



18. KAMU KALİTE SEMPOZYUMU

23 Mart 2017

SSM Nuri Demirağ Salonu, Ankara

DEĞİŞİMİ
YÖNETMEK

KONUŞMACI BİLDİRİLERİ

18. KAMU KALİTE SEMPOZYUMU KONUŞMACI BİLDİRİLERİ

Türkiye Kalite Derneği (KalDer) Ankara Şubesi olarak 2000 yılından bu yana düzenlediğimiz Kamu Kalite Sempozyumu'nun on sekizincisini 23 Mart'ta **Değişimi Yönetmek** temasıyla gerçekleştirdik. 18 yıldır bu sempozyumu düzenlemekteki amacımız, kamu idaresinin merkezinde bulunan bir sivil toplum kuruluşu olmamız sebebiyle kamu yönetiminde, kendini sürekli iyileştiren yapılar kurmak ve yönetim kalitesini geliştirmektir. Bu sempozyumun diğer bir hedefi ise, kamu kurumlarında kaliteli sistemler geliştirme yönünde niyeti veya çabası olan yöneticilere, bu niyetlerini nasıl gerçekleştirebilecekleri, kurumsal mükemmelliğe nasıl ulaşabilecekleri noktasında düşünsel fayda sağlamaktır. Kamu çalışanlarının, kamu yönetimindeki kalitenin artırılması açısından, gerek tartışılan konuların akademik-bilimsel yönlerini tanımaları yoluyla, gerek diğer kamu kurumlarıyla deneyim paylaşımı yoluyla edindikleri entelektüel birikim bu sempozyumun en değerli çıktılarından biridir.

Açılış Konuşmaları

Sempozyumumuz, sırasıyla Türkiye Kalite Derneği Ankara Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı Nazmi Karyağdı, Türkiye Kalite Derneği Yönetim Kurulu Başkanı Buket Eminoğlu Pilavcı ve Savunma Sanayi Müsteşarı Prof. Dr. İsmail Demir'in açılış konuşmalarıyla başladı.

Karyağdı, değişim kavramının kaçınılmaz olarak hayatımıza girdiğini belirterek demokrasi, insan hakları, özgürlükler, katılımcılık, yerel hizmetler ve bilginin bireysel erişime daha uygun hale geldiğini vurguladı ve akıllı telefonlar ve tabletler gibi kişisel erişim cihazları sayesinde değişimin başladığını ve e-devletten m-devlete yani mobil devlete geçildiğini belirtti.



KalDer olarak 18 yıldır kamuda vatandaşı öncelikleyen, kamuda kaliteyi ve verimliliği hedefleyen değişimlere ön ayak olmak istediklerini belirten Karyağdı, kamuda kibirli bir yönetim anlayışıyla değil vatandaşa hizmetkar olan bir anlayışa hakim olunmasını istediklerini ve kurumlarla bu yönde işbirliği yapıldığını belirtti. Bu doğrultuda TÜİK tarafından yapılan yaşam memnuniyeti araştırmasında 14 yıl önce sağlık hizmetlerinde %57 olan memnuniyet oranının %75,4'e, SGK hizmetlerinde %40,2 olan oranın ise %67,9'a yükseldiğini söyledi.

Önceki yıllara göre gelişen, yükselen ve krizlerle baş etme kapasitesi artan bir Türkiye'nin olduğunu söyleyen Karyağdı, vatandaşın yaşam kalitesini artırmak için daha çok çalışmaya ihtiyaç olduğunu belirtti ve yapılacak bazı hususları şu şekilde sıraladı,

- İşlerin para, zaman ve emek açısından daha kolay daha hızlı ve ucuz yapılması amacıyla dijital devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması.
- Dijital Uygulamalar yoluyla merkezi ve yerel düzeydeki kamu hizmetleri alanında karar alma süreçlerinde katılımcılığın sağlanması ve dijital demokrasi uygulamalarının geliştirilmesi.
- Şeffaflık için açık devlet verileri uygulamasına geçilmesi ve bununla ilgili mobil uygulamaların geliştirilmesi.
- Özel sektörde sıklıkla kullanılan veri analizi çalışmalarının Kamu'da da etkin şekilde kullanılması.
- Engel olan değil kolaylaştırıcı, özel sektör için ekonomik değer yaratan; açık, şeffaf yeni iş alanlarının kurulmasına önayak olan kamu süreçlerinin belirlenmesi.
- Hayatın gerçeklerine uymayan düzenlemelerin giderilmesi ve demokratikleşme, hukukun üstünlüğü konularında daha hızlı mesafe kaydedilmesi.
- Toplanan vergilerin tek bir kuruluşun bile etkin şekilde harcadığının, sunulan hizmet kalitesinden, vatandaş ve çalışan memnuniyetinden oluşan performans sonuçlarının kamuoyuna hesap verme işlevi şeklinde paylaşılması.

Sözlerine, "Umarım bugün buradan çıkan yöneticilerimiz ve geleceğin yöneticileri yarın yeni esin ve şevkle masalarına dönmüş olsunlar" diyerek son veren Karyağdı katılımları için tüm konuklara teşekkür etti.

Buket Eminoğlu Pilavcı konuşmasına KalDer'in üzerine düşen sorumluluğu yerine getirmek amacıyla 2030 vizyonunu "Ülkemizde sürdürülebilir iş ve yaşam kalitesine yön gösteren, dönüşüme liderlik eden bir sivil toplum kuruluşu olmak" olarak belirlediklerini söyleyerek başladı.



Dönüşümü sağlamada geleneksel liderlik anlayışının yeterli olmadığı söyleyen Pilavcı, dönüşümcü liderlerin vizyon yaratarak kendisini izleyenlerle sürekli iletişim kuran, güvenilir ve saygı duyulan sosyal mimarlar olması gerektiğini vurguladı.

Sözlerine, yeni normallerle karşılaştığımız son günlerde rekabette başarılı olmak için kreatif düşünce, sentezleme, anlamlandırma, disiplinler arası iş birlikleri ve kültürel farkındalık gibi özelliklerin başarı için elde bulundurulması gereken donanımlar olduğunu söyleyerek devam etti.

“Yeni dünyanın yeni normlarına ayak uydurabilen güçlü kuruluşlar, ezber bozan yeni inovatif iş modelleri ancak bunları destekleyen ve teşvik eden bir ekosistemle mümkündür. Kamu bu noktada yönetmelikler, düzenlemeler, teşvikler ve doğru stratejiler ile ekosistemi oluşturarak ülkemizi geleceğe taşıma misyonunu gerçekleştirebilir. Rekabet gücümüz ile beraber ekonomik dayanaklılığımızın artması kalkınmanın derinlik kazanması ve yaşam kalitemizin artması ana hedefimizdir” diyen Pilavcı, bu zorlu süreçten hep beraber üzerimize düşeni yaparak çok faydalı ve yaşam kalitesi yüksek bir Türkiye çıkacağına inancını vurgulayarak sözlerini tamamladı.

Sempozyumun ev sahibi olan Savunma Sanayi Müsteşarlığı adına konuşması yapan Müsteşar Prof. Dr. İsmail Demir sözlerine ev sahipliğinden dolayı duydukları onuru vurgulayarak başladı. Sözlerine Kurumların değişime ayak uydurabilmeleri ve derinliklerini sürdürebilmeleri için yeni ve dinamik stratejilerini belirlemeleri gerekmektedir. Diye devam eden Demir, değişim ve dönüşüm için Kamunun bir alt yapı oluşturmakta olduğunu ve diğer değişim dinamiklerini etkileyecek faktörlerden olduğunu belirtti.



