



T.C.  
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI  
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü  
Tapu Dairesi Başkanlığı



Sayı : 26237439-010.06.02-E.2894398  
Konu : Alo 181 Çağrı Merkezi

29.07.2019

GENELGE  
2019-6 (1800)

İlgi : a) 27/10/2014 tarihli, 57772358-020/70625 sayılı Makam Olur'u.  
b) 02/12/2014 tarihli ve 2014/10 (1762) sayılı "Alo 181 Etkileşim Merkezi konulu Genelge.

**A- GENEL OLARAK**

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ile Genel Müdürlüğümüz Etkileşim Merkezlerinin "Alo 181 Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Etkileşim Merkezi" adı altında birleşik hizmet sunmasına yönelik ilgi (a) Makam Olur'u gereğince bölge müdürlükleri personeline konuya ilişkin eğitim verilerek bölge müdürlüklerince Başkanlığımıza bildirilen görevliler Çağrı Merkezi sistemine tanımlanmış ve ilgi (b) Genelge ile Çağrı Merkezi faaliyetlerine başlamıştı.

Türkiye'nin her yerinden erişilebilir, yedi gün/yirmi dört saat esasına göre hizmet veren Alo 181 Çağrı Merkezi (=Çağrı Merkezi) tarafından, vatandaşlarımızın telefonla randevu, bilgi/danışma, şikayet/ihbar vb. talepleri karşılanmakta olup, Çağrı Merkezine ilişkin iş ve işlemlerin daha sağlıklı yürütülebilmesi için gerekli güncellemeler yapılarak uygulamanın aşağıdaki şekilde yönlendirilmesi gereği duyulmuştur.

**B- İLK KARŞILAMA**

Çağrı Merkezi sisteminde ilk karşılama Çağrı Merkezi vatandaş temsilcilerince gerçekleştirilmekte, vatandaş temsilcilerince karşılanamayan talepler Çağrı Merkezi mevzuat uzmanlarına aktarılmakta, mevzuat uzmanları tarafından karşılanamayan talepler sistemde kayıt oluşturulmak suretiyle, konusuna göre Genel Müdürlüğün ilgili daire başkanlıkları veya bölge müdürlüklerinin çağrı havuzuna yönlendirilmektedir.

**C- ÇAĞRI HAVUZUNUN KULLANIM ESASLARI**

Kurum personelimiz sisteme havuz yöneticisi kurum uzmanı veya kurum uzmanı olarak yetkilendirilmiş olup, yetkili kurum personel bilgilerine Tapu Dairesi Başkanlığının internet adresinden erişim sağlanabilecektir. Yetkili kurum personeli Çağrı Merkezi sistemine [alo181.csb.gov.tr](http://alo181.csb.gov.tr) adresinden ulaşacak olup, sisteme giriş kendileri için belirlenen kullanıcı adı ve şifreleri ile sağlanacaktır.

Not: 5070 sayılı elektronik imza kanununun 5.maddesi gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.



Dikmen Cad.No:14 Bakanlıklar/Ankara  
Tel: 0312 551 42 86 Fax: 0312 413 62 52  
tkgm.gov.tr

Bilgi için: Murat Bülent ÖCAL  
Tapu ve Kadastro Uzmanı



T.C.  
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI  
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü  
Tapu Dairesi Başkanlığı



Sayı :26237439-010.06.02-E.2894398

29.07.2019

Konu :Alo 181 Çağrı Merkezi

Kullanıcıların yetkili olarak tanımlandığı alanlarda çağrı kaydı oluşturulduğunda, kayıt Çağrı Merkezi sisteminden görülebilmekte ve konuya ilişkin görevlendirilen personelin cep telefonlarına bildirim mesajı iletilmektedir.

Havuz yöneticisi ve kurum uzmanları Çağrı Merkezi sistemi üzerinden yetkileri dahilindeki çağrı kaydını üzerlerine alarak cevaplandırabilecekleri gibi, havuz yöneticilerinin yetkili personel olan kurum uzmanlarına kaydı yönlendirmeleri de mümkün olacaktır.

Çağrı Merkezi sisteminden yapılacak geri dönüşler e-posta veya telefon yoluyla sağlanmakta olup, vatandaşın e-posta yoluyla geri dönüş talep ettiği hallerde kurum kullanıcılarının "Bildirim Yönetimi Ekranı-Yetkili Açıklaması-Kaydet" alanından yaptığı açıklamalar sistem tarafından doğrudan vatandaşın e-posta adresine yönlendirilmektedir. Bu nedenle, Kurum kullanıcılarının bu hususta bilgi sahibi olmaları önem arz etmektedir. Telefonla geri dönüş talep edilen hallerde ise, kurum kullanıcılarının bildirim ekranındaki "Bildirim Yönetimi Ekranı-Yetkili Açıklaması-Kaydet" alanından yaptığı açıklamalar Çağrı Merkezinde oluşturulan geri dönüş birimince vatandaşa iletilmektedir.

