

EFQM MÜKEMMELLİK PROJESİ

Avrupa Birliği (AB), katılım öncesi mali yardım desteğiyle Türkiye'nin AB üyelik süreci içerisindeki projelere destek veriyor. Buradaki temel amaç, aday ve potansiyel aday ülkeleri üyelik sonrası yapısal ve uyum fonlarının programlaması, uygulaması ve yönetimine hazırlayarak tek bir mali çerçeve oluşturmak. Tüm bu yardımlar 2007 yılında yürürlüğe giren ve toplam bütçesi yaklaşık 11.5 milyar Avro olan Katılım Öncesi Mali Yardım Aracı (IPA) adı altında birleşmekte. Toplam beş bileşenin birincisinin altında olan ve yaklaşık iki ay önce birinci yılını tamamlayan, Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından yürütülen ve Merkezi Finans ve İhale Biriminin kontrat otoritesi olduğu bir Avrupa Birliği projesi olan Gelir İdaresinde Kalite Yönetimine Giriş için Teknik Destek projemizin kıdemli yöneticisi, Gelir İdaresi Başkan Yardımcısı Sayın Şinasi Candan ile görüştük.

Öncelikle kendisini tanıtırız; (Şinasi CANDAN)

1968 yılında Suşehri'nde doğdu. 1989'da Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi'ni bitirdi. 29.07.1993'te Hesap Uzmanlığı'na atanan CANDAN, şu an Gelir İdaresi Başkan Yardımcısı görevini asaleten ve Ankara Vergi Dairesi Başkanı görevini ise vekelaten yürütmektedir.

“Gemi Projesi”(Gelirin Mükemmel İdaresi), Gelir İdaresi Başkanlığı'nda toplam kalite yönetimi anlayışını benimsetmek amacıyla oluşturulmuş bir projedir. AB ile Türkiye'nin eş finansman sağladığı bu proje 10 Ocak 2011 tarihinde uygulanmaya başlanmıştır. 21 ay sürecek proje kapsamında, uluslararası kalite yönetimi kavramı olan Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı Mükemmellik Modeli'nin (EFQM) entegrasyonu yönünde çalışmalar tüm hızıyla sürdürülmektedir. Her zaman daha etkin ve verimli hizmet sunma arayışı içerisinde gelişimi amaç edinen Gelir İdaresi Başkanlığı tüm çalışanlarıyla beraber iş mükemmelliği kültür ve anlayışına ulaşmak arzusuyla çıktığı kalite yolculuğunda emin adımlarla ilerlemektedir.

Gelir İdaresi Başkanlığında EFQM mükemmellik modelinin bir proje olarak uygulanma ihtiyacı nereden doğdu?

Küreselleşen dünyada değişimin ve bu değişime ayak uydurmanın kaçınılmaz olduğu bir gerçek ve bizler de bu gerçekten yola çıkarak, toplam kalite yönetimi uygulamalarının farklılaşmada öncelik kazandıran çok önemli bir unsur olduğu inancındayız. Gelir İdaresi Başkanlığı olarak, mükelleflerimize sürekli olarak daha iyi ve kaliteli hizmet verme arayışı sonucunda, günümüz dünyasındaki eğilimleri de göz önünde tutarak, EFQM mükemmellik modelinin uygulanmasına karar verdik ve bunu da “GEMİ projesi” olarak hayata geçirdik.

Daha çok özel sektör firmalarında uygulamalarına rastladığımız EFQM modeli Gelir İdaresi Başkanlığı için de uygulanabilir bir model midir?

EFQM Modeli'nin önceden belirlenmiş kalıpları yoktur. Sadece, yönetim için genel bir çerçeve sunmaktadır. Dolayısıyla model aslında hazır bir elbisenin giydirilmesi değil; elbisenin kumaşının kalitesi, ölçülerin nasıl alınacağı gibi temel kriterlerin ortaya çıkarılması olarak düşünülebilir. Modelin uygulanması ise, sizin kendinize uygun elbiseyi bu kriterlere göre dikmenizdir. Bu nedenle modelin, özel sektör kamu sektörü gibi herhangi bir ayırım gözetmeksizin her yerde uygulanabileceğini düşünmekteyiz.

Gemi Projesi kapsamında modelin uygulanmasına yönelik bugüne kadar ne gibi faaliyetler gerçekleştirdiniz?

