

## ADLIYE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

**Baki Yiğit ÇAKMAKKAYA\***

### ÖZ

İletişim ve bilgi teknolojilerindeki ilerlemeler insanların yaşam tarzları üzerinde de değişikliklere neden olmuştur. Özel sektörde yaşanan hızlı gelişim ve dönüşüm ile fertler daha iyi koşullarda yaşamayı ve iş hayatlarında daha olumlu şartlar altında çalışmayı talep etmektedirler. Üretim sektöründe, üretim sürecinin ve üretilen ürünlerin memnuniyetini esas alan yeni yönetim yaklaşımları benimsenmiştir. Vatandaşın bilinçli hale gelmesi ile fertlerden oluşan devlet yönetiminin de bireylerine davranış tarzında değişiklikler ortaya çıkmıştır. Yönetim sisteminde ortaya konan yaklaşımlardan en önemlisi bireyi esas alan ve ilkelerinin uygulanmasını sisteme bağlama başarısı gösteren toplam kalite yönetimidir. Toplam Kalite Yönetimi, sürekli iyileşme ve gelişme, müşteri ve personel memnuniyetinin sağlanması, tüm çalışanların katılımı, iletişim,

---

\* Cumhuriyet Savcısı. [yigitcakkaya@gmail.com](mailto:yigitcakkaya@gmail.com), ORCID ID:000-0002-9976-1824  
'Makale, Baki Yiğit ÇAKMAKKAYA tarafından Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Kalite Yönetim Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Bitirme Projesi olarak hazırlanarak Ocak 2015 tarihinde jüri tarafından Oybirliği ile BAŐARILI bulunan çalışmanın devamı niteliğindedir.'  
Makale Geliş Tarihi:27/05/2019  
Makale Kabul Tarihi:15/10/2019

motivasyon, eğitim, hataların önlenmesine yönelik çalışmalar, yönetim ve organizasyon yöntemlerinin modernizasyonu gibi konular üzerinde yoğunlaşan, bunu bir hayat felsefesi olarak düşünen modern bir yaklaşımdır. Adli hizmetlerde günümüzde vatandaşın en önemli hizmet aldığı alanlardan biridir. Bu bağlamda makalemizde toplam kalite yönetimi ve kalite yönetim sistemi hakkında genel bilgilere yer verildikten sonra adliyelerde kalite yönetim sistemi kurulması üzerinde durulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite, Kalite Yönetim, Kalite Güvencesi, Kalite Güvence sistemi, Toplam Kalite Yönetimi, Adliyelerde Toplam Kalite Yönetimi, Adliye Kalite Sistemi,

## **ABSTRACT**

Advances in communication and information technologies have also led to changes in people's lifestyles. With the rapid development and transformation in the private sector, individuals demand to live in better conditions and to work under more positive conditions in their business life. In the manufacturing sector, new management approaches have been adopted based on the production process and the satisfaction of the products produced. When the citizen became conscious, changes in the manner of behavior of the state administration formed by the individuals emerged. The most important approach in the management system is the total quality management which is based on the individual and

shows the success of the implementation of its principles. Total Quality Management is a modern approach which focuses on issues such as continuous improvement and development, customer and staff satisfaction, participation of all employees, communication, motivation, education, prevention of mistakes, modernization of management and organization methods, and considering this as a philosophy of life. Today, it is one of the areas where the most important service for citizens in the judicial services. In this context, after giving general information about total quality management and quality management systems in our article, it was emphasized to establish a quality management system in courthouses.