Değişimin bireysel yaşamda bile çok zor olduğunu söyleyen Demir, buna rağmen kurumlarda bu değişimi destekleyip farkındalık sağlayanlara teşekkürlerini bildirdi. Son yıllarda yapılan anketlere



bakıldığında vatandaşların kamunun hizmetinden pek memnun olmadığını belirten Demir Kamuda hizmet iyileştirmesi konusunda çeşitli adımların atıldığını ve değişime öncülük etmek adına beyin fırtınaları yapıldığını söyledi. Artık insanların ve kurumların birbirine bağlı olduğu bu dönemde bir kurumun değişime ayak uyduramaması bütün zinciri yavaşlatan bir faktör olarak görünüyor diyen Demir, bu günlerde entegre olmuş ve süreçlerini analiz etmiş ve vatandaşa kurumlara ve genelde kamuya hizmeti pratik bir zincire dönüştüren bir yapı üzerinde konuşulduğunu vurguladı.

Kurumların dönüşüm sürecinde çeşitlilik olduğunu söyleyen demir kimi kurumların belirli bir düzeye geldiği ancak bazı kurumların biraz daha korumacı davrandığı bazı kurumların ise özel şartlarını öne sürerek koruma duvarları çekmiş kurumların varlığından bahsetti. Ancak kamu kurumları arası diyalogla dönüşümün gerekliliğinin anlaşıldığını Başbakanlık Müsteşarlığı önderliğinde çalışmaların başlatıldığını söyledi.

Vatandaşın memnuniyet anketinin sonuçlarının ve uluslararası yatırım yapılabilirlik seviyemizin bizim için turnusol kâğıdı görevi göreceğini belirten Demir, bu durumların bizim azmimizi artırması ve çaba göstermemize neden olması gerektiğini belirterek sözlerine son verdi.

Kamu Sermayeli İşletmelerde Kalite ve Verimlilik Paneli

Panel Başkanı: Edip Yılmaz, Hazine Müsteşarlığı- Kamu Sermayeli Kuruluşlar ve İşletmeler Genel Müdür Yardımcısı

Konuşmacılar:

Hayri Avcı, TÜLOMSAŞ- Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Başkanı

Nevzat Şatıroğlu, EÜAŞ- Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Başkanı



Açılış konuşmalarının ardından sempozyumun ilk oturumu olan “**Kamu Sermayeli İşletmelerde Kalite ve Verimlilik**” paneline geçildi. Panelin açılışını aynı zamanda panel başkanı da olan Hazine Müsteşarlığı Kamu Sermayeli Kuruluşlar Genel Müdür Yardımcısı Edip Yılmaz yaptı. Katılımcıların özgeçmişlerini okuyan Yılmaz sözü ilk olarak Elektrik Üretim A.Ş Genel Müdürü ve Yönetim Kurulu Başkanı Nevzat Şatıroğlu’na verdi.

Şatıroğlu sözlerine değişimin en radikal şekilde yaşandığı sektörlerin başında enerji sektörünün geldiğini vurgulayarak başladı. Öncelerde elektrik sektörü üretiminden dağıtımına varıncaya kadar bütün süreçleri devlet tekelinde TEK’in çatısı altında yapıldığı söyleyen Şatıroğlu, değişim ve dönüşümden TEK’in de payını aldığını ve kurumun bölünerek farklı şirketler doğurduğunu ve böylece rekabetin arttığını söyledi. Daha sonra EÜAŞ’ın orgnizasyonel ve fonksiyonel yapısıyla ilgili derinlemesine bilgi verdi. Sonrasında kuruma ilk geldiği günden bert kaynakları daha etkili kullanarak verimliliğin ve karlılığın artırılmasının üzerinde durduğunu belirten Şatıroğlu değişim ve dönüşümü yönetmek için kurumda uygulanan aşağıdaki sistemlerle ilgili bilgi verdi.

- Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme Çalışmaları: (ISO 9001, 14001, 18001) termik santrallerde yapılan atık çalışmalarının önemli yer tuttuğu ve çevreyle ilgili ağaçlandırma çalışmalarını önemsediklerini belirtti. Bunun yanında OHSAS 18001 sistemi kapsamında iş sağlığı ve güvenliğinin kurumun en önemli konuların başında geldiğini vurguladı.
- Laboratuvar Akreditasyon Sistemi ISO 17025: Gölbaş’nda bulunan laboratuvar da birtakım testlerin yapıldığını vurgulayan Şatıroğlu bu tesisin uluslararası standartlarda ölçüm yapabilmesi amacıyla ISO 17025 çalışmalarının tamamlandığını belirtti.
- Bilgi Güvenliği Sistemi ISO 27001: Kamuda yaygın olarak kullanılan bu sistemin EÜAŞ tarafından 22 Şubat 2016 tarihinde tamamlanarak kullanılmaya başladığını belirten Şatıroğlu siber saldırılara karşı yapılan önleme çalışmalarının çok önemli olduğunu belirterek taşra ve merkez teşkilatlarında siber saldırıya karşı güvenlik çalışmalarını başlattıklarını vurguladı.
- Hedef Bazlı Performans Değerlendirme Sistemi: Bu çalışmanın Enerji Bakanlığı koordinasyonu ile başlatıldığını belirten Şatıroğlu şirketin üst yönetimi tarafından tanımlandığını ve yaygınlaştırma çalışmalarının sürdürüldüğünü belirtti.
- Kurumsal Kaynak Planlaması: Şirket bu çalışmalara başlamış, özellikle muhasebe, finans, lojistik ve insan kaynakları alanlarında ciddi şekilde kullanılmakta olduğuna değinildi.
- Elektronik Bilgi Akış Sistemi: Kamuda en çok beğendiği sistemlerin başında geldiğini belirten Şatıroğlu sistemin, evrak ve kırtasiye giderlerini ortadan kaldırdığını ve birimler arası iletişimin tamamen elektronik olarak yapıldığını belirtti.



- İç Kontrol Sistemi: Bir danışman firma ile birlikte bu çalışmaya başlanıldığını belirten Şatıroğlu, bu sistemle şirketteki bütün iş süreçlerinin masaya yatırılıp analiz edildiği ve yazılı hale getirildiğini söyledi. Bundan sonraki aşamanın bu süreçleri sürekli iyileştirecek hale geldiğini belirtti.
- Sürekli İyileştirme Faaliyetleri: Kendisinin arka planının özel sektör olduğunu vurgulayan Şatıroğlu bu yüzden en az sermayeyle en fazla çalışmanın önemli olduğunu kuruma benimsetmeye çalıştıklarını söyledi bunun için de çalışanları da işin içine katarak değişimi yönetmeye çalıştıklarını belirtti.