Faaliyetleri birbirini desteklediği için bu anlamda faaliyetleri iç içe geçmiş ve çok yoğun ilerleyen bir proje. Bu bir başlangıç projesi olması nedeniyle önce personelin ve bizlerin eğitimden geçmesi gerekiyordu. Bu nedenle, projenin en başında bir yandan bizler eğitim alırken diğer yandan personelin temel yayılım eğitimleri başladı. Aynı zamanda da tüm Türkiye'ye bu eğitimleri vermek üzere kendi personelimiz arasından eğitimcilerimizi yetiştirdik. Şu an, gerek yetiştirdiğimiz eğitimcilerimiz gerekse uzmanlarımız tarafından verilen yayılım eğitimlerimiz tüm Türkiye'de devam etmektedir.

Bunun dışında, süreç yönetimi sistemini kurarken çalışacak süreç ekiplerimiz ile proje bittikten sonra sürdürülebilirliği sağlamak adına devam edecek olan öz değerlendirme ve kıyas faaliyetlerini yürütecek olan kendi çalışma ekiplerimizi oluşturduk.

Proje kapsamında ilk değerlendirmemiz uzmanlar tarafından pilot alanlarımızda yapıldı ve sonuçlarına göre iyileştirmeye açık alanlar tespit edilerek, bu pilot alanlarda iyileştirme ekiplerimiz çalışmalarını tamamladılar.

Kasım 2011’de Danimarka Vergi ve Gümrük İdaresi’ne (SKAT) modele ilişkin deneyimlerini ve uyguladıkları yöntemleri öğrenmek üzere kıyas faaliyeti için bir çalışma ziyaretinde bulunduk.

Bunların yanı sıra, Çalışan Öneri Geliştirme Sistemi ve Mükellef Geri Bildirim Sistemlerinin alt yapı çalışmaları bitirmek üzereyiz. Yakında bir pilot uygulamayla sistemleri test edeceğiz. Böylece, hem çalışanlarımızın hem de mükelleflerimizin öneri ve geri bildirimlerini alarak sürekli gelişim için katılımı sağlanmış olacağız. Özellikle mükelleflerimizin “mükellef geri bildirim sistemi” sayesinde süreçlerimizin işleyişine dahil ederek önemli bir fark yaratmış olacağımızı düşünüyoruz.

Tüm bunlara ilave olarak, pilot birimlerimizde, Nisan ayı içinde projenin gelişimi konusunda ölçüm yapmak amacıyla çalışan ve mükellef anketlerimizi yapmayı düşünüyoruz. Böylece hem çalışan hem de mükellef memnuniyet ve algılarını ölçmeyi, sonrasında da bu ölçümleri düzenli aralıklarla tekrarlayarak gelişmeleri izlemeyi planlıyoruz. Bu anketlerin sonuçları gelecekte uygulayacağımız her türlü proje için güvenilir bilgi kaynağı olacaktır.

Gemi projesi, Gelir İdaresi Başkanlığı için olduğu kadar gerek vergi toplayan bir kurumun etkinliğinin artması gerekse kamuda bu denli büyük bir kurumun kalite yönetimine geçerek örnek teşkil etmesi anlamında tüm Türkiye için oldukça önemli bir proje, son olarak sizin bu konuda söylemek istedikleriniz var mı?

Evet, Gelir İdaresi Başkanlığı her ne kadar 2005 yılında kurulmuş olsa da, aslında çok uzun bir geçmişe ve köklü bir kurumsal kültüre sahip. Diğer yandan çok hızlı değişen, gelişen küresel bir dünyada yaşıyoruz. Türkiye’de son yıllarda kamu alanında gerçekleşen reformlara, düzenlemelere de bakarsak, aslında Türkiye’nin bu gelişen, değişen dünyayla paralel olarak yeni kamu anlayışını benimsemeye çalıştığını görürüz. Bu anlamda, bizim projemiz de buna büyük katkı sağlayacaktır.

Sizin de ifade ettiğiniz gibi, bunun hem Gelir İdaresi Başkanlığı hem de Türkiye için çok önemli bir adım olduğunun bilincindeyiz. Değişim hemen olmuyor ama bu bir başlangıç projesi ve ben bu projede kendi yoğun işlerinin yanı sıra öz veri ile çalışan tüm ekiplerimize geleceğimiz için verdikleri katkıdan dolayı, sizin vesilenizle teşekkür ediyorum. Onlarla birlikte, bu projeden sonra da hep daha iyisini yapmaya gayret edeceğiz. Sizlere de, bana bunları dile getirme fırsatı verdiğiniz için teşekkür ediyorum.