**Key Words:** Quality, Quality Management, Quality Assurance, Quality Assurance Systems, Total Quality Management, Total Quality Management in Courthouses, Courthouse Quality System,

## **I. GİRİŞ**

Toplam kalite yönetimi sanayi ve askeri alanda uygulamalarından sonra teknolojiye yaşanan gelişmeler ile diğer alan ve kurumlarda da uygulanır ve aranır olmuştur. Toplam kalite yönetimi bireyin ve ürün ile hizmetten yararlananların memnuniyetini esas alan bir yaklaşımdır. Toplam kalite yönetiminin uygulanması için nitelikli bir kalite sistemi kurulması gerekmektedir. Ölçme ve analiz teknikleri ile hatalar tespit edilerek mevcut durum ortaya konulduktan sonra hataların önlenmesi için çalışmalar yapılmaktadır. Yapılacak iş ve işlemler sistematik olarak hazırlanacak süreçlerle yönetilmektedir. Bu bağlamda toplam kalite yönetim teknikleri ve araçlarından yararlanılmaktadır. Toplam kalite yönetiminin uygulanabilmesi için kalite sistemi kurulması olmazsa olmaz unsurdur. Kalitenin artırılması amacı ile oluşturulacak sistem herkesin görev ve yetkilerini bilerek eksiksiz yerine getirmesine, işlerin hatasız ve verimli şekilde yapılmasına hizmet edecektir. Adliyeler hizmet işletmesi olarak tanımlanmaktadırlar. Adli hizmetlerin kalitesinin artırılması yönetilenler ve yönetenler açısından önem taşımaktadır. Bilgi toplumu ve e-devlete geçiş ile fertler kaliteli hizmet talebinde bulunmakta ve yönetenler bu talepleri karşılamak için gayret sarf etmektedirler. Adli hizmetlerin kalitesinin artırılmasında teknik bir önem taşıyan kalite sistemi makalemizin konusunu oluşturmaktadır. Çalışmamızda toplam kalite yönetimi ve kalite sistemi kavramlarına değinildikten sonra, kalite sistemi kurulması ve yönetilmesinde profesyonel yaklaşım konusu irdelenmiş, konu adliyeler bazında özelleştirilerek incelendikten sonra sonuç kısmında önerilere yer verilmiştir.

## II. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE KALİTE SİSTEMİ

Latincedeki “qualitas” kelimesinden türetilen, sözlük anlamı nitelik olan kalite kavramı, standartları da kapsayan geniş bir kavramdır.<sup>1</sup> Kalite konusunda çok fazla sayıda tanım bulunmaktadır. Kavram kullanılmaya başlandığı ilk zamanlarda, üretilen malların sağlamlığını ifade ederken, günümüzde hizmet üretimi ve sunumu ile birlikte insan kaynakları ve insan kalitesini de kapsar hale gelmiştir.<sup>2</sup> Kapsam ve içerik olarak yeni bir anlam kazanan kalite esnek ve dinamik bir nitelik taşıyor hale gelmiştir. Bu özelliği ile kalite stratejik bir yönetim aracı haline gelmiştir.<sup>3</sup> “Toplam Kalite Yönetimi” adı verilen yaklaşım ile ürün ve hizmetlerin kaliteli olması, mal ve hizmet üretim faaliyetinde bulunanların ve tüketicilerin memnuniyetinin sağlanması amaçlanmaktadır. Toplam kalite yönetimi mal ve/veya hizmet üreten organizasyonlarda ürün veya hizmetin kalitesini artırmak, çalışma koşullarını iyileştirmek, yönetim şekline sürekli iyileştirmeye açık, yenilikçi sistematik bir yaklaşım getirmek amacı ile yapılan uygulamalar olarak özetlenebilir. Kalite çalışmaları son kontrol, istatistik kalite kontrol, kalite güvence aşamalarını geçerek günümüzde Toplam Kalite Yönetimi (TKY) anlaşma ulaşmıştır. Kalite konusunda çalışmalar yapan çok önemli bilim adamları bulunmaktadır. Kalite konusunda yapılan çalışmalar ilk başlarda işletmelerin üretimi üzerine odaklanırken zamanla işletmelerin hizmet faaliyetlerine sirayet etmiştir. Bununla da sınırlı kalmayan kalite çalışmaları

---

<sup>1</sup> Muhittin ŞİMŞEK, “Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence sistemi, Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti. , İstanbul, Ağustos 2000, sayfa 1.