Nevzat Şatıroğlu'ndan sonra sözü alan Tülomsaş Genel Müdürü Hayri Avcı sözlerine Tülomsaş'ın tanıtımı, tarihi, ürettiği ürünlerle ilgili bilgi vererek başladı. 1970li yılların Tülomsaş'ın yüksek teknolojiye geçiş sürecinin başladığını belirten Avcı kurum çalışanlarının bu yıllarda Fransa'ya giderek öğrenmeler yaptığını ve kurumdaki kültür değişimini başlattıklarını belirtti. 2005 yılında mevcut hükümetin demir yolunu sektörünün yeniden devlet politikası olarak ön plana almasıyla birlikte değişim ve dönüşümün hızlandığını söyledi. Yabancı kurumlarla stratejik ortaklık anlaşması yapıldığını söyleyen Avcı, bu anlaşmalarla marka değerlerinin artmasını hedeflediklerini ve bunu gerçekleştirdiklerini söyledi. AB şartlarına uygun ürün ve yönetim kapsamında ISO 9001, 14001 ve 18001 gibi sektörü ilgilendiren bütün sertifikaların aldığını belirtti. Bunların yanında değişimi ve ilerlemeyi artırmak adına aşağıdaki başlıklarda yapılan çalışmalardan bahsetti

- ERP kurumsal kaynak Yönetim sisteminin uygulanması
- Ürün takibine yönelik MS Project uygulamasının kullanımı
- Malzeme Yönetimi kare kod uygulaması
- Veri tabanlı marka analizleri uygulamaları
- Üretim süreçleri izleme ve değerlendirme uygulamaları
- İnsan kaynaklarının kalifikasyonu ile ilgili çalışanlara eğitimler verilmesi (yabancı dil eğitimleri, teknik eğitimler gibi) yüksek lisans ve doktoranın teşvik edilmesi.
- Yeni personel istihdamı
- Yurt içi ve dışı fuarlara etkin katılım
- EFQM çalışmalarının devamına değinen Avcı bu sistemi kurmak zorunda olduklarını söyleyerek geleceğe yürümenin olmazsa olmaz şartlarından olduğunu vurguladı.

Bu çalışmaları yaptıktan sonra ülkenin en büyük dizel motorunu ürettiklerini belirten Avcı 17 ana ürünle yurtdışı piyasada 27 adet müşterilerinin olduğunu söyledi. Bu çalışmaların ayrıca tedarikçilerin kalite seviyesinin arttırdığını belirtti. Tedarikçileriyle birlikte yaklaşık 20 bin kişiye istihdam yarattıklarını söyleyen Avcı bu sayının 2020 yılında 50 bin olmasını hedefledikleri belirtti. Ayrıca Milli



hızlı tren projesine başladıkları ve ülkeye katkı sağlamaya devam edeceklerini belirterek konuşmasını sonlandırdı.

Vatandaşın Yaşam Kalitesini Artırmaya Yönelik Yenilikçi Uygulamalar Paneli

Panel Başkanı: Nazmi Karyağdı, KalDer Ankara Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı

Konuşmacılar:

Nadide Yiğiteli, SGK- Strateji Geliştirme Daire Başkanı

İrfan Keskin, AFAD- Bilgi Sistemleri ve Haberleşme Daire Başkanı



Panelin açılışında yaşam kalitesini geliştirmeye yönelik birçok kurumun olduğunu vurgulayan Karyağdı bunların en başında da SGK'nın geldiğini ve sosyal güvenliğin doğumdan ölüme kadar birçok insanı ilgilendirdiğini ve çok kapsamlı bir süreç olduğunu vurguladı çalışan ve emekli sayısından yola çıkarak 40 milyona yakın vatandaşımızı ilgilendirdiğini söyledi ve sözü ilk olarak Nadide Yiğiteli'ne bıraktı.

Sözlerine değişimin en çok görüldüğü alanlardan birinin sosyal güvenlik olduğunu belirterek başlayan Yiğiteli bunun nedeninin de bulanda sosyal, demografik ve ekonomik değişkenlerin doğrudan yansıması olduğunu belirtti ve söylene şöyle devam etti "Sosyal güvenliğin geçmişine baktığımızda yardımlaşma kültürünün olduğunu görüyoruz. Sanayileşme süreciyle birlikte çalışma ilişkileri değişiyor bunla birlikte de sosyal ve ekonomik hayatta değişiklikler görüyoruz, bu değişim de doğrudan sosyal güvenlik alanına yansımıştır. Bu çerçevede bireysel çabalar aile ve dayanışma kültürü yerini devletlerin sorumluluklarını içeren sosyal güvenlik sistemlerine bırakıyor. Bugün ise kını dünya savaşıyla birlikte gelişime uğramış ve günümüzde de sosyal bir hak olarak belirlenmiştir bu anlamda sıkça değişime uğramış bir süreç olduğunu görüyoruz"



Son yıllarda yapılan sosyal güvenlik reformunun değişim ve dönüşümündeki önemine değinen Yiğiteli, bu reformların uzun vadede mali açıdan sürdürülebilir bir sistemin amaçlandığını söyledi ve buradaki esas amacında norm ve standart birliğinin sağlandığı bir emeklilik sistemi, tüm nüfusu kapsamına alacak genel sağlık sigortası ve tek bir kurumsal yapının oluşturulması olduğunu vurguladı. Bu değişiklikleri hayata geçirirken kurumun birtakım ilkelerinin var olduğunu ve bu ilkelerin birincisinin çağdaş, etkin ve vatandaş memnuniyeti, öncelikleyen ve en önemlisi gelecek nesillerin refahını gözetilen bir sistemin kurgulanması olduğunu; ikinci olarak teknolojik imkanlardan en üst seviyede faydalanarak etkin bilgi işlem alt yapısının kurulması olduğunu bu sayede de kaynak tasarrufuna gidilmesinin amaçlandığını vurguladı.

Yiğiteli, vatandaşların yaşam kalitesini artırmak amacıyla SGK'nın yaptığı projeleri şu şekilde sıraladı.

- İl ve ilçe merkezlerine 530 adet sosyal güvenlik merkezinin açılarak vatandaşın hizmete ulaşımının kolaylaştırılması sağlanmıştır.
- E-devlet üzerinden sigortalılara 7/24 hizmet sunulmaktadır ve kâğıt ortamında sigortalılara verilen belgeler elektronik ortama taşınmıştır.
- Genel sağlık sigortasıyla tüm vatandaşların sağlık hizmetine eşit şartlarda ulaşması sağlanmıştır ve bütün eczaneler sigortalıların hizmetine açılmıştır.
- Sağlık kartı uygulamasına son verilerek sigortalılara kolaylık sağlandı.
- Herkesin farklı hastaneye gitmesi (Üniversite Hastanesi, Devlet Hastanesi) ortadan kaldırıldı, Üniversite hastaneleri sigortalıların hizmetine açıldı.
- Bilgi ve verilerin tek veri tabanında birleştirilmesi sağlandı. Böylece üç kurumun verilerinin birleşmesiyle emeklilik maaşına bağlanma süresi 10 güne düştü.
- İş takibi SMS projesiyle kişilerin cep telefonlarına gönderilmeye başlandı böylece hizmet kalitesi arttı.
- Mobil araçlarla SGK hizmeti verilemeye başlandı böylece vatandaşın hizmete ulaşımı kolaylaştı.

Konuşmasını yeni projelerden bahsederek sonlandıran Yiğiteli, projeleri şu şekilde sıraladı ve son söz olarak kurum olarak "Değişimi Hisset Dönüşüme Ortak Ol" sloganını geliştirdiklerini söyledi.

- Evde çocuk bakımı yoluyla kayıtlı istihdamın geliştirilmesi. Bu projeye annelerin kayıtlı çalışmaya alıştırılması onların çalıştırdığı dadıların kayıt altına alınmasının sağlanması ve sosyal güvenlik bilincinin yaygınlaştırılmasıdır.



- Sosyal Güvenlik alanında her türlü öneri, ihbar ve şikâyet gibi çözüm bekleyen konuların kuruma iletimini sağlamak ve kurumsal hesap verilebilirliği artırmak amacıyla “ALO 176” telefon hattının kurulması.
- Sigortalılara yönelik faaliyetlerin ne olduğunu anlatan milli seferberlik programının oluşturulması. Bu proje kapsamında oluşturulan heyetler çalışan sigortalıları işte, emeklileri ise evde ziyaret ederek, SGK tarafından geliştirilen politikaların taşraya ne şekilde yansıdığını tespit etmek amaçlanmıştır.

