

Bölüm 5

BELEDİYELERDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNE İLİŞKİN DÜZENLEMELER; MERSİN BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNERGESİ

Güven DENİZ¹

GİRİŞ

Dünya ölçeğinde yaşanan küresel gelişmeler, ekonomik, siyasi ve sosyal anlamda birçok olgunun değişmesine neden olmuştur. Tüm bu gelişmelerden nasibini alan devlet bürokrasisi ve kamu yönetimi, yeni bir anlayışla dönüşüm yaşayarak, özel sektör piyasa şartlarına uyum sağlar hale gelmiştir. Yeni kamu yönetimi denilen bu anlayış, etkinlik, verimlilik ve kalite kavramlarını ön plana çıkarmıştır. Bu anlamda toplam kalite yönetimi, çıktıların kalitesini sağlamak suretiyle verimliliği artırmayı esas alan bir sistemdir. Söz konusu sistem gerek kamu sektöründe gerekse özel sektörde kalite seferberliğini amaçlayan bir mekanizma olarak değerlendirilmiştir. Bu sistemde hedef, hizmet talep edenlerin beklentilerinin en üst düzeyde karşılanmasıdır.

Devlet yönetimi içerisinde hizmet sunumu denince ilk akla gelen birimler olarak belediyeler, son yıllarda toplam kalite yönetimi anlayışıyla birlikte, hizmetin vatandaş odaklı, halka en yakın yerden, daha verimli ve daha kaliteli sunumuna yoğunlaşmışlardır. Toplam kalite yönetimine yönelik belediye uygulamalarının sayısı her geçen gün artmakta, bu uygulamalara yönelik yasal düzenlemeler ile hem sınırlar belirlenmekte hem de vatandaşla bir güvence sunulmaktadır. Bu çalışmada, konuyla ilgili gerekli açıklamalar yapmak ve eksikliği bulunan diğer belediyelere örnek olmak üzere, toplam kalite yönetimine ilişkin yazılı bir kaynak olarak Mersin Büyükşehir Belediye Başkanlığının Kalite Yönergesi ele alınmıştır. Öncelikle toplam kalite yönetimi kavramı, bu kavramın amacı ve önemi hakkında bilgi verilmiştir.

¹ Öğr. Gör. Dr., Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, guven.deniz@beun.edu.tr

Günümüzde belediyelerin birçoğu toplam kalite yönetimi anlayışını benimseyerek buna yönelik uygulamaları hayata geçirmektedirler. Uygulamalar kadar, uygulamalardan elde edilen faydanın değerlendirilmesi de, bu anlayışın başarıya ulaşmasında oldukça önemlidir. Ancak günümüzde çoğu belediye hizmet sunumundan elde edilen yararların, verimliliğin ve kalitenin ölçümünü yapmamaktadır. Bu durumu sağlamada yasal düzenlemelerin katkısının olacağı değerlendirilmektedir.

Mersin Büyükşehir Belediyesinin Kalite Yönetim Merkezi Şube Müdürlüğü” kurarak teşkilat şemasına dâhil etmesi ve “Mersin Büyükşehir Belediye Başkanlığı Kalite Yönergesi” hazırlayarak yürürlük kazandırması, kalite yönetimi anlayışının yasal sınırlarının belirlenmesi ve uygulamaların basitleştirilmesi açısından önemli bir adımdır. Nitekim söz konusu düzenlemelerin varlığından her birim veya çalışanın haberdar olması ve toplam kalite yönetimi anlayışının bağlayıcılığının sağlanması, yazılı düzenlemeler sayesinde daha kolay gerçekleşir. Bu açıdan Mersin örneğinin, diğer belediyelere emsal teşkil edebilecek bir düzeyde olduğu söylenebilir. Şube Müdürlüğü ve Yönerge çalışmalarının yazılı kaynak düzeyinde kalmaması ve yapılacak uygulama hayat geçirilerek, belirli aralıklarla denetlenmesi gerekmektedir. Ayrıca yönergenin her yıl ilgili birim tarafından gözden geçirilmesi elzem bir konudur.

KAYNAKLAR

1. Aydın, A. H. (1999). Kamu yönetimi ve hizmetinin verimliliği ve etkinliğinde hizmeti sunan personel ve hizmeti alan toplumun rolü, *Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kalite Kongresi*, 26-27 Mayıs 1999, Ankara, 241-248.
2. Balcı, A. (2005). Kamu örgütlerinde toplam kalite yönetimi uygulanması: olumlu perspektifler ve olası zorluklar. *Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2 (5), 196-211.
3. Efil, İ. (1999). *Toplam kalite yönetimi ve toplam kaliteye ulaşmada iso 9000 kalite güvence sistemi*. İstanbul: Alfa Basım.
4. Harper, S. and M, Gordon, (1997). *Umut bir yöntem olamaz*, (Ayşe Bilge DİCLELİ, Çev. Ed.). İstanbul: Boyner Holding Yayınları.
5. Imai, M (1997). *Kaizen -Japonya'nın rekabetteki başarısının anahtarı*. İstanbul: BRİSA Yayını.
6. Peşkirioğlu, N. (1995), Toplam kalite yönetimi ve katılımçılık, *Verimlilik Dergisi*, *Toplam Kalite*, *Özel Sayı*, 31-40.
7. Kovancı, A. (2001). *Toplam kalite yönetimi fakat nasıl?* İstanbul: Sistem Yayıncılık.
8. MBB (2016). Kalite yönetim merkezi şube müdürlüğü görevleri. 20.07.2020 tarihinde <https://www.mersin.bel.tr/kalite-yonetim-merkezi-sube-mudurlugu> adresinden ulaşılmıştır.
9. Nalbant, F. (2014). *Belediyelerde toplam kalite yönetimi: üsküdar belediyesi örneği*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
10. Özcan, S. (2008). Kamu hizmetlerinde müşteri (vatandaş) odaklılık: Türkiye’de kamu hizmeti anlayışı açısından bir değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (4), 147-171.

11. Özeroğlu, A. İ. (2015). Yerel yönetimlerde toplam kalite yönetimi. *Tarih Okulu Dergisi*, 21, 539-581.
12. Özşen, T. (1998). Toplam yönetim kalitesi, *Türk İdare Dergisi*, 421, 283-296.
13. Öztemel, E. (2007). *Belediyelerde toplam kalite yönetimi*. Sakarya: Değişim Yayınevi.
14. Peker, Ö. (1996). Belediye Yönetimlerinde kalite Üretimi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 2 (5), 15-23.
15. Soylu, K. ve Suer, A. (1998). *Toplam kalite yönetim sözlüğü ve tanımlar*. İstanbul: Beyaz Yayınları.
16. Tekin, M. (1996). *Üretim yönetimi*. (3. Baskı), Konya: Arı Ofset Matbaacılık.
17. Türkmen, Ö. (2006). *İlköğretim okullarında toplam kalite yönetimi uygulamalarına ilişkin müdür ve öğretmen görüşlerinin değerlendirilmesi (Diyarbakır ili örneği)*, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi. Diyarbakır.
18. Uzan, Ş. (2012). *toplam kalite yönetiminin hizmet sektöründe uygulanabilirliği*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
19. Ünlü, U. Örgütsel stresin kaynakları ve mücadele yöntemleri, *Legal Mali Hukuk Dergisi*, 185 (16), 1271-1290.