<sup>2</sup> ÖZER ERDOĞAN, İSO/TS 16949:2002 Otomotiv kalite yönetim Sistemi ve Bir Otomotiv Yan Sanayi Firmasında Uygulamaları. T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim dalı , Uluslararası Kalite Yönetimi Bilim Dalı , Yüksek Lisans Tezi İstanbul, 2008, s.1.

<sup>3</sup> Muhittin ŞİMŞEK, “Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence sistemi, Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti. , İstanbul, Ağustos 2000, sayfa 1.

askeri hizmetlerin, sağlık kurumlarının, eğitimin ve diğer kamu kurumları ile yargının da ilgi ve faaliyet alanına girmiştir. Toplam kalite yönetiminin kendisine özgü olarak nitelendirebileceğimiz ilkeleri; Hedef Kitle Odaklılık, Sürekli İyileştirme, Tam Katılım, Liderlik, Hataların Önlenmesi, Eğitim, Proses ve Yönetimde Sistem Yaklaşımı, Ölçme ve Analiz başlıkları altında toplanabilir.<sup>4</sup> Toplam kalite yönetiminde mal ve hizmeti üretenler ile nihai tüketicilerin oluşturduğu hedef kitlenin memnuniyeti esas alınmıştır. Sürekli iyileştirme anlayışı çerçevesinde ürün ve hizmetler ile koşulların geliştirilmesi, etkin bir liderlik anlayışı çerçevesinde yönetimde en alttan en üste kadar tüm çalışanların katılımının sağlanması, temel prensiplerdendir. Yine ölçme ve analiz teknikleri de kullanılarak hataların en aza indirilmesi için çalışmalar yapılması, eğitim faaliyetlerine önem verilmesi, mal ve hizmet üretiminde süreçlerin belirlenerek bir sistem yaklaşımı çerçevesinde hareket edilmesi de toplam kalite yönetiminin diğer unsurları arasında sayılabilir. Toplam kalite yönetiminin kendine özgü teknik ve yöntemleri bulunmaktadır. Toplam kalite yönetiminde kullanılan problem çözme teknikleri pareto analizi, PUKÖ döngüsü, beyin fırtınası, nominal grup tekniği, kuvvet güç alanı analizi, akış diyagramı, sebep sonuç diyagramı, ilgi yakınlık diyagramı, öncelik matrisleri, 5N ve 1 K tekniği, ilişki diyagramı, istatistiksel proses kontrol, kontrol çizelgesi, dağılım diyagramı, histogramlar, kontrol tabloları, altı şapkalı düşünme tekniği, gant diyagramı, delphi şapka sistemi, etkinlik analizi, ağaç diyagramı olarak özetlenebilir. Toplam kalite yönetiminde, kalite kontrol, kalite güvence ve standardizasyon çalışmalarının ardından günümüzdeki gelişmiş kalite yönetim sistemi aşamasına geçilmiştir. Kalite yönetim uygulamalarının prensip ve kurallar çerçevesinde standartlara

---

<sup>4</sup> Baki Yiğit ÇAKMAKKAYA, Necat BATUR, , Teoman AKPINAR, Adliyelerde Toplam Kalite Yönetimi, Ekin Basım Yayım Dağıtım, Ocak 2014.