Nadide Yiğitli'nin konuşmasının ardından sözü alan panel başkanı Nazmi Karyağdı, AFAD'ın sloganının “Beklenmeye Hazırlıkımız” olduğunu söyleyerek bunu nasıl gerçekleştirdiklerini ve 2008 yılından beri süregelen değişimi nasıl gerçekleştirdiklerini İrfan Gezer'e sordu ve sözü kendisine bıraktı.

İrfan Gezer, sözlerine AFAD'ın yaptıklarına değil de vatandaşın AFAD'tan beklentilerinin neler olduğu ve AFAD olarak vatandaşa nelerin verilmesine değinmek istediğini söyleyerek başladı.

Değişimin çok tılsımlı bir kavram olduğunu söyleyen Gezer, Steve Jobs'un bir gün çıkıp dünyayı değiştireceğim dediğini ve bunun önemli olduğunu belirtti. Suriye'den ciddi bir göç hareketinin yaşandığını söyleyen Gezer, AFAD olarak bu durum karşısında hızlı aksiyon alınarak gelen misafirlerim barınması, beslenmesi gibi konularda çalışmalar yapıldığından bahsetti ve şöyle devam etti “Gelişmiş ülkelerin elindeki bilgilerle hayatları sonlandırırken biz aynı bilgiyi kullanarak insanlara umut olmaya çalıştık bu yüzden AFAD'ın yaptığı çalışmalar oldukça önemli yer tutmaktadır ve biz geçmişten gelen misyonumuz gereği bu kişilere yardımcı olmaya devam edeceğiz”

AFAD olarak gerek kendi vatandaşlarımıza gerek yabancı sığınmacıların yaşam kalitesini geliştirme yönünde çalışmalara devam ettiklerini belirten Gezer, afet öncesi ve sonrası yazılı süreçlerin varlığından bahsetti ve Afet'e Hazır Türkiye projesi kapsamında ailelere, iş yerlerine ve gençlere bu konuyla ilgili eğitim verdiklerini söyledi ve bu rakamın 6 milyon civarında olduğunu belirtti. Yaptıkları diğer çalışmaları şu şekilde sıraladı,

- 23 barınma merkezinin oluşturulması
- Afet risklerinin belirlenmesi ve önlenmesine yönelik projeler bunlardan biri risk yönetimine yönelik yapılan çalışmalar
- Doğal Afetlerle ilgili önemli bir paradigma değişikliğine gidilerek afet yaşanmadan önce önlenmesine yönelik TARAP projesinin başlatılması



- Bütünleşik afet risk haritalarının oluşturulmasıyla vatandaşların yaşadıkları bölgede çığ, kaya düşmesi, toprak kayması gibi risklerin önceden belirlenerek ilgili paydaşlara, (valilik, belediye başkanlıkları vb.) bildirilerek, bunlara yönelik tedbirlerin alınmasının sağlanması
- Türkiye afet müdahale planının oluşturulması. Bu plan kapsamında dokuz kurumun içinde yer aldığı plan. Bu plan olası bir afette, yangın söndürme, arama kurtarma, barınma gibi ayakları var.
- Afet yönetim ve karar destek sistemi, bu bilişim sistemi sayesinde ülke çapında kaç jeneratör, çadır, battaniye ve barınma yerinin olduğuna dair verilere ulaşıyor
- AFAD Kart, bu proje 2015 yılında BM tarafından ödüllendirilmiştir. AFAD kart konteyner kentlerde yaşayan kişilere harcama yapmaları için sunulmuştur.

Sözlerine, nitelikli arama kurtarma bizim için önemli o yüzden 8 adet her türlü şarta uyum sağlayan anfibik araç alındığını belirterek devam eden Gezer sadakat ve liyakat temelli hizmetin kamuda önemli olduğunu belirterek sözlerini tamamladı.

Açılış Konuşması

Lütfi Elvan – Kalkınma Bakanı

Konuşmasının başında katılımcılara ve bu organizasyonu düzenlediği için KalDer'e teşekkürlerini ileten Elvan konuşmasına kamu politikalarında değişim ve yeniliği uzun soluklu bir çaba gerektirdiğini vurgulayarak başladı ve sözlerine şu şekilde devam etti:



“Kamu sektörü, farklı idare türlerini, örgütlenmeleri ve dinamikleri içerisinde barındırması nedeniyle homojen bir yapıda değildir. Örneğin; ulaştırma alanında yatırımlarla kısa sürede gözle görülür gelişmeler sağlanabilir, bir yerleşim yerinin altyapısı kısa süre içerisinde yenilenebilir ya da vergi ile ilgili bir değişiklik yapıldığında bunun etkisi hemen görülebilir. Fakat “kamu yönetiminde” değişim zaman, sabır ve bazen de nesil değişiklikleri gerektirmektedir. Bu durum, kamu politikalarına yönelik geliştirilecek yenilikçi yaklaşımların politika alanına göre farklılaştırılmış bir biçimde uygulanmasını zorunlu kılmaktadır.”

Konuşmasının devamında yenilikçilik kabiliyetini olumlu yönde etkileyecek kamu politikalarında ilişkin temel ilkeler olarak aşağıdaki maddeleri sıraladı.

- İyi yönetim ilkelerini tüm kamu sektörüne hakim kılmak,
- Politikaların ve stratejilerin belirlenmesi ve uygulanması süreçlerinde etkinliği artırmak,
- Daha hızlı, kaliteli ve güvenilir kamu hizmeti verilmesini sağlayarak vatandaş memnuniyetini yükseltmek,
- Şeffaflık ve hesap verebilirliği sağlayan uygulamaları yaygınlaştırmak,
- Kamu kuruluşlarında vatandaş odaklı hizmet dönüşümü stratejisini, ısrarla ve sürekli kapsamını genişleterek uygulamak,
- Düzenleyici etki analizlerinden elde ettiğimiz geri beslemelerden tüm kamusal süreçlerde yararlanmaktır.

Bu ilkeler çerçevesinde ele alınması gereken kamu politikalarında değişim ve yenilik konularında başarının bir takım temel faktörlerle doğrudan ilişkili olduğunu söyleyen Elvan, bunların birincisinin değişim ve reforma yönelik siyasi sahiplik olduğunu belirtti ve ülkenin geçmişte yaşadığı hızlı ve ekonomik toplumsal gelişmeler siyasi istikrarsızlığa sebep olmuş kısa sürede değişen iktidarlar reformların sahipsiz kalmasını sağlamıştır dedi.

Elvan başarı faktörleriyle ilgili değerlendirmelerini şu şekilde sıraladı:

Başarı için önemli olan bir diğer faktör de güçlü bir koordinasyon mekanizmasıdır. Herhangi bir kamu politikasında değişim yapılırken söz konusu politikaların çok sayıda bileşeni olması ve birden çok kurumu ilgilendirmesi, bu politikaların gerek tasarlanması gerekse de uygulanması aşamasında çok sayıda güçlkle karşılaşılabilir. Bu süreçte her kurumun kendi perspektifinden bakması ve güçlü bir koordinasyon işletilmemesi değişim süreçlerinin bütünselliğini olumsuz etkilemektedir.

Örneğin, personel rejiminde herhangi bir reform yapılmadan gerçekleştirilen birçok kamu yönetimi reformu girişimi başarının istenilen düzeyde sağlanmasına engel olmaktadır. Sürece



bütüncül bir bakış açısıyla bakan ve sorunları sistem yaklaşımı çerçevesinde ele alan bir koordinasyon mekanizmasının kamu politikasında değişim yapan kamu idarelerince işletilmesi kritik önemi haizdir.