Çağrı Merkezi sisteminin ekran kullanımına ilişkin doküman Genelge ekinde gönderilmiştir.

Yetkili kurum personeline ait e-posta adreslerine (örneğin; [ankarabolge181@tkgm.gov.tr](mailto:ankarabolge181@tkgm.gov.tr)) girişte belirlenen şifre ile ulaşılabilecektir. Anılan e-posta adresleri Çağrı Merkezi ile ilgili Kurum içi bilgilendirmelerde aktif olarak kullanılacağından, tüm kullanıcılar tarafından periyodik olarak kontrol edilmesi ve sisteme giriş için oluşturulan kullanıcı adı ve şifre ile ilgili ortaya çıkabilecek problemlerde [181destek@csb.gov.tr](mailto:181destek@csb.gov.tr) mail adresi üzerinden destek alınması gerekmektedir.

#### D- TALEPLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İlgili daire başkanlıklarına/bölge müdürlüklerine yönlendirilen bilgi/danışma-şikayet/ihbar taleplerinin yetkili kurum personeline **kaydın ilgili çağrı havuzuna düştüğü gün** değerlendirilmeye alınması gerekmektedir.

**Bilgi/danışma konulu taleplerin; yetkili kurum personeline kaydın ilgili çağrı havuzuna düştüğü tarihten itibaren en geç 3 gün içerisinde** (gerekmesi halinde konusuna göre ilgili

Not: 5070 sayılı elektronik imza kanununun 5.maddesi gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.



Dikmen Cad.No:14 Bakanlıklar/Ankara  
Tel: 0312 551 42 86 Fax: 0312 413 62 52  
tkgm.gov.tr

Bilgi için:Murat Bülent ÖCAL  
Tapu ve Kadastro Uzmanı



T.C.  
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI  
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü  
Tapu Dairesi Başkanlığı



Sayı : 26237439-010.06.02-E.2894398

29.07.2019

Konu : Alo 181 Çağrı Merkezi

tapu-kadastro müdürlüklerine/şube müdürlüklerine yönlendirilerek/bilgi edinmek suretiyle) "Bildirim Yönetimi Ekranı-Yetkili Açıklaması-Kaydet" alanından cevaplanarak kaydın kapatılması gerekmektedir.

**Şikayet konulu taleplerin;** öncelikle şikayet konusunun ilgili tapu/kadastro müdürlüğü ile bağlantıya geçilerek çözümü mümkün ise yetkili kurum personeline **ivedilikle** çözümünün sağlanarak "Bildirim Yönetimi Ekranı-Yetkili Açıklaması-Kaydet"alanından kaydın kapatılması; ilgili müdürlük ile yazışma yapılması gereken hallerde ise yetkili kurum personeline **kaydın ilgili çağrı havuzuna düştüğü tarihten itibaren en geç 15 gün içerisinde** ilgisine sistem üzerinden ("Bildirim Yönetimi Ekranı-Yetkili açıklaması-Kaydet" alanından) nihai bilgilendirmenin yapılması gerekmektedir.

Şikayete konu durumun çözümlenmesinin **kaydın ilgili çağrı havuzuna düştüğü tarihten itibaren 3 günden daha uzun zamanı gerektirmesi halinde**, bildirim yönetimi ekranından ilgili kayıt açıldığında ulaşılan 'Not Ekle' alanına değerlendirme süreci safhalarına ilişkin açıklamaların yapılması gerekmektedir.

**Şikayet/ihbar konusuna ilişkin Bölge Müdürlüklerince inceleme yapılmasını gerektiren diğer hallerde ise;** yetkili kurum personeline konunun **ivedilikle** ilgisine göre ilgili şube müdürü ve/veya bölge müdür yardımcısına yönlendirilerek sürecin başlatılması, Teftiş Kurulu Başkanlığı'nı ilgilendiren hususların ise bölge müdürlükleri tarafından anılan başkanlığa iletilmesi gerekmekte olup, yetkili kurum personeline bildirim yönetimi ekranından ilgili kayıt açıldığında ulaşılan 'Not Ekle' alanına inceleme sürecine ilişkin gerekli açıklamaların yapılması, inceleme sonucuna ilişkin nihai bilgilendirmenin ise "Bildirim Yönetimi Ekranı-Yetkili Açıklaması-Kaydet" alanı üzerinden yapılması gerekmektedir. Ayrıca şikayet/ihbar konusuna ilişkin bölge müdürlüklerince yapılan incelemelerde teknik desteğe ihtiyaç duyulması halinde (çağrı/ses kaydı dinlenmesi vb.) [181destek@csb.gov.tr](mailto:181destek@csb.gov.tr) mail adresi üzerinden destek alınması gerekmektedir.