uygun olarak yazılı hale getirilmesi ile kalite yönetim sistemi ortaya çıkmıştır. Kalite yönetim sisteminin uluslararası alanda belli kuruluşlar nezdinde tescili ve uygulama birliğinin sağlanması ile kalite yönetim sistemi çalışmaları günümüzde oldukça önemli yol almıştır. Kalite yönetim sistemi standardizasyon ve kalite güvencesinin sağlanmasına da hizmet ederler. İlave olarak, kuruluşun kalite hedeflerini karşılamada artan etkinlik ve verimlilik sağlarlar, organizasyonun süreçlerinin daha iyi koordinasyonu sağlanır, kurumun seviyeleri ve fonksiyonları arasında gelişmiş iletişim kurulabilir, kurum ve çalışanlarının istenen sonuçları sunma kapasitesinin geliştirilmesi ve iyileştirilmesini sağlar.<sup>5</sup> Kalite güvencesi ürün veya hizmetin belirli standartlarda olduğunun güvence altına alınmasını ifade ederken standardizasyon, ürün ve hizmetin kalitesinin belirli kurallara uygun olarak hazırlanması ve sunulmasını anlatmaktadır. Standardizasyon için işletme standartları, endüstri standartları, ulusal standartlar, bölgesel standartlar ve uluslararası standartlardan bahsedilir.<sup>6</sup> Bunlardan en bilineni uluslararası standart kuruluşu olan ISO (International Standart Organization) 'dur. 1987 yılında 9000 serisi adı altında "kalite yönetim ve kalite sistemi standartları" yayınlanmıştır. Bu yüzden kalite yönetim sistemi denildiğinde ilk akla gelen ISO belgesi olmaktadır. Oysa dikkat edilmesi gereken husus kalite yönetim sistemi kavramının daha geniş kapsamlı olduğu, uluslararası standart örgütü tarafından yapılan çalışma ile kalite sistemi standartlarının belirlenmiş olması sebebi ile belgelendirme işlemlerinin ISO'ne bağlı kuruluşlarca yapılmaktadır. ISO 9001 serisi standartları işletme tarafından

---

<sup>5</sup> Quality management principles,  
<https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100080.pdf>,  
E.T.29.12.2018.

<sup>6</sup> Ali ÖZDEMİR, Kalite Güvence ve STANDARTLAR, Gece Kitaplığı, Ankara, 2014, syf.39.

tasarım, geliştirme, üretim, tesisat ve hizmet gibi değişik kademelerde belirtilen isteklerin yerine getirildiği konusunda güvence vermek için kullanılır. ISO standartları ülkemizde ulusal standardizasyon kuruluşu olan TSE tarafından Türkçeye çevrilip yayınlanmaktadır. TSE ulusal standardizasyon kuruluşu olarak işletmelerin standartlara uygunluğu konusunda koşulları taşımaları halinde belge vermektedir. TSE'nin kalite ve standartlar konusunda eğitim, araştırma v.s. gibi görevleri de bulunmaktadır.

### **III. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KURULMASI VE YÖNETİLMESİNDE PROFESYONEL YAKLAŞIM**

Toplam kalite yönetiminin uygulanması için kalite yönetim sisteminden faydalanılır. Kalite yönetim sistemi, işletmenin amaçlarının gerçekleştirilmesi amacıyla, ürün ve hizmet kalitesini maksimum seviyeye ulaştırmak üzere, işletmenin tüm politikalarının, yöntemlerinin, planlarının kaynaklarının, süreçlerinin, yetki ve sorumluluklarının tanımlanmasını kapsar.<sup>7</sup> Kalite yönetim sisteminin uygulamasında problem çözme teknikleri kullanılarak kalitenin ve sistemin sürekli iyileştirilmesi için gayret gösterilir. Öncelikle işletme hakkında analiz yapılır ve mevcut durumu ortaya konulur. İşletme hizmet işletmesi ise hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri olan servqual ve benzeri yöntemlerden yararlanır.

Kalite yönetim konusu günümüzde bilim dalı olarak kabul görmüştür. Üniversitelerde Toplam kalite yönetim alanında lisans ve yüksek lisans eğitimi

---

<sup>7</sup> Muharrem TUNA, İlky GÜLER, Kalite Yönetim sistemi, Detay Yayıncılık, Ankara, 2012,syf.85



verilirken doktora programlarında işletme anabilim dalı içerisinde ders olarak işlenmektedir. Kalite yönetim konusu ölçme ve analiz tekniklerinden yola çıkılarak hataların önlenmesi esasına dayandığı için temelini sayısal verilerden ve mühendislik biliminden almaktadır. Kalite yönetim sistemi kurulması da teknik hesaplamalar gerektiren disiplinler arası, ağırlıklı olarak mühendisliğe dayalı bir yaklaşım taşımaktadır. Teknik özellik gerektiren bir konuda akademik düzeyde eğitim almış kişiler daha çok özel sektörde aldıkları eğitim doğrultusunda çalışmalar yapmaktadırlar. Kamuda anılan bilim alanında çalışan kişilerin istihdam edilmesi yaygınlaşmış değildir. Kurumlar daha çok kendi çalışanlarının kalite yönetim sistemini sahaya uygulaması eğilimindedirler.