Temel başarı faktörlerinden bir diğerini belki de en önemlisini yöneticilerimizin yetkinliği oluşturmaktadır. Yeni kamu yönetimi, “siyaset” ile “idare” arasındaki ilişkilerde politikacıları, stratejistler ve düşünce oluşturucuları olarak görmektedir. Siyasiler, değerleri ve vizyonları belirleyip uygun stratejileri seçmeli ve makro seviyede kaynakları tahsis etmelidirler. Kamu politikalarının yönetimi ise, modern yönetim tekniklerini bilen yöneticiler tarafından icra edilmelidir.

Bu açıdan kamu politikalarında değişim kabiliyetini artırabilmek için kamu yöneticilerinin, hizmet standartlarına, kalite ölçülerine ve yararlanıcı memnuniyetine önem vermeleri gerekmektedir. Bu anlamda, yöneticiler için temel liderlik programları düzenlenerek kamu sektörüne bütüncül bir bakış açısı kazandırarak temel liderlik yetkinlikleri aktarılmalıdır.

Diğer bir önemli başarı kriteri de kamu personelinin yetkinliğidir. Tüm dünyada önemli yenilikler öngören kamu politikaları, değişimi hayata geçirecek personelin yetkinlik düzeyi dikkate alınmadan gerçekleştirildiğinde ciddi başarısızlıklarla karşılaşmaktadır.

Bu çerçevede, gerçekleştirilecek kamu politikası yeniliklerinin başarısı için insan kaynağının sürekli bir biçimde iyileştirilmesi gerekmektedir. Bu iyileştirme için personel rejiminin çalışmayı zorlayan, çalışanı çeşitli ödül mekanizmalarıyla motive eden bir yapıda olması gerekmektedir.

Sonuçlara odaklanan ve ölçülebilir bir kamu politikası yaklaşımı hedeflenen sonuçları elde etmek için farklı çözümlerin geliştirilmesini gerektirmektedir. Bu farklılaşma, kamu iktisadi kuruluşlarımız dışındaki kamu kuruluşlarımızda özel sektör işletmeleri gibi kâr amacı güden doğrudan rekabetçi stratejiler yerine hizmet kalitesini artırmaya yönelik stratejilerin geliştirilmesi anlamına gelmektedir.

Son olarak başarıyı getiren diğer bir önemli faktör de vatandaş odaklılıktır. Kamu kurumlarımız vatandaşlarımıza hizmet sunmak, onlara yönelik değer yaratmak üzere kurulmuş kurumlardır. Kâr amacı olsun ya da olmasın her tüzel kişiliğin var oluş sebebi paydaşları için değer yaratmaktır. Özel sektörde bir kuruluş kâr ve hisselerin değerini



artırmayı amaçlarken kamu idareleri, sunulan hizmeti devam ettirip planlanan amaç ve hedefleri gerçekleştirerek belirli çıktı ve sonuçları elde etmeyi amaçlamaktadır.

Sözlerine, kamu politikalarında değişime gitmeden önce vatandaşın taleplerinin iyi değerlendirilmesi gerektiğini; vatandaşın kamudaki yenilikten etkilenen ve bu yeniliği etkileyecek taraf olduğunu belirterek son veren Elvan hükümet olarak, tüm politika değişikliklerinde vatandaşın taleplerini dikkate alarak onların bu süreci sahiplenmesini sağladıklarını belirtti.

Azerbaycan Kolay Hizmet Merkezi Özel Oturumu

Konuşmacı: Nigar Hüseyinova, E-Hizmetlerin Geliştirilmesi ve Sosyal İnovasyonlar Bölümü Başkanı

Sözlerine tüm sempozyum katılımcılarını selamlayarak ve organizasyon için Kalder'e teşekkürlerini sunarak başlayan Hüseyinova Azerbaycan'ın dünyaya bir hizmet örneği olarak ihraç ettiği ASAN hizmetlerinin ne olduğuyla ilgili tanıtım yapacağını söyledi. ASAN'ın 2012 yılında Cumhurbaşkanı Aliyev tarafından verilen kararname ile çalışmalara başladığını ve amacının halka hizmet anlamında sosyal inovasyon ve e-hizmetlerin geliştirilmesi olduğunu söyleyerek şöyle devam etti:

ASAN farklı kamu kurumlarına entegre olarak tek çatı altında faaliyetlerini sürdürmektedir. Elektronik hizmetlerle ilgili standartları belirleyerek tüm kamu kurumlarının uyguladığı hizmetlerin elektronik ortamda yapılmasını gerçekleştirmektedir. ASAN'ın kelime anlamı Azerbaijan Service and Assessment Network kelimelerinin baş harflerinden oluşmaktadır Türkçe'ye Azerbaycan Servis ve Değerlendirme ağı olarak çevrilebilir.



ASAN Hizmetleri Vatandaşa Ne Verebilir?

Vatandaş hizmet almak için farklı kurumlara gitmek yerine tek bir kuruma giderek aynı standartlardan yararlanmak üzere hizmet alımı almasına olanak sağlar.

ASAN hizmet merkezlerine uzak oturan vatandaşlar ve engellilerin kolay erişimlerini sağlamak üzere ASAN Mobil Hizmetler uygulaması devreye sokulmuştur bunlar seyyar otobüs ve trenler aracılığıyla yapılmaktadır. Merkezde beş ASAN hizmet merkezi bulunurken civar illerde altı ASAN hizmet merkezi bulunmaktadır. Asan Hizmet merkezlerinde kamu ve özel sektör ortaklığı gerçekleştirilmektedir. Kamu hizmetlerinden 113 özel sektör hizmetlerinden de 136 tane olmak üzere toplam 249 hizmet ASAN'da sunulmaktadır. Bunlar noter hizmetleri, sürücü belgesinin yenilenmesi, gayrimenkul hizmetleri, emekliliğin belirlenmesi, yabacılara ikamet izinleri, tercüme vb. hizmetlerdir. Bugüne kadar ASAN hizmet merkezlerine 14 milyondan fazla başvuru yapılmıştır. Vatandaşlar ASAN'dan online olarak da hizmet alabilmektedir. ASAN hizmetlerinin standardizasyonuna yönelik olarak üçlü denetim mekanizması bulunmaktadır. Bu mekanizma vatandaşlar, ASAN çalışanları ve kamu tarafından oluşturulmaktadır. Vatandaşlar ASAN hizmet merkezlerindeki elektronik KİOSK'lar ve web sitesinde yer alan formlar aracılığıyla aldıkları hizmetle ilgili değerlendirme yapıp, öneri ve şikayetlerini belirtebilirler. Bu bilgiler çalışanların performans analizlerinde dikkate alınmaktadır. Eğer performans yüksekse ücretine yansımaktadır düşükse çalışan stres yönetimi, etik davranış kuralları gibi eğitimlere tabi tutulmaktadır. Tüm kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesiyle ilgili çağrı merkezleri bulunmaktadır. Burada vatandaşların soruları cevaplanmaktadır. Ayrıca sosyal medya hesapları çok aktiftir, her gün paylaşımlar yapılmakta ve vatandaşlarla diyaloga geçilmektedir.

Kamu hizmetleri hakkında bilgilendirmenin daha geniş çerçevede yapılması için ASAN Radyo kurulmuştur, Asan Radyo Devlet Kalkınma Ajansı ve Türkiye'den TİKA arasında yapılan iş birliği sonucu gerçekleştirilmiş bir projedir.

