışanların Ücretlendirilmesi
- 01.1.4 - Görevlendirme/Yetkileendirme/Yetkilendirme
- 01.1.5 - Çalışanların Terfisi
- 01.1.6 - Ödüllendirme
- 01.1.7 - Cezalandırma

01.2 - Eğitim

- 01.2.1 - Eğitim Süreci
- 01.2.2 - Eğitimin Gerçekleştirilmesi

01.3 - Bilgi Birikimi Yönetimi

- 01.3.1 - Basın Yayın Takibi
- 01.3.2 - Basılı Evrak Oluşturulması
- 01.3.3 - Gelen ve Giden Evrakın Kaydedilmesi (eBA)
- 01.3.4 - Karar Hazırlama ve Yayınlanması
- 01.3.5 - Dosyalama ve Arşivleme
- 01.3.6 - Veri Yedekleme
- 01.3.7 - Proje Yönetimi
- 01.3.8 - Teknoloji İhtiyacının Belirlenmesi ve Tedariği
- 01.3.9 - Kent Bilgi Sistemi

02 - Etkin Belediyecilik

02.1 - Belediye Yönetimi

- 02.1.01 - Stratejik Planlama
- 02.1.02 - Sürec Yönetim Süreci
- 02.1.03 - Performans Programı Hazırlama
- 02.1.04 - Performans Programı Değerlendirme
- 02.1.05 - Bütçe Hazırlama
- 02.1.06 - Bütçe Uyqulama
- 02.1.07 - Kesin Hesap
- 02.1.08 - İç Kontrol Eylem Planı Hazırlama/İzleme
- 02.1.09 - İç Kontrol Sistemi Değerlendirme
- 02.1.10 - Dokümanların Gözden Geçirilmesi
- 02.1.11 - İç Tetkik
- 02.1.12 - Anket
- 02.1.13 - Kalite Geliştirme
- 02.1.14 - Düzeltici/Önleyici Faaliyet
- 02.1.15 - Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme
- 02.1.16 - EFQM
- 02.1.17 - Yıllık Faaliyet Raporu
- 02.1.18 - Yönetimi Gözden Geçirme

02.2 - Hukuk İşleri

- 02.2.1 - Şahıslar Tarafından Açılan İdari Yargı Süreci
- 02.2.2 - Belediye Tarafından Açılan İdari Yargı Süreci
- 02.2.3 - Şahıslar Tarafından Açılan Adli Yargı Süreci
- 02.2.4 - Belediye Tarafından Açılan Adli Yargı Süreci

02.3 - Finansal Kaynakların Yönetimi

- 02.3.01 - Satınalma
- 02.3.02 - Tahakkuk
- 02.3.03 - Tahsilat
- 02.3.04 - Kiralama
- 02.3.05 - Taşınmaz Satış
- 02.3.06 - İcra Takip
- 02.3.07 - Ödeme
- 02.3.08 - Muhasebe
- 02.3.09 - Ön Mali Kontrol İşlemi
- 02.3.10 - Ön Ödeme İşlemleri