#### **IV. ADLİYELERDE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KURULMASI**

Adli hizmetler yargı faaliyetleri ve adliyelere ilişkin idari nitelikteki hizmetler olarak sınıflandırılabilir. Adliyelerin idari ve yargısal faaliyetlerinde de sürekli iyileştirme prensibinin esas alınması, ölçme ve analiz tekniklerinin yoğun olarak kullanılması, toplam kalite yönetimi uygulamalarından, etkin bir şekilde yararlanılması vatandaşın talebi doğrultusunda diğer kamu kurumlarında da yeni yönetim yaklaşımları uygulandığından kaçınılmaz hale gelmiştir. Adli ve yargısal hizmetlerde kalite yönetim; vatandaşın adliyeye davet edilmeleri, gelenlerin ilgili birimlere yönlendirilmeleri, bekleme sürelerinin en aza indirilmesi, ilgili birimlerde sıranın kendilerine ne zaman geleceği konusunda teknik imkânlarla (monitör v, sıra takip sistemi v.s. ile) bilgilendirilerek işlerinin süratle görülmesi, web sitesi aracılığı ile temel haklar konularında bilgilendirilmeleri, çalışanların vatandaşla en az iletişim çatışması yaşayacak ortamda ve eğitimle, yeterince havalandırılmış, aydınlık, ferah ortamlarda

çalışmalarının temini gibi idari nitelikli faaliyetler yanında verilen kararlarda en güvenilir sonucun elde edilmesi gibi yargısal nitelikli çalışmaları kapsamaktadır. Adliyelerde toplam kalite yönetimi uygulamalarında çalışanlar ve vatandaşlardan oluşan hedef kitlenin memnuniyeti temel alınmaktadır. Kalite yönetim tekniklerinin adliyelerde kullanılması ile kalitenin artırılması mümkündür. Ancak kalitenin artırılması öncelikle iyi bir teşhise bağlıdır. Bu sebeple ölçme ve analiz, kalite yönetimin en temel unsurlarından birisi olarak tanımlanabilir. Ölçme ve analiz ile verilen hizmetin değerlendirilmesi yapılmakta aksayan yönler tespit edilerek sürekli iyileştirme prensibi çerçevesinde gerekli yeni düzenlemeler yapılmaktadır.

Adliyelerde toplam kalite yönetim sistemi kurulması söz konusu olduğunda adliyeye ait bina ve mekanların tasarlanırken, aydınlık, yeterli havalandırmaya sahip, yangın ve diğer yönlerden güvenlik önlemleri içerecek şekilde, giriş çıkış ve ilgili birimlere ulaşımında pratik, engelliler için gerekli düzenlemeleri içerir, ferah tasarlanıp, inşa edilmesi, ergonomik şekilde tefriş edilmesi, davacı; davalı; şüpheli; müşteki, tanık; ziyaretçi sıfatlarından biri ile adliyeye gelen vatandaşın gideceği birime zaman kaybetmeden, huzurlu bir şekilde en kısa yoldan ulaşması için uygun işaretleme ve bankoların bulunması, vatandaşın ilgili birime ulaşmada, bekleme noktalarında ve diğer alanlarda öncelikle sözsüz iletişimle yönlendirilmesine imkan verecek konsept taşıması, adliyelerde elektronik sistemin monitör bilgilendirme ekranı kiosk elektronik çaycı kamera sistemi gibi sistemin yoğun kullanımı gibi özellikler sayılabilir. Anılan fiziki özellikler tek tek yazılarak uygunluğunun analiz edilmesi hizmet kalitesinin bir basamağının ölçülmesini ifade etmektedir. Sıra takip sistemi ve bilgilendirme ekranlarının, müzik ve anons sisteminin kurulmuş olması da bu çerçevede değerlendirilebilecektir. Banka şubesi, yeterince lavabo ve tuvalet,