ASAN'ın tüm projelerinde mutlaka gönüllüler faaliyet göstermektedir. Bugüne kadar 35 binden fazla başvuru yapılmış ve 10875 gönüllü ASAN hizmetlerinde gönüllü olarak çalışmıştır ve bu gönüllüler arasından 750 civarında kişi kamu ve özel şirketlerde kadrolu olarak çalışmaya başlamıştır.

Bir başka hizmet ASAN vize portalı projesidir, elektronik vizelerin verilmesiyle ilgili bir projedir. Daha önceden bu vizeler turizm şirketleri tarafından verilmekteydi ve şirketler arası farklı prosedürler ve fiyat uygulamaları vardı bu projeye birlikte standart bir uygulamaya gidildi. Bu projenin gerçekleştirilmesinde Türkiye'nin katkısı vardır. Diğer bir proje ASAM ödeme portalıdır. Bu proje de devlet hizmetleriyle ilgili ödemelerin para cezaları, elektrik, gaz, su gibi ödemelerin web site, mobil uygulama gibi ortamlarda yapıldığı bir sistemdir.



ASAN'ın uyguladığı diğer bir hizmetse ASAN İndeks adlı projedir. Bu projeye her bir kamu hizmetinin değerlendirilmesi gerçekleştirilir. Bu değerlendirmeler yedi parametre üzerinden yapılmaktadır bunlar,

- Kamu hizmeti hakkında güncel bilgilendirme gerçekleştirilmelidir
- Kamu hizmetlerinin erişim imkânları daha yüksek düzeyde olmalıdır
- Hizmet sunum süreci maksimum kısa olmalıdır
- Farklı kamu kurumlarının bilgi sistemlerinin entegrasyonu gerçekleştirilmelidir.
- Kamu çalışanları eğitime tabi tutulmalıdır
- Şikâyetlerin değerlendirilmeleri açısından kamu kurumlarının mekanizmaları olmalıdır.
- Vatandaş memnuniyetinin ölçüm mekanizmaları olmalıdır

Diğer bir proje ise tüm Devlet Ajansı projelerinin geliştirilmesi için oluşturulan İDEYA Bankası projesidir. Bu kapsamda isteyen tüm vatandaşların görüş ve önerileri alınır. Şimdiye kadar 5000'den fazla fikir toplanmış ve 700'den fazla proje hayata geçirilmiştir.

Hüseyinova, sözlerini ASAN'nın Birleşmiş milletler tarafından Kamu Hizmetlerinin geliştirilmesi kategorisinde aldığı ödülde bahsederek tamamladı.

Savunma Sanayinde ve Bilişimde Değişimi Yönetenler Paneli

Panel Başkanı: Celal Sami Tüfekçi, Savunma Sanayii Müsteşar Yardımcısı

Konuşmacılar:

Ahmet Hamdi Atalay, Havelsan Genel Müdürü ve CEO

Tunç Batum, Meteksan Savunma Genel Müdürü



Sözlerine KalDer'e ve katılımcılara teşekkür ederek başlayan panel başkanı Celal Sami Tüfekçi, kalitenin vazgeçilmezlerinden olduğunu fakat bunun ne kadar doğru yapıldığını vurguladı. Daha sonra panelistleri tanıtan Tüfekçi Havelsan Genel Müdürü Ahmet Hamdi Atalay'a Havelsan EFQM Mükemmellik Modelini neden tercih etti ve bu Model Havelsan'a ne katkı sağladı? sorusunu sorarak sözü kendisine verdi.

Konuşmasına kalitede sürekliliği sağlamanın son derece önemli olduğunu ve bu sempozyumun on sekiz seferdir düzenlenmesini sağladığı için KalDer'e teşekkürle başlayan Atalay sözlerini şöyle sürdürdü:

Bu yıl KalDer ve toplam kaliteyle tanışmamın yirmi beşinci yılı1992 yılında KalDer üyesi olmuştum daha önce çalıştığım Netaş şirketi de 1992 yılından beri toplam kalite yönetimi çalışmalarında bulunuyordu ben de bu çalışmaları yöneten ekibin başında olarak 1993 yılında Türkiye Kalite ödülünü almıştık. 1995, 1996 ve 1997 yıllarında üç yıl arka arkaya kalite ödülünü almıştık. Bu süreçte de EFQM modeliyle haşır neşir olduk sonrasında da bu modeli Havelsan'a taşıdık. Neden bu modeli tercih ediyoruz? Dünya da üç tane model var Japonya, Amerika ve Avrupa'da uygulanan modeller. Biz de Türkiye ve KalDer olarak Avrupa modelini seçmiş bulunuyoruz.

Sonrasında EFQM Modelinin ne olduğuyla ilgili bilgi veren Atalay Modelin toplam, kalite ve yönetim olmak üzere üç önemli kelimeyi barındırdığını ve rekabeti artırmada, verimlilikte ve daha kaliteli hizmet sağlamada önemli olduğunu düşündüğümüz bu konuların bize katkı sağlamasını bekliyoruz dedi. Sonrasında Lütfi Elvan'ın "organizasyonların varlık sebebi paydaşlarına değer vermektir" sözüne atıfta bulunarak "bu organizasyon bir şirkette paydaşları olan çalışanlara, hissedarlara ve müşterilere bir kamu kurumuysa vatandaşlara, yöneticilere ve çalışanlara değer katmalıdır bizde bu değeri maksimize etmek için bir takım yaklaşımlara ihtiyaç var toplam kalite felsefisi de pek çok yaklaşım öneriyor, bunlar tüm dünya üzerinde denemiş ve ispatlanmış yaklaşımlar; biz de bu yaklaşımlarla kendimizi geliştirmeyi hedefliyoruz" dedi.

Atalay'dan sonra sözü alan Meteksan Genel Müdürü Tunç Batum, Panel başkanı Tüfekçi'nin "Meteksan tasarım ve teknolojiye yoğunlaşmış bir şirket bu çalışmalardan ve bunların sektör açısından önemi nelerdir" sorusunu cevaplayarak başladı ve şöyle devam etti:

Biz savunma sanayinde teknoloji ve tasarım geliştirme yapan bir şirketiz ve temel motivasyonumuz sürdürülebilirliğin sağlanması ve bağımsız tasarım yapabilmemiz bu ana misyon ve motivasyonla çalışırken bunun içinde inovasyon da var. Bu bağlamda ürettiğimiz ürünlerin müşteriye memnun edecek noktada olması gerekir. Meteksan olarak CMMI 3 seviyesinde sertifika sahibiyiz, bunun haricinde ISO 9001'le beraber bütüncül bir yönetim kalitesi anlayışımız var. Biz de her ne kadar EFQM modelini benimsemişsek de bu yönde ilerleyen bir yaklaşım içindeyiz.