SYS – Süreç Performans İzleme Raporu



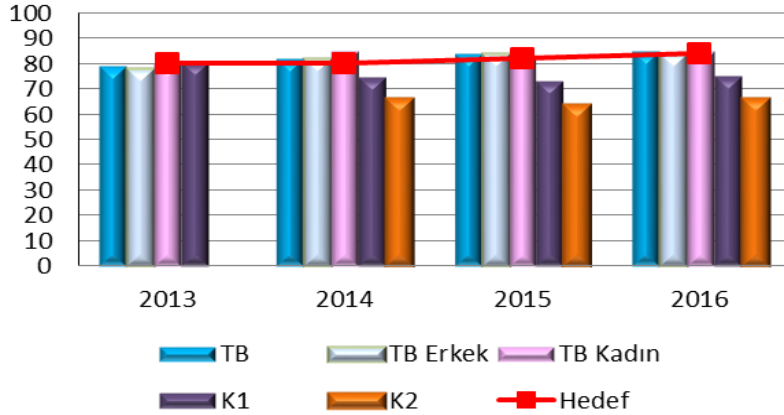
Gösterge Adı	Gösterge Tipi	Birimi	Ölçüm Sıklığı	Sorumlusu	Veri Giriş Sorumlusu	2017
Abone Olunan ve Satın Alınan Yayın Sayısı	Girdi	Adet	Yıl	HARUN DOĞAN	SEMRA KURUAĞAÇ	38 45
Belediyeye ait hisse satış süresi	Çıktı	Gün	Yıl	ORHAN TEKELİ	HÜSNIYE OKUR	32 35
EFQM Mükemmellik Modeli Özdeğerlendirme Notu	Kalite	Yüzde	Yıl	ENDER HORATA	İREM BAL	650 750
Geri Dönüşümde Bilgilendirme Eğitimi Sayısı	Etkinlik	Adet	Yıl	İBRAHİM EGİRTMEN	ŞEBNEM ORHAN	3.000 3.000
Gider Bütçesini Gerçekleşme Oranı	Verimlilik	Yüzde	Yıl	MUTTALİP BOBUŞOĞLU	FULYA AKKOÇ	- 80
ISG Yıllık Denetim Planı Gerçekleşme Oranı	Etkinlik	Yüzde	Yıl	ERSİN EKER	NİLGÜN KARAKAYA	100 100
İç Tetkik Yapılan Müdürlük Sayısı	Çıktı	Adet	Yıl	ENDER HORATA	İREM BAL	17 17
İSG Yıllık Eğitim Planı Gerçekleşme Oranı	Etkinlik	Yüzde	Yıl	ERSİN EKER	NİLGÜN KARAKAYA	100 90
Kalibrasyon Yapılan Cihazların Oranı	Kalite	Yüzde	Yıl	ENDER HORATA	ENDER HORATA	100 100
Kalibrasyon Yapılması	Kalite	Adet	Yıl	ENDER HORATA	ENDER HORATA	1 1
Niteliğe Göre Görevlendirme/Yetkilendirme/Yetkelendirme Oranı	Verimlilik	Yüzde	Yıl	MEHMET BULUT	ÖZNUR KALELİ ÖZEL	90 90
Onaylanmış Bütçe	Çıktı	Adet	Yıl	MUTTALİP BOBUŞOĞLU	FULYA AKKOÇ	1 1
Ölümlü İş Kazası	Çıktı	Adet	Yıl	ERSİN EKER	NİLGÜN KARAKAYA	0 0
Performans Programı Gerçekleşme Oranı	Verimlilik	Yüzde	Yıl	DİLŞAT ACER	FULYA AKKOÇ	- 90
Stratejik Plan Gerçekleşme Oranı	Çıktı	Yüzde	Yıl	MUTTALİP BOBUŞOĞLU	FULYA AKKOÇ	- 75
Süreç Gözden Geçirme Periyodu	Etkinlik	Adet	Yıl	ENDER HORATA	HAKAN KUMDERELİ	1 1
Tahsilat/Tahakkuk Oranı	Çıktı	Yüzde	Yıl	ÜNAL KAZAN	GÜNTAÇ YILMAZ	76 80

23-24 Şubat 2017 Madrid-Alcobendas Yerel Yönetimi Kıyaslama Ziyareti

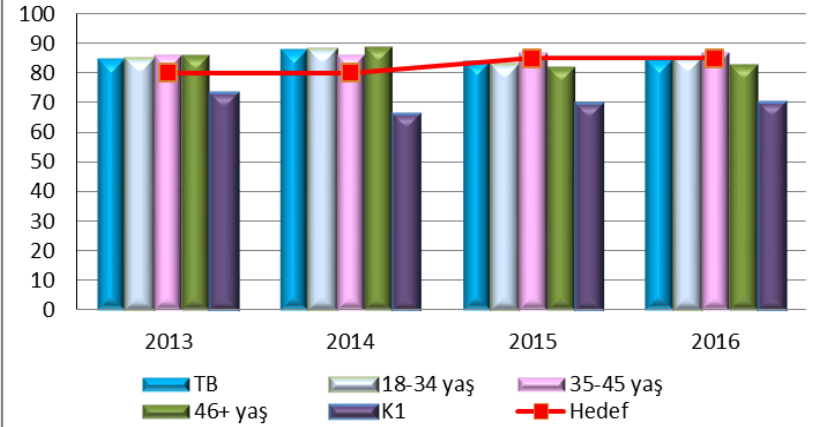


Performansımızı Ölçüyor, Karşılaştırıyor ve iyileştiriyoruz...