kreş, yemekhane, misafirhane, arşiv, kütüphane, toplantı odası ve diğler birimlerin eksiksiz olması fiziki özellikler yönünden ele alınacak diğler unsurlardır. Adliyelerde güvenilirlik en fazla üzerinde durulması gereken konudur. Adliyeye güven başlığı altında, özellikle verilen kararların Yargıtay içtihatları ile uyumlu olması, hukukun genel ilkelerine uyumlu bulunması, hususları incelenebilir. Kararların adliyeye olan güvenirligi sarsmaması için, değlerlendirilerek standartların belirlenmesi gerekmektedir. Personelin hevesli davranması esas alınmalıdır. Personelin adliyeye gelen vatandaşı karşılmasında samimi şekilde içten davranması, görevlilerin vatandaşın iş ve işlemlerinde sürat faktörüne önem vermeleri, savcılık, mahkemeler ve ilgili birimlerde vatandaşın bekleme sürelerine dikkat edilmesi önemlidir. Empati başlığı altında, gerek çalışanların birbirine karşı gerekse iş sahiplerine karşı olan davranışlarında kendilerini karşısındakinin yerine koyarak davranmaları konusu incelenebilir. Bu konuda da hizmetin hızlı görölmesi, güler yüzlü davranılması gibi standartlar belirlenebilir.

Adliyelerde kalite yönetim sisteminin kurulması için sayısal teknikleri kullanan endüstri mühendisleri, işletme ve benzeri bölüm mezunları ile işletmenin faaliyet gösterdiği alanda çalışma yapan uzman kişilerden danışman ekibi oluşturulması ölçme ve analiz teknikleri kullanılarak hataların tespit edilerek önlenmesine yönelik daha sağlıklı bir sistem kurulmasına hizmet edecektir. İşletmede çalışanların görev tanımlarının yapılması, işletmenin misyon ve vizyonunun tanımlanması ardından kalite politikasının oluşturulması ilerleyen aşamalardır. Oluşturulan kalite politikasının duyurulması ve çalışmaların bu doğrultuda sürdürölmesi önemlidir. İşletmenin kalite el kitabı oluşturularak anılan çalışmalar sistematik bir şekilde yayınlanmış olur. Kalite el kitabında kuruluşun kalite için izlediği politika, kalite planı, kalite politikası, organizasyon şeması, kalite sistem şartları, talimatlar, tanımlar, referans çizelgesi, yer alır.

Anılan kitap hazırlanırken toplam kalite yönetiminin yukarıda saydığımız ilkeleri esas alınmalıdır.

Adliyelerin hizmet kalitesinin artırılması için kalite yönetim sistemi kurulması kaçınılmazdır. Bunun için merkezde Kalite Yönetim Daire Başkanlığı kurularak faaliyetler buradan takip edilmelidir. Sonrasında her adliyenin merkez kalite güvence standartlarına uygun temel koşulları sağladığı bir kalite sistemi kurmasına olanak tanımak gerekir. Bu olanağı tanırken çok katı kurullarla adliyelerin yaratıcılıklarını ve farklı yöntemler geliştirmelerini engellemek rahat çalışmalarına da imkân tanımak gerekir. Bu çalışmalar yapılırken adliye kalite standartları belirlenmelidir. Vatandaşın karşılanmasından, adliyedeki bekleme sürelerine, adliyedeki fiziki koşulların iyileştirilmesi, çalışanların ortamının iyileştirilmesi, personelin eğitimi, kararların belirli sürelerde eksiksiz hazırlanması ve vatandaşın bilgilendirilmesi, hataların ortaya çıkmadan önlenmesi ve sistem içerisinde denetimin kurulması, gibi konular temel alınarak toplam kalite yönetiminin temel prensipleri ışığında çalışmalar yapılarak kalite yönetim sistemi kurulmasının sağlanması günümüzde adliyeler için önemli bir gereklilik haline gelmiştir. Kalite yönetim sistemlerinin uygulanmasında proaktif adli yaklaşım ilkesine önem verilmeli uygulamalar suçun önlenmesi amacını da kapsayacak şekilde modern yaklaşım içermeli, sistem kurulurken adliye ile çalışan adli kolluk gibi kurumlarla birlikte değerlendirilmelidir.