Batum'un değerlendirmesinin ardından Havelsan'ın kurduğu ekosistem modelini anlatmak üzere sözü Atalay'a verdi. Ekosistemin SSM tarafından yapılması istenen bir zorunluk olduğunu söyleyen Atalay, aynı zamanda bu sistemin kendi motivasyonları için de gereklilik olduğunu söyledi ve Şöyle devam etti: "Ekosistemi ben kabaca Şöyle tarif ediyorum, taŐ ũstne taŐ koymak isteyen biri varsa bunu yanına değil ũstne koymasını bekliyoruz. Piyasada yazılım alanında çok sayıda irili ufaklı firma var, yazılım işi de çok büyük tesisler ve alt yapı gerektirmeyen bir endüstri, parlak birkaç beyinin bir araya gelerek başarılı iŐleri yaptığı bir alan. Piyasada bu başarılı iŐleri yapmış birileri varsa biz onlardan yararlanmayı strateji olarak benimsemiŐ bulunuyoruz, ekosistemin oluŐturulmasındaki gerekelerimizden biri bu. Bir diğeri misyonumuz gereği Türkiye'nin Savunma Sanayi alanında dıŐa bağımlılığını azaltmak ve faaliyet alanımızdaki endüstrimizin geliŐmesine katkı sağlamak bu amaçla yaklaşık bir buçuk sene önce iş ekosistemi sistematigi oturttuk ve 2016 itibariyle toplam satıŐlarımızın yarıdan fazlasını bu sistem marifetiyle gerçekleştirdik. Havelsan'da yaklaşık 1350 kişi çalıŐıyor, bir o kadar da kişi iş ekosistemimizde çalıŐıyor, bu büyüklükte işi yapmak için biz çalışan sayımızı iki kat artırmak yerine ekosistemimizdeki firma sayımızı artırdık, böylece hem onların geliŐmesini hem de bizim iŐlerimizin daha etkin ve verimli yapılmasını sağladık. Ekosistemimizde yer almak isteyen firmalara bizim anlaşmalı denetim kuruluşlarımız denetim gerçekleŐtiriyor bunun sonunda bize geri bildirim raporu gönderiyorlar belli bir seviyenin zerindelerse biz firmalarla çalışmaya baŐlıyoruz ve artık onların yaptığı işi biz yapmamaya çalışıyoruz".

Atalay'ın bu sözlerinden sonra Tüfekçi, Tunç Batum'a "Havelsan'a oranla Meteksan Savunma daha küçük bir Şirket ama büyümeye devam ediyor bu bağlamda alt yüklenicilerle iliŐkilerinizi nasıl ynetiyorsunuz" sorusunu sordu.

Batum savunma sanayi projelerinde bazen ana yüklenici bazen alt yüklenici olduklarını söyledi ve sözlerini Şöyle devam ettirdi.

Dahil olduğumuz her projede mutlaka odak alanlarımızı kullanacağımız yetkinliklerimiz var ancak yetkinlik alanımızın dıŐına çıkan durumlar olabiliyor onları da alt yklenicilerimiz kanalıyla yapıyoruz. Biz burada iki yönlü çalışma yapıyoruz. Birincisi biz alt yklenicilerimizi işin en başında sürece katıyoruz, bir tasarım ortağı gibi çalıŐtırıyoruz. İkinci boyutta da bizim yetkinliğimizin dıŐında kalan, talaŐlı üretim, baya, kaplama vb. gibi alanlarda tedarikçi kullanıyoruz. Bunların her ikisi için de 2014 yılında "Kalifiye Tedarikçi Programı" olarak adlandırdığımız programı baŐlattık. Bu sistem normal tedarikçi seçim sistemimizin yanında bazı stratejik bulunduğum alanlarda tedarikçi bulmaya yönelik kullandığımız bir programdır. Bu program kalite birimimiz tarafından oluşturulan değerler zincirini tamamlamaları gerekiyor ve bundan sonra üçüncü bir firmadan risk değerlendirme raporu alıyorlar. Kurumların kalifiye tedarikçi olmaları için bu iki aŐamayı geçmesi gerekiyor. Bu firmalara gerek idari gerek mali olarak öncelikler sağlıyoruz.



Sonrasında sözü alan Tüfekçi SSM'nin alt yüklenicilerle ilgili yaptığı EYDEP faaliyetten bahsetti. Bu projeye alt yüklenicilerin yetkinliklerini artırmaya çalışıyoruz, altı firmayla pilot uygulamaya başladık. Bu proje kapsamında yetkin olmayan firmalara yetkin olmadıkları yönlerini geliştirmeleri için destek veriyoruz dedi ve her iki konuşmacıya “Sektör ve ülkenin rekabetçiliği açısından sadece tasarım yeterli mi? Yönetim kalitesi bunun neresinde ve neden çok önemli” sorusunu yöneltti.

Soruya ilk cevabı Atalay verdi. Yönetim kalitesinin önemli olduğunu ve her şeyin başında olduğunu söyledi. EFQM modelinin de liderlikle başladığını belirtti. Sonrasında sözlerini şöyle devam etti: “Üst yönetimin bu işlere olan ilgisi çok önemli. Aynı zamanda yöneticilerin taşın altına elini koyması ve tüm liderlik kademelerinde yaygınlaştırılması çok önemli. İkinci olarak bu işlere inanmak, ısrar ve sebat çok önemli. Tüm bunları yapabiliyorsanız başarıya ulaşıyorsunuz. Havelan büyük rakiplerle dışarıda rekabet ediyor. Bu rekabeti sağlamak için uluslararası alanda kabul görmüş yönetim modelleriyle çalışmak gerekiyor. EFQM de bu modellerden bir tanesi”.

Tunç Batum ise özel şirket olduklarını ancak ülkenin bekası için çalıştıklarını söyledi. Kendileri için yönetim kalitesinin stratejik planla başladığını, stratejik planlarına çok önem verdiklerini söyledi. Bununla birlikte risklerimizi yönetmeye ve bertaraf etmeye çalışıyoruz dedi. Sonrasında sözlerini şu şekilde tamamladı:

“2017- 2023 planımızı hazırladık, uygulamanın sonuçlarının ülkeye de katkı sunacağını düşündüğümüz için bu planın uygulanmasını çok önemsiyoruz”

Kamu'da Değişim Yönetimi ve Liderlik Paneli

Panel Başkanı: Rüştü Bozkurt, Dünya Gazetesi Yazarı

Konuşmacılar:

Prof. Dr. Ömer Demir, ÖSYM Başkanı

Fatih Kemal Ebiçlioğlu, Koç Holding Dayanıklı Tüketim Grup Lideri

Sözlerine değer katılımcılara teşekkür ederek balaşayan panel başkanı Rüştü Bozkurt, Harvard Dergisinin son sayılarından birinde “Değer Bileşenleri” isimli bir makalenin yayınlandığını ve otuz kadar olan bu bileşenlerin arasında en önemlisinin kalite olduğunu ikinci sırada çeşitlilik ve sonrasında da maliyet düşürmenin geldiğini söyledi. Daha sonra konuşmacıların tanıtımı ve takdimini yapan Bozkurt her iki konuşmacıya da “Değişim neden zorunlu” sorusunu sorarak sözü ilk olarak Ömer Demir'e verdi.

Prof. Dr. Demir, sözlerine kalitenin totolojik bir kelime olduğunu söyleyerek başladı. Totoloji'nin kaba ifadeyle içi boş demek olduğunu söyleyen Demir, içinin boş olmasını güzel bir ok şeyi içerdiğine bağladı ve şöyle devam etti: “Bir işi iyi yapmak, zamanında yapmak, herkesin beğendiği amaca hizmet



edecek şekilde yapmak, bunlar iyi şeyler ve ne iyiyse onun adına kalite diyoruz bu yüzden kalite totolojik yani içi boş bir kelimedir.



Kalitenin temel unsurları neler olabilir? Paradoksal şeyler söyleyeceğim, kalite hakkında konuşma yapmak totolojik olduğu için zor. Kamuda kalite şeffaflıkla ilgilidir. Neyin şeffaf olmasını isteriz, ürünlerin muhteviyatı şeffaf olsun içinde ne var ne zaman yapıldı nerede yapıldı gibi soruları merak ederiz. Ancak kamusal hizmetlerin büyük bir kısmı gizlilik içerir, sır niteliği taşıyan işler vardır onların şeffaf olmasını istemeyiz. Bazı kişisel bilgilerin korunmasını gerektiren işler vardır kamu bunu korumakla mükelleftir. Öyle bir şey yapmalıyız ki gizlilikte, şeffaflıkta bize fayda sağlamalıdır. Sonuç olarak şeffaflığı da sağlarken gizliliği de sağlarken kamu otoritesinin toplumsal yarar üretme fonksiyonuna bakmak lazım. Eğer siz yanlışlıkları gizlemek için her şeyi gizlilik üzerinden yaparsanız bundan topluma yarar çıkmaz. Ancak, en modern toplum belli özel ve kişisel bilgileri çok iyi koruyan, aynı zamanda mahremiyeti çok iyi sağlayan toplumdur.