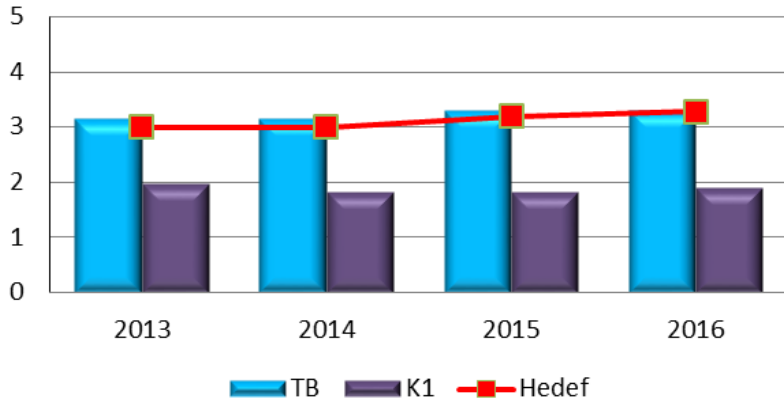
Genel Memnuniyet (%)



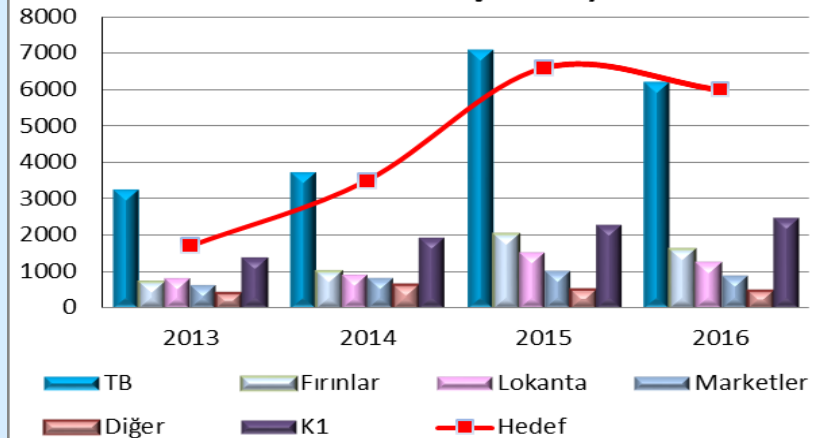
Yeşil Alanlardan Memnuniyet (%)



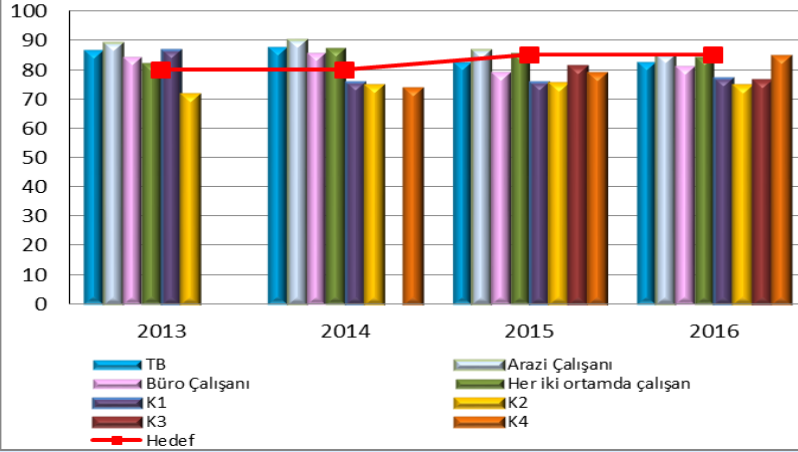
Kişi başına düşen park alanı (metrekare)