## **V. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME**

Bilgi çağında bilgiye erişim konusundaki kolaylık devlet yönetiminde de yeni yaklaşımlara sebebiyet vermiş elektronik devlet anlayışına geçilmiştir. Birey kendisi ile ilgili konularda bilgilendirilmek istemekte fertlerden oluşan

devlet bireylerin bu anlayışına karşılık hizmet kalitesini ve yaklaşımını yenilemektedir. Bu bağlamda başlarda üretim alanında kullanılan toplam kalite yönetimi devlet yönetimine de yansımış ve uygulama aşamasına geçmiştir. Adliyelerde de toplam kalite yönetimi uygulanması gerekmektedir. Bu amaçla kalite yönetim sisteminin kurulumu ile sürekliliğinin sağlanması önem arz etmektedir. Kalite yönetim sisteminin kurulumu ve sürdürülmesi teknik ve uzmanlık gerektiren bir alan olduğundan bu konuda ilgili bölüm mezunlarının adliyelerde istihdam edilmesi, akademisyen ve kalite yönetim uygulayıcıları ile adli yetkililerin bir araya gelerek durumun analizini yaptıktan sonra bir yol haritası çıkarmaları gereklidir. Adliyelerin özellikle işletme bilimi olmak üzere halkla ilişkiler, endüstri mühendisleri ve diğer bilim alanlarının çalışanları yardımı ile yeni yönetim yaklaşımlarından yararlanılarak idare edilmesi vatandaşın beklentilerine karşılık verecektir. Bu amaçla yapılan bilimsel yayınlar artırılmalı, disiplinler arası yayınlar yapılmalı sempozyumlar düzenlenmeli çalıştaylar yapılmalıdır. Adliyelerde toplam kalite yönetim konusunda eğitim almış kişiler sistem mühendisleri halkla ilişkiler uzmanları istihdam edilmelidir.

Toplam Kalite Yönetimi, tüm organizasyonda devam eden iyileştirmeler yoluyla ürün ve hizmetlerin kalitesinin sürekli iyileştirilmesinin ana noktasıdır. Kaliteli yönetim, kaliteli bir hizmet sunumu için sürekli çaba olarak görülmektedir. Adliyelerde vatandaşların karşılanması sırasında, özellikle misafirperverlik, adliye organizasyonlarında örgütsel kültüre katkı sağlayabilir. Öte yandan, TKY felsefesine uygun olarak; yenilik getirme, sonuçların yönlendirilmesi, detaylara dikkat edilmesi, takım oryantasyonunun sağlanması, çalışanların gelişimine olanak tanımak, etik ve dürüstlüğe ve vatandaşlara değer vermek adliyelerde kalite yönetim sisteminin iyi işlediği anlamını taşıyabilecektir.

## **KAYNAKÇA**

Ali ÖZDEMİR, **Kalite Güvence ve STANDARTLAR**, Gece Kitaplığı, Ankara, 2014, syf.39.

Baki Yiğit ÇAKMAKKAYA, Necat BATUR, , Teoman AKPINAR, **Adliyelerde Toplam Kalite Yönetimi**, Ekin Basım Yayım Dağıtım, Ocak 2014.

Muharrem TUNA, İlkay GÜLER, **Kalite Yönetim sistemi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2012,syf.8

Muhittin ŞİMŞEK, **Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence sistemi**, Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti., İstanbul, Ağustos 2000, sayfa 1.

Özer ERDOĞAN, **İSO/TS 16949:2002 Otomotiv kalite yönetim Sistemi ve Bir Otomotiv Yan Sanayi Firmasında Uygulamaları**. T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İş-letme Ana Bilim dalı, Uluslararası Kalite Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi İstanbul, 2008, s.1.

**Quality management principles,**

<https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100080.pdf>, E.T.29.12.2018.