Kalite açısından diğer bir önemli konu da maliyettir. Başkasının parasını başkası için kullanan devlet yöneticileri için maliyet çok önemlidir ve yöneticiler kaliteye ve maliyete dikkat etmelidir. Burada kalitenin önemli olduğunu, kaliteli iş yapmanın iyi bir şey olduğunu KalDer gibi kuruluşlar yarışmalarla kamuoyu önüne çıkarmalıdır. Çünkü maliyete ve kaliteye, hıza, işin niteliklerine dikkat ederseniz iyi şeyler yapmış olursunuz.

Ayrıca kaliteyi sağlamak için kurallar çok önemlidir. Bu yüzden ihale mevzuatı vardır, kamu yöneticilerini kafalarına estiği gibi davranmamaları için kendi hallerine bırakmayız. Bu kurallar kişilerin keyfi davranmasını önler, toplumsal yararın lehine karar verilmesini sağlar ama aynı zamanda sürtünme de sağlar. Özel sektör hızlıca hesap yapıp karar verirken kamu bu kuralların varlığı nedeniyle kolay karar veremez. Sonuç olarak biz kamunun nitelikli iş yapmasını sağlamak için



süreçleri tanımlayan, onlara uyan kişileri ödüllendiren uymayanları cezalandıran yöntemleri kullanmaya çalışıyoruz ancak bunu yapmak özel sektöre oranla kamuda daha zor”.

Demir’den sonra sözü alan Ebiçlioğlu değişim neden zorunludur ve değişimi nasıl yönetmeliyiz sorusunu şu şekilde yanıtladı: “Benim 14 yıllık kamu geçmişim var 15 yıl da özel sektör deneyimim var. Dolayısıyla kamudayken özel sektörde özel sektördeyken kamuyla çeşitli vesilelerle temaslarım oldu. Herkesin değiştiğine inanıyorum, 30 yıllık mesleki kariyerim boyunca şüphesiz ben de değiştim.

Şirket hakkında da bilgi vermek isterim. Arçelik halka açık bir şirket bazı düzenlemelere tabi. Geçen yıl 16 milyar ciro elde etti bunun %60’ını uluslararası satışlardan elde etti 30 bin tane de çalışanı var çalışanlar otuz beş farklı ülkeden. Arçelik ulusal olmaktan çıkıp uluslararası bir şirket oldu. Arçelik’in 6 ülkede 18 tesisi var. Endüstri 4.0 çok önemli bir konu ona daha fazla entegre olma konusunda çalışmalarımız var. Dünyanın önemli ülkelerinde 11 tane Ar-Ge merkezimiz var. Türkiye’nin patent şampiyonuyuz. Dünya patent merkezine başvuruda bulunan ilk yüzdeki tek Türk şirketiyiz.

Şirketlerin değişimi ve dönüşümü kaçınılmaz bir şey. Şu günlerde Koç topluluğu olarak ajandamızdaki en önemli şey dijital dönüşümü sağlamak. Bundaki amacımız uluslararası rekabette geride kalmamak ve daha fazla karlılığı yakalamak. Şu anda Arçelik olarak sektörün en karlı şirketlerinin başında geliyoruz. Bunun sürdürülebilirliğini sağlamalıyız. Sürdürülebilirliğin de en önemli faktörü değişimdir”.

Ebiçlioğlu’ndan sonra sözü alan panel başkanı Bozkurt, Ömer Çelik’e “Gelecek iddiası olmayan hiçbir işin başarılı olduğunu görmedik. Kamu yönetiminde gelecek iddiası olan liderlik nasıl olmalıdır, kamu yönetiminde liderlik sorunumuz var mıdır” sorusunu yöneltti.

Demir soruyu şu şekilde yanıtladı. “Kamu yönetiminde liderlik bir açıdan kolay bir açıdan zor ama kuşkusuz bir liderlik sorunu var. Çünkü kamusal alanda karar verdiğinizde sonuçları bireysel olarak hemen size dönmeyebilir dolayısıyla risk alma kapasiteniz daha fazla olabilir. İnsan tek başına bir şeyler yapar ama grup olarak bir araya gelince güçlenir, bir kişinin yapacağından daha fazlasını yapar organizasyonların etkisi bu yüzden fazladır. Devlet gücü bu organizasyonun en kuvvetlisidir. O yüzden kamuda iyi bir liderlik müthiş bir hız kazandırır. Ama eğer eleştiri almayalım kaygıları öne çıkarsa statükocu bir yönetici olursunuz. O nedenle kişileri yüreklendirmek lazım, hata yaparsa da bu hata bilinçli değilse onu hoş görmek lazımdır”.

Sonrasında Bozkurt tekrar söz aldı ve Ebiçlioğlu’na kendi ülkelerine yatırım yapılınsı diye kolaylaştırıcı kamu yönetiminin özellikleri nelerdir zorlaştırıcılar hangi bahänenin arkasına sığınıyor sorusunu yöneltti.

Ebiçlioğlu soruyu şu şekilde yanıtladı: “Birkaç tane örnekle bu konuyu somutlaştırmak doğru olur. 2006 yılında Arçelik’in Çin de satın alma süreci oldu. Yönetimin ülkeye yatırımcı çekmek için uyguladığı bir strateji vardı. Bu stratejinin doğruluğunu Çin’in büyüme oranına bakarak söyleyebiliriz.



Ülkeyi yönetenler sorun çözme yeteneğine sahip kişilerdi bu anlamda yatırım çekme konusunda Çin'den daha aktif bir ülke deneyimi yaşamadım. Güney Afrika'da çok fazla destek almadık ama Pazar avantajından dolayı oraya girdik. Bazen yatırım kararı alınırken kamu otoriteleri belirleyici olmaz pazarın kendisi de önemlidir. AB pazarları standartlar ve kalite algısı konusunda bizim açımızdan çok öğretici oldu ve diğer pazarlarda bizi bir adım öne geçirecek imkânlar sağladı. Diğer bir konu da endüstri 4.0 ı kaçırmamalıyız dedik kaçırırız veya kaçırmayız ancak gelişmelere daha açık olmalıyız. Hayat boyu eğitim konusu çok önemli, kamudan bu anlamda vizyoner bir yaklaşım bekleyebiliriz”

Ebiçlioğlu'ndan sonra sözü alan panel başkanı Bozkurt, Türkiye'de sloganların yerini ciddi fikirler almalıdır. Gelişmişliği bu şekilde sağlayabiliriz dedi ve sorulara geçerek paneli sonlandırdı.





KalDer
Ankara Şubesi

Türkiye Kalite Derneği
Ankara Şubesi

Uğur Mumcu Caddesi
Kızkulesi Sok. 21/6
GOP - ANKARA
Tel: 0312 447 48 68
Faks: 0312 447 48 32
ankara@kalder.org - www.kalder.org
www.kalderankara.org



twitter.com/KalDerAnkara



facebook.com/KalDerAnkara



instagram.com/kalderankara



linkedin.com/company/kalder-ankara-subesi