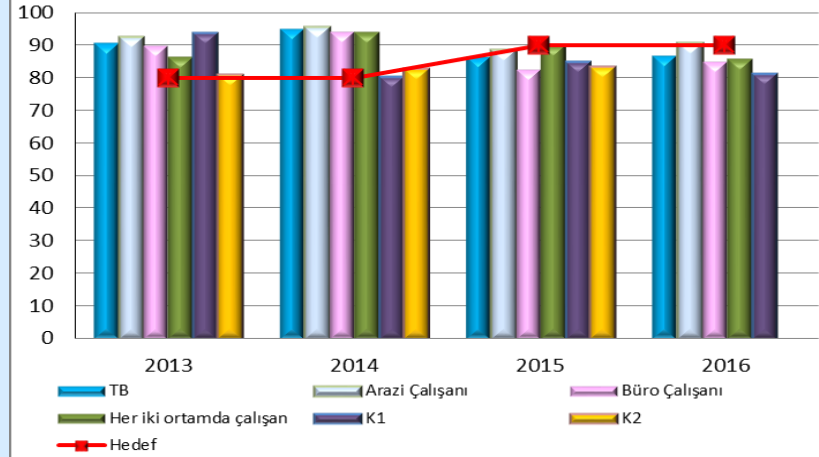
Denetlenen İş Yeri Sayısı



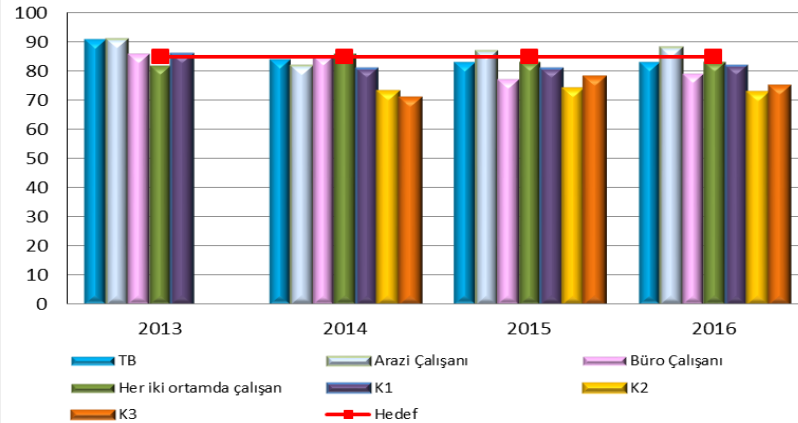
ÇMA Genel Memnuniyet (%)



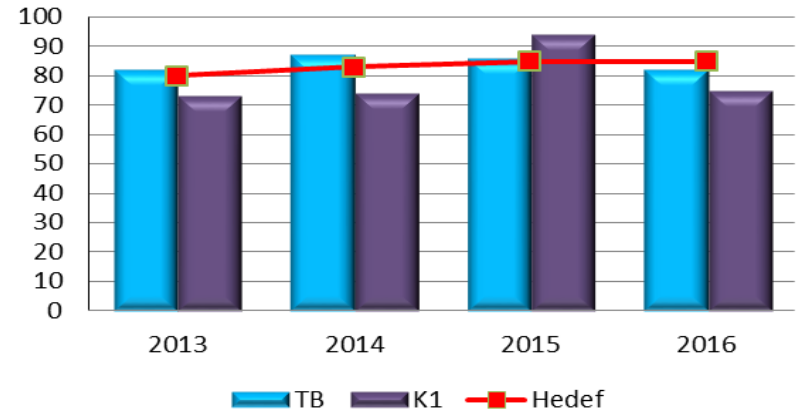
Kurumdan gurur duyma ve güven (%)



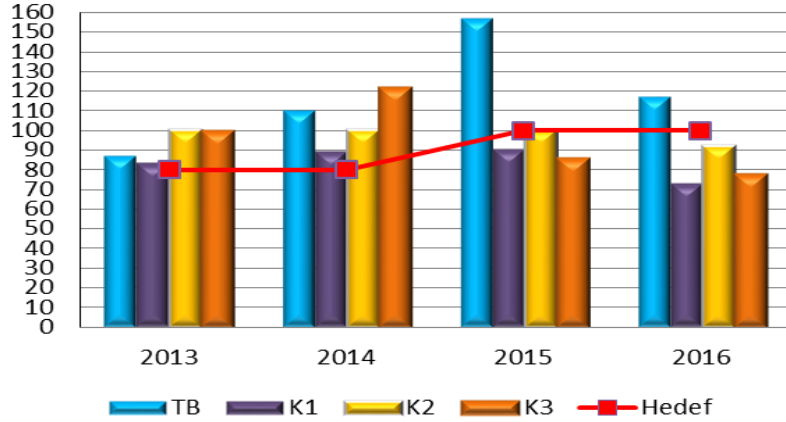
Çalışanlara sunulan eğitim imkan ve fırsatları konusunda memnuniyet (%)