Çağrı Merkezi'ne yapılan asılsız şikayet/ihbar vb. nedenlerle ilgili personelin mağdur olmaması için Hukuk Müşavirliğince gerekli hukuki yardım sağlanacaktır.

## E- DİĞER HÜKÜMLER

Yetkili kurum personeline ilişkin bilgilerde eksiklik/yanlışlık bulunması ve/veya görevli personelde değişiklik olması durumunda; yapılacak düzeltmelerin ve/veya bu iş için görevlendirilen yeni personel bilgilerinin bölge müdürlüklerince veya daire başkanlıklarınca Tapu Dairesi

**Not: 5070 sayılı elektronik imza kanununun 5.maddesi gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.**



Dikmen Cad.No:14 Bakanlıklar/Ankara  
Tel: 0312 551 42 86 Fax: 0312 413 62 52  
tkgm.gov.tr

Bilgi için: Murat Bülent ÖCAL  
Tapu ve Kadastro Uzmanı



T.C.  
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI  
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü  
Tapu Dairesi Başkanlığı



Sayı : 26237439-010.06.02-E.2894398  
Konu : Alo 181 Çağrı Merkezi

29.07.2019

Başkanlığı'na ([tapudairesi181@tkgm.gov.tr](mailto:tapudairesi181@tkgm.gov.tr) adresine e-posta ve yazı ile) **ivedilikle** bildirilmesi gerekmektedir.

Bölge Müdürlüklerince [181destek@csb.gov.tr](mailto:181destek@csb.gov.tr) mail adresi üzerinden kendi bölgelerine ait aylık çağrı istatistik verilerinin temin edilerek gerekli takip ve değerlendirmelerin yapılması sağlanacaktır.

24/04/2004 tarihinde yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Kanunun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik hükümleri gereği Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Bilgi Edinme Sistemi üzerinden başvuru alınması ve Genel Müdürlüğümüz ilgili birimlerince cevaplandırılması uygulaması sürdürülecektir.

Çağrı Merkezinde görev alan personele, Personel Dairesi Başkanlığı koordinasyonunda, Tapu ve Kadastro Dairesi Başkanlıklarının katılımıyla her yıl en az 1 kez eğitim verilir. Eğitim ihtiyacının, eğitim verilecek konuların ve eğitim süresinin tespiti ile eğitim planlaması ve takibi de aynı usulle gerçekleştirilir. Eğitim sonuçlarının denetimi ve takibi ise ilgili daire başkanlıklarınca gerçekleştirilir.

İlgi (b) Genelge yürürlükten kaldırılmıştır.

Çağrı Merkezi hizmetinin aksamadan yürütülmesi için Genelgenin Bölge Müdürlüğünüz birimlerine ve bağlı müdürlüklere ivedilikle duyurulması hususunda bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

 e-imzalıdır

Mehmet Zeki ADLI  
Genel Müdür V.

Ek : Ek (10 sayfa)

Dağıtım:

Gereği:

Bölge Müdürlüklerine

Bilgi:

Teftiş Kurulu Başkanlığına

Hukuk Müşavirliğine

İç Denetim Birimi Başkanlığına

Not: 5070 sayılı elektronik imza kanununun 5.maddesi gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.



Dikmen Cad.No:14 Bakanlıklar/Ankara  
Tel: 0312 551 42 86 Fax: 0312 413 62 52  
tkgm.gov.tr

Bilgi için: Murat Bülent ÖCAL  
Tapu ve Kadastro Uzmanı



T.C.  
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI  
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü  
Tapu Dairesi Başkanlığı



Sayı :26237439-010.06.02-E.2894398  
Konu :Alo 181 Çağrı Merkezi

29.07.2019

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına  
Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığına  
Kadastro Dairesi Başkanlığına  
Personel Dairesi Başkanlığına

Not: 5070 sayılı elektronik imza kanununun 5.maddesi gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.



Dikmen Cad.No:14 Bakanlıklar/Ankara  
Tel: 0312 551 42 86 Fax: 0312 413 62 52  
tkgm.gov.tr

Bilgi için:Murat Bülent ÖCAL  
Tapu ve Kadastro Uzmanı