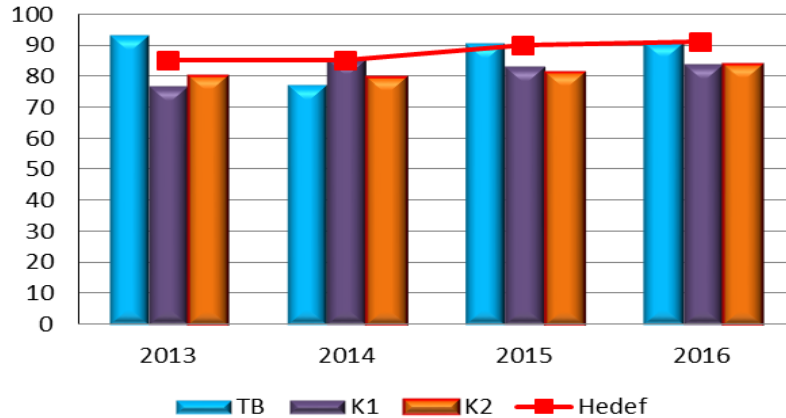
Eğitim planı gerçekleştirme oranı (%)



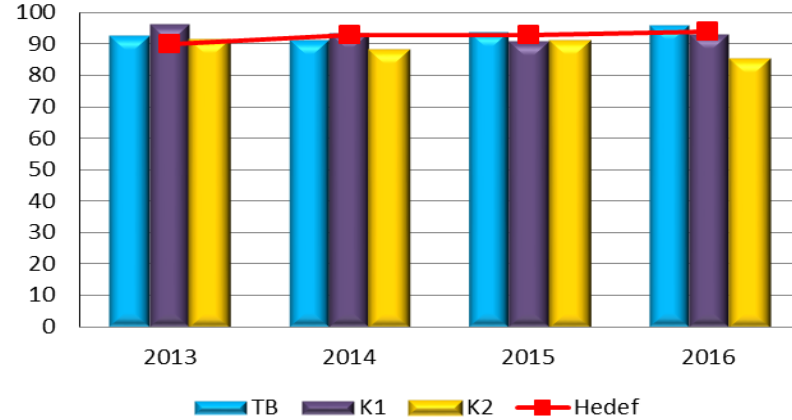
Gelirin Gideri Karşılama Oranı (%)



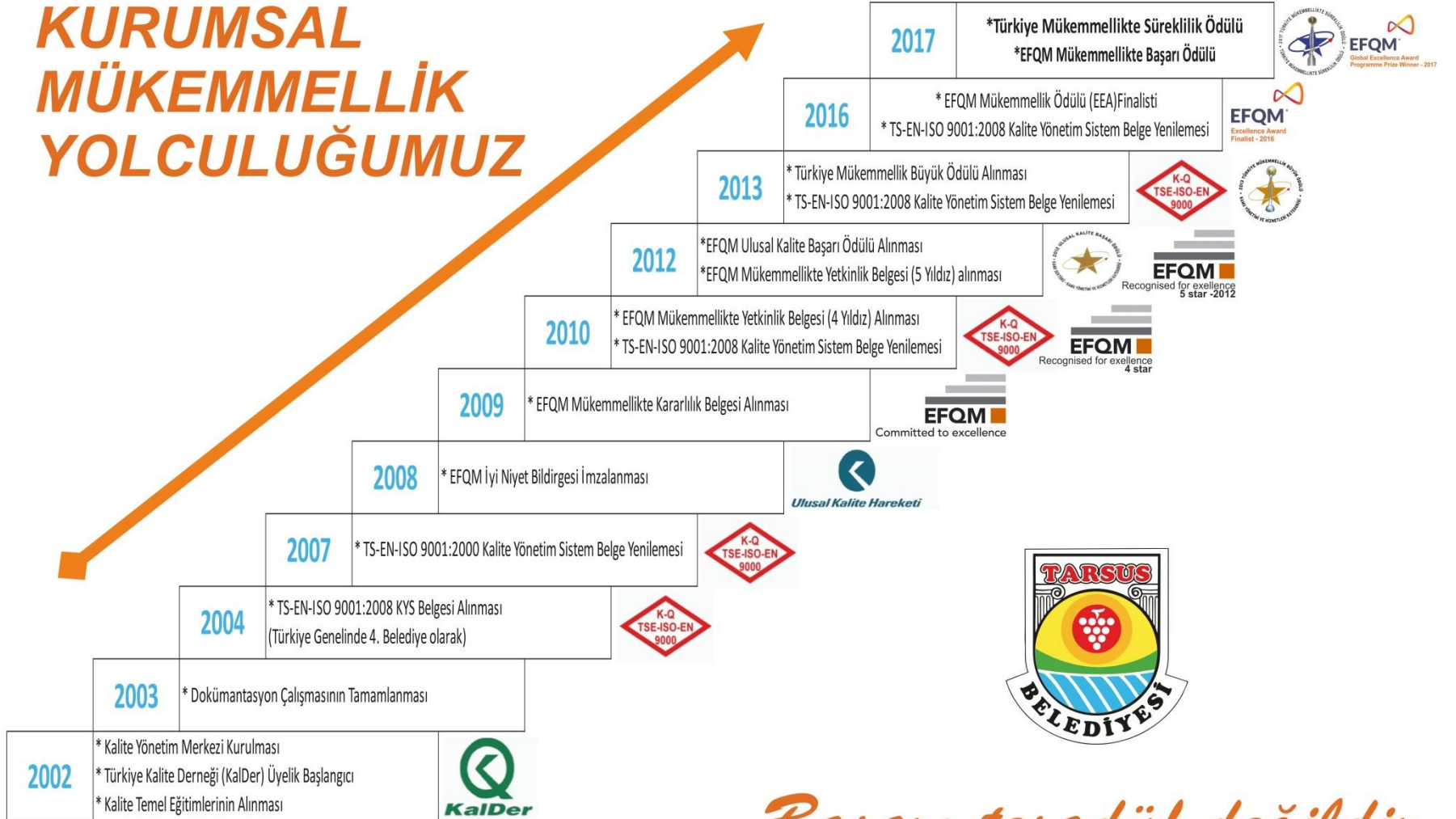
Performans Programı Gerçekleşme Oranı (%)



Süreç Performans Göstergeleri Gerçekleşme (%)



KURUMSAL MÜKEMMELLİK YOLCULUĞUMUZ



Başarı tesadüf değildir.



2013 YILI TÜRKİYE MÜKEMMELLİK BÜYÜK ÖDÜLÜ



Türkiye Mükemmellik Ödülü her yıl olduğu gibi kurumsal mükemmelliğin en seçkin temsilcilerini ödüllendiriyor. 2013 yılında Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne başvuran tüm kurum ve kuruluşlarımızı kutlarız.

2013 TÜRKİYE MÜKEMMELLİKTE SÜREKLİLİK
ÖDÜLÜ KAZANAN KURUMUMUZ



T.C.
SAKARYA
ÜNİVERSİTESİ

2013 TÜRKİYE MÜKEMMELLİK
BÜYÜK ÖDÜLÜ'NÜ KAZANAN KURUMUMUZ



T.C.
TARSUS
BELEDİYESİ
BAŞKANLIĞI

2013 TÜRKİYE MÜKEMMELLİK
ÖDÜLÜ'NÜ KAZANAN KURULUŞLARIMIZ



ARAS KARGO A.Ş.
GENEL MÜDÜRLÜK



METHOD RESEARCH
COMPANY

EFQM



Türkiye Kalite Derneği

Centrum İş Merkezi Aydınevler Sanayi Cad. No:3 Küçükyalı 34854 İSTANBUL
Tel : (216) 518 42 84 Faks: (216) 518 42 86 kalder@kalder.org www.kalder.org



2016 Yılı Avrupa Mükemmellikte Finalist Ödülü





EFQM Forum Madrid - 2017



EFQM
Global Excellence Award
Programme Prize Winner - 2017



2017 Yılı Avrupa Mükemmellikte Başarı Ödülü





26. Kalite Kongresi İstanbul - 2017



2017 Yılı Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü





2018 Yılı EGEA



2017 yılında elde ettiğimiz başarılarından sonra 2018 yılında yeniden EGEA (EFQM Global Excellence Award) başvurusu yaptık.

Mayıs ayında gerçekleşecek Saha Ziyareti sonrasındaki Geri Bildirim Raporu'nu bekleyeceğiz.



HEDEF; 2018 Yılı Avrupa Mükemmellik Ödülü





*Biz büyük bir
aileyiz....*



Teşekkür Ederim....

Ender Horata
Kalite Yönetim Temsilcisi
ender.horata@tarsus.bel.tr
enderhorata@outlook.com
0532 673 5810